



**SERFIM**

entrepreneurs d'avenirs

**SERFIM**

**Soutient le Pacte Mondial**

**COMMUNICATION  
SUR LE PROGRES  
2013**



## SOMMAIRE

1.	L'engagement de la direction .....	3
1.1	Déclaration de Soutien continu .....	3
2	Les droits de l'Homme .....	4
2.1	Les Principes.....	4
2.2	Evaluation, politique et objectifs .....	4
2.2.1	Déclaration de soutien à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme .....	4
2.2.2	Politique écrite ("Les valeurs défendues par les hommes et femmes de SERFIM") intégrant le respect des droits de l'Homme, la prévention des violations, .....	5
2.2.3	Exigence de certification Qualité, Sécurité et Environnement de toutes les entités du groupe SERFIM pour assurer la conformité réglementaire et l'amélioration continue en matière de santé et sécurité au travail... 5	
2.2.4	Intégration de critères de respect des principes du Pacte Mondial dans le référencement des fournisseurs significatifs (groupe de travail Achats SERFIM) .....	7
2.2.5	Soutenir les initiatives d'engagement citoyens de nos collaborateurs, et encourager les actions concernant l'éducation, la santé, la protection de la cellule familiale et l'insertion .....	9
•	3 Actions menées par des salariés de SERFIM ont été présentées en 2013 lors de la journée Cadre SERFIM : 9	
3	Les conditions de travail .....	10
3.1	Les Principes.....	10
3.2	Evaluation, politique et objectifs .....	10
3.2.1	Maintien du Dialogue social dans toutes les entités par la mise en place des Délégation unique du Personnel a minima et / ou Comité d'entreprise .....	10
3.2.2	Lutte contre le travail illégal : intégration dans nos achats de personnel ou de sous-traitances .....	13
3.2.3	Diversité: maintenir des séniors dans l'emploi et utiliser leurs compétences pour former les jeunes et / ou inexpérimentés .....	14
3.2.4	Diversité: avoir un dispositif permettant l'égalité hommes - femmes.....	15
3.2.5	Diversité : permettre le maintien dans l'emploi ou l'intégration de personnes ayant un handicap ....	16
3.2.6	Lutte contre la discrimination : identifier les actions menées d'insertion des jeunes, populations issues de l'immigration, personnes en échecs scolaires, autres .....	16
3.2.7	Suivi des indicateurs de bien-être au travail.....	17
4	L'environnement .....	18
4.1	Les Principes.....	18
4.2	Evaluation, politique et objectifs .....	18
4.2.1	Exigence de certification Environnement de toutes les entités du groupe SERFIM pour assurer une analyse des risques et des impacts environnementaux des activités des entités du groupe SERFIM et mettre en place des plans d'actions d'amélioration.....	18
4.2.2	Encourager l'initiative et l'innovation technique en matière de préservation d'environnement et réutilisation des ressources .....	19
5	La lutte contre la corruption .....	23
5.1	Les Principes.....	23
5.2	Evaluation, politique et objectifs .....	23

# 1. L'engagement de la direction

## 1.1 Déclaration de Soutien continu

SERFIM et les PME qu'elle fédère se sont engagées en janvier 2013 à soutenir le Pacte Mondial de l'ONU.

Plus que de respecter les dix principes fondamentaux nous souhaitons valoriser les hommes et femmes de SERFIM qui depuis des années ont su adhérer à ces valeurs.

S'engager à soutenir le Pacte Mondial, c'est s'investir dans une action de communication auprès de nos clients, de nos fournisseurs, de nos partenaires, de nos futurs collaborateurs afin que tous ensemble nous défendions l'Homme.

Je renouvelle ce jour mon engagement à promouvoir les 10 principes du Pacte Mondial dans la sphère d'influence de nos entreprises.

Nous continuons à mettre en place des actions concrètes pour valoriser l'Homme et permettre à chacun de s'épanouir dans le Respect de chacun et de son environnement.

