



# Table des matières



**1**

**Le Groupe**  
L'Histoire de la STEM  
Nos valeurs  
Les filiales  
Nos parties prenantes  
Nos Enjeux, Nos Engagements



**2**

**La Gouvernance**  
Politique Générale  
Dialoguer  
Innover  
Achats Responsables  
Ethique & Lutte contre la Corruption



**3**

**Ressources Humaines**  
Attentif au Bien-Vivre de ses Collaborateurs  
Diversité  
Inclusion & Equité  
Emploi & Intégration  
Fidéliser par la Formation  
Organiser le Travail  
Hygiène, Sécurité, Qualité de Vie  
& Conditions de Travail



**4**

**Environnement**  
Mobilité  
Réduire les impacts de nos prestations & Favoriser la transition écologique de nos clients  
Eco-Actions  
Principes de Préservation de l'Environnement au sein de l'Entreprise



**5**

**Sociétal**  
Relation Client & Bénéfices aux Usagers  
Ancrage Territorial & Implication de l'Entreprise dans le Développement Economique et Social, et dans les Projets Environnementaux du Territoire  
Et au sein du Groupe...?



**Notre engagement RSE, les outils, postures et actions qui en découlent nous maintiennent en agilité**



**Corinne POIGNART**  
Secrétaire Générale

**M. le Secrétaire Général,**

L'environnement socio-économique a fortement évolué. Le fonctionnement de nos organisations et la relation à nos parties prenantes sont challengés, pour répondre aux modifications des attentes, des visions, des perceptions.

Le développement durable, notre engagement RSE, les outils, postures et actions qui en découlent nous maintiennent en agilité, tout en nous permettant de préserver nos valeurs socles, de groupe familial.

Vous trouverez dans ce rapport 2023 l'étendue de notre implication, ainsi que 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.

Un engagement de 13 années et une pleine adhésion de notre Groupe.

Cordiales salutations,

Corinne POIGNART

Secrétaire Générale



## LES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES



### DROITS DE L'HOMME

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme
2. Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme



### ENVIRONNEMENT

7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



### NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
4. Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5. Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi



### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Les Dix Principes du Pacte mondial des Nations Unies sont dérivés de : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



# Le développement durable et la RSE

« 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

Pour STEM Groupe, le développement durable et la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, c'est réaffirmer son **engagement** et son adhésion auprès du **Pacte Mondial des Nations Unies**, c'est respecter ses **dix principes** et, c'est se mobiliser pour l'**Agenda 2030** (défini en septembre 2015 par les 193 états membres de l'ONU), par des actions concrètes pour atteindre les **17 Objectifs de Développement Durables (ODD)** et leurs **169 cibles**. Pour suivre cette feuille de route, STEM GROUPE s'engage à agir en faveur :

- 44 De la **préservation de l'environnement**, notamment par une **diminution de ses émissions de gaz à effet de serre**, et par la **protection de la biodiversité**
- 44 Du **respect des droits de l'homme**
- 44 Du **respect des normes internationales du travail**, de la **lutte contre les discriminations**, contre le **travail des enfants**, contre le **travail forcé et obligatoire**, et pour la **liberté associative et syndicale**
- 44 De la **lutte contre la corruption**

Ces objectifs sont universels, indissociables et engagent tout le monde. Ils concernent et impliquent non seulement l'ensemble des collaborateurs de STEM GROUPE, mais également, l'ensemble de leurs partenaires commerciaux.

Notre démarche se cale sur la **Norme ISO 26000** relative à la RSE, ainsi que sur le **référentiel des entreprises de propreté**, qui en découle, comportant 18 engagements prenant en compte les enjeux RSE du secteur.

Nous communiquons ainsi à travers ce rapport, toutes les actions que nous mettons en œuvre pour progresser dans la réalisation des objectifs de développement durable.



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 un 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	Nos parties prenantes	17	
La Gouvernance	Politique Générale	8	
	Dialoguer	17	
	Inover	9, 12, 17	
	Achats Responsables	8, 12, 17	
	Ethique & Lutte contre la Corruption	8, 9, 12, 17	
Les Ressources Humaines	Attentif au Bien-Vivre de ses Collaborateurs	3, 8, 11	
	Diversité	5, 8, 10, 11	
	Inclusion & Equité	8, 10, 11	
	Emploi & Intégration	8, 11, 17	
	Fidéliser par la Formation	4, 8, 17	
	Organiser le Travail	3, 8, 11	
L'Environnement	Hygiène, Sécurité, Qualité de Vie & Conditions de Travail	3, 8, 11	
	Mobilité	3, 8, 13	
	Réduire les impacts de nos prestations & Favoriser la transition écologique de nos clients	6, 7, 9, 12, 13, 14, 15	
	Eco-Actions	12, 13	
L'Engagement Sociétal	Principes de Préservation de l'Environnement au sein de l'Entreprise	3, 11, 12	
	Relation Client & Bénéfices aux Usagers	17	
	Ancrage Territorial & Implication de l'Entreprise dans le Développement Economique et Social, et dans les Projets Environnementaux du Territoire	4, 10, 11, 13, 15, 17	
	Et au sein du Groupe...?	4, 11, 13, 15	





# Le Groupe





## **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

## L'Histoire de la STEM

La STEM, c'est la **Société de Travaux d'Entretien et de Manutention**, « **STEM** ». Elle a été fondée en mai 1956, par Guy Christin.

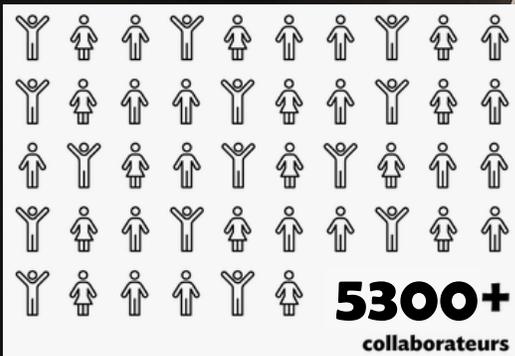
Dès 1970, elle réalise ses premières prestations de nettoyage. La propreté deviendra l'activité principale du Groupe par la suite.

Depuis 1990, l'entreprise à capitaux familiaux se développe également par croissance externe, et devient **STEM GROUPE**.

Elle compte aujourd'hui **16 filiales**, dont la principale est **STEM PROPRETE**.

**Voici quelques unes des missions emblématiques qui ont fait l'histoire du Groupe depuis plus de 65 ans.**

- ❏ Ôter les feuilles mortes, « 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)



## Nos valeurs

### Engagement

Implication, réactivité, proactivité et sens du travail bien fait, engageant 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 parties 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.

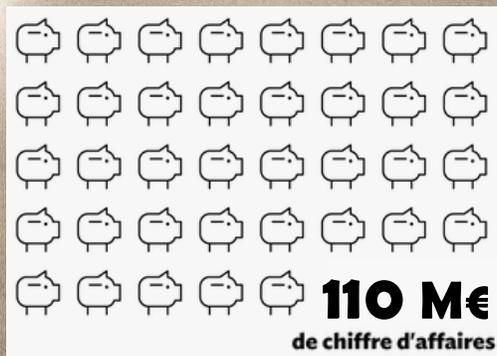
L'intérêt porté à la dimension humaine dans le secteur de la propreté conditionne indéniablement le degré de qualité de la prestation de service offerte à nos clients, et notre implication dans leur performance.

### Un Groupe leader avec l'esprit d'une entreprise à taille humaine

Depuis plus de 65 ans notre culture d'entreprise s'appuie et s'est construite sur des valeurs familiales solides, partagées par les 5300 femmes et hommes qui font STEM GROUPE.

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.

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.



# Les filiales

Stem Groupe compte la Holding, 16 filiales et 6 agences de la filiale Stem Propreté, implantées sur le territoire. Le Groupe se renforce avec l'acquisition en octobre 2023 des sociétés DEFOFFRE et ECONET, spécialisées dans la propreté. Elles opèrent respectivement dans l'Eure et l'Oise, et, dans le Sud-Ouest. Le Groupe étend ainsi sa zone d'intervention.

## Les filiales Stem Groupe

### Propreté

Axial, Clean Service, Deloffre, L'éclat d'Alsace, Econet, ES, Heres, Nettec, Nile, Optinett, Segi Propreté, Stem Propreté.



Espaces verts

Jem



Maintenance réseaux Eau/Air

Dipan



Gardiennage et sécurité

Surgard



Restauration collective

Segi Service



### 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.

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.

Guy Christin, Président du Comité de Surveillance Stem Groupe



#### Prestations régulières

Tertiaire  
Logistique & Transport & Manutention  
Etablissement recevant du public  
Institution & Collectivité  
Université, Collège, Ecole

#### Prestations en milieux sensibles

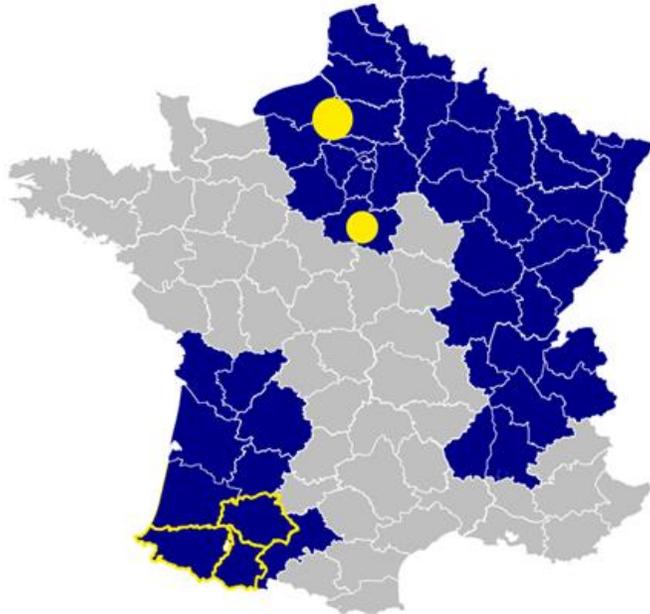
Industrie  
Médical & Hospitalier  
Salle blanche  
Pharmaceutique  
Agro-alimentaire

#### Prestations spécifiques

Evènementiel  
Hôtellerie & Restauration  
Archives & Collections Patrimoniales  
Musée  
Zones à risque ou « zones chaudes » (présence radioactivité)



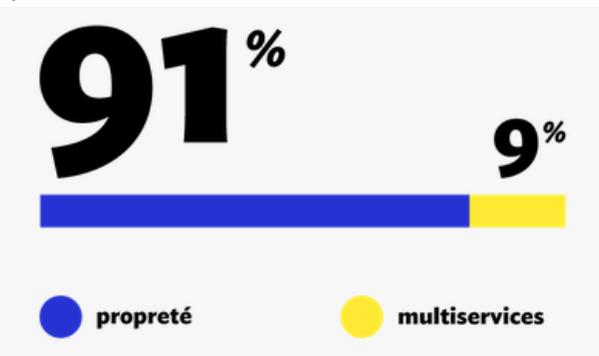
**Notre métier nécessite une expertise précise : tout se nettoie, tout le temps, mais on ne nettoie pas tout de la même façon.**



- : Nouveaux secteurs d'intervention
- : Secteurs d'intervention renforcés
- : Secteurs d'intervention de Stem Groupe

## 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.



## Gardiennage & 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.

- “ Gardiennage : Surveillance postée, Sécurité Incendie, 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

Des réseaux d'eau et d'air sains contribuent à un environnement où chacun se sent bien. 3 pôles d'activités :

- “ Assainissement »,
- “ Air » : Nettoyage de réseaux aérauliques,
- “ Eau » : Traitement de l'eau et gamme complète de services dédiés à l'hydraulique.

## 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.

## 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.

- “ Création d'espaces : Espace accueil végétalisé, 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.

## Second Œuvre

Un bâtiment et des équipements entretenus pour se concentrer pleinement sur votre cœur d'activité.

- “ Maintenance de niveaux 1 à 4 : installations intérieures, 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.

## Nos Parties prenantes

Toujours dans l'optique, de partenariats forts et durables, Stem Groupe écoute, dialogue et travaille étroitement avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Stem Groupe se doit d'être pro-actif et réactif pour répondre à leurs attentes.

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.



## Nos Parties prenantes Internes

### Les Filiales

#### **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.

#### **Performance du recrutement**

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

#### **Harmonisation commerciale**

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

### 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 sont au cœur de notre fonctionnement.

#### **Dialogue social régulier 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.

## 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, des flashs réguliers d'information et deux newsletters par an sont communiqués directement aux collaborateurs sur leur adresse mail.

### ☒ 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 au collaborateur contenant des informations générales sur ses droits et devoirs, l'environnement, la santé, la sécurité, les payes, 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.



**Stem**  
GROUPE

"En tant que cheffe d'équipe, j'accompagne et forme mes collègues aux protocoles qui nous sont confiés, je m'assure de la disponibilité du matériel. Je fais le lien entre les agents et Segi, je contrôle la bonne réalisation de la prestation et je veille à la satisfaction client."

Snezana cheffe d'équipe  
Filiale Segi propreté

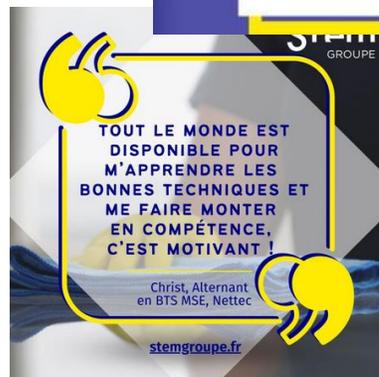


**Stem**  
GROUPE

J'AIME QUE L'ON COMPTE SUR MOI, ÊTRE UTILE ET FAIRE UN TRAVAIL QUI SE VOIT AU QUOTIDIEN. J'APPRÉCIE LA RECONNAISSANCE DU TRAVAIL BIEN FAIT ET LA RELATION AVEC NOS CLIENTS.

Françoise, Agente de Service  
Segi Propreté

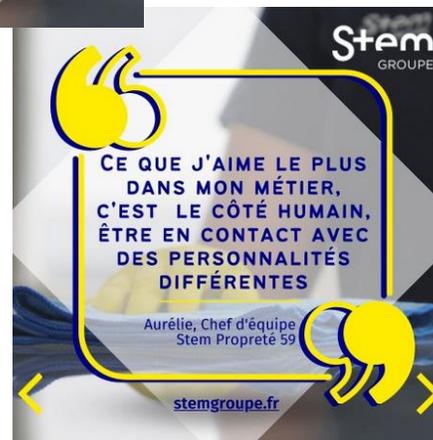
[stemgroupe.fr](http://stemgroupe.fr)



TOUT LE MONDE EST DISPONIBLE POUR M'APPRENDRE LES BONNES TECHNIQUES ET ME FAIRE MONTER EN COMPÉTENCE, C'EST MOTIVANT !

Christ, Alternant  
en BTS MSE, Nettec

[stemgroupe.fr](http://stemgroupe.fr)



**Stem**  
GROUPE

CE QUE J'AIME LE PLUS DANS MON MÉTIER, C'EST LE CÔTÉ HUMAIN, ÊTRE EN CONTACT AVEC DES PERSONNALITÉS DIFFÉRENTES

Aurélie, Chef d'équipe  
Stem Propreté 59

[stemgroupe.fr](http://stemgroupe.fr)

"Je poursuis mes études en alternance en tant qu'auditrice QSE chez Nettec. Cela me permet d'élargir mes connaissances, de découvrir différents métiers dans la propreté et de maîtriser les outils numériques..."

12 Shanon Auditrice QSE en alternance  
Filiale Nettec

"Les 3 raisons pour lesquelles je suis chez Stem Groupe sont : l'esprit de famille de l'entreprise, la polyvalence dans notre métier et la confiance que nous accordent nos supérieurs "

Marc-Antoine  
Responsable de secteur  
Filiale Stem Propreté

"Le métier d'agent SSIAP 1 demande de la réactivité et une capacité d'adaptation à tous types de situations, en gardant une attitude rassurante pour les clients et le personnel."

Meziane, Agent SSIAP 1  
Filiale Surgard



**Stem**  
GROUPE

Les agents de service oeuvrent souvent dans l'ombre, pourtant leur rôle est essentiel. Ensemble, disons leur **MERCI**

[stemgroupe.fr](http://stemgroupe.fr)

## Nos métiers, nos valeurs, ce sont nos équipes qui en parlent le mieux !

Voici Douchra, cheffe d'équipe à Grenoble. Alors qu'elle se destinait à une carrière d'avocate, elle a dû interrompre ses démarches pour faire reconnaître ses diplômes en France et travailler pour subvenir à ses besoins.

*« Au début, ce fut très difficile pour moi d'accepter de devenir agent de service, ça a eu un impact sur ma propre estime. Par la suite, on m'a proposé un poste de cheffe d'équipe, j'ai eu le sentiment d'être importante, reconnue, ça m'a valorisée, mes efforts ont été récompensés. Je suis fière de mon métier, je n'ai jamais caché ma blouse. »*



Aurélië, chef d'équipe, qui a débuté comme agent de service en 2021 à l'agence Stem Propreté Villeneuve d'Ascq, et qui a rapidement évolué!

**Aurélië, parlez-nous de votre parcours.**

*« J'ai été agent de plonge pour un restaurant fast food pendant 6 mois, puis j'ai évolué au poste de chef d'équipe 6 mois après. »*

*« J'ai en charge 7 restaurants sur lesquels travaillent 3 à 4 agents. Mes journées débutent généralement à 5 heures du matin, je gère les potentiels imprévus, les absences et les éventuels problèmes d'accès aux sites. Une fois sur place, j'effectue des contrôles, des rendez-vous clients, j'accueille les nouveaux collaborateurs, je les forme. La propreté dans le secteur de la restauration est très exigeante, compte tenu du risque sanitaire. Les établissements sont soumis à des contrôles qualité réguliers très stricts. Des audits sont réalisés par la holding du client. L'obtention de la note maximale est un de mes défis car la réputation de Stem Propreté est en jeu. Je passe parfois par l'agence pour des réunions ou pour récupérer du matériel. »*

**Qu'est-ce que vous appréciez le plus et quelles sont les qualités essentielles dans votre métier ?**

*« Ce que j'apprécie c'est d'être autonome, j'aime le nettoyage, être à la rencontre des agents et des gens plus généralement, être confrontée à des personnalités et des caractères différents. La plus grande qualité c'est d'être humain . »*

**Que vous a apporté votre expérience en tant qu'agent de plonge dans votre poste actuel ?**

*« Savoir écouter les autres, connaissant le métier je sais que c'est un métier intense qui demande beaucoup d'énergie. »*

**Quelle place a le client dans votre métier ?**

*« J'essaie de faire mon maximum pour leur satisfaction, il faut noter que le client sait reconnaître lorsque le travail est bien fait, c'est valorisant. »*

**Comment voyez-vous l'avenir ?**

*« J'ai témoigné mon souhait de passer NP1, grâce à ça je pourrai gérer la partie administrative. J'espère pouvoir encore évoluer ! »*



## Nos Parties prenantes Externes

### Les clients et 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 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 y étions

📍 Arrivée du Tour de France 2023

Stem  
GROUPE



Pierrick Ricaud, Chargé de Maintenance Tertiaire / Facilities & Services, X-FAB

*Nous sommes une entreprise de semi-conducteur avec plus de 7000 m2 de « salle blanche » et 70 000 m2 de locaux « technique et tertiaire ».*

*Nous avons fait appel à l'expérience de « Nettek » pour prendre en charge les différentes prestations de nettoyages.*

*L'exigence de notre métier et de nos clients nous impose d'avoir une prestation exceptionnelle.*

*L'écoute et la réactivité nous confortent dans notre choix du prestataire.*



Axial filiale de Stem Groupe

📍 présente sur Equita Lyon

Stem  
GROUPE



Nous y étions

📍 Défilé du 14 juillet de Paris

Stem  
GROUPE



## Les prestataires

### ff 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.

### ff Respect des engagements contractuels

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

### ff Solvabilité

Stem Groupe est aujourd'hui une entreprise solide financièrement.

## La fédération de la Propreté (FEP)

### ff Echanges et communication

Stem Groupe est adhérent à la FEP. Le Groupe est très présent dans l'ensemble des commissions (Grandes Entreprises, Club RSE, Club RH,...).

### ff Notoriété de Stem Groupe

Stem Groupe et ses filiales, présents dans le Top 12 des entreprises de propreté, s'attachent à être exemplaires et à promouvoir les métiers de la propreté et la responsabilité sociétale et environnementale.

## Les Organismes d'insertion

### ff Etendre notre partenariat

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

## Les candidats & personnes en formation

### ff 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.

### ff 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.

**ZOOM**  
**NOS PARTENAIRES**

### ff Notoriété de Stem Groupe

Stem Groupe et ses filiales, présents dans le Top 12 des entreprises de propreté, s'attachent à être exemplaires et à promouvoir les métiers de la propreté et la responsabilité sociétale et environnementale.

### ff Echanges et communication

Stem Groupe multiplie les échanges avec ses partenaires. Il est adhérent au **Pacte Mondial de l'ONU Réseau France**, partenaire du programme **Eco-Ecole**, de **Planète Urgence** ou encore de **l'Association Presloise de Badminton**.



Dans le cadre de leur adhésion au **Pacte Mondial de l'ONU Réseau France**, 25 entreprises, dont **Stem Groupe**, se sont retrouvées pendant 6 mois, autour de sessions de travail et de conférences, pour accélérer leur transition, le rythme et l'ampleur de leurs progrès, en se fixant des objectifs ambitieux et en intégrant les ODD de l'ONU dans la stratégie et les opérations de l'entreprise.



### Les dernières actions d'Eco-Ecole

Plus de 1800 établissements scolaires inscrits

916 établissements labélisés en 2023



Développement de webinaires de formation et d'ateliers à distance



Jumelages internationaux d'une dizaine d'établissements, (Maroc, Etat Unis...)



### Les dernières actions de Planète Urgence



Cameroun

Première récolte d'environ une tonne de noix de cajou suite aux plantations



Madagascar

7 pépiniéristes locaux formés, ont bénéficié de dons de matériel, ils ont pour objectif de produire environ 32 000 plants de palétuviers en 2024



Indonésie

Des milliers de mangroves plantées sur l'île de Sumatra en Indonésie



Bénin

1 516 enfants et 25 enseignants sensibilisés à la restauration des forêts sacrées



# Nos Enjeux, Nos Engagements



## GOUVERNANCE

**Des valeurs RSE connues et reconnues**

Innover en permanence

Acheter responsable

Promouvoir des valeurs éthiques fortes, être garant des droits de l'Homme et dire non au travail forcé et au travail des enfants

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 et lutter contre les discriminations

Garantir la sécurité, la santé, l'hygiène, la qualité de vie et les conditions de travail



## ENVIRONNEMENT

**Une offre de services vertueux**

Privilégier les produits, consommables et matériels « VERTUEUX »

Renforcer les pratiques économes pour l'environnement

Préserver la biodiversité

Diminuer l'empreinte carbone avec un objectif de neutralité à 2050



**Au plus près de ceux qui nous entourent**

## SOCIÉTAL

S'impliquer localement et là où il est urgent d'agir

Favoriser l'éducation au développement durable

Faire grandir le dialogue avec nos parties prenantes



# La Gouvernance



# Politique Générale

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, nos fournisseurs, et plus largement avec l'ensemble de nos parties prenantes, en proposant nos pratiques innovantes en matière de responsabilité sociétale.

## Nous figurons dans le top 12 premières entreprises de propreté du marché français.

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, et concerne le **Siège et 8 établissements** de la propreté soit environ **3850 salariés (73%)** et **75% du CA du Groupe** : Stem propreté 75, Stem Propreté 59, Stem Propreté 38, Clean Service, Segi Service, Nettec, Hérès et Nile. Surgard est également certifié ISO 9001.

