



SERFIM T.I.C.

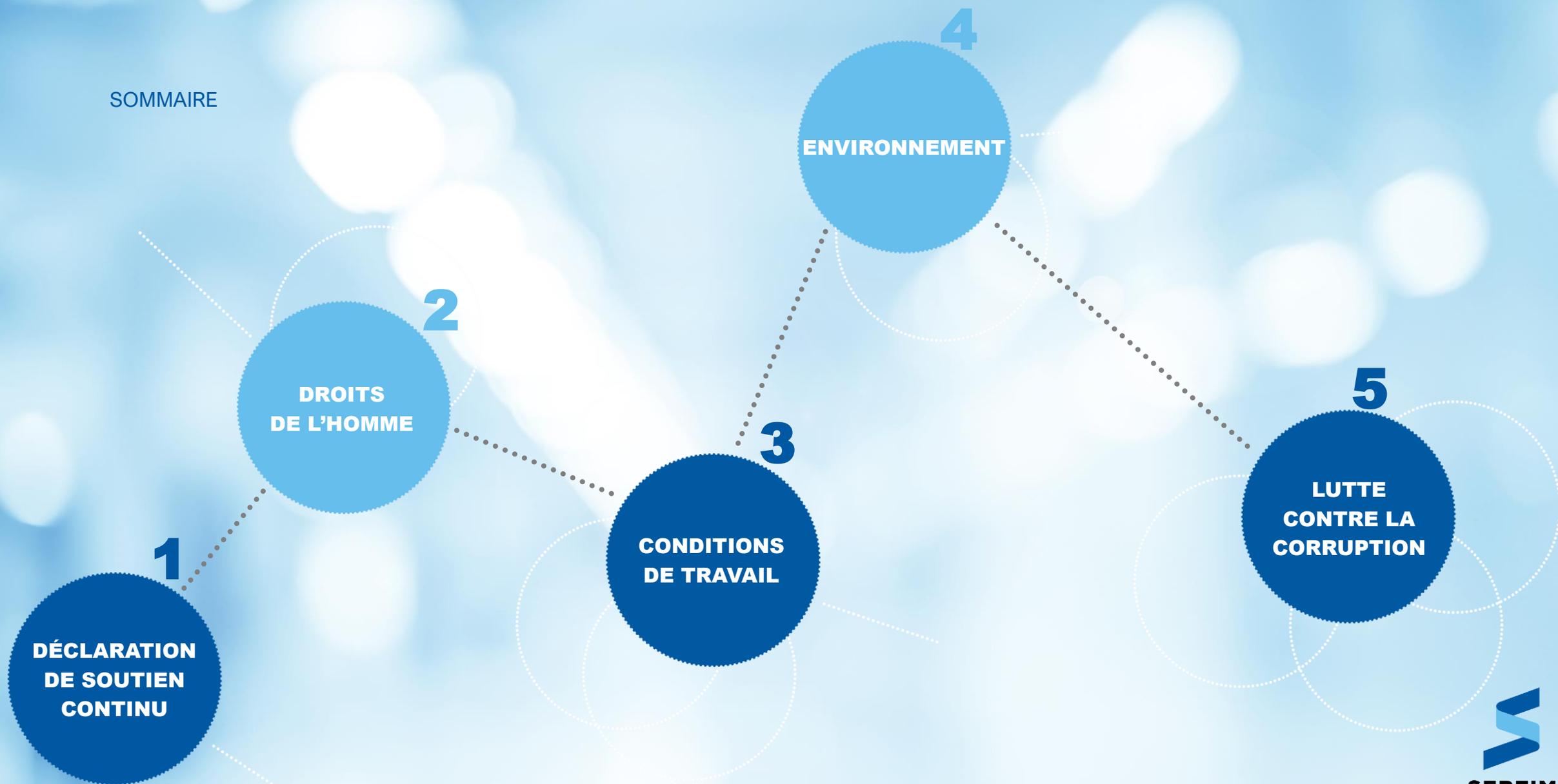
*Des solutions pour connecter les personnes,
les territoires et les entreprises*

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS 2020

FOCUS SUR LA DÉMARCHE RSE

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

SOMMAIRE



1

**DÉCLARATION
DE SOUTIEN
CONTINU**

DÉCLARATION DE SOUTIEN CONTINU

Didier DEAL

Président Directeur Général



Créée en 2000, SERFIM T.I.C. est une entreprise du Groupe SERFIM. Elle regroupe 175 collaborateurs, dont les compétences sont reconnues dans les domaines de l'ingénierie, de la conception, de l'installation et de la maintenance de systèmes d'information et de communication.