**Guy MATHIOLON**

Président directeur général du groupe SERFIM

Lyon, le 24 janvier 2014

## 2 Les droits de l'Homme

### 2.1 Les Principes

- 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

### 2.2 Evaluation, politique et objectifs

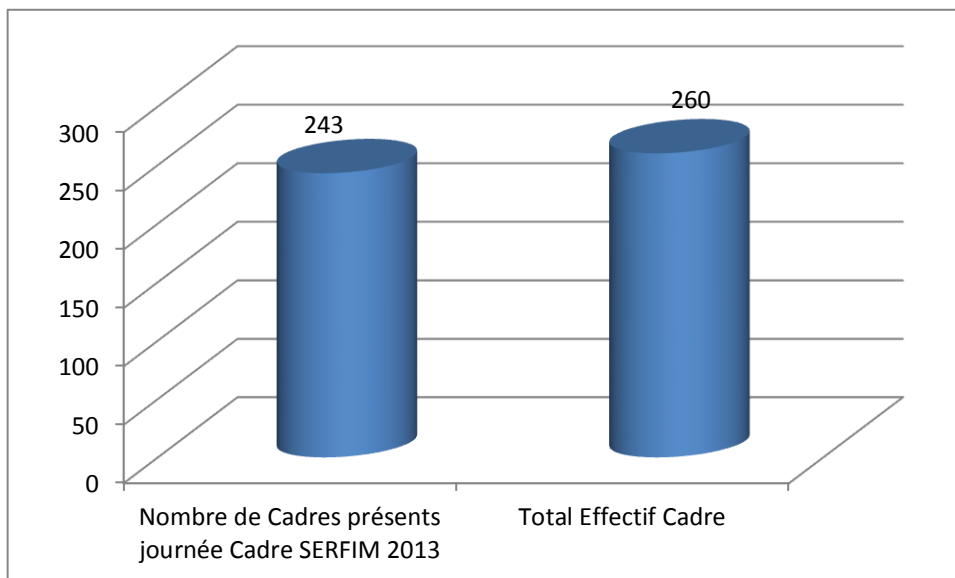
Concrètement l'entreprise SERFIM a souhaité mettre en place une communication claire sur ces sujets.

Les grandes lignes que s'étaient fixées la direction ont abouti aujourd'hui à :

#### 2.2.1 Déclaration de soutien à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme

##### Les actions mises en œuvre en 2013

- 1) Présentation de l'engagement par la direction lors de la journée Cadres SERFIM
- 2) Intégration de l'engagement SERFIM dans la nouvelle plaquette commerciale



➡ **93 %** de l'encadrement a pris part à la présentation de l'engagement de la Direction de SERFIM à soutenir le Pacte Mondial et la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme en avril 2013.

◆ **2500** plaquettes commerciales à destination de nos clients ont été produites. Elles permettront de présenter auprès de nos sphères d'influence, l'engagement SERFIM à soutenir le Pacte Mondial et la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

### **2.2.2 Politique écrite ("Les valeurs défendues par les hommes et femmes de SERFIM") intégrant le respect des droits de l'Homme, la prévention des violations,**

Les actions mises en œuvre en 2013

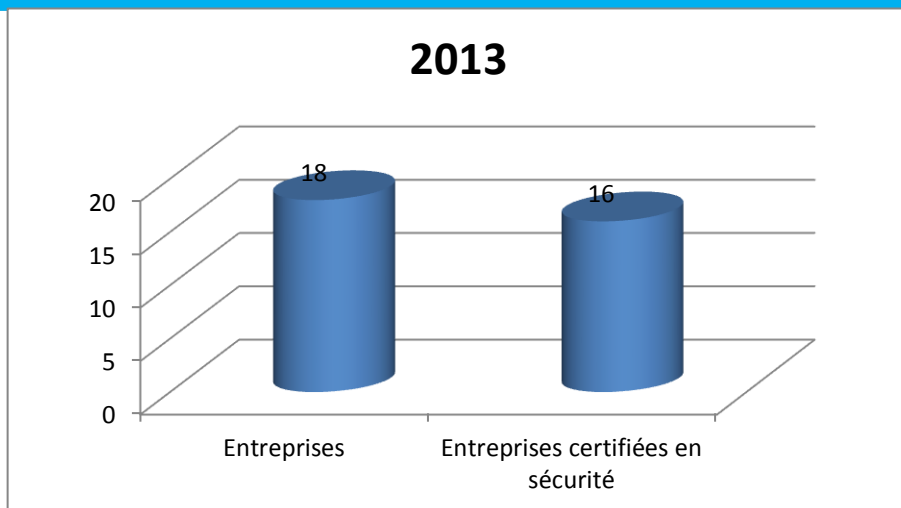
- 1) Rédaction du document
- 2) Diffusion et présentation aux salariés SERFIM

◆ « Les valeurs défendues par les hommes et femmes de SERFIM » est un document qui a été présenté au comité de direction de décembre 2013. Après quelques modifications, il sera diffusé au personnel SERFIM dans l'année 2014.

