



SERFIM T.I.C.

Communication sur le progrès 2021

Focus sur la démarche RSE

Période couverte :

01/01/2021 au 31/12/2021



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



SERFIM T.I.C.

SERFIM, une ETI indépendante



Guy MATHIOLON
Président de SERFIM

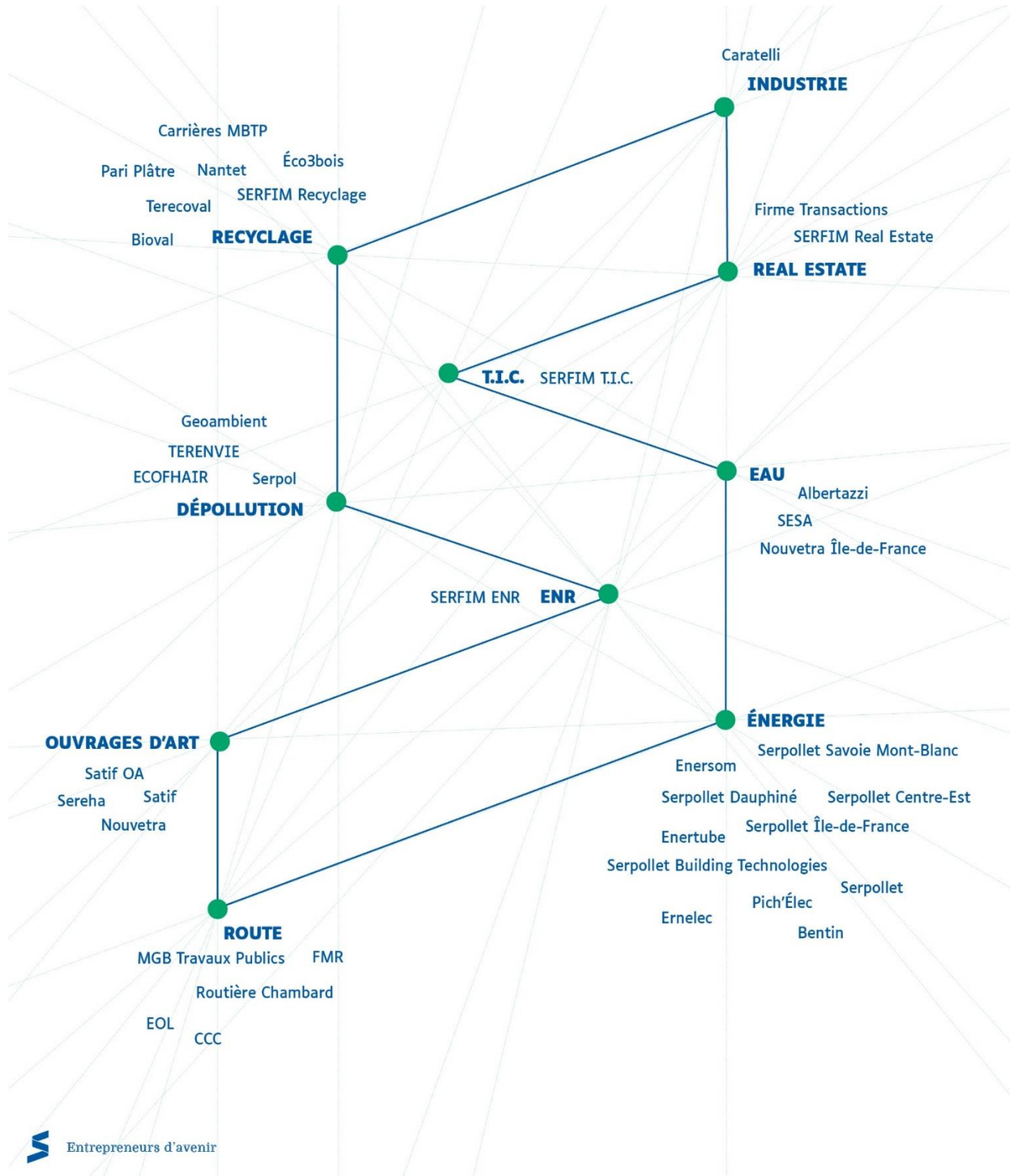


Alexandra MATHIOLON
Directrice Générale de SERFIM

SERFIM en quelques chiffres



10 Branches d'activité



SERFIM T.I.C. / Présentation

Organisation, Métiers & Expertises



Didier DEAL
Directeur Général

SERFIM T.I.C. en quelques mots...

- **250** collaborateurs
- **50 M€** de chiffre d'affaires
- **1 Bureau d'Etudes** Fibre Optique
- **1 Cellule de Recherche et Développement**
ingénieries électronique & logicielle
- **1 implantation nationale**

Lyon, Paris, Aix-en-Provence, Chambéry, Bordeaux



FIBRE OPTIQUE & TÉLÉCOMS

Déploiement de réseaux
Très Haut Débit



TERRITOIRES CONNECTES

Déploiement de réseaux bas
débits et objets connectés



COMMUNICATION NUMÉRIQUE

Mobiliers numériques et
innovations Smartcity



SÛRETÉ & VIDÉOPROTECTION

Systèmes et
infrastructures sûreté



TRAFFIC ROUTIER

Systèmes de Signalisation et
de Régulation du trafic



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



SERFIM T.I.C.

Nos services



Conception et Innovation

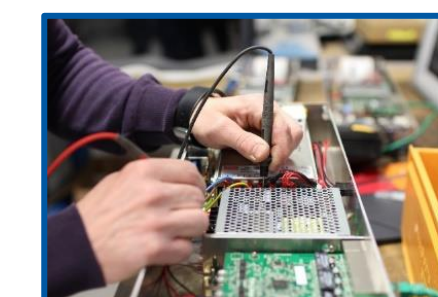
- **1 bureau d'études** Fibre Optique & Télécoms
60 collaborateurs, répartis en 5 activités :
 - ✓ Ingénierie et exécution
 - ✓ Boucle Locale Optique - BLO
 - ✓ Calcul de charges - CDC
 - ✓ Génie civil – GC
 - ✓ Conventionnement
 - ✓ Système d'Informations Géographiques - SIG



- 1 Cellule de **Recherche et Développement**
 - ✓ Ingénierie **Logicielle** / 5 ingénieurs informaticiens
 - ✓ Ingénierie **Mécanique et Electronique**

Maintenance Préventive et Curative

- 1 service et des **astreintes**
 - ✓ Réseaux fibre optique et cuivre
 - ✓ Installations de sûreté
 - ✓ Mobiliers urbains
 - ✓ Mobiliers numériques
 - ✓ Systèmes de signalisation (SLT)
- 1 numéro de téléphone / 1 contact par activité



Travaux Spéciaux

- Travaux en haute montagne
- Hélicoptère
- Nacelle négative
- Grutage



Nos implantations

 Agences

 Centres de travaux

Agence Île de France – Nord
74 rue de Paris
93130 Noisy-le-Sec

Agence Sud-Ouest
31 Avenue du Périgord
Ecopark 4 – Lot 12
33370 Pompignac

Agence Centre – Est / Siège
2 Chemin du Génie – BP 83
69633 Vénissieux
Tel : 04 37 60 05 00

Agence Alpes
480 Route d'Aprémont
73490 La Ravoire

Agence Sud
1030 Rue Jean-René Guillibert
Gauthier de la Lauzière
13290 Aix-en-Provence

Sommaire

1. DECLARATION DE SOUTIEN CONTINU
2. DROITS DE L'HOMME
3. CONDITIONS DE TRAVAIL
4. ENVIRONNEMENT
5. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



1. Déclaration de soutien continu



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



SERFIM T.I.C.

Créée en 2000, SERFIM T.I.C. est une entreprise du Groupe SERFIM. Elle regroupe 188 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.

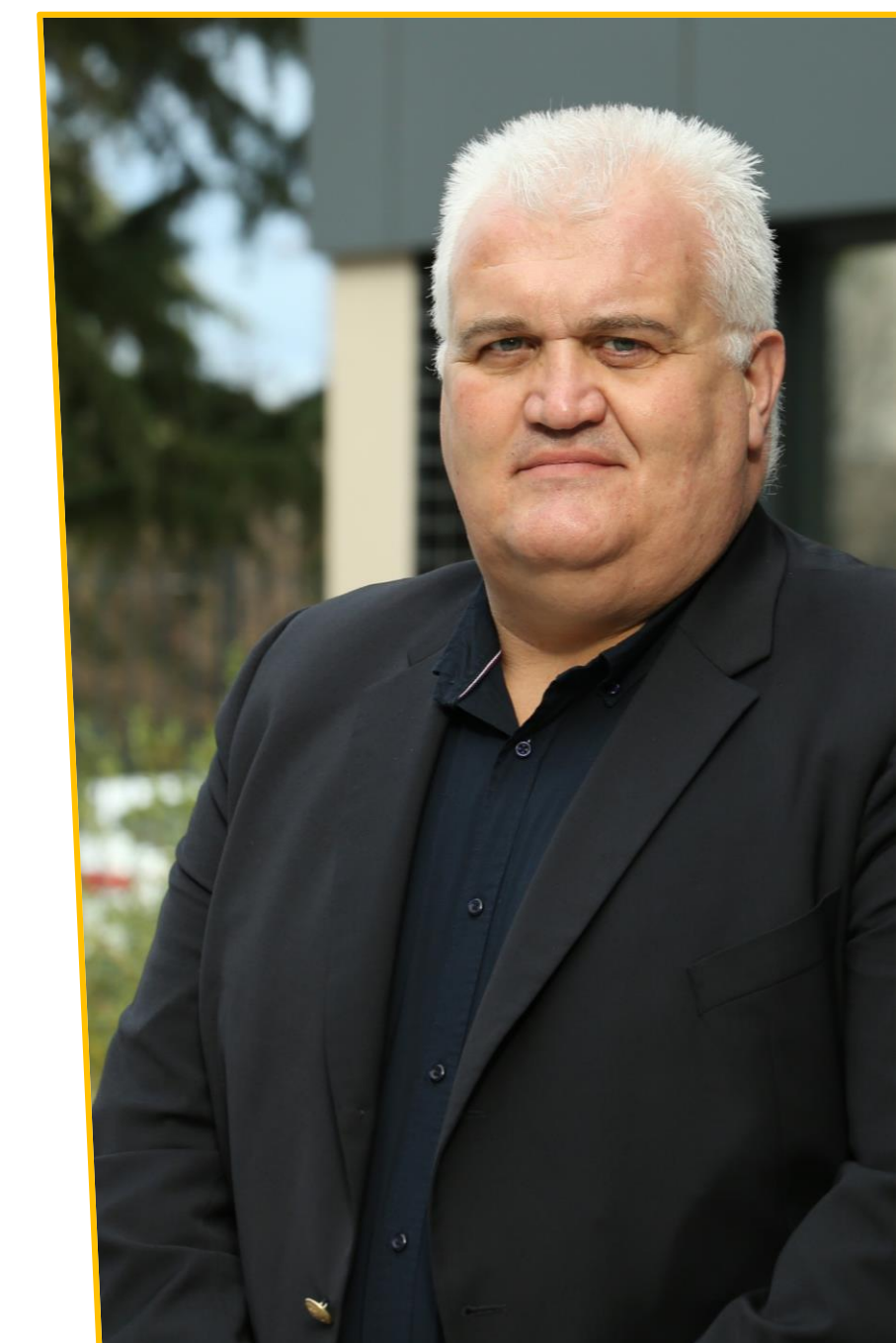
Les femmes et les hommes sont la véritable richesse de l'entreprise. Depuis 2009, SERFIM T.I.C. a développé des actions importantes en matière de RSE.

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 et 2021, 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.



Didier DÉAL, Président SERFIM T.I.C.

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. **Placer l'humain en tête de ses actions**, c'est avant tout l'enjeu principal de SERFIM T.I.C. et l'entreprise a à cœur que les collaborateurs ne se sentent pas comme des numéros et que chacun se sentent bien au quotidien.

Les valeurs de SERFIM T.I.C. définissent la vision de notre métier et des relations que nous souhaitons avec l'ensemble des collaborateurs, clients, partenaires. Intégrées totalement dans la culture d'entreprise, l'engagement en est d'abord la première expression collective. Par la suite, l'exemplarité a été érigée comme une valeur primordiale. Le fonctionnement de l'entreprise repose également sur des valeurs transverses, comme la mixité, le respect, la fierté, la solidarité, l'égalité, la mixité, l'état d'esprit, le partage ou encore le dialogue et l'innovation.