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

Depuis 2009, SERFIM T.I.C. a développé des actions importantes en matière de RSE. En 2009, nous avons déposé notre premier dossier ECOVADIS et obtenu une cotation « SILVER » (top 20% des entreprises au niveau mondial), en 2014 l'entreprise est cotée « GOLD » (top 5%) et en 2020 l'entreprise obtient le niveau « Platinum » (top 1%). En 2014, l'entreprise fait évaluer ses pratiques selon l'ISO 26000 et obtient un bon score de mise en œuvre, cette évaluation est renouvelée tous les 2 ans.

En 2019, SERFIM T.I.C. confirme son engagement en matière d'égalité de traitement en obtenant le Label Egalité (AFNOR). Cette labellisation, attribuée à moins d'une centaine d'entreprises en France et seulement trois dans les Travaux Publics, permet de reconnaître et valoriser l'ensemble des actions engagées par l'entreprise, depuis 2010, en faveur de la mixité professionnelle Femmes/Hommes et la diffusion de pratiques professionnelles favorisant l'égalité entre les Femmes et les Hommes.

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

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

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

Vénissieux, le 04/01/2021

NOS VALEURS

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

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

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



NOTRE POLITIQUE RSE

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

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

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

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

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

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

Cet engagement RSE est aussi le vôtre.



**DROITS DE
L'HOMME**

2

Principes du Pacte Mondial

Vision de SERFIM T.I.C.

Incontournables de SERFIM T.I.C.

.. Politique / engagements

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

Vision de SERFIM T.I.C.

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.



Incontournables de SERFIM T.I.C.

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).



La politique de SERFIM T.I.C

Chaque année, SERFIM T.I.C. **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, dans nos communications internes et externes, 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.

Evaluation, politique et objectifs

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

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

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

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

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



Evaluation, politique et objectifs

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

Nous souhaitons intégrer des critères de **respect des principes du Pacte Mondial dans le référencement des fournisseurs significatifs.**

Fortement engagée en termes de lutte contre les discriminations, SERFIM T.I.C. a obtenu le **Label Egalité en 2019**. Cette labellisation permet de reconnaître et valoriser l'ensemble des actions engagées par l'entreprise, depuis 2010, en faveur de mixité professionnelle et la diffusion de pratiques professionnelles favorisant l'égalité entre les Femmes et les Hommes

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>



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 T.I.C.

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 démarche de synergie avec les entreprises SERFIM déjà implantées sur certains territoires. Cela permet de créer de superbes alliances entre le savoir-faire de SERFIM T.I.C. et la connaissance territoriale de l'entreprise déjà présente.

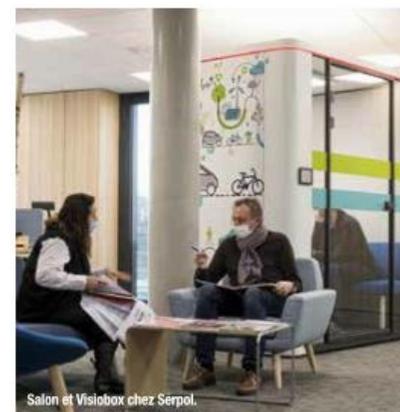
DROITS DE L'HOMME

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.



