



PARTICIPER  
À RENDRE LE MONDE  
PLUS SÛR

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise  
BILAN 2017 - ÉDITION 2018



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

5

Déclaration d'engagement

6

La responsabilité au cœur de la stratégie de notre Groupe

7

Global Compact : 10 principes et 17 objectifs

8

L'entreprise

12

Droits de l'Homme

18

Normes internationales du travail

24

Environnement

28

Lutte contre la corruption



# PARTICIPER À RENDRE LE MONDE PLUS SÛR

## Déclaration d'engagement

J'ai le plaisir de confirmer l'engagement du Groupe SERIS pour les 10 principes du Pacte Mondial des Nations-Unies.

Les valeurs et principes du Pacte Mondial des Nations-Unies rejoignent ceux que le Groupe SERIS nourrit depuis l'origine.

Ils nous permettent d'intégrer dans notre gouvernance les fondamentaux de la responsabilité sociétale, conformément aux attentes de nos parties prenantes. Notre politique inclut notamment la protection de l'environnement, la prise en compte de la santé et de la sécurité des salariés, le respect des personnes sans aucune discrimination, la lutte contre la corruption et les achats responsables.

Un an après cet engagement public, notre première Communication sur le Progrès (COP) dresse un panorama des principales actions réalisées sur l'année 2017, en France, en Belgique et aux Pays-Bas pour améliorer l'intégration des principes à la stratégie, à la culture et aux activités quotidiennes du Groupe SERIS.

L'engagement dans cette démarche est un gage de progrès et de pérennité dans le cadre d'une croissance partagée par l'entreprise, ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires et plus largement le territoire et la société civile dans lesquels les activités du Groupe SERIS s'intègrent.

*L'engagement dans  
cette démarche est  
un gage de progrès  
et de pérennité*

Fort de cette dynamique et souhaitant poursuivre nos efforts en matière de développement durable, je renouvelle, en mon nom et celui de nos collaborateurs, mon engagement auprès du Pacte Mondial et mon soutien à ses dix principes que nous nous attachons à respecter dans la conduite de nos activités et à promouvoir au travers de nos principaux supports de communication.

**Guy TEMPEREAU,**  
Président







## La responsabilité au cœur de la stratégie de notre Groupe

Notre ambition de développement, notre vision long terme et la transmission aux générations futures sont au cœur de la stratégie du Groupe familial indépendant. Cela nous conduit depuis l'origine à pratiquer nos activités de façon responsable en matière sociale, sociétale et environnementale.

La RSE est dans l'ADN de notre Groupe. Nos actions sont ancrées dans un projet durable et pérenne. Nous savons que notre famille continuera de piloter l'entreprise, et donc qu'elle devra aussi assumer les conséquences de nos actions d'aujourd'hui.

Si la vision responsable est au cœur des actions quotidiennes du Groupe depuis sa création, la formalisation de la RSE comme axe stratégique à part entière est, quant à elle, plus récente.

*La RSE est dans l'ADN  
de notre Groupe.*

En 2016, le Groupe a souhaité valoriser et structurer toutes les actions et initiatives transversales en un projet plus global et unifié en l'intégrant à la stratégie. Accompagné par un cabinet spécialisé en matière de développement durable, SERIS a alors lancé une vaste analyse de ses pratiques et a formalisé sa propre démarche RSE articulée autour de la mission de l'entreprise : « Participer à rendre le monde plus sûr ». Si la prise en compte de l'humain est au cœur du projet, la stratégie du Groupe repose sur 7 fondamentaux partagés par toutes les filiales du Groupe en France et à l'étranger.

Le plan d'actions mis en œuvre a conduit à l'adhésion aux principes du Pacte Mondial en 2017 et à la rédaction de plusieurs documents fondateurs, socles de la démarche responsable du Groupe, parmi lesquels : la politique RSE, la charte environnementale ou encore la charte achats responsables.

L'objectif affiché de cette démarche est de doter l'ensemble du Groupe de pratiques responsables et d'inciter ses collaborateurs, clients et partenaires à s'engager en faveur des droits de l'Homme, du droit du travail, du respect de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

**Audrey PROU,**  
Directrice Générale Déléguée

# GLOBAL COMPACT

## 10 Les PRINCIPES DU PACTE MONDIAL



### DROITS DE L'HOMME

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme ;
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.



### NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.



### ENVIRONNEMENT

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement ;
8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

## 17 Les OBJECTIFS

### DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



# L'ENTREPRISE



seris

## NOTRE MISSION : PARTICIPER À RENDRE NOTRE MONDE PLUS SÛR

Le Groupe SERIS, détenu et contrôlé à 100 % par la famille TEMPEREAU, se différencie par un esprit entrepreneurial affirmé et des valeurs humaines fortes.

Depuis ses origines, le Groupe SERIS contribue à apporter des réponses aux besoins grandissants d'accompagnement des entreprises et des gouvernements en matière de sûreté et de sécurité. Le bien-fondé de nos métiers n'est plus à prouver. La sécurité privée est aujourd'hui un acteur incontournable, reconnu et de référence aux côtés des forces de sécurité publiques.

Fort de plusieurs décennies d'expérience dans le domaine de la sécurité, SERIS a développé une offre complète de services, afin de répondre au mieux aux attentes variées de sa clientèle : surveillance humaine, sûreté aéroportuaire, sécurité mobile, sécurité électronique, télésurveillance, formations, sans oublier les services d'audits et de conseil en sécurité, ou encore le stockage de données informatisées.

Dans chaque pays, nous disposons en effet de plusieurs sociétés expertes dans leur domaine d'action, ce qui nous permet de proposer des offres combinées, de nous adapter aux besoins de nos clients, et ainsi de leur faire bénéficier des

meilleures solutions, basées tant sur les hommes que les technologies.