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.

Dans le cadre de ces valeurs, SERFIM T.I.C. s'est engagée dans une véritable **démarche responsable et solidaire** et mène au quotidien une politique RSE **volontariste**. Pour SERFIM T.I.C., l'entreprise doit être vue comme un acteur social, qui a le devoir d'agir sur son environnement en mettant en avant ses valeurs. Aujourd'hui, la force de l'entreprise tient dans le **collectif** d'avancer et d'aller encore plus loin dans les engagements environnementaux et sociétaux en démultipliant l'impact de ses actions en faveur de l'**environnement**, du **climat** et de l'**énergie**, de l'**insertion** et de l'**égalité au travail** sous toutes ses formes et en accélérant le partage des bonnes pratiques inspirantes en interne et à l'extérieur de l'entreprise. Toutes ces valeurs influencent les décisions stratégiques et la norme ISO 26 000 est perçue comme le fil conducteur de la conduite managériale et véhicule régulièrement les valeurs de RSE.

L'ambition de notre entreprise est la suivante : être un **partenaire exemplaire** pour toutes ses parties prenantes (ses équipes, 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.



QSE & RSE, l'ADN de SERFIM T.I.C.

Solidarité, Responsabilité et Exemplarité sont ancrées dans nos gènes

QUALITÉ & SÉCURITÉ



CEFRI

ENVIRONNEMENT ÉNERGIE



Le collaborateur est au centre des préoccupations de l'entreprise, signe d'un engagement collectif et durable.



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre

CERTIFICATIONS MÉTIERS



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES



Actions de Mécénat :

Association culturelles / Association sportives
Accompagnement sociétal et caritatif



SERFIM T.I.C.

2. Droits de l'Homme



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



SERFIM T.I.C.

2. Droits de l'Homme

- Principes du Pacte Mondial
- Vision de SERFIM T.I.C.
- Incontournables de SERFIM T.I.C.
Politique/Engagements



2. Droits de l'Homme

Principes du Pacte Mondial

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et 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

2. Droits de l'Homme

Vision de SERFIM T.I.C.

Le respect des Droits de l'Homme

Une entreprise **socialement responsable** qui 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 mais également à l'étranger dans le cadre de nos **relations** avec nos fournisseurs et sous-traitants.

2. Droits de l'Homme

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 et en l'intégrant en 2022 dans une Charte Achats Responsables.

2. Droits de l'Homme

La politique de SERFIM T.I.C.

Chaque année, SERFIM T.I.C. renouvelle son engagement à soutenir le Pacte Mondial et mène des mesures volontaristes dans la promotion des Droits de l'Homme.

L'un des objectifs fixé par SERFIM T.I.C. est de **promouvoir la protection des Droits de l'Homme** dans les 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. Comme nous l'avons évoqué; placer l'Humain au centre de ses actions est un point central de la politique de SERFIM T.I.C.

2. Droits de l'Homme

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 donc 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 ses actions.

De plus, 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.

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.

2. Droits de l'Homme

Renouveler son engagement à soutenir le Pacte Mondial

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

En diffusant l'information de la nouvelle publication sur le site Internet de SERFIM et aussi sur celui de SERFIM T.I.C., nous réaffirmons notre volonté d'impliquer tous nos collaborateurs mais également de valoriser nos actions auprès de chacun.

Par exemple; sur le site internet de SERFIM, la publication de la COP est partagée tous les ans et les collaborateurs peuvent laisser un commentaire sur son contenu.

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 et de SERFIM T.I.C. à soutenir le Pacte Mondial.

SERFIM T.I.C. adhère au Pacte Mondial

Le **Pacte mondial**, ou *Global Compact* en anglais, est une initiative des [Nations unies](#) lancée en 2000 visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir plusieurs principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

SERFIM T.I.C. adhère au Global Compact.



SERFIM soutient le Pacte Mondial des Nations Unies

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

Nos valeurs de respect, de transmission des savoirs et de mise en avant du collectif nous permettent depuis de progresser sans cesse. Nos entreprises s'engagent toujours plus et nous en avons de nouveau des illustrations concrètes dans notre **Communication annuelle sur le Progrès (COP)**.



La COP 2020 (mise à jour : mai 2021)

Comme chaque année la commission RSE SERFIM publie sa COP, une synthèse non exhaustive des belles réalisations SERFIM de l'année 2019.

La **vision RSE** du groupe SERFIM est avant tout pragmatique : chacun avance là où son énergie sera la plus efficace, ainsi certains investissent en interne tandis que d'autres développent des solutions pour leurs clients et l'environnement. Les bonnes pratiques sont ensuite partagées au sein du groupe.

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

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

2. Droits de l'Homme

Promouvoir le Pacte Mondial sur le territoire



ACTUALITÉS COVID-19 SERFIM EN BREF NOS CHANTIERS EUREKA & INNOVATION SERFIM ACADEMIE RESSOURCES CONTACT

ACTUALITÉS > SERFIM T.I.C. INTÈGRE LE COMITÉ DES TERRITOIRES DU GLOBAL COMPACT FRANCE

SERFIM T.I.C. intègre le Comité des 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'innovations sociales et environnementales 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 **Aurélié Fallourd**, membre du Codir de SERFIM T.I.C. et pilote de la commission RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) du groupe SERFIM.

NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL





2. Droits de l'Homme

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. Le maintien de la proximité est d'autant plus important depuis la crise sanitaire, car cette dernière a permis de remettre en avant l'importance des implantations locales et surtout de leur pérennisation.

Concrètement, cela se traduit par un investissement régulier 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.

2. 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. En 2021, l'installation dans ces locaux s'est finalisée et le Campus SERFIM devient donc un lieu névralgique !
- 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



2. 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. Les démarches RSE de SERFIM T.I.C. sont également valorisées à travers la communication de l'entreprise.

Les news de la QSE & RSE

QSE & RSE

ECOVADIS 2021

Évaluée depuis 2012 par Ecovadis, SERFIM T.I.C. obtient pour la seconde année consécutive la médaille PLATINUM et se positionne dans le TOP 1% des entreprises évaluées.

C'est avec l'engagement total de nos équipes, nos démarches en faveur de l'environnement, du social et des droits de l'Homme que SERFIM T.I.C. est fière de décrocher la plus haute distinction ECOVADIS.

Merci à tous pour votre implication !

PLATINUM Top 1%
2021
ecovadis
Sustainability Rating

2. Droits de l'Homme

Renforcer nos démarches RSE

SERFIM T.I.C renforce son impact sociétal positif en 2021 à travers ses engagements et cela se traduit par les certifications et labellisations :

- **ECOVADIS**

Niveau PLATINUM depuis 2 ans (top 1% mondial)

- **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 (renouvelé en 2021) 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



2. Droits de l'Homme

La politique de SERFIM T.I.C.

S'impliquer dans l'éducation et transmettre nos savoirs, cela passe par deux axes prioritaires pour SERFIM T.I.C. :

- ✓ 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). La formation est ainsi un volet incontournable au sein de l'entreprise;
- ✓ transmettre nos savoirs à l'extérieur par une politique de participation des représentants des entreprises dans les écoles mais aussi dans la valorisation de nos métiers (jurés d'examen, formations et interventions dans les collèges, lycées et universités).

Ainsi, en complément de cette logique de formation qui est ancrée dans l'entreprise, SERFIM T.I.C. s'investit pour faire découvrir ses métiers et susciter de nouvelles vocations tout en privilégiant 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.

2. 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. En 2021, la place de **SERFIM Académie** a continué de prendre de l'importance et le nombre d'heures de formation a augmenté de manière significative.

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.

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 et de nombreux collaborateurs de SERFIM T.I.C. intègrent les formations.

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

DES FORMATEURS MADE IN SERFIM

SERFIM Académie s'appuie désormais sur des formateurs maison !

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

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

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



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

SERFIM ACADÉMIE, 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 !



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



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.

2. Droits de l'Homme

Permettre la formation à tous

Pour susciter des vocations, l'important c'est la communication ! Et la communication a continué en 2021.

Que ce soit en intervenant dans les forums métiers ou en participant à la création d'une vidéo de présentation des métiers de la [gestion du trafic routier](#) sur notre chaîne Youtube 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.

“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 (Nouveltra) présente SERFIM aux étudiants de l'EATP (CAP et bac pro).

L'alternance propose un pied dans la vie active, tout en poursuivant sa vie scolaire ou étudiante. Et les points d'intérêt sont nombreux avec en tête une rémunération, une insertion professionnelle, une expérience concrète... Mais décrocher le précieux contrat devient de plus en plus ardu, la crise est passée par là ! « Chez SERFIM, nous avons décidé de renforcer l'alternance cette année, d'abord parce que nous avons de réels besoins, et ensuite par solidarité, car l'alternance, le passage de relais, la formation, sont dans l'ADN du groupe, confie Emmanuel Guirand, directeur de SERFIM Académie. Nous avons signé 76 contrats cette année, soit 15% de plus qu'en 2019, qui était déjà une année record. Et nous comptons 117 contrats actifs actuellement soit 5,2 % des effectifs du groupe. » Emmanuel a rejoint Serpollet (SERFIM Énergie) il y a plus de 25 ans, et l'alternance faisait déjà partie des bonnes pratiques. « Avec le temps, les anciens alternant et les tuteurs forment un vrai réseau interne. Et ils se sentent souvent

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 trappé à la porte de MGB (SERFIM Route), à l'époque l'une des deux entreprises proches de mon habitation aux environs de Lyon. Et j'ai démarré ma première alternance comme ça, durant mes deux années d'études de CAP de conducteur d'engin. Nous avons re-signé pour deux nouvelles années durant mon Bac Pro. C'était pour moi la bonne formule, des études mais surtout un métier, du concret. » Dans la foulée, Patrice est embauché comme conducteur d'engin et, 14 ans plus tard, il est chef d'application enrobés. MGB fait partie des bons élèves avec un

nombre d'alternants souvent deux fois supérieur à la moyenne du groupe. « Dans les métiers de la route, nous pouvons avoir des difficultés à trouver de nouveaux embauchés, et notamment des jeunes et des femmes. Nous avons effectivement 12 % de nos effectifs en alternance cette année, note Frédéric Foschia, directeur général de la filiale. Nous sommes implantés dans le pays 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 « Anticipez demain ». Cela fait longtemps que SERFIM applique à la lettre cette consigne !

Des tuteurs certifiés

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

* Chambre de Commerce et d'Industrie.



2. Droits de l'Homme

Être partenaires des écoles

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

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

Ainsi, en 2021 SERFIM T.I.C. était à nouveau 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 !



2. Droits de l'Homme

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 également le fonds de dotation du groupe : SERFIM Mécénat.

2. Droits de l'Homme

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**.

L'impact de SERFIM T.I.C., de ses valeurs et de ses fonctionnements touchent en premier lieu les personnes internes à l'entreprise (collaborateurs, intérimaires, clients, fournisseurs). L'entreprise attache une importance très particulière à rendre les **conditions de travail saines** pour les collaborateurs. Il semble que cet environnement sain soit une source de fierté pour les équipes.

Mais l'impact de l'organisation de la société va plus loin puisque l'impact positif de SERFIM T.I.C. se fait aussi ressentir en externe. Le rayonnement de SERFIM T.I.C. concerne le domaine sportif et l'entreprise soutient différentes associations sportives comme des équipes de football local, des équipes de rugby mais également une équipe de basket. SERFIM T.I.C. a aussi conclu un partenariat pour proposer stages et emplois avec le club de rugby du LOU à Lyon. Elle a aussi apporté son soutien à la Biennale de la Danse de Lyon.

SERFIM T.I.C. s'engage et apporte également son soutien à des associations plus particulières comme le soutien à une association d'aide aux familles d'enfants atteints du syndrome de Dravet (les Dravengers) ou encore auprès de l'APES Lyon, une association des parents d'enfants sourds. 2 associations portées par nos collaborateurs.

Marathon

[Retour en images]

Le 20 novembre dernier, nous étions près de 100 collaboratrices et collaborateurs de SERFIM T.I.C. à courir pour les 13 km du Rhône du Marathon du Beaujolais. Cette année, nous soutenions 2 associations :



• **Dravengers** : Une association d'aide aux familles d'enfants atteints du syndrome de Dravet



• **APES Lyon** : L'association des Parents d'Enfants Sourds



Pour de bonnes performances, l'entraînement fût indispensable !