Retrouvez l'article complet dans le SERFIM MAG 51 sur www.serfim.com



DROITS DE L'HOMME



DROITS DE L'HOMME

DROITS DE
L'HOMME

La politique de SERFIM T.I.C

Le troisième principe est de **renforcer nos démarches RSE**

Cela passe par la participation active à la commission transversale RSE SERFIM où toutes les branches d'activité du groupe sont représentées, et également cela se concrétise dans les évaluations régulières en matière RSE, que ce soit par des organismes externes ou de l'auto-évaluation.



DROITS DE L'HOMME

DROITS DE
L'HOMME

Encourager les démarches RSE

SERFIM T.I.C renforce son impact sociétal positif à travers ses engagements qui se traduit par les certifications et labellisations :

- ECOVADIS
 - Niveau PLATINUM
 - 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 T.I.C.

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 par une politique de participation des représentants des entreprises dans les écoles, et ainsi valoriser nos métiers (jurés d'examen, formations et interventions dans les collèges, lycées et universités).

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 prêts(e) !



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



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



Xavier Peillon anime la formation communication sur les réseaux sociaux.

Photos prises avant le 31 août 2020, date du décret gouvernemental rendant obligatoire le port du masque en entreprise.

SERFIM ACADÉMIE
DEPUIS 2006



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^e 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^e année de BTS à l'EFIA TP d'Egletons, 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 « canaliseurs » 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

“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 ?



Egletons 2019 : Olivier de Veyrac (NouveTra) 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

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'Egletons 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 enrôlé.

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 Mornantais, 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 « Anticiper demain ». Cela fait longtemps que SERFIM applique à la lettre cette consigne !

Des tuteurs certifiés

SERFIM compte une certaine 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 CC* 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.



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 T.I.C. était présent lors de jurys d'examen et 18 heures de cours à l'Université Aix-Marseille ont également été dispensées afin de former les futurs Responsables QSE.



Institut de Management Public
et Gouvernance Territoriale

Aix*^UMarseille Université

La politique de SERFIM T.I.C.

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 T.I.C. 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.



Solidarités

Sur ce thème nous présentons chaque année des actions qui se traduisent dans la continuité et ayant comme objectif le maintien de l'enseignement à distance ainsi que la préservation de l'égalité des chances.

Nous avons fait 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.



La politique de SERFIM T.I.C.

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 !

Lors de la consultation 2019, un questionnaire RSE s'est ajouté dans la grille d'analyse des offres des fournisseurs référencés. Le résultat a fait ressortir une assez bonne 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. 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.