Désormais présent à l'échelle internationale, le Groupe aborde aujourd'hui les mutations profondes des enjeux sécuritaires avec ambition, dynamisme, et efficacité.

Animés par la volonté de s'inscrire durablement dans le paysage mondial de la sécurité, Guy Tempereau et ses enfants poursuivent ensemble une politique de croissance progressive et maîtrisée. Ils s'appuient pour cela sur des équipes convaincues, impliquées et professionnelles dans chacun des pays où le Groupe est présent.

*« Notre vision long terme et notre capacité d'investissement nous permettent d'innover pour anticiper les nouveaux enjeux internationaux et réaliser de façon pérenne notre ambition initiale : participer à rendre notre monde plus sûr. »*

Guy TEMPEREAU

## UN GROUPE FONDÉ SUR DES VALEURS FORTES

SERIS a construit sa réussite autour de 4 valeurs fondatrices : Respect, Partage, Discipline et Dynamisme. Ces valeurs sous-tendent nos actions et nous engagent en matière de responsabilité sociale. Créer des emplois stables et pérennes, donner du sens au travail, intégrer les questions de société dans nos orientations stratégiques, favoriser l'intégration et veiller à la santé et la sécurité des personnels, des clients et du public : c'est notre ambition et c'est notre objectif.



## L'ACTIONNARIAT FAMILIAL COMME STRATÉGIE DE DIFFÉRENCIATION FORTE

SERIS, premier groupe français indépendant sur le marché de la sécurité, se caractérise par un actionnariat privé regroupé autour de la Famille Tempereau.

Cet actionnariat familial garantit la stabilité et la pérennité du Groupe, en imposant la mise en œuvre d'une stratégie industrielle et non financière.

Depuis 1975, le PDG et principal actionnaire M. Guy Tempereau réaffirme sa volonté de développer le Groupe tout en assurant sa pérennité. Aussi, doté d'un noyau stable et solide d'actionnaires, SERIS poursuit prudemment mais sûrement sa croissance et son expansion, tout en adoptant une vision résolument tournée vers l'avenir.

L'histoire familiale, la stabilité de l'entreprise et sa stratégie de transmission aux générations futures sont des éléments forts de différenciation de SERIS sur son marché et des atouts indéniables pour traverser les crises, avec le concours de l'ensemble des collaborateurs et la confiance des clients.





## NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Depuis l'origine, la priorité de SERIS est orientée vers la satisfaction et la fidélisation clients à travers ses prestations. Le contexte sécuritaire actuel et l'évolution des activités de sécurité impliquent une adaptation permanente de nos organisations.

SERIS intègre dans ses activités un système de management de la qualité qui lui permet de consolider et d'améliorer continuellement ses prestations et son organisation afin de répondre efficacement aux attentes de ses parties prenantes.

Motivé par la volonté d'améliorer ses performances, SERIS s'attache à impliquer l'ensemble de ses parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs) dans cette démarche, qui s'inscrit dans la stratégie et dans la culture de l'entreprise. Cette dynamique offre un cadre de fonctionnement, de pilotage et de management au service de l'efficacité et de la compétitivité de l'entreprise, réaffirmant ainsi l'engagement envers les clients et collaborateurs.

## NOS CERTIFICATIONS ET RECONNAISSANCES

### EN FRANCE

- **ISO 9001 : 2015** – Direction Générale, SERIS Security, SERIS Airport, SERIS Monitoring (Télésurveillance), SERIS Academy
- **MASE** (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) – Agences concernées
- **CEFRI** (Comité Français des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants)
- **ECOVADIS** : Médaille Silver (Evaluation du système de management de la RSE)



### EN BELGIQUE

- **ISO 9001 : 2015** - SERIS Academy, SERIS Monitoring, SERIS Security, SERIS Technology
- **IQnet SR10** (certification du système de management de la responsabilité sociétale de l'entreprise)
- **ISO 14001 : 2015** – SERIS Technology
- **VCA** (Veiligheid Checklist Aannemers / Checklist Sécurité Entrepreneurs) – SERIS Technology



### AUX PAYS-BAS

- **ISO 9001 : 2015**
- **VCA**



## NOS ENGAGEMENTS POUR LA PROFESSION

SERIS s'implique activement au sein des organisations et associations du secteur afin de participer à la professionnalisation, la valorisation et l'évolution des métiers de la sécurité privée.

### AU NIVEAU INTERNATIONAL

- Membre de la **Ligue Internationale des sociétés de surveillance**



### AU NIVEAU EUROPÉEN

- Membre de la **CoESS** Confédération Européenne des Services de Sécurité



### EN FRANCE

- Membre de l'**USP** Union des entreprises de Sécurité Privée
- Membre du **SESA** Syndicat des Entreprises de Sûreté Aéroportuaire



### EN BELGIQUE

- Membre de l'**APEG** Association Professionnelle des Entreprises de Gardiennage dont Danny Vandormael (SERIS Belgique) était le Président en 2017



### AUX PAYS-BAS

- Membre de **Nederlandse Veiligheidsbranche**



## NOTRE DÉMARCHE RSE

Motivé par une volonté d'agir de manière responsable et pérenne, le Groupe SERIS intègre une démarche volontaire de Responsabilité Sociétale des Entreprises, au cœur du projet qui l'anime depuis de nombreuses années.

Le développement de notre démarche RSE Groupe, inscrite dans le respect des lignes directrices du Pacte Mondial et de la norme ISO 26 000, est axé sur la promotion et l'amélioration continue des trois domaines majeurs du Développement Durable : le volet environnemental (Planet), le volet Social et Sociétal (People) et le volet Economique (Profit).