2. Droits de l'Homme

Solidarités

Les passerelles entre le monde de l'entreprise et celui du sport et de la culture sont porteuses de beaucoup de sens : elles permettent de soutenir des clubs locaux, d'encourager la pratique d'une activité sportive par les collaborateurs de SERFIM et de mobiliser nos équipes sur des projets fédérateurs de soutien aux associations.

En 2021, ces engagements se sont multipliés. Par exemple, les collaborateurs de SERFIM ont participé à l'initiative « À vos baskets » contre le cancer et parcouru 5 528 km à pieds ou à vélo. Ce challenge avait pour vocation de soutenir le centre Léon Bérard, une unité de lutte contre le cancer basé dans la région Rhône Alpes.

Sur ce thème nous présentons chaque année des actions qui se traduisent dans la continuité. Les fonds récoltés lors du marathon du Beaujolais sont ainsi reversés intégralement aux associations. L'entreprise est également en partenariat avec des structures d'insertion (association, ETTI, etc...) : chaque année SERFIM T.I.C. renouvelle 25% de son parc informatique. Les ordinateurs, écrans, centrales téléphoniques ou imprimantes sont ainsi donnés aux associations locales qui œuvrent en faveur de l'insertion professionnelle.

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.


Challenge contre le cancer «A vos baskets»

CENTRE
DE LUTTE
CONTRE LE CANCER

LEON
BERARD


Challenge
du 31 mai au 6 juin 2021

Principe



Pendant vos heures de travail :
2 vélos sont installés au RdC du bâtiment SERFIM
OU
Le week-end, le soir, à vélo ou en courant, contribuez à alimenter le compteur

Comment enregistrer les Km ?



Pendant vos heures de travail :
Après chaque séance de sport
Se rendre sur le site internet www.avosbaskets.fr
Remplir le formulaire de la page «Saisie des kilomètres»

Prouver ses Km ?

115 Km

23 salariés

Chez SERFIM, prenez en photo les kilomètres indiqués sur l'écran du vélo
OU
Après vos séances personnelles, faites une capture d'écran de votre appli sportive (Strava, Running)

2. Droits de l'Homme

Solidarités

L'apport du sport dans notre modèle de management d'entreprise est important. Nous soutenons régulièrement le sport local, via nos actions de mécénat. Nous avons à cœur également de soutenir le sport féminin.

Véritable partenaire privilégié, nous accompagnons également les parcours des sportifs en les accueillant au sein de nos équipes pour la réalisation de leurs stages d'études.

Nos actions de solidarités s'attachent aussi à soutenir la culture et le monde du handicap.



2. Droits de l'Homme

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 !

2. Droits de l'Homme

Zoom sur les ODD

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

ODD 1 et 2: Éliminer l'extrême pauvreté et la faim

Le maintien d'emplois locaux est un enjeu important pour nous et encore plus particulièrement en 2021, année suivant la crise sanitaire. 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. Enfin; la pérennisation de ces implantations locales est aussi devenu un objectif prépondérant.

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.

De plus, il est à noter que SERFIM T.I.C. réalise 28% de formation sécurité (réglementaire) et 72% de formation compétence.



2. Droits de l'Homme

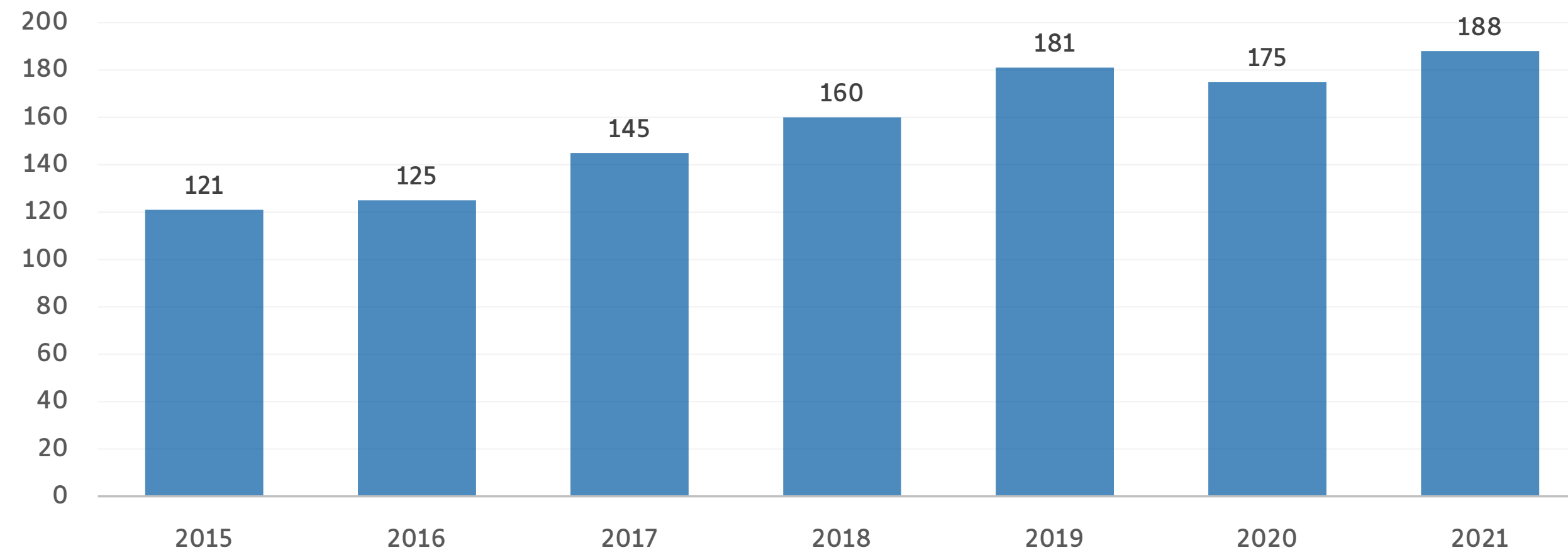
Indicateurs SERFIM T.I.C.



ODD 1: Éliminer l'extrême pauvreté et la faim

- 95% de nos collaborateurs sont en CDI
- 5% de nos collaborateurs sont en contrat d'apprentissage/ apprentissage

Evolution du nombre de salariés au 31/12



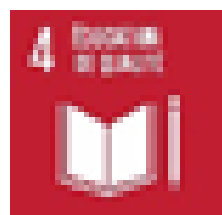
188 SALARIÉS



**95%
DE CDI**



**2777 HEURES
DE FORMATION EN 2021**



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 : 2777 soit un équivalent de 15 heures par salarié.
- Nombre d'apprentis/alternance : 9 en 2021 contre 7 en 2020.
- 21% du budget mécénat revient à SERFIM Mécénat et 72 % sont pour les projets sportifs, culturels ou encore éducatifs. 8% du budget revient aux associations soutenues par SERFIM T.I.C. : l'association Dravengers et APES (Aides Pour les Enfants Sourds).



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



3. Conditions de travail





3. Conditions de travail

- Principes du Pacte Mondial
- Vision de SERFIM T.I.C.
- Incontournables de SERFIM T.I.C.
Politique/Engagements

3. Conditions de Travail

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.

3. Conditions de Travail

Vision de SERFIM T.I.C.

Relations et conditions de travail

Au-delà de traiter la problématique de stress au travail, 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.

3. Conditions de Travail

Vision de SERFIM T.I.C.

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

3. 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. Cet objectif s'est maintenu en 2021 et la démarche RSE reste la colonne vertébrale de l'entreprise.
- ✓ 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.

3. 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.

3. Conditions de Travail

Certifications et démarches sécurité

La politique de SERFIM T.I.C en matière de certifications est claire et maintenue en 2021. 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.

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



3. Conditions de Travail

Démarches sécurité et remontées d'informations

En 2021, la **remontée d'information** a continué d'être un point fort de la démarche Qualité de SERFIM T.I.C. Les fiches de Non-Conformité ou d'Amélioration (FNC) sont devenues un outil indispensable au sein de notre organisation. Près de 400 sont rédigées chaque année (381 FNC en 2021, et 361 en 2020). **Tous** les collaborateurs peuvent en rédiger et le **traitement est assuré sans distinction** par le Service QSE.

Ces remontées d'information se regroupent en 3 catégories :

- ✓ les non-conformités,
- ✓ les situations dangereuses
- ✓ les idées d'amélioration ;

mais aussi elles rentrent dans une démarche globale de « droit à l'erreur ». Dans le cadre également de nos démarches certifiantes, nous auditons très régulièrement nos équipes de bureau comme de chantier (plus de 600 audits réalisés par an). Lors de ces audits, les informations descendantes et montantes sont un « rituel ».



Journal de Bord – 2 mars 2021

3. Conditions de Travail

Sanitaire, retour sur une gestion de crise exemplaire

La crise sanitaire nous a tous impactés et elle a continué d'avoir des répercussions sur l'année 2021. 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.



3. Conditions de Travail

Sanitaire, retour sur une gestion de crise exemplaire

MOBILISÉ(E)S !

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



SERFIM Industrie

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



SERFIM Ouvrages d'art

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



SERFIM Eau

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



SERFIM Recyclage

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



SERFIM T.I.C.

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

SERFIM Énergie Paie

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



SERFIM Ouvrages d'art

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



SERFIM Recyclage

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



SERFIM Énergie

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

3. Conditions de Travail

Sanitaire, retour 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.

3. Conditions de Travail

Sanitaire, retour sur une gestion de crise exemplaire

Résilience : résistance aux chocs



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.

3. 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 2ème confinement
- ✓ Beaucoup de retours très positifs

Le maintien du lien a su perdurer après la crise et le journal de bord a continué d'être envoyé à tous les collaborateurs en 2021.

21 Fév 2021

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@serfimt.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

9 Nov 2021

SERFIM T.I.C.

JOURNAL DE BORD

Restons connectés avec les actus de l'entreprise

09 novembre 2021

Vous êtes tous conviés au mâchon d'après course le 20 novembre, à partir de 18h00 au **Château de Ravatys**

Coureurs, non coureurs, conjoints, enfants...

MARATHON du Beaujolais

Plan d'accès :
Route des Ravatys - 69220 Saint Lager

Depuis l'autoroute A6, prendre sortie n°30 Belleville, Châtillon
Suivre la direction de Beaujeu.
Aux feux de Cercié, prendre à Gauche direction Saint Lager
Le Château des Ravatys est sur votre droite.

Au programme :
Ambiance festive
Buffet
Dégustation de vin

FIBRE OPTIQUE

Chantier de portage

Nos équipes Fibre Optique de Lyon étaient sur le secteur Lyon 7 pour un portage à l'air



TRAFIC ROUTIER

Signalisation Lumineuse Tricolore

Direction la Celle St-Cloud (78) pour nos équipes de Noisy avec la mise en service de signaux lumineux à destination des piétons.



NOUVEAUX MARCHÉS

Agglomération Villefranche Beaujolais Saône (69)

Modernisation du système sûreté dans le cadre de la sécurisation des sites d'eau potable.

St-Siméon-de-Bressieux (38)

Mise en œuvre du dispositif de vidéoprotection (41 caméras) avec un raccordement en Fibre Optique.



3. 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.

3. 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 2021, le dossier a été renvoyé.

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.

Toujours ancrée dans sa culture d'entreprise, SERFIM T.I.C. porte une attention particulière pour **favoriser l'équilibre des temps et a mis en place des pratiques formalisées**. Cette attention se porte par exemple sur la possibilité d'obtenir des places en crèche. Depuis juin 2019, en lien avec notre plan d'action mixité et égalité professionnelle, SERFIM T.I.C. a réservé 5 places en crèche pour ses collaborateurs.

Également conscient qu'un collaborateur peut être un jour confronté aux aléas de la vie, SERFIM T.I.C. met en place différents fonctionnements, comme, par exemple :

- ✓ Une adaptation et compréhension de la ligne managériale en cas de difficulté d'un collaborateur (maladie grave d'un enfant, maladie grave du collaborateur, adaptation de l'organisation en cas de recomposition familiale ex. garde alternée impacte pour les déplacements d'un ouvrier)
- ✓ Une prise en compte de la vie personnelle pour l'acquisition de véhicules professionnels (famille nombreuse, enfant en situation de handicap...)
- ✓ Une remise de chèques cadeaux à la naissance des enfants des collaborateurs



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 sent bien au quotidien », assure **Aurélie Fallourd**, responsable QSE-RSE.

