

COMMUNICATION SUR LE PROGRES

Période couverte du 01/01/2018 au 31/12/2018



SERFIM T.I.C.
SERFIMGROUPE



Didier DEAL

Président Directeur Général SERFIM TIC

DECLARATION DE SOUTIEN CONTINU

Créée en 2000, SERFIM T.I.C. est une entreprise de Serfim Groupe. Elle regroupe 160 collaborateurs, dont les compétences sont reconnues dans les domaines de l'ingénierie, de la conception, de l'installation et de la maintenance de systèmes d'information et de communication.

Les femmes et les hommes sont la véritable richesse de l'entreprise.

Depuis 2009, SERFIM T.I.C. a développé des actions importantes en matière de RSE. En 2009, nous avons déposé notre premier dossier ECOVADIS et obtenu une cotation « SILVER » (top 20% des entreprises au niveau mondial). Depuis 2014, l'entreprise est cotée « GOLD » (top 10%). La même année, l'entreprise fait évaluer ses pratiques selon l'ISO 26000 et obtient un bon score de mise en œuvre, cette évaluation est renouvelée tous les 2 ans.

Forte de cette culture RSE et soucieuse de valoriser et d'amplifier ses actions en la matière, SERFIM T.I.C. souhaite confirmer son engagement.

Adhérent depuis 2017 au Global Compact de l'ONU qui promeut 10 principes en matière de respect des droits de l'homme, de droit du travail, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption, SERFIM T.I.C. confirme son ambition et renouvelle cette année son engagement envers ces 10 principes.

Je souhaite, par cette Communication sur le Progrès, confirmer ma volonté d'inscrire les valeurs de solidarité, de responsabilité, de transparence et d'exemplarité dans toutes les activités de l'entreprise.

Vénissieux, le 09/10/2019

D DEAL

NOS VALEURS

Forgées au fil du temps, elles ont été reconnues par l'ensemble des responsables de SERFIM T.I.C. comme étant l'expression collective de l'ambition de notre entreprise.

Elles définissent la vision de notre métier et des relations que nous souhaitons avec l'ensemble des collaborateurs, clients et partenaires, transmettons les ensemble :

Education Satisfaction
Mixité esprit Respect
Engagement
Exemplarité client Solidarité
Egalité innovation
Responsabilité Etat Valeurs
partagées Dialogue

Politique RSE (Responsabilité sociétale des entreprises)

Les valeurs de solidarité, de responsabilité et d'exemplarité sont naturellement ancrées dans nos gènes et répondent parfaitement aux défis à venir.

Aujourd'hui, SERFIM TIC doit aller encore plus loin en s'appuyant sur une démarche conforme aux principes de la responsabilité sociétale des entreprises. L'ambition de notre entreprise est la suivante : être un partenaire exemplaire pour toutes ses parties prenantes (ses employés, ses clients, ses fournisseurs, ses sous-traitants, etc.).

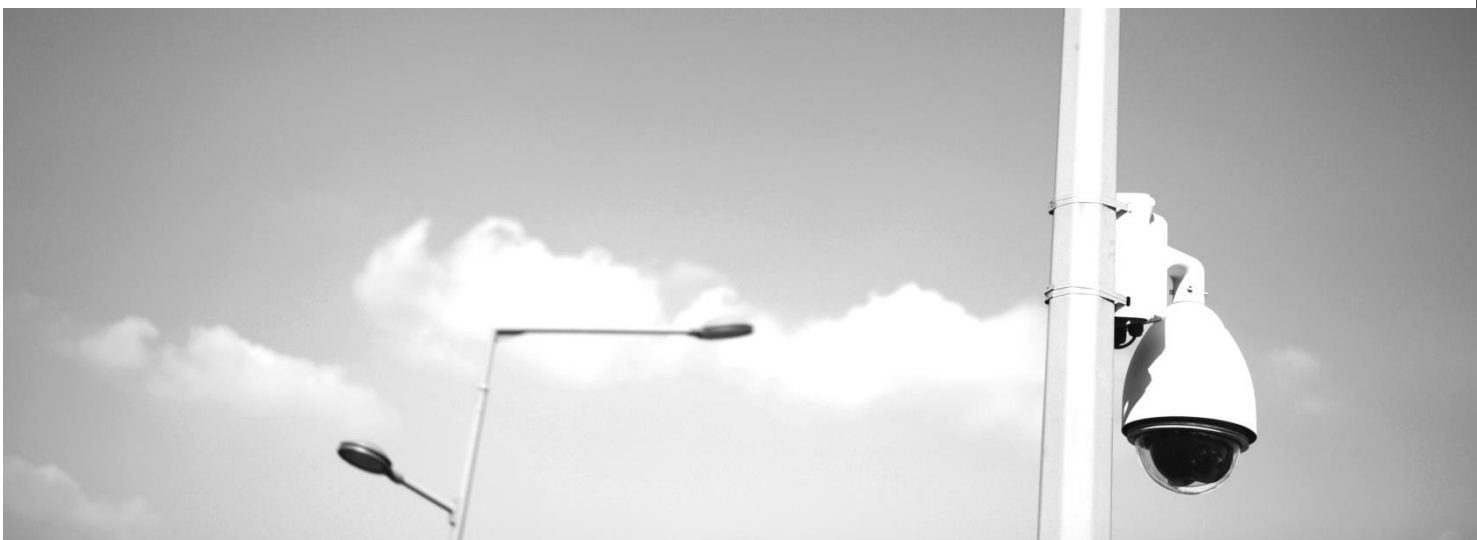
La démarche RSE consiste pour SERFIM TIC à assumer l'impact de ses activités et de ses décisions sur l'environnement et la société. Mettre son savoir-faire et son savoir-être à la disposition d'un engagement collectif et durable. Aller vers la performance encore et toujours.

L'analyse des axes clés et la définition du plan d'actions RSE ont été approuvées par le comité de direction. Chaque collaborateur et chaque administrateur participent activement au déploiement de cette démarche.

SERFIM TIC se donne les moyens de respecter ce présent engagement :

- Faire progresser notre gouvernance en s'appuyant sur nos parties prenantes.
- Garantir la santé et la sécurité des salariés, des clients et des consommateurs.
- Inciter nos collaborateurs et nos parties prenantes à s'impliquer auprès des communautés au niveau social, économique et environnemental.

