

Propreté  
Multiservices

# Stem

GROUPE



Notre exigence, votre Bien-vivre

**NOTRE EXIGENCE,  
VOTRE BIEN-VIVRE**



## Avant-Propos

---

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

« 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. Grâce à cette double exigence et grâce à la confiance que nous accordent nos clients, Stem Groupe se place parmi les 10 premières sociétés du secteur de la propreté en France. Nous privilégions une croissance pérenne et régulière : une politique de consolidation dans le temps et non de rentabilité à court-terme. »

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



## Le Groupe

### Les valeurs Stem Groupe

Contribuer au bien-vivre professionnel de nos clients et collaborateurs, telle est l'ambition qui anime Stem Groupe au jour le jour. Quatre valeurs donnent du sens à notre action :

#### Engagement

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

#### Confiance

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

#### Qualité

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

#### Responsabilité

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

### Plus de 60 ans d'histoire

Stem Groupe est une entreprise à capitaux familiaux, avec une culture qui trouve racine dans des valeurs familiales. La société S.T.E.M, Société de Travaux d'Entretien et de Manutention, est fondée en mai 1956. C'est en 1970 que la société réalise ses premières prestations de nettoyage : la propreté deviendra l'activité principale du groupe par la suite. Depuis 1990, le groupe se développe également par croissance externe, il compte aujourd'hui 16 filiales.

1969 : Guy Christin, Président de la société STEM.

2004 : Bertrand Dartiailh, Président du Directoire de STEM SAS.

Depuis toutes ces décennies, Stem Groupe travaille pour assurer le bien-vivre et le confort des personnes sur leur lieu de travail ou dans les espaces recevant du public.



### Gouvernance Stem Groupe

**Bertrand DARTIAILH**  
Président du Directoire

**Cédric HENOT**  
Directeur Général

**Corinne POIGNART DUPAS**  
Secrétaire Générale

**Guy CHRISTIN**  
Président du Conseil  
de Surveillance

### Direction des filiales

<b>Patrick ADOLF</b>	Directeur Général l'Eclat d'Alsace et GS NET
<b>Etienne BUREL</b>	Directeur Général Segi et Segi Service
<b>Manuel CORREIA</b>	Directeur Général Clean Service
<b>Carole CORDONNIER</b>	Directrice Stem Propreté Nord
<b>Marc DUDOIT</b>	Directeur Nile, ES et Hérès Propreté
<b>Sylvie DURISOTTI</b>	Directrice Eurê (K) Propreté-Services
<b>Marc KERROUI</b>	Directeur Surgard
<b>Jean-Marie LE BIHAN</b>	Directeur Nettek et Jem
<b>Fabrice LETENEUR</b>	Directeur Général Dipan
<b>Stéphane MATHON</b>	Directeur Général Stem Propreté
<b>Laurent PEZZANI</b>	Directeur Stem Propreté Isère
<b>Yasmine STURM</b>	Directrice Générale Axial Propreté et Stem Propreté Rhône



### La force d'un leader et l'adaptabilité d'une société à taille humaine

#### Une expertise au service des publics de vos espaces

Stem Groupe et ses filiales assurent, pour ses clients entreprises et institutions publiques, des missions de :

- Propreté : prestations régulières ou spécifiques, prestations en milieux sensibles.
- Multiservices : maintenance des réseaux aérauliques et hydrauliques, second œuvre, gardiennage / sécurité, entretien des espaces verts, désinsectisation / dératisation / désinfection.

L'ensemble des prestations est réalisé par nos collaborateurs, sans aucun recours à la sous-traitance.

#### Des missions adaptées à votre secteur d'activité

Chaque réponse apportée est spécifique : elle dépend de vos espaces, de vos besoins, de votre organisation. Nos 2500 clients évoluent, sur tout le territoire, dans différents secteurs : industrie, transport et logistique, tertiaire, événementiel, hôtellerie, facility management, service public territorial et national, enseignement (primaire, secondaire et supérieur), secteur culturel.

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

**Guy Christin,**  
Président du Comité  
de Surveillance  
de Stem Groupe

### L'entretien de vos espaces, même les plus complexes

#### Un savoir-faire au service de tous les espaces et de leurs publics

La propreté et l'hygiène exigent un travail parfait. Stem Groupe s'appuie pour cela sur le savoir-faire de collaborateurs experts formés : ils œuvrent avec du matériel de pointe et maîtrisent les protocoles de nettoyage et d'entretien spécifiques et complexes.