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

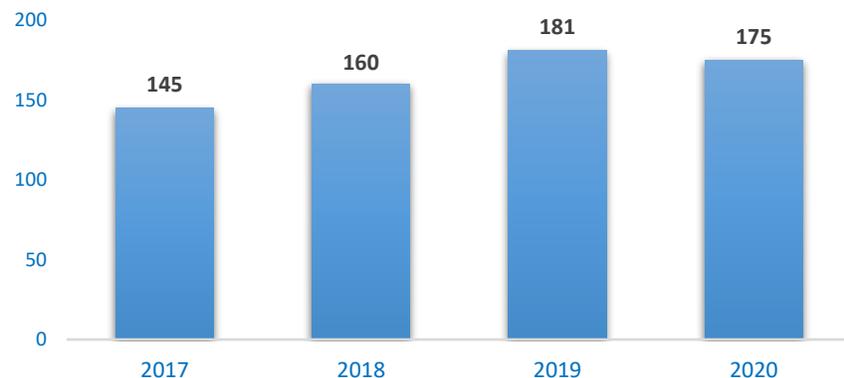
Indicateurs SERFIM T.I.C



ODD 1: Éliminer l'extrême pauvreté et la faim

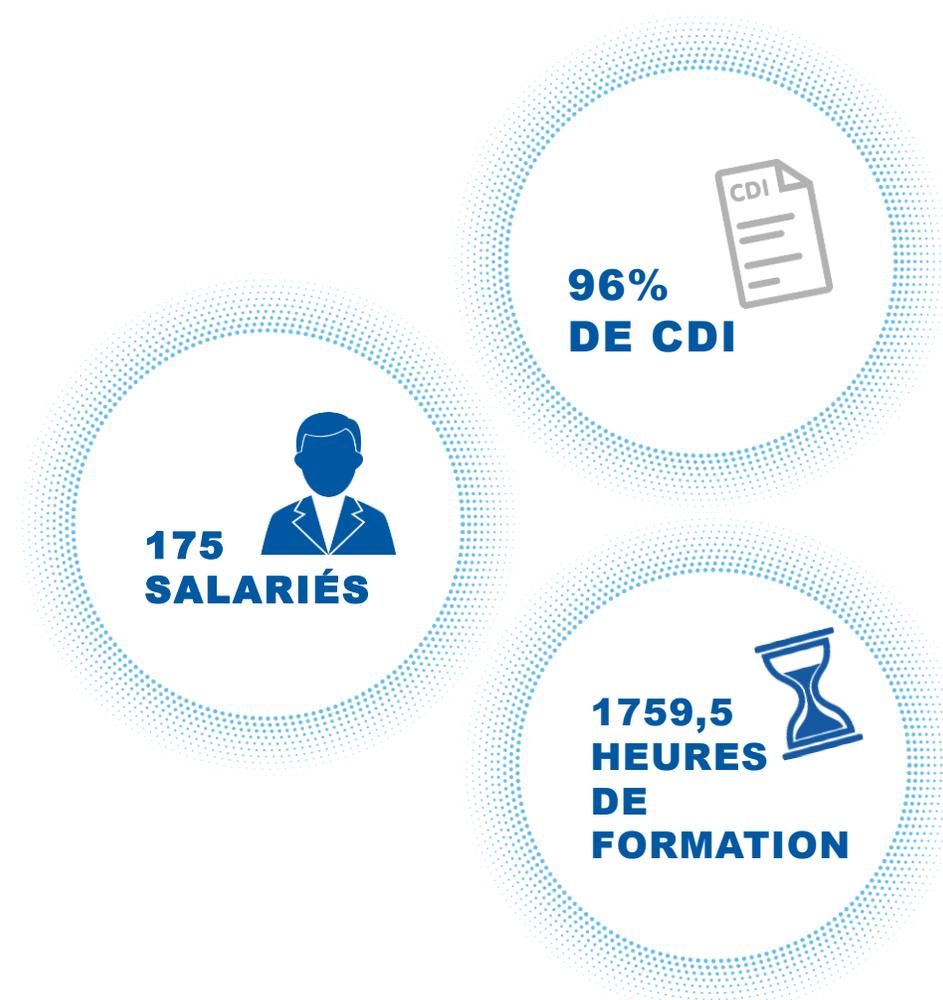
- 96% de nos collaborateurs sont en CDI
- 4% de nos collaborateurs sont en contrat d'alternance/ apprentissage

Evolution du nombre de salariés au 31/12



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 : 1759,5 soit un équivalent de 10 heures par salarié.
- Nombre d'apprentis : 7 en 2020, 5 en 2019 alors qu'y en avait qu'1 en 2015.
- 46 % du budget de SERFIM Mécénat a été consacré aux actions culturelles et 41 % pour les projets sportifs et éducatifs.



3

**CONDITIONS
DE TRAVAIL**

Principes du Pacte Mondial

Vision de SERFIM T.I.C

Incontournables de SERFIM T.I.C

.. 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 T.I.C.

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 T.I.C.

Égalité et non-discrimination

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

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

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

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



CONDITIONS DE TRAVAIL



Incontournables de SERFIM T.I.C.

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

Assurer le dialogue social, la mise en place **d'accords ou de plans d'actions sur l'égalité** et la mise en place de politiques de **rémunération motivantes**.

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

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

Maintenir les démarches RSE pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser.



CONDITIONS DE TRAVAIL



La politique de SERFIM T.I.C.

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

La culture SERFIM T.I.C. vise à mettre en place 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 de SERFIM T.I.C en matière de certifications est claire.

La mise en place et la pérennisation d'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.

Notre entreprise est certifiée sur plusieurs référentiels, qu'ils soient généraux comme les normes ISO, ou propres à nos métiers.