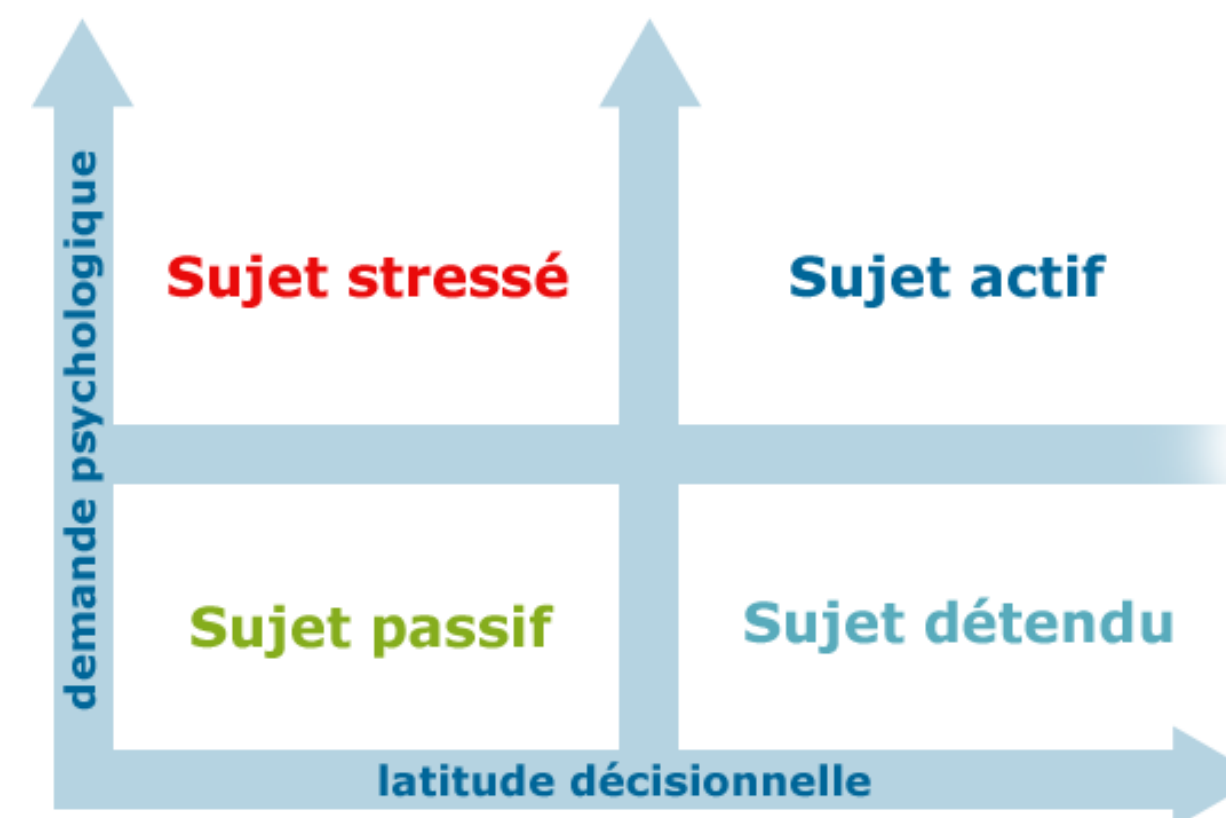
3. Conditions de Travail

Evaluation du bien être au travail

SERFIM T.I.C porte une **attention très particulière aux risques psychosociaux** (RPS) et le bien-être au travail est un véritable outil de prévention des RPS. Lors du CHSCT du 11/07/2016, le questionnaire Karasek a été retenu. Il a également été décidé que ce questionnaire serait proposé annuellement à tous les salariés lors de la journée de fin d'année.

Karasek est un outil d'évaluation des facteurs psychosociaux au travail centrale pour l'entreprise. Ce questionnaire est un questionnaire d'évaluation collective du bien-être au travail et permet d'évaluer globalement la santé mentale au sein d'une entreprise.

Ainsi, le questionnaire a été proposé depuis à chaque séminaire de fin d'année. Chaque année, le questionnaire Karasek est soumis aux salariés afin d'évaluer la qualité de vie et la charge mentale au travail. Les résultats sont ensuite étudiés, analysés et pris en compte par la Direction et le CSE afin d'améliorer au quotidien les pratiques managériales. Le questionnaire a été également transmis en 2021. Ce questionnaire nous permet de classer les salariés selon 4 catégories : Détendu, tendu (c'est sur ce type de profil que le risque de RPS est le plus élevé), Actif, Passif. A la suite d'une analyse rigoureuse, une synthèse a pu être produite afin d'identifier des facteurs de risque.



3. 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.

3. 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.

En 2021, cette action s'est concrétisée par un bilan positif avec 50% d'embauches.

De plus, SERFIM T.I.C. procède à un **suivi des heures d'insertion**. Ces heures d'insertion ont été créées pour permettre à des personnes sans emploi et/ou rencontrant des difficultés sociales et professionnelles de bénéficier d'un contrat de travail. Dans le cadre de certains de ses marchés publics, SERFIM T.I.C. propose ainsi des missions à ces personnes. En 2021, 536 heures d'insertion ont pu être réalisées.

TRAVAILLEURS RÉFUGIÉS

4

EMBAUCHES CHEZ SERFIM

Avec 50 % d'embauches, la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC) mise en œuvre en début d'année dans les sociétés de SERFIM s'est clôturée sur un bilan très positif. De quoi s'agit-il ? Un programme de formation de quatre mois, axé sur les gestes métiers, l'apprentissage du français et deux périodes d'immersion en entreprise. Au total, huit candidats aux profils sourcés par Forum Réfugiés-Cosi : trois d'entre eux passent sous contrat GEIQ TP, l'un directement en CDD chez SERFIM Recyclage, et deux ont trouvé une place dans des entreprises de TP lyonnaises.

« Avec le groupe des Exploitants SERFIM, nous étions à la recherche d'un nouveau canal de recrutement, indique **Emmanuel Guirand**, directeur de SERFIM **Académie**. La réussite de cette opération nous permettra sans doute de reconduire le dispositif dès la rentrée prochaine. »

Les participants à la POEC devant les locaux de la Fédération Compagnonnique des Métiers du Bâtiments à Lyon, encadrés par leurs professeurs de français (Alpes), les équipes de Constructys (Opérateur de compétences de la Construction), de Forum Réfugiés-Cosi et du GEIQ TP (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification). De parcours et d'origines diverses – Afghanistan, Soudan, Sénégal, Albanie, République Démocratique du Congo et Guinée Conakry -, l'équipe soudée s'est distinguée par sa grande motivation.

3. Conditions de Travail

Mixité



[Journée Internationale des Droits de la Femme \[Version Longue\] - SERFIM T.I.C. - 08/03/21 - YouTube](#)

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, et il a été renouvelé en 2021... une distinction rare dans les métiers des Travaux Publics. En 2021, l'Index égalité a été recalculé chez SERFIM T.I.C. et l'entreprise a encore obtenu un très bon score de 87/100.



87/100

C'est l'index d'égalité professionnelle **femmes-hommes** chez Serpol et SERFIM T.I.C. en 2020

Un beau score au regard de la moyenne relevée l'an dernier dans les entreprises de 50 à 250 salariés, soit 83/100. Cet index permet aux structures concernées d'évaluer le niveau d'égalité entre les femmes et les hommes en s'appuyant sur les critères d'écart de rémunération, de taux d'augmentations individuelles, du nombre de salariées augmentées à la suite de leur congé maternité et de parité parmi les dix plus hautes rémunérations.



« Cet indice n'est pas encore calculable sur l'ensemble du groupe, explique **Aurélie Fallourd**, responsable QSE-

RSE. Un travail important reste à accomplir pour faire évoluer les représentations des métiers du BTP, mais, pas à pas, les mentalités changent et les actions réalisées en matière de mixité professionnelle commencent à produire des résultats. À tous les niveaux de la hiérarchie, la prise de conscience opère, la communication inclusive devient un réflexe. »
Décision actée par le Codir SERFIM en 2020, l'index d'égalité professionnelle femmes-hommes rejoint désormais les indicateurs du groupe. On avance !

Cf. Entre nous 060221

3. Conditions de Travail

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.

3. 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: [SERFIM Mécénat : des actions qui changent la donne - Groupe Serfim -](#)



3. 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.

3. 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 très résultats avec un niveau Platinum. C'est avec l'engagement total de nos équipes, nos démarches en faveur de l'environnement, du social et des droits de l'Homme que SERFIM T.I.C. est fière de décrocher la plus haute distinction ECOVADIS. En effet, en 2021, SERFIM T.I.C. se positionne à nouveau dans le TOP 1% des entreprises évaluées.

La RSE fait partie de notre ADN !



SERFIM T.I.C.
DÉCROCHE LA
MÉDAILLE
PLATINUM

3. Conditions de Travail

Zoom sur les ODD



Les Objectifs de Développement Durable traités dans ce chapitre sont principalement : (ODD 1 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.

De plus, dans la continuité de l'intérêt porté par l'entreprise sur la bonne santé de tous ses collaborateurs et dans la promotion du bien être à tout âge, la mutuelle est prise en charge à 100% par l'employeur.

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.

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.



3. Conditions de Travail

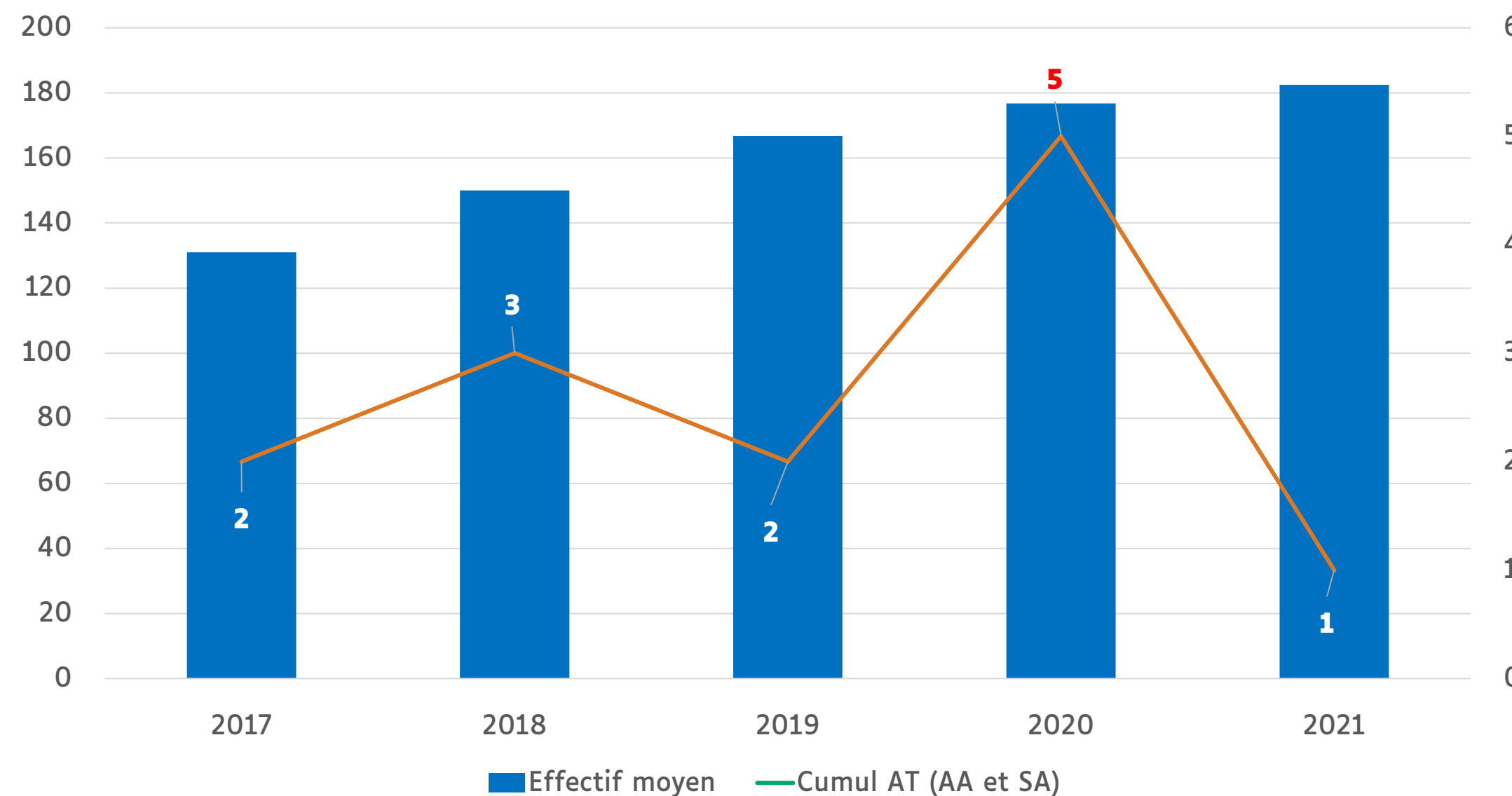
Indicateurs SERFIM T.I.C.

