



**SERFIM**

DEPUIS 1875

# **COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS 2020**

## **FOCUS SUR LA DÉMARCHE RSE**

***PÉRIODE COUVERTE :  
DU 01/01/2020 AU 31/12/2020***

# PRÉAMBULE

Nous vous présentons dans ce recueil une synthèse non exhaustive des belles réalisations SERFIM de l'année 2020.

Le contexte particulier de cette année a pu limiter les évènements, pour autant les engagements et les actions ont pu être portés. Nous avons gardé le cap.

La vision RSE du groupe SERFIM est avant tout pragmatique : chacun avance là où son énergie sera la plus efficace, ainsi certains investissent en interne tandis que d'autres développent des solutions pour leurs clients et l'environnement. L'avantage c'est que l'on peut reprendre à son compte les bonnes pratiques des autres.

L'objet de ce rapport est de présenter à tous nos collaborateurs, clients, fournisseurs, nos partenaires actuels et futurs- ce qu'est l'esprit SERFIM : un mélange de créativité, de collectif et de conscience environnementale.

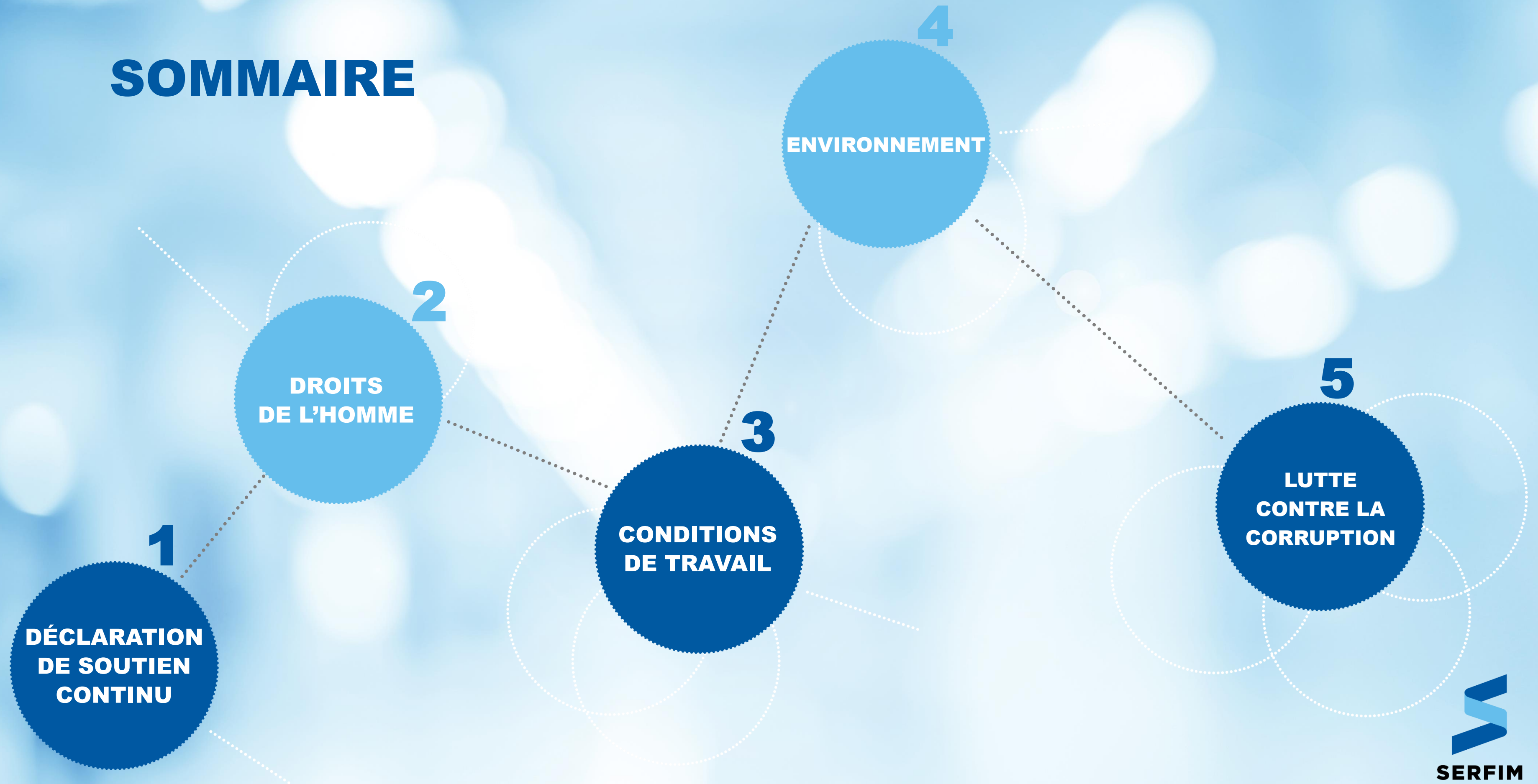
Notre enjeu à toutes et tous c'est l'avenir ; il appartient à chacune et chacun de prendre en main son destin.

Voici les réalisations de 2020.

**La commission RSE SERFIM**



# SOMMAIRE



**1**

**DÉCLARATION  
DE SOUTIEN  
CONTINU**

# DÉCLARATION DE SOUTIEN CONTINU

Engagé depuis 2013, le groupe SERFIM confirme sa volonté de s'inscrire dans une démarche de respect et de prise en compte des Objectifs de Développement Durable. Nous renouvelons ici notre engagement à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Nos valeurs de sécurité, de respect de nos collaborateurs et de nos parties prenantes, de transmission de nos savoirs et de mise en avant du collectif nous permettent depuis de progresser sans cesse. Nos entreprises s'engagent toujours plus et nous en avons de nouveau des illustrations concrètes dans cette COP.

Cette année 2020 est l'année de la résistance aux chocs. Mais avant tout, c'est l'année de la solidité et de la mobilisation. Nous avons traversé cette période en nous renforçant, en anticipant l'avenir et ainsi en confirmant notre volonté d'inscrire nos actions dans le temps long.

Nous avons toujours cherché à donner du sens à nos actions, en affirmant nos valeurs et en restant solidaires. La résilience, assurément, rejoint désormais les valeurs que nous portons. Nous avons su grandir et nous renforcer, tous ensemble – au sein de SERFIM et avec nos parties intéressées.

Malgré le contexte, nous nous inscrivons dans une démarche toujours aussi ambitieuse en matière de RSE. La certification « Great Place To Work » obtenue lors du premier confinement, ainsi que les évaluations ECOVADIS qui nous ont portés au niveau GOLD et au niveau PLATINUM pour certaines de nos entreprises démontrent cette volonté de recherche permanente d'amélioration et d'innovation.



# DÉCLARATION DE SOUTIEN CONTINU

L'innovation est au cœur de notre engagement. Elle permet le dialogue autour de chacune des thématiques qui nous tiennent à cœur :

- l'innovation sociale qui répond à nos enjeux de dialogue social mais surtout à une meilleure prise en compte de la qualité de vie au travail (QVT), de la parentalité ainsi que de la diversité qui nous compose ;
- l'innovation métier qui nous engage à une prise en compte permanente des besoins de nos parties prenantes et des évolutions de leurs attentes. Persuadés qu'il s'agit d'une priorité, nous continuerons à maintenir un niveau important d'investissement en R&D ;
- l'innovation par la transition, transition énergétique avec la création d'une branche métier dédiée aux Énergies Renouvelables, et transition numérique avec la prise en compte des nouveaux enjeux de la ville de demain et des nouvelles formes de travail ;
- l'innovation valorisée par la reconnaissance de nos pratiques d'amélioration continue, telles que les démarches suivant des référentiels de management de la santé, de la sécurité, de l'environnement et de l'énergie ; ou encore les évaluations RSE, mixité ou QVT mises en place au fur et à mesure dans nos différentes structures ;
- l'innovation par la prise en compte des enjeux de sécurité informatique avec la nomination d'un DSI, ou bien également par le soutien aux démarches de transition numérique et nos actions en faveur de la lutte contre la fracture numérique.



# DÉCLARATION DE SOUTIEN CONTINU

SERFIM c'est aussi un socle de valeurs tournées vers le respect :

- Respect de nos femmes et de nos hommes, en œuvrant en faveur de conditions de travail qui permettent la prévention, la formation et la proximité ;
- Respect de nos parties intéressées, en prônant la qualité et l'innovation ;
- Respect de la société dans son ensemble, en agissant concrètement sur notre territoire et l'emploi local, en portant des projets innovants relatifs à l'environnement, en accélérant le soutien aux Objectifs de Développement Durable, en portant et en soutenant les Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI) et en promouvant le modèle économique de SERFIM.

Fidèles à nos convictions, nous signons cet engagement ensemble, en renforçant nos ambitions sociétales et en garantissant la continuité des actions menées. L'évolution de SERFIM passe par notre implication, mais aussi par celle des directeurs de branche et de toutes leurs équipes : c'est notre challenge collectif.

**Guy MATHIOLON**

Président



**Alexandra MATHIOLON**

Directrice Générale





**DROITS DE  
L'HOMME**

**2**

**Principes du Pacte Mondial**

**Vision de SERFIM**

**Incontournables de SERFIM  
Politique / engagements**

# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## Principes du Pacte Mondial

**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.



# DROITS DE L'HOMME

**DROITS DE  
L'HOMME**

## Vision de SERFIM

### **Respecter les Droits de l'Homme**

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 vigilants 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.



# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## Incontournables de SERFIM

**Renouveler son engagement à soutenir le Pacte Mondial** chaque année et **promouvoir** la protection des Droits de l'Homme **dans nos actions de dirigeants.**

**S'impliquer dans l'éducation** et **transmettre** nos savoirs.

**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.

**Intégrer des critères** de respect des principes du Pacte Mondial dans le **référencement des fournisseurs significatifs** (groupe de travail Achats SERFIM).



# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## La politique de SERFIM

Chaque année, SERFIM **renouvelle son engagement à soutenir le Pacte Mondial.**

**L'un des objectifs est de promouvoir la protection des Droits de l'Homme dans nos actions de dirigeants.**

Par exemple, lors des prises de paroles publiques, nos dirigeants présentent l'entreprise et ses valeurs. La vision qu'ils présentent de l'avenir implique clairement une prise en compte de l'humain dans les décisions et orientations stratégiques de l'entreprise.



# DROITS DE L'HOMME

## Renouveler son engagement à soutenir le pacte mondial

La publication annuelle de notre COP est l'illustration concrète de notre démarche.

En diffusant auprès de nos parties intéressées dans le SERFIM MAG du mois de juin 2020 l'information de la nouvelle publication, nous réaffirmons notre volonté de les impliquer mais également de valoriser nos actions auprès de chacun.

Véritable aboutissement du travail de la Commission RSE, la publication de la COP et de ses indicateurs, est un marqueur fort de l'engagement du groupe SERFIM à soutenir le Pacte Mondial.



### SERFIM SE RÉENGAGE AUPRÈS DE L'ONU ET PUBLIE SA COP 2019

Engagé depuis 2013, SERFIM renouvelle son adhésion aux dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Comme chaque année, le groupe apporte l'illustration de ses démarches concrètes pour le respect et la prise en compte des Objectifs de Développement Durable.

Il y a quelques jours, la commission RSE SERFIM publiait sa COP, ou communication sur le progrès, une synthèse non-exhaustive des belles réalisations de SERFIM de l'année 2019, sur le site de l'ONU. Ce rapport répond aux dix principes édictés il y a près de 20 ans par Kofi Annan, Secrétaire Général historique des Nations Unies, autour de quatre thèmes majeurs : les Droits de l'Homme, les conditions de travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Ce document présente la vision et la politique de SERFIM sur ces sujets, ainsi que ses actions concrètes pour contribuer aux ODD (Objectifs de Développement Durable). L'objet de cette démarche : exposer aux collaborateurs, fournisseurs, partenaires actuels et futurs ce qu'est l'esprit SERFIM, un mélange de créativité, de collectif et de conscience environnementale. « Chez SERFIM, nous progressons de manière pragmatique : chacun avance là où son énergie sera la plus efficace, ainsi certains investissent en interne tandis que d'autres développent des solutions pour leurs clients et l'environnement, explique Aurélie Fallourd, présidente de la commission RSE. La mission de notre commission est double. Échanger et travailler sur les bonnes pratiques et les problématiques de chacun

– toutes les branches du groupe sont représentées lors de nos réunions - en les abordant sur un grand thème du Pacte Mondial. Puis ensuite imaginer ensemble des solutions, pour finalement les mettre en œuvre. Notre méthode procède de l'émulation : les bonnes idées sont contagieuses. »

**Indicateurs de performance**  
La dernière édition de la COP SERFIM intègre des indicateurs de performance permettant d'évaluer la progression des actions de soutien du groupe aux ODD.

« Un véritable pas en avant qualitatif pour notre démarche, poursuit Aurélie. À l'appui de ces données, nous nous inscrivons dans une logique d'amélioration continue que nous pouvons dès lors afficher. » Une action complémentaire du cadre de la DPEF – déclaration de performance extra-financière – qui impose depuis un an aux entreprises commerciales, dont le CA excède 20 M€, un exigeant reporting RSE.

Pour consulter la COP SERFIM 2019  
<https://bit.ly/2MoWVZ2>



| 1   | 2                                       | 3                                       | 4                                       | 5  | 6                                      |
|---|---|---|---|--|--|
| PAS DE PAUVRETE   | AIR PROPRE                              | BONNE SANTE ET BIEN-ÊTRE                | ÉDUCATION DE QUALITÉ                    | ÉQUITÉ ENTRE LES SEXES                         | EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT           |
| ÉNERGIE PROPRE ET ÉQUITÉ ÉNERGÉTIQUE                            | TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE | INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE | INDÉGALITÉS RÉDUITES                    | VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES                 | CONSUMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES |
| MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES | VI VERTUEUX                             | TE TRAVAIL                              | PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS ÉFFICACES | PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS |  |



# DROITS DE L'HOMME

## Renouveler son engagement à soutenir le pacte mondial

L'année 2020 a été marquée par la gestion de la crise sanitaire, mais également par le maintien de la volonté du Groupe de s'inscrire en partenaire de proximité de nos clients, de nos fournisseurs, de la Nation, avec l'entière mobilisation de nos collaborateurs. Notre faible recours aux aides publiques dans cette période confirme notre capacité de « résistance aux chocs ».

La force de notre résilience a su nous rassembler et nous mobiliser, mais également consolider nos valeurs et nous inscrire dans nos défis de demain.

Ces derniers mois ont été éprouvants pour nous tous. Notre groupe a, dans des délais très courts, grâce à la mobilisation des équipes et en lien très étroit avec nos clients et fournisseurs, pu sécuriser et stopper ses missions non essentielles. Près de 350 salariés ont poursuivi leur travail, à distance. Plus de 200 autres étaient sur le terrain de façon à assurer les services d'astreinte ou les activités d'utilité publique : collecte d'ordures ménagères ; tri et recyclage ; traitement des fuites de gaz ; claquage de câbles électriques ; maintenance de pipeline de produits pétroliers ; gestion et sécurité des transports urbains (feux tricolores, vidéosurveillance), des réseaux de télécommunication ou des équipements de bâtiments hospitaliers...

**Merçi à eux, ce sont autant de métiers essentiels et qui ont amplement démontré, durant ce confinement, qu'ils contribuent à la vie quotidienne des Français, et donc à la résilience de notre Nation.** Résilience encore dans notre capacité à garder le cap. Le groupe SERFIM est solide. C'est en période de crise que l'on se félicite d'avoir tenu les fondamentaux d'une bonne gestion, au premier rang desquels la trésorerie. Le fameux nerf de la guerre... Nous avons ainsi pu être aux côtés de nos salariés, mais aussi de nos fournisseurs et partenaires, TPE et PME, en honorant nos engagements. Car **une telle crise ne se gagne pas seul, mais en équipe !**

## RÉSILIENCE : RÉSISTANCE AUX CHOCS

Résilience, une nouvelle fois, lorsque nous regardons devant nous. **Le travail a progressivement repris, les chantiers aussi, et les bonnes pratiques sont au cœur de cette reprise, nous obligeant parfois à réinventer des fondamentaux.**



**Guy Mathiolon**  
Président  
de SERFIM



**Alexandra Mathiolon**  
Directrice Générale  
de SERFIM

Restent les défis de demain, ceux justement qui démontreront la résilience de la société française. C'est, bien entendu, le redémarrage graduel de notre économie, durant lequel les collectivités territoriales - qui représentent plus de 70% de la commande publique - vont être à la manœuvre car, avec la commande privée, elles conditionnent un pan entier de notre économie. Autres défis à relever, ceux de la compétitivité, de la dette publique, de l'innovation, de la créativité.

**Chez SERFIM, nous ajoutons un défi majeur, celui d'une économie décarbonée qui reste à construire.**

Depuis de nombreuses années, nous sommes engagés dans cette voie au travers notamment de SERFIM ENR, des chantiers d'efficacité énergétique conduits pour nos clients, des métiers de l'environnement qui se développent..., mais aussi les investissements que nous réalisons chaque année pour améliorer notre empreinte écologique. Emmanuel Macron et Angela Merkel viennent d'ailleurs de réaffirmer, dans le cadre du plan de relance européen, leur volonté d'accélérer la transition écologique et numérique pour l'Europe. C'est ça aussi la résilience, savoir s'adapter en permanence pour rester à hauteur d'Homme.

Cette hauteur d'Homme, c'est celle de la vie et, aussi, celle de la solidarité. Notre économie souffre, c'est vrai, mais SERFIM restera mobilisé pour soutenir et accompagner des projets qui contribuent à changer la vie. **Parce que même en temps de crise, nous restons fidèles à nos convictions. C'est ça aussi la résilience.**

Le monde d'après, SERFIM le souhaite plus humain, plus solidaire, plus respectueux de la sécurité et de l'environnement, plus innovant, plus simple aussi. Ce sont tous ces défis que le groupe, fort de son histoire, est prêt à relever en collaboration étroite avec l'ensemble de ses clients, avec vous.

DROITS DE  
L'HOMME



# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## Promouvoir le Pacte Mondial sur le territoire

### SERFIM T.I.C. INTÈGRE LE COMITÉ TERRITOIRES DU GLOBAL COMPACT FRANCE

Investi depuis 2013 dans le Pacte Mondial des Nations Unies, SERFIM poursuit sa démarche volontaire autour des dix principes relatifs au respect des droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.



SERFIM T.I.C., laboratoire d'innovation sociale et environnemental dans le secteur des travaux publics, a intégré, courant novembre, le Comité Territoires du Global Compact France. Cette formation, relais officiel de l'action des Nations Unies, réunit une dizaine de PME françaises. Son rôle : promouvoir en région les Objectifs de Développement Durable de l'ONU au travers de différents projets – le Tour de France, les Entreprises ambassadrices, les Cercles régionaux, la plateforme Global Impact+ - et représenter les entreprises locales en supervisant outils et études. « Engagés depuis de nombreuses années en matière de RSE, nous sommes fiers de partager notre expérience et de porter de manière concrète l'engagement



des PME de nos territoires sur les questions de proximité, de mixité, d'inclusion, d'environnement ou d'exemplarité », indique **Aurélie Fallourd**, membre du Codir de SERFIM T.I.C. et pilote de la commission RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) du groupe.





## La politique de SERFIM

Une seconde priorité est de **développer une présence locale** (de proximité) avec les institutions, le public et nos salariés, et ainsi **maintenir les emplois**.

Concrètement, cela se traduit par la pérennisation des implantations locales en investissant régulièrement sur les infrastructures des agences existantes.

Une autre illustration est la volonté de passer par la reprise d'entreprise pour s'implanter. Cela permet de créer de superbes synergies entre le savoir-faire des entreprises de SERFIM et la connaissance territoriale de l'entreprise reprise.

# DROITS DE L'HOMME

## Développer une présence locale et maintenir les emplois

La qualité de nos plans de sauvegarde et notre expérience en matière de reprise d'entreprises ont permis de sauver 161 emplois en 2020.

L'un des savoir-faire de SERFIM est la reprise de PME pour les intégrer dans ce que nous avons toujours appelé « notre fédération de PME ».

En effet, nous sommes une ETI fondée historiquement sur la création d'activités et la recherche permanente d'innovation.

D'abord sollicités pour venir en aide à des dirigeants qui souhaitent

transmettre leur entreprise et ne trouvaient pas de repreneurs, nous

avons acquis un savoir-faire pour intégrer ces entreprises et leur

assurer une pérennité dans le temps.

### LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE CRÉTEIL CHOISIT SERPOLLET ÎLE-DE-FRANCE POUR REPREDRE LA SOCIÉTÉ GR4.FR : 66 EMPLOIS SAUVÉS

Alexandra MATHIOLON, directrice générale SERFIM Groupe et Sébastien BONNET, directeur de SERFIM Énergie, ont le plaisir d'annoncer la reprise de la société **GR4.FR** à compter du jeudi 9 janvier 2020.

La reprise sauve 66 emplois et crée 10 nouveaux postes. L'outillage et le stock de l'entreprise, ainsi que de nombreux chantiers réalisés pour le compte de clients publics et privés, notamment Enedis, GRDF et le SIPPEREC (Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour les énergies et les réseaux de communication) sont également préservés.

Fondée en 2009, implantée à Sucy-en-Brie (94-Val-de-Marne), GR4.FR est spécialisée dans les réalisations clé en main des réseaux de distribution d'énergie (électricité, gaz, télécoms) et des réseaux d'eau.



Cette structure rejoint la branche Énergie de SERFIM et intègre, sous le format d'établissement secondaire, l'entreprise **SERPOLLET Île-de-France** basée à Ormoy (91-Essonne), dirigée par **Hervé GUYOT**. L'intégration de GR4.FR au sein de SERFIM Énergie et la cohérence commerciale seront assurées par **Eric ROBER** (94).

### LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE CHOISIT BENTIN, FILIALE DU GROUPE SERFIM POUR REPREDRE LA SOCIÉTÉ SAITEC : 19 EMPLOIS PRÉSERVÉS

L'objectif principal est d'accompagner des entreprises stratégiques.

Au 31 décembre 2019, Alexandra Mathiolon, directrice générale de SERFIM, Sébastien Bonnet, directeur de SERFIM Énergie, et Marc Benkirane, directeur général de Bentin, ont le plaisir d'annoncer la reprise de la société **SAITEC** depuis le 2 juin 2020.

Le groupe possède plus de trois ans d'expérience.