## 75% des sites opérationnels sont certifiés ISO 9001 et ISO 14001



Stem Groupe est également qualifié **QUALIPROPRE** : c'est garantir à nos parties prenantes que nous sommes reconnus pour nos capacités juridiques, financières, techniques et professionnelles, 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.

« Stem poursuit une importante activité de recherche de croissance externe, tout en gardant la stratégie d'une ETI familiale. En somme, nous poursuivons plutôt un objectif de pérennité à dix ans que d'Ebitda à un an ! »  
Bertrand Dartialh, Président du Directoire Stem Groupe



## POLITIQUE DE L'ENTREPRISE

### Les engagements de la direction

L'agilité en entreprise concerne tout particulièrement les activités d'exploitation, de commerce et de management des collaborateurs, dans un contexte où l'optimisation des dépenses est durablement recherchée par nos clients et où le maintien de la compétence interne est indispensable.

La succession des événements, sanitaires, de hausse des coûts des matières premières, de modification du rapport au travail ont éprouvé notre capacité à adapter nos pratiques et notre organisation. Nous savons maintenant, qu'ensemble, nous avons la capacité d'agir avec justesse et réactivité.

Notre système qualité environnement, intégré comme outil de pilotage du Groupe, est fondamental. Il est réfléchi et déployé pour permettre la conduite de nos orientations stratégiques, pour nous assurer de leur compréhension et de leur déclinaison, pour favoriser l'amélioration continue de nos process, afin de rechercher la satisfaction de nos clients.

Le système de management de la Qualité et de l'Environnement répondant aux normes ISO 9001 et 14001 versions 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 en 2024 le siège et 8 filiales : CLEAN SERVICE, SEGI Propreté, NETTEC, NILE, STEM PROPRETE Ile de France, STEM PROPRETE Nord, STEM PROPRETE Isère et HERES. 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.

Il est indispensable que cette démarche respecte les valeurs qui nous caractérisent depuis 65 ans, soit bénéfique pour chaque partie intéressée, et s'adapte aux réalités de l'entreprise et de nos métiers.

L'adhésion et la participation de l'ensemble du personnel et des parties prenantes, alliées à notre engagement, nous permettront de concrétiser notre volonté commune de progresser.

Je confie au Responsable Qualité Environnement du groupe, la responsabilité de l'animation de notre système de management. Il pourra s'appuyer sur l'engagement de tous, collaborateurs, afin de rendre la démarche efficace et utile.

Le 1 juillet 2024  
Corinne POIGNART  
Secrétaire Générale

### Satisfaction client et Amélioration continue

Identifier les besoins, répondre aux appels d'offres, accompagner, et conseiller tout au long des chantiers. Apporter notre savoir-faire et notre expertise. Renforcer le suivi des agences.

### Santé Sécurité des Collaborateurs

Améliorer les conditions de travail des collaborateurs. Sensibiliser, former et impliquer tous les salariés dans la démarche Santé, Hygiène Sécurité au travail. S'assurer de la sécurité des collaborateurs et des clients en diminuant l'exposition au risque. Offrir une organisation de travail qui tient compte des contraintes de l'environnement et du bien-être individuel et collectif. Améliorer la Qualité de Vie au Travail.

### Maitrise de nos Activités

Maîtriser nos processus et l'ensemble de nos activités. Évolution de la méthodologie de travail et de notre organisation dans le respect des exigences applicables. Suivre et améliorer le fonctionnement et le résultat des Filiales et de l'activité des Services support. Développer la dématérialisation. Développer et axer nos initiatives vers la Formation interne afin de favoriser le maintien et le développement des compétences dans le respect de nos valeurs. S'assurer du dimensionnement des organisations et de la bonne intégration.

### Développement Durable

Diminuer la consommation d'eau et d'énergie et l'impact de nos activités sur l'Environnement (air, eau ...) et la biodiversité. Intégrer les aspects environnementaux et le principe de cycle de vie dans nos méthodes de travail et choix des produits. Promouvoir et appuyer les initiatives rentables liées à l'utilisation des ressources, à la réduction des déchets et à leur recyclage. Satisfaire nos obligations de conformité. Promouvoir la consommation durable. S'engager sur la décarbonation, l'insertion et le maintien durable dans l'emploi.

### Croissance Pérenne

Améliorer la confiance accordée par nos parties prenantes (salariés, clients, partenaires...). Améliorer le suivi des résultats des Filiales et des Services support et plus spécifiquement le suivi sur le commerce. Affiner le pilotage des coûts d'exploitation de nos chantiers. Renforcer notre visibilité du Groupe et de ses engagements aux côtés des grands de la propreté, souligner nos valeurs, engagements et notre professionnalisme par des actions de communication ciblées vers l'interne et l'externe et ainsi accroître notre notoriété, favoriser l'adhésion de chacun et attirer les talents.

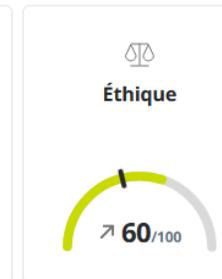
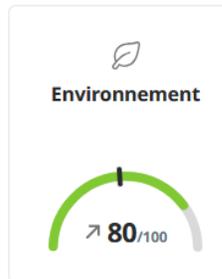
Ce document est la propriété de Stem GROUPE, il est consultable en interne par tous les membres de l'entreprise. Il ne peut pas être communiqué vers l'extérieur, ni reproduit, sans l'accord de l'entreprise.



### Score global

Percentile  
94ème

72/100



## Dialoguer

Le dialogue avec nos parties prenantes 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 a 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.

**ZOOM**  
NOS SALARIES

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 et nos 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.

**Newsletter**  
Stem GROUPE  
SEPTEMBRE 2023

**EDITO**

Madame, Monsieur,  
La période estivale est souvent l'occasion de se reposer, passer du temps avec ses proches, se ressourcer et permet d'attaquer la rentrée scolaire avec de l'énergie et une approche positive des situations, y compris des situations complexes.  
Stem groupe a réalisé, sur les 8 premiers mois de l'année, un chiffre d'affaires en légère progression, avec un léger tassement des marges mais qui reste en ligne avec nos projections dans un environnement économique et social difficile.  
Mais ce début d'année est et a été surtout pour Stem Groupe l'occasion d'avancer sur les sujets environnementaux, sur la formations et l'intégration des jeunes.  
L'avenir de notre Groupe passe impérativement par notre capacité à être performant sur la partie RSE, à attirer et à intégrer des jeunes et enfin à former les collaborateurs du groupe à nos métiers.  
Notre avenir passe par notre réussite sur ces 3 thèmes et donc par l'implication de chaque collaborateur sur ceux-ci. Cette Newsletter est un outil de communication important sur ces thèmes et permet de mettre en lumière l'investissement de chacun.  
Quel que soit le niveau hiérarchique dans l'entreprise, vous avez de l'expérience, mais aussi de l'implication, des idées, du savoir-faire dans la réalisation de vos missions. Nous pouvons et nous devons être fiers de nos métiers, et nous avons aussi la responsabilité de le faire savoir.  
Bonne lecture  
Bien à vous  
Bertrand Dartiailh

**Nos Faits Marquants**

**Stem Groupe court pour la planète lors d'une course caritative**  
Stem Groupe et Stem Propreté 91 ont couru pour la planète lors d'une course caritative. Félicitations aux collaborateurs qui ont pris le départ et sont venus à bout des 5 et 10 kilomètres.

**Silence ça tourne !**  
Depuis le début de l'année, de nombreux collaborateurs se sont prêtés au jeu des caméras et ont participé au tournage de plusieurs vidéos. Nos jeunes alternants ont pu partager leurs préférences lors d'un format Fast and Curious et participer au tournage de notre vidéo pour le lancement de notre campagne de recrutement d'alternants, des collaborateurs ont été invités à présenter leur métier lors d'interviews. Les équipes du siège ont cohabité le temps d'une journée avec une équipe de tournage pour une vidéo de présentation d'entreprise. Ces initiatives vont se multiplier et qui sait... Vous serez peut-être le ou la prochain(e) devant la caméra. Retrouvez toutes nos vidéos sur notre chaîne Youtube. Nous remercions tous les collaborateurs qui ont rendu ces vidéos possibles !

**Deux nouvelles agences certifiées !**  
En juin dernier, ce sont les agences d'Herès Propreté (78) et l'agence Stem Propreté de Claix (38) qui ont reçu les certifications ISO 9001 et ISO 14001, félicitations aux équipes pour leur implication. Retrouvez plus d'informations sur les certifications ISO en page 3.

**Ça déménage !**  
Nos agences de Blanquefort et Cormontreuil déménagent et s'installent à Cenon et Reims. Nous souhaitons aux équipes de Stem Propreté 33 et de Reims une bonne installation !

Logos des partenaires: Segi, Nott, Ecolab, CS, Jerni, nedis, AVAL, Segi

« Madame, Monsieur,  
La période estivale est souvent l'occasion de se reposer, passer du temps avec ses proches, se ressourcer et permet d'attaquer la rentrée scolaire avec de l'énergie et une approche positive des situations, y compris des situations complexes.

Ce début d'année est et a été surtout pour Stem Groupe l'occasion d'avancer sur les sujets environnementaux, sur la formations et l'intégration des jeunes.

L'avenir de notre Groupe passe impérativement par notre capacité à être performant sur la partie RSE, à attirer et à intégrer des jeunes et enfin à former les collaborateurs du groupe à nos métiers.

Notre avenir passe par notre réussite sur ces 3 thèmes et donc par l'implication de chaque collaborateur sur ceux-ci. Cette Newsletter est un outil de communication important sur ces thèmes et permet de mettre en lumière l'investissement de chacun.

Quel que soit le niveau hiérarchique dans l'entreprise, vous avez de l'expérience, mais aussi de l'implication, des idées, du savoir-faire dans la réalisation de vos missions. Nous pouvons et nous devons être fiers de nos métiers, et nous avons aussi la responsabilité de le faire savoir.

Bonne lecture

Bien à vous

Bertrand Dartiailh, Président du Directoire »

## Newsletter

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

La newsletter présente l'actualité du groupe, mais pas seulement. Son objectif principal est de mettre nos agents à l'honneur et en lumière.

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 sur le terrain.

Par le recueil de leurs souhaits, leurs interrogations, leurs besoins, nous progressons.

## Contactons-nous ...

**Ecouter...** Au travers d'une adresse mail dédiée RSE, et ainsi permettre à toute partie prenante, 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.

[rse@stemgroupe.fr](mailto:rse@stemgroupe.fr)

## Comprenons-nous ...

**Notre rapport sur le développement durable et la responsabilité sociétale est disponible sur le site internet du [Pacte Mondial Réseau France](https://pactemondial.org/) (<https://pactemondial.org/>) ainsi que sur le site internet [stemgroupe.fr](https://stemgroupe.fr). Il est ainsi accessible à l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes.**

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 qui permettent une diffusion et une communication ciblées auprès de ces derniers.

## Rencontrons-nous ...

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.

### ... avec nos prestataires

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. Elle rencontre régulièrement les prestataires, 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.

### ... avec nos 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.

### ... avec la Fédération des Entreprises de Propreté

Stem Groupe s'implique au plus haut des instances professionnelles. 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.

**ZOOM  
RENCONTRE**

Stem Propreté Ile de France a organisé une session d'informations au siège de notre client, l'UNESCO.

Les objectifs se voulaient ambitieux :

- fb Sensibiliser le personnel à l'importance du recyclage
- fb Mettre en valeur le travail des équipes dans la gestion des déchets
- fb Présenter une innovation pour réduire les déchets liés au nettoyage et simplifier les processus pour les agents

Cela, tout en incitant à réfléchir à des actions d'amélioration au sein de l'UNESCO.

**Une initiative vertueuse pour un avenir plus durable !**



## Un pôle communication !

Quoi de mieux pour orchestrer tout cela qu'un service communication. Une chargée de communication a intégré le Groupe en juin 2022.

Elle établit la stratégie de communication en interne et en externe afin d'améliorer notre notoriété et de véhiculer notre image de marque ainsi que notre empreinte RSE, par la création de contenus pour nos différents canaux de communication.



## Chargée de missions RSE

L'animation de la RSE dans le Groupe est une priorité ! Pour mener à bien tout cela, une chargée de missions RSE coordonne l'ensemble des actions et missions RSE et s'implique auprès des parties prenantes.

**ZOOM**  
**SALARIES**

L'adresse email [collaborateur@stemgroupe.fr](mailto:collaborateur@stemgroupe.fr) a été créée pour recueillir les retours des collaborateurs après l'envoi de communications internes. Elle permet notamment aux collaborateurs de soumettre des commentaires, témoignages et suggestions pour nos prochaines newsletters !

[collaborateur@stemgroupe.fr](mailto:collaborateur@stemgroupe.fr)

## Les établissements publics soucieux de leur impact environnemental



L'agence Stem Propreté de Claix intervient sur des marchés publics, parmi eux figure la Métropole de Grenoble. « La métropole s'est dotée d'un plan administratif exemplaire sur le plan environnemental. » nous confie Madame Doulat, Responsable du service environnement de travail. « **Nos cahiers des charges pour le nettoyage sont exigeants, aussi bien sur les produits éco-labellisés, le matériel utilisé, la collecte, le tri et la réduction des déchets...** Stem Propreté est force de proposition et nous définissons des zones tests avant de déployer les solutions sur l'ensemble

du site. » rajoute elle. « **Ce qui constitue la force de Stem c'est son double pôle exploitation et commerce, sa grande proximité, son attention, sa réactivité et 100% d'efficacité** » rajoute Monsieur Boudiaf en charge de l'exécution des marchés de nettoyage. La satisfaction client est au centre des préoccupations de Douhra cheffe d'équipe, tout comme Robert Responsable de secteur « lorsqu'on s'engage sur un site, on en prend sa responsabilité et on fait ce qui est demandé en attachant une importance à la qualité. » nous a-t-il témoigné.

## Appel à témoignage !

Vous avez relevé ou allez relever un défi sportif ou vous participez à un projet humanitaire que vous souhaitez nous partager ?

“ J'ai terminé le marathon des sables, qui se déroule sur 6 jours sur une distance totale de 250km, en autosuffisance alimentaire au Maroc. ”

Stem Groupe aimerait vous mettre à l'honneur dans notre prochaine Newsletter Interne !

“ J'ai débuté le sport sur le tard à 45 ans et aujourd'hui à 52 ans je vais participer à mon premier triathlon. ”

Écrivez nous directement par mail à l'adresse [collaborateur@stemgroupe.fr](mailto:collaborateur@stemgroupe.fr) ou parlez en à votre responsable.

## L'univers très exigeant de l'industrie pharmaceutique



Stem Propreté a la charge de l'hygiène et la propreté du site de Becton Dickinson fabricant de matériel médical. Le rôle de Stem Propreté est essentiel. Comme l'évoque Madame Djidel Account Manager pour CBRE partenaire de BD : « Sans nettoyage pas de production ». Les exigences et normes de l'industrie pharmaceutique et de l'agence nationale du médicament sont très strictes, la sécurité sanitaire est au centre des préoccupations. Ce sont près de cinquante collaborateurs qui se relaient 7j/7 pour garantir la propreté du site. Jean-Jacques Responsable Technique nous explique que « La rigueur, la volonté et l'écoute sont essentielles ». Amélie Responsable de Site déclare « Nous n'avons pas droit à l'erreur » en rajoutant « On s'entraide aussi bien sur le terrain qu'avec la direction ». **Les process agiles et adaptables, la communication directe, la mise en place d'actions correctives, l'implication et la rigueur des collaborateurs, de l'agent de service à la direction, font de l'agence de Claix un partenaire de confiance** dans des secteurs aussi exigeants que l'industrie pharmaceutique.

## Les prestations de propreté dans l'événementiel : Entre adaptation et réactivité



La propreté dans le monde de l'événementiel demande de l'adaptation, de la réactivité et des encadrants formés, en capacité notamment de gérer des équipes plus ou moins expérimentées, les imprévus et les attentes du client. Les prestations à réaliser sont nombreuses et généralement sur un temps assez court. Cela fait près de 40 ans qu'**Axial**,



filiale de Stem Groupe est **partenaire des plus grands événements de la région Lyonnaise**. Fort de sa présence sur Eure Expo, Axial a la charge de la propreté sur de nombreux salons et manifestations internationales ; elle compte également parmi ses clients, Le Palais des congrès de Lyon, Le Stade Gerland, La Sucrière...

## Innover

Innover, c'est indispensable pour toujours mieux répondre aux besoins exprimés par nos clients et nos parties prenantes.

Innover, c'est le formidable moteur qui va favoriser la montée en compétence de nos collaborateurs, mais également, qui va faire progresser le métier et la profession.

Innover, chez Stem Groupe, c'est à tous les niveaux, ce sont tous les salariés qui sont impliqués : dans chacune des filiales et dans chacun des services. Chacun des collaborateurs, est en veille permanente.

Innover dans l'offre de services, dans l'organisation, dans les techniques, dans la communication, dans le numérique, pour s'adapter et moderniser les comportements, faciliter les process et l'organisation du travail, se différencier face à la concurrence, collaborer et s'engager.

Innover, c'est tout cela, en réduisant notre impact environnemental, en valorisant la prestation et en optimisant les coûts.

Innover, c'est améliorer le bien-vivre.

Innover, c'est avoir un projet pour lequel l'adhésion des parties prenantes est unanime.

Le projet innovant est testé, pour étudier ses impacts positifs mais aussi les aspects qui doivent être améliorés. Le projet innovant ne doit pas entraver le bon fonctionnement des activités. Le retour d'expérience terrain est un prérequis, avant tout déploiement.

## Comment et avec qui ?

Innover, c'est **être à l'écoute** des besoins de ses clients mais également de ses collaborateurs et de l'ensemble de ses **parties prenantes**.

Innover, c'est **anticiper** les futurs besoins et préoccupations de toutes ses parties prenantes : les exigences exprimées et les attentes tacites des clients, les besoins et idées de nos collaborateurs, les nouveautés proposées par nos prestataires, les travaux de la profession (FEP,...) mais aussi les avancées de nos concurrents.

**Nos parties prenantes sont le cœur de notre process d'innovation.**

La Direction des Achats réalise avec les prestataires, une **revue innovation annuelle**.



## Communiquer

**Mieux communiquer sur le terrain, améliorer notre réactivité, garantir plus de traçabilité et de fluidité dans les échanges.**

### Sy'Stem Connect

Demander à tout moment une intervention de nettoyage ? Communiquer directement, simplement et rapidement avec les agents de permanence ? C'est possible grâce à la technologie NFC de votre smartphone.

Posez votre téléphone et déclenchez l'intervention d'un agent !

Satisfaction et optimisation des prestations de propreté !

### Barre de comptage

Mesurer le nombre de passages pour adapter au mieux l'intervention de nos agents.

Le capteur détecte lorsqu'un utilisateur entre dans la pièce. Au bout du nombre de passage déterminé, une alerte est envoyée à l'agent de permanence pour qu'il intervienne.

Une plateforme en ligne donne accès à des rapports et graphiques.

Ce système permet également à l'agent de notifier son arrivée, et en cas de problème, d'alerter.



## Améliorer le service

Être à l'écoute de ses collaborateurs et de ses publics pour obtenir une meilleure qualité de service.

### Borne « happy or not happy »

Elle permet d'indiquer son niveau de satisfaction et de recueillir de multiples avis grâce à un système de reporting.

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

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



### Produits biotechnologiques

Les micro-organismes présents dans ces produits permettent de continuer de nettoyer même après le passage de l'agent de service.

Des produits concentrés utilisables via centrale de dilution, qui présentent les avantages suivants :

- Pas de pictogramme de danger
- Moins de contenants, moins de plastique, moins de transport
- Plus de sécurité pour les agents via la dilution automatique



### Produits concentrés en dosettes papier

Notre fournisseur EYREIN propose désormais des dosettes en papier de produits concentrés en poudre!

- Moins volumineux, moins de transport
- Pas de plastique, suppression de ces déchets !
- Pas de pictogramme de danger, plus de sécurité pour les utilisateurs
- Trophée de l'innovation Europropre 2023



### Consommables éco-conçus

Des microfibras en plastique recyclé et des éponges en fibres végétales recyclées et coquilles de noix, donc **100% végétales** sont désormais disponibles.

- Compostables
- Moins voire pas de colorants ajoutés
- Durabilité : lavables et réutilisables



### Balai mécanique

En remplacement de l'aspirateur pour le nettoyage d'appoint : pas de consommation d'électricité.

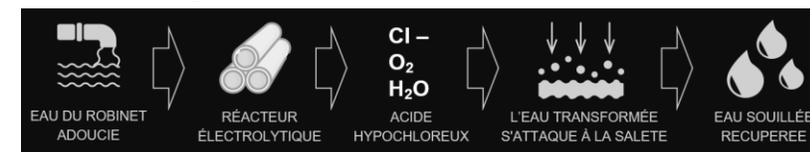
### Nettoyage sans produit

Disques pour autolaveuse pour le nettoyage des sols, qui ne nécessitent pas l'ajout de produits de nettoyage. Ils s'utilisent et sont efficaces simplement avec de l'eau.

### Autolaveuse sans produits de nettoyage

Cette technologie génère un flux électrique qui active le chlorure naturellement présent dans l'eau afin de créer de l'acide hypochloreux permettant de remplacer les produits de nettoyage.

- Fabriquée en plastique recyclé
- Réduction des Gaz à effet de serre
- Réduction des eaux usées polluantes
- Sans danger pour les salariés et l'environnement



## Se connecter

### Dématérialisation

Depuis 2017, Stem Groupe a lancé son projet de dématérialisation. Les **formulaires** du quotidien de nos **équipes d'exploitation**, sont disponibles sur tablette ou smartphone, via l'outil **Sy'Stem** (contrôle, enquête satisfaction, RDV client, ...). Les principaux documents de la formation sont également présents : évaluation à chaud, validation des acquis à froid, émargement.

L'utilisation est simple et intuitive. Ses 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
- ☐ Faciliter et fluidifier la communication
- ☐ Systématiser la traçabilité
- ☐ et Professionnaliser le métier



Les **factures clients** et désormais les **factures fournisseurs** sont également dématérialisées.

Cela permet de renforcer la lutte contre la fraude à la TVA.

Les **contrats de travail** sont signés électroniquement avec le même niveau de sécurité que celui exigé pour les établissements bancaires (code sms).



### Boitier télémetrie

Il permet de recueillir des données transmises par n'importe quelle machine sur laquelle il est installé. Grâce au calendrier et à la géolocalisation, les zones et les plages horaires, dans lesquelles la machine fonctionne sont connues. Cela permet de vérifier si la machine est utilisée correctement, au bon endroit et à l'horaire prévu.

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

### Robot de façade

Il assure le nettoyage de la vitrerie de grande hauteur.

Il préserve la confidentialité des utilisateurs et permet de supprimer un risque important pour nos agents, puisqu'il réalise les travaux à leur place.



### Consommables connectés

Des capteurs avec systèmes de comptage des visiteurs sont intégrés aux distributeurs. Savoir où, quand et quels sont les besoins !



### Machines connectées

La machine sait réaliser le même parcours à chaque prestation. Un boîtier connecté collecte en permanence et en temps réel les informations utiles (contact, traction, aspiration, brossage).

Son activité est connue, son entretien est facilité.

Une alerte se déclenche en cas d'anomalie, ainsi la maintenance peut intervenir rapidement, pour garantir que la machine sera opérationnelle pour la prestation suivante.

### Centrale de dilution connectée

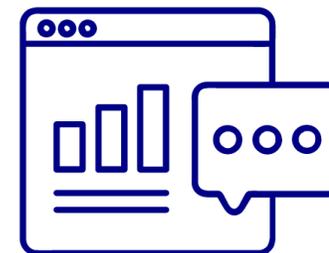
Il s'agit d'une centrale de dilution qui fonctionne avec des poches de 2 litres de produits ultra concentrés, permettant d'obtenir 50 à 200 litres de solution diluée.