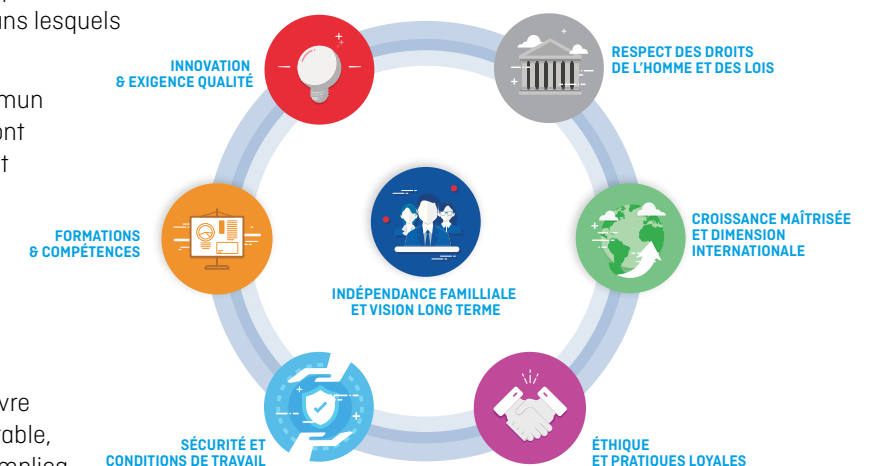
L'engagement dans cette démarche est un gage de progrès et de pérennité dans le cadre d'une croissance partagée par l'entreprise, ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires et plus largement le territoire et la société civile dans lesquels les activités du Groupe SERIS s'intègrent.

Notre Politique RSE s'appuie sur un socle commun regroupant nos lignes directrices. Celles-ci sont déclinées par toutes nos filiales dans le respect des règles applicables dans chacun des pays où le Groupe opère.

Les expertises et savoir-faire de SERIS s'appuient sur une démarche d'amélioration continue maîtrisée et déployée sur chacun des sites où le Groupe intervient.

Fort de cette dynamique et souhaitant poursuivre ses efforts en matière de développement durable, SERIS s'attache à favoriser, à chaque étape, l'implication des différentes parties prenantes. Pilotée par la Présidence, la politique RSE du Groupe SERIS est animée dans chacune des filiales par un réseau de référents.

### PLANET PEOPLE PROFIT





# DROITS DE L'HOMME



Dans la conduite de ses activités, SERIS s'engage à respecter et à promouvoir dans sa sphère d'influence l'application des principes universels des droits de l'Homme et des lois dans chaque pays où le Groupe est présent.

SERIS respecte les règles internationales édictées par l'Organisation des Nations-Unies (ONU), adhère aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et aux principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE).

D'une manière générale et en toutes circonstances, SERIS s'engage au sein de son organisation à observer les réglementations internationales, nationales, locales ainsi que les règles de déontologie professionnelle relatives à ses activités, et attend de tous ses collaborateurs ainsi que de ses parties prenantes le même engagement.

Ces engagements sont communiqués à l'ensemble de nos parties prenantes dans la Politique RSE ainsi que dans la charte Achats Responsables du Groupe, disponibles en téléchargement sur le site internet [www.seris-group.com](http://www.seris-group.com)

## CODE DE DÉONTOLOGIE

Membre de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance, SERIS s'est par ailleurs formellement engagé, dans le cadre de ses activités, à respecter les principes des 6 chapitres du Code de Conduite et d'Ethique de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance :

- Droits de l'Homme
- Lois et règlements régissant la sécurité privée
- Ethique des Affaires
- Conditions de travail
- Environnement
- Conformité et mise en œuvre

Ce code constitue un ensemble de règles régissant notre conduite dans l'exercice de nos activités. Ce code est consultable par l'ensemble de nos parties prenantes sur le site internet de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance.



## SENSIBILISATION DE NOS PARTIES PRENANTES

Une cartographie de nos parties prenantes a été établie en 2016 dans le cadre du diagnostic de nos pratiques selon la norme ISO 26 000.

Cette cartographie a en outre permis d'identifier les moyens de communication à notre disposition ou à mettre en œuvre afin d'être en mesure d'interagir avec nos parties prenantes.

Depuis l'engagement de SERIS auprès du Pacte Mondial, l'ensemble du personnel a été sensibilisé aux droits de

l'Homme, par nos différents canaux de communication. L'intégration de tout nouvel employé comprend la présentation du Pacte Mondial des Nations-Unies et la sensibilisation aux Droits de l'Homme.

Par ailleurs, l'adhésion du Groupe au Pacte Mondial et la promotion de ses 10 principes sont affichées de façon permanente dans la rubrique « Responsabilités » de notre site Corporate Groupe, accessible par tous, en français et en anglais.

## LES 2 PRINCIPES DU PACTE

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme ;
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

## LES 12 ODD





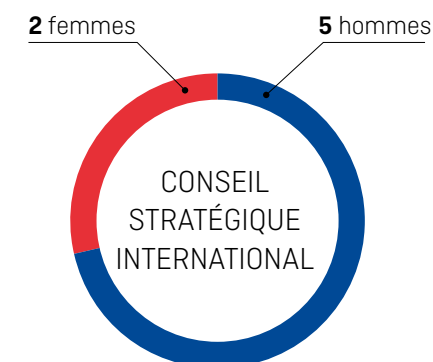


DROITS DE  
L'HOMME

14,4 %

C'EST LA PART DES FEMMES  
AU SEIN DU GROUPE

MIXITÉ  
HOMMES/  
FEMMES



La sécurité est un secteur où les hommes sont majoritairement présents. L'un de nos axes de travail est d'accroître la mixité de nos équipes, y compris dans les postes d'encadrement.