Nous intervenons au sein de votre environnement ; nos équipes opérationnelles et encadrantes sont particulièrement attentives à respecter la vie de vos collaborateurs et la tranquillité de vos clients ou publics.

#### Votre organisation est notre modèle

Parce que votre organisation et vos espaces ont leurs spécificités, Stem Groupe privilégie l'adaptation en mettant en place une organisation-miroir. Cela permet de mieux répondre à vos besoins et simplifie les relations avec vos collaborateurs référents.

La surpromesse non réalisable n'est pas dans notre culture. Nous nous engageons à des améliorations effectives, définies dans un plan de progrès qui concernent la qualité des prestations et/ou la réduction des coûts.

« Une équipe disponible et une double expertise propreté et entretien du bâtiment : ce sont des points forts dans le mode opératoire. Cela nous permet de centraliser. »

**Pierrick Ricaud,**  
Chargé de Maintenance  
Tertiaire / Facilities & Services  
chez X-FAB France  
(fabrication de  
semi-conducteurs)



## La qualité ne se décrète pas, elle se ressent

### Une exigence de travail bien fait

Le sérieux fait partie de notre culture : les filiales Stem Groupe sont certifiées ISO 9001 pour leurs activités de services d'hygiène et propreté. Depuis 2015, notre démarche pour la préservation de l'environnement est certifiée ISO 14001.

### De la précision dans la durée

Votre satisfaction est pour nous essentielle. Cela passe par des processus de contrôle-qualité adaptés à vos espaces et besoins :

- Des auto-contrôles réguliers réalisés par nos personnels terrain et encadrants.
- Des contrôles mensuels en collaboration avec vos équipes.
- Des audits semestriels réalisés par notre service Qualité Sécurité Environnement.
- Des enquêtes de satisfaction menées annuellement.

### Au jour le jour Besoin d'une nouvelle intervention ?

Parce que vos espaces vivent, il est parfois nécessaire de réintervenir dans la journée : l'application Sy'Stem Connect vous permet de demander, à tout moment, une nouvelle intervention de nettoyage spécifique.\*  
(\*Si une équipe de permanence se trouve sur site)

### Innovier pour encore mieux vous servir

Notre politique Innovation se structure autour de 3 axes :

- Renforcer la communication avec vos référents sur le terrain pour améliorer notre réactivité de réponse, pour vous garantir plus de traçabilité et de fluidité dans les échanges.
- Développer la qualité de service : être à l'écoute de vos collaborateurs et de vos publics permet d'obtenir une meilleure qualité de service.
- Vous proposer du matériel de nettoyage haute qualité : nous privilégions des solutions sans chimie, meilleures pour la santé et l'environnement.

« Un élément qui est important pour nous, c'est la prise en compte de nos exigences qualité, sécurité et environnement car notre entreprise cliente est certifiée ISO 14001. »

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

## L'humain au cœur de notre action

### Votre bien-vivre, au quotidien

La propreté et l'hygiène sont un signe du respect accordé à vos collaborateurs ou aux publics de vos espaces. Cela contribue à leur bien-vivre, à titre individuel, mais aussi à un mieux-vivre ensemble. Dans les relations professionnelles qui nous unissent au quotidien, nos équipes se tiennent à l'écoute de vos besoins, elles sont disponibles et réactives à vos demandes. Nous nous engageons.

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

**Mickaël Dogneau,**  
Responsable des services  
techniques de Laboratoires  
Cerba

### Des relations dans la durée

Nous exerçons un métier de service, la confiance que nous portons nos clients est primordiale. Les relations humaines s'inscrivent dans la durée. Preuve en est la fidélité que nous accordons nos clients depuis plusieurs années. Chez Stem Groupe, les taux de fidélisation et taux de renouvellement de contrats de nos clients sont parmi les meilleurs du marché.



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

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

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

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



LA PROPRIÉTÉ  
EST UN  
RESSENTI



**LE PROPRE  
RENVOIE  
À L'ESTIME  
DE SOI**



LE PROPRE  
NE SE VOIT PAS



**LA PROPRIÉTÉ  
PERMET  
LA COHÉSION  
SOCIALE**



Stem Groupe

Notre exigence,  
votre Bien-vivre.