Fondée en 2013 à Amas (69-Rhône), et spécialisée dans le Smart Building, **SAITEC** conçoit et réalise des systèmes de régulation et de GTB (gestion technique des bâtiments) pour le contrôle et la supervision à distance des équipements techniques des bâtiments tels que la CVC (chauffage, ventilation, conditionnement d'air), l'éclairage, les systèmes de sécurité ou de sûreté.



SAITEC rejoint la branche Énergie de SERFIM en intégrant la filiale lyonnaise de Bentin dont le siège social est basé à Aulnay-sous-Bois (93-Seine-Saint-Denis), sous l'appellation commerciale **Serpolllet Building Technologies**. Les locaux d'Amas sont conservés afin d'établir et de développer ce pôle d'excellence du Smart Building en région Auvergne-Rhône-Alpes. Adrien Duperron, l'un des deux fondateurs de l'entreprise, conserve la direction de cette nouvelle structure, sous la responsabilité de Marc Benkirane.

Cette reprise permet la sauvegarde des 19 emplois. Les actifs corporels tels l'outillage, le stock de marchandises, le matériel sont également préservés. De nombreux chantiers sont en cours ; pour les principaux : le Lycée de Massy Palaiseau (91-Essonne), l'hôtel Marriott de Roissy (95-Val d'Oise) ou encore l'hôtel Zoku Paris XIX<sup>e</sup> (75).

Au 31 décembre 2019, la branche Énergie de SERFIM a réalisé un chiffre d'affaires de 151 M€. Elle est composée de 6 entreprises (Serpolllet, Serpolllet *Dauphiné*, Serpolllet *Savoie Mont-Blanc*, Serpolllet *Centre-Est*, Bentin et Serpolllet *Île-de-France*) et 4 marques commerciales (Enersom, Enerlec, Enertube, Serpolllet Building Technologies) et emploie plus de 900 salariés.

Cette acquisition est une avancée pour SERFIM qui confirme sa stratégie de croissance et de diversification.

DROITS DE  
L'HOMME



# DROITS DE L'HOMME

## Une entreprise ancrée dans ses territoires d'activité

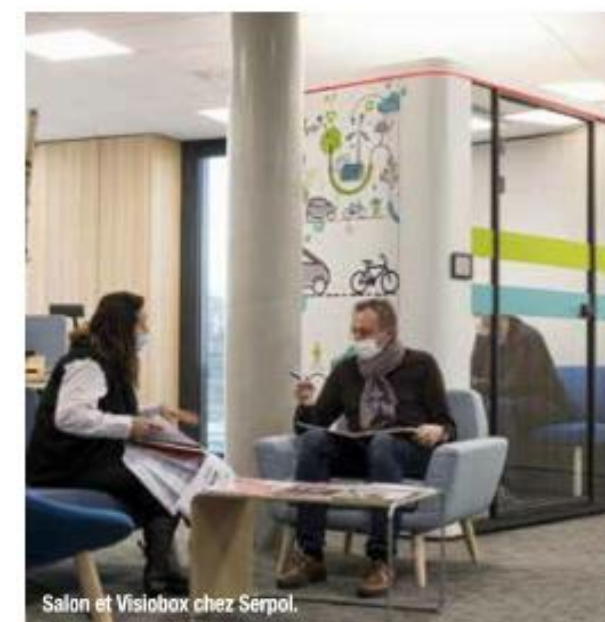
L'année 2020 a été marquée pour un grand nombre de collaborateurs de SERFIM par une véritable évolution de l'outil de travail. Historiquement implantées à Vénissieux (69) sur la zone du Génie, les différentes entreprises de SERFIM disposaient de bureaux de plus en plus étroits et pour une grande partie dans des locaux provisoires moins bien conçus et isolés.

La création du Campus SERFIM offre un outil de travail qui correspond aux valeurs du groupe. Les équipes disposent dorénavant d'outils pour permettre une synergie entre les entités : Recyclage, Dépollution, T.I.C., ENR, Ouvrages d'art, SERFIM Académie et Direction du groupe se trouvent à 2 minutes à pied les uns et des autres. Et cela en gardant la proximité avec les équipes terrain.

Aménagements intérieurs colorés, espaces de travail réfléchis, tout est fait pour donner envie aux équipes de se retrouver.



**DROITS DE L'HOMME**



Retrouvez l'article complet dans le SERFIM MAG 51 sur [www.serfim.com](http://www.serfim.com)



# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## La politique de SERFIM

Le troisième principe est d'**encourager les démarches RSE dans le groupe**

Cela passe par le maintien d'une commission transversale RSE SERFIM où toutes les branches d'activité du groupe sont représentées, et se concrétise dans les évaluations régulières en matière RSE de nos entreprises, que ce soit par des organismes externes ou de l'auto-évaluation.



# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## Encourager des démarches RSE dans le groupe

Au travers de sa Commission RSE et Mixité & Egalité Professionnelle, le Groupe SERFIM accompagne et valorise chacune des démarches de ses entreprises en matière de RSE (démarches volontaires, certifications et labellisations).

Cela se traduit concrètement par les engagements de SERFIM T.I.C. et SERPOL, qui renforcent leur impact sociétal positif:

- ECOVADIS

- Niveau PLATINUM pour SERFIM T.I.C.
- Niveau GOLD pour SERPOL

- ISO 26000

- Depuis 2014, SERFIM T.I.C. est évaluée selon le référentiel

- Label Egalité AFNOR

- Une reconnaissance pour SERFIM T.I.C. depuis 2019 en matière d'engagement en faveur des bonnes pratiques et lutte contre les discriminations

- Great Place To Work

- Placer l'expérience collaborateur au cœur des valeurs et de la stratégie de SERFIM T.I.C. en promouvant l'efficacité du leadership, en créant une culture de confiance et en poussant chacun à développer pleinement son potentiel, nourrissant l'innovation et la croissance financière de l'organisation



## La politique de SERFIM

**S'impliquer dans l'éducation et transmettre nos savoirs**, cela passe par deux axes prioritaires :

- transmettre nos savoirs en interne : à nos salariés, par le biais de SERFIM Académie, et à nos futurs salariés par la politique de recrutement (via l'apprentissage et l'insertion notamment);
- transmettre nos savoirs à l'extérieur de SERFIM par une politique de participation des représentants des entreprises dans les écoles, et ainsi valoriser les métiers de l'environnement, de l'énergie, des technologies... (jurés d'examen, détachement de formateurs dans les grandes écoles).

En complément de cette logique de formation, nous nous investissons pour faire découvrir nos métiers et susciter de nouvelles vocations, et essayons de privilégier des recrutements locaux.

Cela se traduit par une participation aux programmes de recrutement locaux, forums des métiers et job dating pour présenter les possibilités de nos métiers aux jeunes et susciter des vocations. Cela permet la formation des personnes résidant sur le territoire d'activité des entreprises.



# DROITS DE L'HOMME

## S'impliquer dans l'éducation et transmettre nos savoirs

Depuis des années se développe peu à peu une entité qui a pris en 2020 une nouvelle dimension: SERFIM Académie.

A l'origine, une volonté : disposer de formations adaptées pour nos équipes et nos managers. D'abord gérée en interne via un groupe de travail transverse, dorénavant cette entité à part entière propose son catalogue de formations et accélère encore le déploiement des formules offertes aux collaborateurs de nos entreprises.

### Formation de formateurs !

Pour ne citer qu'une formation pour 2020, nous retiendrons la possibilité pour nos experts métiers de transmettre leur savoir et pour nos dirigeants de valoriser leurs équipes. Ce module a permis ensuite de proposer des formations sur mesure !

**Certifiée Qualiopi** et avec une expérience de 15 ans sur la création de modules de formation, SERFIM Académie est déjà incontournable au sein du Groupe.

## SERFIM ACADÉMIE, DEMANDEZ LE PROGRAMME !

L'université d'entreprise développe cette année sa quinzième saison. Véritable outil au service de l'épanouissement des compétences des salariés et des entreprises de SERFIM face aux évolutions technologiques, réglementaires ou sociales, SERFIM Académie vient de publier son guide des formations

2021 : parcours, modules à la carte ou formations certifiantes, ce document synthétise une offre abondant tous les champs d'application du groupe : métiers, management, informatique, commercial, sécurité, ressources humaines, développement personnel, etc.



Une formule de formation vous intéresse ? Prenez contact avec votre agent relais dans votre entreprise (voir tableau ci-dessous). À vous de jouer !

## DES FORMATEURS MADE IN SERFIM

SERFIM Académie s'appuie désormais sur des formateurs maison !

En juillet, trois sessions de formation thématiques - réseaux sociaux pour les community managers, démarches clients pour les encadrants techniques et administratifs, faisabilité des essais en SSP - ont été conduites respectivement par Xavier Peillon, responsable communication de SERFIM T.I.C., Claude Mosnier, directeur retraité de la branche Ouvrages d'art, et Laurent Mansuelle, responsable technique chez Serpol.



« Nous souhaitons, dans les années à venir, nous appuyer sur un vivier interne de formateurs occasionnels et de tuteurs terrain,

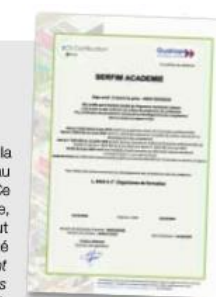
révèle **Emmanuel Guirand**, directeur de l'organisme de formation du groupe. *En effet, les expertises métiers sont détenues par nos collaborateurs. SERFIM Académie les accompagnera dans un processus de formation et de certification afin de professionnaliser leur engagement. En accord avec nos filiales, nous solliciterons les exploitants afin d'identifier les premiers volontaires d'ici la fin de l'année.* » Au cœur de cette démarche, des enjeux vitaux pour SERFIM : la transmission des savoir-faire, ainsi que l'accueil et l'intégration des nouveaux entrants. Formateurs(trices) en puissance : tenez-vous prêt(e)s !



Séance de formation dirigée par Claude Mosnier auprès de conducteurs de travaux et d'administratifs.

### SERFIM ACADÉMIE CERTIFIÉE QUALIOPi

L'université d'entreprise SERFIM décroche la certification Qualiopi, un référentiel de niveau national dédié aux organismes de formation. Ce label, qui permet la prise en charge financière, garantit aux stagiaires et clients un haut niveau de professionnalisme et de qualité des dispositifs de formation, « un engagement supplémentaire pour nos entreprises et nos collaborateurs », indique Emmanuel Guirand, directeur de SERFIM Académie.



Qualiopi processus certifié



Xavier Peillon anime la formation communication sur les réseaux sociaux.

SERFIM ACADÉMIE  
DEPUIS 2006



# DROITS DE L'HOMME

## Permettre la formation pour tous

Avec la volonté de continuer à transmettre malgré le contexte, nous avons poursuivi nos ambitions d'accueil d'apprentis et alternants.

Voici en 2 pages le résumé d'une activité bien chargée pour nos recruteurs, tuteurs, et apprentis.

En plus d'apprentis dont la découverte d'un métier permet aussi la construction d'une vocation (CAP, BAC PRO), nos entreprises ont recruté également des jeunes en poursuite de parcours qualifiants (MASTER 1 et 2 et plus).

Nos entreprises sont partenaires depuis plusieurs années de GEIQ (groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification) dont le but est de permettre à des personnes éloignées du marché du travail de remettre un pied en entreprise en passant par l'alternance ou le stage.

Transmission : alternance et apprentissage

### FABIEN ET GRÉGOIRE : GRANDIR CHEZ SERFIM

Grandir dans une entreprise, c'est ce que proposent les dispositifs de l'alternance et de l'apprentissage. Dans l'ADN de SERFIM, ces voies de formation s'inscrivent dans une stratégie de recrutement empreinte d'une volonté de transmission des savoir-faire. Fabien Chatelat, ancien alternant, aujourd'hui directeur général de Serpollet Dauphiné, Serpollet Savoie-Mont-Blanc, Enersom et SESA, et Grégoire Lhéritier, ex-apprenti, récemment embauché en CDI comme canalisateur chez SESA (agence PRB), reviennent sur leurs parcours.

Comment êtes-vous entrés dans le groupe SERFIM ?



**Fabien Chatelat** : Pendant mon bac pro TP, je suis entré chez Serpollet comme alternant. Mon tuteur était Dominique Aubry, à l'époque responsable de l'activité HTB. Souvent en déplacements avec les équipes, j'ai pu apprécier l'étendue de nos métiers, du terrassement au tirage de câble. Au terme de ma formation, j'ai été embauché. Je suis chez Serpollet depuis 28 ans.



**Grégoire Lhéritier** : À l'âge de quinze ans, on m'a orienté vers un CAP canalisateur. À la recherche d'une entreprise pour conclure un contrat d'apprentissage, j'ai prospecté les sociétés du bassin chambérien et rencontré Alexandre Fiard, chargé d'affaires chez PRB. Je lui ai parlé de mon envie de devenir conducteur d'engins, il m'a conseillé de commencer par « apprendre ce qu'il se passe dans les tranchées ! ». Après une semaine de stage pour tester ma motivation,

c'était parti ! J'ai décroché mon CAP deux ans plus tard.

Qu'ont impulsé ces débuts en alternance ou en apprentissage ?

**F. C.** : La volonté d'apprendre toujours plus au contact du terrain et de progresser. Dans nos métiers, l'évolution professionnelle est ouverte au champ des possibles. Après la parenthèse du service militaire, j'ai rapidement été promu chef d'équipe, puis chef de chantier chez Serpollet à Lyon, aux côtés de Laurent Besson, alors mon conducteur de travaux. Thierry Lirola, actuel directeur général de Serpollet, m'a proposé une place de conducteur de travaux, puis la responsabilité de l'agence de Saint-Alban-de-Roche, en Isère. Plus tard, j'ai rejoint les sociétés Serpollet Savoie-Mont-Blanc et Serpollet Dauphiné dont j'assume aujourd'hui la direction. J'administre également SESA et Enersom, deux autres sociétés de SERFIM, soit environ 250 personnes.

« J'aime ce métier que je veux exercer depuis tout petit. »

Grégoire Lhéritier



« Grâce à la diversification de ses activités et ses nombreuses implantations en France, SERFIM permet des parcours riches, durables et assumés. »

Fabien Chatelat

Que conseillerez-vous à un jeune en recherche de formation BTP ?

**G.L.** : Les formations sont variées et passionnantes. Un impératif : il faut être travailleur ! Au début, lorsque je croisais mes camarades de classe lors des vacances scolaires et que je portais mes EPI sur la route du chantier, le décalage m'a paru un peu bizarre ! Mais j'aime ce métier que je veux faire depuis tout petit.

**F.C.** : Si l'on est volontaire, disponible, curieux, les possibilités sont sans limite ! Grâce à la diversification de ses activités et ses nombreuses implantations en France, SERFIM permet des parcours riches, durables et assumés. C'est notre force, me semble-t-il, savoir accompagner et faire mûrir les talents, au rythme de chacun dans un cadre maîtrisé.

Quelle différence entre alternance et apprentissage ?

Les deux contrats conjuguent formation théorique dans un établissement d'enseignement et formation pratique en entreprise. Mais le contrat d'apprentissage relève de la formation initiale, alors que le contrat de professionnalisation relève de la formation continue.

Un GEIQ, qu'est-ce que c'est ?

Le GEIQ est un Groupement d'Employeurs pour l'insertion et la Qualification, une association pilotée et gérée par ses entreprises adhérentes, mobilisées pour favoriser l'insertion des personnes éloignées du marché du travail grâce à l'alternance.





# DROITS DE L'HOMME

## Permettre la formation pour tous

Pour susciter des vocations, l'important c'est la communication !

Que ce soit en intervenant dans les forums métiers ou en participant à la création d'une vidéo de présentation des métiers de la route par exemple, nos équipes ne manquent pas de ressources pour partager leur passion et donner l'envie aux jeunes de nous rejoindre ([SERFIM MAG 51](#)). Surtout lorsque l'on sait que certains deviennent des "pros" avant leurs 23 ans. Nous vous invitons à découvrir les championnats **WORLDSKILLS** ou Olympiade des métiers dans le [SERFIM MAG 50](#).

### WORLDSKILLS : EN ROUTE POUR LES FINALES NATIONALES !

Tous les deux ans, la célèbre olympiade des métiers fédère les jeunes de moins de 23 ans dans 80 pays. Leur but ultime : rallier les finales mondiales - une cinquantaine de spécialités - et ses quelque 1300 candidats. L'étape régionale de la 46<sup>e</sup> édition du concours international est franchie par un représentant de l'entreprise MGB !



Arthur Bouteille représentera la région Auvergne-Rhône-Alpes lors des finales nationales des Worldskills, en décembre prochain, à Lyon. L'étape suivante emmènera les candidats victorieux à Shanghai, pour les finales mondiales, en septembre 2021.

Lors des sélections régionales tenues fin juin au CFA du BTP de Livron-sur-Drôme, les entreprises SERFIM ont été incarnées par trois compétiteurs : Romane Igonin (SESA), Guillaume Rizzo (Albertazzi) et **Arthur Bouteille** (MGB). Ce dernier, étudiant en 2<sup>e</sup> année de BTS à l'EFIA TP d'Égletons, a décroché haut la main la première place pour la spécialité « Aménagement urbain » : « J'ai échoué de peu aux dernières présélections, donc je me suis entraîné et aujourd'hui, je suis sur la première marche du podium ». De fait, le jeune constructeur de route, coaché par son tuteur Denis Crozet, chargé d'affaires chez MGB, s'en est sorti facilement parmi les 14 compétiteurs de sa catégorie. Arthur représentera la Région Auvergne-Rhône-Alpes, en binôme avec le champion des « canalisateurs » régionaux, lors des finales nationales organisées du 15 au 17 décembre, à Eurexpo Lyon. Allez Arthur !

### Ça tourne chez MGB

## LA FAMILLE DEJOBS !

Comment mettre en lumière les métiers en tension ? Avec sa web-série, l'association Sud-Ouest Emploi répond de manière audacieuse à cette problématique.



au tournage du premier épisode dans le décor du chantier des nouveaux bâtiments du groupe, à Vénissieux : « Il s'agissait de donner une image positive et réaliste de nos métiers, relate **Carole Goutagny**, responsables des affaires sociales

Ce programme court a vocation à mobiliser différemment les publics afin de les orienter vers les secteurs professionnels pâtissant de difficultés de recrutement. Il met en scène une famille aux prises avec des questions liées à la formation et à l'emploi. Six registres ont été abordés : le BTP, la métallurgie, l'hôtellerie-restauration, l'automobile, les métiers de bouche et les transports-logistique. MGB (SERFIM Route) a pris part



Égletons 2019 : Olivier de Veyrac (Nouveltra) présente SERFIM aux étudiants de l'EATP (CAP et bac pro).

L'alternance propose un pied dans la vie active, tout en poursuivant sa vie scolaire ou étudiante. Et les points d'intérêt sont nombreux avec en tête une rémunération, une insertion professionnelle, une expérience concrète... Mais décrocher le précieux contrat devient de plus en plus ardu, la crise est passée par là ! « Chez SERFIM, nous avons décidé de renforcer l'alternance cette année, d'abord parce que nous avons de réels besoins, et ensuite par solidarité, car l'alternance, le passage de relais, la formation, sont dans l'ADN du groupe, confie **Emmanuel Guirand**, directeur de SERFIM



Académie. Nous avons signé 76 contrats cette année, soit 15% de plus qu'en 2019, qui était déjà une année record. Et nous comptons 117 contrats actifs actuellement

soit 5,2 % des effectifs du groupe. » Emmanuel a rejoint Serpollet (SERFIM Énergie) il y a plus de 25 ans, et l'alternance faisait déjà partie des bonnes pratiques. « Avec le temps, les anciens alternant et les tuteurs forment un vrai réseau interne. Et ils se sentent souvent

## “L'ALTERNANCE, C'EST COMME UNE ÉVIDENCE”

90% des apprentis et des entreprises ont une bonne, voire très bonne, image de l'apprentissage. En 2019, la France a dénombré 491 000 apprentis, soit une augmentation de 16% en un an. Puis la crise est arrivée... Et chez SERFIM ?

investis d'une mission, s'impliquant de facto aux côtés des nouveaux alternants. » Historiquement, les filiales TP sont friandes de ces contrats, mais les nouveaux métiers, au fil de la création de filières diplômantes, recrutent aussi des alternants. « Bien entendu, nous sommes sollicités directement, mais nous sommes aussi très présents dans les événements comme le Mondial des Métiers, le Forum d'Égletons où les branches TP se retrouvent pour rencontrer des candidats, les journées portes-ouvertes des écoles... »

### L'alternance, et après ?

L'une des grandes questions qui se posent : que fera l'alternant en fin de contrat ? En effet, l'entreprise lui consacre du temps, le forme à un métier et, en fin de contrat, l'alternant est un salarié parfaitement intégré... « Nous sommes à un taux de conversion de 50 %, poursuit Emmanuel Guirand. Un chiffre tout à fait correct alors que l'APEC annonce une moyenne nationale à 37 % en 2018. » Justement, **Patrice Arnaud** est un ancien alternant... « Je n'aimais pas l'école. J'ai donc frappé à la porte de MGB (SERFIM Route), à l'époque l'une des deux entreprises proches de mon habitation aux environs de Lyon. Et j'ai démarré ma première alternance comme ça, durant mes deux années d'études de CAP de conducteur d'engin. Nous avons re-signé pour deux nouvelles années durant mon Bac Pro. C'était pour moi la bonne formule, des études mais surtout un métier, du concret. » Dans la foulée, Patrice est embauché comme conducteur d'engin et, 14 ans plus tard, il est chef d'application enrobés. MGB fait partie des bons élèves avec un

nombre d'alternants souvent deux fois supérieur à la moyenne du groupe. « Dans les métiers de la route, nous pouvons avoir des difficultés à trouver de nouveaux embauchés, et notamment des jeunes et des femmes. Nous avons effectivement 12 % de nos effectifs en alternance cette année, note



**Frédéric Foschia**, directeur général de la filiale. Nous sommes implantés dans le pays Morantais, entre Lyon et Saint-Étienne, et nous accompagnons régulièrement des jeunes du territoire, parfois en échec scolaire, dans cet apprentissage d'un métier, du niveau Bac Pro à celui d'ingénieur. » Et la formule marche puisque MGB affiche 80 % d'alternants qui restent dans l'entreprise. Un record qui témoigne de l'engagement des tuteurs et de la parfaite intégration des jeunes dans l'entreprise. Il y a quelques années, le gouvernement avait lancé une campagne de communication sur l'alternance avec ce slogan « Anticipez demain ». Cela fait longtemps que SERFIM applique à la lettre cette consigne !