### **2.2.3 Exigence de certification Qualité, Sécurité et Environnement de toutes les entités du groupe SERFIM pour assurer la conformité réglementaire et l'amélioration continue en matière de santé et sécurité au travail**

Les actions mises en œuvre en 2013

Mise en place de systèmes Qualité, sécurité et Environnement intégrés dans chaque société

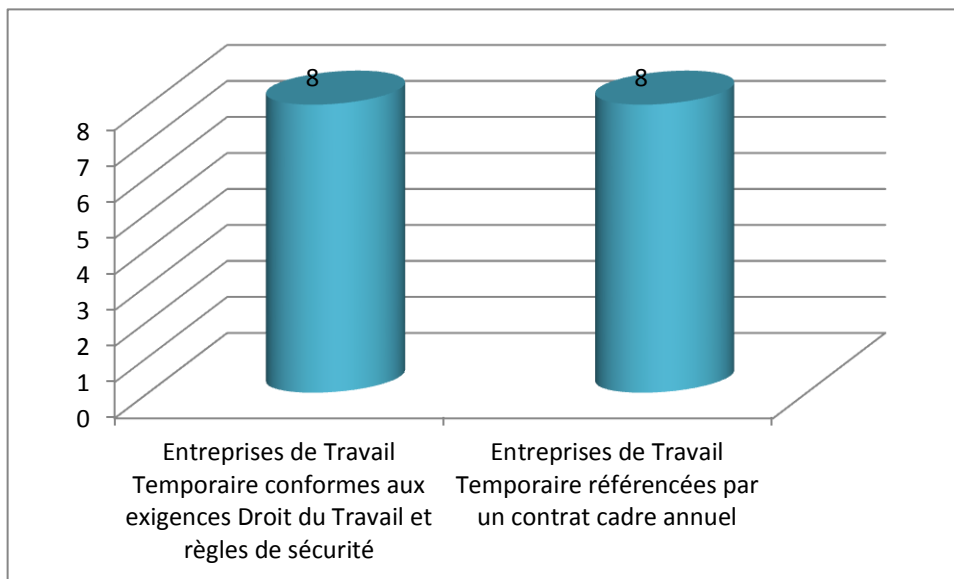


➡ **88 %** des entreprises du groupe SERFIM sont certifiées suivant un référentiel Sécurité

## 2.2.4 Intégration de critères de respect des principes du Pacte Mondial dans le référencement des fournisseurs significatifs (groupe de travail Achats SERFIM)

### Les actions mises en œuvre en 2013

- 1) Définition de critères de sélection pour les sociétés de travail temporaire (Droit du travail, Santé et Sécurité)
- 2) Etablissement de contrat de sous-traitance type intégrant des exigences en matière de lutte contre le travail illégal, protection de la santé, sécurité et préservation de l'environnement
- 3) Intégration de critères d'achat responsable dans la sélection des entreprises référencées (fournisseurs locaux, conformité au droit du travail)



➡ **100 %** des entreprises de travail temporaire référencées dans nos contrats cadre répondent aux critères de droit du travail, de santé et sécurité définies par les acheteurs du groupe SERFIM

⇒ **100 %** de nos activités sous-traitées sont soumises à l'agrément des Maîtres d'ouvrages et font l'objet d'un contrat cadre ayant défini nos exigences en matière de lutte contre le travail illégal, protection de la santé et sécurité et respect du code du travail.


⇒ **A venir en 2014:** part des dépenses réalisées avec des fournisseurs locaux (régionaux, nationaux).



### *2.2.5 Soutenir les initiatives d'engagement citoyens de nos collaborateurs, et encourager les actions concernant l'éducation, la santé, la protection de la cellule familiale et l'insertion*

#### Les actions mises en œuvre en 2013

- 1) Réflexion sur l'outil adapté pour soutenir les initiatives et assurer une égalité de traitement des sollicitations financières
- 2) Présentation lors de la journée Cadres SERFIM d'actions menées par des salariés ou groupes de salariés de SERFIM en matière de santé, éducation, aide aux populations défavorisées

 *Création d'un Fonds de dotation d'entreprise validé par le CODIR SERFIM de décembre 2013.  
L'objectif est une mise en place dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2014 afin de pouvoir intégrer dans le reporting 2014 les actions menées.*

## **3 Actions menées par des salariés de SERFIM** ont été présentées en 2013 lors de la journée Cadre SERFIM :

- *Aide à la recherche contre le cancer du jeune enfant,*
- *Aide aux villages du Togo (fournitures diverses et création de parrainages)*
- *Aide pour la construction d'une école au Népal (principe d'une construction collective où chaque parent d'élève donnait 1 à 2 journées de son temps pour construire, les matériaux étant fournis)*

# 3 Les conditions de travail

## 3.1 Les Principes

Les entreprises sont invitées à respecter:

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

## 3.2 Evaluation, politique et objectifs

Depuis de nombreuses années nos activités placent l'Homme au cœur de la production, aussi les enjeux d'amélioration des conditions de travail sont primordiaux pour amener le collaborateur à s'investir durablement pour l'entreprise.