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

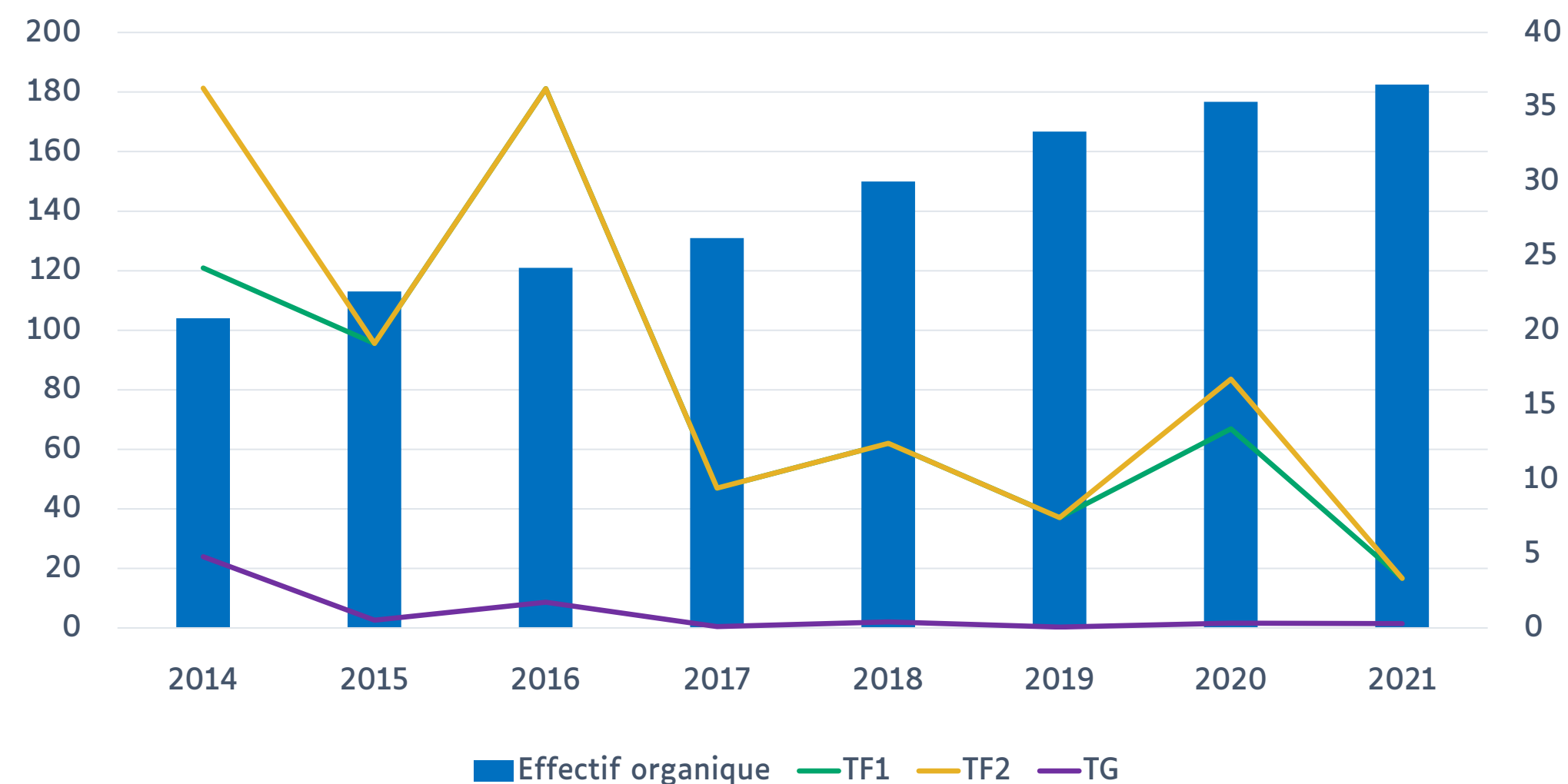
Accidentologie : 2021 est une année de baisse de l'accidentologie, contrairement à 2020 qui avait été une année avec une hausse de l'accidentologie (5 accidents en 2020 et 1 en 2021). Pour autant, SERFIM T.I.C. reste vigilant : la santé de ses collaborateurs reste la première priorité de l'entreprise et les questions de sécurité et de santé restent surtout l'affaire de tous. De plus, aucune maladie professionnelle n'a été déclaré en 2021. SERFIM T.I.C. continue toujours de travailler à l'amélioration de ses indicateurs en matière d'accidents du travail et poursuit sans relâche ses actions en faveur de la sécurité de ses collaborateurs.



Evolution de l'accidentologie et effectif



Evolution TF - TG



3. Conditions de Travail

Indicateurs SERFIM T.I.C.

Challenge sécurité "SERFIM d'Or: chaque année, le groupe SERFIM organise le défi SERFIM D'OR, récompensant les entreprises du groupe qui présentent un très faible pourcentage d'accident du travail. Sur **15 participations**, SERFIM T.I.C est fière d'avoir été récompensée à **14** reprises. A nouveau, en 2021, SERFIM T.I.C. a été récompensé: **un AT avec arrêt est à déclarer.**

Depuis 2007, ce challenge récompense les sociétés du Groupe SERFIM qui présentent un taux annuel d'accident du travail avec arrêt inférieur à 3%. Lorsque l'objectif est atteint, une pièce d'or est attribuée à chaque collaborateur. Cette récompense est collective pour l'ensemble des collaborateurs de SERFIM T.I.C. car chacun y met du sien : les compagnons sur chantier, les personnels dans les bureaux, etc... Ceci est la résultante de l'intérêt et de l'attention de chacun des collaborateurs.



3. Conditions de Travail

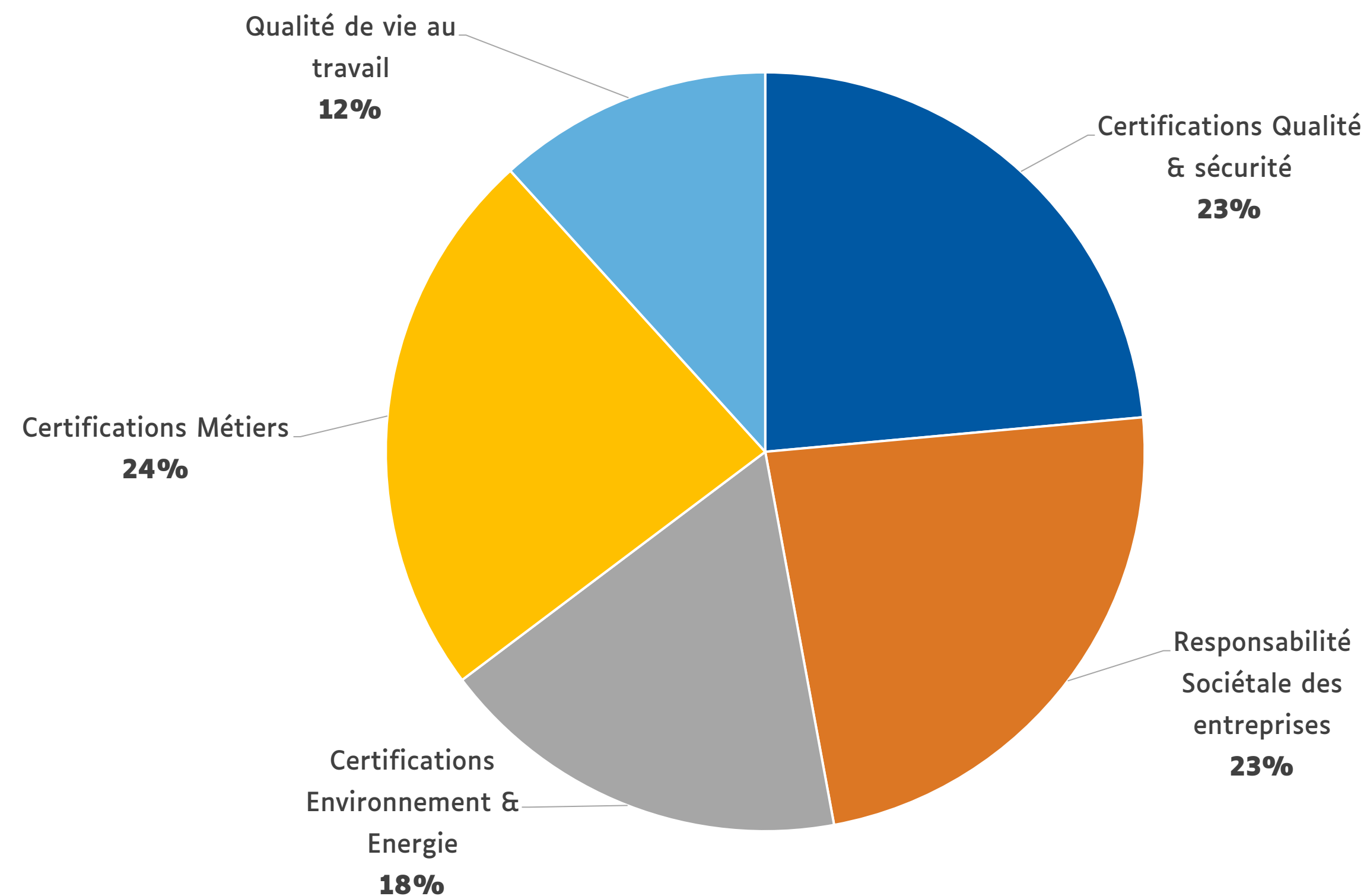
Indicateurs SERFIM T.I.C.



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

Certifications QSE et RSE : 17 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 et un engagement clair pour l'amélioration des conditions de travail.

Typologie des certifications et évaluations



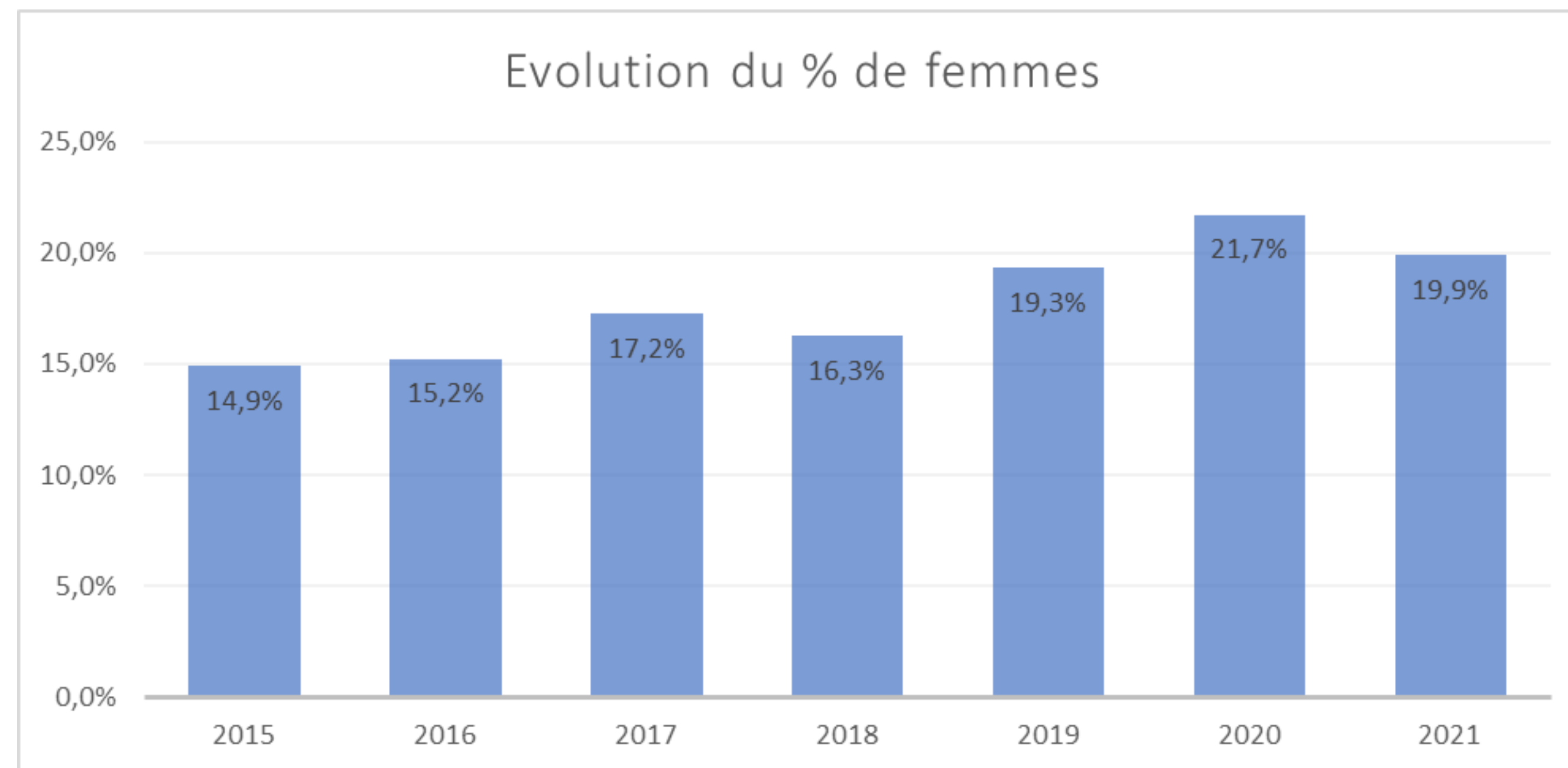
3. Conditions de Travail

Indicateurs SERFIM T.I.C.