### Des tuteurs certifiés

SERFIM compte une centaine de tuteurs dont le rôle est d'accompagner les alternants et d'être le référent pour l'école. Un réseau expérimenté à qui SERFIM Académie va proposer l'année prochaine, sur la base du volontariat, une formation avec la CCI\* destinée à acquérir une certification de Tuteur Terrain. Une manière de reconnaître un investissement personnel aux côtés des alternants et de faire naître des vocations.

\* Chambre de Commerce et d'Industrie.

MGB. Nous avons choisi de valoriser une équipe jeune maîtrisant engins et technologies de pointe et distinguer ainsi un savoir-faire réel. » MGB recourt aux services de l'association



comme facilitateur dans la mise en œuvre de ses clauses sociales d'insertion. « Partenaire de longue date, MGB s'est engagée très vite sur cette opération, je les en remercie, explique **Océane Roxo**, chargée de projet Mécénat chez Sud-Ouest Emploi. Cette campagne vient en appui d'un programme d'accompagnement des demandeurs d'emploi et des entreprises du territoire conviés à se rencontrer lors d'ateliers collectifs hebdomadaires. » L'invitation est lancée.



# DROITS DE L'HOMME

## Participer aux programmes de recrutement locaux

SERFIM s'engage dans une POEC (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective) auprès des réfugiés.

Objectif ? Permettre à des demandeurs d'emploi (ici des travailleurs réfugiés), au travers d'une action de formation de 400 heures, d'acquérir des compétences pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés dans nos entreprises.

Ce qui nous différencie ?

- Le public de réfugiés caractérisé par une forte motivation mais des difficultés réelles en langue (en contrepoint au public de l'insertion sans difficulté par rapport à la maîtrise de la langue mais avec une motivation moindre. C'est d'ailleurs le point de départ de l'action courant 2019 avec les Exploitants quand il était devenu impossible de recruter des ouvriers)
- La formation mixte métier + langue avec quelquefois 2 formateurs en simultané sur l'action
- L'objectif pour chaque recrue d'avoir un package sécurité à l'issue de la formation : compréhension des consignes + formation PRAP (gestes et postures) + habilitation électrique + SST + AIPR

DROITS DE  
L'HOMME

## RECRECITER LES TRAVAILLEURS RÉFUGIÉS

Le dispositif Promesse d'Embauche, mis en place par l'association Forum réfugiés-Cosi et Pôle Emploi, associe les entreprises au processus d'insertion professionnelle. SERFIM accueille sept candidats en préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC).

Offrir un emploi à des personnes éloignées du monde du travail, tout en formant aux besoins spécifiques de l'entreprise : cet accord gagnant-gagnant met au jour un nouveau canal de recrutement. Six entreprises, via le réseau des Exploitants SERFIM - Serdex, Serned, SERFIM T.I.C, Nouvetra, Serpollet et Albertazzi - ont décidé d'intégrer le mécanisme. « Cette approche nous permet de co-construire un programme de quatre mois d'une formation très pratique axée sur les gestes métiers



Cours de Français Langue Étrangère dispensé par l'ALPES à la FCMB.



et l'apprentissage du français, avec nos partenaires ALPES\* et FCMB\*\*, explique **Emmanuel Guirand**, directeur de SERFIM Académie. *Mi-décembre, nous avons reçu nos sept postulants pour un premier stage sur nos sites.* » La participation à ce programme co-financé par Pôle Emploi, l'OPCO\*\*\*, le Grand Lyon et la Préfecture du Rhône est soumise à contrepartie pour l'entreprise : la promesse d'embauches en CDI, en CDD ou en contrat de professionnalisation. L'association



Forum réfugiés-Cosi source les profils adaptés à cette démarche : « *Il s'agit de personnes extrêmement volontaires, pour lesquelles il existe une réelle urgence à travailler, révèle* **Chloé Monin**, cheffe de service Emploi-Formation. *Sur ce programme, les chiffres en attestent avec 100 % d'embauche.* »

Plus d'infos : [forumrefugies.org](http://forumrefugies.org)

\*Association Lyonnaise de Promotion et d'Education Sociale. \*\* Fédération Compagnonnie des Métiers du Bâtiment. \*\*\*Opérateur de compétences



# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## Être partenaires des écoles

Se rappeler d'où l'on vient, c'est aussi s'engager auprès des écoles qui ont formé nos collaborateurs.

Mais aussi valoriser les écoles qui accompagnent nos collaborateurs de demain.

Ainsi, en 2020 SERFIM était présent auprès de 17 jurys d'examen, tels que l'examen de Master Spécialisation Entrepreneuriat et Management de l'Innovation à l'emlyon.

18 heures de cours à l'Université Aix-Marseille ont également été dispensées afin de former les futurs Responsables QSE.

em  
lyon  
business  
school



Institut de Management Public  
et Gouvernance Territoriale

Aix\*Marseille Université



# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## La politique de SERFIM

**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.

La volonté de SERFIM est de permettre à tous ceux qui le souhaitent de s'investir auprès de la communauté sur les sujets qui leur tiennent à cœur.

C'est ainsi qu'en partant du sport, en passant par l'insertion, l'éducation, l'aide aux populations vulnérables, le soutien aux handicaps ou encore la culture, nous avons des exemples d'implication de nos équipes avec l'appui de nos dirigeants. L'outil imparable d'une partie de ces soutiens, c'est le fonds de dotation du groupe : SERFIM Mécénat.



# DROITS DE L'HOMME

DROITS DE  
L'HOMME

## Solidarités

Sur ce thème nous présentons chaque année des actions qui se traduisent dans la continuité :

- la collecte chaque année chez Serpol des derniers Tickets Restaurant au profit des associations « Fondation Abbé Pierre » et « Restos du Cœur »,
- l'organisation de journées "Don du Sang" chez Serpollet,
- ou la traditionnelle vente de Noël d'articles solidaires chez Nouvetra au profit d'une école népalaise.

Et d'autres également marquantes, comme des dons d'ordinateurs à une association locale d'insertion par SERFIM T.I.C. et Serlink. Cette année, cette action s'est inscrite dans l'enjeu de lutte contre la fracture numérique auprès du Centre Social La Carnière à Saint-Priest (Rhône), en aidant les familles sans équipement informatique. L'enjeu était de maintenir l'enseignement à distance et préserver l'égalité des chances.



## La politique de SERFIM

**Intégrer des critères** de respect des principes du Pacte Mondial dans le **référencement des fournisseurs significatifs.**

Concrètement cela se traduit depuis plusieurs années via notre partenaire Qantis qui permet de regrouper les achats de plusieurs PME pour améliorer les négociations tarifaires. Mais attention cela ne se fait pas au détriment de l'humain !

Depuis 2019, un questionnaire RSE s'est ajouté dans la grille d'analyse des offres des fournisseurs référencés.. Le résultat a fait ressortir une belle implication des prestataires dans ces domaines !

# DROITS DE L'HOMME

## Zoom sur les ODD

Les Objectifs de Développement Durable traités dans ce chapitre sont principalement :



### ODD 1: Éliminer l'extrême pauvreté et la faim

Le maintien d'emplois locaux est un enjeu important pour nous. La reprise d'entreprises en difficulté contribue à cet objectif. Le développement de nos implantations délocalisées nous permet de maintenir les emplois sur le territoire et limiter les déplacements de nos équipes. De plus, cela améliore la qualité de vie.



### ODD 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

Notre responsabilité dans ce domaine est avant tout éducative avec des formations en interne à tous les niveaux. Par notre offre de formation groupe, nous permettons une évolution des compétences et mécaniquement une réduction de la pauvreté. Un certain nombre de nos recrutements passent par l'apprentissage ou l'insertion professionnelle. Certaines entreprises du groupe sont très actives auprès d'écoles d'apprentissage quand d'autres développent des partenariats avec des entreprises d'insertion.

Au-delà de nos territoires d'existence économique, nous nous tournons grâce au mécénat vers des actions qui sortent des frontières. Les différents soutiens en matière d'éducation représentent 41 % du budget annuel de SERFIM Mécénat. Sans nul doute l'investissement réel est plus important mais nous n'avons pas de rapport consolidé sur ce point.

L'accès à l'éducation pour tous est une de nos exigences pour obtenir nos financements.



# DROITS DE L'HOMME

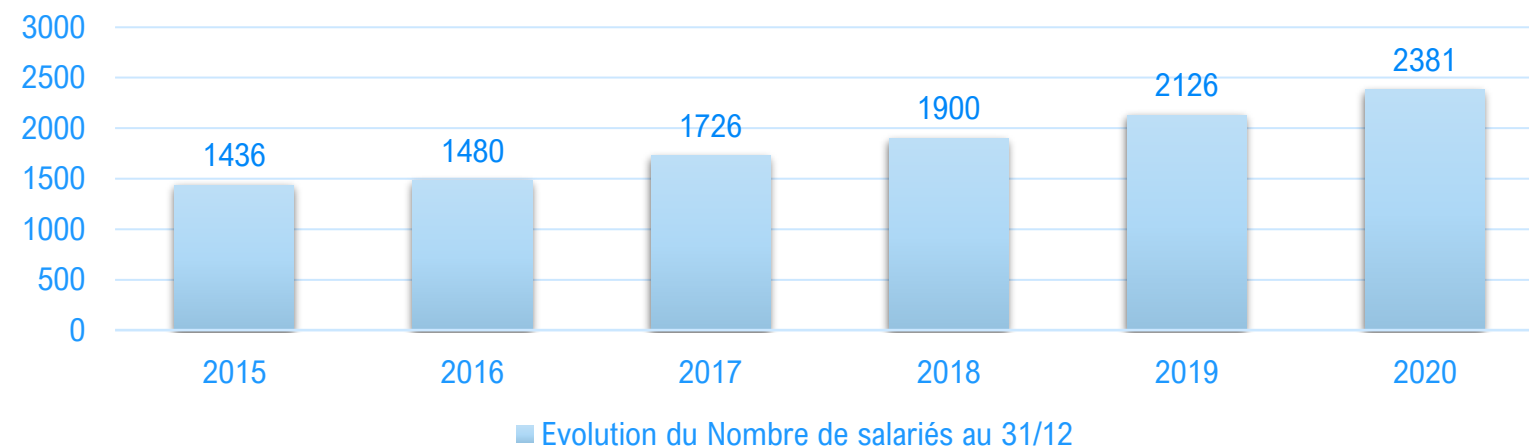
## Indicateurs



### ODD 1: Éliminer l'extrême pauvreté et la faim

- 93,3% de nos collaborateurs sont en CDI
- Évolution de l'effectif global SERFIM: **+66%** depuis 2015

### Evolution du Nombre de salariés au 31/12



- Nombre d'emplois sauvés par les reprises d'entreprises : 161



### ODD 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

- Nombre d'heures de formation : 31 600 (+15% par rapport à 2019) soit un équivalent de 13 heures par salarié.
- Nombre d'apprentis : 132 en 2020, 109 en 2019 alors qu'ils n'étaient que 75 en 2018. Le nombre de stagiaires augmente aussi, passant de 110 à 127.
- 46 % du budget de SERFIM Mécénat a été consacré aux actions culturelles et 41 % pour les projets sportifs et éducatifs.

2381  
SALARIÉS

93,3%  
DE CDI

31 600  
HEURES  
DE  
FORMATION





**3**

**CONDITIONS  
DE TRAVAIL**

**Principes du Pacte Mondial**

**Vision de SERFIM**

**Incontournables de SERFIM  
Politique / engagements**

## Principes du Pacte Mondial

**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.

# CONDITIONS DE TRAVAIL



## Vision de SERFIM

### **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 vise 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.



# CONDITIONS DE TRAVAIL



## Vision de SERFIM

### 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 le groupe est de diversifier ses équipes et s'enrichir de personnalités venues de tous horizons.



# CONDITIONS DE TRAVAIL



## Incontournables de SERFIM

**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** dans les entreprises de SERFIM.

**Développer des actions** au sein de SERFIM en matière **d'égalité, mixité, handicap, et lutte contre les discriminations.**

**Développer les actions de SERFIM Mécénat** en matière **d'égalité, mixité, handicap, et préservation de l'environnement.**

**Encourager des démarches RSE au sein des entreprises SERFIM** pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser.



# CONDITIONS DE TRAVAIL



## La politique de SERFIM

**Maintenir et développer** une démarche certifiée suivant les normes internationales en matière de Qualité, Sécurité et Environnement.

La culture SERFIM vise à mettre en place dans les entreprises une organisation claire et adaptée. Les normes internationales de management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement (QSE) sont une base pour mettre en place des outils de gestion de l'entreprise adaptés aux attentes clients, en prenant en compte la santé et la sécurité de nos collaborateurs mais aussi son impact sur l'environnement.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Certifications et démarches Sécurité

La politique du groupe en matière de certifications est claire. Mettre en place et pérenniser une organisation du management de la prévention régulièrement contrôlée par des organismes extérieurs permet de garantir le maintien d'une culture et d'un engagement.

Nos entreprises sont d'ailleurs pour la plupart certifiées sur plusieurs référentiels, qu'ils soient généraux comme les normes ISO, ou propres à un métier.

En France, le référentiel MASE UIC est également très reconnu par nos clients notamment en termes de prévention des risques professionnels et de la santé. Ce référentiel (comme l'ISO 45001) touche à nos pratiques en intégrant nos équipes y compris intérimaires et nos prestataires (sous-traitants).

La sécurité et la santé sont une priorité et nos certifications le démontrent.

Voici 2 exemples avec le renouvellement MASE de SERPOL et SERFIM T.I.C. et la transition vers l'ISO 450001 de SERFIM T.I.C.

## CERTIFICATION MASE : L'INDISPENSABLE



Les agences Serpol Centre-Est, Est, Nord, Sud-Est et Sud-Ouest se sont vu reconduire pour trois ans leur label Qualité Sécurité. « Une réussite collective, se félicite **Nicolas Courtois**, directeur QSE-TQM. Notre système de management s'appuie sur des correspondants QSE issus des différents métiers de Serpol, dans chaque région. Ceux-ci s'impliquent dans la transposition des bonnes pratiques nationales à l'échelle régionale, sur toutes les étapes d'un chantier. Le process est clairement en place dans chacune de nos agences. En 2019, nous avons mis l'accent sur la prévention, le nombre de remontées d'informations terrain ayant pratiquement doublé. Notre objectif cette année : multiplier les visites QSE pour accroître notre taux de vigilance. »



SERPOL • Plus de 200 salariés • 8 Implantations en France • 1 en Espagne • 1 en Tunisie • CA 2019 : 34 M€



SERFIM T.I.C. obtient le renouvellement de sa certification #MASE pour les 4 années à venir ! 😊 Engagés pour garantir à nos collaborateurs un management de qualité : axé sur la #Sécurité, #Santé et #Environnement.



#QSE : Après 7 jours d'audit sur l'ensemble des agences de l'entreprise et aucune non-conformité détectée, @SerfimTIC voit ses certifications #ISO9001, #ISO14001 et #ISO45001 renouvelées pour une durée de 3 ans. ✓ Merci à l'implication de tous les collaborateurs 👍👊 #sécurité



# CONDITIONS DE TRAVAIL



## Sanitaire, une gestion de crise exemplaire

Nous aurions aimé ne pas parler de la Covid-19 dans cette COP, mais ce serait passer à côté de l'éléphant au milieu du couloir. La crise sanitaire nous a tous impactés. Notre direction, nos équipes, nos entreprises ont su réagir, se serrer les coudes, faire en sorte de tenir pendant ce choc sanitaire et psychologique.

D'abord la direction a su communiquer et tenir les équipes informées, les rassurer également quant à l'avenir du groupe. Nous vous invitons à lire l'édito "Résilience" co-signé écrit par Guy et Alexandra Mathiolon (pages suivantes).

Ensuite nous devons tous nous féliciter pour cette capacité à réagir, s'organiser et rapidement rebondir. L'article du [SERFIM MAG 50](#) est un bel exemple de l'implication de tous.

Et gardons en tête cette réactivité. Citons par exemple :

- la mise en place d'une ligne d'écoute psychologique dédiée aux collaborateurs de l'ensemble du groupe, anonyme et gratuite, toujours active un an après
- le déploiement du télétravail permis par les équipes de Serlink





# CONDITIONS DE TRAVAIL



NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

## Sanitaire, une gestion de crise exemplaire

### MOBILISÉ(E)S !

Retour en images sur les missions assurées par les collaborateurs SERFIM pendant la période de confinement. Encore bravo et merci !



#### SERFIM Industrie

« Motivés ! Première semaine de confinement : les équipes de Caratelli, une dizaine de volontaires, interviennent chez notre client historique Ferropem, leader mondial de la production de fumée de silice, sur le site d'Anglefort dans l'Ain, pour le redémarrage de l'usine. Sous la contrainte évidemment de toutes les précautions requises. En tout, nous n'aurons été arrêtés que quatre jours... »  
Dominique Liuzzo, directeur de Caratelli



#### SERFIM Ouvrages d'art

« Dans l'entrepôt, avec le concours de deux collègues, j'ai pu assurer la maintenance et l'entretien de nos machines. Notre principale mission a consisté à préparer le retour des collaborateurs dans nos locaux en y installant tous les équipements sanitaires ainsi que la reprise des chantiers avec notamment la commande de véhicules supplémentaires, de cloisons de bureau en plexiglas, etc. Pour un nouveau départ dans les meilleures conditions ! »  
Boujemaa Elomari, responsable du parc matériel, Nouvetra



#### SERFIM Eau

« Notre client historique, un syndicat intercommunal des eaux, réclamait notre concours pour le redémarrage de son activité. Et puis, les équipes Albertazzi insistaient pour reprendre le travail. Je suis monté au créneau et ai impulsé le redémarrage des chantiers ! À l'image de nos clients, bien souvent des structures locales de service public, nous sommes attachés aux valeurs d'entraide et tâchons d'activer les leviers d'urgence quand il le faut ! Nous les remercions au passage pour la confiance qu'ils nous témoignent. »  
Emmanuel Sage, chef de l'agence Albertazzi de Lentilly



#### SERFIM Recyclage

« Les chantiers ont repris dès... le 17 mars ! Avec des missions de nettoyage extérieur de sites dans le sud de la France et en Savoie, bordées par un protocole strict mis en place par notre service QSE : port du masque, désinfection de l'équipement, organisation de la traçabilité des véhicules, affichage, sens de circulation imposé, pauses prises en décalé... Tous les jours, nous devons répondre à un questionnaire de la Prévention BTP, soumis au secret médical, pour faire le point sur notre état de santé. Un cadre nécessaire. »  
Alain Lemaître, conducteur de travaux secteur déconstruction, Nantet



#### SERFIM T.I.C.

« Nous avons maintenu notre service d'astreinte pour la maintenance des équipements de vidéosurveillance de nos clients, des collectivités qui ne peuvent se passer de ces outils de sécurité. Nous sommes intervenus pour les communes de Courchevel, de Gex et de Sainte-Foy-lès-Lyon dont les centres de supervision urbains admettaient d'importants dysfonctionnements. Pas de relâchement ! »  
Gaëtan Odie, technicien Sûreté

#### SERFIM Énergie Paie

« En télétravail, les collaborateurs d'Énergie Paie ont vécu un confinement pour le moins... studieux : larges amplitudes horaires, application du chômage partiel dans un cadre législatif fluctuant, régulation des salaires, réunions à distance quotidiennes... Cette forte implication a permis d'assurer la paie des 1 150 salariés des dix sociétés de SERFIM Énergie dans les délais requis. Un challenge... une fierté ! »  
David Bouvier, responsable des affaires sociales, entouré de l'équipe Énergie Paie : Maelle Desvignes, Mélanie Manceau et Marion Seny



#### SERFIM Ouvrages d'art

« Quotidiennement, par mail ou par téléphone, je me suis efforcée de rester en contact avec les salariés des quatre sociétés dont je gère la paie. Nous avons organisé le chômage partiel et décidé de répartir intéressements et participations de manière à ne pas trop déséquilibrer les salaires. Les collaborateurs étaient plutôt contents et rassurés de pouvoir échanger sur ces sujets. Un travail dense, pour des échanges intenses, mais le lien a été maintenu avec chacun ! »  
Sylvie Boissy, responsable paie, SERFIM OA



#### SERFIM Recyclage

« Collecte, tri des ordures ménagères : la branche Recyclage regroupe des missions d'intérêt public pour les collectivités. Nous n'avons donc pas stoppé notre activité. Au fil du confinement, mon rôle a consisté à me tenir à l'affût des mesures gouvernementales pour rédiger et mettre à jour les protocoles sanitaires, approvisionner et gérer le stock de masques, de visières, de gel, de spray virucide ou de bobines papier, et d'ajuster nos prestations aux exigences particulières de nos clients. Toute notre attention s'est focalisée sur la gestion de la Covid... »  
Yohann Baron, technicien QSE, Sermed



#### Serlink

« La mission de Serlink ? Rendre le télétravail possible pour l'ensemble du groupe. Une mission d'ajustements quotidiens menée principalement en télétravail par l'équipe de la DSI pour garantir l'accès aux différents serveurs de la société, et offrir un accompagnement à l'utilisation des logiciels de réunions à distance. »  
Yann Polosse, administrateur systèmes



#### SERFIM Énergie

« Il a fallu être au fait d'une actualité RH extrêmement dense, complexe, changeante quotidiennement. Ce qui a été remarquable : la force du réseau et des groupes de partage fédérant les compétences transverses - RH, paie, finances, avec les managers et la direction - qui nous ont permis de ne pas nous sentir isolés, d'échanger et comprendre l'information, et ainsi nous ont fait gagner un temps précieux. »  
Sophie Rivol, responsable RH Serpollet, ici avec Laëtitiya Palmieri, chargée RH



#### SERFIM Énergie

« Dans le cadre de notre contrat de maintenance avec Total, nous sommes intervenus pour des fouilles d'investigations nécessaires à l'identification d'anomalies sur le pipeline d'Île-de-France (PLIF). Les travaux ont été réalisés de mars à mai, en conformité avec nos protocoles sanitaires. Le chantier a mobilisé huit techniciens. »  
Hervé Guyot, chef d'agence Serpollet Île-de-France

# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Sanitaire – une gestion de crise exemplaire

### Résilience : résistance aux chocs

Ces derniers mois ont été éprouvants pour nous tous. Notre Groupe a, dans des délais très courts, grâce à la mobilisation des équipes et en lien très étroit avec nos clients et fournisseurs, pu sécuriser et stopper ses missions non essentielles. Près de 350 salariés ont poursuivi leur travail, à distance. Plus de 200 autres étaient sur le terrain de façon à assurer les services d'astreinte ou les activités d'utilité publique : collecte d'ordures ménagères ; tri et recyclage ; traitement des fuites de gaz ; claquage de câbles électriques ; maintenance de pipe-line de produits pétroliers ; gestion et sécurité des transports urbains (feux tricolores, vidéosurveillance), des réseaux de télécommunication ou des équipements de bâtiments hospitaliers...