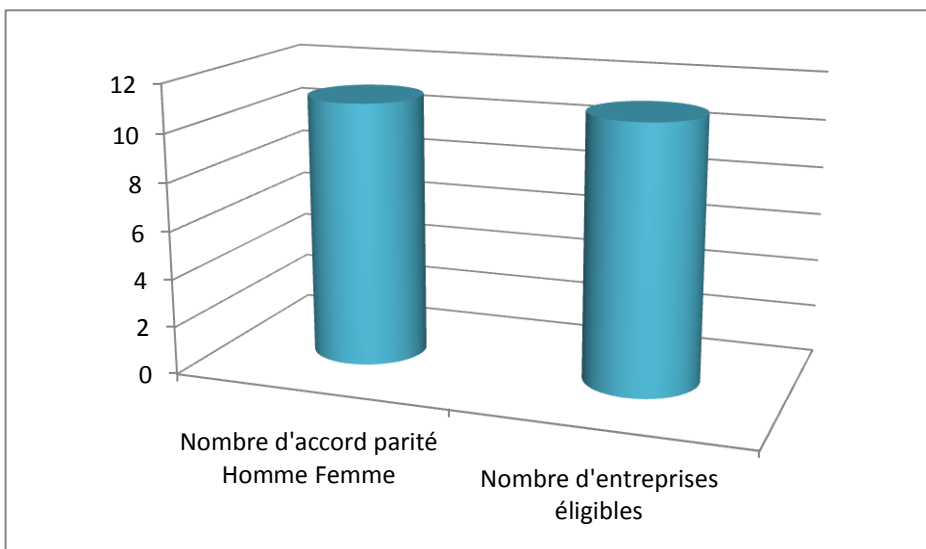
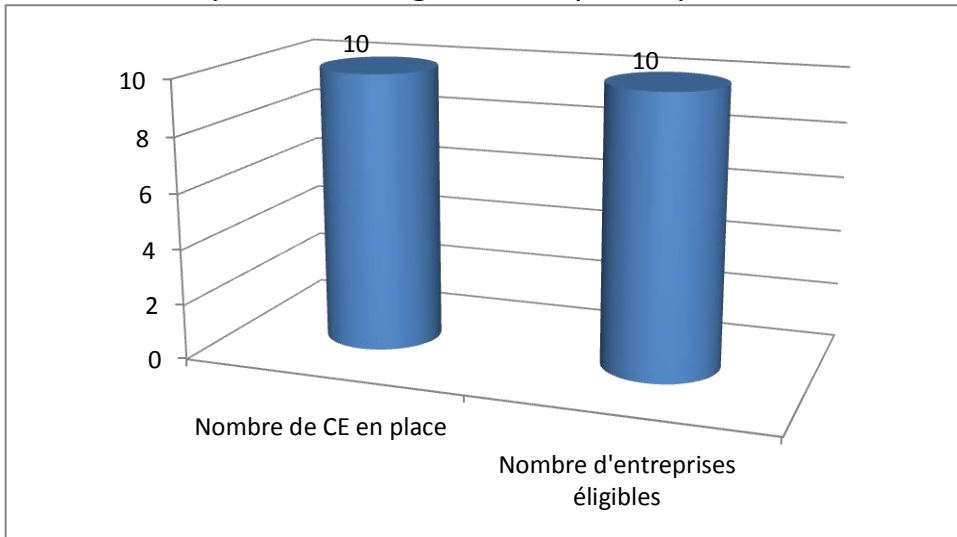
Et l'entreprise a tout à gagner à encourager des initiatives en vue de l'amélioration de ces conditions de travail.