Nos offres d'emploi sont à cet effet systématiquement mixtes.

Au sein du Groupe, la part des femmes est de 14,4 %. Sur les 7 membres permanents du conseil stratégique international, 2 sont des femmes (soit 28,5 %).

## ENGAGEMENT DES FOURNISSEURS

Conformément à ses propres engagements, SERIS exige de ses fournisseurs ou sous-traitants qu'ils respectent les conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) et notamment :

- Respecter la limite d'âge légal minimal requis pour travailler ;
- N'avoir en aucun cas recours au travail forcé ou obligatoire ;

- Éliminer toute forme de discrimination en matière d'accès à l'emploi et de parcours professionnels ;
- Promouvoir l'égalité de traitement et l'égalité des chances.

Ces points sont détaillés dans la charte des Achats Responsables du Groupe.



## DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

En standardisant nos méthodes de recrutement, d'évaluation et de promotion, nous garantissons l'égalité des chances et de traitement.

À travers la création de la Mission Handicap et nos partenariats avec des organismes de réinsertion, nous nous engageons vis-à-vis de tous nos candidats et

salariés à respecter la diversité et la mixité. Par notre politique sociale, nous investissons dans l'égalité des chances et nous affirmons notre identité multiculturelle.

Des indicateurs ont été mis en place pour permettre de suivre la pluralité des profils de notre Groupe.

## ZOOM SUR LA MISSION HANDICAP DE SERIS FRANCE

Dès 2014, SERIS France a affirmé son engagement en matière d'emploi de personnes en situation de handicap en signant une convention sur 2 ans avec l'AGEFIPH, l'association chargée de gérer le fonds de développement pour l'insertion professionnelles des personnes handicapées. Une Mission Handicap est alors mise en place au sein du Groupe afin de répondre aux objectifs ambitieux fixés par la politique handicap.

Deux ans après, l'objectif d'embauche de 91 travailleurs handicapés en CDI a largement été dépassé puisque ce nombre s'élève à 103 avec un taux d'emploi global de 5,12%. Ce bilan très positif est le fruit

d'une collaboration de qualité entre SERIS et l'AGEFIPH et d'une implication de l'ensemble des équipes du Groupe.

Au-delà de l'augmentation du recrutement de nouveaux collaborateurs en situation de handicap, une attention particulière a été portée sur la formation et la sensibilisation des managers de proximité au handicap.

Par ailleurs, des actions concrètes ont été mises en place par la Mission Handicap : développement des partenariats avec les organismes spécialisés, participation active aux forums spécialisés et à la SEEPPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées), etc.

En 2017, la Mission Handicap a poursuivi l'accompagnement des parcours professionnels et du maintien dans l'emploi. D'autre part, les actions de sensibilisation et de formation ont été reconduites, notamment à destination des nouveaux managers recrutés.







DROITS DE  
L'HOMME

Convaincu que la croissance n'a de sens que si elle est partagée par l'entreprise, ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires et plus largement le territoire et la société civile dans lesquels les activités du Groupe s'intègrent, SERIS s'engage de façon régulière pour des actions de solidarité, comme en témoignent ces actions.

## SERIS PAYS-BAS SOUTIENT LA FONDATION « SAINT VOOR IEDER KIND »

Pour aider Saint-Nicolas, la fondation «Saint voor ieder kind» ([www.sintvoorierkind.nl](http://www.sintvoorierkind.nl)) a organisé le 18 novembre 2017, pour la 10<sup>e</sup> année consécutive une campagne de collecte grâce à laquelle elle obtient de l'argent pour acheter de nouveaux jouets.

La Fondation est composée d'une équipe de bénévoles qui, ensemble, veillent à ce que chaque enfant puisse avoir des cadeaux et ainsi célébrer une joyeuse fête Saint-Nicolas. En collaboration avec la banque alimentaire Hellevoetsluis, la fondation a pu rendre 131

enfants heureux en 2016, grâce à la collecte de nouveaux jouets.

Aad de Vries, directeur général de SERIS: «Je suis content de voir des visages heureux : un collaborateur souriant, car il travaille pour SERIS ou un client satisfait par l'équipe de sécurité. J'ai également envie de soutenir les enfants qui n'ont pas la chance de recevoir des cadeaux à la Saint-Nicolas. Pour cette raison, SERIS soutient cette grande initiative encore cette année.»



## SERIS BELGIQUE PARRAINE UN ENFANT VIA ANDROÏD 34

SERIS Belgique a apporté son soutien à l'association Androïd 34 pour aider Charles, un enfant de 11 ans amputé de la jambe gauche. En tant que parrain, SERIS Belgique a ainsi financé le «blade», un équipement prothétique de qualité qui permet à l'enfant de courir et de pratiquer une activité sportive. SERIS Belgique contribue par ailleurs financièrement aux autres projets de l'association en participant aux événements caritatifs.



un monde  
qui offre  
les meilleures  
chances à tous  
de préserver  
sa santé



## SERIS, MÉCÈNE DU PROJET KDOG

Le Groupe SERIS s'est engagé fin 2017 auprès de l'Institut Curie en devenant Mécène du projet de recherche de dépistage du cancer du sein, KDOG, initié par le Docteur Isabelle Fromantin.

Basé sur le principe de l'odorologie canine, ce programme utilise une méthode de détection fiable, non invasive et peu coûteuse qui offre une alternative à la mammographie en première intention. KDOG pourrait ainsi permettre de simplifier le diagnostic et d'étendre le dépistage du cancer à une population plus large.