**Merci à eux, ce sont autant de métiers essentiels et qui ont amplement démontré, durant ce confinement, qu'ils contribuaient à la vie quotidienne des Français, et donc à la résilience de notre Nation.**

Résilience encore dans notre capacité à garder le cap. Le groupe SERFIM est solide. C'est en période de crise que l'on se félicite d'avoir tenu les fondamentaux d'une bonne gestion, au premier rang desquels la trésorerie. Le fameux nerf de la guerre... Nous avons ainsi pu être aux côtés de nos salariés, mais aussi de nos fournisseurs et partenaires, TPE et PME, en honorant nos engagements. Car **une telle crise ne se gagne pas seul, mais en équipe !**

Résilience, une nouvelle fois, lorsque nous regardons devant nous. **Le travail a progressivement repris, les chantiers aussi, et les bonnes pratiques sont au cœur de cette reprise, nous obligeant parfois à réinventer des fondamentaux.**

.../...



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Résilience : Résistance aux chocs (suite)

## Sanitaire – une gestion de crise exemplaire



Restent les défis de demain, ceux justement qui démontreront la résilience de la société française. C'est, bien entendu, le redémarrage progressif de notre économie, durant lequel les collectivités territoriales -qui représentent plus de 70% de la commande publique- vont être à la manœuvre car, avec la commande privée, elles conditionnent un pan entier de notre économie. Autres défis à relever, ceux de la compétitivité, de la dette publique, de l'innovation, de la créativité.

**Chez SERFIM, nous ajoutons un défi majeur, celui d'une économie décarbonée qui reste à construire.** Depuis de nombreuses années, nous sommes engagés dans cette voie au travers notamment de SERFIM ENR, des chantiers d'efficacité énergétique conduits pour nos clients, des métiers de l'environnement qui se développent..., mais aussi les investissements que nous réalisons chaque année pour améliorer notre empreinte écologique. Emmanuel Macron et Angela Merkel viennent d'ailleurs de réaffirmer, dans le cadre du plan de relance européen, leur volonté d'accélérer la transition écologique et numérique pour l'Europe. C'est ça aussi la résilience, savoir s'adapter en permanence pour rester à hauteur d'Homme.

Cette hauteur d'Homme, c'est celle de la vie et, aussi, celle de la solidarité. Notre économie souffre, c'est vrai, mais SERFIM restera mobilisé pour soutenir et accompagner des projets qui contribuent à changer la vie. **Parce que même en temps de crise, nous restons fidèles à nos convictions. C'est ça aussi la résilience.**

Le monde d'après, SERFIM le souhaite plus humain, plus solidaire, plus respectueux de la sécurité et de l'environnement, plus innovant, plus simple aussi. Ce sont tous ces défis que le groupe, fort de son histoire, est prêt à relever en collaboration étroite avec l'ensemble de ses clients, avec vous.



# CONDITIONS DE TRAVAIL



## Sanitaire, une gestion de crise exemplaire !

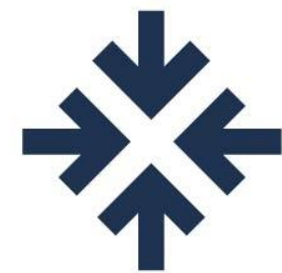
Après la première vague, le retour à la vie normale n'est pas encore possible, nous avons dû adapter notre culture, revoir nos habitudes en matière de convivialité. Cette année la manière de transmettre ses vœux a été revue.

Par le biais du journal interne ENTRE NOUS, voici des exemples des nouvelles manières de communiquer (voir page suivante).

Un autre exemple : la branche route (MGB) a envoyé une carte de vœux personnalisée à chacun de ses salariés.



# CONDITIONS DE TRAVAIL



NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

## TOUS NOS VŒUX !

LE COMITÉ DE DIRECTION SERFIM



**Guy Mathiolon**  
Président

Grâce à votre engagement, nous avons réussi à passer avec succès cette année 2020 si particulière. En 2021, SERFIM sera encore plus solidaire, nous serons collectivement encore plus forts. Meilleurs vœux à chacune et chacun d'entre vous pour une année 2021 riche en beaux projets !



**Sébastien Bonnet**  
Directeur de SERFIM Énergie

En espérant que l'année 2021 soit placée sous le signe de la convivialité retrouvée et d'un engagement collectif sans faille pour la réussite de toutes nos entreprises !



**Didier Déal**  
Directeur de SERFIM T.I.C.

Après une année 2020 si particulière, continuons à croire en nos rêves et en nos envies. SERFIM T.I.C. vous souhaite une bonne et heureuse année 2021 !



**Alain Dumestre**  
Directeur de SERFIM Dépollution

Bonnes fêtes de fin d'année à tous. Prenez bien soin de vos proches. Rendez-vous en 2021 pour de nouvelles aventures !



**Frédéric Foschia**  
Directeur de SERFIM Route

Après avoir vécu une année 2020 déroutante, 2021 est espérée paisible et où l'on renouera avec nos rêves !



**Alexandra Mathiolon**  
Directrice générale

L'année 2020 nous aura tous marqués. Le contact humain nous a profondément manqué. Mais cette année a aussi renforcé notre solidarité et notre détermination à nous transformer. Plus que jamais vous avez su faire la force et la fierté de SERFIM. MERCI. Je vous souhaite pour 2021 une année plus sereine, sous le signe de l'épanouissement personnel et riche de nombreux projets stimulants pour un monde durable !



**Jean-Marc Gamet**  
Directeur général délégué finances de SERFIM, directeur de SERFIM Real Estate

Qu'un même élan nous unisse pour construire l'avenir ... Meilleurs vœux pour cette année 2021 !



**Raphaël Gas**  
Directeur de SERFIM Recyclage

Pour cette nouvelle année 2021, je vous souhaite une année de proximité, d'échanges et de fêtes avec vos proches. Espérons remplacer aussi vite que possible et en toute sécurité les termes *Tester - Alerter - Protéger* par *Rassembler - Partager - Fêter*. Prenez soin de vous. Bonne et heureuse année 2021 !



**Jacques Poncet**  
Directeur de SERFIM Ouvrages d'art

« Que vos choix reflètent vos espoirs et non vos peurs » (Nelson Mandela)  
Je vous souhaite à toutes et à tous une très belle année 2021, faite d'espoirs et de choix audacieux !

## ENSEMBLE !

Nous venons de vivre une séquence difficile, pour nos familles, nos proches, et c'est ensemble que nous avons pu la surmonter. Durant ce temps de confinement, nous avons maintenu nos activités essentielles. **Plus de 500 d'entre nous ont poursuivi leur activité, que ce soit sur nos chantiers ou en télétravail, remplissant ainsi nos missions d'astreinte ou les services d'utilité publique. Ensemble, nous avons permis que l'entreprise remplisse ses engagements.**

L'heure est désormais à la reprise du travail que nous avons préparée activement. Le matériel de protection que nous avons commandé a été livré et distribué. Nombre d'entre vous se sont mobilisés afin de rendre possible cette reprise sécurisée. Une mobilisation sans précédent et transverse à tous nos services. **J'ai été impressionnée par l'implication et le calme de tous pour gérer cette situation exceptionnelle. C'est notre effort collectif qui nous permet de faire la différence.**

Notre reprise, nous l'avons voulue structurée, progressive et dans le respect rigoureux des règles de sécurité sanitaires pour tous, quel que soit le métier exercé sur nos chantiers ou dans un bureau.

Une nouvelle période s'ouvre et nous devons faire face à de nouveaux défis. Nous sommes confiants. À ce jour, nous n'avons

utilisé que l'activité partielle comme aide. Notre situation financière est saine. **SERFIM est solide et saura passer ces difficultés et préserver ses emplois.**

Les plans de relance du gouvernement arriveront et donneront certainement un rôle clé au secteur des travaux publics. Une relance que j'espère décarbonée et tournée vers les métiers de l'environnement et des énergies renouvelables, mais aussi vers les TIC. **Je suis convaincue que cette crise nous apportera aussi de nouvelles opportunités de développement.**

*Ensemble*, jamais ce simple mot en 145 ans d'histoire commune, n'aura été aussi porteur de sens. **Nous faisons tous partie d'un même ensemble, SERFIM, que chacun d'entre nous fait vivre par son engagement quotidien.**

De nouvelles contraintes s'imposent à notre culture de la convivialité qui nous tient à cœur, mais un état d'esprit préservé nous permet de rester solides et solidaires.



L'année 2020 est loin d'être terminée. Pour la rendre meilleure, à nous de jouer !

**Alexandra Mathiolon**  
Directrice générale de SERFIM



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Communication sécurité au sein de SERFIM

### Et si nous parlions tous ensemble de sécurité ?

C'est l'objectif du mois de la prévention concocté par les préventeurs des entreprises de SERFIM.

Chaque entité avançant à son rythme et n'ayant pas toujours les mêmes enjeux ou difficultés suivant les métiers, il est important de garder de temps à autre un discours commun.

L'an dernier nous l'appelions "La semaine de la prévention", cette année elle s'est déployée sur un mois complet pour permettre de toucher le plus grand nombre y compris dans les bureaux. Le thème des « bonnes pratiques » a permis de valoriser le savoir-faire des équipes sur leur sécurité et santé.

A l'heure où nous bouclons la COP 2020, les préventeurs sont déjà en pleine création de la version 2021 !

## LE MOIS DE LA PRÉVENTION

Cette année, la rituelle Semaine de la Prévention s'est prolongée sur un mois afin de mieux déployer l'opération sur l'ensemble du groupe.



Ni la nuit, ni le froid, ni la COVID n'arrêtent la Prévention chez Nouvetra.

Cette troisième édition s'est focalisée sur le partage des bonnes pratiques. « Nous souhaitons valoriser les "astuces chantier" portées par les équipes qui ont amélioré



les conditions de travail, la sécurité et la protection de l'environnement », précise **Maud Berthier**, animatrice SERFIM Prévention. Dans

chaque entreprise, courant novembre, des réunions sécurité ont été animées par les préventeurs autour d'un recueil de bonnes pratiques sélectionnées dans chaque branche. L'occasion de débattre, d'innover et de s'imprégner des bons



réflexes. « On associe souvent la prévention à l'accidentologie, c'est réducteur, estime **Alain Dumestre**, pilote du Comité Prévention SERFIM. Le thème

très positif choisi cette année a fait un bien fou ! Les causeries organisées dans les bureaux, dans les ateliers, sur les chantiers nous ont permis de capitaliser sur les bonnes idées des uns et des autres. »

Qualité Sécurité Environnement  
Mois de la Prévention  
chez SERFIM :

**1 600 collaborateurs sensibilisés en 2020 !**

Contre 1150 en 2019

\*Qualité - Sécurité - Environnement. \*\*Manuel d'Amélioration Sécurité Entreprise : référentiel de management de la sécurité et de la santé au travail.



Causerie Prévention chez MGB.

Sur le terrain

**François-Olivier Supiot**, responsable QSE\* MGB, SERFIM Route



« La diffusion de l'information vers le terrain est maîtrisée et constante. La remontée d'information, qu'il s'agisse d'un presque-accident, d'une situation dangereuse ou d'une bonne pratique, s'avère en revanche plus compliquée. Elle est pourtant cruciale à l'amélioration des conditions de travail, de la sécurité et de l'environnement de travail. C'est tout l'objet de mon métier : être un relais en restant en contact avec le terrain, arriver à comprendre les problématiques de terrain, être à l'écoute et surtout être force de proposition. Ce mois consacré à la prévention a permis de sensibiliser pour le moment plus de 90 des 130 salariés de MGB, et de mûrir nos propres solutions au regard de celles proposées par le groupe : les systèmes de management Santé/Sécurité d'Albertazzi (SERFIM Eau) ou de Serpollet (SERFIM Énergie) nous ont, par exemple, convaincus de mettre en place la certification Mase\*\* pour renforcer la culture Santé/Sécurité de l'entreprise. »



Une bonne pratique MGB, le perforateur pour avant-trous - piquet bois.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Compétences techniques pour la sécurité

Les actions des entreprises pour limiter les dommages aux ouvrages enterrés sont nombreuses.

De plus en plus de chantiers ont recours à l'aspiration des matériaux autour des réseaux pour protéger leurs équipes et le sous-sol de plus en plus encombré.

La branche Énergie a investi ces dernières années sur le matériel et la formation des équipes (AIPR).

De plus Thierry Lirola (SERPOLLET) s'investit depuis plusieurs années sur ce risque en assurant la présidence de l'Observatoire régional DT/DICT et en s'impliquant également dans les comités nationaux. L'objectif de l'Observatoire est de faire évoluer la réglementation pour qu'un jour, nous l'espérons, plus aucun réseau ne soit accroché et qu'ainsi tous nos intervenants soient protégés.

## TERRASSEMENT PAR ASPIRATION LA MÉTHODE DOUCE

**SERFIM Énergie développe son activité de terrassement par aspiration et investit dans quatre excavatrice aspiratrices.**

Ces engins sont adaptés aux techniques douces réglementairement exigées pour les travaux d'approche des réseaux sensibles (gaz, électricité, éclairage public...), contrairement aux machines mécanisées, plus agressives. Ils concernent notamment un grand nombre de chantiers en centre-ville. Un investissement lourd – 445 000 € l'unité – gage du dynamisme de la branche Énergie du groupe SERFIM : « Cet outil a fait évoluer nos pratiques de terrassement ponctuel et nous donne également la possibilité d'appréhender des chantiers



de plus grande envergure sur des sites ayant des sous-sols très occupés, souligne **Fabien Chatelat**, directeur général de Serpollet Dauphiné, Serpollet Savoie-Mont-Blanc, Enersom et SESA. De plus, son usage garantit la sécurité de nos collaborateurs, du public et un plus grand respect de l'environnement. »



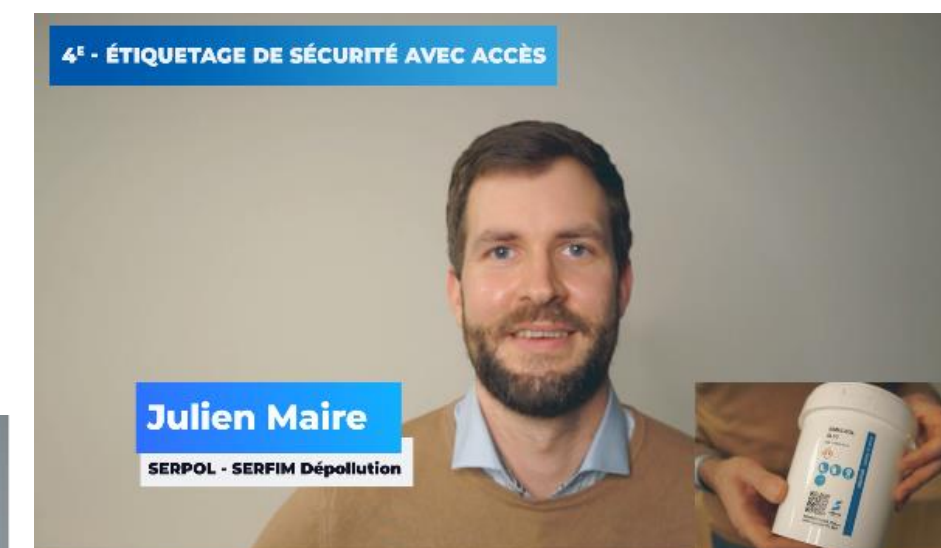
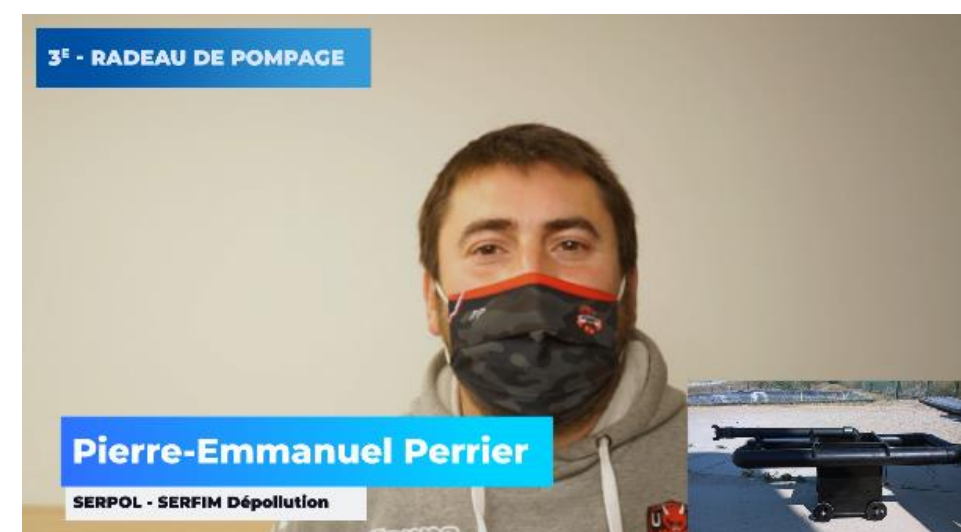
# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Innovation

### 7<sup>ème</sup> édition du Challenge Eurêka

Cette année, le challenge a eu lieu du 1er juin au 27 septembre. Au total 33 projets ont candidaté, 11 d'entre eux ont été présélectionnés et mis en ligne sur notre plateforme Internet afin de permettre le vote des collaborateurs SERFIM.

Le prix n°4, lié aux conditions de travail sur chantier et la prise en compte des risques, a été remporté par J. MAIRE (SERPOL) pour le projet « Étiquetage de sécurité avec accès rapide aux FDS ». Le prix n° 5 a récompensé également une innovation pour nos chantiers avec le panneau en trompe l'œil présenté par N. MONTARDE (SERPOLLET Centre-Est). En plus des prix attribués par le jury final, un prix spécial dédié aux votes des collaborateurs a donc été créé. Celui-ci a été remporté par J. DE JESUS (NOUVETRA) pour le projet « Support marteau piqueur au plafond ».





# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Innovation

### CHALLENGE EURÊKA : BRAVO AUX INVENTEURS !

La crise sanitaire n'a pas entamé la créativité et l'ingéniosité des collaborateurs. Pour preuve, cette 7<sup>e</sup> édition du Challenge Eurêka qui a vu participer 33 candidats, soit autant de projets. Onze inventions ont d'abord été présélectionnées par le Comité Innovation, puis cinq d'entre elle ont été distinguées par le jury final composé des membres de la direction. « Pas de temps mort



*pour l'innovation chez SERFIM !, s'enthousiasme Sophie Laval, pilote du Comité Innovation et directrice de SERFIM ENR. Cette année, le concours a pris une impulsion supérieure. Tous les projets sont tournés vers nos grands enjeux : la sécurité, la pénibilité sur les chantiers, la qualité, l'écoute de nos clients, le digital, le sociétal...*



*Bravo à tous les candidats pleinement investis sur ces questions, qui démontrent encore une fois la force du collectif.»* Pour respecter les gestes barrières, La cérémonie de remise des prix s'est déroulée de manière virtuelle. Autre nouveauté : le prix du public décerné par les collaborateurs SERFIM qui ont pu, cette année, élire leur projet préféré via l'extranet [entrenous.serfim.com](http://entrenous.serfim.com).



#### CHALLENGE INNOVATION EURÊKA :

une participation active,  
des projets en développement

- 7 éditions
- 273 projets déposés
- 43 projets primés
- 666 votes des collaborateurs sur la plateforme pour leurs projets favoris



# CONDITIONS DE TRAVAIL



## La politique de SERFIM

**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** dans les entreprises de SERFIM.

Au-delà d'un bon dialogue social avec nos collaborateurs, les enjeux de la qualité de vie au travail sont au cœur de notre politique interne. Des actions sont d'ailleurs en cours pour permettre une meilleure articulation entre travail et vie privée.

Le partage de notre réussite passe aussi par la rémunération des équipes et les accords de participation et d'intéressement qui se déploient maintenant dans presque toutes les entreprises.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Au quotidien

**Un bon outil de travail, c'est motivant !**

Les entreprises de SERFIM l'ont bien compris, voici encore cette année des illustrations des derniers travaux d'aménagement des bâtiments existants afin d'apporter un meilleur cadre de travail pour nos équipes. Illustrations pour SEREHA, SATIF OA, SERFIM ENR ou encore le pôle paie de SERFIM ENERGIE.



L'open space de SERFIM ENR, lumineux et pensé pour le confort des collaborateurs



Plein soleil : la façade de l'immeuble réhabilité



Chez Sereha : un hangar de 1 600 m<sup>2</sup>...



L'équipe de SERFIM Énergie Paie a étrenné sa nouvelle salle de réunion



... une salle de repos et des espaces bureaux optimisés abrités par ce module bardé de bois



...un salon d'accueil convivial

## SATIF OA : BIEN CHEZ SOI !

Les locaux de la Talaudière, dans la Loire, avaient déjà fait l'objet d'une première extension, dont avait profité le bureau d'études. Les travaux d'agrandissement sont aujourd'hui terminés, livrant 80 m<sup>2</sup> de bureaux et 40 m<sup>2</sup> de surfaces supplémentaires allouées aux parties communes. Admirez plutôt !



Vue générale des locaux de Satif OA



La nouvelle cuisine équipée domine sur la terrasse



Grâce à l'extension du plateau dédié au bureau d'études, la distanciation physique est parfaitement tenable



La nouvelle salle de réunion, lumineuse, équipée d'un système de visioconférence... et son babyfoot aux couleurs de Saint-Étienne !

Les mascottes de Satif OA

### Satif OA, une activité en progression

Comptant un effectif global d'une vingtaine de personnes, Satif OA emploie actuellement 13 salariés, une équipe en renfort sur le bureau d'études et un pool d'interimaires. Le chiffre d'affaires visé pour cette année « particulière » : 2,2 M€, impliquant notamment des marchés noués avec EDF (voir SERFIM Mag) et une progression du travail téléopéré.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Conciliation vie personnelle / vie professionnelle

Décrocher la certification « Great Place To Work » au tout début du confinement, c'est le défi relevé par SERFIM T.I.C.

En ayant toujours à cœur de valoriser l'Humain et en confirmant ses valeurs d'innovation sociale, l'entreprise est fière de voir ses actions en la matière récompensées.

Soulignons également que le Groupe SERFIM a mis en place un contrat avec « Les Petits Chaperons Rouges », afin de proposer des places en crèche à ses collaborateurs. Les salariés peuvent y avoir accès sur tout le territoire, pour une place pérenne ou un dépannage en urgence.



## SERFIM T.I.C. : A GREAT PLACE TO WORK !



Great Place To Work.