### 3.2.1 *Maintien du Dialogue social dans toutes les entités par la mise en place des Délégation unique du Personnel a minima et / ou Comité d'entreprise*

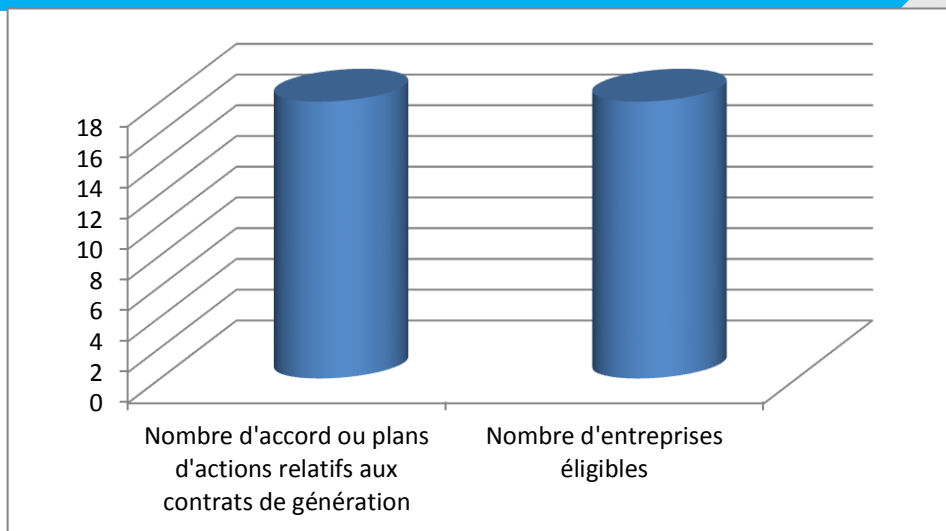
Les actions mises en œuvre en 2013

Suivi du bilan social annuel de chaque entité (mise en place d'une consolidation semestrielle des données)

⇒ **100 %** des entreprises de plus de 20 personnes ont mis en place un Comité d'entreprise ou Délégation unique du personnel et amélioré le dialogue social.



⇒ **100 %** des entreprises concernées ont mis en place un accord de parité hommes - femmes et le renouvellent chaque année.

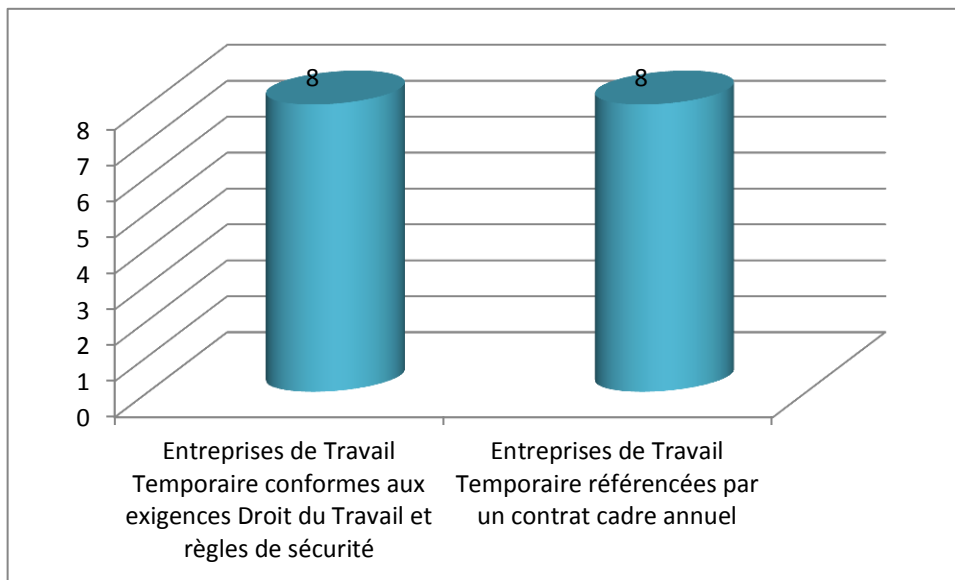


➡ **100 %** des entreprises ont mis en place un accord ou plan d'actions relatif au maintien dans l'emploi des séniors et la formation des jeunes embauchés pour un meilleur renouvellement des compétences et transfert des savoir-faire.