Cet engagement RSE est aussi le vôtre.



1 DROITS DE L'HOMME





1.1 LES PRINCIPES

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme.

Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme.

1.2 EVALUATION, POLITIQUE ET OBJECTIFS

Une entreprise socialement responsable s'engage vis-à-vis de la société à respecter les droits humains des salariés et des consommateurs.

Il s'agit d'être vigilant sur le respect des Droits de l'Homme en France et à l'étranger dans le cadre de nos relations avec nos fournisseurs et sous-traitants.

SERFIM T.I. C. s'engage à appliquer les lois, conventions et règlements en vigueur en adhérant aux textes et conventions internationales tels que :

- Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen
- Les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)
- Les 10 principes du Pacte Mondial

SERFIM T.I.C. se fixe également pour objectif de renouveler son engagement à soutenir le Pacte Mondial chaque année et à promouvoir la protection des Droits de l'Homme dans nos actions.

Également, SERFIM T.I.C. souhaite soutenir les initiatives d'engagement citoyen de nos collaborateurs, encourager les actions concernant l'éducation, la santé, la protection de la cellule familiale et l'insertion

Nous souhaitons intégrer des critères de respect des principes du Pacte Mondial dans le référencement des fournisseurs significatifs (groupe de travail Achats SERFIM)

Encourager les démarches RSE

Fortement engagée en termes de lutte contre les discriminations, SERFIM T.I.C. se donne également pour objectif l'obtention du Label Egalité en 2019. Cette labellisation permettra de reconnaître et valoriser l'ensemble des actions engagées par l'entreprise, depuis 2010, en faveur de mixité professionnelle et la diffusion de pratiques professionnelles favorisant l'égalité entre les Femmes et les Hommes

1.3 ACTIONS CONCRETES

Formation et transmission de nos savoirs.



L'année 2018 a compté parmi SERFIM Groupe 47 récipiendaires reçus lors de la traditionnelle remise de diplômes au Matmut Gerland.

Toujours dans un souci d'aborder au mieux la reprise économique, le groupe SERFIM poursuit son implication dans la formation destinée aux adultes et l'apprentissage des plus jeunes.

Depuis sa création plus de 900 collaborateurs sont passés sur les bancs de l'académie SERFIM. Un tel succès méritait bien de passer à la vitesse supérieure : 2019 devrait voir arriver la création de l'entité SERFIM Académie et permettre encore plus d'offres de formation aux collaborateurs de SERFIM Groupe.

Journées d'échanges.



« 2 ans après la formation à destination des chefs de chantiers, les voici à nouveau réunis ». C'est la communication passée sur l'intranet du groupe pour mettre en avant cette action.

En effet depuis plusieurs années, l'académie SERFIM réunit les anciens diplômés autour d'une journée de bilan afin d'identifier les besoins, et avoir un retour sur la pertinence des programmes.

Ainsi les chefs de chantiers

se sont retrouvés chez NOUVETRA (SERFIM Ouvrages d'Art) pour « débrief » de leur expérience.

La journée s'est terminée par une visite du site de SERDEX au Port Edouard Herriot.

« Ton métier, c'est ton but ! »

Le Club Lyon Duchère A.S. organisait la 6^{ème} édition de l'opération "Ton métier, c'est ton but !", avec au programme un temps dédié à l'emploi -des jeunes notamment- (job dating, forum des métiers) ainsi qu'un tournoi de football entre les entreprises partenaires du Club. Et cette année encore, SERFIM Groupe a répondu présent !

Un grand merci aux différents intervenants pour leur implication, leur professionnalisme et leur disponibilité envers les personnes en recherche d'emploi.

Et toutes nos félicitations à l'équipe SERFIM Groupe pour sa 2^{ème} place au tournoi de football face à une équipe de professionnels !

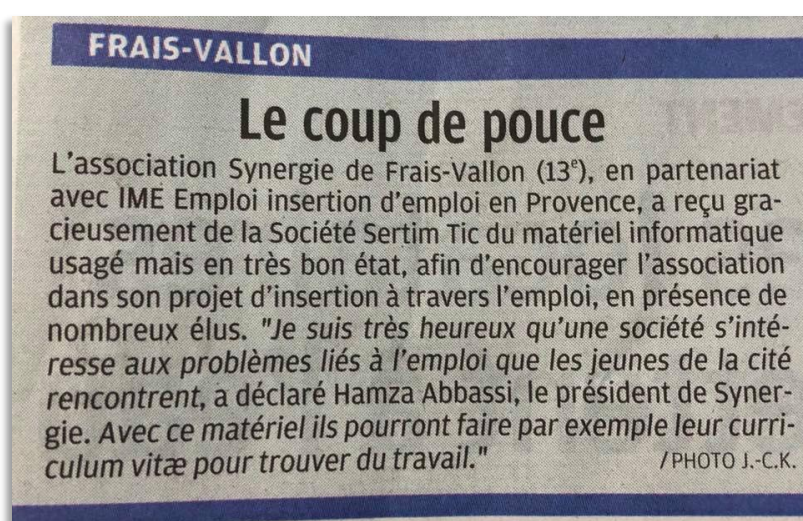
Partenariats avec des structures d'insertion (associations, ETTI, etc...)



Chaque année Serfim T.I.C. renouvelle 25% de son parc informatique. Les ordinateurs, écrans, centrales téléphoniques ou imprimantes sont ainsi donnés aux associations locales qui œuvrent en faveur de l'insertion professionnelle.



SERFIM T.I.C. a ainsi fait don de matériel informatique à l'Association Synergies Frais-Vallon (Marseille 13^{ème}) le 28/06/2018, en compagnie d'IME Emploi et de son dirigeant Jaouad EL Miri, ainsi que des élus locaux ou de leurs représentants (Samia Ghali, Stéphane Mari...).



Formateurs de terrain

Plusieurs collaborateurs interviennent chaque année pour donner quelques cours. Du collège à l'enseignement supérieur, ils s'impliquent dans la formation pour permettre aux jeunes de découvrir un nouveau métier ou, pour d'autres, de se perfectionner.