Certifiée  
Mai 2020 - Mai 2021  
FRANCE

Début mai, SERFIM T.I.C. a rejoint le cercle des sociétés certifiées « Great Place to Work », labellisation décrochée par 97 lauréats en France, dont douze en Auvergne-Rhône-Alpes. La filiale du groupe SERFIM (55 M d'euros de CA), spécialisée dans la communication numérique, se démarque par la qualité

des environnements et des conditions de travail offertes à ses 250 collaborateurs. L'obtention de cette distinction, valable pendant un an, repose essentiellement sur les résultats d'un questionnaire anonyme adressé à chaque salarié. Un marqueur de confiance pour l'entreprise particulièrement engagée dans des démarches de transformation et d'innovation sociale. « Placer l'humain en tête de nos actions, c'est tout l'enjeu. Nous avons à



cœur que nos collaborateurs ne se sentent pas comme des numéros et que chacun se sentent bien au quotidien », assure **Aurélien Fallourd**, responsable QSE-RSE.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Maintien du lien

Avec le contexte lié aux confinements successifs, les entreprises de SERFIM ont su se montrer innovantes.

C'est le cas de SERFIM T.I.C. qui souhaite maintenir le lien avec ses collaborateurs en télétravail depuis de nombreux mois.

Concrètement :

- 1 **newsletter** envoyée toutes les semaines aux collaborateurs avec @ (Outlook)
- De 3 à 5 **grandes informations** maximum, avec photos
- Lancée début **novembre 2020**, suite au 2<sup>ème</sup> confinement
- Beaucoup de retours très positifs



## JOURNAL DE BORD

La crise de la COVID-19 **n'est pas** une traversée en solitaire, sans escale et sans assistance

23 FEV 2021

### RESTONS EN CONTACT

Message pour nos collègues en télétravail  
Vous nous manquez !



### COMMUNICATION NUMÉRIQUE

Nos techniciens en gare de Perrache (69)

Opération de maintenance sur des mobiliers numériques pour notre client Média transports.



### SÛRETÉ

Nouveau dispositif de sûreté pour la commune de Villefranche-sur-Saône (69)

Nos collaborateurs Fibre Optique et Sûreté ont associé leurs compétences afin de renouveler le dispositif de sûreté.



### PHOTOS

Envoyez-nous vos photos de chantiers, d'interventions, chantiers avec vue ... Elles seront publiées sur nos écrans et sur les réseaux sociaux et peut-être sélectionnées pour le concours photos !

@ com@serfimtic.com



Lors de votre connexion via le réseau Wifi SERFIM T.I.C. vous pouvez rencontrer des problèmes avec Outlook et votre signature de mail Letsignit.  
Le sujet est en cours de traitement avec SERLINK

La ligne d'écoute mise en place par SERFIM



24 heures / 24  
7 jours / 7

Une équipe de psychologues à votre écoute, en toute confidentialité

Entretiens par téléphone, adaptables à votre emploi du temps

Contactez-nous au 01 84 78 27 01



NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL



# CONDITIONS DE TRAVAIL



## La politique de SERFIM

**Développer des actions au sein de SERFIM en matière d'égalité, mixité, handicap, et lutte contre les discriminations.**

Nous sommes persuadés que la diversité est une richesse de l'entreprise. Beaucoup d'actions sont menées en faveur de l'égalité et de l'insertion dans le groupe.

Les politiques en matière de gestion des ressources humaines du groupe intègrent ces enjeux.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Insertion

18 600 heures d'insertion ont été réalisées en 2020 via la participation à des GEIQ, des SCOP, et des ETTI.

Un engagement qui se poursuit avec la mise en place d'un POEC auprès de réfugiés.



forumréfugiés  
[www.forumrefugies.org](http://www.forumrefugies.org)



Cosi  
promouvoir et défendre les droits



# CONDITIONS DE TRAVAIL

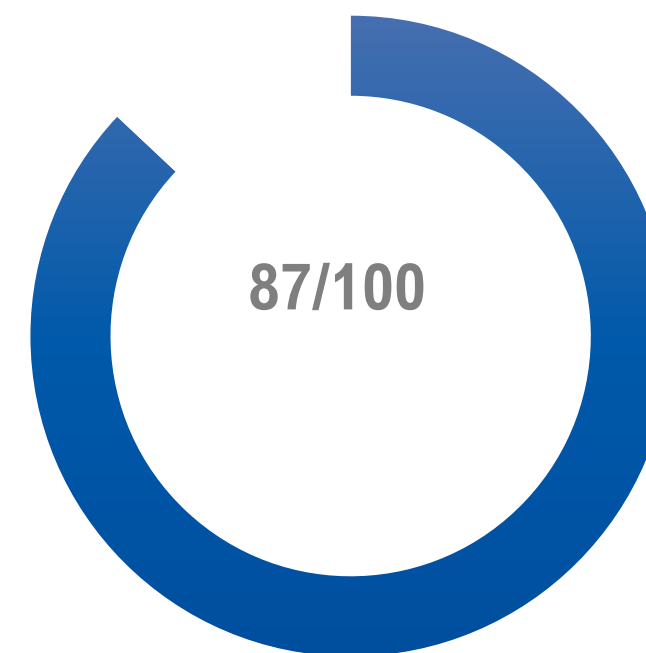
## Mixité

Depuis 6 ans, SERFIM s'engage concrètement en faveur de l'égalité et de la mixité professionnelle : publication d'une charte mixité et égalité, création d'une commission dédiée, soutien au sport féminin... Les exemples ne manquent pas. Cette volonté d'agir dans la durée est parfaitement cohérente et conforme à la volonté de faire de SERFIM un groupe en mouvement, en recherche d'innovation et en cohérence avec les valeurs humanistes qu'il porte.

Cet engagement avait conduit à l'obtention du Label Égalité Professionnelle pour SERFIM T.I.C. en avril 2019... une distinction rare dans les métiers des Travaux Publics.

Désormais, chaque entreprise en fonction de son effectif doit publier son Index Égalité.

Index Égalité – Score moyen des entreprises SERFIM dont l'index est calculable



A screenshot of a Facebook post from 'Serfim TIC'. The post is dated 5 mars 2020 and is marked as a favorite. The text of the post discusses social justice issues and the company's commitment to equality and diversity, mentioning the 'Index Égalité Professionnelle' and providing a link to the index page. Below the text is a graphic titled 'Index Égalité Professionnelle entre les femmes et les hommes' which features a central scale of justice with a female symbol on the left pan and a male symbol on the right pan, surrounded by six small photos of diverse employees in various work settings.





# CONDITIONS DE TRAVAIL



## La politique de SERFIM

**Développer les actions de SERFIM Mécénat en matière d'égalité, mixité, handicap, et préservation de l'environnement.**

Un des premiers critères de sélection des projets soutenus par SERFIM Mécénat, c'est la mixité.

Mais au-delà nous soutenons toutes les approches qui permettent cette mixité et cela peut passer par différentes formes telles que le sport ou l'éducation.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## SERFIM Mécénat – Des actions qui changent la donne

Promouvoir l'égalité, la mixité, favoriser l'éducation, l'accès à la culture, contribuer à la protection de l'environnement... Cinq ans après la création de SERFIM Mécénat, son fonds de dotation, le groupe dresse un premier bilan de ses engagements et son implication aux côtés d'acteurs qui œuvrent en faveur de l'intérêt général.

Un document à retrouver ici:

<https://www.serfim.com/serfim-mecenas-actions-changent-donne/>



NORMES  
INTERNATIONALES  
DU TRAVAIL



# CONDITIONS DE TRAVAIL



## La politique de SERFIM

**Encourager des démarches RSE au sein des entreprises SERFIM** pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser.

Beaucoup d'entreprises de SERFIM font de la RSE sans le savoir.

Certaines sont allées jusqu'à l'évaluation et en ressortent avec des scores plus qu'honorables en se trouvant souvent en tête dans leur profession.

La commission RSE a pour rôle d'aider les entreprises à valoriser leurs actions et mettre de la cohérence dans celles-ci. Un partage de bonnes pratiques dont le fruit est la parution annuelle de la COP.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Des actes

Depuis plusieurs années SERPOL et SERFIM T.I.C. se prêtent au jeu de l'évaluation RSE par l'organisme ECOVADIS.

Encore une fois ces deux sociétés affichent de bons résultats avec une évaluation Gold pour SERPOL et un niveau Platinum pour SERFIM T.I.C.

Cela mérite nos félicitations car notamment dans la dépollution la concurrence est féroce ... mais ne nous faites pas dire que c'est plus facile pour SERFIM T.I.C. car cette entreprise continue encore à relever des challenges et remettre en jeu ses titres. Comme pour le groupe, la RSE fait partie de son ADN !



RSE : SERPOL  
DÉCROCHE **L'OR**



SERFIM T.I.C. DÉCROCHE  
LA MÉDAILLE **PLATINUM**

Pour la deuxième année consécutive, Serpol, société de SERFIM Dépollution spécialiste des solutions pour sites et sols pollués, décroche la médaille EcoVadis Gold. Ce label, qui reflète la performance des entreprises en matière de responsabilité sociétale, couvre 21 indicateurs déclinés sur quatre thématiques : l'environnement, le social et les Droits de l'Homme, l'éthique et les achats responsables. Serpol se distingue en se plaçant dans le top des 5% des sociétés au niveau mondial. - Notre ADN nous dispose



à intégrer une démarche responsable forte, qui rejoint l'adhésion de SERFIM au Pacte Mondial de l'ONU, indique **Stéphane Pascarel**, directeur administratif et financier de Serpol.

Préservation de la santé de notre personnel, durabilité de nos équipements, partenariats avec le milieu associatif, code de bonne conduite clients, nos actions s'inscrivent depuis toujours sur un axe de respect des personnes et de l'environnement. -



# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Zoom sur les ODD



Les Objectifs de Développement Durable traités dans ce chapitre sont principalement :

ODD1 et ODD 4 (cf Droits de l'Homme)



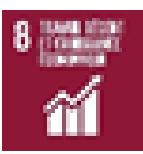
### **ODD 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge**

La santé de nos collaborateurs est la première richesse de l'entreprise, nous restons donc très vigilants sur les questions de sécurité et de santé. Une exigence de SERFIM est que toutes les entreprises déploient une démarche de prévention des risques suivant un référentiel reconnu. SERFIM assure le suivi des résultats en matière de sécurité et de santé dans ses comités de direction et une commission prévention transverse est en place depuis plus de 10 ans.



### **ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles**

La question de la mixité est devenue centrale dans notre groupe ces dernières années. Certaines de nos entreprises ont obtenu le Label Égalité-Mixité, ou participent activement au développement de bonnes pratiques. Nos contributions de mécénat intègrent des critères en matière de mixité à hauteur environ de 20 % des contributions ces dernières années.



### **ODD 8 : Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous**

L'une de nos qualités est la fidélisation de nos collaborateurs. Cela passe par une culture de l'implantation locale et de maintien d'emplois locaux. Nous sommes ouverts à l'insertion que nous encourageons, nous formons nos équipes pour les maintenir productives et des accords de participation et d'intéressement sont en place dans la plupart de nos structures.



### **ODD 10 : Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre**

La réduction des inégalités passe par une meilleure maîtrise de notre chaîne de valeurs. Notre culture du partenariat avec nos principaux fournisseurs et sous-traitants nous encourage naturellement à nous intéresser à ce point et à nous interroger sur sa conformité.

Nos modalités de recrutement et d'évolution de carrières intègrent déjà ces logiques. Beaucoup de nos dirigeants sont issus du terrain et de l'évolution interne.



# CONDITIONS DE TRAVAIL

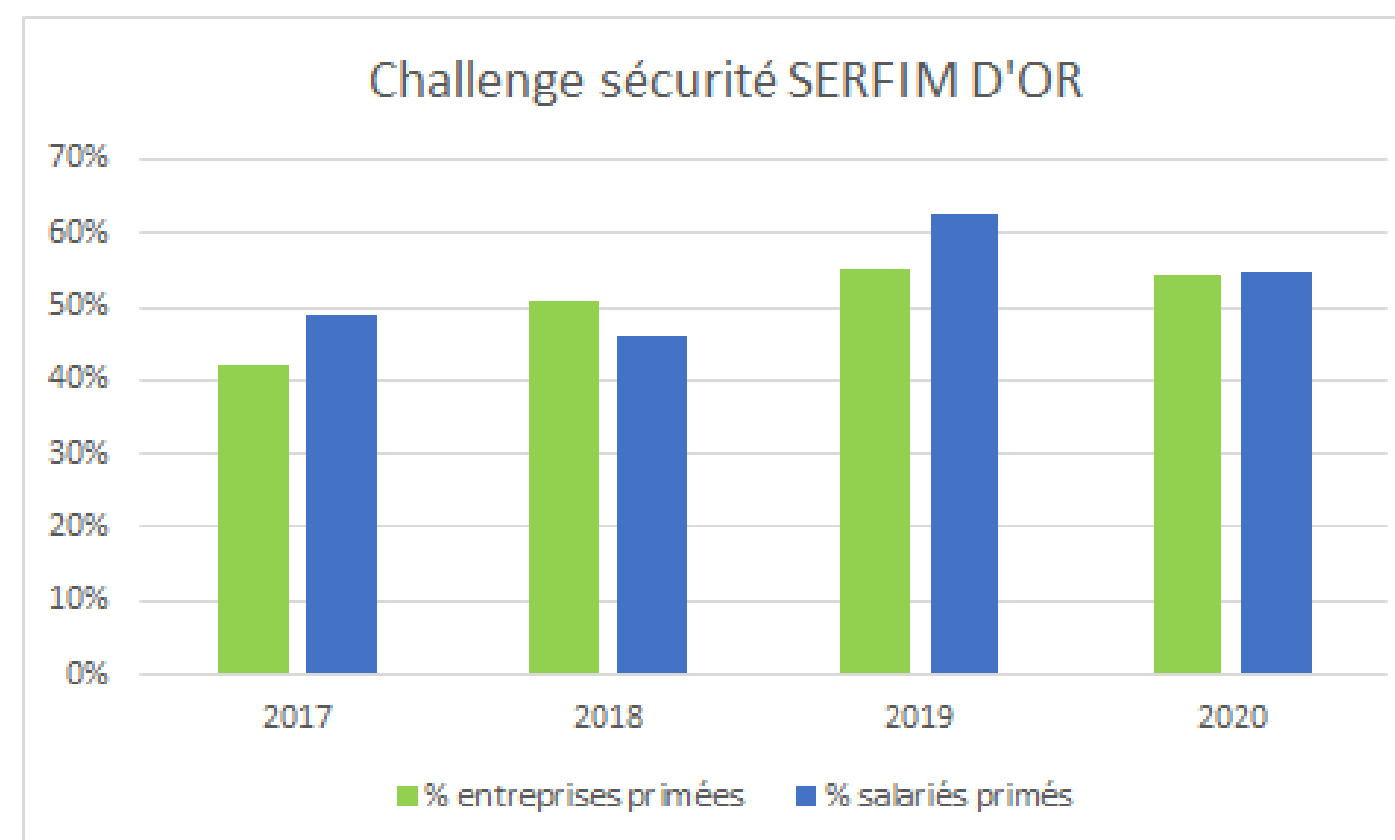
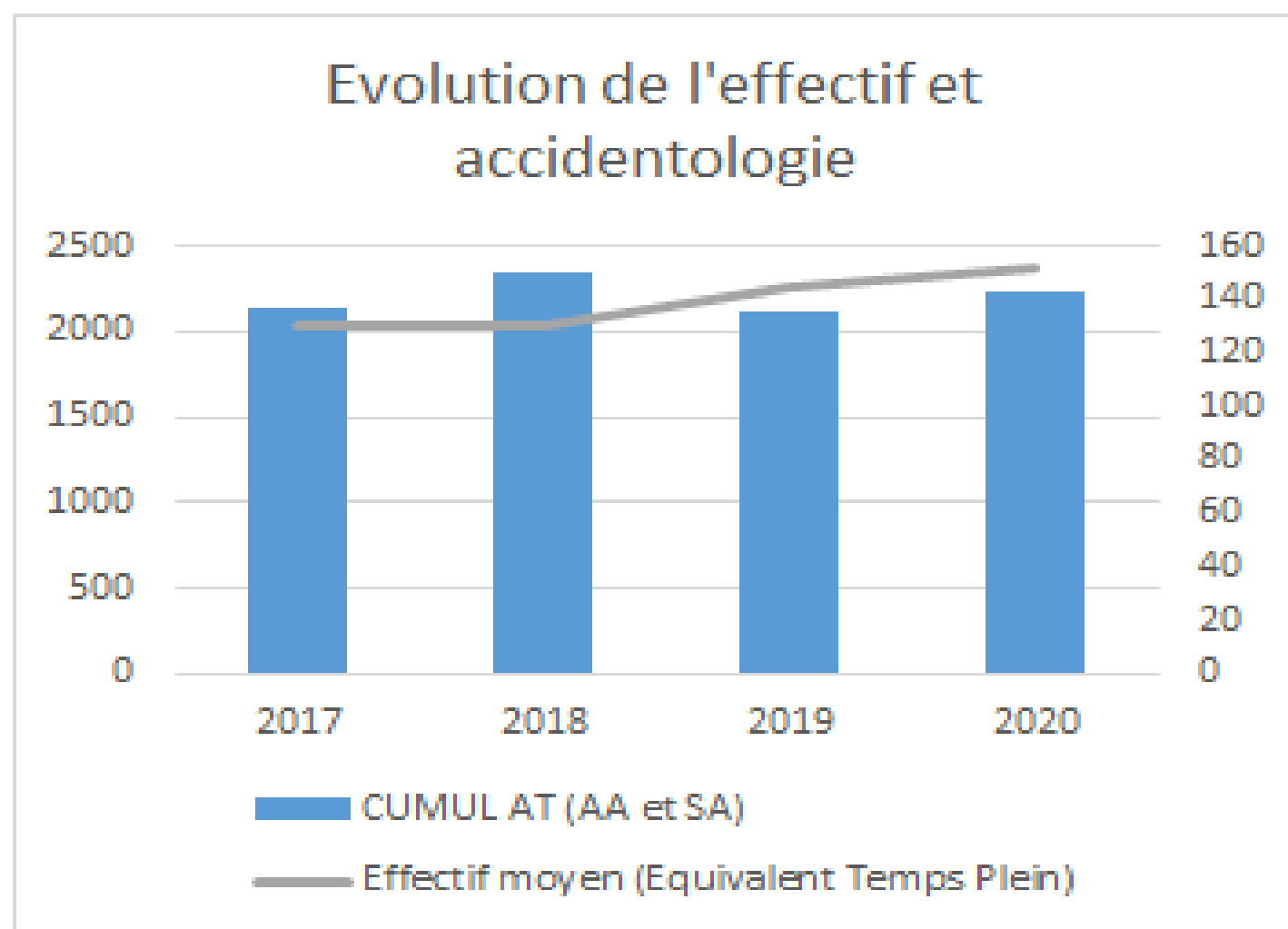
## Indicateurs

### ODD 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge



Accidentologie et challenge sécurité "SERFIM d'Or" : 2020 marque une année de hausse de l'accidentologie, ainsi qu'une augmentation du nombre de salariés et d'entreprises primés aux SERFIM d'Or, mais le graphique ne le montre pas car nous avons aussi créé 3 entités en 2020 (SERFIM ENR, SERLINK et SERFIM Académie) et intégré 2 autres.

Maladies professionnelles : 11 déclarations en 2020



# CONDITIONS DE TRAVAIL

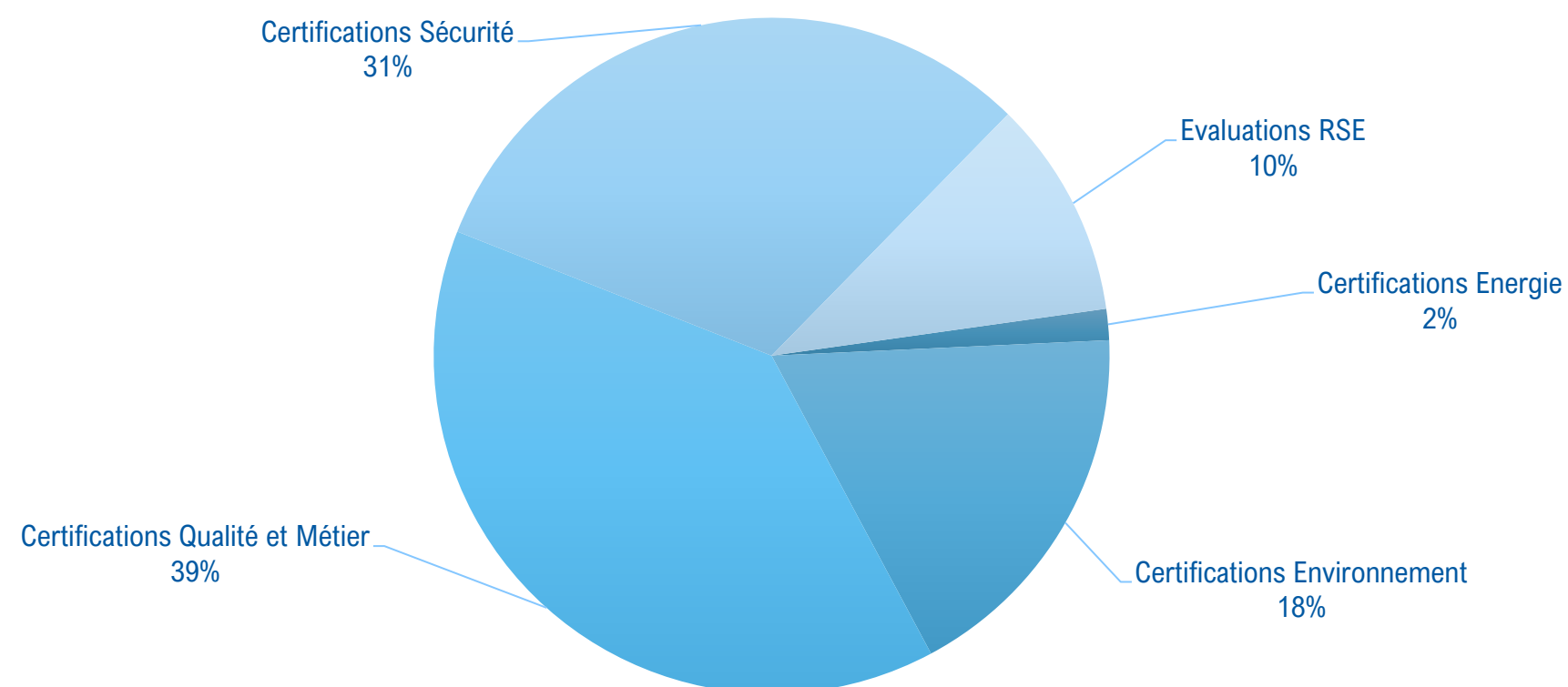
## Indicateurs



### ODD 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge (suite)

Certifications QSE et RSE : 67 certifications et évaluations QSE-RSE-Énergie sont dénombrées au sein du Groupe. Une volonté forte de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue sur l'ensemble de nos activités et de nos actions.