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.

Nous avons ainsi procédé au renouvellement de la certification MASE SERFIM T.I.C. et également la transition vers l'ISO 45001.

SERFIM T.I.C.
@SerfimTIC

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.



SERFIM T.I.C.
@SerfimTIC

#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



NORMES
INTERNATIONALES
DU TRAVAIL



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

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 devions 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 : Maëlle 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, Serned



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 Serpillet, ici avec Laëtitia Palmieri, chargée RH



SERFIM Énergie

« Dans le cadre de notre contrat de maintenance avec Total, nous sommes intervenus pour des fouilles 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 Serpillet 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



La politique de SERFIM T.I.C.

Assurer le dialogue social, la mise en place **d'accords ou de plans d'actions sur l'égalité** et encourager la mise en place de politiques de **rémunération motivantes**.

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.



CONDITIONS DE TRAVAIL

Conciliation vie personnelle / vie professionnelle

Décrocher la certification « Great Place To Work » au tout début du confinement, c'est le défi que nous avons relevé.

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 !



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 Aurélie Fallourd, responsable QSE-RSE.



CONDITIONS DE TRAVAIL

Maintien du lien

Avec le contexte lié aux confinements successifs, SERFIM T.I.C. a su se montrer innovante.

Nous avons souhaité maintenir le lien avec nos 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^{ème} confinement
- Beaucoup de retours très positifs

SERFIM T.I.C.
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 T.I.C.

Développer des actions au sein de SERFIM T.I.C. 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

Notre engagement en faveur de l'insertion se poursuit avec la mise en place d'un POEC auprès de réfugiés, via une action SERFIM.

forumréfugiés
www.forumrefugies.org



Cosi
promouvoir et défendre les droits

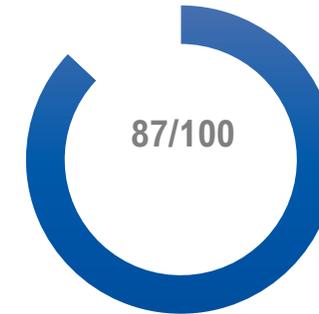
CONDITIONS DE TRAVAIL

Mixité

Depuis plusieurs années, le groupe 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.

Index Egalité – Score moyen de l'entreprise
SERFIM TIC dont l'index est calculable



Serfim TIC
★ Favoris · 5 mars 2020 · 🌐

Enjeux de justice sociale mais aussi reflet de l'engagement de Serfim TIC en matière de #mixité et d'#égalité, nous sommes heureux de publier notre Index #EgalitéProfessionnelle.#RSE
<https://serfimtich.com/index-egalite-professionnelle/>

Index Egalité Professionnelle entre les femmes et les hommes



SERFIM T.I.C.

La politique de SERFIM T.I.C.

Développer les actions de 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/>



CONDITIONS DE TRAVAIL



La politique de SERFIM T.I.C.

Renforcer nos démarches RSE pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser.

Parfois nous faisons de la RSE sans le savoir.

L'évaluation de nos actions a fait ressortir des scores plus qu'honorables et nous a permis d'avoir une meilleure classification dans notre secteur d'activité.

Un partage de bonnes pratiques dont le fruit est la parution annuelle de la COP.



CONDITIONS DE TRAVAIL

Des actes

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

Encore une fois notre entreprise affiche de bons résultats avec un niveau Platinum.

La RSE fait partie de notre ADN !