Les contenants de solution diluée sont équipés d'une puce RFID identifiée par un lecteur placé sur la centrale. Lorsque l'utilisateur appuie sur le bouton, le bon produit, au bon dosage se déverse dans le contenant.

Un système permet de contrôler à distance la centrale et de suivre son utilisation via des rapports de consommation.

Cela présente de nombreux avantages :

- ☐ Sécurité des utilisateurs car aucun contact direct avec les produits
- ☐ Lutte contre les TMS avec une baisse des charges manipulées
- ☐ Suivi des consommations et des stocks en temps réel
- ☐ Diminution des déchets d'emballage plastique
- ☐ Récupération des poches usagées par le fournisseur
- ☐ Impact positif sur le bilan carbone



## Achats Responsables

Les prestataires partenaires de Stem Groupe sont un rouage clé de l'organisation. Ces partenariats se doivent d'être basés sur la confiance, d'être fiables, durables, et d'être fondés sur les mêmes valeurs et engagements en matière de RSE que ceux en lesquels Stem Groupe s'inscrit.

Nous devons aujourd'hui nous rapprocher des partenaires qui nous connaissent, nous comprennent, partagent nos ambitions et qui ont la réelle capacité et envie de nous accompagner sur le long terme.

Nous attendons de nos partenaires, de la réactivité, des propositions d'innovations qui correspondent à notre ADN, et un partage des performances financières.

Nous devons privilégier les fournisseurs aptes à rendre un niveau de service similaire pour tous et en même temps garder des fournisseurs de proximité afin de faire travailler le tissu local.

La rationalisation de nos achats nous permet d'harmoniser nos gammes de produits, d'avoir des circuits logistiques similaires et maîtrisés et de réduire le nombre d'interlocuteurs.

**Nos prestataires partenaires jouent aujourd'hui un rôle primordial dans notre réussite et dans le service rendu à nos clients.**

**Nos exigences RSE s'appliquent à tous nos prestataires.**

## La Direction des Achats Groupe

La Direction des Achats est une partie prenante de la **Stratégie RSE du Groupe**. Chaque achat doit être effectué en respectant plusieurs critères RSE. La dimension « responsable » intervient tout au long du processus : dans la sélection des partenaires, la relation avec ces derniers, la tarification, la commande, les matériels et produits choisis, leur utilisation, l'impact chez le client, jusqu'au recyclage, la destruction ou la réforme.

La Direction des Achats doit permettre d'accompagner la performance du Groupe en proposant en interne à la force commerciale et opérationnelle un service efficient : conseil et accompagnement, tarifs et conditions négociés, solutions innovantes pertinentes déployables en clientèle, suivi des performances et indicateurs achats.

- 📄 **Tendre vers un panel de prestataires rationalisé au maximum pour favoriser des partenariats durables**
- 📄 **Recentrer l'exploitation et le commerce sur leur cœur de métier**
- 📄 **Proposer un catalogue innovation renouvelé**



**Nous devons être un modèle en matière de responsabilité sociétale.**



## Sélection des prestataires et RSE

Un des enjeux de la Direction des Achat est de s'orienter vers des achats durables et socialement responsables, aux impacts environnementaux minimums, et avec une éthique affirmée.

La Direction des achats consulte systématiquement plusieurs prestataires pour un même type d'achat. Les critères de choix des fournisseurs sont objectifs et impartiaux (prix, qualité, engagements RSE).

Les relations de partenariats sont fondées sur des principes de transparence et d'intégrité.

Nous sommes attachés à favoriser les circuits courts et à travailler avec un maximum d'entreprises locales, beaucoup de TPE et de PME, ainsi qu'avec des entreprises adaptées, ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) qui permettent une insertion économique. Malgré tout, nous travaillons aussi avec

des fournisseurs basés en Europe, en compléments.

Pour sceller ce 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 Prestataires Externes**. Stem Groupe se réserve le droit de solliciter du fournisseur / 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.

Le prestataire s'engage également au travers de la signature des **Conditions Générales d'Achat** qui précisent les exigences de Stem Groupe en intégrant des clauses sociales et environnementales.

**100% des fournisseurs ciblés ont signé la charte en 2022**  
**100% des fournisseurs signent les conditions générales d'achats**

## CHARTRE 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 : .....

## Evaluation des prestataires

### Evaluation interne

A minima tous les 2 ans, la Direction des Achats évalue les fournisseurs et les sous-traitants via un questionnaire, complété directement par les utilisateurs de l'ensemble des filiales, de façon anonyme, afin de connaître leur niveau de satisfaction.

L'analyse de ce questionnaire permet :

- De s'assurer et d'assurer aux filiales que le produit ou le service fournit, répond en tous points à leurs exigences, et garantit ainsi, la qualité des prestations, ainsi que les attentes en termes de RSE.
- 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 complète l'évaluation interne.

Un questionnaire portant sur les aspects **sociaux, environnementaux**, de qualité et de sécurité, est envoyé également à minima tous les 2 ans, à l'ensemble des principaux fournisseurs et sous-traitants partenaires de Stem Groupe.

Les réponses à ce questionnaire permettent de mesurer dans un premier temps, le niveau d'engagement de nos partenaires, notamment en matière d'achats responsables, et dans un second temps, les évolutions de leurs engagements.

**55% des prestataires ciblés ont complété l'évaluation.**

### Résultats des évaluations

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, validés avec le Responsable des Achats Groupe. L'absence de mise en place de ces plans d'actions pourra conduire Stem Groupe à décider de sanctions plus ou moins lourdes.

**83% des fournisseurs ayant été évalués ont établi des plans d'actions.**



### Audit fournisseurs

Stem Groupe se réserve la possibilité de réaliser un audit RSE sur le site du fournisseur, portant sur les questions sociales et environnementales. L'objectif est double :

- Voir la manière dont le fournisseur traite ces questions,
- Acquérir, d'autre part, des informations en dehors du champ habituel des échanges administratifs et commerciaux.

### Formations

Le responsable des achats Groupe, soit **100% du service achat Groupe**, a suivi des formations relatives à « la Politique d'achats responsables », « Reporting lié aux achats responsables » et « Gestion des risques liés à la chaîne de valeurs ».



*« La fonction Achat a un rôle primordial à jouer dans le contexte économique et environnemental actuel. La rationalisation des achats, l'aspect qualitatif (produits, services, ...), l'intégration du volet RSE et les innovations sont indispensables pour garantir la compétitivité économique de Stem Groupe (coût des achats, impact sur les temps de travail, gestion des fournisseurs...) et avoir une offre de service performante et attractive pour nos clients. Paul Larroche a toute la confiance de la direction pour mener à bien cette mission et je compte sur chacun d'entre vous pour l'aider à réussir. »*

**Bertrand Dartiailh, Président du Directoire Stem Groupe**

# Ethique & Lutte contre la Corruption

## Chartes éthiques

Stem Groupe attache une importance privilégiée à l'Humain et aux relations humaines à travers les 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 de son **engagement pour une éthique affirmée**, lequel est présenté dans la **Charte éthique Stem Groupe** et la **Charte éthique achats & négoce**.

L'ensemble des établissements du Groupe, autrement dit 100%, fait l'objet régulièrement de contrôles internes afin de s'assurer que les risques identifiés en matière d'éthique sont maîtrisés et que les règles sont respectées.

**L'objectif est de n'avoir aucun incident en matière d'éthique et de corruption (éléments de la Charte éthique)**

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 être 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 êtes salarié, client, fournisseur,... vous avez une question relative au RGPD et au traitement de vos données personnelles ?  
Adressez-la au Délégué à la Protection des Données (DPO) de Stem Groupe !**

[rgpd@stemgroupe.fr](mailto:rgpd@stemgroupe.fr)

## CHARTE ETHIQUE STEM GROUPE

1. Abolir toute forme de corruption, pots de vin, extorsion, fraude, trafic d'influence, blanchiment d'argent, délit d'initié et conflit d'intérêt.
2. Proscrire le travail des enfants, le travail forcé, dissimulé, trafic d'êtres humains, 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, entente illégale et garantir une politique tarifaire responsable ainsi que le respect des obligations contractuelles. Promouvoir la bienveillance et la confiance mutuelle entre Stem Groupe et ses collaborateurs.
6. Garantir la santé et la sécurité de tous nos salariés dans l'organisation des postes de travail.
7. Assurer la confidentialité, la protection des données personnelles et la sécurité de l'information de l'ensemble de nos parties prenantes.
8. Respecter les engagements pris auprès de nos clients, pour garantir la conformité.
9. Faciliter l'intégration de personnes issues de la diversité ethnique, culturelle, ... par l'inclusion et par le développement de supports adaptés.
10. Développer les achats responsables.
11. Être objectif, impartial et transparent dans chacune de nos actions et prises de décisions.
12. Respecter les règles et les lois : par tous et pour tous.
13. 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.
14. 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

## Acteurs de l'éthique : La Direction Commerciale & la Direction des Achats

La Direction des Achats représente 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.

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.**

Transmission des données relatives aux salariés dans les délais, au moment de la passation du marché. 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.**

Ne pas faire de proposition tarifaire anormalement basse ou ne pas vendre à perte. Remettre une offre adaptée, garantissant la réalisation de la prestation dans le respect de la réglementation & assurant 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.

## 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

## Contrôle de conformité

La Direction Financière, la Direction des Ressources Humaines et Juridique et la Direction Qualité Sécurité Environnement, jouent le rôle de lanceurs d'alerte auprès de la Direction, si elles détectent des déviations par rapport, à la Charte éthique ou, aux normes réglementaires.

Au-delà, c'est **chaque collaborateur** qui est garant de cette conformité dans le champ de son poste de travail.

### Direction des Ressources Humaines et Juridique

Par son travail de veille réglementaire active, elle s'assure du respect des obligations réglementaires relatives à la lutte anti-corruption, et à leurs évolutions.

Elle réalise 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 : une attention particulière est portée sur les profils sensibilisés au respect de pratiques éthiques fortes,
- des campagnes d'entretiens annuels d'évaluation : le respect des obligations en matière de lutte contre la corruption est évalué au même titre que l'objectif métier.

### Direction Qualité Sécurité environnement

Elle effectue des audits annuels au sein de chaque établissement : Audits des procédures de contrôle pour prévenir la corruption (comptabilité, achats, commerce) et les atteintes à la sécurité de l'information.

### 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 effectués par les commissaires aux comptes.

Stem Groupe s'est également doté en 2022, d'un **contrôleur de gestion** qui élabore et met en place des outils de gestion et de suivi, des procédures, et qui contrôle leur bonne utilisation.

## Code de conduite et de lutte contre la corruption

Stem Groupe s'engage à respecter pleinement les lois et règlements applicables aux activités qui sont les siennes. **La Charte Ethique ainsi que la Charte Ethique Achats et Négoce** établies par Stem Groupe et portées par la Direction générale du Groupe en la personne de la Secrétaire Générale, **proscrivent** notamment, **toute forme de corruption, de trafic d'influence, d'entente illégale et de conflit d'intérêt.**

Suite à une **analyse des risques de corruption effectuée pour l'ensemble des établissements du Groupe**, Stem Groupe rappelle, dans le code de conduite, les principes de base relatifs à la lutte contre la corruption. Il a vocation à identifier les situations à risque ainsi que les règles de conduite à adopter à cet égard.

Il a également pour objectif d'aider les collaborateurs à comprendre et à appliquer les règles d'éthique du Groupe énoncées dans les Chartes éthiques.

Il s'adresse et s'applique à l'ensemble des dirigeants, mandataires sociaux et à tout le personnel de Stem Groupe, holding et filiales, qu'il soit permanent ou occasionnel.

Le respect des principes éthiques détaillés dans ce code permet à Stem Groupe d'améliorer ses performances et de se protéger contre les risques qui pourraient entraver ses activités, compromettre son avenir ou nuire à sa réputation.

Le terme de corruption englobe plus largement les notions de **corruption active, corruption passive, trafic d'influence actif et passif.**

### Comment agir ?

Les collaborateurs, quelle que soit leur fonction, doivent :

- ☞ Respecter le code et la réglementation régissant l'interdiction de la corruption et du trafic d'influence,
- ☞ Adopter un comportement conforme à la légalité et aux intérêts de Stem Groupe et ses filiales,
- ☞ Vérifier que leurs décisions, actions, abstentions ou avis sont en adéquation avec les lois et règlements applicables ainsi qu'avec les règles du code.

Tout Collaborateur ayant une incertitude sur l'application du code à sa situation et sur la conduite à tenir en cas de difficulté relevant de ses dispositions, doit en référer à son supérieur hiérarchique.

## Dispositif de signalement interne et procédure de résolution

Le lanceur d'alerte est « *une **personne physique qui signale ou divulgue, sans contrepartie financière directe et de bonne foi, des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement.*** » Loi Wasserman, 2022.

Toute personne peut signaler des manquements, qu'il a personnellement constaté ou dont il a eu connaissance dans le cadre de son activité professionnelle, et cela concerne aussi bien les **parties prenantes internes** que les **parties prenantes externes**. Tout signalement effectué dans le respect de la procédure d'alerte, permet à son auteur de bénéficier du **statut protecteur attaché au statut de lanceur d'alerte**. Un **dispositif d'alerte professionnelle** est accessible à l'ensemble des collaborateurs pour permettre le recueil des signalements.

L'auteur du signalement est informé de la bonne réception de celui-ci et est ensuite informé des mesures envisagées.

Un **dispositif de protection légal** est accordé au lanceur d'alerte et au facilitateur et/ou aux personnes en lien avec le lanceur d'alerte. La procédure de recueil de signalement garantit la confidentialité de l'identité de l'auteur de l'alerte, ainsi que **des personnes** visées par le signalement et des informations recueillies.

**Ces signalements, émis aussi bien par nos collaborateurs ou autres parties prenantes internes, que par nos clients ou autres parties prenantes externes, concernent les cas de violation des lois en général et en particulier les cas de :**

- ☞ **Fraude, corruption, délit d'initié, conflit d'intérêt, extorsion, blanchiment d'argent, pratiques anticoncurrentielles, trafic d'influence, entente illégale**
- ☞ **Conditions de travail (discrimination, harcèlement moral, harcèlement sexuel,...)**
- ☞ **Non respect des droits humains (travail des enfants, travail forcé, travail dissimulé, trafic d'êtres humains,...)**
- ☞ **Sécurité de l'information (informations confidentielles)**
- ☞ **Incidents, risques et préoccupations en lien avec la santé, la sécurité et l'hygiène au travail**
- ☞ **Incidents, risques et préoccupations en lien avec l'environnement**

**[information.alerte@stemgroupe.fr](mailto:information.alerte@stemgroupe.fr)**

**En 2023, aucune alerte n'a été reçue, autrement dit aucun signalement d'un des cas suscités.  
L'objectif reste de viser le zéro alerte.**



# Ressources Humaines



## Attentif au Bien-Vivre de ses Collaborateurs

Pour Stem Groupe, de culture familiale, fidéliser notre personnel est important. Chacun des collaborateurs doit travailler dans les meilleures conditions qui soient. Les actions en ce sens sont quotidiennes.

La formation notamment, est un axe prioritaire, vecteur de développement des compétences, tant au profit de la qualité de service pour nos clients, qu'au profit de l'épanouissement personnel de nos collaborateurs. Recenser les savoirs et les savoir-faire des collaborateurs pour optimiser leurs potentiels et les faire évoluer au mieux, est une des missions de chaque encadrant.

L'inclusion est un autre axe, pour accompagner les personnels en situation de handicap ou éloignés de l'emploi. Nos équipes des ressources humaines, présentes au sein de chaque filiale, sont formées pour réussir le recrutement et l'intégration des publics à besoins spécifiques.

## Droits de l'Homme & Dialogue Social

Stem Groupe défend depuis toujours les Droits de l'Homme, et réaffirme son opposition contre le **travail des enfants**, le **travail forcé**, et le **trafic d'êtres humains**. Notre vigilance quotidienne, notre engagement au travers de la Charte éthique, et la législation française nous sécurisent. **Le risque principal se situe chez nos prestataires qui fabriquent, sous-traitent ou exportent, depuis des pays où la transparence et le respect des droits fondamentaux ne sont pas encore toujours de vigueur.** Leur engagement au travers de la signature de la charte et par les éléments apportés via le questionnaire RSE, sont indispensables.

**chacun à son niveau est le garant du respect des droits de l'Homme.** Le premier maillon, c'est l'encadrement d'exploitation, en contact direct et régulier avec les agents qui travaillent sur le terrain, chez nos clients.

### Direction des Ressources Humaines

La Direction des Ressources Humaines Groupe assure un rôle central.

Un membre de l'équipe est présent dans chaque filiale, au plus près du terrain, pour garantir un service plus efficient.

- Un expert disponible pour apporter rapidement des réponses,
- Une communication immédiate en filiale de toutes les nouveautés ou évolutions réglementaires,
- 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 dans l'année,
- Des réponses rapides aux remarques et questions des salariés.

## La Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté et services associés

Elle couvre **100% des employeurs et salariés** des entreprises et établissements de propreté exerçant sur le territoire français, quel que soit le pays d'établissement de l'employeur.

C'est un accord écrit négocié entre les organisations syndicales représentatives et des employeurs ou groupements d'employeurs. Elle définit les **droits et obligations des employeurs et des salariés**, et adapte les règles du code du travail aux situations particulières du secteur.

Elle définit notamment :

- les **conditions de travail, salaires, congés payés**,
- Droit syndical et institutions représentatives du personnel** (discrimination)
- l'hygiène, la sécurité et la santé au travail** (harcèlement moral,...)
- les **dispositions relatives à l'emploi** (discrimination)
- les **formations, compétences qualifications, et emploi** (diversité, gestion de carrières)
- La **durée et l'organisation du temps de travail**
- Les conditions de **garantie de l'emploi et continuité du contrat de travail du personnel en cas de changement de prestataire**
- La **prévoyance** et le **régime de frais de santé**
- Accord sur **l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** (harcèlement sexuel, discrimination)

### Les chiffres du Groupe 2023

**48** représentants du personnel exerçant 1 ou plusieurs mandats  
**128** réunions CSE / CSSCT  
**26** réunions avec les organisations  
**84,77%** des salariés sont représentés par des IRP élus dans les CSE et les CSSCT

## Conseil Social et Economique (CSE)

Stem Groupe encourage les échanges bilatéraux avec les **instances représentatives du personnel (IRP) et les syndicats**, pour un climat social apaisé. Ils sont **élus par les salariés**.

Les IRP sont présentes dans les filiales. Ils vont notamment, **représenter** les salariés, en leur permettant, de manière individuelle ou collective, de se faire entendre et de s'exprimer, et les **accompagner**, en leur apportant des réponses à leurs questions et des informations sur le code du travail, la convention collective, les salaires, l'organisation et les conditions du travail ou encore la formation.

Les IRP contribuent également à promouvoir **la santé, l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail**. La plupart du temps, c'est la **Commission de Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT)**, émanation du CSE, qui analyse et soumet des propositions au CSE concernant, les risques professionnels, les maladies professionnelles, les conditions de travail, les actions préventives contre le harcèlement sexuel et moral, la prévention des risques psycho-sociaux (RPS), l'hygiène.

## Prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes

Il s'agit d'une disposition réglementaire qui complète les pratiques de prévention implantées depuis plus de 15 ans au sein du Groupe. Le harcèlement, et plus globalement les situations de souffrance, qu'elles soient déclarées ou bien détectées, font systématiquement l'objet d'une enquête et d'une communication aux IRP. C'est une commission paritaire qui conduit l'enquête et assure le suivi. Elle est constituée d'un représentant de la Direction des Ressources Humaines, du Responsable qualité sécurité environnement 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 du 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.**



## Diversité



Stem Groupe 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, elle est fondée 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, Stem, 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 **45,46 %** de l'effectif en 2023 (en très légère diminution par rapport à 2022). C'est la première année que la proportion de salariés ayant moins de 2 ans d'ancienneté est mesurée : 15,84%

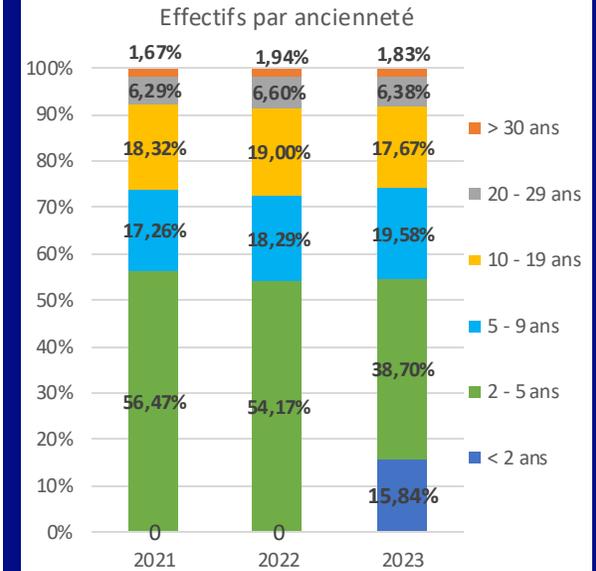
Les collaborateurs, qui sont agents sur les sites de nos clients, représentent plus de 95% de notre effectif.

Le respect des obligations contractuelles lors du renouvellement d'un appel d'offres implique un turnover important chez ces agents 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.

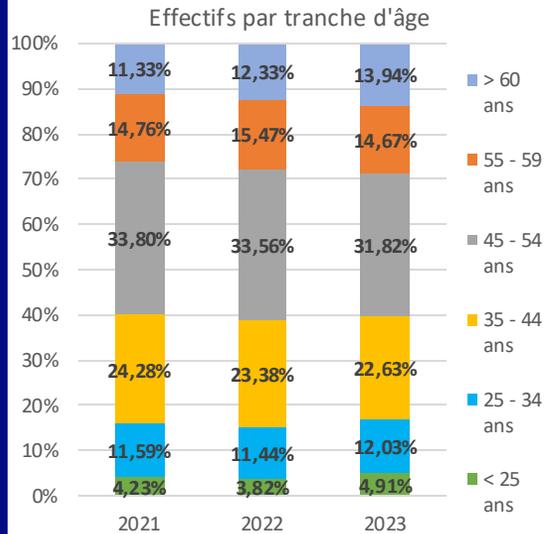
Les pratiques du secteur, et notamment la tendance accrue de mise en concurrence périodique, ne diminue pas le phénomène. Le prix reste le principal critère de prise de décision des acheteurs, et pour réaliser des économies d'échelle, la remise en cause des contrats commerciaux afin de les renégocier est courante.

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 avec l'ensemble de ses collaborateurs et de ses parties prenantes.



## Répartition par tranche d'âge

En 2023, la proportion de salariés âgés de **moins de 35 ans augmente** légèrement d'un peu plus de **1,5 points** par rapport à 2022. Il y a une **augmentation** d'un peu plus de **1,5 points** des salariés de **55 ans et plus**.



## Temps de travail

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

Par nécessité, les entreprises de propreté utilisent les contrats à temps partiel. Les temps d'intervention sur les sites ainsi que la reprise du personnel lors des transferts 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 proche du temps plein, **47% des salariés** dans la profession travaillent sur plusieurs sites et sont **multi-employeurs**. (Le Monde de la Propreté, chiffres clés 2022)

La proportion de **temps plein** par rapport au **temps partiel continue de progresser**, de **2,73 points** en 2023. Elle représente **21,31%** des salariés. **Cette hausse est constante depuis 2019**.