### Typologie des certifications et évaluations



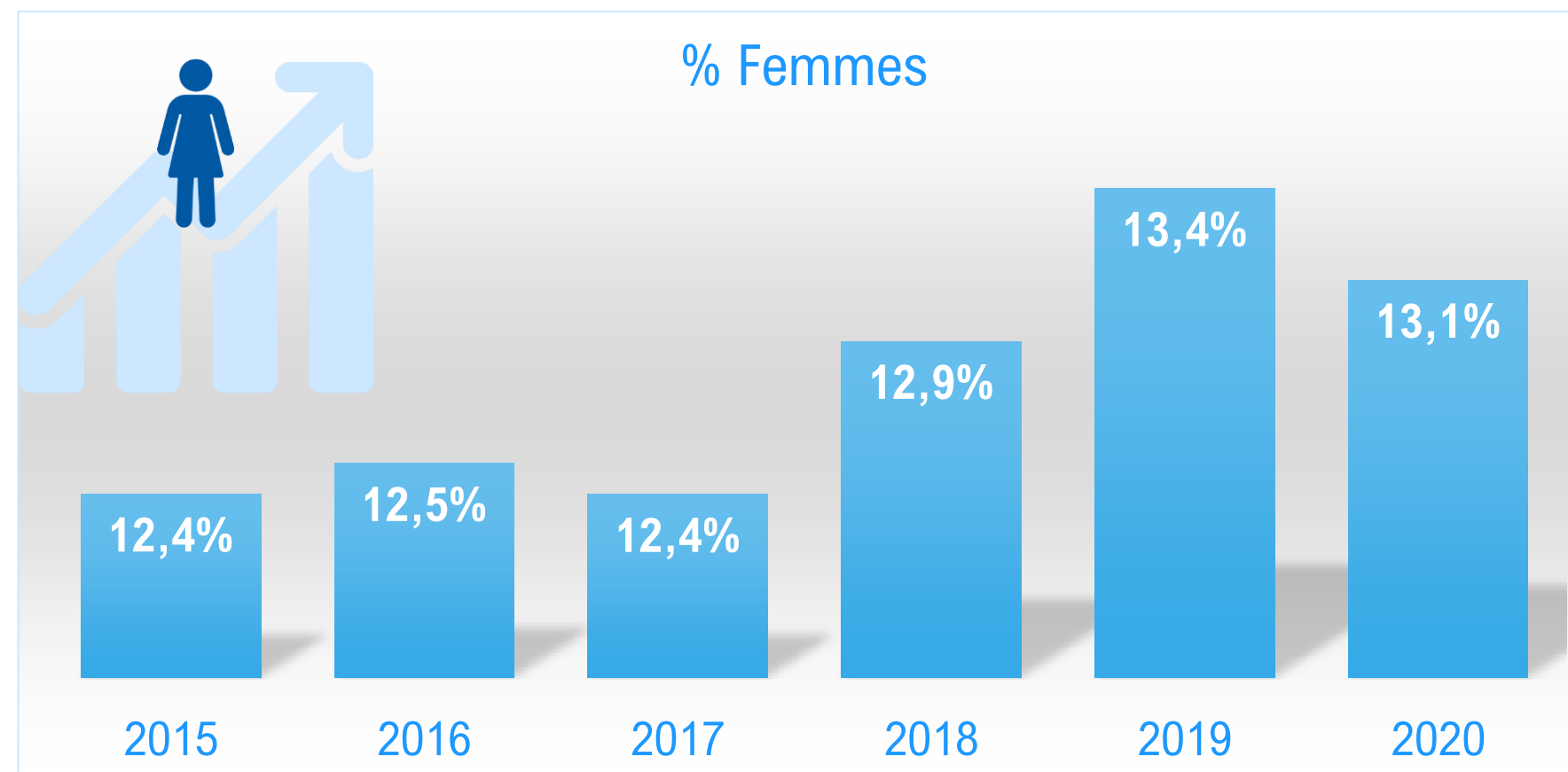
# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Indicateurs



### ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

- Index égalité : une moyenne de 87/100 pour les entreprises dont l'indicateur est calculable.
- Part de femmes : évolution des effectifs de +14% depuis 2014. En 2020, SERFIM se positionne 2 points au-dessus des entreprises de son secteur malgré une légère stagnation.





# CONDITIONS DE TRAVAIL

## Indicateurs



### **ODD 8 : Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous**

Dialogue social : 96% de l'effectif de SERFIM est couvert par un CSE.  
Taux de l'effectif couvert par un accord de participation 92 % et/ ou d'intéressement 94 %.

Heures d'insertion : plus de 18 600 heures d'insertion ont été recensées sur 2020.

Mécénat insertion : 41 % du budget mécénat est orienté vers l'éducation et le sport dont les programmes d'insertion du club de football Lyon Duchère AS.



### **ODD 10 : Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre**

Mécénat : 12% du budget de SERFIM Mécénat a été alloué à des actions humanitaires et sociales.

Entreprises labellisées : actuellement 1 société du groupe, à savoir SERFIM T.I.C., a passé l'examen du label AFNOR Égalité !

Répartition des effectifs par statut (voir ci-contre).

## EFFECTIFS SERFIM 2020



**20% CADRES**



**30% ETAM**



**50% OUVRIERS**





**Principes du Pacte Mondial**

**Vision de SERFIM**

**Incontournables de SERFIM  
Politique / engagements**



## Principes du Pacte Mondial

**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.



# ENVIRONNEMENT



ENVIRONNEMENT

## Vision de SERFIM

### Protéger l'environnement

La démarche RSE va **au-delà de la protection de la planète et des 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 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.



# ENVIRONNEMENT



ENVIRONNEMENT

## Incontournables de SERFIM

**Maintenir et développer** une démarche certifiée suivant les normes internationales en matière d'environnement

**Assurer le suivi des actions par le comité de pilotage « Innovation »**

**Mettre en place des actions en R&D**

**Développer les actions de SERFIM Mécénat en matière de préservation de l'environnement**

**Encourager des démarches RSE au sein des entreprises de SERFIM** pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser





## La politique de SERFIM

### **Maintenir et développer** une démarche certifiée suivant les normes internationales en matière d'**environnement**

Mettre en place des bases solides dans nos entreprises, en s'appuyant sur un cahier des charges exigeant, permet d'être serein en matière d'image vis-à-vis de nos clients que nous accompagnons dans ces domaines.

De plus, l'audit par un organisme indépendant de nos pratiques en matière d'environnement, vient confirmer notre démarche d'amélioration continue.

Toutes les entreprises de SERFIM de plus de 10 salariés sont invitées à mettre en place des démarches certifiées.



# ENVIRONNEMENT

## Un cadeau pour tous!

Un cadeau pour tous qui fait le lien entre nos métiers et plusieurs de nos enjeux. Ce cadeau, offert à tous les collaborateurs, c'est une bouteille isotherme. Une bouteille isotherme froid et chaud, solide, sans BPA, facile à transporter, qui fait référence à la fois à nos enjeux d'accès à l'eau froide plus facilement pour nos bureaux comme nos chantiers, un enjeu de développement durable pour limiter nos déchets gobelets et bouteilles à usage unique, un enjeu de préservation de nos ressources en eau où SERFIM est un acteur à Lyon, en Savoie en Isère ou encore à Paris...



ENVIRONNEMENT



# ENVIRONNEMENT

## Semaines du Développement Durable

Fin des gobelets plastiques, challenges à vélo, mise en place de toilettes sèches sur chantier, composteur collectif, atelier "Fresque du Climat"...

Les collaborateurs, via leurs entreprises, n'ont pas été à court d'idées pour les Semaines du Développement Durable qui se sont déroulées du 18/09/2020 au 08/10/2020.



RDV au siège ?  
Tour au magasin ? → Demandez les clés à l'Accueil !



ENVIRONNEMENT



18 septembre - 8 octobre 2020

SERFIM ENR a équipé les toits de Serned, entreprise de la branche Recyclage, de 1 500 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques (918 unités), pour une production annuelle de 320 000 kWh.



1,7 tonne de matières recyclables collectées !

Cette année, SERFIM T.I.C. a relevé le défi en collectant 1,7 tonne de matières recyclables : papier, emballages plastiques, gobelets, piles et quelques déchets de chantier. Cette mission a généré 40 heures de travail en insertion.

Les membres du comité de direction Serpol, entreprise de la branche Dépollution, ont participé à la réalisation d'une fresque du climat afin d'être sensibilisés aux enjeux climatiques et travaillé sur les données du GIEC (Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat). Ces échanges se sont conclus par un engagement fort de la direction d'intégrer ce combat dans les orientations stratégiques de Serpol et de ses filiales.





# ENVIRONNEMENT

## Semaines du Développement Durable

Les Semaines du Développement Durable se sont conclues par la publication de la Charte Chantiers Responsables du Groupe SERFIM.

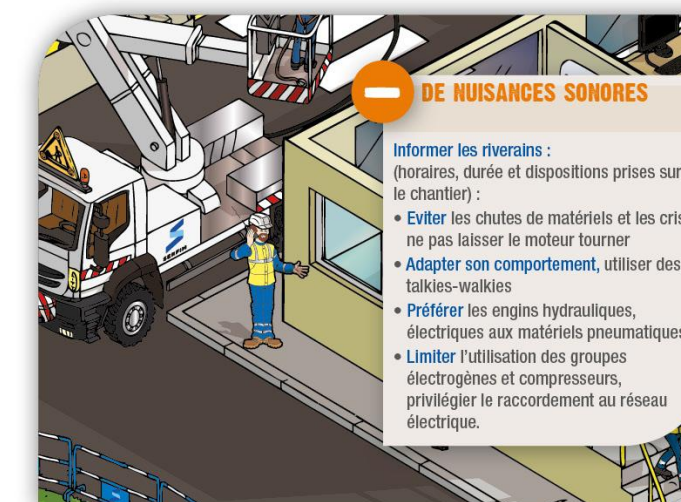
Issue des travaux de la Commission RSE et portée par l'ensemble de nos sociétés, notre « Charte Chantiers Responsables » renforce notre engagement en faveur du Développement Durable. L'objectif de ce document: la protection des équipes terrain et une garantie supplémentaire de chantiers respectueux pour les clients et partenaires, mais aussi pour l'environnement.

Une action concrète, dans la continuité des valeurs de SERFIM.

## CHARTRE CHANTIERS RESPONSABLES



ENVIRONNEMENT



Reproduction interdite - Communication et conseil en prévention - www.graphito-prevention.fr - 12/2020

SERFIM s'engage pour le développement durable sur ses chantiers.



## La politique de SERFIM

### **Assurer le suivi des actions par le comité de pilotage « Innovation »**

Soutenir et encourager les initiatives internes passe par notre challenge innovation, "Eurêka", depuis plusieurs années. Le succès de cette opération a encouragé SERFIM à se doter d'un outil d'accompagnement des projets les plus prometteurs.

SERFIM et le réseau 1Kubator ont lancé Serfinnov, un accélérateur de start-up dans les domaines de la smart city, de la « Green Tech », de l'énergie, ou encore des travaux publics.

Le Comité Innovation soutient par ailleurs les initiatives de développement de nouvelles solutions pour nos clients.

Elles se déclinent par grands thèmes :

- recyclage et revalorisation des matériaux / déchets,
- dépollution,
- énergie,
- préservation de la faune et la flore.

# ENVIRONNEMENT

## Recyclage et revalorisation Sensibiliser aux enjeux

Les activités de SERFIM RECYCLAGE sont orientées sur la gestion des déchets. Les équipes sont donc plus encore sensibles à l'urgence du réemploi plutôt que le tout jetable, que les solutions existent ou nécessitent d'être inventées.

Ainsi dans notre numéro 51 de SERFIM MAG les solutions de sensibilisation des usagers en déchetterie, l'installation de nouvelles unités de traitement du plâtre ou la mise en place d'une nouvelle solution pour les laines minérales sont autant d'initiatives que nous sommes fiers de partager.

## SENSIBILISER AU RÉEMPLOI

Spécialiste de la collecte et du traitement des déchets, Serned affermit son offre de gestion de déchèteries en créant un poste dédié au réemploi.



Agathe Bonnefoy, monitrice Prévention - Tri Serned, conseille un usager sur le site d'une déchèterie de la métropole lyonnaise.

En charge de l'exploitation d'un parc de déchèteries pour le Grand Lyon et le Sitom Sud-Rhône, Serned renforce son engagement dans l'économie circulaire en proposant un service dédié au réemploi. Sur le terrain, **Agathe Bonnefoy**, monitrice Prévention-Tri, se déplace de site en site, en véhicule électrique, pour dispenser conseils et encouragements aux usagers. Elle intervient sur quatre donneries créées par la métropole : « Je suis en contact direct avec les utilisateurs des déchèteries auxquels je présente le principe du cheminement des dons et les associations partenaires, Emmaüs France, REED, Notre-Dame-des-sans-abri, entre autres, qui profitent du fruit de la vente de ces objets de seconde main. Cette acculturation exige un important travail de communication : il ne s'agit pas de troc, mais bien de zones de dépôt. Cette pratique rentre progressivement dans les mœurs. C'est encourageant. »

Côté Sitom, la collaboration avec Serned a permis d'impulser la création de deux zones de réemploi supplémentaires sur les déchèteries de Brignais et de Temay. Agathe y développe des collectes thématiques en étroite collaboration avec les agents de la collectivité : fournitures scolaires, livres, mobilier, vélos...

### Acteur engagé de la lutte anti-gaspi

Cette initiative répond à un axe central de la politique des déchets de la métropole lyonnaise : « Cette initiative s'inscrit pleinement dans le projet de la collectivité, sur le volet de l'innovation sociale et environnementale, déclare **Laure Chaliez**, directrice de Serned. SERFIM Recyclage valorise les déchets et fabrique de la matière secondaire : nous nous affirmons ici encore un

peu plus comme un acteur engagé de la lutte anti-gaspi. »

Grâce à sa casquette Prévention, ce nouveau poste permet également d'assurer les remontées d'informations nécessaires à la garantie de conformité des process exigés par les clients. Un réel soutien pour les agents de terrain et les chefs d'équipe.

### Sensibilisation Prévention Tri Serned

#### Les récoltes thématiques d'Agathe

Mars : 17 vélos  
Juin : 1 531 livres  
Septembre : 330 kg de mobilier  
Décembre : 25 vélos



**Laure Chaliez**, directrice de Serned. SERFIM Recyclage valorise les déchets et fabrique de la matière secondaire : nous nous affirmons ici encore un





### BIQVAL, PARI PLÂTRE : L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE PAR L'EXEMPLE !

Au cœur des missions de SERFIM Recyclage, la fabrication de matière première secondaire à partir de déchets s'accélère avec la concrétisation de deux grands projets.

Le premier projet, Bioval, situé à Chamoux-sur-Gelon (Savoie), est le fruit d'un partenariat entre SERFIM Recyclage et Vicat. Il s'agit d'une usine qui produit des Combustibles Solides de Récupération (CSR), destinés à approvisionner en combustibles les cimenteries de Montaleu-Vercieu et de Saint-Égrève (Isère). Ces combustibles de récupération viennent se substituer à des énergies fossiles traditionnelles et permettent ainsi d'améliorer le bilan carbone de la production de ciment. « Après une



première expérience réussie avec Sepol et la création de Terenvie\*, nous nous sommes naturellement tournés vers SERFIM Recyclage, déclare **Stéphane Rutkowski**, directeur de Vicat Circulaire. La récupération et l'utilisation des déchets comme source d'énergie représentent un enjeu stratégique fort en Auvergne-Rhône-Alpes. Ce partenariat



Créée en 2005, l'usine Bioval a été la première à produire des CSR sur le territoire français. Elle développera environ 45 000 tonnes de CSR en 2021 - la plus importante production en France, avec 24 salariés.



avec SERFIM Recyclage s'inscrit dans nos objectifs d'élimination des énergies fossiles avec 100 % de substitution prévue en 2025. « Mon objectif : faire de Bioval une référence dans le monde de la récupération des déchets comme combustibles, indique **Sylvain Dagand**, directeur de Bioval. Nous travaillons aujourd'hui à l'amélioration de la sécurité et de la qualité de nos produits, en partenariat avec SERFIM et Vicat Circulaire, qui vont à elles deux investir 2,7 M € dans ce domaine. L'expérience complémentaire de chaque équipe est ici un atout indispensable. »

#### Des partenariats innovants

Le second projet, Pari-plâtre, situé à Quincy-Voisin (Seine-et-Marne) et né d'une rencontre entre Bennes Services et SERFIM Recyclage, a vocation à exporter en Île-de-France le savoir-faire de SERFIM en matière de recyclage des déchets à base de plâtre. L'usine est actuellement en cours de construction. Elle fonctionnera sur le même principe que l'installation de Nantet Locabennes (SERFIM Recyclage) située à Franch (Savoie) et pionnière du recyclage du plâtre en France. « Nous possédons une grande expérience dans le domaine de la gestion des déchets du bâtiment. Notre positionnement en Île-de-France et notre proximité des usines de fabrication de plaques de plâtre nous ont conduits tout naturellement à accueillir favorablement la proposition de partenariat de SERFIM sur la filière plâtre », explique **Louis-Michel**



Foucher, directeur de Bennes Services. La future installation, qui sera mise en service l'été prochain, prévoit d'atteindre les 50 000 tonnes de plâtre recyclé d'ici trois ans. **Jean-Luc Marchand**, directeur industriel de Placo-plâtre, témoigne : « La valorisation des plaques de plâtre est un défi énorme en Île-France. Avec ce projet, Pari-plâtre répond ici à une volonté de limiter l'enfouissement de ce déchet qui, recyclé, intervient dans la fabrication de nos produits. Ce projet s'inscrit parfaitement dans la continuité de notre activité. Il y a une dizaine d'années, nous avons en effet créé Placo® Recycling, notre propre filière de recyclage qui fédère 160 collecteurs de déchets en France. »



L'usine de valorisation Pari Plâtre sera mise en service à l'été 2021.



2021 signe ainsi pour SERFIM Recyclage le développement de partenariats industriels forts en matière d'économie circulaire. « À ces projets innovants portés en étroite collaboration avec Vicat, Bennes Services ou encore Egger, s'ajoutent cette année de nouveaux partenariats avec Rockwool, Isover pour la valorisation des laines minérales (voir p. 18) et Saint-Gobain Glaces pour la valorisation



des fenêtres révèle **Raphaël Gas**, directeur de SERFIM Recyclage. C'est dans notre ADN : nous créons des convergences capables d'apporter des réponses durables à nos clients, en faisant des déchets des uns les matières premières des autres. »

\* Plateforme de traitement de terres non inertes située à Feyzin (Rhône).

# ENVIRONNEMENT

## Recyclage et revalorisation - Innover

## VALORISATION DES LAINES MINÉRALES

Amorcée il y a trois ans, la démarche commerciale de Serdex porte aujourd'hui ses fruits. Le site du Port Édouard Herriot devient spécialiste du retraitement d'une nouvelle catégorie de déchets 100 % recyclables et à l'infini : les laines minérales.

Une filière de plus ! SERFIM Recyclage ajoute une expertise à son arsenal de solutions durables. Les laines minérales (de verre ou de roche), matériaux isolants typiques des chantiers de construction, ont trouvé leur exutoire lyonnais. « La valorisation matière a toujours été notre cheval de bataille,



s'explique **Alexandre Petit**, responsable de l'agence de Saint-Priest. Avec notre clientèle issue du BTP, il préexistait une

logique locale à capter ces ressources. Notre stratégie s'appuie aujourd'hui sur deux grands acteurs industriels, Rockwool et Isover, auxquels nous avons offert d'expérimenter notre outil. « Une invitation à laquelle les fabricants, engagés à recycler leur production, ont répondu. « Pour mettre au point notre nouvelle offre Isover Recycling, SERFIM Recyclage a concouru à l'invention d'une méthodologie pour récupérer, trier et compacter la laine de verre usagée sur la région lyonnaise », indique **Romain Gil**, chargé de mission chez Saint-Gobain.



Un partenariat également promu par **Michel Soria**, responsable marketing chez Rockwool : « Nous venons, avec Serdex, de tester la reprise de laines de roche en provenance de chantiers de rénovation

**70 tonnes  
recyclées en 2020**  
**22 tonnes  
recyclées en 2019**

de diverses origines. Le premier essai a donné des résultats probants qui nous mèneront à mettre en place une collaboration effective entre nos sociétés. »

### Exigence des process

En un an d'activité, le rendement de l'atelier a triplé, produisant en 2020 près de 70 tonnes de laines récupérées, triées, nettoyées et reconditionnées. Des investissements d'équipement ont permis ce bond de capacité. Serdex se positionne comme un grossiste très exigeant sur les process : « Cela fait grandir tout le monde, poursuit Alexandre Petit. Nous avons à cœur de défendre une conduite centrale chez Serdex : entretenir un rapport direct, sans négoce intermédiaire, avec nos différentes parties prenantes : constructeurs, déconstructeurs, fabricants ; organiser la traçabilité – la matière première secondaire est étiquetée et identifiée sous notre marque ; enfin, nos agents de contrôle possèdent une connaissance aigüe de la matière ». Le gisement grossit : l'atelier fonctionne aujourd'hui en continu, traitant chaque semaine 60 m<sup>3</sup> de matière.



Sur le site du port Édouard Herriot de SERFIM Recyclage : la presse à balles alimentée par la mini-pelle dans l'atelier de 500 m<sup>2</sup> exclusivement destiné aux laines minérales.



Chargement des balles sur un semi-remorque à destination du site Rockwool de Saint-Éloy-les-Mines (Puy-de-Dôme).

# ENVIRONNEMENT

## Recyclage et revalorisation - Innovover

### Éviter le gaspillage en prolongeant la vie des matériaux

Nantet (SERFIM RECYCLAGE) est très active sur la création de solutions. Voici l'initiative "Enfin ! Réemploi" qui a abouti à la création de la Matériauthèque 73, en cours de test depuis septembre 2020.