SERFIM T.I.C. DÉCROCHE LA MÉDAILLE PLATINUM



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. SERFIM T.I.C. a obtenu le Label Égalité, et participe 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

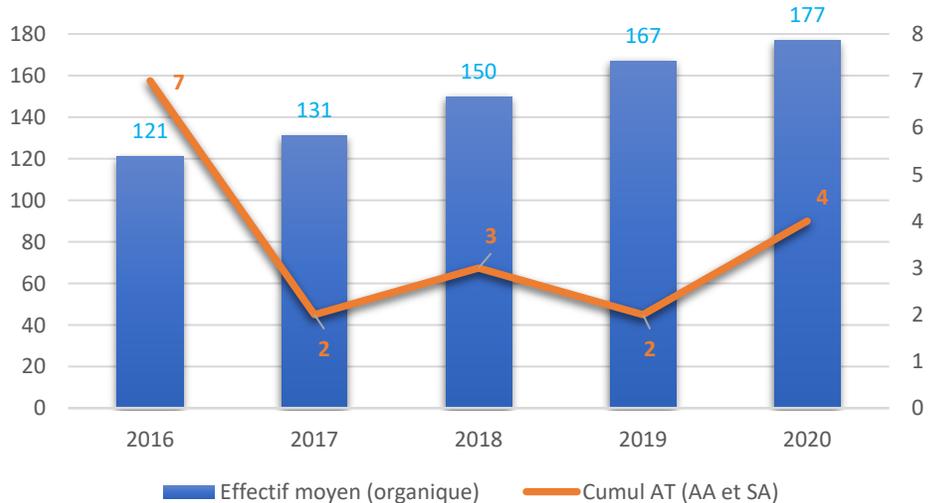
Indicateurs

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

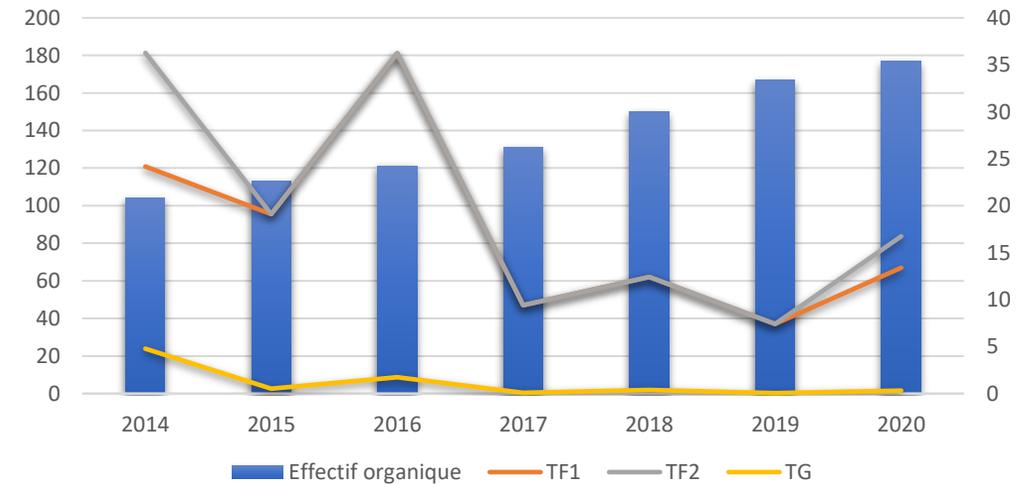


Accidentologie et challenge sécurité "SERFIM d'Or" : 2020 marque une année de hausse de l'accidentologie lors de la reprise des chantiers, pendant ou après le confinement. Ainsi nous travaillons toujours à l'amélioration de nos indicateurs en matière d'accidents du travail et poursuivons nos actions en faveur de la sécurité de nos collaborateurs.