### 3.2.2 Lutte contre le travail illégal : intégration dans nos achats de personnel ou de sous-traitances

#### Les actions mises en œuvre en 2013

- 1) Définition de critères de sélection pour les sociétés de travail temporaire (Droit du travail, Santé et Sécurité)
- 2) Etablissement de contrat de sous-traitance type intégrant des exigences en matière de lutte contre le travail illégal, protection de la santé, sécurité et préservation de l'environnement



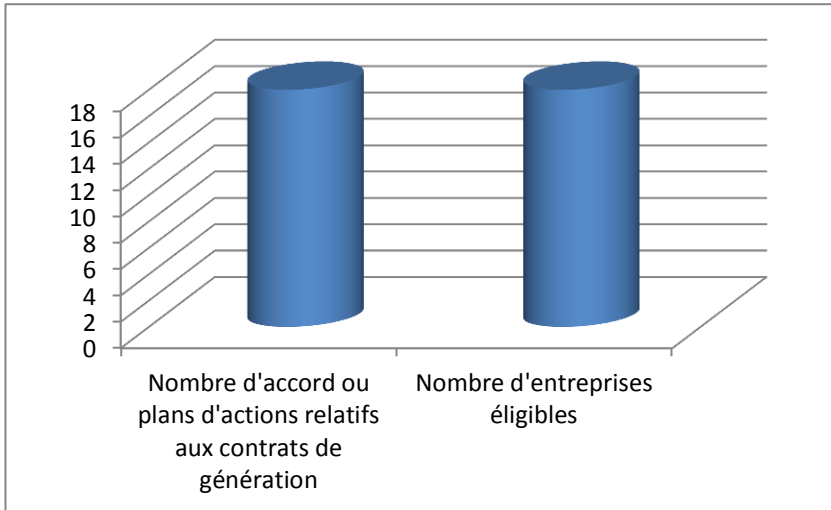
➡ **100 %** des entreprises de travail temporaire référencées dans nos contrats cadre répondent aux critères de droit du travail, de santé et sécurité définies par les acheteurs du groupe SERFIM.

➡ **100 %** de nos activités sous-traitées sont soumises à l'agrément des Maîtres d'ouvrages et font l'objet d'un contrat cadre ayant défini nos exigences en matière de lutte contre le travail illégal, protection de la santé et sécurité et respect du code du travail.

### 3.2.3 Diversité: maintenir des séniors dans l'emploi et utiliser leurs compétences pour former les jeunes et / ou inexpérimentés

#### Les actions mises en œuvre en 2013

Mise en place d'un plan séniors dans chaque entité



➡ **100 %** des entreprises ont mis en place un accord ou plan d'actions relatif au maintien dans l'emploi des séniors et la formation des jeunes embauchés pour un meilleur renouvellement des compétences et transfert des savoir-faire.

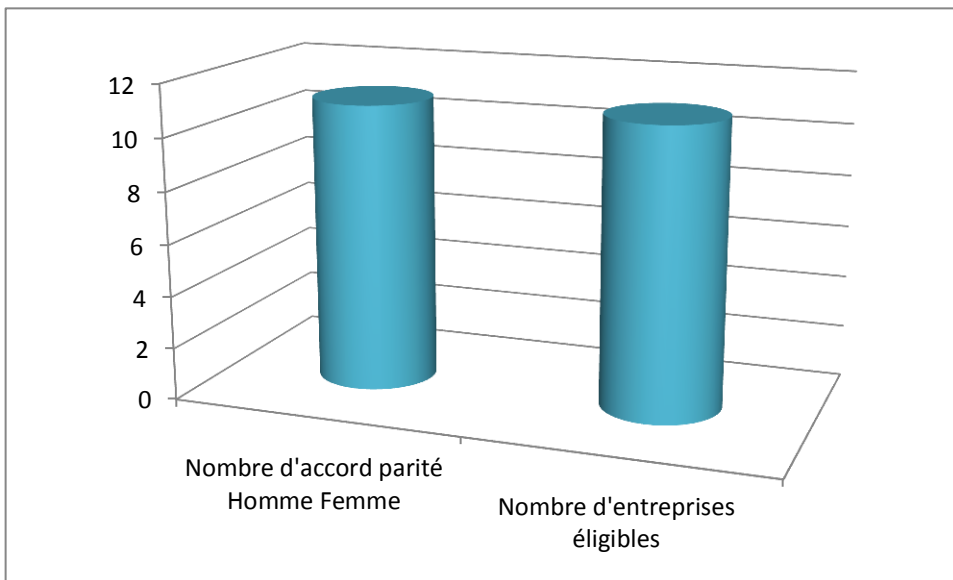


Le ministre du travail, Michel Sapin, signe le premier contrat de génération chez SERFIM (mars 2013).

### 3.2.4 Diversité: avoir un dispositif permettant l'égalité hommes - femmes

#### Les actions mises en œuvre en 2013

Mise en place et renouvellement des accords parité Homme / Femmes dans chaque entité



➡ **100 %** des entreprises concernées par la loi ont mis en place un accord de parité hommes - femmes et le renouvellent chaque année.