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 des femmes : 20% en 2021, une constante évolution des effectifs depuis 2015.



3. Conditions de Travail

Indicateurs SERFIM T.I.C.



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. Le CSE a une place importante au sein de l'entreprise car il est force de proposition. Ses membres se réunissent le plus souvent en présentiel mais il est possible d'y assister en distanciel afin de permettre aux personnes sur chantier d'être présent. Le CSE se prononce sur les EPI des collaborateurs. Tous les mois, une présentation des statistiques sur la situation de l'effectif et de la mixité est faite ainsi qu'un suivi des accidents du travail.



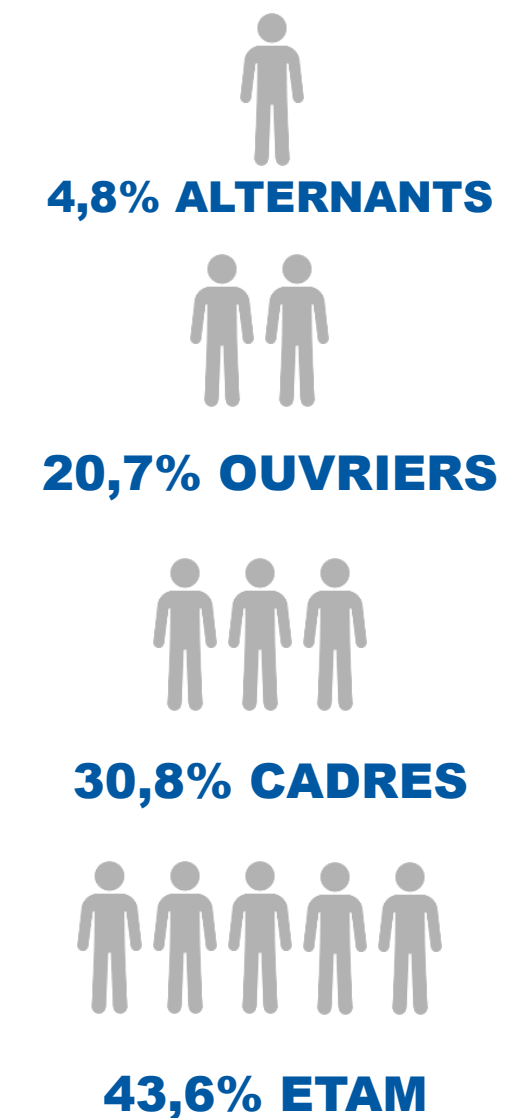
ODD 10 : Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

Mécénat : SERFIM T.I.C. est actif dans la lutte contre les inégalités et 21% du budget Mécénat revient à SERFIM Mécénat. Ce dernier met en place des actions humanitaires et sociales

De plus, SERFIM T.I.C. est une entreprise labellisée après avoir passé l'examen du label AFNOR Égalité ! En 2021, plus de 19% de l'effectif représente l'effectif féminin. Pour mémoire, selon la Fédération Française du bâtiment, en 2019, il y avait environ 12% de femmes dans le bâtiment.

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

EFFECTIFS 2021



4. Environnement



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



SERFIM T.I.C.

4. Environnement

- Principes du Pacte Mondial
- Vision de SERFIM T.I.C.
- Incontournables de SERFIM T.I.C.
Politique/Engagements



4. Environnement

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

4. 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.

4. Environnement

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.

4. Environnement

La politique de SERFIM T.I.C.

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

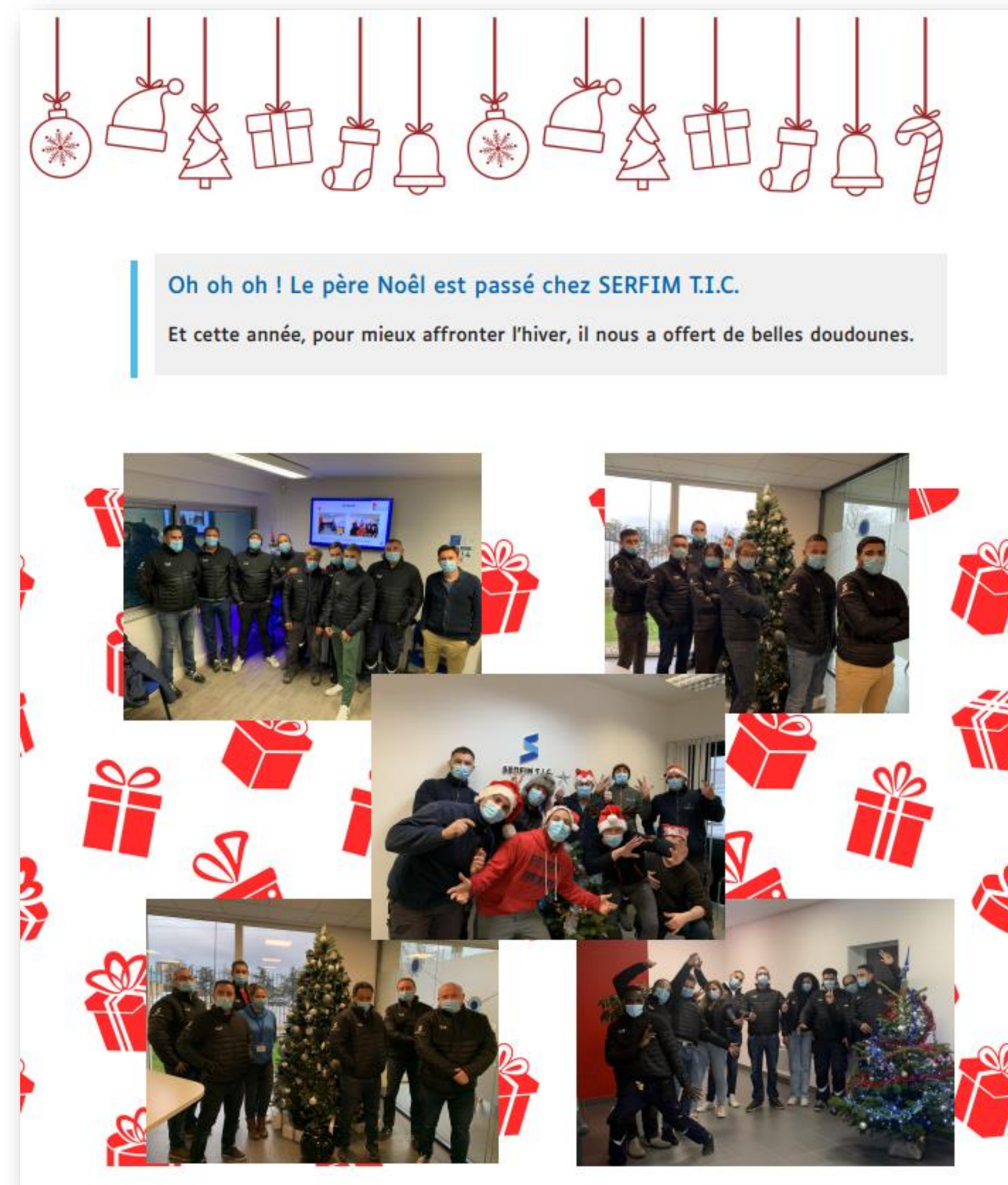
Mettre en place des bases solides, en s'appuyant sur un cahier des charges exigeant, permet d'être serein en matière d'image vis-à-vis de nos clients que nous accompagnons dans ces domaines.

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

4. Environnement

Un cadeau pour tous

Après la bouteille isotherme offerte en 2020, SERFIM T.I.C. a offert à tous ses collaborateurs une doudoune d'une marque éco responsable en 2021. Cette doudoune s'inscrit également dans la volonté de l'entreprise de diminuer sa consommation et de réduire le chauffage dans les bâtiments. Un cadeau pour tous qui fait le lien avec les enjeux actuels!

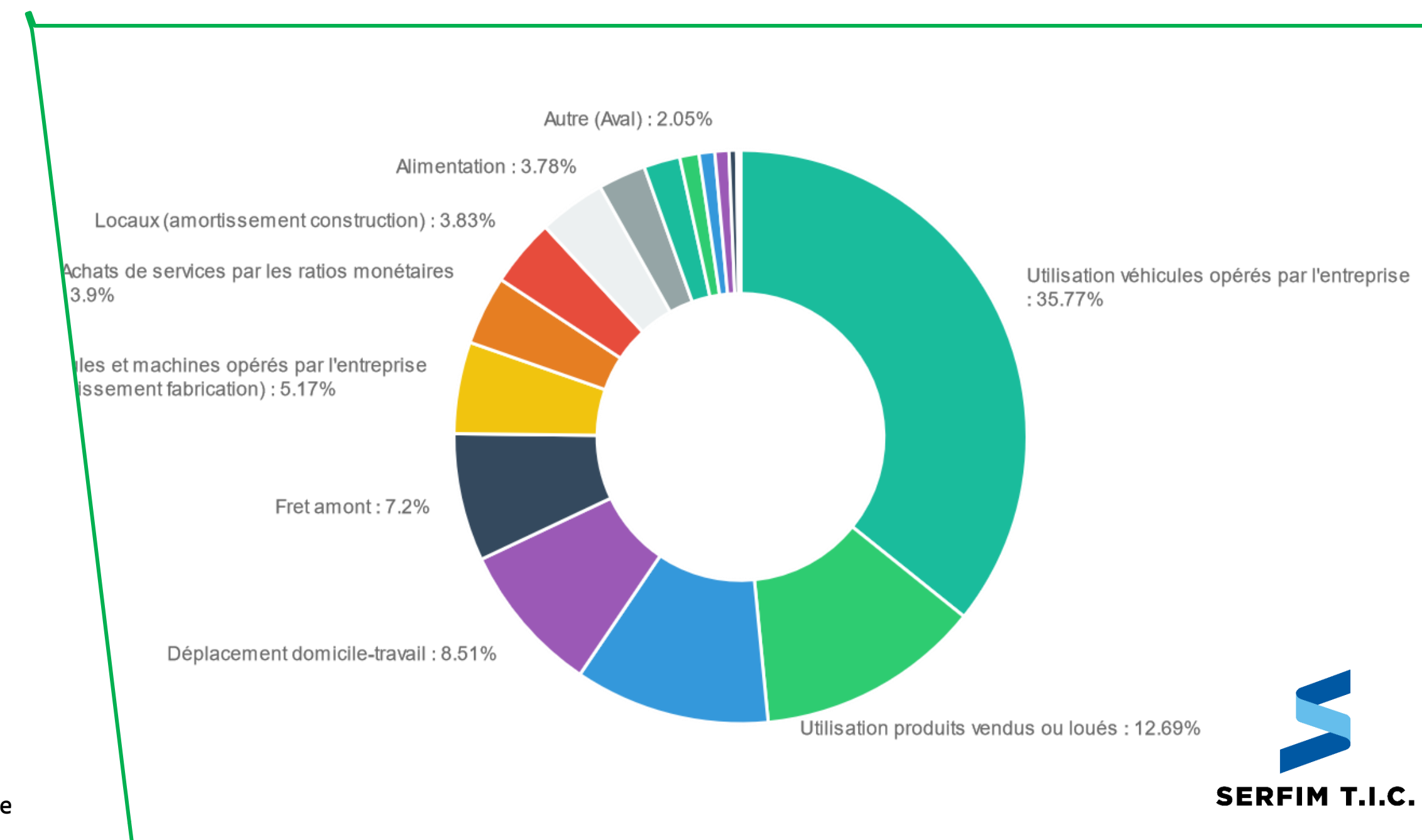


4. Environnement

Réalisation et calcul du premier Bilan Carbone

Une **véritable démarche de fond** a été enclenchée sur le sujet des enjeux climatiques et un premier bilan carbone a été réalisé en 2021 par l'équipe énergie de SERFIM T.I.C. L'équipe a également participé à la promotion climat.