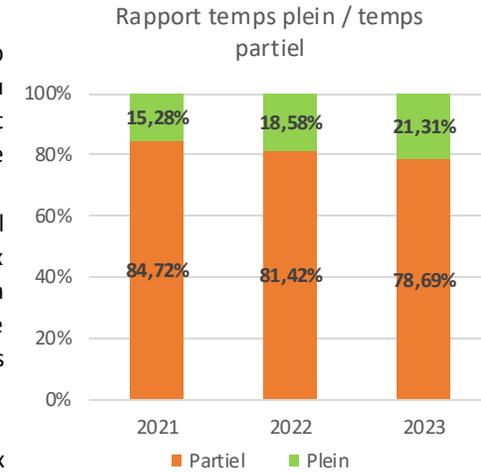
Afin de diminuer la précarité des emplois, de fidéliser nos salariés et de les impliquer toujours davantage, leurs profils sont disponibles auprès de l'ensemble de l'encadrement.

Une application facilite la gestion des augmentations hebdomadaires. Elle comprend une base de données permettant de détecter le personnel disponible et géographiquement proche du lieu de travail.

Les horaires de travail sont très variables. Beaucoup de prestations sont encore réalisées tôt le matin ou tard dans la soirée. Des actions sont régulièrement menées pour sensibiliser les clients et pour faire évoluer les pratiques.

Nous fixons également des durées de travail hebdomadaires « plancher » souvent supérieures aux minimas légaux autorisés, et nous nous attachons 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).



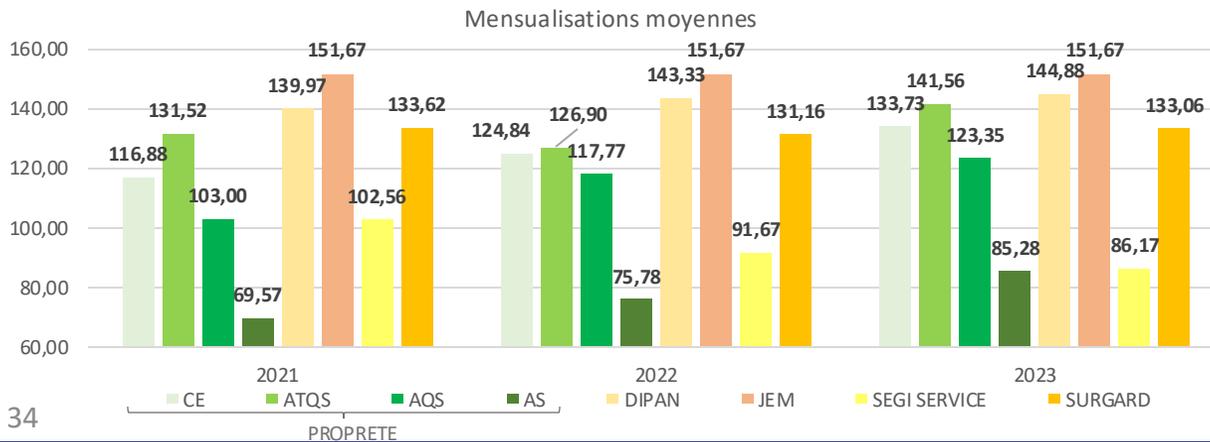
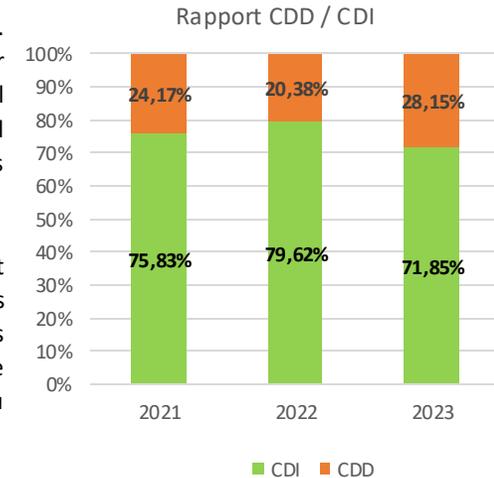
Pour la **propreté** les **mensualisations** sont **globalement en augmentation**.

## Rapport CDI / CDD

Notre politique est de favoriser l'embauche d'agents en CDI afin de lutter contre la précarité du travail. La **proportion de CDI augmente encore en 2023**, après une chute en 2021, suite à l'effet Covid 19.

Le recours à des emplois en CDD reste nécessaire. 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.



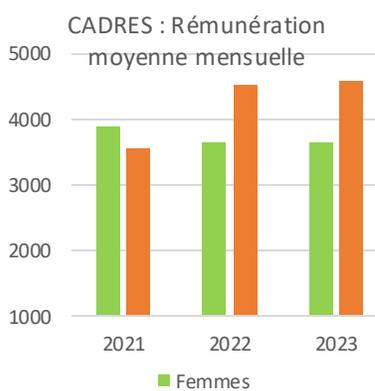
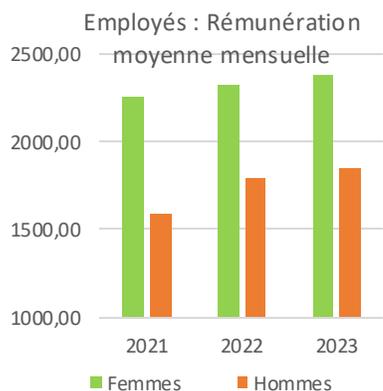
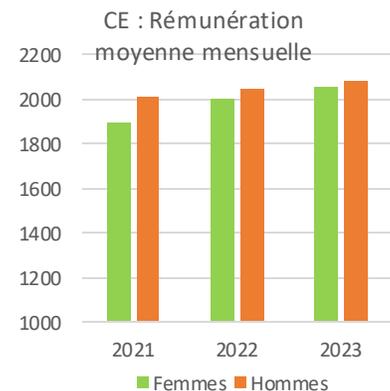
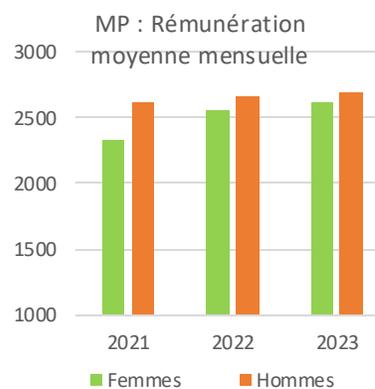
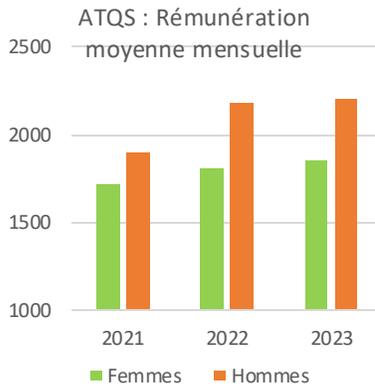
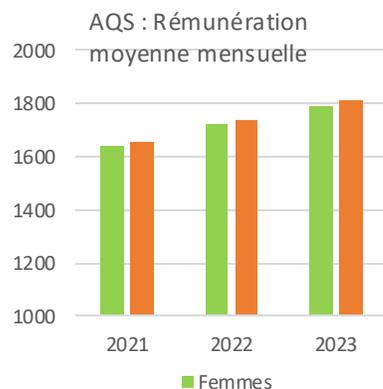
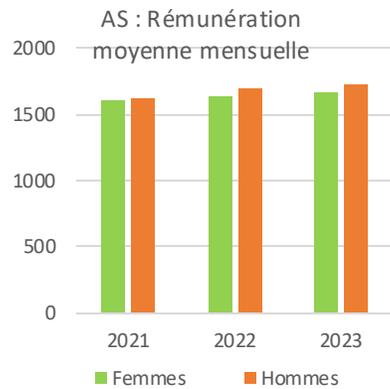
## Rémunérations

Le traitement des écarts de rémunérations et les dispositifs d'évolutions de carrières constituent un autre indicateur social, qui alimente le dialogue avec nos institutions représentatives du personnel.

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.

**Toutes les rémunérations sont en augmentation en 2023.**



## Salaire décent

Le salaire décent est constitué à la fois d'éléments de rémunération durables et mensuels, de prestations financières complémentaires mises en place dans le Groupe, mais aussi de mesures spécifiques financières ou généralistes accessibles à tous, décidées par le Groupe et visant à garantir des conditions de vie décentes.

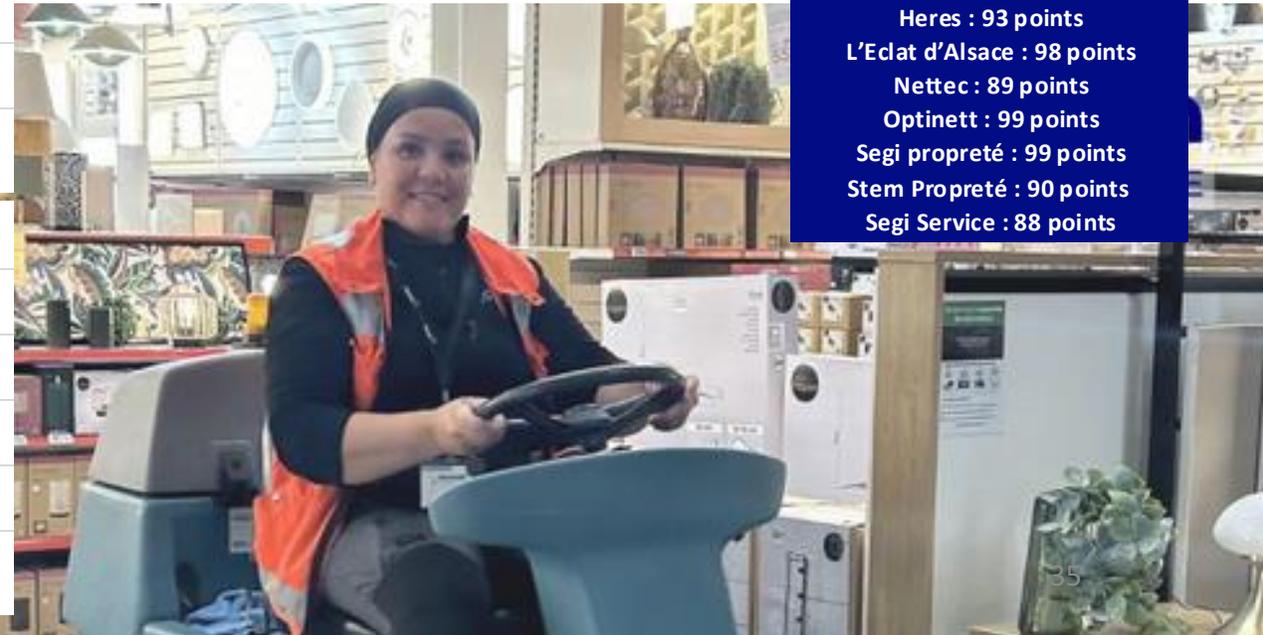
Une politique salariale visant à garantir un salaire décent a été établie. Elle **engage à verser de façon continue, au sein du Groupe, un salaire décent à 100% de nos salariés**, sans exclusion de la réflexion, la réalité du temps partiel.

**La progression de la mensualisation du personnel en mono ou multi-emplois reste la première préoccupation du Groupe.**

## Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Pour surveiller l'égalité des rémunérations, cet index mesure l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes, et met en évidence les axes de progression sur lesquels agir. Il est calculé selon 4 ou 5 indicateurs (écart de rémunération femmes-hommes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions (entreprises de plus de 250 salariés), nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations). Ces indices figurent sur les sites internet de chacune des filiales et sont communiqués le mois de leur publication sur les bulletins de payes de l'ensemble des salariés, ainsi qu'au CSE.

- Clean Service : 95 points
- Heres : 93 points
- L'Éclat d'Alsace : 98 points
- Nettec : 89 points
- Optinett : 99 points
- Segi propreté : 99 points
- Stem Propreté : 90 points
- Segi Service : 88 points

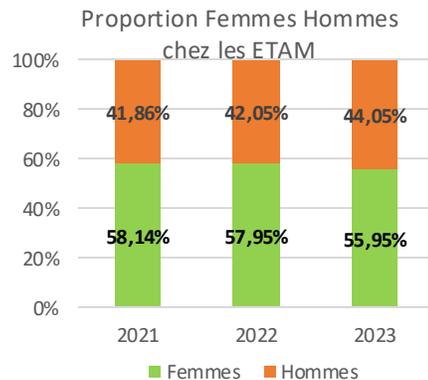
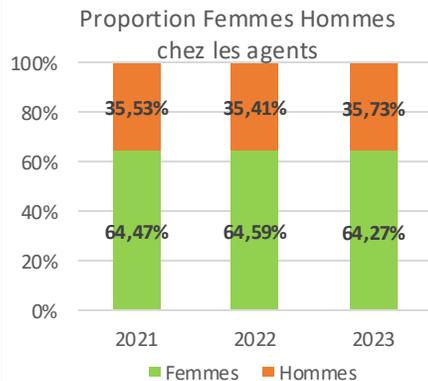
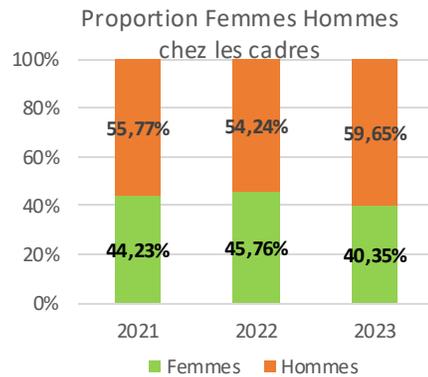
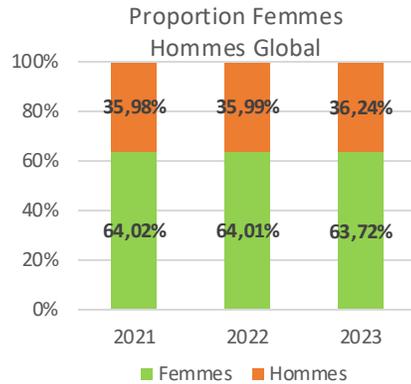


## Proportion Femmes Hommes

La proportion de **femmes** diminue légèrement en 2023, **63,72%** au sein de Stem Groupe,

Dans la propreté, le taux de féminisation des agents est structurellement plus important, que chez les employés, techniciens et agents de maîtrise (ETAM). Le nombre de femmes diminue légèrement dans chaque catégorie.

Il est dans tous les cas, difficile d'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.



**Journée internationale des droits des femmes**

**Tous unis pour l'égalité**

stemgroupe.fr

**ZOOM**  
JOURNÉE DE LA FEMME

Stem Groupe s'engage à promouvoir l'égalité des genres, à permettre à chaque femme de mobiliser son plein potentiel et de se réaliser.

Stem Groupe favorise tout au long de l'année l'égalité des genres.

En cette journée des droits des femmes, du 8 mars, le Groupe les a mises tout particulièrement à l'honneur.

Les femmes représentent 40% au sein du Conseil d'administration de l'entreprise (2 femmes et 3 hommes)

Les femmes représentent 34% au sein de la Direction Générale du Groupe

La proportion de femmes au sein du comité de direction de Stem Groupe est de 50%.

Le Groupe s'engage en faveur de l'égalité des sexes et de la reconnaissance des compétences à tous les niveaux, indépendamment du genre.

Cette approche favorise non seulement une représentation plus équilibrée, mais elle enrichit également les discussions et les décisions prises au sein du Groupe.

**1 sur 2**  
C'est la parité  
Hommes-Femmes  
au sein du CODIR  
du groupe

## Inclusion & Equité

### Personnes éloignées de l'emploi

En cohérence avec nos axes de travail actuels, nous développons notre démarche d'accueil des personnes éloignées de l'emploi, et ce, dans un objectif de durabilité : travailleurs handicapés, personnes en réinsertion professionnelle, seniors, demandeurs d'emploi de longue durée, ou encore insertion de jeunes peu qualifiés, en fin de cursus scolaire ou en état d'échec scolaire.

Des partenariats sont menés avec des associations locales et territoriales, et des entreprises, spécialisées dans l'insertion et le placement de personnes, éloignées de l'emploi et, en situation de handicap. Elles mettent en œuvre les moyens nécessaires et indispensables pour accueillir, informer, orienter, accompagner ces personnes éloignées de l'emploi dans toutes les démarches qui concernent la formation, la recherche, l'adaptation et le démarrage d'un emploi. Elles facilitent ainsi la rencontre avec l'entreprise en s'engageant à leurs côtés pour les intégrer professionnellement.

Deux partenariats ont été conclus :

- “ **ASK Formation**, pour l'embauche de personnes issues d'un dispositif d'insertion via un CQP en contrat de professionnalisation.
- “ **Cap Emploi en Essonne et dans le Rhône**, pour l'embauche de personnes en situation de handicap.

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, favoriser l'insertion par le travail de personnes éloignées de l'emploi.

**Stem Groupe facilite l'inclusion et l'expression de la diversité, pour toujours plus d'équité !**

### La lutte contre l'illettrisme

Dans l'ensemble de nos filiales, **66,88% de nos salariés sont de nationalité étrangère**, et ce sont **100 nationalités** différentes qui font Stem Groupe. Cette diversité se retrouve dans nos métiers de service. Beaucoup de nos agents maîtrisent peu la lecture et l'écrit du français, et ne le parle parfois que très approximativement.

La branche professionnelle de la propreté, est consciente de ces problématiques, et met en œuvre des dispositifs de formation adaptés, telles que des formations alphabétisation.

En interne, nous communiquons sur tous les dispositifs existants via notre réseau de Responsables Ressources Humaines, qui sont à l'écoute et à la disposition du personnel pour les aider dans la constitution des dossiers. **Notre objectif, faire progresser le nombre de demandes qui se concrétisent.**

Malgré cet accompagnement nécessaire, la plupart des demandes n'aboutissent pas. Beaucoup abandonnent leur projet lors de la constitution du dossier, car la mise en œuvre reste compliquée. L'apprentissage est intensif et nécessite un suivi rigoureux. Il est souvent difficile pour un salarié de libérer suffisamment de temps (contrainte multi-employeurs), suffisamment longtemps, pour suivre ce type de formations qui durent 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 et en 2020, 1 agent pour 149 heures.

En 2021/2022, 11 personnes ont suivi la **formation alphabétisation** (495 heures), qui prépare au diplôme d'études en langue française (DELF), délivré par le Ministère de l'Education Nationale. 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. Ce diplôme est reconnu dans le monde entier, et il est valable à vie.

### Travailleurs reconnus handicapés

Le service Recrutement porte désormais la **nouvelle politique en faveur des personnes éloignées de l'emploi**.

Depuis de nombreuses années, **un référent Handicap Groupe** anime la politique handicap. Son rôle est multiple :

- “ Former les RRH afin qu'elles accompagnent le personnel dans leurs démarches administratives,
- “ Travailler sur les besoins d'aménagements de postes.

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. C'est un rouage indispensable à la bonne intégration des publics.

Il multiplie les contacts avec les organismes et interlocuteurs du domaine, et anime le réseau de nos partenaires locaux.

Il conseille...

- “ Accompagne à la réalisation de diagnostic
- “ Agit pour l'emploi des personnes handicapées
- “ Assure la promotion du tutorat spécifique
- “ 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 dynamique engagée depuis plusieurs années a été impactée par la crise sanitaire.



**Hélène PONTIE, Responsable Recrutement et Intégration Groupe, Référente Handicap Groupe**

« S'ouvrir au handicap est une vraie conviction chez Stem Groupe. Déjà parce que c'est un sujet de société qui fait partie plus généralement de l'inclusion.

La force, la richesse et la performance d'une entreprise se base sur la diversité des personnes et des potentiels qui la composent.

Travailler sur l'intégration des personnes en situation de handicap, c'est apporter de nouvelles richesses et du potentiel à notre groupe.

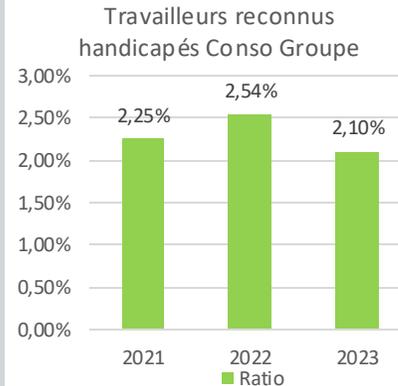
L'objectif est de mettre en place et d'animer dans la continuité une politique handicap proactive, en interne.

Mon rôle en tant que référente handicap est d'animer et de coordonner les acteurs internes autour de différents sujets comme le recrutement et la sensibilisation des équipes au handicap. Je fais la passerelle entre les organismes externes et nos services internes.

Il y a un travail de fond à déployer pour sensibiliser les équipes aux handicaps et les faire aller au-delà des idées reçues afin qu'elles soient davantage ouvertes et proactives sur ces sujets.

Pour le recrutement, il s'agit de se rapprocher de partenaires externes, d'adapter nos postes aux personnes en situation de handicap et d'accompagner ces collaborateurs dans leur prise de fonction pour une intégration réussie.

Nous travaillons déjà avec des partenaires comme Cap Emploi et communiquons auprès de nos équipes mais nous devons aller plus loin, c'est pourquoi nous travaillons en mode projet avec l'Agefiph et son cabinet de conseil partenaire. Nous allons établir un diagnostic handicap, qui va servir à mettre en place un plan d'actions sur une période de 1 à 3 ans avec des objectifs concrets et chiffrés à atteindre. C'est un projet qui va impliquer les services supports centraux du Groupe mais également les équipes support et terrain de nos différentes structures. »



## La politique handicap : Du constat à l'intégration

**Stem Groupe a décidé de faire un état des lieux global.**

**Par qui ?**  
En partenariat avec Agefiph et « Atouts & Handicaps »

**Pourquoi ?**  
Pour répondre aux obligations légales et mieux intégrer le handicap dans nos pratiques



Entretiens individuels avec des collaborateurs de nos agences  
**A partir de Août 23**



Déploiement du plan d'action  
**2024**

**A partir de Juin 23**  
Début de l'audit, questionnaire adressé aux collaborateurs



**A partir de fin Novembre 23**  
Mise en place de réunions thématiques



## Audit Handicap Plan d'actions 2024 -2025

### Organisation



Création d'un réseau de référents constitué : de la référente groupe, d'un référent RH et d'un référent exploitation.

Mise en place d'indicateurs et de rendez-vous trimestriels et annuels pour animer notre politique.

Renforcement de nos partenariats avec des EA et des ESAT.



### Recrutement

Création d'une bibliothèque de contacts recrutement handicap pour nos agences.

Formation des encadrants à la non-discrimination dans le processus de recrutement.

Mise en place d'objectifs quantitatifs de recrutement de personnel en situation de handicap.



### Intégration et aménagements de poste

Structuration d'un parcours d'intégration spécifique aux collaborateurs RQTH.

Structuration d'un processus de suivi suite aux aménagements de poste.

Création d'un guide de l'aménagement de poste et des aides de l'AGEFIPH à destination des agences.



### Informations et Communication

Création d'affiches, de flyers et de contenus numériques pour informer et sensibiliser sur le handicap tout au long de l'année.

Création d'un partenariat avec un acteur externe pour proposer un premier contact anonyme et répondre aux questions des collaborateurs sur la RQTH

Mise en place de nouvelles animations centrées sur le handicap pendant la SEEPPH et en dehors de cet événement.

# Emploi & Intégration

## Pilotage en matière d'intégration & de gestion des compétences

Chaque fin d'année est établie pour l'année à venir, la synthèse des orientations stratégiques et actions associées à mener. Ce cadre tient compte de notre analyse de risques et d'opportunités, de nos enjeux, de nos ambitions, comme de la nécessité de consolider les travaux en cours.

Toutes les filiales s'inscrivent dans cette dynamique menée par le Groupe.