Les chiens, au cœur du processus de détection, sont formés à repérer l'odeur des cellules cancéreuses par des experts cynophiles. Ils travaillent ensemble sur la mémorisation olfactive à un seuil très faible de détection des cellules infectées sur des échantillons de tumeurs, puis sur des lingettes appliquées à même le corps des femmes durant toute une nuit.

La méthode KDOG pourrait ainsi permettre un accès aux outils de dépistage du cancer aux personnes qui en sont aujourd'hui privées. Elle serait notamment parfaitement adaptée pour les personnes à mobilité réduite et reproductible dans les pays émergents et territoires défavorisés où nombre de cancers ne sont tout simplement pas détectés.

« Notre Groupe porte, depuis sa création, une ambition : participer à rendre le monde plus sûr par la protection des biens et des personnes. Un monde plus sûr est aussi à l'évidence un monde qui offre les meilleures chances à tous de préserver sa santé. Notre engagement pour le projet KDOG est le fruit d'une belle rencontre avec Isabelle Fromantin et son équipe, autour d'un maître-mot commun : la prévention. Nous ne pouvons que partager les valeurs de simplicité et d'humilité qui sous-tendent le projet KDOG. » déclare Audrey PROU, Directrice Générale Déléguée du Groupe SERIS.





# NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL



Le Groupe SERIS s'engage à respecter les principes du Pacte Mondial de l'ONU, la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la déclaration de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) relative aux principes et droits fondamentaux au travail, et des principes directeurs de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques) ainsi que les lois et réglementations en vigueur dans tous les pays où il exerce son activité.

## UNE ENTREPRISE CITOYENNE

L'équilibre social, le respect de la diversité, l'égalité des chances, la santé et la qualité de vie au travail sont les fondements de nos engagements. 93% de notre effectif bénéficie de contrats à durée indéterminée à temps complet. Les contrats à durée déterminée sont exclusivement dédiés à des missions ponctuelles, de remplacement ou de renfort. Nous affirmons également notre volonté de créer de l'emploi au plus près de nos sites clients, en favorisant le recrutement et l'insertion professionnelle locale.

## RÉMUNÉRATION ET DURÉE DE TRAVAIL

SERIS s'engage à se conformer à l'ensemble des réglementations relatives aux rémunérations, aux avantages sociaux et à la durée maximale de travail, y compris celles qui concernent le salaire minimum, la rémunération des heures supplémentaires, les salaires à la tâche et tout autre élément de rémunération.

## NOS ÉQUIPES : NOTRE CAPITAL

La satisfaction de nos clients repose sur l'engagement de nos équipes terrain. Elles incarnent notre professionnalisme et notre expertise en sûreté-sécurité, et font la valeur, l'efficacité et la compétitivité de notre entreprise. Nous accompagnons les femmes et les hommes de SERIS dans l'évolution des métiers et des compétences avec exigence, respect et bienveillance.

# 93 %

DE NOTRE EFFECTIF  
BÉNÉFICIE DE CONTRATS  
À DURÉE INDÉTERMINÉE  
À TEMPS COMPLET

## LES 4 PRINCIPES DU PACTE

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

## LES 8 ODD







## ASSURER LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ AU TRAVAIL

Toute personne travaillant pour ou avec SERIS a droit à un environnement de travail lui assurant santé et sécurité.

La préservation de la santé et de la sécurité des collaborateurs et des tiers dans le cadre de ses prestations est une priorité absolue pour SERIS. Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les accidents, dans le cadre de notre système intégré de management de la qualité-sécurité au travail (ISO 9001 : 2015).

Aussi, chaque prestation de sûreté-sécurité réalisée sur le site d'un client fait l'objet en amont d'une analyse de risques avec détermination des moyens de pro-

tection individuelle ou collective nécessaires. Cela permet d'identifier les situations à risque et de mettre en place les consignes et mesures adaptées pour préserver la santé et la sécurité des salariés.

Lors d'une première visite sur le site client, l'encadrement de SERIS s'assure que l'environnement et les conditions de travail de ses salariés sont décents et satisfaisants. Si les conditions de travail ne sont pas acceptables, SERIS se réserve alors le droit de refuser le contrat commercial, le bien-être de ses collaborateurs étant une condition nécessaire à l'exercice de ses missions.

la sécurité,  
l'affaire  
de tous

## SENSIBILISATION ET PRÉVENTION

La direction qualité de SERIS dans chacun des trois pays met à disposition des responsables de sites les informations nécessaires concernant la santé et la sécurité au travail, avec les procédures et instructions à respecter.

La sécurité est l'affaire de tous. Toutes les filiales et tous les collaborateurs SERIS sont ainsi sensibilisés et impliqués dans la démarche de prévention du Groupe, via différents outils et supports :

- La direction Qualité de SERIS France met à disposition des agences sur l'intranet une bibliothèque de « Flashs Sécurité » (messages de prévention santé-sécurité) destinés à être affichés sur sites. Par ailleurs, les agences en partenariat avec la direction Qualité organise des causeries Sécurité en rapport avec l'actualité, la réglementation ou des incidents survenus.

Ce sont des temps d'échanges entre les salariés et les responsables d'agence permettant de sensibiliser l'équipe sur un ou plusieurs sujets précis et de définir des mesures ou actions adaptées.

- SERIS Belgique procède à l'envoi mensuel de messages sur la sécurité, appelés « Securoscope » via messagerie professionnelle
- SERIS Pays-Bas, dans le cadre de sa certification VCA, assure quant à elle à l'envoi régulier de communications de prévention, « Toolbox ».

17  
C'EST LE TAUX  
DE FRÉQUENCE

1,1  
C'EST LE TAUX  
DE GRAVITÉ\*

La préservation de la santé et de la sécurité de tous est également une priorité tout au long de la chaîne de valeurs SERIS.