Que ce soit la responsable QSE / RSE qui forme de futurs animateurs QSE à la qualité à l'université d'AIX-EN-PROVENCE, ou encore des encadrants de chantier ou des chefs d'équipe qui interviennent auprès des futurs techniciens de chantier de l'Ecole de la Seconde Chance, c'est environ une quarantaine d'heures réalisées chaque année. Sans oublier la participation des représentants de SERFIM T.I.C. lors des jurys d'examen du CAP au Master !



Présence sur les salons afin de présenter régulièrement nos solutions techniques et savoirs faire.



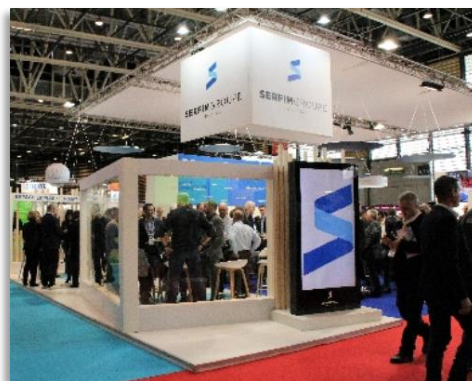
SERFIM Groupe a participé au salon Mountain Planet du 18 au 20 avril à Grenoble

Durant ces trois jours, ENERSOM, SERPOLLET SAVOIE MONT-BLANC, SERFIM T.I.C, BERTHOD et FILEPPI n'ont pas ménagé leurs efforts pour recevoir les clients et visiteurs désireux d'en apprendre plus sur le groupe et ses activités de montagne.

A noter pour la première fois la présence sur le stand SERFIM de notre partenaire FONROCHE, spécialiste de l'éclairage solaire.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir des élus parmi lesquels Xavier Dullin, Président de Chambéry Métropole, Bai Long, Deputy Director de la Délégation province du Hebel-Chine, et Laurent Wauquiez, Président de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Le stand SERFIM Groupe a enregistré une fréquentation record pour sa 15^{ème} participation au salon Pollutec. Le groupe a également marqué sa différence lors de cette édition par des interventions lors de nombreuses conférences, démontrant ainsi ses savoir-faire et son statut d'acteur économique incontournable pour les décideurs locaux et nationaux.



Le stand a permis aux visiteurs de (re)découvrir la diversité des métiers des 31 sociétés du groupe, notamment grâce aux interviews des professionnels SERFIM et partenaires, réalisées sur le plateau de la Web TV. Un espace recrutement a également permis aux visiteurs de déposer des CV et d'échanger à propos des carrières proposées par nos entreprises. Aurélie Fallourd, Responsable QSE-RSE y a présenté la diversité des métiers et leur accessibilité pour les profils féminins.



C'est ensuite au sein du prestigieux Palais de la Bourse que le groupe a organisé sa soirée de gala au cours de laquelle 300 convives ont pu apprécier un dîner spécialement créé par le jeune chef étoilé Jérémy Galvan : une mise en lumière originale des femmes, des hommes et des métiers de SERFIM.

Soutien aux associations lors d'évènements.

Près de 100 collaborateurs de SERFIM Groupe étaient réunis pour l'édition 2018 du Marathon du Beaujolais.

Ce rendez-vous, porté par SERFIM T.I.C., est devenu incontournable. Après une *pasta party*, les coureurs se sont lancés sur 13 km de course. Pour leur 7^{ème} participation, ils soutenaient l'association IRSAM qui accompagne des personnes en situation de handicap présentant majoritairement une déficience sensorielle.



MARATHON
INTERNATIONAL
du Beaujolais



Une démarche RSE reconnue pour être en avance sur son temps.

En améliorant légèrement sa performance, SERFIM T.I.C. s'est à nouveau soumise à l'évaluation de l'organisme ECOVADIS qui permet de noter le niveau RSE de prestataires des grandes entreprises françaises et internationales.

Encore une fois, SERFIM T.I.C. est dans le top 1% des fournisseurs évalués par ECOVADIS en 2018. Une belle performance.

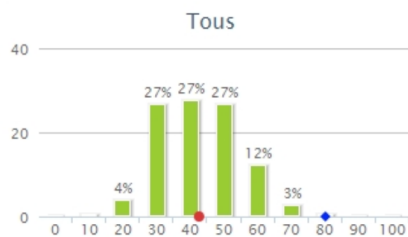
La prochaine étape ? Le label égalité !