Evolution de l'effectif et accidentologie



Evolution TF - TG



CONDITIONS DE TRAVAIL

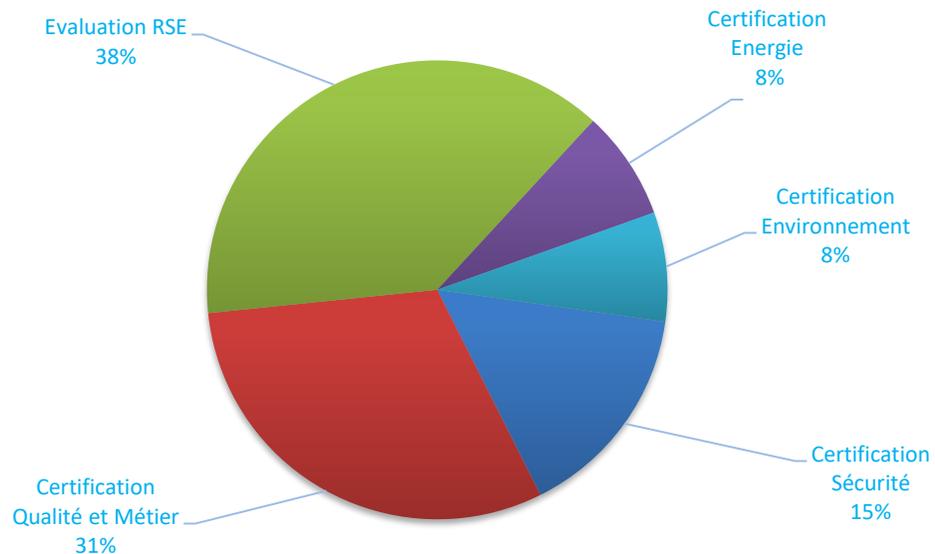
Indicateurs



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 : 13 certifications et évaluations QSE-RSE-Énergie sont dénombrées au sein de SERFIM T.I.C. 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

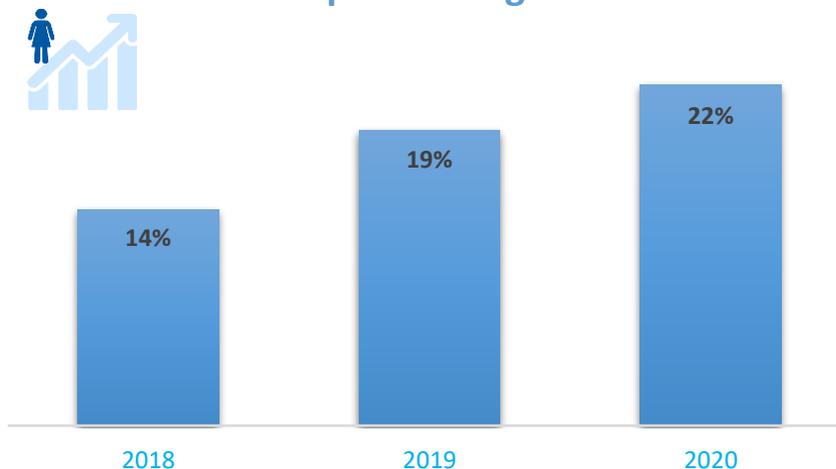
Indicateurs



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

- Index égalité : une moyenne de 87/100 pour SERFIM T.I.C.
- Part de femmes : 22%, une constante évolution des effectifs depuis 2014. Cet effectif est passé de 14% à 22% depuis 2018 avec une évolution de 8% en deux ans.

Evolution pourcentage femmes



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 : le CSE se réunit tous les mois.



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.

Actuellement SERFIM T.I.C. est une entreprise labellisée après avoir passé l'examen du label AFNOR Égalité !

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

EFFECTIFS SERFIM T.I.C 2020



36,3% CADRES



40,5% ETAM



23,2% OUVRIERS





Principes du Pacte Mondial

Vision de SERFIM T.I.C.

Incontournables de SERFIM T.I.C.

.. 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.

Vision de SERFIM T.I.C.

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

Incontournables de SERFIM T.I.C.

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

Renforcer nos démarches RSE pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser.

La politique de SERFIM T.I.C.

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

Mettre en place des bases solides, 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.

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.



18 septembre - 8 octobre 2020

SERFIM ENR a équipé les toits de Serned, entreprise de la branche Recyclage, de 1 500 m² 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.



RDV au siège ?
Tour au magasin ?

→ Demandez les clés à l'Accueil !



ENVIRONNEMENT

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.