## Un groupe attentif au bien-vivre de ses collaborateurs

### Respect et écoute au cœur de la culture d'entreprise

Stem Groupe est un groupe issu d'une culture familiale : la Direction groupe et les Directeurs des filiales sont accessibles. Le Groupe agit pour permettre à ses collaborateurs de travailler dans les meilleures conditions possibles. Nous privilégions, par exemple, le rapprochement géographique domicile / travail pour une meilleure qualité de vie de nos collaborateurs. Fidéliser notre personnel est important : chez Stem Groupe, plus de la moitié de notre effectif a une ancienneté supérieure à 5 ans.

Nous agissons pour l'insertion et l'accompagnement des personnels en situation de handicap ou éloignés de l'emploi. Notre référent handicap forme l'intégralité de nos équipes RH, pour une bonne intégration de publics à besoins spécifiques. Stem Groupe collabore également avec des structures spécialisées dans l'intégration et le placement de personnes éloignées de l'emploi et / ou de personnel en situation de handicap.



www.ladapt.net

### La formation comme vecteur de développement

Nous attachons une importance toute particulière à la formation comme outil de développement des compétences, tant au profit de la qualité de service que nous vous devons, qu'au profit du développement de nos collaborateurs. Cela passe notamment par des politiques :

- D'optimisation des potentiels chez nos collaborateurs : recensement des savoirs des agents par nos personnels encadrants afin de les faire évoluer au mieux.
- De lutte contre l'illettrisme avec proposition de formation d'alphabétisation : 250 heures sur 1 an.

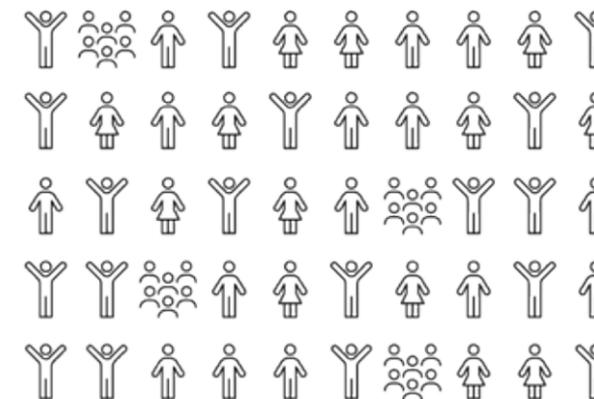
« J'ai commencé à travailler comme manutentionnaire en 2003. Année après année, j'ai évolué au sein de l'entreprise. Mes supérieurs me font confiance car je suis à la hauteur de leurs attentes. J'apprécie d'être responsable et autonome dans mon métier. »

**Moustafa Khfifi,**  
Chef d'équipe Nettec

« Je travaille chez Stem Groupe depuis mon arrivée en France il y a plus de 15 ans. L'entreprise m'a donné la possibilité d'apprendre le français grâce à une formation. »

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

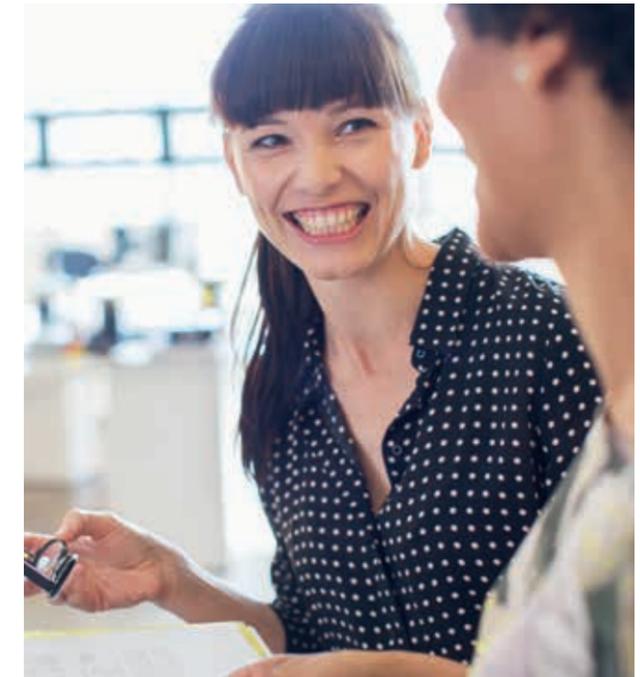
### Données clefs RH



- 5 600 collaborateurs
- 65 % de femmes au sein de nos effectifs
- 8 % de personnes handicapées (effectifs groupe)
- 82 nationalités représentées au sein du groupe



Stem Propreté signataire de la charte diversité



## Un engagement au service du bien-vivre environnemental et citoyen

### Notre action nous engage vis-à-vis de la planète

Pionnier dans l'utilisation de produits éco-responsables (Ecolabel/Ecocert), nous avons toujours considéré que la préservation de l'environnement faisait partie de notre responsabilité. Par exemple, nous veillons à promouvoir les bonnes pratiques environnementales en participant au quotidien à la préservation des ressources par des gestes de bon sens (éco-gestes, éco-conduite).