Quatre axes de travail sont déclinés en termes de moyens humains et financiers :

- ☒ **Formation**
- ☒ **Intégration des jeunes**
- ☒ **RSE**
- ☒ **Dématérialisation et Innovation**

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

Chaque semestre, le journal du recrutement fait part de l'actualité du service, présente une revue de presse du secteur ainsi que les nouveaux collaborateurs qui intègrent le Groupe. Il est communiqué à l'ensemble des collaborateurs.

**Stem GROUPE**  
**LE JOURNAL DU RECRUTEMENT**

Plus de 150 candidats sollicités depuis le 01/01/2022

40 postes en cours de recrutement

17 candidats recrutés depuis le 01/01/2022

**LA REVUE DE PRESSE DU RECRUTEMENT**  
Opinion / recruter dans le monde d'après - les enjeux pour 2022 / Les Echos

Basé sur cet article paru dans Les Echos au mois de février 2022, l'auteur nous indique les critères essentiels pour les candidats dans le choix de leur entreprise.

« Aujourd'hui, les candidats aux métiers « qualifiés » veulent un employeur avec des valeurs, une vision et une éthique ; tandis que candidats aux métiers « moins qualifiés » recherchent une amélioration de leur condition de travail.

L'auteur nous la réflexion à trois points pour améliorer son recrutement :  
- Une politique inclusive réaliste et en cohérence avec les valeurs de l'entreprise  
- Le développement de la mobilité interne pour accompagner les talents déjà présents  
- Le renforcement de la flexibilité pour favoriser l'équilibre vie/pro

Solaires : ces secteurs où la rémunération aggrave face aux problèmes de recrutement - Capital.fr

Le caractère dynamique de l'actuel marché du travail entraîne des difficultés de recrutement chez certains employeurs. Pour faire face à cette pénurie de main-d'œuvre, de plus en plus d'entreprises font le choix d'augmenter la rémunération de leurs salariés, d'améliorer leurs conditions de travail ou encore de réduire leurs exigences quant aux profils des candidats.

Le service recrutement s'attache à trouver des solutions pour répondre à ces nouvelles contraintes.

**COMMENT NOUS ADAPTONS-NOUS AU MARCHÉ EN FONCTION DE VOS BESOINS ?**

**MED - Chargé d'affaires** - modification du titre de nos annonces par chargés de développement commercial afin d'attirer plus de candidats.

**MED - Chargé d'affaires** - réaction d'une nouvelle fiche de poste suivant à des profils d'agents locaux disponibles dans le commerce mais sans l'aspect commercial.

**Responsable** - réaction de révisions de travail selon les compétences clés nécessaires au poste afin d'élargir les pistes de recrutement.

De manière plus générale, nous réalisons des démarches de chasse sur les réseaux et réseaux locaux afin de nous apporter plus de candidats qualifiés.

Nous réalisons également une veille sur les réseaux de communication, notamment pour le recrutement et l'application.

# Recrutement

Un recrutement se doit d'être efficace et rapide pour collaborer en confiance avec nos clients, externes mais aussi internes. Il est avant tout basé sur les compétences et l'expérience et pas uniquement sur le diplôme.

Le contexte actuel est particulièrement difficile. 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, le recrutement 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** répond aux demandes provenant des filiales et de la holding, de manière efficace, rapide et pertinente. Il se compose, au niveau de la holding, de 3 professionnels du recrutement, et il est relayé dans ses démarches par les Responsables Ressources Humaines présents en filiales.

Les procédures sont dématérialisées pour accélérer la communication du besoin, sa validation et son traitement. Cette dématérialisation des demandes de recrutement permet de suivre de manière fiable, les délais de recrutement.

Un système ATS (Applicant Tracking System), permet de traiter informatiquement les opérations et données relatives au recrutement et à l'embauche. Outre son intérêt majeur pour disposer des profils les plus adaptés, cet outil garanti des recrutements responsables, et respectueux des exigences d'anonymat des candidatures (RGPD).

Le recueil des profils s'effectue via :

- ☒ Une veille permanente sur nos plateformes de recrutement via notre ATS, et la consultation de notre vivier de candidats.
- ☒ La consultation du « réseau de métier » 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.

Les annonces sont publiées sur le site internet Stem Groupe. Elles sont également publiées sur « **Diversifiezvos talents.com** » pour **démultiplier les mises en relation avec des candidats évalués non plus uniquement sur leur CV mais sur leur potentiel et leur personnalité**, ainsi que sur le site de l'**AGEFIPH** destiné à un public en situation de handicap. **L'intégralité de nos postes est consultable par nos collaborateurs.**

**Chaque candidat connaît le détail du process de recrutement.**

Chaque annonce précise les étapes, comme par exemple :

- 1 - Entretien visio avec le service recrutement
- 2 - Rencontre avec le Directeur d'Agence
- 3 - Rencontre avec le Responsable de service Groupe

A réception des candidatures, une présélection est effectuée par le service recrutement, avec éventuellement un premier entretien téléphonique ou en visio. 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 du candidat, puis d'identifier les grands traits de sa personnalité. 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.

## L'intégration des nouvelles compétences

### Une phase clé

La Phase d'Intégration est pour **50% dans la réussite de la relation avec le nouveau collaborateur**. L'intégration réussie, c'est d'abord la phase d'apprentissage puis **l'adhésion entre les 2 parties**, l'adéquation avec la nature du poste, les missions, le rôle et les attendus. Les engagements pris lors du recrutement doivent être effectifs.

Stem Groupe y est particulièrement vigilant. Le premier facteur de démotivation, de mise en retrait d'un nouveau collaborateur, provient de la différence entre les informations et engagements communiqués lors du recrutement et la réalité constatée une fois en poste.

**Le deuxième acte de management vécu par le salarié après le recrutement, c'est l'intégration.** Elle influence sa perception de l'entreprise et donc sa motivation.

Cette phase est traitée avec la plus grande rigueur au sein du Groupe, au travers d'un plan d'intégration comportant les 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 ou encore une information sur les règles de vie (pauses, restauration, ...).

Le processus d'intégration débute par des actions de formation qui s'échelonnent tout au long de la collaboration. Une cartographie des compétences à acquérir est réalisée, indispensable pour **s'assurer de la maîtrise des compétences socles avant d'élargir le périmètre de travail.**

Un **bilan** en plusieurs étapes est prévu durant cette période, afin de détecter les difficultés éventuelles, de faire un état des lieux et de réévaluer au besoin le plan d'acquisition des compétences, ainsi que de faire le point sur la nécessité de formations complémentaires ou d'un accompagnement renforcé.

### Les acteurs de l'intégration

- 1 Le **collaborateur** qui rejoint l'entreprise. Il est dans une démarche volontariste et proactive, en vue d'acquérir les savoir-faire et savoir-être nécessaires pour être opérationnel.
- 2 Le **binôme** ou le **tuteur**, c'est un pair. C'est un professionnel dont les compétences, aussi bien techniques que pédagogiques, sont reconnues. Il accueille le nouveau collaborateur au cœur de son métier.
- 3 Le **supérieur hiérarchique**, le pilote de l'intégration. Il assure le bon déroulement du parcours d'intégration. Il intervient dans la durée sur le cœur du métier.
- 4 Les **collaborateurs des fonctions transverses**, les **spécialistes techniques**. Ils accompagnent de manière précise et pointue, apportant conseils et méthodes, et contribuent à l'acquisition opérationnelle des savoirs.

### Le parcours d'intégration inspecteurs

Leur communiquer les valeurs et la Politique RSE du Groupe ainsi que les accompagner dans leur nouveau poste de travail.

Ce parcours s'articule autour de 2 phases d'apprentissage :

- ☒ en **interne** avec leurs « pairs », des intervenants des services QSE, RH, Formation et en immersion dans leur secteur d'intervention avec un responsable de secteur ou un responsable d'exploitation (présentation des sites, des clients et des équipes ; accompagnement sur certains sites, conseils sur l'organisation, le management des équipes et la relation client ; accompagnement sur une action de contrôle qualité).
- ☒ en **externe**, un cycle de formation « Responsable de secteur » d'une durée de 10 jours composé des modules suivants : les techniques professionnelles, le management d'équipes, l'organisation de chantiers, l'hygiène et la sécurité, le droit du travail sur les chantiers, le rôle commercial de l'encadrement d'exploitation.

**1 sur 2**

C'est la proportion de recrutements réalisés dans le cadre d'une création de poste en 2023

stemgroupe.fr

**27 personnes ont été formées à la non-discrimination lors du recrutement, soit 0,51% des effectifs**



## Deux étapes incontournables de l'accueil du collaborateur

Lors de son arrivée dans l'entreprise, chaque salarié bénéficie d'une formation sur les risques pour sa santé et sa sécurité, ainsi que sur les bonnes pratiques de travail.

Cette formation est effectuée en 2 parties : l'accueil dans l'entreprise et l'accueil sécurité sur site.

1 L'**accueil dans l'entreprise** : Le livret d'accueil, remis et expliqué à **100% des nouveaux collaborateurs**, comporte des **informations propres à l'entreprise** (adresse, plan d'accès, coordonnées, organigramme, convention collective) et contient des **informations générales** :

- 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



1 L'**accueil sécurité sur site** : **100% des salariés** (CDD, CDI, intérimaire, apprenti) bénéficient de cet accueil sur le ou les sites sur le(s)quel(s) ils vont travailler. Cela consiste à 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

Pour un salarié en CDD, cet accueil est dit « renforcé ». Il vise à bien s'assurer de sa compréhension des consignes tout en bénéficiant d'un accompagnement privilégié durant toute sa mission.

Cet accueil est également réalisé lors du retour d'un salarié à son poste de travail après un accident du travail, une maladie professionnelle, une absence pour longue maladie, un presque accident ou lors d'une modification du poste de travail entraînant des changements en termes de sécurité.



Stem  
GROUPE

LIVRET D'ACCUEIL  
DU SALARIÉ



## Le tutorat

Aujourd'hui, la proportion de salariés de moins de 25 ans représente 4,91 % de l'effectif du Groupe. La profession de la propreté peine à mobiliser les jeunes. Le recrutement et l'intégration régulière d'alternants en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation, est une réelle opportunité de dénicher le plus tôt possible les talents de demain.

Qu'ils se professionnalisent dans les métiers de la propreté, de l'encadrement ou du tertiaire, les alternants sont des collaborateurs nécessaires à nos structures. La transmission de notre savoir-faire, la découverte de notre secteur d'activité, la montée en compétences et la sensibilisation à nos valeurs sont nos préoccupations.

Un partenariat est noué avec l'IHNHI, organisme de formation en hygiène, propreté et environnement.

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.

Elle est basée sur 2 fondements : elle est obligatoire, s'impose aux parties contractantes, et, elle a une durée limitée dans le temps.

Le tuteur n'est pas choisi par hasard. Avant d'accompagner l'apprenant, il doit savoir accueillir et transmettre des savoirs. Pour cela, il participe notamment à des groupes d'analyse et d'échange des pratiques.

**En 2023, ce sont 36 alternants qui ont intégré nos équipes !**

## CHARTE 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

## Le contrat de professionnalisation



Stem Groupe se préoccupe de **réinsérer et d'accompagner les personnes éloignées de l'emploi.**

Grâce au contrat de professionnalisation, il leur offre la possibilité d'obtenir des certifications et qualifications professionnelles.

Ce mode d'apprentissage, combinant théorie et pratique en entreprise, favorise l'insertion professionnelle des jeunes et des adultes, et leur permet de retourner sur le marché du travail.

## Paroles d'alternants

« L'alternance m'a permis d'allier mon goût du terrain avec l'apprentissage de nouvelles notions. »

Marie-Anne Chargée de recrutement

## Paroles d'alternants

« L'alternance me permet de découvrir un métier, d'être formé et d'obtenir un diplôme en fin de parcours. »

Christ Responsable de secteur

[www.stemgroupe.fr](http://www.stemgroupe.fr)

## Paroles d'alternants

« L'alternance, c'est ce qui m'a poussée à poursuivre mes études jusqu'au master. Sans la possibilité d'associer école et entreprise, j'aurais arrêté mes études plus tôt ! »

Eloïse Chargée de projets

**A son arrivée**, la charte du tutorat est signée par l'alternant et par son tuteur. Une brochure de suivi personnalisé lui est remise. Un bilan de compétences initial est réalisé par les formateurs internes.

Puis, **chaque mois**, un entretien a lieu avec la responsable ressources humaines (RRH) de l'entreprise.

Au bout de **4 à 6 mois**, ou en milieu de parcours, une réunion avec la RRH, des intervenants de fonctions transverses ou d'un formateur interne, le tuteur, permet de s'assurer du bon déroulement de la mission.

Au bout d'**un an** ou en fin de parcours, une autre réunion a lieu entre ces mêmes acteurs pour valider le bon déroulement du parcours.

# 36

C'est le nombre de collaborateurs en alternance chez Stem Groupe en 2023-2024.

## Fidéliser par la Formation

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

L'enjeu est majeur. Les évolutions et innovations tant techniques que relationnelles, sont nombreuses et permanentes, et le 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 parcours professionnels**. Dans nos métiers de service, 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 et les besoins des agents. Ainsi, au regard des nécessités de l'entreprise, de véritables opportunités d'évolution leur sont proposées.

**La sécurisation de nos organisations par des compétences clés partagées, par des salariés multi-compétents, 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

La formation est gérée par le **service formation** de la Holding. Il épaulé les filiales, notamment pour élaborer avec chacune d'elles, le **plan de développement des compétences**.

Cela passe par la réalisation du plan de formation prévisionnel pour l'année à venir.

Ces **formations sont liées au métier et à la sécurité, mais également demandées par les salariés lors de leurs entretiens professionnels.**

Le service formation 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.

**71,93 % des entretiens professionnels ont été réalisés.**

### Quelles formations pour 2024 ? Métier, SST, habilitantes,...

- “ « Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté » destinée aux agents de service et chefs d'équipes (acquisition des savoirs généraux - lire, écrire, compter et des savoirs appliqués aux métiers de la Propreté) & « CLÉA » (Certificat de connaissances et de compétences professionnelles)
- “ CQP (Contrat de Qualification Professionnelle) pour les responsables de secteur et les chefs de site
- “ TFP (Titre à finalité professionnelle) à destination des chefs d'équipe
- “ « Désinfection raisonnée : devenez un expert et obtenez votre Certibiocide Désinfectants »
- “ « Acteur Prévention Secours » destinée aux chefs d'équipe et aux agents
- “ « Sauveteur Secouriste du Travail » destinée au personnel administratif et personnel d'encadrement
- “ « Equipier de première intervention »
- “ « Prévention des risques routiers et écoconduite »
- “ « Gestion de conflits » destinée aux responsables de secteur
- “ « Management », « Gestion du temps et des priorités », « Droit du travail pour les responsables de secteur », « Logiciel ERP »
- “ Formation internes dont le « Nettoyage par pré-imprégnation »
- “ Formations obligatoires (CACES, habilitations électriques, MAC,...)

## Formateurs internes

### Réactivité et pertinence aux demandes de formation !

Depuis 2018, pour encore mieux accompagner nos filiales et nos collaborateurs dans leurs missions, et adapter la formation aux besoins spécifiques de chaque site client, le Groupe s'est engagé davantage par la création d'un **pôle de formateurs internes**. Aujourd'hui, il 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 et valoriser leur expertise métier. Observateurs privilégiés des évolutions et des attentes, ils ont été formés à l'ingénierie de formation et à la pédagogie. Ils font preuve de rigueur et de déontologie, et partagent la même culture et les valeurs Stem Groupe. Ils sont compétents pour analyser les besoins, et répondent de manière réactive aux besoins de formations

Ils réalisent 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), ou encore des formations environnement (écogestes).



Lucie KARBOUYAN FORET, Directrice  
Pôle Formation et Gestion des  
Compétences, Stem Groupe

« La formation interne déployée par nos formateurs sur site, a pour but de transmettre nos méthodes de travail et notre culture d'entreprise à nos collaborateurs formés en situation de travail, cela permet un ancrage fort des compétences, le salarié étant formé dans son environnement de travail avec le matériel et produits utilisés sur le site. »

ZOOM

José Reigada



### Formateur Interne, 40 ans chez Stem Groupe !

Il fait partie de ces visages de Stem Groupe que beaucoup connaissent. Formateur interne à plein temps, il se déplace sur les sites pour former les agents aux techniques de nettoyage.

« Ce que je préfère dans mon métier, c'est être sur le terrain au contact des agents, les aider à monter en compétences, les savoir satisfaits en fin de formation. J'ai la sensation d'être utile et que mon travail est apprécié aussi bien par les agents que par les clients. »



Nabil Formateur Interne  
Occasionnel, L'éclat d'Alsace

Il occupe le poste d'inspecteur et vient tout juste d'être formé à ce nouveau rôle, il occupait le poste de formateur dans une précédente expérience, et vient de débiter les formations des agents en ce début d'année 2024.

« Ce qui me motive c'est de transmettre un savoir et des compétences acquis au cours de ma carrière professionnelle. Ce savoir-faire, me permettra d'aider nos collaborateurs à gagner en compétences. »



Jean-Jacques Formateur Interne  
Occasionnel, Stem Propreté 38

Après avoir gravi les échelons dans le monde de la propreté, ce rôle vient compléter sa fonction de Responsable technique sur le site de Becton Dickinson.

« Selon moi, un formateur doit être rigoureux, doit connaître les techniques de nettoyage, les règles de sécurité et les normes qualité. Être pédagogue et capable de transmettre son savoir en s'adaptant à ses interlocuteurs. Il doit être organisé, adaptable et souple face aux horaires des agents sur sites. »



## La formation en chiffres

9,49% de l'effectif formé en externe  
1,66 heures de formation / salarié

18,94% de l'effectif formé en interne  
0,67 heures de formation / salarié

### Formation externe

Il y a toujours davantage d'hommes que de femmes formés en externe, mais l'écart se réduit d'environ 12% en 2 ans.

Signal très positif, les nombres de jours et d'heures de formation augmentent depuis 2 ans.

### Formation interne

La proportion de femmes formées par rapport aux hommes réaugmente après un équilibre en 2021.

Après une diminution en 2022 (absence d'un formateur interne), les nombres de jours et d'heures augmentent fortement en 2023 et dépassent les niveaux de 2021.

### Evolution globale de la formation

Au global, en regroupant les chiffres de la formation interne et de la formation externe, le nombre de femmes formées augmente encore en proportion.

Le nombre total de jours et d'heures de formation augmentent nettement après une stagnation en 2022.

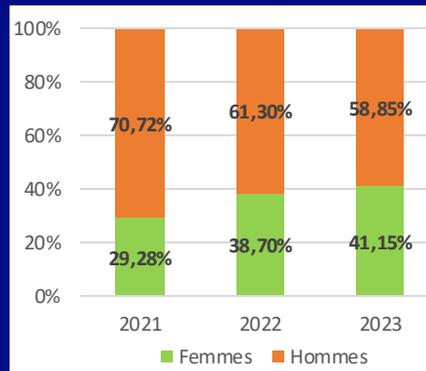
Cette année, ce ne sont pas moins de **57 thèmes de formations** qui ont été réalisés en externe et **20 en interne**.

28,43% de l'effectif formé  
2,34 heures de formation / salarié

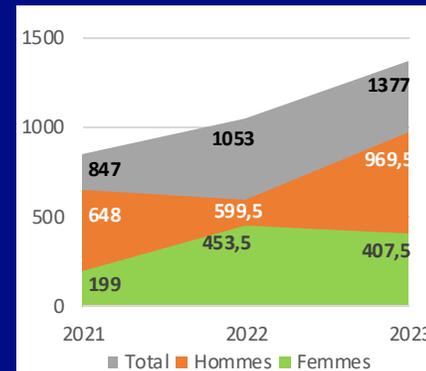


## Rapport Femmes Hommes

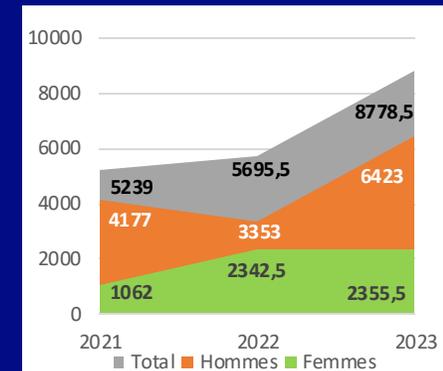
E  
X  
T  
E  
R  
N  
E



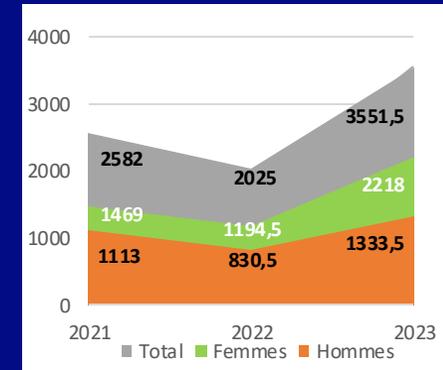
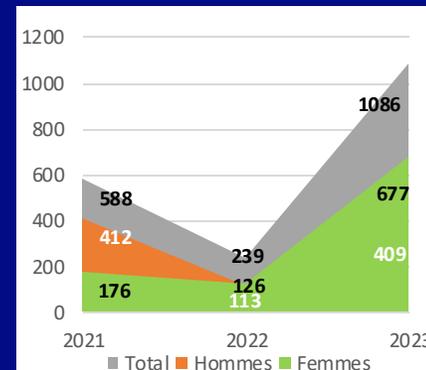
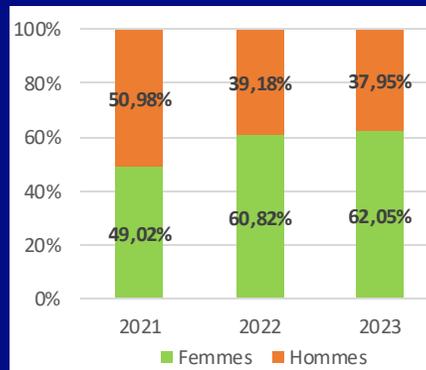
## Nombre de jours de formation



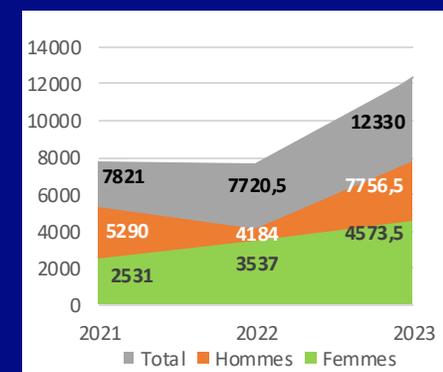
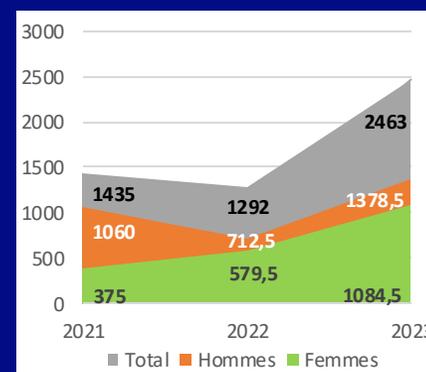
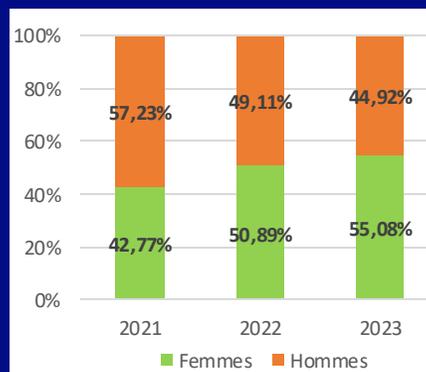
## Nombre d'heures de formation



I  
N  
T  
E  
R  
N  
E



G  
L  
O  
B  
A  
L



## Acquisition de compétence !

Le **Certificat de Qualification Professionnelle** (CQP) pour les chefs de sites et responsables de secteur, le **Titre à Finalité Professionnelle** (TFP) de l'agent machiniste au chef d'équipe, La **Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté** (MCCP) et le **Certificat de Connaissances et de Compétences Professionnelles** (CLÉA) sont mis en œuvre et délivrés par la branche professionnelle. Il s'agit de parcours qualifiant et certifiant qui ont pour objectif de faire reconnaître les savoir et savoir-faire dans un domaine d'activité donné et nécessaire à l'exercice d'un métier, en attestant de la maîtrise des compétences, et ce au sein de l'ensemble des entreprises de la branche.