SERFIM TIC SASU
France

février 2018

Répartition des scores

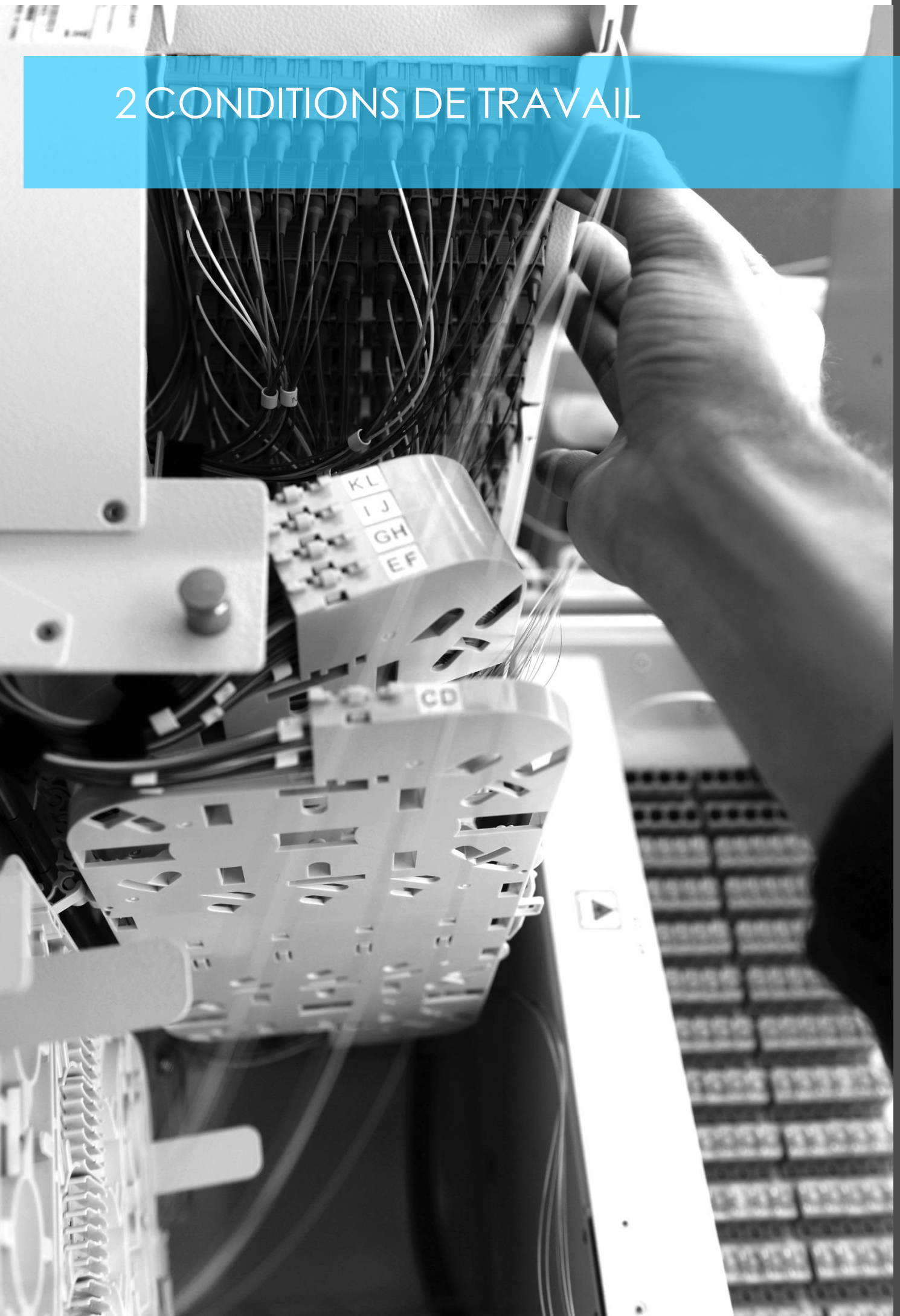


SERFIM TIC SASU comparé à l'ensemble de tous les fournisseurs évalués par EcoVadis.

Moyenne: 42.5 SERFIM TIC SASU: 75

- ✓ **Environnement:** SERFIM TIC SASU se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Electrical, plumbing and other construction installation activities.
- ✓ **Social:** SERFIM TIC SASU se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Electrical, plumbing and other construction installation activities.
- ✓ **Achats Responsables :** SERFIM TIC SASU se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Electrical, plumbing and other construction installation activities.
- ✓ **Global:** SERFIM TIC SASU se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans la catégorie Electrical, plumbing and other construction installation activities.
- ✓ **Global:** SERFIM TIC SASU se situe dans le **TOP 1 %** des fournisseurs évalués par EcoVadis dans toutes les catégories.

2 CONDITIONS DE TRAVAIL





2.1 LES PRINCIPES

Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

2.2 EVALUATION, POLITIQUE ET OBJECTIFS

Relations et conditions de travail

Au-delà de traiter la problématique de stress au travail, fléau de l'entreprise, la démarche RSE cible les relations et les ambiances sereines et **visent le bien-être au travail**.

Dialogue et motivation des salariés

La démarche RSE a pour but de fédérer et d'**ouvrir le dialogue avec les salariés** afin de les motiver dans leur travail. De fait, l'entreprise les fidélise et en retire des bénéfices économiques directs. Elle octroie au salarié sa juste rémunération avec notamment des dispositifs de participation et d'intéressement aux bénéfices de l'entreprise.

Égalité et non-discrimination

L'objectif est l'interdiction de toute forme de discrimination, y compris à l'embauche.

Des labels attestent les pratiques en matière d'égalité femme-homme et de l'engagement des entreprises en matière de prévention des discriminations, d'égalité des chances et de promotion de la diversité dans le cadre de la gestion des ressources humaines : Label Égalité / Label Diversité

Sur le site internet « [Le Défenseur des droits](#) » se trouve une description des différents types de discriminations à l'emploi ainsi que la législation applicable.

L'intérêt pour SERFIM T.I.C. est de diversifier ses équipes et s'enrichir de personnalités venues de tout horizon.

Ainsi les objectifs sont :

- **Maintenir et développer** une démarche certifiée suivant les normes internationales en matière de **Qualité, Sécurité et Environnement**
- **Assurer le dialogue social** et la mise en place **d'accords ou de plans d'actions sur l'égalité** dans toutes les entreprises et **encourager** la mise en place **de politiques de rémunération motivantes**

- **Développer des actions** en matière d'égalité, mixité, handicap, et lutte contre les discriminations
- **Maintenir notre démarche RSE au sein des entreprises SERFIM Groupe** pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser

2.3 ACTIONS CONCRETES

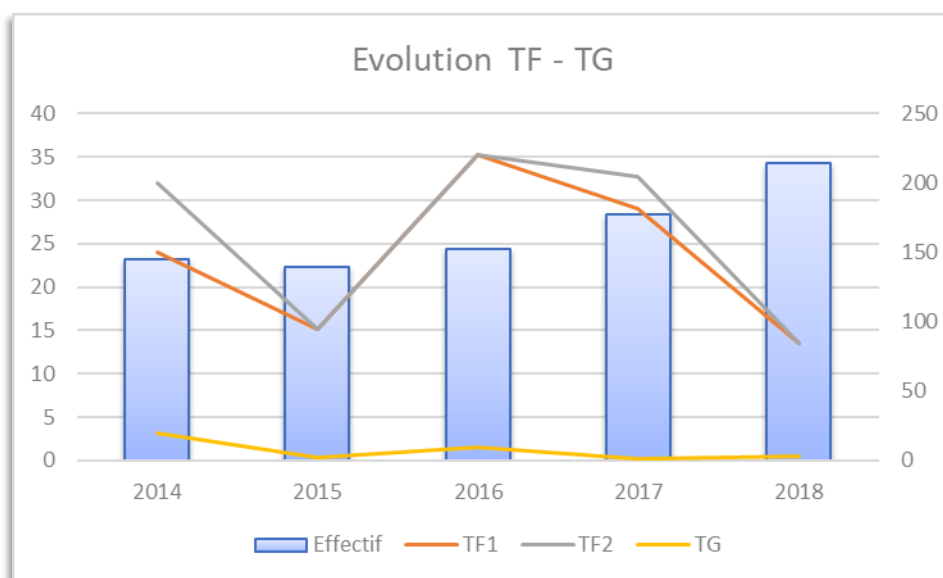
Certifications en matière de Qualité, Sécurité et Environnement :



Certificat Système Commun MASE/UIC



Evolution des accidents du travail :



Challenge sécurité :

SERFIM GROUPE a mis en place un challenge sécurité récompensant les entreprises ayant moins de 3% d'AT de leur personnel.