Ce premier bilan est une **démarche volontaire** ayant pour aspiration la continuité avec les démarches du système de management intégré et celle de l'innovation. Le **calcul de l'empreinte carbone** a permis de montrer que sur les 2157 de tonnes de CO₂ produite par l'entreprise, 37% concernait l'utilisation des véhicules de l'entreprise et 13% concernait l'utilisation des produits vendus ou loués ainsi que l'utilisation des mobiliers numériques. Une équipe énergie a ainsi été créée avec une liste d'indicateurs afin de formaliser une transition bas carbone.



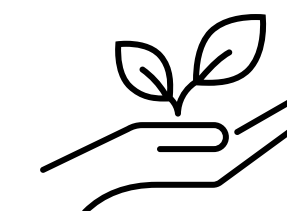
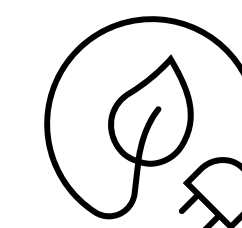
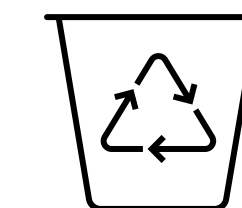
4. Environnement

Réalisation et calcul du premier Bilan Carbone

La **trajectoire suivie** par SERFIM T.I.C. se veut d'être **compatible avec les accords de Paris** (limiter le réchauffement climatique à 1,5°) et de limiter ainsi ses émissions de – 4,2% par an. Cette démarche est née également par une **prise de conscience et de responsabilité de l'ensemble de l'entreprise**.

Ainsi, lors de la dernière réunion trimestrielle énergie et environnement, cette dernière a été ouverte à tous les collaborateurs qui le souhaitaient et qui se sentaient intéressés par le sujet!

De plus, une réflexion est lancée sur l'élaboration d'une Stratégie Climat pour 2022 qui permettrait d'identifier les actions à court et moyen terme pour mettre en mouvement la transition énergétique lancée au sein de SERFIM T.I.C.



4. Environnement

Semaine du Développement Durable

Afin de répondre aux enjeux climatiques, réduire son empreinte Carbone et ainsi aller dans le sens de ses engagements en matière environnementale, SERFIM T.I.C. a mis en place le challenge mobilité. Par exemple ; le mardi 21 septembre 2021, l'agence de Vénissieux participait au Challenge organisé par la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Cette journée avait pour objectif d'expérimenter de nouvelles formes de déplacement et de partager un moment de convivialité, le tout en faveur de l'environnement. Plusieurs dizaines de collaborateurs au sein de SERFIM T.I.C. se sont engagés et 2 083 kilomètres (trajet aller) ont été enregistrés par le biais de transports alternatifs.

Sur cette journée, 178,81 kg de CO₂ ont été produit par les différents moyens de transports utilisés (Covoiturage, transports en commun, vélo, trottinette ou encore marche à pied). Si ces 2083 kilomètres avaient été réalisés en voiture seul, ils auraient produit 400 kg de CO₂, ce qui représente ainsi une économie de 221,19 kg de CO₂ en une seule journée ! De plus, lors de cette journée, un petit déjeuner équilibré a été distribué aux collaborateurs. Un temps de convivialité axé autour de la santé et de l'environnement, qui a été fortement apprécié par tous !



4. Environnement

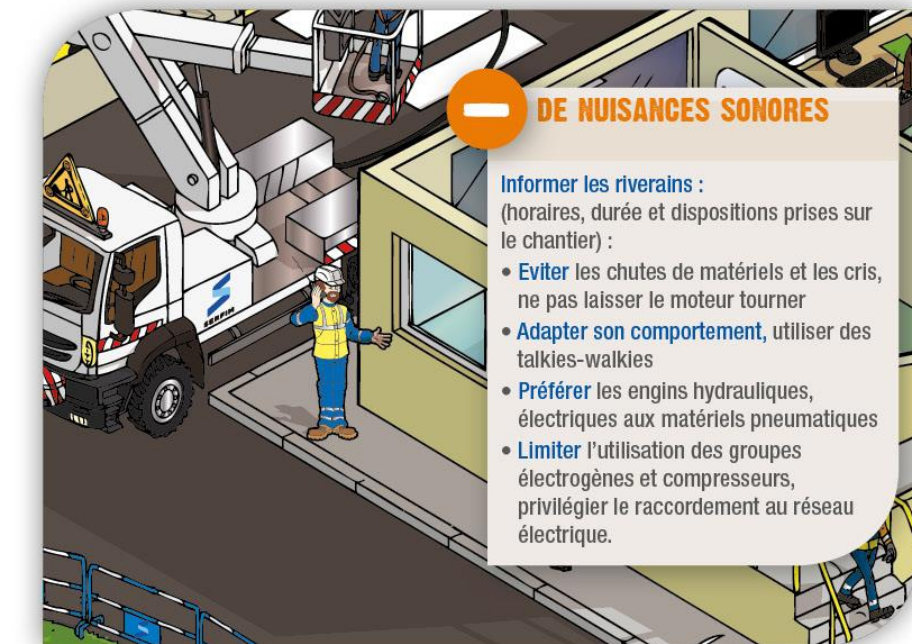
S'engager concrètement

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



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

4. Environnement

Agir pour le vivant

Projet de mise en place de l'Houblonnière : Lors de l'année 2021, tous les collaborateurs ont été invité à participer à la mise en place et à l'organisation de la plantation de Houblon. La récolte de la pousse de cette plante permettra de confectionner sa propre bière et chaque collaborateur peut venir participer son élaboration ! Un moment de convivialité apprécié par les collaborateurs qui y participent. Par ce projet, il y a aussi une volonté d'avoir une conscience sur l'impact de l'éco système, du vivant et plus globalement de la nature. Le projet est également de reverser la production à une association pour qu'elle puisse récupérer des fonds.

La houblonnière SERFIM T.I.C.

Suivez l'évolution de la culture du houblon...

1 à 2 fois par mois, l'entreprise Place au Terreau vient rendre visite à notre culture !

La culture se limitait dans un premier temps à du houblon dans l'objectif de fabriquer notre propre bière et céder le fruit de cette récolte à l'association **Dravengers**.

Quelques aromates se sont glissés dans le pot de houblon qui n'a malheureusement pas poussé.



Carnet de Bord 2021-S1

4. Environnement

Journée internationale du Recyclage



Journal de bord, 23 mars 2021

4. Environnement

Flash Info Energie – septembre 2021

En 2021, les actions de sensibilisation des collaborateurs sur la question environnementale se sont multipliées. L'équipe Energie de SERFIM T.I.C a ainsi inventé des Flash Info sur un sujet d'ordre environnemental avec, par exemple, un document sur l'électricité inutilement consommée en entreprise et les bons reflexes à adopter!

Cette **action de sensibilisation** s'inscrit dans la lignée des actions mises en place sur la politique environnementale de l'entreprise!



Flash Info Energie – Septembre 2021

4. Environnement

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. En effet, chaque année, le concours EUREKA est organisé par le Comité innovation du Groupe. Le concours a pour objet de **promouvoir l'innovation** au sein du groupe, d'encourager et valoriser la créativité de tous les collaborateurs, les nouvelles bonnes pratiques et les améliorations au sein des entreprises du groupe.

Le concours a vocation à encourager tout projet à caractère innovant ou apportant une amélioration dans les domaines tels que la sécurité, la qualité, l'environnement, la productivité, les conditions de travail, les techniques de demain, la communication, les ressources humaines, la responsabilité sociétale de l'entreprise. Le concours est ouvert à tous les salariés (ou groupe de salariés) et à tous les services : travaux, entretien, commercial, administratif...

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.

4. 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.

4. Environnement

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



ultra-basse consommation. Cet

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

Partenariat prometteur

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



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

4. Environnement

R&D : penser à la ville de demain

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

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

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

Bernard Laget, vice-président du Département de la Loire et ancien président du SIEL expliquait au magazine Acteurs de l’Économie en début d’année que *« l’intérêt de ce réseau permet de connecter des capteurs ou des objets*

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

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

Un nouveau métier pour SERFIM

*« C’est un nouveau métier pour nous, que nous développons grâce à ce marché remporté conjointement avec Requea sur la partie logiciel de gestion de l’internet des objets, explique **Jérémie Jambon**, directeur régional de SERFIM T.I.C. La fibre est un marché mature, dont le déploiement en France entre dans ses dernières phases. Les réseaux bas débit sont, eux, en pleine expansion. Il s’agit d’un secteur d’activité stratégique dans lequel nous entendons bien nous démarquer, forts de notre expertise dans le déploiement de réseaux.»*

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

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

*américaine 451 Research, qui prévoit que ce chiffre atteigne 13,8 milliards en 2024, poursuit **Marc Charrondière**, chef de projet avant-vente. Pour le*

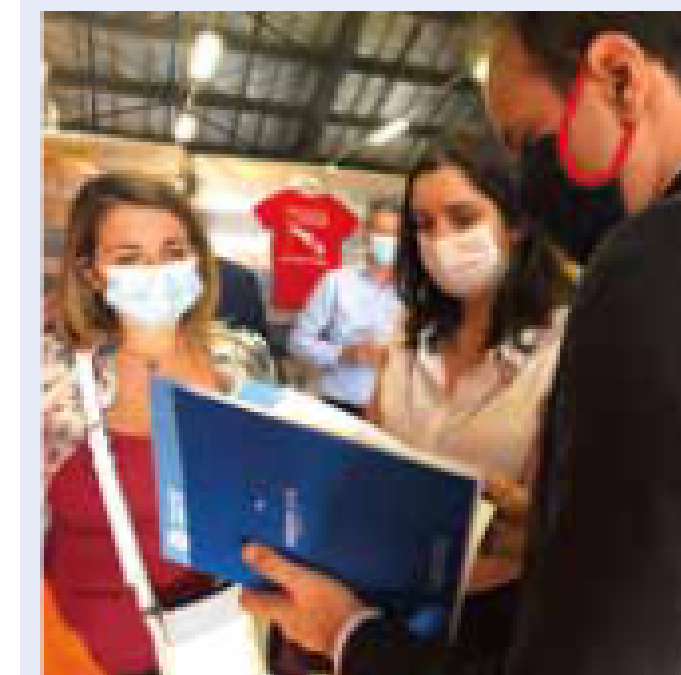
SIEL, l’enjeu est d’importance puisqu’il s’agit de construire un réseau bas débit dédié aux objets connectés (capteurs) afin de nourrir un tableau de bord de gestion des équipements qui pourra également être mis à disposition des communes adhérentes. Un marché qui est, pour l’instant, l’un des plus importants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

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



DANS LA LOIRE, LES OBJETS CONNECTÉS DEVIENNENT RÉALITÉ

Le SIEL-Territoire d’énergie Loire est l’un des clients de longue date de SERFIM. Il regroupe les 323 communes du département de la Loire et le Conseil Départemental. Après avoir contribué au déploiement de la fibre sur le département, SERFIM T.I.C. a remporté l’appel d’offres pour l’installation et le déploiement d’un réseau bas débit utilisé pour l’activation d’objets connectés, appelés aussi IoT (Internet of Things), sur le territoire dont le SIEL assure la gestion. Plongée au cœur d’un nouveau métier pour le groupe...