À cet égard, SERIS exige de ses fournisseurs ou sous-traitants le respect d'une politique de santé-sécurité qui vise à garantir à chaque salarié un milieu de travail sûr et sain, à maintenir un environnement dans lequel la dignité des personnes est respectée (Conventions 120 et 155 de l'OIT).

Notamment :

- prendre toutes les mesures nécessaires afin de limiter tout risque pour la santé et la sécurité des travailleurs.
- veiller à ce que tous les produits et services soient conformes aux normes prescrites en matière de santé et de sécurité.

- mettre à disposition les protections collectives et individuelles nécessaires afin de prévenir ou maîtriser les risques et les situations de danger.

- s'assurer que ses employés disposent d'un environnement de travail exempt de tout harcèlement physique, psychologique ou verbal ou de toute autre conduite abusive.

- employer uniquement un personnel qualifié et formé ayant reçu les consignes nécessaires à la bonne réalisation de leurs activités.

## NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL







## NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

### DIALOGUE SOCIAL

SERIS s'engage à respecter la liberté d'association et le droit d'organisation et de négociation collective conformément aux Conventions fondamentales 87 et 98 de l'OIT.

Le Groupe SERIS encourage le développement d'un dialogue social continu et de qualité avec les partenaires sociaux

dans l'intérêt de l'ensemble des collaborateurs. C'est pourquoi les instances représentatives du personnel sont régulièrement consultées, au niveau européen via le CEE mais aussi au niveau national dans chacun des pays où le Groupe est présent.

donner du sens  
au travail des  
femmes et  
des hommes

### BIEN-ÊTRE ET ÉQUILIBRE VIE PRIVÉE/VIE PROFESSIONNELLE

Le Groupe SERIS vise la consolidation du capital humain en donnant du sens au travail des femmes et des hommes qui ont choisi ses métiers, en offrant les conditions de travail les plus favorables possibles pour attirer et fidéliser les talents.

L'envoi des plannings aux agents est réalisé dans chacun des pays conformément aux dispositions réglementaires chaque mois. SERIS pratique dans la mesure du possible l'adaptation des plannings en fonction des contraintes

personnelles et respecte dans tous les cas la réglementation relative aux temps de travail : respect des temps de repos, des limites d'heures consécutives du travail, etc. En cas de remplacement de dernière minute sur la base du volontariat, SERIS met en place une prime de disponibilité et une compensation kilométrique.

Un soutien psychologique est également proposé en cas d'événement exceptionnel (agression, décès, etc.)

# 97 524

C'EST LE NOMBRE D'HEURES  
DE FORMATION RÉMUNÉRÉES

# 392

C'EST LE NOMBRE  
DE PROMOTIONS  
AU COURS DE L'ANNÉE SUR  
L'EFFECTIF PERMANENT



### FORMATION ET COMPÉTENCES

Parce que ce sont les hommes qui façonnent l'entreprise au quotidien, le Groupe SERIS a toujours placé l'humain au cœur de sa stratégie, en développant une gestion des ressources humaines au plus proche de ses collaborateurs.

SERIS s'attache à fournir à chacun les clés pour un développement individuel et collectif. Parcours d'intégration, formations, école interne (SERIS Academy), développement des compétences, promotion interne, évolution de carrière : SERIS déploie une politique forte lui permettant de répondre aux exigences du secteur de la Sécurité Privée en pleine évolution tout en offrant à chacun de ses collaborateurs la possibilité de grandir avec l'entreprise.

SERIS a ainsi mis en place une véritable dynamique de mobilité interne basée sur l'identification des potentiels et la valorisation de ses compétences internes.

### ZOOM SUR LA POLITIQUE EN FAVEUR DE L'ALTERNANCE

Dans le cadre de sa politique en faveur de l'alternance, SERIS France a lancé une vaste campagne pour la rentrée étudiante 2017. L'objectif du groupe, à travers l'intégration de jeunes en alternance, est de renforcer la professionnalisation de ses métiers, intégrer de nouveaux talents et accompagner le développement du Groupe. Sur l'année 2016/2017, grâce à la mise en œuvre de cette politique, 78 personnes ont ainsi pu être accompagnées dans leur formation. Par le biais de l'alternance, SERIS prépare l'avenir et pérennise son savoir-faire. Véritable démarche gagnant-gagnant, elle représente une réelle opportunité pour le groupe d'assurer le renouvellement des compétences tout en offrant aux jeunes un tremplin vers l'emploi.



# ENVIRONNEMENT



En tant que prestataire de services de sécurité, notre empreinte environnementale est relativement faible. Néanmoins, nous avons réalisé une mesure de nos impacts afin de chercher à les limiter.

La politique environnementale du Groupe SERIS, rédigée en 2017, s'appuie sur les axes directeurs suivants :

- Diminuer les impacts sur l'environnement dans le cadre de nos activités
- Recycler nos déchets et participer à la valorisation de nos matériels
- Investir pour réduire notre empreinte sur l'environnement

- Sensibiliser aux éco-gestes et encourager les initiatives en interne
- Intégrer des critères environnementaux dans nos relations fournisseurs et partenaires
- Participer à la bonne application des politiques environnementales de nos clients sur leurs sites

Ces axes sont déployés par toutes les filiales. Dans un objectif d'amélioration continue de la performance environnementale, le Groupe SERIS assure le suivi de la mise en œuvre effective de ces axes et des résultats.

## RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS DÉPLACEMENTS

Les impacts liés aux déplacements au sein du Groupe font l'objet d'un suivi et de mesures afin de les limiter.