Et l'idée fonctionne : des annonces sont déposées via Facebook par des entreprises disposant de matériaux qu'il serait dommage de détruire. Ensuite des entreprises ou particuliers peuvent leur donner une seconde vie en les récupérant après réservation sur la plateforme.

ENFIN ! RÉEMPLOI, la filière de réemploi de matériaux de construction en Savoie

**ENFIN!**  
RÉEMPLOI

#### Éviter le gaspillage en prolongeant la vie des matériaux

Le secteur du bâtiment et travaux publics est un important consommateur de ressources et d'énergies. Il est également générateur de très lourdes quantités de déchets, aujourd'hui enfouis ou trop peu valorisés.

Face à ces constats, le collectif **ENFIN ! RÉEMPLOI**, porté par l'association **Les Chantiers Valoristes, Nantet Locabennes, Trialp, ENSAM et Kayak architecture**, a pour ambitions de structurer une filière professionnelle autour du réemploi de matériaux de construction en Savoie, afin de participer à réduire la part de déchets et de consommations générés par le secteur du BTP.

La mise en pratique de ces ambitions passe notamment par la création d'une **plateforme physique de stockage / reconditionnement / vente** de matériaux collectés dans le cadre de chantiers de démolition, débarras, invendus, surplus de chantier ou chutes de production.

Cette plateforme, c'est LA **MATÉRIAUTHÈQUE**.

Implantée sur le quartier de La Cassine à Chambéry, La Matériauthèque est pour le moment principalement orientée vers la filière de réemploi du bois grâce à un atelier de menuiserie dédié.

Les professionnels et particuliers y sont d'ores et déjà accueillis sur rendez-vous, pour le retrait de leurs commandes. Les produits reconditionnés sont diffusés sur des supports numériques (Facebook / Rebelote) permettant l'achat en ligne (cette diffusion est aujourd'hui en construction et s'étayera progressivement).

Autour des impacts environnementaux qu'il porte, le projet **ENFIN ! RÉEMPLOI**, aujourd'hui en phase d'expérimentation, s'inscrit pleinement dans les principes de l'économie circulaire. Il est tout autant ancré dans l'économie sociale et solidaire puisqu'il est générateur d'emplois (en insertion notamment) et moteur d'une économie locale.

Le projet est soutenu par les collectivités locales de Grand Chambéry, Grand-Lac, Cœur de Savoie et par la Région Auvergne Rhône-Alpes.



# ENVIRONNEMENT

## Dépollution

Les savoir-faire de Serpol et Geoambient sont régulièrement mis à l'honneur dans notre Communication sur le progrès, sans doute parce que les équipes sont créatives, que les initiatives s'enchaînent pour trouver des solutions et améliorer les process en matière de dépollution. Le SERFIM MAG permet de les valoriser.

## MOUSSE DE BLOCAGE : UNE PREMIÈRE PROMETTEUSE !

Serpol, filiale de SERFIM, pionnière des métiers de la dépollution de sites en France, vient de réaliser une première : l'utilisation d'une mousse biodégradable comme agent de confinement temporaire d'une zone située sous terre et contaminée par des solvants chlorés. L'objectif était simple : réduire fortement les écoulements de nappe et donc contribuer à améliorer l'efficacité des traitements de cette source de pollution souterraine. Explications.

## Traitement des lixiviats SERPOL CRÉE ENKI-BIO

En service depuis juin, la nouvelle unité de traitement des lixiviats de l'ISDND\* de la Valasse, près de Béziers, recourt à Enki-Bio, un procédé mis au point par Serpol, fondé sur la technologie des BioRéacteurs Membranaires (BRM).

C'est vers Serpol que Coved Environnement, spécialiste privé des métiers de la gestion des déchets, s'est tourné pour l'installation de cette unité de traitement des effluents pollués issus de la percolation des eaux de pluie à travers les déchets stockés. But de l'opération :

rejeter une eau propre, respectant les normes réglementaires en vigueur, dans le milieu naturel. Pour ce faire, le dispositif proposé par Serpol comprend deux étapes de traitement : un traitement en cuves biologiques – Enki-Bio – développant des bactéries « mangeuses » d'une pollution

telle que l'ammoniaque en l'occurrence ; la seconde consistant à séparer l'eau des boues générées en première phase grâce à un processus d'ultrafiltration. L'unité déploie aujourd'hui un rendement

de 10 000 m<sup>3</sup> par an. **Jean-Luc Mangiacotti**, chargé de développement Serpol, a dimensionné le projet : « Dix-huit mois de discussions ont

été nécessaires pour la conception de l'unité et de ses process, puis trois autres pour l'ingénierie assurée par notre bureau d'études. La dépollution des sites d'enfouissement recouvrent des problématiques passionnantes, auxquelles nous répondons de manière spécifique, en combinant nos techniques. » De fait, le client a apprécié la personnalisation du BRM qui offre un système d'aération moins énergivore – la quantité d'oxygène se module en proportion des besoins –, une maintenance facilitée par un accès direct aux machines ou l'installation de sondes pour améliorer les mesures permettant le contrôle à distance. « L'eau est un enjeu

de demain, poursuit **Aurélien Berthier**, ingénieur chargé d'affaires. Osmose inverse, ozonation, BRM, Roseaulix®, Biodisques : nous disposons d'un large panel de solutions que nous améliorons sans cesse pour nous différencier sur le marché de l'épuration et nous orienter à l'avenir vers davantage de clients industriels. »

\* installation de stockage de déchets non dangereux



Serpol assure la globalité des prestations : conception, construction, installation de l'unité, mise en service du site, exploitation.



Si le suivi humain est irremplaçable – deux heures de présence quotidienne sont imposées pour contrôler la biologie –, des sondes permettent d'intervenir à distance pour pallier les éventuels dysfonctionnements.



### L'équipe "Espuma"

Antoine Joubert (responsable scientifique, Serpol, SERFIM Dépollution), Arnaud March (directeur technique, Geoambient, SERFIM Dépollution), Clément Portois (doctorant, Cifre Renault/Ensegid), Olivier Atteia (professeur à l'Ensegid de Bordeaux), Patrice Perrier (responsable fabrication unité de dépollution, Serpol, SERFIM Dépollution)



# ENVIRONNEMENT

## Dépollution

En 2020 et ce pour la première fois de son histoire, Serpol participe à deux projets **européens** :

- Lifepopwat : traitement de la pollution au Lindane (pesticide) des eaux via des procédés biologiques en collaboration avec une université tchèque et des partenaires industriels.
- Eclar : traitement de la pollution des sols en hydrocarbures via des procédés biologiques de type champignons, en partenariat avec l'École Centrale de Lyon.

Elle poursuit également les projets nationaux, dont un projet de transfert de technologie du laboratoire vers les industriels pour le traitement des sols pollués en PCB par des champignons et plantes avec le CNRS et l'université de Grenoble.

← **LIFEPOPWAT**  
26 Tweets

LIFE over POPS in WATER | LIFE POP WAT | Life

**LIFEPOPWAT**

④ Suivre

**LIFEPOPWAT**  
@lifepopwat

LIFEPOPWAT is a European project that promotes innovative technology based on constructed wetlands for treatment of pesticide contaminated waters

**Lifepopwat**  
22 juillet 2020 · 🌐

Our French 🇫🇷 partner!!! 🌍💧

SERPOL (FR) is leading remediation company in France with team of 160 top level specialists applying a range of environmental services. ♻️

Learn more at: <https://www.serpolf.fr>

#serpol #LIFEPOPWAT #SERFIM #partners #world #Denmark #France #europe #recycle #green #water #construction #agriculture

SERFIM is an independent France group of 2,000 employees,





# ENVIRONNEMENT

## Acteur engagé de la Métropole de Lyon

### SERFIM s'engage pour le climat et la transition énergétique en renouvelant son adhésion au Plan Climat Air Energie Territorial.

#### CHARTE OBJECTIF CO<sub>2</sub>

Serned, société de SERFIM Recyclage spécialisée dans la propreté et la gestion des déchets, adhère à la charte Objectif CO<sub>2</sub>. Ce dispositif propose aux entreprises un référentiel structurant en matière de réduction de gaz à effet de serre de leurs activités de transport. Serned développera sur trois ans des pistes de progrès pour réduire son impact carbone selon les critères du label : verdissement de la flotte de véhicules PL (motorisation électrique, GNV, hybride), suivi piloté des consommations de carburant, formation du personnel à l'éco-conduite, veille technologique, etc. « Nous avons un devoir d'exemplarité vis-à-vis de nos clients, cette démarche vertueuse, qui valorise un



haut niveau de performance environnementale, permet également de nous démarquer », explique **Laure Challez**, directrice de Serned.

Plan Climat Air Énergie Grand Lyon

**3** objectifs à atteindre

**17%**

d'énergies renouvelables en 2030

**-43%**

d'émissions de CO<sub>2</sub> par rapport à 2000

**-30%**

de consommation d'énergie par rapport à 2000

Déplacements, industrie, habitat, énergie, la Métropole de Lyon agit dans le cadre de son Plan Climat Air Énergie pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et adapter le territoire aux effets du réchauffement climatique. Inscrit dans cette démarche depuis 2015, SERFIM s'aligne, aux côtés de 145 partenaires (collectivités, industriels et producteurs d'énergie, entreprise du secteur tertiaire, laboratoires, associations) sur la politique du Grand Lyon pour atteindre trois objectifs d'ici 2030 : une croissance de 17 % d'énergie renouvelable, une réduction de 43 % d'émissions de CO<sub>2</sub> et de 30 % de consommation d'énergie par rapport à 2000.

#### L'implication d'un groupe

Le climat est l'affaire de tous chez SERFIM : de la direction générale, aux opérationnels en passant par les administrations, le mouvement investit toutes les branches, dans les process terrain et les bonnes pratiques. Développement d'offres de performances énergétiques vers les collectivités, certification ISO 50001 des filiales, utilisation d'énergie solaire et éolienne sur les chantiers, encouragement à l'utilisation de modes doux pour les salariés, le groupe use de multiples leviers pour activer la transition énergétique. Avec la création en 2018 de sa branche ENR, SERFIM affirme

son positionnement de producteur d'énergies renouvelables, en asseyant son expertise d'aménagement de centrales photovoltaïques et hydroélectriques.

#### Mobilité bien ordonnée...

SERFIM soutient une mobilité sobre et décarbonée en déployant sur ses sites 30 bornes de recharge de véhicules électriques, en favorisant les déplacements en autopartage ou en augmentant la part des véhicules propres dans le transport des personnes, les collectes d'ordures ménagères ou le nettoyage urbain. Des dispositions qui convergent vers les objectifs du nouveau canevas stratégique adopté par le Conseil de la Métropole le 16 décembre dernier.



Sophie Laval, directrice de SERFIM ENR, lors de la 6<sup>e</sup> conférence Énergie Climat (Substances)



ENVIRONNEMENT





## Énergie: réduire les consommations d'énergie

Pour réduire les consommations d'énergie, Serpollet Centre-Est a revu sa politique :

- **Pour la diminution des GES** : chantiers à moins d'une heure des agences, création de centres de travaux, embauches locales pour limiter les déplacements, suivi des émissions de GES (choix des véhicules)
- **Réduction du nombre de véhicules** par équipe pour les électriciens (auparavant :1 fourgon + 1 nacelle, aujourd'hui 1 fourgon-nacelle)
- Installation de **fontaine à eau** pour limiter les déchets plastique dans les bureaux.

# ENVIRONNEMENT

## Autres ressources : faune et flore

Pour réduire les impacts sur la faune et la flore les équipes de SERFIM Recyclage ont revu leur politique d'entretien des sites :

- zéro désherbant chimique sur les centres de tri en remplaçant, suivant les cas, par du vinaigre blanc, ou des outils mécaniques,
- réalisation de fauches tardives sur les ISDND,
- suivi et lutte contre les espèces invasives (Renouée du Japon, ambroisie) des ISDND et carrières,
- limitation au maximum des produits nocifs pour l'environnement, identifiés par des pictogrammes, dans les dotations de produits d'entretien.



ENVIRONNEMENT

### L'AMBROISIE À FEUILLES D'ARMOISE

**SIGNEZ-LA !**

**Comment reconnaître la plante ?**

- Tige : ronde, pleine et poilue.
- Feuilles : de la même couleur sur les deux faces, divisées en plusieurs lobes jusqu'à la nervure centrale, extrémité fine et pointue.
- Fleurs : vertes en forme de cloches réunies en grappe au sommet de la plante.

**Quels risques pour ma santé ?**

- Pollen très allergisant.

**Comment agir ?**

- Ne pas laisser fleurir.
- Arracher en portant des gants avant la floraison.

Detailed description: An informational card about the plant 'L'AMBROISIE À FEUILLES D'ARMOISE'. It features a photograph of the plant with purple flower heads. Below the photo is the text 'SIGNEZ-LA !'. To the right of the photo is a list of identification and action instructions. The card is set against a light-colored, textured background.



# ENVIRONNEMENT



ENVIRONNEMENT

## ... Autres ressources : faune et flore

Le projet de ruches sur les toits de SERPOLLET se porte bien ... la récolte 2020 – la cinquième – s'est élevée à 20kg !





## La politique de SERFIM

### Mettre en place des actions en R&D

Au-delà de nos métiers de recycleurs et dépollueurs, d'autres entreprises de la galaxie SERFIM innovent.

Nous souhaitons nous impliquer auprès des collectivités dans l'amélioration du cadre de vie et notamment apporter nos compétences en matière de ville connectée pour proposer les solutions de demain.

Nos entreprises, disposant d'un savoir-faire reconnu, développent de nouvelles techniques plus respectueuses de l'environnement ou encore permettant d'augmenter la durée de vie de certains ouvrages.





## R&D : nouvelles techniques

**Un DSI (Directeur des Systèmes d'Information) pour SERFIM.**

Régis Dumolard a rejoint le Groupe SERFIM au dernier trimestre 2020.

Ses missions ? Développer la société SERLINK, qui porte les systèmes d'information du groupe et accompagne la digitalisation de SERFIM, en renforçant la sécurité informatique.

Deux enjeux majeurs sur lesquels nous jouons la carte de l'excellence et de l'innovation dans un contexte de croissance continue, grâce à Serlink et sa vingtaine de collaborateurs.





## R&D: droit à la connexion pour tous

### Mobilité connectée **L'E-PAPER®** SE DÉPLOIE À MENTON

La Borne d'Information Voyageurs (BIV) nouvelle génération débarque à Menton (06). SERFIM T.I.C. équipera Zestbus, le réseau de transports de la Communauté de la Riviera Française (CARF) de 22 E-Paper®. Un succès gage de développements prometteurs.



Installation d'une BIV E-Paper® dans un abribus à Rennes. À ce jour, SERFIM T.I.C a installé une soixantaine d'écrans pour les réseaux de transports.

Jalonnant les arrêts de bus ou de tramway pour renseigner les usagers, ces écrans connectés sont la partie visible des Systèmes d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV). Ils permettent aux opérateurs de transports la régulation des véhicules par géolocalisation. En partenariat avec la société Papercast, SERFIM T.I.C. développe depuis plusieurs années sa propre solution : l'E-Paper®. Après le réseau Synchrobus à Chambéry, c'est au tour de Zestbus, à Menton, de l'utiliser.

#### Autonome et économe en énergie

Configuré à la demande, l'écran de la borne E-Paper® peut articuler plusieurs zones d'affichage : temps d'attente avant les prochains départs, messages de perturbation, d'exploitation commerciale, etc. Les informations diffusées y sont mises à jour à distance et en temps réel. Le dispositif propose un service de synthèse vocale pour les personnes mal voyantes. Un équipement dynamique en adéquation avec les besoins de la mobilité urbaine : « L'E-Paper® s'adapte partout - dans les abribus, sur les poteaux d'arrêt, dans les gares, les halls d'entrée -, et se fond parfaitement dans le paysage urbain », indique **Nicolas Priet**,



responsable du développement commercial chez SERFIM T.I.C. Nous l'avons doté d'un écran ultra-basse consommation. Cet

afficheur écologique utilise une technologie novatrice à base d'encre électronique conçue pour résister à toutes les conditions climatiques, en conservant une lisibilité inaltérée. Autonome, cette borne peut fonctionner grâce à l'énergie solaire, sur batterie, ou être raccordée à l'éclairage public. Tout est envisageable selon les diagnostics environnementaux réalisés par nos techniciens. »

#### Partenariat prometteur

Testé à Rennes, Goussainville, Brest, Le Mans et Aix-en-Provence, et présenté aux dernières éditions du salon européen de la mobilité, l'E-Paper® est aujourd'hui bien connu des opérateurs de transports. Les nombreuses demandes de chiffrages en vue de réponses à appels d'offres intégrant cette solution augurent des développements prometteurs. « Nous espérons atteindre une centaine de poses par an en nous positionnant sur le plan national avec notre partenaire fabricant, poursuit Nicolas. Notre complémentarité peut nous emmener très loin : Papercast apporte ses produits référencés dans le monde entier, SERFIM T.I.C. assure la commercialisation, l'intégration, la maintenance du logiciel et l'installation sur le terrain. »



Afin de proposer une solution clé en main aux réseaux de transport, les équipes de Didier Marion, directeur de Opérations Numériques chez SERFIM T.I.C., ont aussi développé un poteau d'arrêt voyageurs intégrant une borne E-Paper®. L'ensemble est parfaitement adapté pour alimenter l'écran sur panneaux solaires, sur l'éclairage public ou encore sur une alimentation continue.



## ...R&D: penser la ville de demain

Les objets connectés. On en parle depuis longtemps, et certains d'entre nous en ont déjà à la maison. Comme leur nom l'indique, ce sont des petits capteurs qui permettent de faire communiquer les équipements techniques. Cela peut concerner le chauffage, l'éclairage, la ventilation, les réseaux publics... Ils peuvent, par exemple, faire remonter des données sur la qualité de l'air dans une salle de classe, le niveau de fioul dans une cuve, l'humidité, la température, le bruit, mais aussi le suivi de production d'énergie des panneaux solaires, le service d'aide à la gestion énergétique des bâtiments, le suivi des bornes de recharge électrique et de l'éclairage public et bien d'autres sujets nécessaires à la bonne gestion des équipements publics.

Après avoir été pionnier sur la fibre optique et le très haut débit, le département de la Loire se lance dans le bas débit. À cet égard, il s'agit plus exactement de positionner SERFIM T.I.C. comme prestataire de référence sur la technologie



LoRa, technologie de modulation des ondes radio (lire notre encadré).

**Bernard Laget**, vice-président du Département de la Loire

et ancien président du SIEL expliquait au magazine Acteurs de l'Économie en début d'année que « l'intérêt de ce réseau permet de connecter des capteurs ou des objets

*nécessitant une longue autonomie de batterie et ce, à coût réduit. Notre objectif étant de doter le département de la Loire d'une nouvelle infrastructure dédiée à 100% à l'internet des objets. Nous souhaitons développer un réseau pour l'ensemble des communes du territoire, avec un serveur commun. »*

Ce projet permettra donc aux collectivités locales de mieux piloter et maîtriser leurs politiques publiques en matière d'aménagement du territoire et de transition écologique.

### Un nouveau métier pour SERFIM

« C'est un nouveau métier pour nous, que nous développons grâce à ce marché



remporté conjointement avec Requea sur la partie logiciel de gestion de l'internet des objets, explique **Jérémie Jambon**,

directeur régional de SERFIM

T.I.C. *La fibre est un marché mature, dont le déploiement en France entre dans ses dernières phases. Les réseaux bas débit sont, eux, en pleine expansion. Il s'agit d'un secteur d'activité stratégique dans lequel nous entendons bien nous démarquer, forts de notre expertise dans le déploiement de réseaux. »*

Le gain de ce marché est donc une véritable opportunité, puisque, depuis, deux autres marchés de même nature ont été remportés, notamment dans la région de

Rouen. L'activité IoT vient ainsi compléter le portefeuille de SERFIM T.I.C. aux côtés de la vidéosurveillance, de la fibre, du trafic routier et de la communication numérique. « L'internet des objets est un sujet d'avenir qui concerne à la fois les collectivités, les entreprises et les particuliers. En 2019, il y avait huit milliards d'objets connectés dans le monde, selon la société de recherche



américaine 451 Research, qui prévoit que ce chiffre atteigne 13,8 milliards en 2024, poursuit

**Marc Charrondière**, chef de projet avant-vente. Pour le

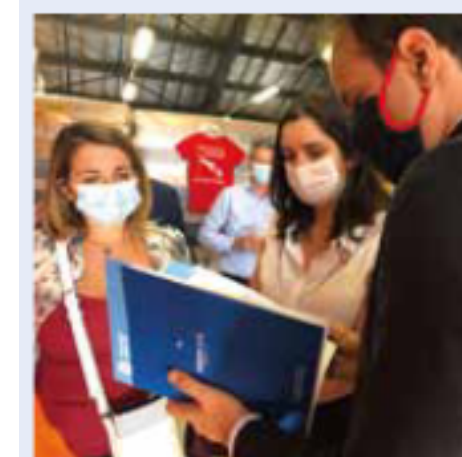
*SIEL, l'enjeu est d'importance puisqu'il s'agit de construire un réseau bas débit dédié aux objets connectés (capteurs) afin de nourrir un tableau de bord de gestion des équipements qui pourra également être mis à disposition des communes adhérentes. Un marché qui est, pour l'instant, l'un des plus importants de France. »*

Ce marché a été attribué à l'issue d'un dialogue compétitif de six mois avec quatre tours de négociation qui ont permis aux différentes équipes concurrentes d'affiner leur projet. Pour Marc, ce qui a fait la différence, outre la qualité technique de la réponse, « c'est notre capacité à être à l'écoute des besoins et à y apporter des solutions concrètes et opérationnelles, à la fois dans les outils, leur usage mais aussi le déroulé des processus de déploiement. »

## DANS LA LOIRE, LES OBJETS CONNECTÉS DEVIENNENT RÉALITÉ

Le SIEL-Territoire d'énergie Loire est l'un des clients de longue date de SERFIM. Il regroupe les 323 communes du département de la Loire et le Conseil Départemental.

Après avoir contribué au déploiement de la fibre sur le département, SERFIM T.I.C. a remporté l'appel d'offres pour l'installation et le déploiement d'un réseau bas débit utilisé pour l'activation d'objets connectés, appelés aussi IoT (Internet of Things), sur le territoire dont le SIEL assure la gestion. Plongée au cœur d'un nouveau métier pour le groupe...