Depuis 2019, 29 collaborateurs ont préparé et obtenu l'un de ces certificats.

En **2023**, ce sont **15 nouveaux collaborateurs** qui ont suivi un CQP ou un TFP, pour un total de **3 252 heures**.

**Autres formations liées à la carrière et favorisant les compétences :**

Des formations « Acteur prévention secours » pour agents et chefs d'équipe, « APTMS », « Eco-conduite » et « Formateur occasionnel », ont également été réalisées.

Ces actions de formation ont concerné **37 personnes** pour **627 heures** de formations dispensées.

Ces 52 personnes formées représentent  
1 % de l'effectif  
pour un total de 3879 heures

## La Promotion Interne, fidéliser nos salariés

Véritable pilier pour l'ensemble des filiales de Stem Groupe, la Promotion Interne est une réelle source de motivation pour nos salariés.

Les salariés qui démontrent leurs performances, leur potentiel, leur capacité, et leur envie pour évoluer, sont guidés dans l'acquisition de nouvelles compétences pour accéder à de nouvelles fonctions.

Les clichés de la propreté

Stem  
GROUPE



"Le poste d'agent de service n'offre pas de perspective de carrière"

[stemgroupe.fr](http://stemgroupe.fr)

Les opportunités d'évolution

Stem  
GROUPE



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

[stemgroupe.fr](http://stemgroupe.fr)

## ZOOM

Vidéos  
pédagogiques !

Montrer les bons gestes en toutes circonstances et n'importe où!

Des vidéos courtes et ludiques pour former aux bonnes pratiques efficacement (techniques métier, maintenance de premier niveau, santé sécurité environnement)!

Les 5 premières ont été réalisées en 2023

## FORMATION

LAVAGE PAR PRÉ-IMPREGNATION



## FORMATION

PRÉPARATION DU CHARIOT



## FORMATION

UTILISATION ET MAINTENANCE DE L'AUTOLAVEUSE AUTOPORTEE



## FORMATION

DÉVERSEMENT ACCIDENTEL DE PRODUIT



## FORMATION

LAVAGE DES ESCALIERS



## Organiser le 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.

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**.

### Durée des mensualisations et compléments d'heures

Cela permet 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.

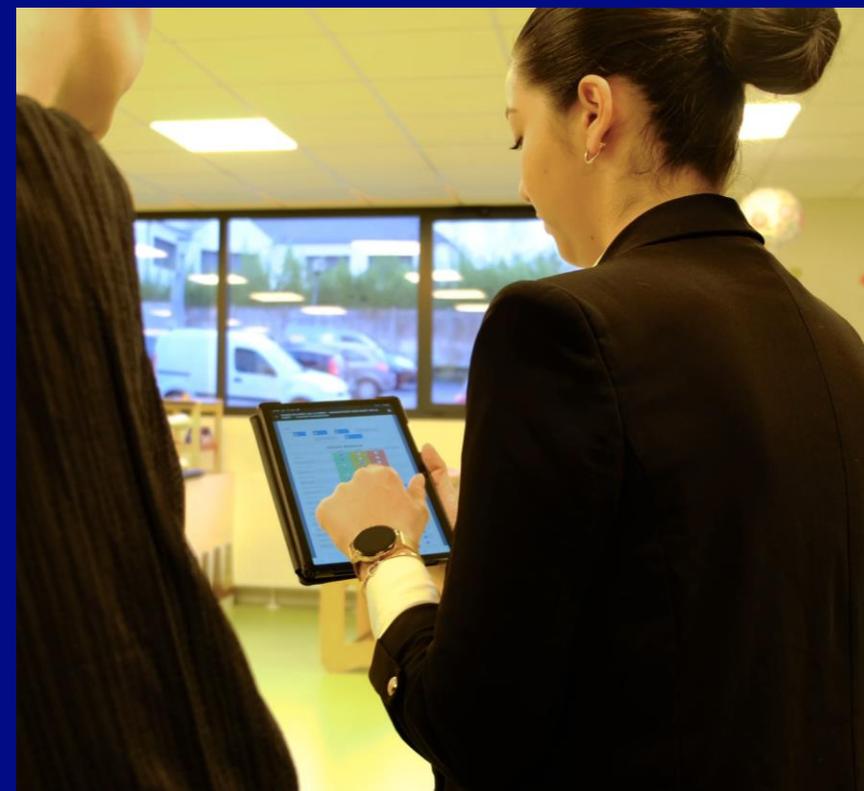
### Le télépointage

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**.



### 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, contrat de travail, facturation clients et fournisseurs...). Il n'a ainsi pas besoin de multiplier les aller-retours entre la filiale et les clients, pour déposer les documents.



## 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 / ou le travail en journée.

Le travail en journée et / ou en continu correspond à la réalisation des prestations de nettoyage par les agents de service, **durant la journée, plutôt qu'en horaires décalés ou de nuit, et sur une même plage horaire plutôt que, fragmentée, autrement dit avoir plusieurs plages horaires d'intervention réparties tout au long de la journée.**

Cette organisation permet notamment aux agents de **mieux concilier leurs impératifs familiaux et leur activité professionnelle, et d'assurer la visibilité du service rendu auprès des usagers sur place.**

Elle implique l'exécution des prestations de nettoyage en présence des usagers des locaux.

Cette organisation qui améliore les conditions de travail des agents, demande donc une coopération de tous les acteurs (entreprises de propreté, agents de service, clients, occupants des locaux...). Elle passe par de la sensibilisation de tous ces acteurs car elle implique une évolution de la mission et des relations entre chacun.

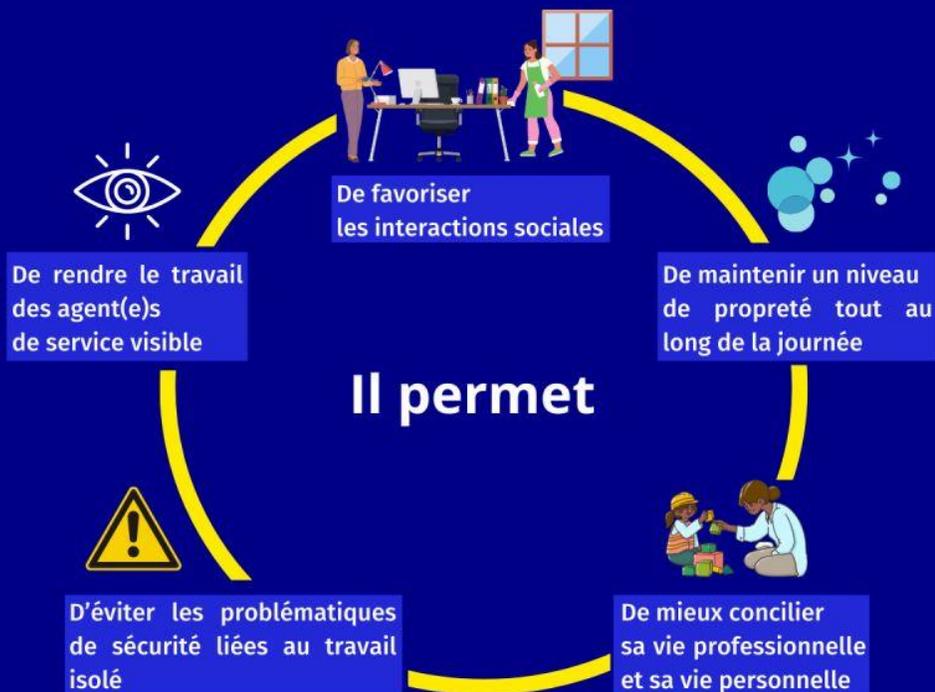
D'après une étude menée par Le monde de la propreté en 2023 :

- 84% des Français estiment que la propreté contribue fortement à leur qualité de vie et au bien-être
- 70% des Français sont favorables à ce que l'on intervienne en journée sur leur lieu de travail
- 89% des clients dont les sites fonctionnent avec une prestation de nettoyage en continu et/ou en journée ne souhaitent pas revenir à l'organisation du travail antérieure.

Des chiffres sur lesquels s'appuyer pour promouvoir et étendre la pratique du travail en journée ou en continu.

## Les avantages du travail en continu ou en journée

Stem  
GROUPE



## Les gains attendus

- 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
- Professionaliser 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.

# Hygiène, Sécurité, Qualité de Vie & Conditions de Travail

## Politique

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 Sécurité Qualité de Vie et Conditions de 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.

## L'accidentologie

### Taux de Fréquence et Taux de Gravité

Le nombre d'accidents du travail global, dans les 2 catégories, avec et sans arrêt, diminue nettement en 2023, après une augmentation en 2022. En 2023, on dénombre **128 accidents** (85 avec arrêt de travail et 43 sans arrêt de travail) contre 182 en 2021.

Le **nombre total d'heures travaillées** est de **4 639 738**.

Le **nombre de jours perdus** est de **7 888**.

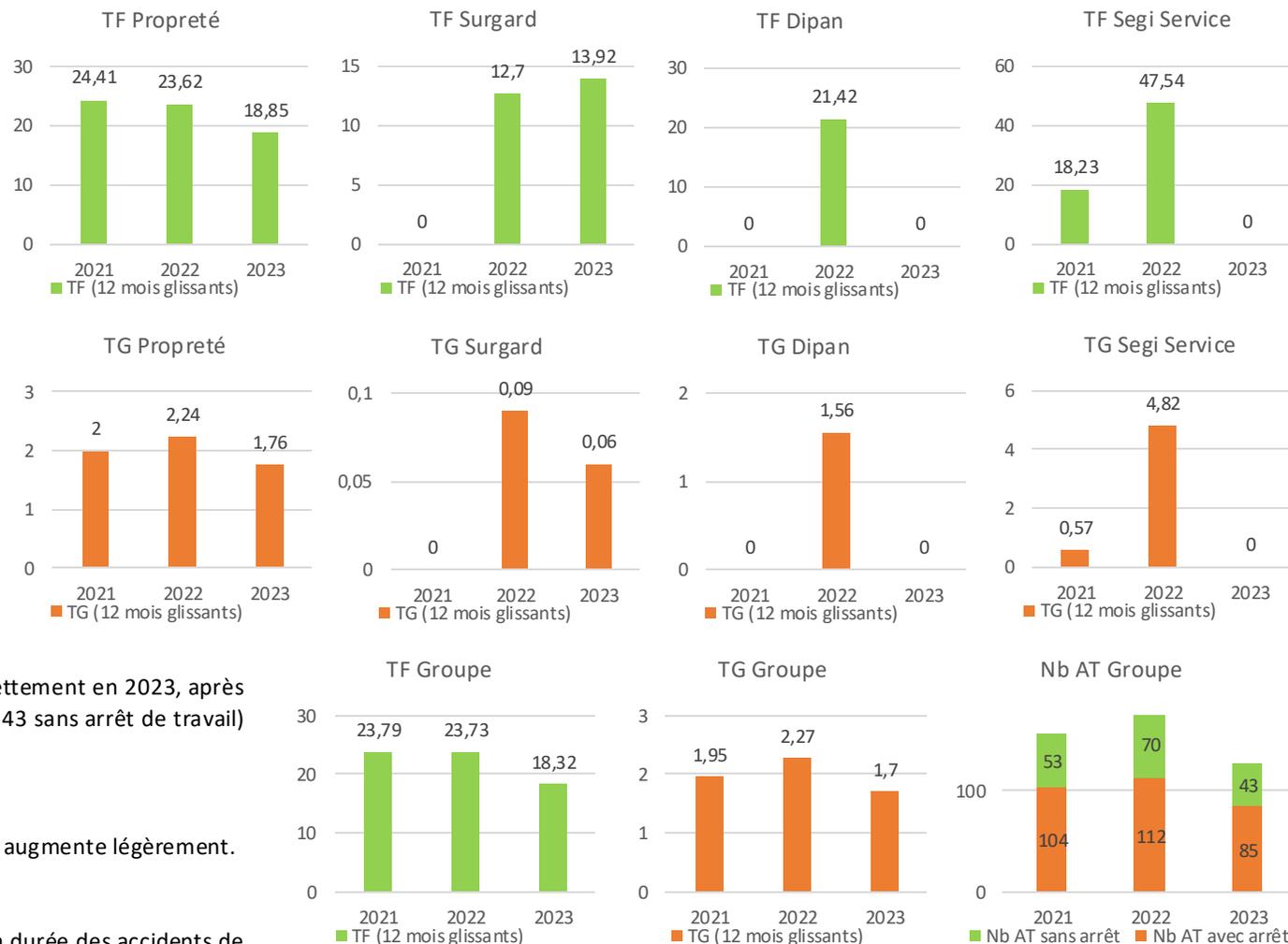
Le nombre d'accidents diminue dans tous les secteurs d'activité, excepté dans la sécurité, où il augmente légèrement.

Le **taux de fréquence (TF) Groupe** s'améliore et passe de 23,73 à **18,32**.

Le **taux de gravité (TG) Groupe** est également en forte diminution, en raison de la baisse de la durée des accidents de travail sur l'ensemble des activités. Il passe de 2,27 à **1,7**.

Pour la propreté, les taux de la profession sont en 2023 de **35,4** pour le TF et **2,9** pour le TG.

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 **52** en 2023. Ce nombre diminue à nouveau après une hausse en 2021 (64). Il s'agit pour l'essentiel de chutes et de heurts.

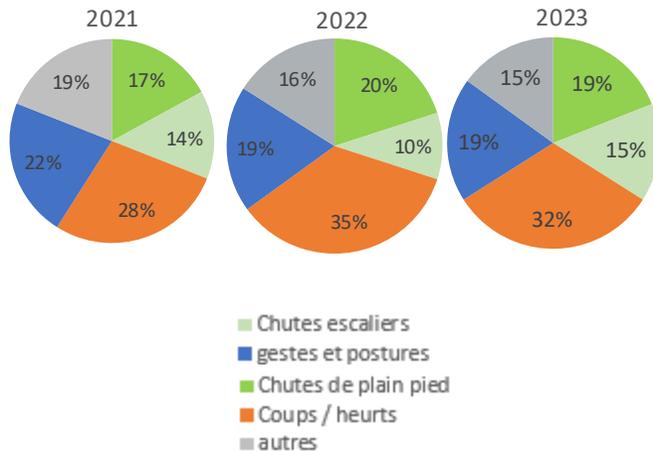
**Objectifs 2024 pour le Groupe :**  
**TF <18,32**  
**TG <1,7**

## Typologie des accidents de travail

La typologie « Heurts / coups » diminue légèrement.

Les « Gestes et postures » se maintiennent.

Les « Chutes » augmentent légèrement notamment les chutes dans les escaliers.



## Actions menées suite aux accidents

Les accidents du travail font l'objet d'une analyse des causes.

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, telles que les formations internes au poste de travail pour la prévention des chutes sur sols mouillés et les formations gestes et postures.

## Les maladies professionnelles

Leur nombre reste identique en 2023, il y a eu **9 maladies professionnelles**. Elles touchent majoritairement le secteur de la propreté, mais également SEGI SERVICE (1 maladie professionnelle).

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

Des études de poste systématiques sont menées, avec une recherche de matériels plus ergonomiques et un renfort de formation gestes et postures effectué par les formateurs internes. La médecine du travail collabore parfois.

## La Minute Sécurité



Tenez la rampe lorsque vous empruntez les escaliers.



En cas de sol glissant choisir des chaussures antidérapantes.



Lorsque vous portez une charge lourde pliez les genoux et maintenez votre dos droit.



Il est interdit de monter sur du matériel inadapté, L'escabeau doit être vérifié et ne pas être utilisé comme poste de travail.

## La prévention des risques

### Evaluation des risques en matière de santé et de sécurité

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.

Les plans de prévention sont réalisés avec nos clients, et nos sous-traitants éventuels, en amont du démarrage de chaque site. Ils sont communiqués et expliqués à l'ensemble des salariés intervenants (salariés du Groupe et des sous-traitants), 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.

Nous collaborons également avec la médecine du travail pour de la réalisation des fiches d'entreprises.

**L'évaluation des risques est réalisée pour 100% des structures du Groupe et sur 100% des sites opérationnels. Elle concerne 100% des salariés.**

Six filiales sont équipées de défibrillateurs. Des rappels de formation aux bons gestes sont effectués régulièrement auprès de l'ensemble du personnel susceptible d'utiliser ces matériels.

### L'accueil sur site

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.



### La formation

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

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

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

### 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 tenues à la disposition des salariés sur chaque site.

Une tenue de travail et des équipements de protection individuelles (EPI) en nombres suffisants, entretenus et adaptés aux risques présents sur les sites 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 pour garantir la qualité de la prestation en toute sécurité.

Des audits QSE sites permettent de s'assurer du respect des règles et consignes.

### Une question ?

**Vous êtes client, vous vous posez des questions sur la santé et la sécurité par rapport à la réalisation de nos prestations?**

**Ecrivez-nous : [rse@stemgroupe.fr](mailto:rse@stemgroupe.fr)**

**Nos équipes vous répondrons !**

## 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.

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

Lorsque 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 propose au salarié l'intervention d'un psychologue. Si le salarié accepte, il le contacte via le numéro dédié à l'entreprise.

## 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.

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, ....

## Prévention des troubles musculosquelettiques

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

Ces dernières années, plusieurs inspecteurs ont suivi une formation d'APTMS « **Animateur de Prévention des Troubles Musculosquelettiques** » en partenariat avec les CARSAT, pour bien comprendre le risque TMS, ses conséquences, et conduire une démarche de prévention efficace. Il s'agit d'analyser par observation des situations de travail pour identifier les risques et rechercher les solutions les mieux adaptées. Les prestations sont ensuite organisées de manière à **réduire la répétitivité des gestes et à diversifier les activités.**

En 2024, sera lancée une formation APS « **Acteur Prévention Secours** » dont les objectifs sont de réduire les risques professionnels, permettre de proposer des améliorations, et développer un comportement adapté en cas d'incident ou d'accident sur le lieu de travail. **Elle s'adresse à tous les chefs d'équipe du Groupe.**

## Risques psychosociaux

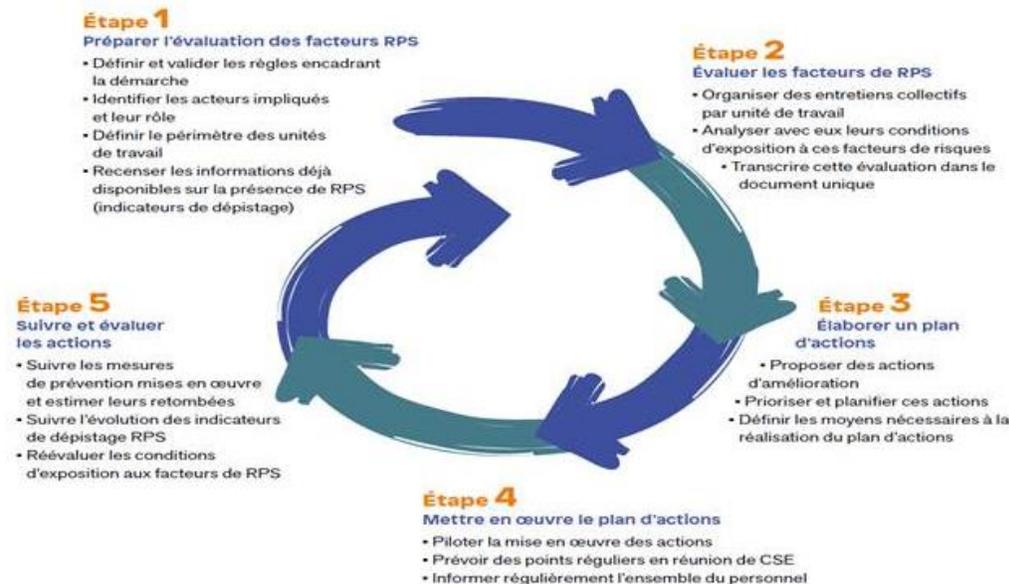
Il s'agit des situations de travail où peuvent être présents, du stress, des violences externes (insultes, incivilités, agressions...), mais également des violences internes (harcèlement moral ou sexuel, conflit exacerbé...).

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 2 filiales avec l'outil « **Faire le point RPS** » de l'INRS, pour aborder les **risques psychosociaux** et la **qualité de vie au travail**. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux, aide à mieux les intégrer au document unique d'évaluation des risques professionnels et apporte des pistes pour élaborer un plan d'actions.

Qu'en est-il ressorti ?

- “ Renforcer la communication entre les services au travers de réunions (exploitation, administratif, RH)
- “ Mettre en place des binômes d'inspecteurs
- “ Réduire à 1 jour la présence des inspecteurs en agence (possible grâce à la dématérialisation)
- “ Faire un « Vie ma vie » entre l'exploitation et l'administratif
- “ Mettre en place le forfait jour





# Environnement



## Mobilité

L'utilisation des véhicules est importante dans nos métiers. L'utilisation des transports en commun reste la priorité lorsque cela est possible, mais dans de nombreux 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). L'impact environnemental 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.

Depuis 2023, nous disposons d'un **référent mobilité Groupe**, formé, qui accompagne nos filiales sur ces questions.

### Organisation du travail chez nos clients

Les actions déployées en termes d'organisation du travail, pour mieux allier la vie professionnelle et la vie personnelle, ont 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 (réduire les trajets)

### 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.

### Visioconférence

Des systèmes de visioconférence ont été mis en place depuis quelques années mais leur utilisation a explosé en 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 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.

### 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 uniquement. 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 chez leurs prospects pour établir leurs offres.

### Limitation des émissions de CO<sub>2</sub>

Nous choisissons des véhicules aux émissions de CO<sub>2</sub> les plus faibles possibles, peu consommateurs de carburants et renouvelés régulièrement.

### 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, un audit énergétique a été réalisé fin 2020 sur les filiales Stem Propreté, Segi Propreté, Clean Service et Nettec.

Il a ainsi identifié qu'environ 85 % de nos dépenses énergétiques portent sur le carburant, et donc sur les déplacements. Il a également permis de mettre en évidence des pistes d'amélioration qui ont 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 CO<sub>2</sub> 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.



## Réduire les impacts de nos prestations & Favoriser la transition écologique de nos 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 veillons à promouvoir les bonnes pratiques environnementales en participant au quotidien à la préservation des ressources par des gestes de bon sens.

Le 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.

Nous nous attachons à des actions simples et pratiques, et recherchons l'adhésion de l'ensemble de notre personnel, encadrement, agents sur le terrain et de toutes nos parties prenantes.

Cette analyse a permis de mettre en lumière nos **enjeux environnementaux.**

**Privilégier les produits, consommables et matériels « VERTueux »**

**Renforcer les pratiques économes pour l'environnement**

**Préserver la biodiversité**

**Viser la neutralité carbone**

**ZOOM**  
Climate Ambition  
Accelerator

### **STEM GROUPE s'engage pour le Climat !**

L'Accélérateur Climat est un programme de six mois, proposé par le **Pacte mondial des Nations Unies** à ses entreprises adhérentes. Il est **relayé par le Pacte Mondial Réseau France**. L'objectif est d'accélérer la stratégie climat de l'entreprise et d'intensifier ses actions. Il apporte des connaissances et des compétences nécessaires pour définir des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre alignés avec la science et respectant une trajectoire de réchauffement climatique de +1.5°C maximum, cohérente avec les recommandations du GIEC. Il incite également à viser une participation à la neutralité carbone mondiale à horizon 2050.