Depuis la création du challenge, SERFIM T.I.C. a obtenu 8 fois le prix.



Challenges sportifs internes. SERFIFOOT – SERFIPETANQUE.



Cela fait maintenant 11 ans que, chaque année, les salariés des différentes entreprises de SERFIM Groupe se retrouvent autour d'un challenge sportif et convivial.

Toujours dans un esprit de fair-play, même si chacun veut défendre les couleurs de son entreprise, cette journée permet à chacun de se voir, se connaître et échanger dans une ambiance fraternelle.



Sportifs confirmés, amateurs, visiteurs, plus de 500 participants lors de cette 11^{ème} édition des tournois Serfifoot et Serfipétanque organisée au Clos Layat.

Cette rencontre à la fois sportive et conviviale a accueilli 18 équipes de football. Ce sont les joueurs SERFIM T.I.C. qui ont remporté la finale avec un score de 3-0 contre l'équipe de Serpollet Dauphiné qui n'a pas démérité et s'est battue jusqu'à la dernière minute.



La pétanque a quant à elle enregistré une belle participation, avec 26 équipes au total.

Ecoute des salariés.

Chaque année, lors de la réunion de fin d'année un questionnaire Karasek est remis à l'ensemble des salariés afin d'évaluer les Risques Psychosociaux et d'agir en cas de besoin.

Délégation du personnel.

Active au sein de notre entreprise, elle représente 100% des collaborateurs.

Comité d'entreprise.

Chaque année, le Comité d'Entreprise organise un voyage pour les salariés. Plus de 90% d'entre eux y participent. En 2018, les collaborateurs se sont donc retrouvés pour un voyage à Berlin.

Confirmation des actions en faveur de la mixité.

Trophée Trajectoires du BTP : Aurélie Fallourd parmi les nominées !



Le 5 novembre dernier, Aurélie Fallourd a été nominée dans la catégorie "Meilleure trajectoire au féminin" du premier trophée Trajectoires du BTP. Organisé par la FNTP et Le Moniteur, cet évènement récompense les carrières remarquables des professionnels du BTP.

Le parcours d'Aurélie a été reconnu pour la mise en place du système de management intégré, et plus largement pour son rôle au sein du CODIR de SERFIM T.I.C. Le jury a également mis en avant l'animation des sujets RSE, ainsi que la mise en place de la politique mixité et égalité professionnelle au sein du Groupe.

Alexandra Mathiolon est tout naturellement venue soutenir sa candidature !

Association Les Lumineuses

Promotion de la performance féminine lors de l'évènement « Lyon Gagne avec Ses Femmes », dont l'objectif était la valorisation de parcours féminins et d'entreprises motrices sur la question de la place de la femme dans l'entrepreneuriat et le management.

Nous avons eu le plaisir de participer à la table ronde « Les femmes, là où on ne les attend pas ».



Partage et soutien dans l'effort collectif.



SERFIM Groupe a participé à la première édition des **Corporate Games Lyon** le samedi 9 juin 2018, au Grand Parc de Miribel Jonage.

Un grand bravo à tous les participants venus en nombre pour défendre nos couleurs lors des épreuves de pétanque, football, VTT, et félicitations à l'équipe de SERFIM T.I.C. pour sa belle victoire au beach volley !



Actions en faveur de la sensibilisation au handicap.

Une autre démarche nous tient à cœur, elle concerne le handicap. Trop longtemps ignorées voire évitées, les situations de handicap sont toutes différentes. Bien que conscients qu'une partie de nos équipes se trouvaient à un moment de leur vie confrontées à une baisse de leurs capacités, beaucoup ne l'abordaient que maladroitement.

SERFIM T.I.C. se penche sur le handicap

Affiches, prospectus expliquant les différents handicaps, contacts extérieurs pour se renseigner... : en octobre 2018, l'entreprise a sensibilisé son personnel pendant une semaine afin de l'encourager à revoir son jugement sur les handicaps et les aides potentielles dont bénéficient les travailleurs reconnus handicapés.

L'objectif : dédramatiser et lever un tabou.

A l'issue de cette campagne, sur 120 collaborateurs 5 appels ont été enregistrés sur le numéro d'information.

Le handicap me concerne-t-il ?

Je suis phobique

Hou... Effectivement... J'ai une lombalgie chronique. Au quotidien, c'est un enfer ! Je suis donc un travailleur handicapé ? N'est-ce pas ?
En fait !
Seul un « statut administratif » permet de bénéficier du statut de TH !
Le plus connu est la RQTH. Pour cela, rien de compliqué, il suffit de retirer un dossier sur le site de la MDPH¹ de son département et de le remplir avec son médecin traitant ou son médecin du travail sur la base d'éléments médicaux.

Je suis malvoyant

Vous avez dit bénéficier du statut de TH ?! Vous plaisantez, quel intérêt ?
Ce statut est très utile. Il permet de bénéficier de nombreux avantages notamment l'amélioration de vos conditions de travail, l'accès à des aides financières ou techniques, le financement de formations ou l'aménagement du poste de travail.
Par ailleurs, chaque entreprise de plus de 20 salariés est soumise à une obligation d'emploi de travailleurs handicapés équivalente à 6% de son effectif salarial.
Révéler son handicap peut faire la différence !