Toutes les filiales du Groupe s'attachent à choisir des véhicules à faibles émissions et à en suivre les consommations.

103,8

ÉMISSIONS MOYENNES DE CO<sub>2</sub>  
EN g/Km PAR VÉHICULE\*

PLUS DE  
78 %

DE VÉHICULES INFÉRIEURS  
À 115 g CO<sub>2</sub>/Km  
(hors camionnettes)\*

En France, les sites de structure (direction générale et agences) ont été équipés au cours de l'année 2017 de système de visioconférences. Ces systèmes sont venus compléter une application sur smartphone déjà en place pour les collaborateurs itinérants. Ces initiatives offrent une alternative in-

teractive et conviviale aux déplacements, et permettent une réduction des impacts sur l'environnement.

Par ailleurs, SERIS France propose systématiquement dans ses offres la mise en place de véhicules électriques avec borne de recharge associée.

## LES 3 PRINCIPES DU PACTE

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement ;
8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

## LES 10 ODD





## RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS DÉPLACEMENTS (suite)

Sensible à la sécurité de ses collaborateurs, SERIS France a souhaité s'engager en signant l'appel national des entreprises en faveur de la sécurité routière. Les accidents de la route sont en effet aujourd'hui la première cause de mortalité au travail en France. Une campagne de sensibilisation interne à destination de l'encadrement mais aussi des agents sur sites s'est ainsi déroulée tout au long de l'année 2017.

En Belgique, les collaborateurs SERIS bénéficient des initiatives de la branche concernant les déplacements professionnels propres : abonnements de transport en commun remboursés à hauteur de 100 % et versement d'une prime pour les utilisateurs de vélo.

La division sécurité mobile bénéficie de véhicules équipés de télématique embarquée permettant la remontée d'informations sur l'utilisation et le style de conduite directement depuis les véhicules afin d'optimiser la gestion

de la flotte. Les agents d'intervention mobiles bénéficient en outre d'une sensibilisation à la sécurité routière et à l'éco-conduite intégrée à leur formation.



abonnements de transport en commun remboursés à 100%

## LIMITER L'EMPREINTE DES TENUES PROFESSIONNELLES OBLIGATOIRES

En France, l'année 2017 aura vu la mise en place d'une filière inédite de recyclage des uniformes dans tout le réseau d'agences. Réalisée en partenariat avec le fournisseur Mulliez-Flory, elle consiste en l'organisation de points de collecte au sein des agences pour récupération et valorisation par effilochage des tissus.

SERIS Belgique, qui pratique déjà la collecte des tenues professionnelles usées pour recyclage avec un partenaire, a mis au point un mode de renouvellement des uniformes personnalisé au plus près des besoins réels des agents grâce à un système de points annuels. Cette initiative simple leur permet une gestion responsable du stock d'uniformes.

## RÉDUIRE NOS DÉCHETS ET PARTICIPER À LEUR VALORISATION

Le Groupe SERIS pratique le recyclage de ses déchets et participe à la valorisation de ses matériels dès que cela est possible.

Dans chacun des pays, des partenariats sont mis en place pour la collecte et le recyclage des papiers, confidentiels ou non.

La valorisation du matériel informatique fait également l'objet d'actions dans les différentes filiales du Groupe SERIS.

En France, le matériel en fin de cycle de vie est donné à l'association SNALIS qui les reconditionne pour ensuite en faire don aux adhérents de l'association : personnes en situation précaires, associations, personnes sensibilisées à l'environnement...

Cette association prône la réutilisation avant le recyclage, en limitant les Déchets d'Équipements Électriques et

Électroniques et lutte contre l'exclusion en favorisant l'accès aux technologies.

En Belgique, les économies réalisées grâce au recyclage des matériels informatiques en fin de vie ont permis à SERIS de participer à une initiative de reboisement d'un terrain de l'association Natuurpunt, qui œuvre pour la protection des environnements naturels fragiles et menacés. Dimanche 27 novembre 2016, le CEO de SERIS Belgique, Danny Vandormael, accompagné de plusieurs collaborateurs et leur famille, a planté 115 arbres pour apporter son soutien total à ce projet écologique.

Le 20 février 2017, SERIS a reçu de son partenaire « Out of Use » un certificat pour la livraison de 1,634 tonne de déchets électroniques, dont 89,98 % a pu être recyclé en matières secondaires, permettant ainsi d'éviter 2,353 tonnes d'émission de CO<sub>2</sub>.

## SENSIBILISER NOS PARTIES PRENANTES AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La charte environnementale du Groupe a été formalisée et diffusée en 2017.

Elle est disponible en téléchargement en français et en anglais sur le site [www.seris-group.com](http://www.seris-group.com), rubrique « Nos responsabilités ». Elle a pour objectif d'informer les clients et partenaires sur nos engagements et de sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs afin d'ancrer la responsabilité environnementale dans nos pratiques.

Dans chacun des pays, les collaborateurs sont également sensibilisés à la politique environnementale en vigueur sur les sites clients sur lesquels une prestation de surveillance a lieu. Les éléments spécifiques en matière d'environnement sont intégrés aux consignes.

Le Groupe propose en outre de réaliser, dans le cadre de ses prestations, des

« rondes responsables », au cours desquelles les agents s'assurent que les consignes en matière de préservation de l'environnement sont appliquées (absence de fuites, fermeture des portes et fenêtres, extinction des lumières, etc.).