➡ **+ 10 %** : C'est l'augmentation du nombre de femmes entre 2010 et 2012 dans les effectifs des entreprises de SERFIM.

### 3.2.5 Diversité : permettre le maintien dans l'emploi ou l'intégration de personnes ayant un handicap

#### Les actions mises en œuvre en 2013

Présentation des répartitions actuelles dans les entreprises en CODIR  
SERFIM  
Définition d'objectifs de sensibilisation de l'encadrement

↔ **2 %** : C'est la part du personnel reconnu travailleur handicapé rapporté aux effectifs.

### 3.2.6 Lutte contre la discrimination : identifier les actions menées d'insertion des jeunes, populations issues de l'immigration, personnes en échecs scolaires, autres

#### Les actions mises en œuvre en 2013

Mise en place des clauses d'insertion liées aux marchés publics  
Suivi du taux de représentation des contrats d'apprentissage dans les entreprises.

↔ **5 %** : C'est la part des contrats d'alternance et de professionnalisation rapportée aux effectifs en 2012.

↔ **99** : C'est le nombre de contrats en apprentissage et de professionnalisation depuis 2011.



### 3.2.7 Suivi des indicateurs de bien-être au travail

#### Les actions mises en œuvre en 2013

Mise en place d'indicateurs permettant de mesurer les conditions de travail en entreprise

↔ **13** : C'est la moyenne du nombre d'heures de formations suivies par salarié en 2012.

↔ **95 %** : C'est la proportion de CDI (Contrat de Travail à Durée Indéterminée) rapporté à l'effectif.

↔ **0** jour de grève en 2012 et **0** jour de grève en 2013 sur la totalité des entreprises.

# 4 L'environnement

## 4.1 Les Principes

Les entreprises sont invitées à respecter:

- 7 - adopter le principe de précaution face aux problèmes d'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 des technologies respectueuses de l'environnement

## 4.2 Evaluation, politique et objectifs

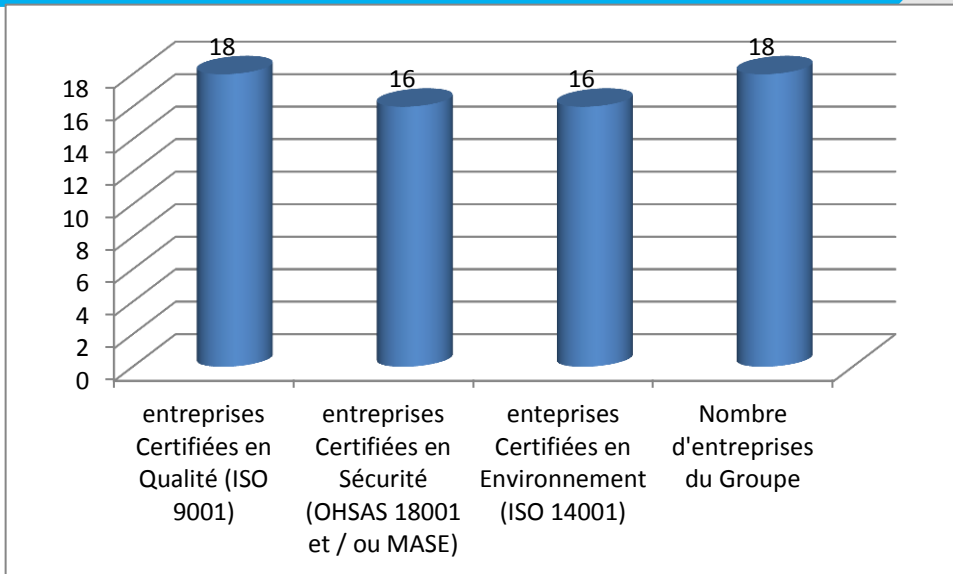
SERFIM investit en matière d'environnement depuis de nombreuses années.

Certaines des activités des entreprises du groupe sont uniquement orientées environnement, telles que les branches recyclage et propreté, l'activité dépollution est également en pointe pour mettre en œuvre des process de dépollution de sites. SERFIM est d'ailleurs un groupe pionnier dans le domaine de la dépollution avec la création d'une entreprise dédiée dès 1983 : SERPOL.