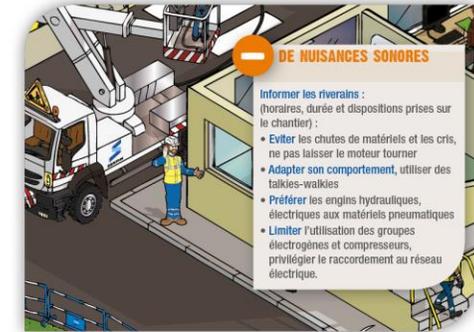
Issue des travaux de la Commission RSE et portée par l'ensemble des sociétés, la « Charte Chantiers Responsables » renforce notre engagement en faveur du Développement Durable. L'objectif de ce document: la protection des équipes terrain et une garantie supplémentaire de chantiers respectueux pour les 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 T.I.C

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



ENVIRONNEMENT

La politique de SERFIM T.I.C

Mettre en place des actions en R&D

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.

Notre entreprise dispose d'un savoir-faire reconnu et développent de nouvelles techniques plus respectueuses de l'environnement ou encore permettant d'augmenter la durée de vie de certains mobiliers.





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 chiffres 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 **Jérémy 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 Charrondièrre, 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 (CO₂, particules fines, etc.)
- 2 Mesure / suivi qualité de l'eau
- 3 Gestion des crues
- 4 Détection incendies



Passerelle de communication réseaux bas débit



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, verges l'hiver)
- 7 Gestion du stationnement
- 8 Gestion des déchets



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 T.I.C

Renforcer nos démarches RSE pour permettre une meilleure visibilité de nos actions et les valoriser

SERFIM T.I.C. a signé l'engagement au Pacte Mondial de l'ONU, une commission RSE SERFIM est en place pour suivre les actions des différentes entreprises.

Certaines de nos démarches sont évaluées suivant des référentiels reconnus.

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 de SERFIM T.I.C. est de trouver des solutions pour réduire les consommations, recycler et ainsi préserver les milieux.



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 T.I.C. et cela passe par notre challenge innovation interne, Eurêka. Des salons professionnels comme Pollutec nous permettent 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 sommes fiers de notre démarche de management de l'énergie ISO 50001.



ENVIRONNEMENT

Les indicateurs



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

Certification environnement ISO 14001 et énergie ISO 50001



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

% des véhicules propres : notre taux de véhicules propres a bondi, passant de 0,6% en 2019 à 2% 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



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 0,6% en 2019 à 2% du parc en 2020



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 sur ce point. Ainsi, 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

Via les entreprises du groupe SERFIM et également des partenariats en matière de revalorisation des déchets, nous optimisons régulièrement nos filières de recyclage et diminuons d'années en années notre part de déchets ultimes.



ENVIRONNEMENT

Les indicateurs



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

Certification environnement ISO 14001 depuis 2006 et énergie ISO 50001 depuis 2016

Déchets valorisés : 63,744 tonnes, intégrant également les cigarettes des espaces de pause



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

Démarches énergie (50001) et environnement (14001) avec un plan d'action mise à jour régulièrement.

Sur la période de 2014 à 2020 (du 1er trim 2014 au 1er trim 2020, périmètre excluant la période de confinement afin de comparer des périodes similaires d'occupation des locaux), la consommation énergétique relative à nos locaux fait apparaître une diminution de -54,93%.



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

SERFIM T.I.C. est certifiée ISO 14001

Nb de plaintes environnementales enregistrées : 0



5

**LUTTE
CONTRE LA
CORRUPTION**

Principes du Pacte Mondial

Vision de SERFIM T.I.C.

Incontournables de SERFIM T.I.C.

.. 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 T.I.C

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 T.I.C

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.



La politique de SERFIM T.I.C. via 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.



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

La politique de SERFIM T.I.C. via 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 Kysafe 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 Charlier) 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, ETOHART, 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



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 entreprise 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



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

Evaluations RSE :

- ISO 26000
- Niveau PLATINIUM ECOVADIS





CONCLUSION

Nous remercions tous les collaborateurs impliqués dans la vie économique locale, et mobilisés sur toutes les actions ayant un impact sur les sujets sociétaux et environnementaux.

Nous poursuivons notre 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.



SERFIM T.I.C.

*Des solutions pour connecter les personnes,
les territoires et les entreprises*