Enfin, il vise à faire valider nos objectifs de réduction des GES par l'initiative Science-Based Targets (SBTi).

**Stem Groupe a ainsi participé à la première session française 2022 !**

### **Analyse environnementale**

Il s'agit de l'analyse des risques environnementaux que les activités de de STEM GROUPE peuvent générer. Elle est réalisée pour l'ensemble de nos établissements certifiés ISO 14 001 (le Siège et 8 établissements ainsi que 100% de leurs sites d'intervention, ce qui représente environ 75 % de la totalité des sites opérationnels du Groupe).

Elle consiste à :

- Identifier les aspects environnementaux à partir de l'ensemble des activités de l'entreprise,
- Déterminer ceux des aspects qui ont un impact significatif dans le but d'identifier et de planifier les actions nécessaires pour réduire leur impact sur l'environnement.

Cette analyse des risques est réalisée pour **75% des sites d'intervention du Groupe, 73% des salariés (3850) et représente 75% du CA Groupe.**

**Aucun des établissements de Stem Groupe n'a aujourd'hui, des sites ou activités situés dans des zones sensibles du point de vue de la biodiversité ou à proximité, et qui affectent négativement ces zones.**



# Réduire les impacts de nos prestations & Favoriser la transition écologique de nos clients

## Bilan des émissions de gaz à effet de serre®

### Périmètre

Le Bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) est réglementaire.

Il contribue à la mise en œuvre de la stratégie de réduction de nos émissions de GES.

Les 3 scopes, autrement dit l'ensemble du périmètre, ont été pris en compte pour le calcul de ce bilan des émissions de GES. Ce bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) a été établi conformément à la méthodologie proposée par l'ADEME.

- ¶ Les **émissions directes, catégorie 1 (scope 1)**, produites par les **sources de combustibles, fixes et mobiles, nécessaires aux activités**,
- ¶ Les **émissions indirectes, catégorie 2 (scope 2)**, associées à **l'énergie**,
- ¶ Les **émissions indirectes significatives, catégories 3, 4, 5 & 6 (scope 3, amont et aval)**, qui découlent des opérations et activités ainsi que le cas échéant de l'usage des biens et services produits (associées au transport, aux produits achetés, aux produits vendus et autres émissions indirectes).

Le bilan a été réalisé pour l'ensemble des établissements du Groupe, autrement dit, pour la totalité des installations et équipements contrôlés par les établissements.

Il prend en compte l'ensemble de nos émissions relevant des catégories 1 à 6 (scopes 1, 2 & 3).

En 2022, Stem GROUPE a émis un peu moins de **13 838 tonnes de GES équivalent CO<sub>2</sub>** soit environ **127,1 kilos de GES équivalent CO<sub>2</sub> pour 1000 € de chiffre d'affaires**, ou encore **2611 kg de GES équivalent CO<sub>2</sub> par salarié**.

A isopérimètre, le Groupe a **diminué de 9,6% ses émissions de GES** depuis le dernier bilan, et est en **bonne voie pour atteindre ses objectifs**.

Le scope 3 est le plus gros poste d'émissions de GES.

- Scope 1 = 10,04 %
- Scope 2 = 0,20 %
- Scope 3 = 89,76 %

### Equipe impliquée dans le Bilan Carbone

Notre dernier Bilan GES a été réalisé en 2023 sur les données 2022.

C'est l'équipe RSE du Groupe, en collaboration étroite avec la Direction Générale, le service QSE, le service Achat et les prestataires du Groupe, qui a réalisé ce bilan puis établi le plan de transition, autrement dit le plan d'actions, que le Groupe s'est fixé pour atteindre ses objectifs de réduction des émissions.

Ce plan de transition est suivi régulièrement par l'équipe.

### Objectifs de réduction pour chacun des scopes 1, 2 et 3 :

- A court terme (2025) : 8%
- A moyen terme (2030) : 40%
- A long terme (2050) : divisé par 6

### Objectifs de réduction d'intensité (kilos de GES équivalent CO<sub>2</sub> pour 1000 € de chiffre d'affaires) :

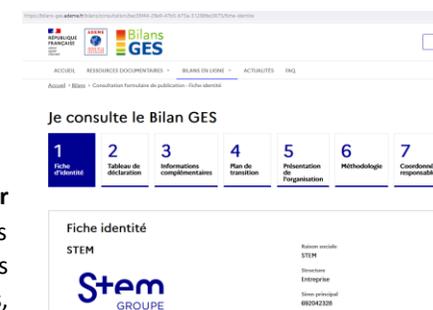
- A court terme (2025) : 116,9
- A moyen terme (2030) : 76,3
- A long terme (2050) : 21,2

### Plan de transition

Le plan de transition vise à **définir les actions et les délais pour réduire les émissions de GES**, en fonction de nos postes d'émissions, et ainsi **atteindre nos objectifs** : favoriser les énergies renouvelables, limiter les énergies les plus polluantes, favoriser le train pour les voyages d'affaires, regrouper les transports de marchandises, s'orienter vers des fournisseurs proactifs pour limiter leurs émissions et les impliquer...

### Communication

Notre bilan carbone, nos objectifs et notre plan de transition, sont également accessibles au public et à l'ensemble de nos parties prenantes sur le site internet : <https://bilans-ges.ademe.fr/>



## Les déchets

### Tri et recyclage

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 c'est 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. Nous leur donnons ainsi une deuxième vie et de nouveaux produits sont fabriqués.

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



**25 tonnes**

de bois économisés ce qui correspond à

la consommation de bois pour 10 ans de chauffage dans un foyer français moyen.



**9 777 m<sup>3</sup>**

d'eau économisés ce qui correspond à

la consommation d'eau moyenne d'un français pendant 183 ans.



**47 MWH**

d'énergie économisés ce qui correspond à

la consommation d'énergie moyenne d'un français pendant 23 ans.



**2,2 tonnes**

de CO<sub>2</sub> économisés ce qui correspond à

10169 km parcourus avec une voiture thermique.

**L'objectif premier reste de limiter les quantités de déchets produits.** En recyclant ceux que nous avons produits, nous agissons 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 spécifique des déchets effectué chez les clients.

Ont également été collectés en 2023, **61 kg de bidons de produits de nettoyage, 332 kg de palettes bois et 11 kg de capsules de café.**

**Au total : 6 385 kg de déchets dangereux  
10 686 kg de déchets non dangereux  
Donc : 17 071 kg de déchets valorisés**

Les **taux de recyclage** de nos déchets triés sont de :

95% pour les stylos et le verre

90% pour le plastique

94% pour les piles

90% pour les néons et les ampoules

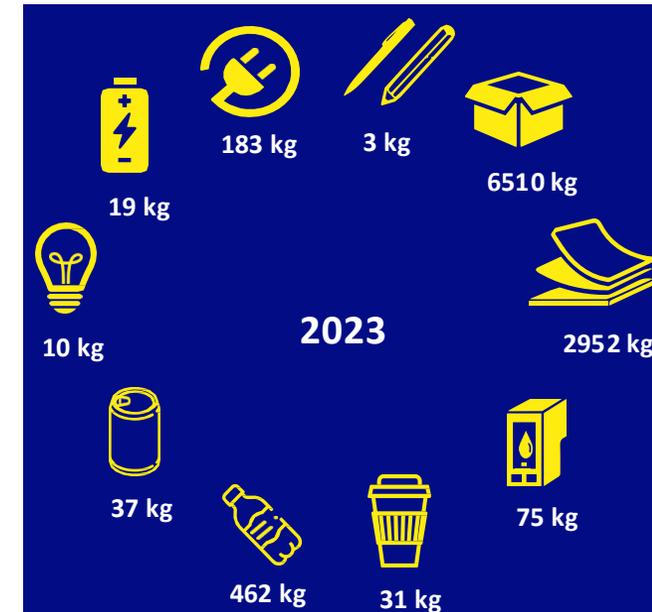
71% pour le toner

80% pour les D3E

75 % pour les capsules de café

100% pour les autres déchets (papier, carton, cannettes, gobelets en plastique et en carton, bouteilles en plastique, marc de café)

**Pour nos déchets, nous avons un taux global de recyclage supérieur à 99%**



**Fabriqués à partir de nos déchets ?**

Papier → ramettes

Néons/ampoules → ampoules

Cartons & Gobelets en carton → boîtes d'œufs

Bouteilles & Gobelets plastique → pulls polaires/cintres

Toners → toners remis en état

Canettes → vélos

Stylos → tables de pique-nique

Capsules café → trottinettes

Piles → cuillères

### Gestion des déchets alimentaires

Le 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 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. 57

## Réduire les déchets

### Moins de déchets d'emballage

Nous privilégions, quand cela est possible par rapport aux références que nous utilisons et en termes de sécurité pour les utilisateurs, l'utilisation de produits concentrés.

En 2023, ce sont **21 634 litres de produits concentrés Ecolabel ou Ecocert** qui ont été utilisés au niveau du Groupe.

### Supports d'essuyage en microfibres

La microfibre, est un support d'essuyage efficace sur tous les types de surfaces, qui 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 jetés,
- 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 respectueux de l'environnement.

### Bourse matériels & véhicules

Cette bourse permet aux filiales de savoir quels sont les matériels et véhicules en bon état de fonctionnement disponibles dans les autres structures.

Cet outil sert également à connaître l'état du parc actuel : durée des amortissements, imputations chantiers, ...

### 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 2023, **environ la moitié des autolaveuses achetées au sein du Groupe sont reconditionnées.**

Concernant le **matériel informatique**, la politique est de **réparer le matériel défaillant pour le remettre à neuf** et ainsi continuer de l'utiliser plus longtemps, plutôt que d'acheter du matériel neuf.

### Chariots recyclés

Le Groupe a référencé des chariots de ménage constitués à plus de 75% de polypropylène recyclé.

En 2023, **cela représente 90% des acquisitions de chariots.**

### Les sacs plastique

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



## Des produits à faible impact environnemental

### Produits labélisés

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 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.

En plus de ces labels reconnus, nos fournisseurs développent également des labels internes qui garantissent à minima les mêmes exigences de préservation de l'environnement.

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, 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.

En 2023, **72% des produits possèdent le label Ecolabel ou Ecocert** (contre 60% en 2022).

### Les prestations courantes

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

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



### Les prestations de remise en état

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

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



### Et si on allait plus loin...?

Nous proposons une gamme de produits qui n'ont pas été testés sur les animaux, voire même, qui ne contiennent aucun élément 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



crueltyfree



crueltyfree  
andvegan

« 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.

Une surveillance particulière est effectuée concernant les potentielles conséquences, notamment en termes de toxicité, que pourraient avoir les produits, sur la santé et la sécurité, des agents de service qui les utilisent, mais également, des clients présents dans les locaux :

- ☞ Pas de produit CMR (cancérogène, mutagène, reprotoxique)
- ☞ Respect des dosages
- ☞ Aération des locaux
- ☞ Port des équipements de protection
- ☞ Respect des règles de stockage
- ☞ Respect de l'ensemble des règles de sécurité

Jean-Marie LE BIHAN, Directeur chez NETTEC

#### Comment est venue l'idée de développer cette gamme de produits au nom de l'entreprise Nettek ?

« L'idée nous est venue du terrain. Nous utilisons à l'époque une gamme qui propose des produits prêts à l'emploi. Cette solution bien que simple à utiliser par les agents car sans dilution, impose toutefois aux exploitants des livraisons très régulières, des ports de charges, des stockages importants et des déchets chez nos clients. »

#### Quelles ont été les grandes étapes pour le développement de ces produits ?

« Les grandes étapes ont été les suivantes :

1. Identifier des fournisseurs capables de nous accompagner et de répondre à notre cahier des charges (Ecocert, concentré, fabriqué en France, efficace sur le terrain, étiquette à notre nom).
2. Identifier une gamme de produit qui répond à la majorité de nos besoins techniques (tertiaire).
3. Pouvoir tester les produits sur le terrain pour juger de leur efficacité, et retenir une gamme de 4 références (sols durs, objets meublants, gel sanitaire, nettoyant /désinfectant/détartrant sanitaire).
4. Travailler sur les étiquettes.
5. Certifier Ecocert pour valider les flacons et les étiquettes.
6. Commander les produits, pulvérisateurs, gâchettes, étiquettes et faire livrer chez Nettek.
7. Mettre à jour tous nos dossiers de chantiers avec les fiches de données sécurité et les fiches techniques des nouveaux produits et les présenter lors de rendez-vous auprès des clients.
8. Déployer sur les chantiers avec formation des agents au dosage et à l'utilisation des produits ».

#### Quels avantages offre l'usage de ces produits ?

« Le projet couvrait trois objectifs :

1. Réduire l'impact environnemental en livrant nos sites avec une solution à diluer plutôt qu'en prêt à l'emploi : abaisser le nombre de livraisons, réduire le stockage, diminuer les déchets puisqu'avec un flacon d'1 litre nous rechargeons 200 fois un vaporisateur.
2. Maîtriser les risques liés aux TMS : moins de livraison, donc moins de port de charge et moins de pénibilité.
3. Garantir une bonne utilisation du produit par nos équipes terrain en travaillant sur l'étiquette des produits : bandeau de couleur et gâchette qui correspondent à la couleur de la microfibre à utiliser, et pictogramme qui renseigne l'agent quant à l'usage du produit (sanitaire, sols, surfaces).
4. Offrir une solution 100% Ecocert, c'est le cas avec les quatre produits.
5. Garantir une solution fabriquée en France.
6. Renforcer notre image avec une gamme à notre nom. »

#### Quels sont les retours clients sur la mise en place de ces produits ?

« Les clients sont rassurés de voir une gamme de produits simple à utiliser, sans stockage important sur leur site, qui ne génère presque plus de déchet, labélisée Ecocert, efficace, qui sent bon et pour laquelle Nettek s'engage en apposant son logo sur les flacons. Cela renvoie une image sérieuse d'une société qui maîtrise sa chaîne logistique quant à la chimie et laisse un sentiment positif (pas de rupture, produits efficaces,...). »

#### Quels sont les retours des collaborateurs Nettek sur la mise en place de ces produits ?

« Face à l'efficacité des produits, la plupart des collaborateurs sont satisfaits de cette solution. »



**ZOOM**  
La gamme de produits  
de NETTEC



## La ouate

### Ecolabel

Nous assurons chez nos clients, soit par le biais de nos fournisseurs, soit directement, l'approvisionnement des consommables sanitaires (papier toilette, essuie-mains). Cela représente plus de 480 tonnes.

### 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 + pour la biodiversité : l'achat de ces produits permet l'installation de ruches.



### Nettoyer sans produit ?

**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.

Ces différents procédés permettent de :

- “ **Limiter l'impact environnemental** : pas de déchet, pas de résidu, pas de rejet, aucun danger
- “ **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
- “ **Minimiser les particules dans l'air** : **ne dégrade pas la qualité de l'air** par rapport à un nettoyage avec des produits classiques



**CERTIFICATE OF ENVIRONMENTAL SAVING**

**STEM PROPRETE REIMS**

COMPTE TENU DES QUANTITÉS DE PRODUITS EN FIBERPACK® COMMANDÉS EN 2023, CONTRIBUTÉ À AIDER LUCART À :

- “ **RÉCUPÉRER 28 076** briques alimentaires\* (de 1L).
- “ **SAUVER 11 ARBRES** de taille moyenne\*\*
- “ **ÉVITER L'ÉMISSION** dans l'atmosphère de 734,4 Kg de CO<sub>2</sub>\*\*\*

**FIBERPACK**  
Films recyclés à partir des briques alimentaires.

## 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 CO<sub>2</sub>, d'une part, mais également de remplacer progressivement le parc par des véhicules essence, hybrides ou électriques, d'autre part.

En **2023**, la flotte compte **345 véhicules dont 232 véhicules diesel et 79 véhicules essence, 11 véhicules électriques, 20 véhicules hybrides et 3 hybrides rechargeables.**

En 2022, la flotte comptait 326 véhicules, 255 véhicules diesel, 60 véhicules essence, 4 véhicules électriques, 4 véhicules hybrides et 3 hybrides rechargeables.

Le seuil maximal d'émissions inscrit dans la « Car Policy » est de **140 grammes de CO<sub>2</sub> par km** parcouru. 196 véhicules se trouvent sous ce seuil (56,8%).

En 2023, en proportion, **le diesel représente 67,2% et l'essence 32,8% du carburant consommé** (en 2022, le diesel représente 68,4% et l'essence 31,6%)

Pour **1000 euros de chiffre d'affaires**, cela représente **4,05 litres en 2023** soit nettement moins que les 4,35 litres de 2022.

Nous restons sur une consommation très maîtrisée.

## Eau

Dans les filiales du Groupe en 2023, c'est **2956 m<sup>3</sup>** d'eau potable qui ont été consommés.

## 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.

## Electricité verte

Le Groupe s'inscrit déjà depuis plusieurs années dans cette stratégie énergétique.

Depuis 2020, la quasi-totalité de l'électricité consommée au sein du Groupe est verte (95%). Elle est issue des énergies **éolienne et hydroélectrique.**

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

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 2023, Stem groupe a consommé **456 MWh** d'électricité et permis l'injection de cette même quantité d'électricité verte dans le réseau.

## Plan de sobriété énergétique

Avec l'accélération du changement climatique, la transition énergétique est une priorité pour tous. Il faut s'affranchir de notre dépendance aux énergies fossiles et **diviser par 6 notre consommation d'énergie d'ici 2050.**

Cela implique de transformer durablement nos habitudes et nos comportements.

La stratégie énergétique française tient en 4 points :

- ☞ **Consommer moins : Sobriété**
- ☞ **Consommer autrement : Efficacité**
- ☞ **Accélérer le développement des énergies renouvelables**
- ☞ **Relancer la filière nucléaire française**

C'est le sens du plan sobriété énergétique, qui a été réalisé en 2023 et actualisé en 2024. Le Groupe a décliné ce plan en actions :

- ☞ **Achat d'électricité issue de sources renouvelable**
- ☞ **Réduction de la consommation d'énergie des systèmes d'éclairage (led)**
- ☞ **Utilisation d'eau froide chez les clients**
- ☞ **Sensibilisation aux écogestes et au changement climatique (écogestes, écoconduite)**
- ☞ **Acquisition de matériels de seconde main**

Un **réfèrent sobriété énergétique** est nommé au niveau du Groupe, ainsi qu'un correspondant au sein de chaque filiale. Ses missions seront d'accompagner chacune des filiales et de s'assurer de la bonne mise en œuvre du plan d'actions.



Je prends soin du matériel et effectue la petite maintenance régulièrement pour augmenter sa durée de vie.



Je n'oublie pas d'éteindre la lumière lorsque je sors d'une pièce.



Je module au plus juste la température du bureau.

# Eco-Actions

## Ecogestes

Des formations aux "éco-gestes", pour notamment éviter les consommations non indispensables, réaliser des économies d'énergie et bien trier les déchets, sont réalisées de manière **systematique** lors de l'embauche des salariés. Elles portent notamment sur :

- 📌 Les **économies d'énergie** (éteindre les lumières, utiliser du 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, sont formés aux éco gestes afin de former, à leur tour, les agents : **100% de notre personnel est formé aux écogestes environnementaux**

Pour que ces formations soient encore plus pragmatiques, nous avons développé des supports, et utilisons également les documents du Monde de la Propreté « *Les écogestes du quotidien sur les chantiers de propreté* ».

**Les éco-gestes du quotidien sur les chantiers propreté**  
DÉCHET

**Les comportements à éviter**

- Je verse les fonds de bidons de produit directement dans la poubelle
- Je regroupe toutes les poubelles dans un même conteneur

**Les comportements à adopter**

- Je rince les bidons de produit avant de les jeter
- Je respecte le tri sélectif
- Je rince les zones de stockage des déchets, je protège la biodiversité
- Je nettoie à ce que la disposition des déchets ne forme pas de piège pour la faune
- Je rince les bidons de produit avant de les jeter
- Je respecte les consignes de tri pour les déchets que je produis
- Je jette les bidons dans les poubelles adaptées
- Les bidons sont un packaging de charge et ne sont destinés qu'à être utilisés dans des filières spécifiques



## Eco-conduite

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.

Elle permet notamment aux salariés :

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

Un **guide « Ecoconduite, entretien du véhicule et obligations »** est également disponible. Il rappelle les principales obligations lors de la conduite d'un véhicule, comment eco-conduire, la bonne position au volant et les règles basiques d'entretien.

## 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 (sable, papier...)
- ✓ un sac pour mettre les déchets
- ✓ une plaque d'obturation

**Épandage 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'utilisation 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

**Épandage 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.

Stem Groupe - 04 76 00 00 00

**Eco-Gestes**

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 ?**

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

Stem GROUPE

**Ecoconduite, entretien du véhicule, obligations... petit mémo de ce que je dois savoir lorsque je conduis un véhicule**

Stem GROUPE

63

# Principes de Préservation de l'Environnement au sein de l'Entreprise

## Quelques pistes pour réduire les impacts des prestations de propreté !

### STOP aux mails !

Stem Groupe dématérialise, c'est bien, car cela apporte de nombreuses améliorations en termes social et environnemental. Mais il faut dématérialiser de manière raisonnée, car les impacts numériques de ces outils de communication sur l'environnement ne sont pas neutres. Il ne faut 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 l'envoi de pièces-jointes « lourdes » à de nombreux destinataires et privilégier un espace de partage sécurisé.

### Désinfecter raisonnablement !

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 bâtiments 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, si nécessaire, des désinfectants ECOCERT.

Qui dit désinfection, dit risque chimique et impact négatif sur l'environnement !

### Pas de 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.

### Aménager les 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.

## Qualité de vie au travail et propreté !

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

Avec le contexte de la crise sanitaire, la propreté est désormais stratégique. La notion d'air intérieur est devenue très sensible : il 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 pour la santé et l'environnement.

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 de maintenir une bonne qualité lumineuse dans les locaux.

Le respect des règles sanitaires par les usagers, par exemple le lavage des mains régulier et 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.**





# Sociétal



## Relation Client & 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 Qualipropre,
- Les visites régulières de l'encadrement sur 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 : personnalisées, individualisées et spécifiques aux demandes,
- 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.

## Ancrage Territorial & Implication de l'Entreprise dans le Développement Economique 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, mais pas seulement.



## Notre partenariat avec Teragir et le programme Eco-Ecole

L'association d'éducation au développement durable Teragir a pour mission de sensibiliser et d'initier la mise en démarche de tous les acteurs de la société. **Objectif : atteindre les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Agenda 2030.**

Pour Teragir, comme pour Stem Groupe, éduquer est la réponse clé pour permettre à chacun de mieux comprendre le monde qui l'entoure, les enjeux du développement durable, et ainsi pouvoir agir de façon éclairée pour s'y épanouir.

Teragir anime plusieurs programmes d'actions (**Pavillon Bleu, La Clef Verte, La Journée internationale des forêts, Jeunes Reporters pour l'Environnement et Action Solution, une plateforme de mobilisation citoyenne**) et a lancé en France en 2005 le programme Eco-Ecole, version française d'Eco-Schools, programme et label international d'éducation au développement durable (EDD) présent dans **73 pays**.



En France, le programme accompagne gratuitement plus de **4000 établissements scolaires** de la maternelle au lycée, grâce à une méthodologie adaptée impliquant l'ensemble des parties prenantes, élèves, corps enseignant et acteurs du territoire.