### 4.2.1 Exigence de certification Environnement de toutes les entités du groupe SERFIM pour assurer une analyse des risques et des impacts environnementaux des activités des entités du groupe SERFIM et mettre en place des plans d'actions d'amélioration

#### Les actions mises en œuvre en 2013

Mise en place de systèmes Qualité, sécurité et Environnement intégrés dans chaque société



➡ **88 %** des entreprises sont certifiées ISO 14001 (norme de management environnemental)

#### 4.2.2 Encourager l'initiative et l'innovation technique en matière de préservation d'environnement et réutilisation des ressources

##### Les actions mises en œuvre en 2013

Mise en place d'actions en Recherche et Développement  
Et suivi des actions par le comité de pilotage « innovation »

➡ Création d'une usine de recyclage de plâtre :  
En partant du constat que plusieurs milliers de tonnes de déchets de plâtres sont enfouis chaque année sans aucune valorisation.

**24 500T** : c'est le tonnage de plâtre issue de l'unité de revalorisation en 2013

**97%** : c'est le taux de revalorisation de ces déchets (gypse, ferraille et papier) en 2013



- Fort d'un partenariat ancien avec le groupe industriel autrichien EGGER, installé en France, SERDEX (une société du groupe SERFIM) officialise son partenariat avec la création au 1er janvier 2014 d'une société commune : éco3bois. Cette société permet de proposer aux acteurs de la filière des déchets de bois (collectivités territoriales, industriels, etc.) une solution pérenne de valorisation de leurs déchets de bois. Ces déchets de bois seront valorisés intégralement en France.

Tonnage janvier 2014 : **1000 tonnes** de déchets de bois



- Innovation dans le traitement des fenêtres issues de la déconstruction. A l'origine ce déchet non valorisé et à fort tonnage n'est pas revalorisé mais enfoui. La création d'un procédé pour la récupération des verres des vitres sur les châssis

permet de réinjecter dans la production de verre neuf jusqu'à **80** % du poids total d'une Fenêtre

Démarrage de la filière 2012 : **2 000** fenêtres collectées et démantelées

Bilan 2013 : **6 800** fenêtres collectées et démantelées



➔ Création du Procédé ROSEAULIX : Procédé de traitement par Filtres Plantés de Roseaux (FPR) destiné au traitement d'effluents de type lixiviats de décharges, installation de compostage et autres

• **Intérêt environnemental :**

- épuration basée sur une symbiose entre les bactéries et les végétaux qui se développent sur le média épuratoire
- intégration paysagère sans nuisance sonore ni olfactive.
- consommation énergétique minimale, gestion et maintenance simplifié



### ➡ Création du Procédé NANOFREZES :

il consiste à injecter, dans les sols et les nappes souterraines, des nanoparticules de fer zéro-valent, enrobées d'un polymère organique spécifique, extrêmement réactives et donc capables de traiter des polluants organiques chlorés même récalcitrants (par ex : perchloroéthylène, trichloroéthane, les perchlorates, les PCB, les pesticides, les solvants) y compris réduire certains métaux dissous (Cr(VI), U(VI)).

**Intérêt environnemental :** L'injectabilité de la suspension de fer permet de s'affranchir des techniques d'excavation et donc de maintenir les installations ou écosystèmes de surface en place.

De plus, le fer injecté est transformé en oxydes de fer, composé naturel majeur dans les sols, tandis que l'enrobage organique est complètement biodégradable. La technique d'injection ne requiert que très peu d'énergie électrique (énergie essentiellement hydraulique) conférant ainsi un impact environnemental positif au traitement de dépollution.

- **0 mg/l** : c'est la concentration en sous produits (CV et DCE) mesurée suite à un traitement de trichloroéthylène !
- **99 %** : c'est le pourcentage d'abattement des teneurs en polluants en quelques jours

### ➡ Création d'un procédé d'évaporation de saumures industrielles par l'utilisation des énergies renouvelables

Procédé utilisant les énergies renouvelables (soleil, vent)

Consommation énergétique minimale

Evaporation des saumures jusqu'à la cristallisation des sels



# 5 La lutte contre la corruption

## 5.1 Les Principes


10 - Les entreprises sont invitées à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vins.

## 5.2 Evaluation, politique et objectifs

Concrètement l'entreprise SERFIM a souhaité mettre en place une communication claire sur ces sujets.

Les actions mises en œuvre en 2013

- 1) Rédaction du document
- 2) Diffusion et présentation aux salariés SERFIM

 « Les valeurs défendues par les hommes et femmes de SERFIM » est un document qui a été présenté au comité de direction de décembre 2013. Après quelques modifications il sera diffusé au personnel SERFIM dans l'année 2014.