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

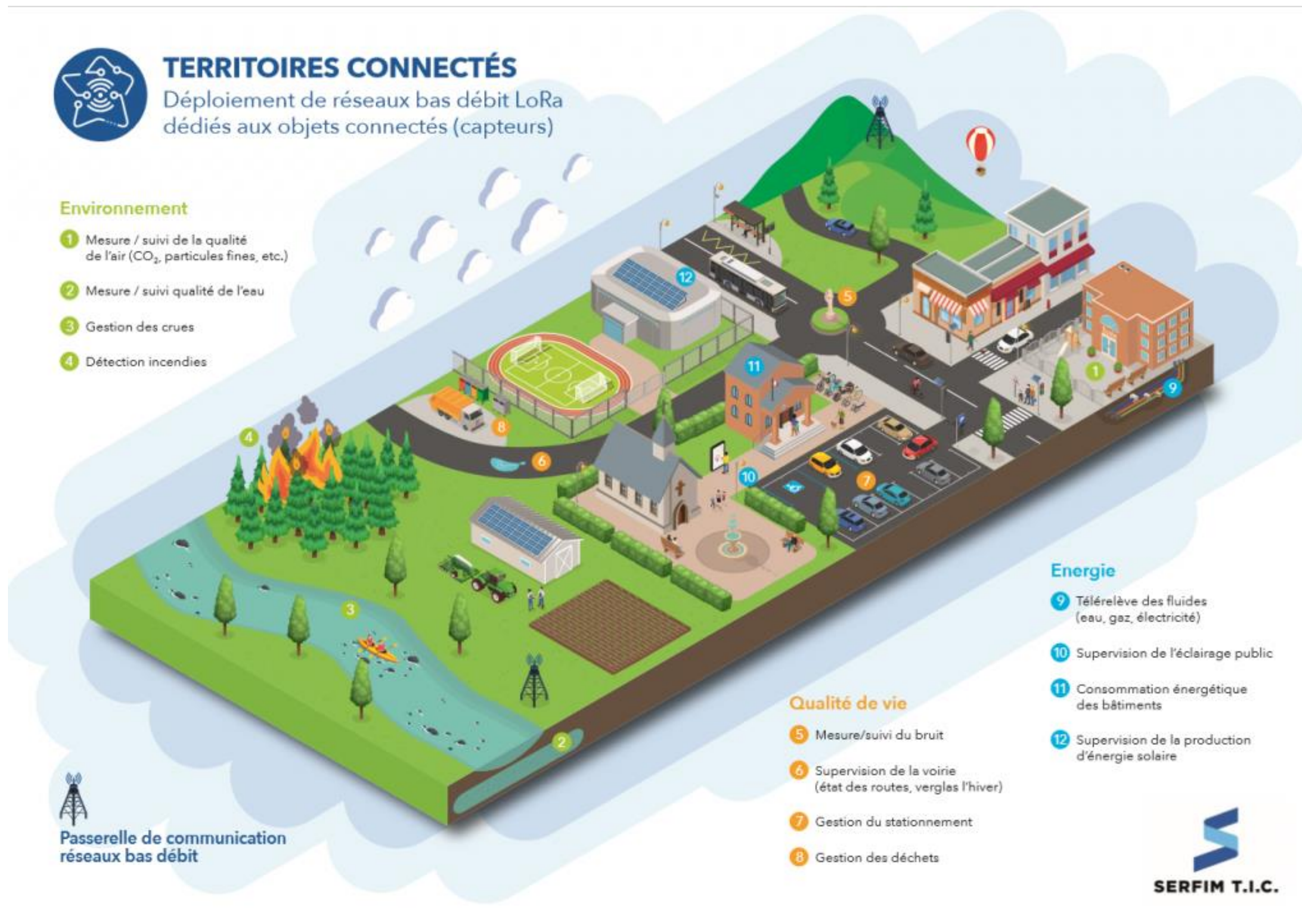
LE SIEL, LE SECRÉTAIRE D’ÉTAT ET SERFIM

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

4.

Environnement

R&D : penser à la ville de demain



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.

4. 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.

4. 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. Au niveau GROUPE, 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 en particulier 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.



4. Environnement

Indicateurs SERFIM T.I.C.



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 2,75% du parc en 2020

Réalisation d'un bilan carbone en 2021 et début de réflexion sur une Stratégie Climat pour SERFIM T.I.C. en 2022.



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

Budget R&D



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 2,75% du parc en 2021. De plus, en 2021, plus de 90% des véhicules du parc automobile de l'entreprise ont une vignette crit'air 1 et 2.



4. 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.



4. Environnement

Indicateurs SERFIM T.I.C.



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 : En 2021, 124,34 DIB en mélange ont été revalorisé, 1,08 tonnes de Papiers cartons et 0,531 tonnes de gobelets!

Une réflexion est lancée concernant la durée de vie des téléphones et ordinateurs professionnels, afin de repousser leur durée de vie.



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.

L'année 2021 rime avec nouvelle année de référence pour l'analyse énergétique des consommations de l'entreprise. Ainsi, il a pu être calculé que la consommation annuelle pour le site de Vénissieux était de 254 820 kWh en 2021.



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



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre

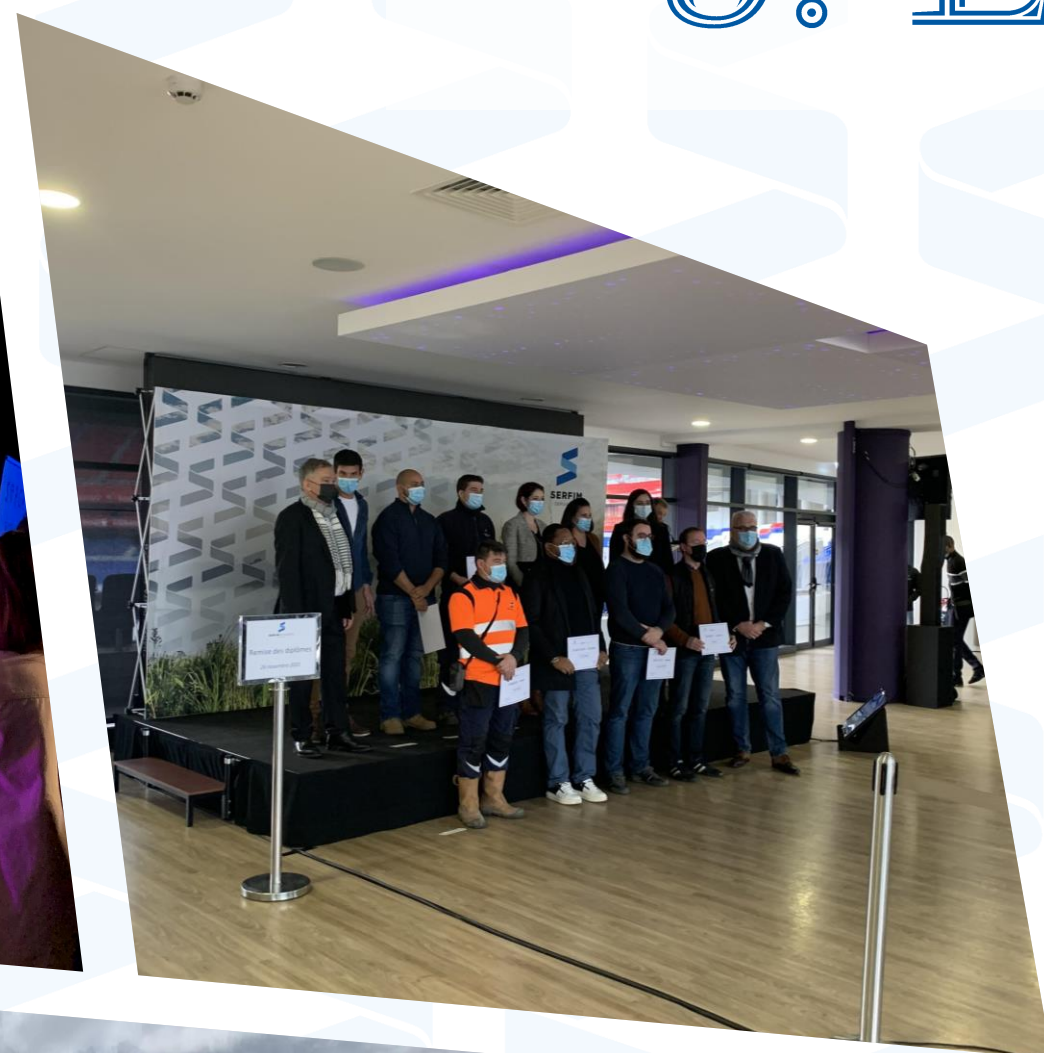


SERFIM T.I.C.



5. Lutte contre la corruption

- Principes du Pacte Mondial
- Vision de SERFIM T.I.C.
- Incontournables de SERFIM T.I.C.
Politique/Engagements



5. 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 »

5. 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.

5. Lutte contre la corruption

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. Ainsi; une charte achat responsable a été intégré lors de l'ouverture de tous nouveaux comptes fournisseurs.

Les partenaires de SERFIM T.I.C. doivent ainsi s'engager à œuvrer en **faveur de la mixité** et de la diversité des métiers et à promouvoir l'emploi et l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi.

5. Lutte contre la corruption

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.

5. 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.

5. Lutte contre la corruption

Garantir notre indépendance de 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.



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 I), 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 Kypsate 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 Ile-de-France et Charier) ou de la CNR pour le confortement d'une digue de protection à Avignon (Satif et Buesa), est une expression de cet état d'esprit. Candidater en groupement est un atout notamment lorsque les complémentarités de spécialités jouent un rôle décisif. Cette capacité à proposer ensemble est une conséquence de cette connaissance et de cette confiance mutuelles.



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



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

5. 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.

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

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.

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**.



5. Lutte contre la corruption

Code de bonne conduite

Il existe un engagement fort sur **l'éthique des affaires** : ainsi, SERFIM T.I.C. et ses collaborateurs s'engagent à respecter le **Code de Bonne Conduite SERFIM**.

Plusieurs mesures visant à prévenir les faits de corruption et de trafic d'influence sont listées :

- ✓ La lutte contre la corruption
- ✓ Le trafic d'influence
- ✓ La corruption active et passive
- ✓ Les cadeaux et invitations
- ✓ Mécénat et sponsoring
- ✓ Ristourne, remise sur facture
- ✓ Interdiction des embauches de complaisance

Mais aussi la concurrence loyale, les liens avec les entreprises extérieures, la conduite des affaires internationales et la lutte contre les blanchissements de capitaux.

Tous les collaborateurs sont sensibilisés au Code de Bonne Conduite à leur arrivé et ce dernier est intégré dans le livret d'accueil, ce livret est remis à tous les nouveaux arrivants et ce, sans distinction.

Le CODIR a été également formé à la loi Sapin II.

5. Lutte contre la corruption

Protection du lanceur d'alerte

Tout comme le Code de Bonne conduite, le code de procédure d'alerte SERFIM est intégré dans tous les livrets d'accueil.

Hormis le fait qu'il favorise la liberté d'expression, cette procédure d'alerte **expose la procédure et les moyens** mis en œuvre par le Groupe pour appliquer cette procédure.



La procédure réaffirme la protection prévue autour du lanceur d'alerte., qui bénéficie d'un statut protecteur prévu aux articles **L 1132-3-3 du Code du Travail 122-9 du Code Pénal.**

Deux adresses mails existent :

- alerteanticorruption@serfim.com
- alerte-hors-anticorruption@serfim.com

5. Lutte contre la corruption

Questions de sécurité de l'information

Chaque année ses nouveaux défis. Après le défi sanitaire en 2020, l'année 2021 a vu la question de **sécurité de l'information** revenir sur le devant de la scène. En effet, plus que jamais, SERFIM T.I.C. mesure l'importance de protéger ses données des attaques extérieures mais aussi intérieures. Ainsi, un comité de réflexion s'est lancée dans la mise en action d'une politique sur les questions de sécurité de l'information.

L'ISO 27001 est un objectif pour l'année 2022. Cette certification permettrait de confirmer et d'accélérer les bonnes pratiques de sécurité informatique de SERFIM T.I.C. mais également de défendre son système d'information contre les intrusions ou les sinistres.

En 2021, **aucune** alerte majeure n'a été détectée sur ces questions.

5. 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.



5. Lutte contre la corruption

Indicateurs SERFIM T.I.C.



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 2021 : 0



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

Evaluations RSE :

- ISO 26000
- Niveau PLATINIUM ECOVADIS



Conclusion



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



SERFIM T.I.C.

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.



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



SERFIM T.I.C.

Merci



Entrepreneurs d'avenir



SERFIM T.I.C. / Diffusion libre



SERFIM T.I.C.