### Nous agissons pour les générations futures

A travers sa filiale Stem Propreté, Stem Groupe s'engage depuis 2011 à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Par ailleurs, nous nous engageons à appliquer et respecter les principes de la norme ISO 26000 relative à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise.



### La RSE en acte : Eco-Ecole : éduquer les enfants au développement durable

Sensibiliser les enfants à la transition énergétique en les rendant acteurs du changement sur un territoire spécifique qu'est leur école : voici la mission du programme Eco-Ecole.

Le plan de transformation spécifique défini avec l'aide de l'Association Teragir dure une à plusieurs années et s'intègre au sein du projet d'établissement. Les enfants sont ainsi sensibilisés aux questions environnementales (éco-gestes, changements de comportements, tri...) mais aussi à ses impacts sociaux et économiques, en lien avec l'ensemble des parties prenantes de l'école.

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

actions concrètes de développement durable. »

**Romain Bouillon,**  
Directeur Adjoint de  
l'association Teragir.

## Être au plus proche de nos clients

**STEM Groupe**  
4 rue de la Viorme  
91370 Verrières-le-Buisson  
01.60.11.48.49

**Conception-rédaction** Karine Pho  
**Direction artistique** Super regular  
**Photographies** Sandrine Expilly,  
Getty Images, Unsplash, GL Events.  
En couverture et pp12-13 : Louvre-  
Lens : La Galerie du temps © Kazuyo  
Sejima + Ryue Nishizawa / SANAA,  
Tim Culbert + Celia Imrey / IMREY  
CULBERT, Catherine Mosbach  
Muséographie Studio Adrien  
Gardère © 2017 Frédéric Ioviono

**Stem Groupe remercie l'Unesco,**  
**X-Fab, Le Louvre-Lens,**  
**GL Events, L'Est Républicain.**

**Auvergne-Rhône-Alpes**  
Axial Propreté  
31 rue de Verdun  
69100 Villeurbanne

Stem Propreté Claix  
3 rue de l'Europe  
38640 Claix

Stem Propreté Lyon  
31 rue de Verdun  
69100 Villeurbanne

**Grand Est**  
GS.Net  
13 avenue de l'Énergie  
67800 Bischheim

L'Éclat d'Alsace  
75 allée Gluck  
68200 Mulhouse

L'Éclat d'Alsace  
Rue Théophraste  
Renaudot  
54180 Houdemont

L'Éclat 67  
13 avenue de l'Énergie  
67800 Bischheim

Stem Propreté Reims  
4A rue des Forgerons  
51350 Cormontreuil

**Hauts-de-France**  
Stem Propreté Lens  
Rue Françoise Dolto  
62223 Beaurains

Stem Propreté Nord  
5 rue du Colibri  
59650 Villeneuve d'Ascq

**Ile-de-France**  
Clean Service  
11 rue de la Guvernone  
95310 Saint-Ouen-  
l'Aumône

Dipan  
4 rue de la Viorme  
91370 Verrières-le-  
Buisson

Hérès Propreté  
13 rue Sadi Carnot  
78120 Rambouillet

Nettec / Jem  
2 rue Jean Lemoine  
94000 Créteil

Nile  
14 rue Georges Pompidou  
78690 Les Essarts Le Roi

Segi Propreté / Segi Service  
7 rue du Grand Étang  
78920 Ecquevilly

Stem Propreté  
15 rue des Petits Ruisseaux  
91370 Verrières-le-  
Buisson

Stem Propreté Paris  
2 rue des Alouettes  
75019 Paris

Surgard  
9 rue du Grand Étang  
78920 Ecquevilly

**Nouvelle Aquitaine**  
Eure(K)  
Propreté-services  
2 rue Jacques Cartier  
ZAC de Blanquefort  
33290 Blanquefort cedex



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