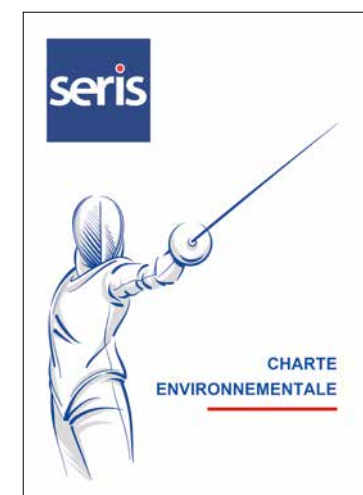
Ces actions nous permettent de participer à la bonne application des politiques environnementales de nos clients sur leurs sites.

Enfin, en vue d'impliquer nos fournisseurs et sous-traitants aux côtés de SERIS en faveur d'un plus grand respect de notre environnement, des critères environnementaux ont été intégrés à la charte des Achats Responsables du Groupe. Celle-ci est consultable par tous, en français et en anglais, sur le site internet du Groupe, rubrique « Nos Responsabilités ».



ENVIRONNEMENT

115 arbres plantés par les collaborateurs et leur famille





# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

## ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

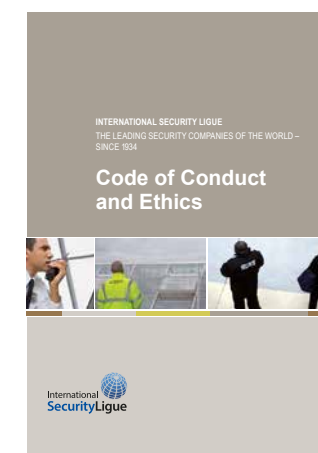
En tant qu'acteur de référence au sein de la Profession, le Groupe SERIS attache une importance primordiale à l'intégrité qui doit au quotidien gouverner ses relations commerciales et ses pratiques professionnelles.

Membre de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance, SERIS s'est par ailleurs formellement engagé, dans le cadre de ses activités, à respecter le Code de Conduite et d'Éthique de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance. Ce code constitue un ensemble de règles régissant

notre conduite dans l'exercice de nos activités. Il est consultable par l'ensemble de nos parties prenantes sur le site internet de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance.

Dans le cadre de ses activités professionnelles, le Groupe s'attache à pratiquer des relations commerciales justes et intègres. Dans chaque filiale, une procédure interne de contrôle est mise en place lors des opérations de chiffrage et lors des signatures de contrats clients.

pratiquer des relations commerciales justes et intègres



## LE PRINCIPE DU PACTE

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

## LES 4 ODD



## LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

En 2017, le Groupe et ses filiales ont entamé avec l'accompagnement d'un cabinet spécialisé, la mise en place des mesures de détection et de prévention des faits de corruption ou de trafic d'influence sur l'ensemble de ses activités nationales ou internationales, telles que prévues par l'article 17 de la loi Sapin 2.

Un vaste plan de mise en conformité a ainsi été engagé. Il prévoit notamment :

- des ateliers de formation/sensibilisation des cadres dirigeants à la lutte contre la corruption

- le recensement des risques majeurs d'exposition des faits de corruption
- l'élaboration d'une cartographie des risques
- la préparation et la diffusion d'un code de conduite anti-corruption applicable aux collaborateurs du Groupe
- une réflexion sur le dispositif d'alerte professionnelle

Les différentes étapes de ce plan seront déployées au cours des prochains mois.





## LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

### ACHATS RESPONSABLES

Conformément à ses engagements, SERIS déploie une politique Achats qui a pour objectifs de contribuer à l'efficacité économique de l'entreprise tout en établissant une collaboration équilibrée et durable avec ses partenaires.

Pour SERIS, la maîtrise de la chaîne de valeurs joue un rôle clé dans la réussite de l'entreprise. Elle est un levier pour diminuer les impacts négatifs et augmenter les impacts positifs sur les trois domaines majeurs : Economique, Environnemental et Sociétal.

Aussi, le Groupe a choisi en 2017 de formaliser sa politique achats et les engagements qu'il exige de ses fournisseurs et sous-traitants. La Charte Achats Responsables du Groupe est librement consultable sur le site internet [www.seris-group.com](http://www.seris-group.com), Rubrique « Nos Responsabilités ».

Cette charte témoigne de notre volonté d'intégrer les principes du Développement Durable dans nos activités et nos interactions avec nos fournisseurs et sous-traitants afin de gagner en performance globale.

Elle a pour vocation d'être un cadre de référence commun pour les acheteurs et les fournisseurs du Groupe. Elle décrit les engagements que SERIS demande à ses fournisseurs et sous-traitants de respecter, comme les engagements que SERIS prend vis-à-vis d'eux, et ce dans tous les pays où le Groupe exerce ses activités.

En signant cette Charte, les fournisseurs et sous-traitants s'engagent à l'appliquer au quotidien et à participer avec SERIS à la mise en œuvre de cette démarche dans une perspective de progrès continu et de partage.

collaboration  
équilibrée et  
durable avec  
les partenaires

### TRANSPARENCE ET CONTRÔLE

La Direction Administrative et Financière a mis en place un processus de contrôle interne strict et rigoureux afin de s'assurer en permanence de la maîtrise des coûts.

Des audits internes sont par ailleurs réalisés régulièrement, en France, en Belgique et aux Pays-Bas, conformément à la norme ISO 9001 : 2015.

Les comptes consolidés Groupe sont vérifiés et approuvés tous les ans par les commissaires aux comptes.

Note : Les indicateurs présents dans ce document consolident les chiffres du Groupe SERIS en France, en Belgique et aux Pays-Bas. Ils sont relatifs à l'année civile 2017.

\*Certains indicateurs consolident uniquement les chiffres en France et en Belgique. Toutefois, ces derniers demeurent représentatifs, les activités dans ces pays représentant 97 % du chiffre d'affaires du Groupe en Europe.





[www.seris-group.com](http://www.seris-group.com)