Sensibilisation à la diversité du Handicap

Je suis muet

Le Handicap ? En quoi suis-je concerné ?
Le Handicap est imprévisible. Il peut toucher n'importe qui, n'importe quand. De fait, une personne sur 2 sera atteinte à titre individuel par le handicap au cours de sa vie, de manière ponctuelle ou définitive.
Nous sommes donc tous concernés par le Handicap.
Évoluer dans une entreprise ayant une politique active en faveur du handicap c'est avoir l'assurance d'être en sécurité, et de disposer de conditions de travail optimales.
C'est également l'assurance que l'entreprise envisagera toutes les mesures pour prendre soin de moi en cas d'accident du travail ou de maladie.

Je suis dyslexique

Si un jour je suis en fauteuil roulant je ne pourrai plus me rendre sur mon lieu de travail, alors vous savez...
Le fauteuil roulant ne concerne seulement que 2% des personnes handicapées. Dans 80 % des cas, le Handicap est existant mais pas visible ! Les aides reçues sur le Handicap sont complètement différentes de la réalité !
45% des handicaps sont liés à des maladies invalidantes telles que les allergies, l'asthme, le diabète, les cancers ou les troubles musculo-squelettiques (Scoliose, etc.) 20% des handicaps sont liés à des troubles psychiques tels que les phobies, les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC), les dépressions nerveuses etc.
16% des handicaps sont liés à des déficiences motrices plus ou moins importantes telles que les rhumatismes, l'arthrose, les hernies discales, ou encore l'obésité et les lombalgies. Seulement 4% des handicaps concernent les déficiences sensorielles telles que nous les connaissons : la surdité, le mutisme, ou la malvoyance... Alors ? Le Handicap n'est-il pas beaucoup plus familier à présent... ?

Impliqué l'année dernière auprès de Cécifoot Saint-Priest, SERFIM T.I.C. soutient aujourd'hui **l'association « Comme les autres » qui propose à des personnes handicapées suite à un accident de la vie un accompagnement global vers l'insertion socio-professionnelle, l'accès au droit et le logement.**

Afin de changer le regard sur le handicap, l'association organise des séjours sportifs mêlant personnes dites valides et en situation de handicap. Une idée généreuse permettant aux participants de prendre conscience de leurs capacités et des vertus de l'entraide. Courant octobre, deux salariés de SERFIM T.I.C. ont pris part à un séjour « Comme les autres ».

Au sein d'une équipe de 12 aventuriers réunis pendant 6 jours en Auvergne, un chargé d'affaires fibre et un technicien en maintenance électronique ont découvert le monde du handicap au travers d'activités pour le moins... extrêmes ! Canoë, parapente, quad, paddle, survol du Puy-de-Dôme en hélicoptère !

Pour la responsable QSE/ RSE, il s'agirait également d'aller plus loin. *« Cette opération est une occasion de sensibiliser sur le handicap au sein du Groupe. Mais nous souhaitons agir sur le long terme et proposer des stages, des jobs, des simulations d'entretiens aux personnes touchées par ces situations très variées, en plus des actions que nous menons déjà pour la reconnaissance des travailleurs handicapés dans notre structure. »*



3 ENVIRONNEMENT





3.1 LES PRINCIPES

Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

3.2 EVALUATION, POLITIQUE ET OBJECTIFS

La démarche RSE va **au-delà de protéger la planète et les populations**. Elle encourage **l'innovation au profit des générations futures**.

Nous devons rester novateurs dans nos approches, identifier les problématiques et proposer des solutions.

SERFIM T.I.C. a su se développer par son innovation, son adaptation aux problématiques environnementales, cette intuition que nous avons depuis des années est la bonne. Continuons à la suivre ...

SERFIM T.I.C. souhaite s'engager ainsi :

- **Maintenir et développer** une démarche certifiée suivant les normes internationales en matière d'**environnement**
- **Mettre en place des actions en R&D**
- **Être force de proposition auprès du Comité Innovation de SERFIM GROUPE**

3.3 ACTIONS CONCRETES

Economies d'énergie – Certification ISO 50001 :

Fin 2018, l'entreprise renouvelle sa certification ISO 50001, concrétisation de ses actions et de son engagement présent dans la politique Environnement-Energie émise par Didier DEAL.

Politique Environnement et Energie

Notre objectif est de limiter l'effet de nos interventions sur la planète.

Cela implique :

- de connaître les activités les plus sensibles
- Objectif: Actualiser annuellement notre analyse des risques en passant en revue nos produits et services
- de maîtriser les activités à risque
- Objectif: Identifier les situations d'urgence de nos activités et prévoir les mesures de maîtrise (sensibilisation ou formation, exercice de simulation, outils/indicateurs de surveillance)

Définir les parcours de gestion et retraitement des déchets optimum pour limiter les déchets ultimes.

- de proposer des sources d'amélioration
- Objectif: développer des produits à faible consommation énergétique, intégrer des critères d'éco-conception dans nos développements, lutter contre l'obsolescence programmée
- Concentrer nos efforts sur les usages significatifs par le biais d'une démarche énergie
- Objectif: Identifier les usages, mettre en œuvre des actions de sobriété énergétique et développer une politique énergétique

Nos principales sources de consommation d'énergie sont les déplacements et donc le poste carburant aussi notre priorité est de réduire les consommations :

Par la formation du personnel

- Sensibilisation du personnel à la conduite souple
- Formation à l'éco-conduite des plus gros consommateurs

Par l'organisation :

- Réflexion sur le co-voiturage
- Mise en place d'un suivi individualisé des consommations

Par l'intégration dans nos critères d'achat d'exigences en matière de consommation :

- Remplacement des véhicules les plus gourmands en carburant
- Recherche de solutions alternatives (véhicules hybrides, électriques ...)

Sur le poste électricité, des actions peuvent également être menées :

Par la formation du personnel

- Sensibilisation du personnel sur les bonnes pratiques (réalisation d'une causerie annuelle auprès de tout le personnel)
- Chasse aux gaspillages liés aux veilles

Par l'organisation :

- Réduction du chauffage et de la climatisation en définissant des règles

Par l'intégration dans nos critères d'achat / conception d'exigences en matière de consommation :

- En mettant en place des programmeurs (dans le projet de nouveau bâtiment)
- Recherche de matériel à faible consommation

Des actions à plus long terme sur l'isolation des locaux et la production d'énergie est à l'étude.