**Laure Giraudet**, responsable de la maintenance et du raccordement abonnés chez SERFIM T.I.C., **Alexandra Mathiolon** et **Cédric O**, le 18 septembre, à Saint-Genest-Malifaux

### LE SIEL, LE SECRÉTAIRE D'ÉTAT ET SERFIM

Le 18 septembre, le SIEL a convié le secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, Cédric O, à venir apprécier, lors d'une journée de visite, le déploiement du réseau Très Haut Débit dans le département de la Loire, qui compte parmi les mieux couverts de France. Le groupe SERFIM était à l'honneur au travers de deux de ses sociétés, SERFIM T.I.C. et Serpollet. SERFIM T.I.C. a ainsi pu démontrer son savoir-faire en matière d'installation de la fibre optique et illustrer l'impact de la qualité de connexion dans le développement des entreprises locales. Merci à Laure Giraudet, Serge Espinos et Nicolas Lemonon pour la préparation technique de la visite !



# ENVIRONNEMENT

## ...R&D: penser la ville de demain



### TERRITOIRES CONNECTÉS

Déploiement de réseaux bas débit LoRa dédiés aux objets connectés (capteurs)

#### Environnement

- 1 Mesure / suivi de la qualité de l'air (CO<sub>2</sub>, particules fines, etc.)
- 2 Mesure / suivi qualité de l'eau
- 3 Gestion des crues
- 4 Détection incendies

#### Energie

- 9 Télérelève des fluides (eau, gaz, électricité)
- 10 Supervision de l'éclairage public
- 11 Consommation énergétique des bâtiments
- 12 Supervision de la production d'énergie solaire

#### Qualité de vie

- 5 Mesure/suivi du bruit
- 6 Supervision de la voirie (état des routes, verglas l'hiver)
- 7 Gestion du stationnement
- 8 Gestion des déchets



Passerelle de communication réseaux bas débit



SERFIM T.I.C. est un partenaire privilégié pour le déploiement de réseaux bas débit dédiés aux objets connectés (capteurs). Nos équipes vous accompagnent à toutes les étapes du projet, depuis la mise en place de l'infrastructure radio jusqu'à la remontée, la valorisation des données ainsi que leur mise à disposition en Open DATA.

#### — LES APPLICATIONS

Grâce à ces réseaux les collectivités territoriales peuvent déployer différents capteurs connectés en tout point de leur territoire. Les applications sont nombreuses et dans différents domaines comme la protection de l'environnement, l'amélioration de la **qualité de vie** et la **gestion des services publics**.

#### — LES ÉTUDES DE COUVERTURE RADIO

SERFIM T.I.C. prend en charge les études de **couverture radio** nécessaires au déploiement de votre **réseau bas débit LoRaWan**. Cette phase préliminaire est indispensable pour dimensionner correctement votre infrastructure en étudiant précisément le positionnement de chaque passerelle.

#### — LES PASSERELLES DE COMMUNICATION ET LE CŒUR DE RÉSEAU

Les équipes techniques de SERFIM T.I.C. assurent le déploiement de votre réseau de **passerelles** (antennes intérieures et extérieures) et installent votre **cœur de réseau** : les serveurs centraux ou distribués de votre réseau bas débit LoRaWan. Ce cœur de réseau sert aussi de centre de **supervision** pour suivre et garantir le bon fonctionnement de votre infrastructure.

#### — LES OBJETS CONNECTÉS (IoT), LES CAPTEURS

Nous assurons le déploiement de tous vos **capteurs** et autres **objets connectés**. Les données issues de ces objets connectés sont remontées jusqu'au cœur de réseau via le réseau bas débit LoRaWan et ses passerelles. Parce que le choix d'un capteur est un élément critique, SERFIM T.I.C. peut vous accompagner dans la sélection des capteurs afin de vérifier leur pérennité, la sécurité et leur évolutivité.

#### — LE CONSEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT

Protection de l'environnement, amélioration de la qualité de vie et gestion des services publics, quels que soient vos besoins SERFIM T.I.C. vous propose un **accompagnement sur mesure** pour déterminer avec vous les cas d'usages utiles et définir correctement le réseau d'objets connectés dont vous avez besoin.

#### — LA MAINTENANCE DES RÉSEAUX LORAWAN

SERFIM T.I.C. assure la maintenance des réseaux bas débit installés

- **Astreinte 7j/7 et 24h/24.**
- GMAO, supervision et suivi des interventions
- Maintenance préventive et curative.



ENVIRONNEMENT



## La politique de SERFIM

**Encourager des démarches RSE au sein des entreprises** de SERFIM pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser

SERFIM a signé l'engagement au Pacte Mondial de l'ONU, une commission RSE est en place pour suivre les actions des différentes entreprises.

Certaines ont mené des démarches évaluées suivant des référentiels reconnus.

Mais la vision de SERFIM en matière d'environnement se résume notamment par l'article paru dans le SERFIM Mag n°46 et présenté en page suivante.



# ENVIRONNEMENT



ENVIRONNEMENT

## Zoom sur les initiatives internes

Les entreprises cherchent des solutions pour améliorer leur empreinte carbone en interne. Nouvetra a mis en place des actions simples pour réduire son recours à la climatisation en été grâce à la plantation de 3 micocouliers devant la façade exposée plein sud.

L'entretien des espaces verts est quant à lui limité à deux tontes par an afin de préserver le plus possible la biodiversité sur le site.



# ENVIRONNEMENT

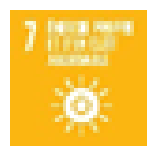
## Zoom sur les ODD

Les Objectifs de Développement Durable traités dans ce chapitre sont principalement :



### **ODD 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement**

L'une des vocations des entreprises de SERFIM est de trouver des solutions pour réduire les consommations, traiter les pollutions et déchets, recycler et ainsi préserver les milieux. Des solutions sont régulièrement développées en matière de traitement des eaux polluées ou encore réparation de conduites d'eau potable pour réduire les fuites.



### **ODD 7 : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable**

L'énergie est une autre compétence incontournable de SERFIM que nous souhaitons développer. La création de SERFIM ENR en est l'illustration, avec des projets de développement des énergies renouvelables. Nous pouvons citer d'autres exemples : comme Terragr'Eau qui récupère du biogaz ou encore notre partenariat avec les stations de recharge en hydrogène EAS-HyMob .



### **ODD 9 : Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation**

L'innovation fait partie des piliers du développement de SERFIM. Que cela soit par notre challenge innovation interne, Eurêka, et surtout notre partenariat avec 1Kubator, nous sommes clairement tournés vers la création. Des salons professionnels comme Pollutec permettent à nos entités de mettre en avant nos innovations en matière d'environnement et de ville durable.



### **ODD 11 : Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables**

Notre ancrage territorial et notre implication dans le tissu économique sont autant de moyens d'être à l'écoute des parties prenantes, et de s'impliquer dans l'évolution de nos territoires en tenant compte des enjeux sociétaux et environnementaux. C'est ainsi que nous intégrons du solaire dans nos projets de nouveaux bâtiments et encourageons les démarches de management de l'énergie ISO 50001.



# ENVIRONNEMENT

## Les indicateurs

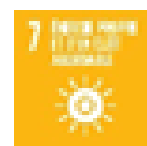


### ODD 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement



Investissements R&D / nouvelles technologies : Près de 105 000€ couverts par le Crédit Impot Recherche en 2020, via les entreprises SERPOL, SERFIM SA et EOL

Entreprises Certifiées ISO 50001 : 1



### ODD 7 : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable

Production d'énergie propre en KW h : en 2020, 6 310 000 kWh ont été produits par les entreprises du Groupe SERFIM

% des véhicules propres : notre taux de véhicules propres a bondi, passant de 0,44% en 2018 à 3% du parc en 2020 !



### ODD 9 : Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

Budget R&D: nouvel indicateur 2021

Évolution des emplois sur les activités de niche : 1 recrutement au sein de SERFIM ENR



### ODD 11 : Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

% des véhicules propres : notre taux de véhicules propres a bondi, passant de 0,44% en 2018 à 3% du parc !

Kwh énergie verte : en 2020, la puissance injectée par Terradr'Eau sur le réseau de distribution GrdF est de 5 797 147 kWh, ce qui correspond à une économie en CO2 de + d'1 t/an.



# ENVIRONNEMENT

## Zoom sur les ODD

Les Objectifs de Développement Durable traités dans ce chapitre sont principalement :



### ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables

Gérer l'obsolescence et garantir une faible consommation sont des enjeux majeurs de développement de nos produits et services.

Proposer ou inventer des solutions de revalorisation des produits sont également des critères d'investissement en recherche et développement.



### ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

Réduire l'impact des transports et la consommation énergétique des bâtiments sont les 2 principaux leviers de SERFIM sur ce point. Pour certaines entreprises, un plan de déplacement est en place, et le télétravail commence à se démocratiser, bien que nos métiers de terrain ne s'y prêtent pas. En revanche nous procédons peu à peu à la rénovation énergétique de notre parc immobilier.



### ODD 15 : Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols, et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité

Nous sommes dépollueurs sans avoir été pollueurs ! Une partie de nos activités a sa raison d'être dans l'apport de solutions de traitement des déchets, des terres et eaux polluées aux entreprises et collectivités. Nous investissons donc régulièrement pour développer des solutions de revalorisation des déchets et de traitement des pollutions.



# ENVIRONNEMENT

## Les indicateurs

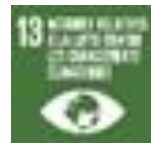


### ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables

Entreprises Certifiées ISO 50001 : 1

Entreprises Certifiées ISO 14001 : 12

Déchets valorisés : 500 000 tonnes



### ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

Démarches énergie : 2 entreprises certifiées



### ODD 15 : Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols, et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité

Entreprises Certifiées ISO 14001 : 12

% mécénat sur la biodiversité : pas d'action en 2020

Nb de plaintes environnementales enregistrées : 0



**5**

**LUTTE  
CONTRE LA  
CORRUPTION**

**Principes du Pacte Mondial**

**Vision de SERFIM**

**Incontournables de SERFIM  
Politique / engagements**



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



## Principes du Pacte Mondial

**Principe 10** : les entreprises sont invitées à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les « pots de vin »



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



## Vision de SERFIM

### **Lutte contre la corruption**

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.



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



## Les incontournables de SERFIM

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.



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



## La politique de SERFIM

### Garantir notre **indépendance dans nos relations économiques**

Disposer d'une capacité d'auto-financement est un atout évident pour préserver son indépendance. Les dirigeants de l'ETI (Entreprise de Taille Intermédiaire) conservent une liberté dans leurs décisions et la stratégie de développement qu'ils souhaitent mener.

SERFIM a mis en place une gestion financière maîtrisée des entreprises. Cela permet d'anticiper les difficultés et d'assurer une solidarité économique entre les entreprises du groupe. Ainsi les relations commerciales ne sont pas dénaturées par une éventuelle dépendance entre les parties.

Concrètement un reporting centralisé des données financières et extra-financières des entreprises permet à SERFIM un pilotage très réactif et efficace. Cela se ressent dans les choix d'investissements et de développement d'activités soutenus par le groupe qui nous permettent d'être créatifs et audacieux.

Cela passe également par l'application d'un code de bonne conduite pour cadrer nos agissements. Il est composé d'un code de conduite des affaires « anti – corruption et trafic d'influence » et d'un code de procédure d'alerte. Un comité d'éthique est nommé et il peut être saisi directement via le mail [alerteanticorruption@serfim.com](mailto:alerteanticorruption@serfim.com).



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



## La politique de SERFIM

**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.

"Nous devons traiter nos partenaires comme nous aimerions qu'ils nous traitent". Nos dirigeants ont repris à leur compte cette règle d'or des relations humaines. Cela se ressent dans nos relations avec nos clients et surtout avec nos fournisseurs.

Concrètement la commission Achats de SERFIM a intégré cette exigence dans ses logiques de consultation. Nous privilégions des entreprises locales, de tailles équivalentes aux nôtres, et qui partagent nos valeurs d'une logique gagnant-gagnant. Ces exigences sont répercutées sur notre partenaire centrale d'achat. C'est par le regroupement des achats de plusieurs PME que nous réduisons nos coûts et sans impacter la qualité des produits ou services.

Le suivi de nos délais de règlement fournisseurs est un indicateur de la bonne santé de ce partenariat.



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

## Garantir notre indépendance dans nos relations économiques

Défendre l'indépendance du groupe SERFIM est un enjeu de gouvernance pour notre direction.

Conserver une liberté d'entreprendre et montrer que les ETI (entreprises de taille intermédiaire) sont de formidables pourvoyeurs d'emplois, intégrés dans leurs territoires d'implantation et donc des acteurs économiques dans la transformation des politiques sociales et environnementales portée par l'État.

La création d'UNI TP est une nouvelle étape pour mettre en avant l'importance de nos ETI auprès des élus et représentants de l'État.

### GUY MATHIOLON REÇU À L'ÉLYSÉE



En début d'année, Guy Mathiolon, président de SERFIM, était reçu au Palais de l'Élysée parmi 500 dirigeants d'ETI - Entreprises de taille intermédiaire, de 250 à 4 999 salariés - à l'occasion du lancement de la stratégie Nation ETI. « Je souhaite que les ETI prennent à nouveau toute leur place au cœur de notre stratégie... en particulier dans le cadre du Pacte productif que nous préparons pour le printemps », a assuré **Emmanuel Macron**, en annonçant quinze mesures destinées à répondre à leurs enjeux spécifiques. Une reconnaissance bienvenue pour les 5 400 organisations françaises répondant à cette appellation, importantes pourvoyeuses d'emplois en France. Depuis cinq ans, les ETI, longtemps restées sous les radars des politiques publiques, commencent à se réunir en club à l'échelle régionale. Un moyen de sortir de l'isolement et de faire entendre leur voix face à la concurrence des majors.



C'est le cas de SERFIM qui, aux côtés de dix entreprises de travaux publics et de bâtiment, a créé UNI TP. Ancrées sur l'ensemble du territoire, ces sociétés emploient à elles seules 16 000 collaborateurs et représentent un chiffre d'affaires cumulé de 3 Mds d'euros.

Le 21 janvier, le président Emmanuel Macron lançait la stratégie de la Nation pour les entreprises de taille intermédiaire (ETI)

## UNI TP : ENSEMBLE, PLUS FORTS ET AGILES !

Onze Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI), leaders dans leur région, 16 000 salariés, pesant ensemble près de trois milliards d'euros de chiffre d'affaires : il ne s'agit pas d'un nouveau major (même si ces chiffres placeraient l'ensemble dans le Top 5 du classement du Moniteur !), mais d'un club créé à l'initiative de quelques-uns dont SERFIM : Uni TP\*.

Les objectifs sont pragmatiques : rassembler des entreprises indépendantes, familiales et patrimoniales, aux valeurs communes ; mieux se connaître, conjuguer les savoir-faire ; challenger les fonctionnements pour les améliorer. Depuis sa création, il y a trois ans, Uni TP, sans aucune communication, séduit. Témoin cette onzième ETI qui rejoint le club : le groupe basque Etchart, spécialisé dans le génie civil, l'énergie, les réseaux secs, l'eau et l'environnement sur le grand Sud-Ouest de la France.



« Nous avons lancé, en 2018, un appel à projets auprès de start-up, explique **Jean-Luc Béal**, directeur de la prospective SERFIM. Il a déclenché une quarantaine de dossiers venant de toute la France. Huit jeunes

pousses ont ainsi été accompagnées par des entreprises du club et des solutions innovantes ont ainsi pu être testées - notamment Kypsafe solution d'XP-DIGIT en lien avec Alain Dumestre (SERFIM Dépollution) et Thibault Bellanger (SERFIM Recyclage). Des échanges et des partages de bonnes pratiques sont organisés sur de nombreux sujets : innovation, gestion des ressources humaines, finances, assurances, systèmes d'information... Sur la thématique du matériel, par exemple, nous allons challenger conjointement les grands constructeurs de véhicules et engins de chantier (Volvo, Caterpillar...) afin notamment de mieux répondre aux exigences des zones à faible émission qui arrivent à grande vitesse. »

Travailler ensemble, apprendre à se connaître, permet de mieux saisir les

opportunités et de faire grandir cet écosystème d'ETI. Candidater et remporter des affaires en groupement, comme cela se fait déjà pour le compte d'APRR (Nouvetra, Baudin-Châteauneuf et Roger Martin), du PSG et son centre d'entraînement (Bentin, Serpollet Île-de-France et Charier) ou de la CNR pour le confortement d'une digue de protection à Avignon (Satif et Buesa), est une expression de cet état d'esprit. Candidater en groupement est un atout notamment lorsque les complémentarités de spécialités jouent un rôle décisif. Cette capacité à proposer ensemble est une conséquence de cette connaissance et de cette confiance mutuelles.

\* Membres du club Uni TP : BAUDIN-CHATEAUNEUF, BUESA, ETPO, RAMERY, CHARIER, ETCHART, LHOTELLIER, LEFOLL, ROGER MARTIN, SERFIM, TERIDEAL.



Le stand Uni TP lors du forum ESTP, le plus grand salon de recrutement organisé par des étudiants, en novembre 2019, Porte de Versailles à Paris.



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

## Respecter nos partenaires, privilégier des relations de confiance

### FAISONS LA (R)ÉVOLUTION !

La récente loi PACTE a modifié le Code Civil et le Code de Commerce afin de renforcer la prise en considération des enjeux sociaux et environnementaux dans la stratégie et l'activité des entreprises.

Pour moi, une entreprise responsable travaille et dialogue avec ses collaborateurs, ses clients, ses fournisseurs et avec les différents acteurs de son territoire pour améliorer son impact économique, social et environnemental. Chez SERFIM, nous sommes investis depuis de nombreuses années dans cette politique à la fois responsable et engagée, au travers de nos nombreux métiers dédiés à l'environnement, mais aussi dans nos pratiques au quotidien. Nous sommes, par exemple, fortement mobilisés pour le respect des Objectifs de développement durable des Nations Unies et SERFIM Mécénat accompagne chaque année des initiatives destinées à changer la donne. Nos clients, au premier rang desquels les collectivités territoriales, se mobilisent aussi.

La Métropole de Lyon a, par exemple, initié avec volontarisme un Plan Énergie Climat dont nous sommes l'un des acteurs ; dans le même temps, les pratiques en matière d'achats responsables des collectivités évoluent, dans le respect des lois et des réglementations. Là encore, nous souhaitons contribuer, dans une démarche partenariale, à ces changements.

**« Nous avons aujourd'hui l'opportunité de faire converger les intérêts des entreprises avec ceux de la collectivité et des citoyens. »**

Mais il faut aller plus loin. La crise sanitaire, ses conséquences et la prise en compte réelle des enjeux environnementaux par l'opinion publique incitent à faire un vrai bond en avant, une évolution et une révolution... Nous avons aujourd'hui l'opportunité de faire converger les intérêts des entreprises avec ceux de la collectivité et des citoyens. Pour renforcer les solidarités, assurer l'égalité des chances, résister face à la crise économique à venir, proposer des emplois de qualité, favoriser les mobilités durables, diminuer et valoriser les déchets ou préserver l'eau, l'air et la biodiversité... nous avons besoin de l'action conjointe de tous les acteurs du territoire, et notamment des entreprises locales qui contribuent de façon forte à l'attractivité et à la vie au quotidien.

C'est pourquoi, dans l'esprit de co-construction qui compose l'ADN de SERFIM, nous sommes à la disposition de tous les élus et des services des collectivités pour réfléchir à ces nouveaux enjeux, pour imaginer, dans le cadre de partenariats publics-privés par exemple, des solutions durables. SERFIM est mobilisé afin que nous puissions créer ensemble, entrepreneurs et politiques, les conditions favorables à cette (r)évolution des idées et des pratiques !



**Alexandra Mathiolon**  
Directrice Générale de SERFIM

## ALEXANDRA MATHIOLON À L'HONNEUR DANS LA PRESSE

Au travers d'un article-portrait paru en février dernier, le quotidien Les Échos s'est intéressé au parcours de la directrice générale de SERFIM et à l'engagement énergique dans la transition écologique d'une certaine ETI lyonnaise aux 2 250 salariés.

Le numéro de mai du nouveau mensuel Lyon Décideurs consacre son dossier central aux 30 Lyonnaises qui font l'économie en région AuRA. Une place de choix y est réservée à la jeune patronne de 30 ans, en couverture : « SERFIM fait partie de ma vie depuis toujours. Rien n'était prévu, mais cela s'est fait assez naturellement. Je suis tout à fait consciente de la pression et des responsabilités que je vais avoir », y révèle **Alexandra Mathiolon**.



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

## Zoom sur les ODD

Les Objectifs de Développement Durable traités dans ce chapitre sont principalement :

**ODD 16 : Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous**

SERFIM s'est doté d'un code de bonne conduite et le dialogue social est encouragé dans toutes les sociétés du groupe.

De plus, grâce aux démarches RSE de certaines entités, nous avons amélioré notre compréhension de nos parties prenantes et intégré des évolutions dans nos processus d'entreprise (processus commerciaux, de recrutement et formation, de gestion des litiges) et ainsi mieux répondre à leurs attentes.

**ODD 17 : Des partenariats efficaces entre les gouvernements, le secteur privé et la société civile**

Nous sommes conscients que notre ETI joue un rôle de facilitateur entre les différentes parties prenantes de nos territoires d'implantation.

Nous nous impliquons auprès des organismes professionnels et paritaires pour mieux défendre nos idées et participer au développement de valeurs sociétales communes à nos professions.





# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

## Les indicateurs



**ODD 16 : Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous**

Nombre d'alertes en 2020 : 0

Nombre d'entreprises ayant intégré le code de bonne conduite à leur règlement intérieur : 20



**ODD 17 : Des partenariats efficaces entre les gouvernements, le secteur privé et la société civile**

Evaluations RSE :

- nombres d'entreprises évaluées ISO 26000 : SERFIM T.I.C.
- nombres d'entreprises évaluées sur un autre référentiel : Serpol et SERFIM T.I.C. sont évaluées par ECOVADIS

Communication groupe : nombre de prises de paroles publiques soutenant les valeurs RSE : Nouvel indicateur 2021



# CONCLUSION

La commission RSE remercie tous les collaborateurs impliqués dans la vie économique locale, et reste mobilisée sur toutes les actions ayant un impact sur les sujets sociétaux et environnementaux.

Elle poursuit son travail de déploiement des bonnes pratiques en matière de RSE.

Nous sommes à l'écoute de toutes nos parties prenantes (clients, collaborateurs, acteurs locaux ...) pour améliorer l'intégration dans nos chaînes de valeurs d'une économie durable et vertueuse.

Nous nous engageons à rester transparents sur la conduite de nos projets de développement ambitieux et respectueux de nos cadres de vie.

Continuez à suivre nos actions tout au long de l'année sur [www.serfim.com](http://www.serfim.com) ou sur les réseaux sociaux !

**La commission RSE**