Pour mieux appréhender les enjeux de développement durable, ils disposent d'outils pédagogiques (site internet, boîte à outils et espace numérique personnel de gestion de projet), et sont suivis, guidés et conseillés, non seulement par les équipes de Teragir, mais aussi par un réseau de **140 Relais locaux** (collectivités & associations), experts et compétents en matière de développement durable et ancrés sur les territoires.

Les participants vont ainsi développer de nouvelles compétences, pouvoir rendre plus concrets leurs enseignements et s'ouvrir davantage sur leur territoire.

Teragir est reconnue d'intérêt général et bénéficie du soutien du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, dont le partenariat initié en janvier 2017 s'est traduit en avril 2022 par le renouvellement de son accord-cadre de coopération.

Teragir est aujourd'hui un acteur majeur de l'éducation au développement durable en France, et participe à l'atteinte des ODD.



### Méthodologie proposée pour le projet pédagogique



Réunir l'éco-comité



Réaliser le diagnostic



Imaginer des solutions et passer à l'action



Évaluer les avancées du projet



Établir des liens avec les disciplines enseignées



Fédérer et communiquer autour du projet



Réaliser une création collective



## Les thématiques

Huit thèmes de travail sont proposés. L'établissement choisit chaque année celui qu'il souhaite approfondir avec le double objectif d'explorer chacun des 8 thèmes, tout en continuant de faire vivre les actions précédemment engagées, de façon à mettre en œuvre une démarche globale de développement durable.

## La labellisation

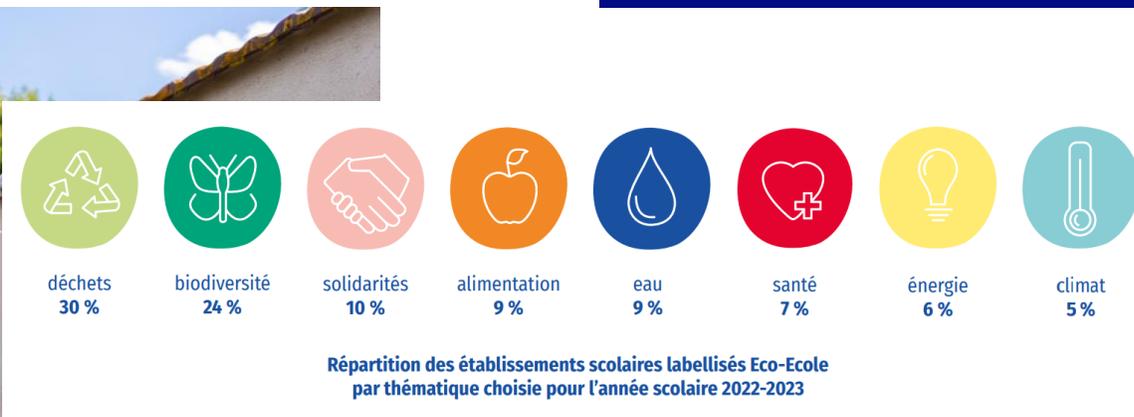
En fin d'année scolaire, les établissements peuvent demander la labellisation pour valoriser leur démarche et devenir Eco-Ecole, Eco-Collège ou Eco-lycée.

**916 établissements ont été labellisés en 2023, dont 316 nouveaux engagés.**



« Stem Groupe est partenaire mécène du programme Eco-Ecole depuis 2015. Ce soutien financier de Stem Groupe et de nos autres partenaires nous permet d'accompagner plus de 4000 écoles, collèges et lycées, dans la mise en œuvre d'une démarche d'éducation au développement durable. L'engagement fidèle de nos partenaires à nos côtés est un élément clé. Il nous assure d'être présents dans la durée auprès des établissements scolaires pour les aider à progresser et amplifier au fil du temps leur action en faveur du développement durable. »

Julie Saturné, Directrice des programmes Éducation et Jeunesse, Responsable du programme Eco-Ecole



Répartition des établissements scolaires labellisés Eco-Ecole par thématique choisie pour l'année scolaire 2022-2023

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

La planète des enfants - Le programme Eco-Ecole par Stem Groupe

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



# ZOOM

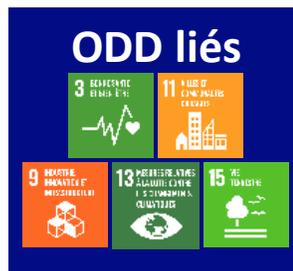
sur l'École Saint-Jean le Baptiste, à Valréas (84)

Cette école maternelle élémentaire privée, est labellisée **Argent** pour cette **troisième année d'engagement** 2022-2023. Elle est située à Valréas, dans le Vaucluse.

Les éco-délégués, 2 élus par classe, de la grande section au CM2, imaginent et mettent en place des actions pour rendre leur école plus respectueuse de l'environnement. Dans la continuité de leur travail engagé en 2020 sur la thématique de la **biodiversité**, ils ont décidé de créer un nouvel écosystème à l'école : une **mare pédagogique** !

## La création de cette mare a nécessité plusieurs étapes.

- 1) **Monter le dossier technique** avec l'aide d'un technicien du Syndicat Mixte du Bassin Versant du Lez (SMBVL). Il fallait en effet, définir l'emplacement, les dimensions, et le remplissage avec de l'eau de pluie !
- 2) **Trouver des moyens financiers** : grâce à l'association des parents d'élèves & divers mécènes sensibles à cette démarche de développement durable !
- 3) **Réaliser** grâce à la participation de tous, enfants, enseignants, membres du personnel et parents bénévoles, ainsi que l'intervention gratuite d'une entreprise de travaux agricoles. Un parent d'élève, entrepreneur dans le domaine des travaux agricoles et publics, s'est généreusement porté volontaire pour creuser et niveler le site avec du sable. La mare a été végétalisée avec l'aide d'une pépinière et du SMBVL. C'est une équipe dévouée de bénévoles, composée d'enseignants, de parents et d'enfants, qui a pris en charge les travaux.
- 4) **Inaugurer** la mare avec les élèves, l'équipe éducative, les partenaires et les élus de la commune.

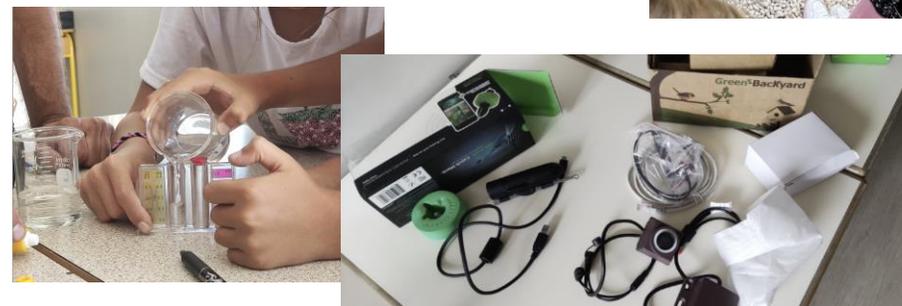


## Et l'exploitation pédagogique de la mare !

Les élèves et personnels enseignants utilisent cette mare pour découvrir la faune, l'impact des changements de saison, observer les grenouilles, étudier les chaînes alimentaires, faire une analyse scientifique de l'eau (PH, température, micro bactéries...)...

Elle a également été une source d'inspiration pour la création d'un conte par les élèves de CP et de CE1. Les CP ont imaginé une histoire mettant en scène les petits habitants de la mare, et les CE1 ont illustré. Pour ce projet, l'école a eu le privilège de bénéficier de l'expertise de deux intervenants du Parc naturel régional des Baronnies.

Les élèves ont souhaité mener une observation la plus complète possible de la biodiversité qui se développe dans cet écosystème. Pour cela, ils et elles ont eu l'idée de demander un soutien financier pour l'achat de matériel d'observation !



Grâce au projet des éco-délégués soumis au Fonds de Dotation pour la Biodiversité (FDB) « Génération biodiversité », l'école a reçu une dotation de 1000 euros pour l'achat de deux caméras connectées : une étanche pour pouvoir observer au-dessus et au-dessous de la ligne d'eau, et une autre pour observer les abords de la mare. Elles sont connectées et permettent ainsi la diffusion des images à toutes les classes pour divers objectifs. Ce soutien a aussi permis d'acquérir d'autres équipements (épuisettes, loupe, microscope) et des plantes.

**Nous les félicitons pour leur engagement !**



## Notre partenariat avec Planète Urgence

Les forêts sont riches !

**80% de la biodiversité** mondiale y vit et c'est le deuxième puits de carbone de la planète avec **8 milliards de tonnes de CO2 absorbées** chaque année !

Un tiers de la population mondiale utilise aujourd'hui du bois et des ressources naturelles issues de la forêt pour ses besoins vitaux (construction, cuisine, chauffage, activités génératrices de revenus notamment).

Mais les forêts sont menacées et cela impacte leurs capacités d'atténuation du changement climatique ! En 2023, chaque minute, dans le monde, l'équivalent de **10 terrains de football** de surface de forêt tropicale disparaît, soit **3,7 millions d'hectares de forêts tropicales au total**.

En 2019 & 2020, 12 millions d'hectares ont brûlés en 8 mois lors des terribles incendies en Australie.

80% de la déforestation mondiale est causée par l'agriculture (FAO, 2015)

Le rapport du GIEC 2018 indique qu'une **augmentation des températures de 1,5°C à 2°C conduira à 590 millions de personnes exposées au stress hydrique, 30 à 80 millions de personnes exposées aux inondations côtières, 330 à 400 millions de personnes confrontées à des rendements agricoles en baisse, et 2 fois plus de plantes et animaux perdront 50% de leur aire naturelle.**



### PRÉSERVER LES FORÊTS ET LA BIODIVERSITÉ EN DANGER

- Accompagnement de collectifs et organisations locales sur la **préservation et restauration des écosystèmes** (Forêts communautaires, aires de conservation)
- **Reforestation, Enrichissement ou Régénération** Des espaces dégradés
- **Attention spécifique aux espèces endémiques, en danger**

### PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT LOCAL DES COMMUNAUTÉS

- Accompagnement de structure porteuses de projets à fort **impact social et environnemental**
- Formation via du **soutien de volontaires, de la mise en réseau ou des outils**
- Développement d'**Activités Génératrices de Revenus (AGR)** durables

### SENSIBILISER À L'ENVIRONNEMENT

- Sensibilisation dans les projets
- Sensibilisation du grand public via des **missions de volontariat**
- Sensibilisation via des **interventions en écoles** sur le terrain

### Un déploiement au service des forêts !

Planète Urgence, c'est :

- 106 collaborateurs
- 4 062 827 arbres plantés
- 12 projets
- 20 869 enfants sensibilisés
- 46 436 bénéficiaires direct

« Protéger les forêts exige un effort collectif, car elles sont cruciales dans la lutte contre le changement climatique, la préservation de la biodiversité terrestre et la réduction de la pauvreté mais aussi car l'enjeu est immense et complexe. Avec la déforestation qui s'accélère et la hausse des températures mondiales, il est essentiel que tous les acteurs – citoyens, Etats, Entreprises, s'engagent massivement dans la conservation et la restauration des forêts tropicales tout en respectant les besoins des communautés locales. Un grand merci à STEM Groupe et à ses équipes, qui collaborent avec Planète Urgence depuis 2021, pour leur engagement et leur fidélité lors de toutes les actions et événements, semant ainsi des graines d'espoir pour que nos enfants puissent vivre dans un monde accueillant.»

Amandine Hersant, Directrice Planète Urgence



**PLANETE URGENCE**  
GroupesOS

RÉCONCILIER L'HUMAIN ET LA FORÊT



Après s'être engagé en **Indonésie**, **STEM GROUPE** s'engage à **Madagascar**, en 2022 en finançant la plantation de 22500 arbres et de nombreuses actions sur le terrain.

En 2023, **STEM GROUPE** décide d'œuvrer pour l'ensemble des projets de l'association via le dispositif de collecte « X € reversé à la protection des forêts », et participe ainsi aux projets de **reforestation**, aux projets de **sensibilisation à l'environnement** et aux projets de **renforcement de capacité des populations locales**.



**Pourquoi STEM GROUPE a choisi d'être partenaire de Planète Urgence ?**  
C'est une ONG de solidarité internationale et d'aide au développement créée en 2000 et reconnue d'utilité publique. Chacun de ses projets concilie ses 3 missions : **reforestation, développement économique et sensibilisation.**



### Projet FARE Cameroun



Filière anacarde & restauration d'écosystèmes

### Projet GAPADOU Bénin

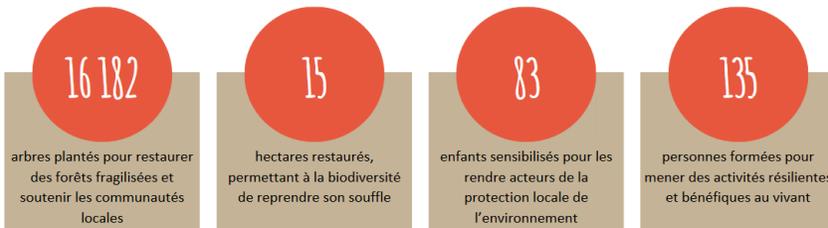


Gestion durable des forêts sacrées et renforcement de la résilience des communautés locales

## CERTIFICAT VOTRE IMPACT AVEC PLANÈTE URGENCE

Planète Urgence atteste avoir reçu un soutien de la part de **STEM Groupe** d'un montant de **22 500€** en faveur de la préservation et de la restauration des forêts et de la biodiversité

En 2023, votre don de **22 500€** à Planète Urgence a permis :



Date du don : 12/10/2023

*Amandine Hersant*  
Amandine Hersant  
Directrice générale

### PLANETE EDUCATION Madagascar et Bénin



Autonomiser les acteurs locaux pour sensibiliser les enfants

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 Planète Urgence.

## 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 5 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.

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 »

[https://www.youtube.com/watch?v=v\\_jLXXCIU20&t=2s](https://www.youtube.com/watch?v=v_jLXXCIU20&t=2s)



« *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.



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

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 il n'y a 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 !

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 en **mai 2022**, pour sa **seconde édition** avec un réel objectif d'en faire désormais un rendez-vous incontournable annuel !

Ainsi, à nouveau en **mai 2023**, la **troisième édition** a eu lieu, tournée autour du sport, du handicap, de l'accès au sport et au monde du travail des personnes en situation de handicap. Lors de cette journée, les bénévoles étaient fiers de nous présenter leur **dernière acquisition par le biais de notre partenariat : le lanceur de volants**. C'est davantage de confort pendant les entraînements et il permet aux licenciés en situation de handicap de se perfectionner.



**Bruno Gaston**, Directeur de CLEAN SERVICE, à l'initiative de ce partenariat, nous en dit plus.

**« Nous n'avons pas besoin d'être handicapés pour être différents car nous sommes tous différents »**

*« Le projet que nous portons s'intitule « Mieux vivre son handicap par le sport » mais il aurait aussi pu se nommer « Jouer au badminton ensemble ».*

*Tout a commencé par un si, quand Daniel BRISARD est venu nous rencontrer au Centre de Sports et Loisirs de Presles. « Si je venais jouer avec vous au badminton ? Et puis si d'autres aussi ? Si on faisait des équipes mixtes ? Ensuite si on pouvait progresser et entraîner les autres ? Encore si on pouvait organiser une rencontre ? Si nous demandions aux instances telles que la Fédération Française et la Ligue IDF de nous aider à l'organiser et à savoir s'il existe d'autres initiatives ? Et si nous demandions aussi aux écoles, aux structures spécialisées de venir nous rejoindre ? Puis si nous invitions des professionnels des métiers médicaux, des prothésistes, des Kinés, des sportifs handisport, des entreprises, qui pourraient financer ce forum, mais aussi pour nous aider à trouver un travail pour ceux qui en sont loin ou qui pensent qu'ils n'en sont pas capables ? Si nous sensibilisions aussi les valides et échangeions à travers notre même passion ? »*

*« Etant moi-même sensible sur le sujet du handicap, il m'a semblé naturel de me rapprocher de ma société afin de trouver une aide financière dans un premier temps, pour l'organisation de cette manifestation.*

*Enfin et après communication en interne, il s'est avéré que j'ai trouvé un vrai soutien auprès du Groupe, non seulement économiquement mais aussi humainement.*

*Je suis fier d'appartenir à un groupe aussi bienveillant !*

*Le partenariat APB / STEM nous permet de faire connaître le projet, de communiquer sur les réseaux sociaux, de pouvoir investir dans des matériels adaptés (chariots sportifs...), et de mettre en relation l'entreprise et les parties prenantes.*

*Une étude est en cours pour l'embauche d'un accompagnant handicap pour promouvoir, sensibiliser, embaucher et former des personnes en situation de handicap. »*



**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 2023 pour la réussite de cet évènement et s'inscrit durablement aux côtés de l'APB.

## Et au sein du Groupe ...?

### Semaines du Développement Durable

Cette année encore, le Siège de Stem Groupe et ses filiales ont proposé des animations autour du Développement Durable à l'occasion de la semaine internationale, du **18 septembre au 8 octobre 2023**.

Elles ont permis aux collaborateurs de Stem Groupe d'être sensibilisés aux objectifs de développement durable, à mieux comprendre ce que signifie le bilan carbone et les enjeux qui en découlent.

Au programme !

- 📖 Quiz spécial développement durable
- 📖 Sensibilisation et test sur la consommation responsable
- 📖 Information autour du bilan carbone
- 📖 Challenge sportif connecté...



« Au quotidien, nous participons à la réduction et au tri des déchets professionnels. C'est tout naturellement que nous avons organisé une collecte de vêtements, de jouets et d'objets, au profit d'une association humanitaire locale. Une seconde vie s'offre à ces objets! »  
**Justine, Chargée Qualité Sécurité Environnement et Exploitation SEGI Propreté**



« La semaine du Développement Durable a été l'occasion de passer à l'action au sein des sociétés NILE, ES et HERES, de mettre en avant la Charte RSE du Groupe, de mobiliser les collaborateurs-rices lors d'événements en interne et de véhiculer les valeurs de STEM Groupe auprès de nos partenaires et clients. Pour aller plus loin, nous avons choisi d'organiser une collecte de vêtements destinée à la Croix Rouge et de jouets pour le service de pédiatrie du Centre Hospitalier de Rambouillet. Notre équipe a également participé aux animations et quizz de STEM Groupe.

Certains de nos collaborateurs ont ainsi mesuré leur empreinte carbone et vu l'impact direct de leurs actions. »

**Emeline, Correspondante Exploitation et Qualité Sécurité Environnement NILE, ES et HERES**



# Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

Elle s'est déroulée du **20 au 24 novembre 2023**. Stem Groupe a profité de l'occasion pour sensibiliser une nouvelle fois ses collaborateurs au handicap et à l'emploi des personnes en situation de handicap.

Leur bonne intégration passe aussi par la sensibilisation de nos collaborateurs, c'est pourquoi tout au long de la semaine nous avons proposé à nos collaborateurs de découvrir les 6 catégories de handicap autour d'animations interactives et ludiques.

Un programme complet composé de :

- 📖 Parcours handicap en situation de travail ou en fauteuil roulant
- 📖 Escape game collectif
- 📖 Création d'une fresque « On a tous un talent »,
- 📖 Jeux et sensibilisations sur les troubles dys
- 📖 Echanges

Ce sont près de 70 collaborateurs qui se sont mobilisés sur cet événement.



**Stem Groupe sensibilise ses collaborateurs**

**Stem GROUPE**

📅 Du 20 au 24 novembre 2023

**#seeph2023**  
Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

[stemgroupe.fr](http://stemgroupe.fr)

**Stem GROUPE**

**CE QU'IL FAUT RETENIR DE LA SEMAINE EUROPÉENNE POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022**

80% des personnes handicapées ont un handicap invisible

1/2 La moitié de la population sera confronté à une situation de handicap au cours de sa vie

Les 7 types de handicap : HANDICAP MOTEUR, HANDICAP VISUEL, HANDICAP AUDITIF, HANDICAP PSYCHIQUE, HANDICAP MENTAL, HANDICAP COGNITIF, MALADIE INVALIDANTE

Le saviez-vous ? Les personnes handicapées représentent 4% de la population active

Soit 1 Français sur 6

12 millions de français sont touchés par le handicap

**6%** C'est le quota d'obligation d'emploi de travailleurs en situation de handicap que les entreprises de plus de 20 salariés doivent embaucher

7 à 10% de la population française a une déficience auditive

1 enfant sur mille naît sourd

**37%** des personnes en situation de handicap ont un niveau d'étude égal ou supérieur au bac

11 Février 2005 la loi reconnaît la langue des signes comme une langue à part entière

Il existe 121 langues des signes dans le monde

**Vers une société plus inclusive**

Exclusion, Intégration, L'inclusion

**Les applis mobiles utiles**

**&ava** Des sous-titres pour toutes les situations. Sous-titres professionnels basés sur l'IAI pour les sourds et malentendants.

**be my eyes** Vise à aider les personnes aveugles et malvoyantes à reconnaître des objets et à faire face aux situations quotidiennes.

**streetco** Le premier GPS piéton collaboratif adapté aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

## Les collaborateurs se mobilisent pour une course caritative !

Le 11 juin 2023, des collaborateurs (coureurs et marcheurs) ont pris part à la course Run for Planète. Organisée par Ethics Event, cette course est la première en France à être éco-conçue, des fonds reversés à des associations telles que Médecins du Monde, Planète Urgence, et L214. Cet événement constitue un moyen de rassembler les collaborateurs autour d'une cause environnementale, tout en les incitant à pratiquer une activité physique. Deux mois avant l'événement, des sessions d'entraînement avaient été organisées.



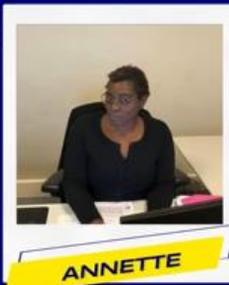
# Le sport au féminin

Stem Groupe a célébré la **Journée Internationale du Sport Féminin** avec fierté, en mettant en lumière la puissance, la grâce et la détermination des femmes dans le sport.

Cette journée a eu pour objectif de développer la visibilité du sport féminin auprès du grand public et de mettre en avant la diversité des pratiques.

Qu'elles pratiquent un sport individuel ou collectif, en compétition ou en loisir, de précision ou de contact, de façon régulière pu ponctuelle, elles font partie des collaboratrices de STEM Groupe !

Le sport contribue à améliorer l'état de forme général à tous âges.



**ANNETTE**




Dans ma vie trépidante, jongler entre ma casquette professionnelle et ma passion pour le sport représente un défi quotidien. Entre réunions et entraînements, je m'efforce de trouver l'équilibre parfait pour exceller dans les deux domaines, prouvant ainsi que le travail acharné et la détermination sont les clés du succès polyvalent.



**SONIA**




Cela fait plus de 10 ans que nous courons ensemble. Chaque semaine, nous partageons un moment convivial, bon pour le corps et l'esprit.



**MARIE-CHRISTINE**



**SYLVIE**




Au-delà du bien-être qu'il procure, il permet de mieux se connaître, de développer sa force physique, mentale et sa confiance en soi. Ses bienfaits se répercutent dans le cadre professionnel.



**LÉA**





Qui a dit qu'une femme enceinte ne pouvait pas faire de sport ? Une idée reçue qu'il est grand temps de bousculer !



**HÉLÈNE**




Le tennis représente pour moi un moyen d'expression qui se manifeste sans nécessiter l'usage de la parole.



**MARIE-ANNE**




Le sport m'aide à canaliser mon énergie et à garder une forme physique.



**JUSTINE**




Brisant les stéréotypes, le tir sportif féminin est bien plus qu'un sport; c'est une démonstration magistrale de la détermination, de la discipline et de la finesse.



**CUSTODIA**



**NATACHA**






**La propreté est un ressenti  
Le propre ne se voit pas  
Notre exigence, Votre Bien-vivre**

**Stem**  
GROUPE