Nous déploierons également des outils de surveillance pour éviter des surconsommations non maîtrisées (fuites d'eau, surconsommations électriques, surconsommations des véhicules).

Pour la consommation des bâtiments cet objectif passe par la construction d'un nouveau siège dont le critère énergétique est au centre de la consultation.

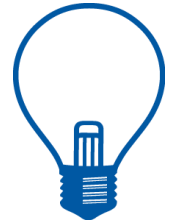
En 2014 nos consommations d'énergie représentaient 1,42 % du CA

- Notre objectif pour 2020 est d'atteindre 1,25% du CA
- La cible en consommation de carburant est donc de baisser nos consommations de 15 % sur 5 ans et de 25 % nos consommations d'énergie des bâtiments.

Innovation – Challenge EUREKA

Les lauréats sont :

- **Jérémy Bizet** (Bentin Serfim Energie) pour son armature de transport sur nacelle permettant de faciliter l'installation en hauteur des décorations lumineuses. Les + : conditions de travail, sécurité, travail en conformité
- **Joris Bonnevide** (Nouvetra Serfim OA) pour son système de transport en galerie, un monorail incurvé permettant de libérer l'emprise en cunette. Les + : sécurité, rendement, gestes et postures, phasage de chantier
- **Marc Charrondière** (Serfim TIC) pour son logiciel d'analyse automatique d'appels d'offres. Les + : gain de temps, transversalité, augmentation du nombre de dossiers traités
- **Joachim De Jesus** (Nouvetra Serfim OA) pour son enrouleur pliable de flexibles d'injection, d'air, de câbles électriques. Les + : suppression des tourets de stockage, gain de temps et de place
- **Alexis Haon** (Serdex Serfim Recyclage) pour son invention du Boncoin Serfim, une plateforme de vente et d'échange interne au groupe pour le matériel et les matériaux. Les + : RSE, économie circulaire



Réductions d'énergie : une stratégie de Groupe.

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : SERFIM S'ENGAGE !

La prise de conscience environnementale est aujourd'hui indéniable, dans toutes les couches de la société. La transition énergétique accélère, portée par de nouveaux modèles économiques.

En l'espèce, les ENR (Energies Renouvelables), sont une composante majeure de la stratégie de SERFIM qui agit à la fois en consommateur, mais aussi en producteur d'énergie et en expert métier au travers d'une volonté : être un acteur engagé de la transition énergétique.

Nous nous engageons d'abord sur les usages en "verdissant" notre parc automobile avec des véhicules électriques, à l'hydrogène ou au gaz naturel. Nous déploierons également, d'ici 2019, des bornes de recharge électrique dans une trentaine de nos sites, à disposition des collaborateurs. Après SERFIM T.I.C. et Serpollet, d'autres filiales s'engagent dans la certification ISO 50001 sur la gestion efficace de l'énergie. Notre volonté est aussi axée sur la production d'énergie au travers, par exemple, de Terragr'Eau, des futurs panneaux solaires sur les bâtiments de Vénissieux ou encore des concessions de centrales hydro-électriques dont nous étudions de près l'ouverture à la concurrence.

Mais cet engagement est aussi celui de nos métiers qui, pour nombre d'entre eux, peuvent être mis à contribution pour créer, déployer et maintenir ces installations. Chez nous bien sûr, mais aussi et surtout chez nos clients qui, eux aussi, sont à la recherche de solutions pour réussir cette transition énergétique.



Alexandra Mathiolon

Directrice générale adjointe de SERFIM Energie

SERFIM RENFORCE SA PRÉSENCE À VÉNISSIEUX



Près de 9 millions d'euros vont être investis au cœur de la zone du Génie, à Vénissieux, dans la première couronne lyonnaise. Près de 4 000 m² accueilleront début 2020 le siège du Groupe, le nouveau pôle Environnement et SERFIM T.I.C.

« Direction et fonctions support aux côtés des sites de production, c'est là toute la philosophie du Groupe », estime Guy Mathiolon.

SERFIM et Vénissieux, c'est comme une histoire d'amour démarrée il y a plus d'un siècle et confirmée il y a près de 40 ans, avec la disparition de la Société Nouvelle des Ateliers de Vénissieux dédiée à la fabrication de wagons de chemin de fer. « Nous étions 20 entrepreneurs pour racheter le foncier et y implanter nos entreprises. J'étais le plus jeune », se souvient **Guy Mathiolon**. Aujourd'hui, SERFIM possède plus de 50% de la surface d'origine, baptisée Zone du Génie.

Ces 4 000 m² de nouveaux bâtiments témoignent de la croissance de SERFIM, conformément au plan stratégique 2025. 300 salariés travailleront dans les deux bâtiments qui accueilleront le siège de SERFIM Groupe, le nouveau pôle Environnement, incluant les directions de SERPOL (SERFIM Dépollution) et de SERFIM Recyclage, et la direction de SERFIM T.I.C. « Nous comptons développer des services dédiés au bien-être au travail comme une crèche d'entreprise, une conciergerie

ou encore un espace de médecine préventive » note Guy Mathiolon qui estime que cela « renforce l'attractivité du Groupe et témoigne de l'attention portée à la personne humaine. »

Proposer des solutions techniques pour les villes de demain.

SERFIM T.I.C. déploie la fibre et la vidéosurveillance sur le site test de Transpolis

Transpolis fait confiance à SERFIM T.I.C. pour le déploiement d'un réseau de transmission fibre optique et de vidéosurveillance sur son site de Fromantaux (01). Transpolis travaille à réinventer des **solutions de mobilité urbaine** permettant d'anticiper les besoins futurs. Ses activités sont orientées autour de 2 pôles principaux : la sécurité des infrastructures routières et la sécurité des véhicules.



Dans cet optique, **TRANSPOLIS a créé un site de tests et essais de 80 hectares à Fromantaux.**

Ce site va permettre notamment de simuler des essais de chocs, tester les véhicules automatisés et connectés...

Afin que ces essais soient filmés et enregistrés, et que les différents postes de contrôle soient raccordés en fibre optique, TRANSPOLIS a décidé de s'appuyer sur nos savoir-faire.

SERFIM T.I.C. installe son logiciel IROAD à Annemasse...

Dans le cadre de l'extension de la ligne Tramway Moëllsulaz à Annemasse, SERFIM T.I.C. va installer **son logiciel IROAD** pour la gestion centralisée des feux du tramway. Il s'agit d'un marché global d'installation de matériel de signalisation lumineuse tricolore avec SEA Signalisation.



... développe des totems numériques...

Depuis bientôt 10 ans SERFIM T.I.C. est devenue incontournable de l'affichage en milieu ferroviaire. Et propose des solutions d'affichage en tenant compte des réductions de consommation d'énergie.



... et autres solutions d'information voyageurs

SERFIM T.I.C. va faire évoluer sa 3^{ème} version du logiciel d'Information voyageurs pour le métro Toulousain, exploité par TISSEO. 15 ans après avoir développé la 1^{ère} version, TISSEO nous fait confiance pour améliorer le pilotage des écrans et des bornes d'informations voyageurs.



Eco-conduite



SERFIM T.I.C. remporte un titre pour la 5ème année consécutive, avec le plus fort taux de participation (75 collaborateurs participants). Aurélie Fallourd a reçu le trophée à l'Hôtel de la Métropole de Lyon en présence de M. Hemon, Mme Mourey Présidente de l' ADDVC et M. Arraou (IFP Energies nouvelles Lyon). Une action concrète en faveur de l'environnement.



4 ANTI CORRUPTION





4.1 LES PRINCIPES

Principe 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.

4.2 EVALUATION, POLITIQUE ET OBJECTIFS

L'objectif est de lutter contre les pratiques illicites. Dans les agissements, le partage d'une culture de transparence où les relations commerciales ne sont pas dénaturées par des cadeaux, arrangements empêchant l'une des parties d'être libre dans sa prise de décision.

Cela se traduit donc par :

- Garantir notre **indépendance dans nos relations économiques**
- **Respecter nos partenaires, privilégier des relations de confiance** avec des entreprises de taille similaire, **pratiquer l'achat responsable avec le mieux-disant**. Cela signifie des partenaires qui partagent nos valeurs.

4.3 ACTIONS CONCRETES

Ethique : une charte SERFIM GROUPE

La charte éthique signée en octobre 2017 par Guy Mathiolon est disponible sur le site internet ainsi que l'intranet du Groupe.

Cette charte est présentée à l'occasion de la journée d'intégration des nouveaux cadres de SERFIM, ainsi qu'au sein du livret d'accueil du Groupe.

ÊTRE VRAIS

SERFIM Groupe s'efforce d'appliquer les normes les plus strictes en matière d'éthique et de déontologie : conformité aux lois et réglementations, intégrité, loyauté et honnêteté, respect d'autrui. Cette façon d'être concerne nos relations avec nos clients, nos fournisseurs, nos concurrents, les régions au sein desquelles nous sommes présents, et les uns avec les autres en tant qu'employé(e)s, à chaque niveau de notre organisation.

Une Charte éthique, POURQUOI ?

En tant qu'individu, nous possédons notre propre système de valeurs et nos propres références pour guider notre vie. Nous savons tous, par exemple, qu'il faut respecter les lois et la réglementation de notre pays. Il existe cependant des situations professionnelles pour lesquelles la conduite à adopter peut être soumise à interprétation. La Charte éthique a pour mission de vous fournir un cadre de réponse, que votre activité soit sur le territoire Français ou à l'étranger dans le cadre de notre développement à l'international.

SERFIM Groupe jouit d'une réputation sans tâche. À cet effet, chacun doit toujours avoir à l'esprit les règles fondamentales de notre Charte éthique. Si une situation se présente, vous impliquant ou non, directement ou indirectement, et que vous vous sentez interpellé sur un plan éthique ou juridique, il est de votre devoir d'en faire part à la société.

La Charte éthique est l'expression de nos valeurs fondamentales et constitue un cadre pour la prise de décision. L'intégrité, la réputation et la réussite de SERFIM Groupe dépendent en définitive des actions individuelles de chaque membre du personnel, ainsi que les intervenants extérieurs avec qui nous sommes en relation.

Le respect de notre Charte éthique assoie notre réputation d'entreprise responsable, engagée et durable. Elle comporte 6 chapitres qui abordent de façon très concrète les droits et devoirs de chacun : une culture d'intégrité ; les clients et les fournisseurs ; les salariés ; la protection de nos actifs ; la citoyenneté ; la concurrence.

Retrouvez la Charte éthique sur l'intranet

S'engager sur une charte Fournisseur, l'exemple de Bouygues Telecom :

Orientée sur 4 grands thèmes :

- Ethique
- Respect des normes du travail
- Protection de la santé et sécurité
- Protection de l'environnement

La signature de la charte est une condition *sine qua non* du référencement fournisseur de Bouygues Télécom. Ce nouveau client de SERFIM T.I.C. peut être assuré de l'implication des équipes.

Évaluée depuis 7 ans par ECOVADIS et d'autres opérateurs de téléphonie, SERFIM T.I.C. répond déjà aux différentes exigences de cette charte.

Depuis sa première évaluation ISO 26000, l'entreprise travaille également à l'élaboration de son propre engagement interne et fournisseur.

Sensibiliser le personnel et transmettre les valeurs.

Accueil des nouveaux cadres SERFIM le vendredi 1er juin, une tradition d'intégration réussie !

Le principe est simple : chaque branche inscrit ses nouveaux cadres à cette journée d'intégration. Toutes les activités de **SERFIM** Groupe sont ainsi représentées.

Après une introduction de Guy MATHIOLON, le programme comprend une présentation des entreprises par les participants, la Communication, la politique QSE/RSE l'Académie SERFIM, la synergie commerciale et l'Innovation. Pour finir la journée, une expérience sur le terrain à la chaîne de tri de SERDEX permet de sensibiliser au tri des déchets à la source.

Avec la remise de la charte éthique et de la charte mixité-égalité et la découverte du livret « Communication sur le progrès : soutien au Pacte Mondial de l'ONU », les nouveaux cadres découvrent les valeurs que défend SERFIM.

