

PRINCIPE D'ASTREINTE

Réactivité et efficacité
au service du client !
(p. 4 et 5)



Environnement : SERFIM roule à l'hydrogène (p. 3) // Lumière sur le nouveau tramway de Grenoble (p. 3)
// SERFIM et le LOU Rugby : au-delà du sponsoring ! (p. 6) // Désamiantage : une affaire de professionnels (p. 7)

FORCE DE PROPOSITION !

Comme la plupart des ETI (entreprises de taille intermédiaire), SERFIM est profondément ancré au cœur des villes, au plus proche des réalités de ses clients.

Cette relation de proximité caractérise l'ensemble des métiers du groupe. Elle donne sens à l'engagement quotidien de nos équipes. S'intéresser à l'impact de nos chantiers nous conduit à être à l'écoute des grandes tendances sociétales d'aujourd'hui, mais aussi et surtout à anticiper celles de demain. Être en avance demeure en effet le meilleur moyen pour maîtriser notre destin tout en contribuant activement, à notre échelle, à l'évolution des territoires.

Chez SERFIM, implication rime avec réflexions et propositions, comme celles présentées récemment dans un livret co-signé avec Christophe Gruy, président du groupe MAÏA, et dont vous découvrirez la synthèse

dans ce numéro. Sur ce sujet, mais aussi sur la réforme territoriale ou l'ouverture du capital des aéroports, nous avons notre mot à dire. Prenons la parole !



Guy Mathiolon

Président directeur général de SERFIM



SERFIM À LA RENCONTRE DES MAIRES ISÉROIS

Le 11 octobre dernier, SERFIM était présent au 57^e Congrès des maires de l'Isère, à Alpexpo (Grenoble). L'ensemble des sociétés du groupe implantées dans le département (Fileppi, ERE, Giroud-Garampon, Routière Chambard, Serpollet Dauphiné et Serpollet.com) était représenté. « Pour la première fois cette année, nous avons un stand sur l'événement, souligne **David Gandaubert**, directeur de SERFIM Eau (à droite sur la photo). Cette nouveauté est directement liée à notre volonté de conforter notre montée en puissance en Isère. »

VÉNISSIEUX RENOUVELLE SA CONFIANCE À SERFIM

Choisis il y a un an pour remettre à niveau le système de vidéo-protection de Vénissieux, Serpollet.com (SERFIM T.I.C.) et Serpollet (SERFIM Énergie) ont remporté le nouvel appel d'offres lancé par la ville. Objet du marché : la maintenance du système sur les trois prochaines années. « Nous avons proposé la meilleure offre technique et financière. La qualité de service démontrée ces derniers mois a aussi joué en notre faveur », note **Alexis Martinod**, responsable de l'activité Sûreté chez Serpollet.com. Missions supplémentaires prévues :

remplacer 52 caméras installées en ville dans le cadre des opérations de maintenance curative et raccorder au centre de supervision les 50 caméras situées dans les bâtiments communaux.

BIBLIOTHÈQUE ILLUMINÉE !

Agrémentant notamment les façades de la bibliothèque municipale de barres et de pixels LED, le projet du concepteur lumière Roland JEOL a été retenu par la ville de Lyon, en marge du futur réaménagement de la gare de la Part-Dieu. Trois mois ont été nécessaires aux équipes de Serpollet pour réaliser l'installation, avec des nacelles volantes parfois positionnées à plus de 55 m de haut. « Piloter point par point les 1024 pixels LEDs de la façade située à l'est constituait une première », précise **Romain Donier-Meroz**, conducteur travaux de l'entreprise de SERFIM Énergie. Une mise en lumière complète et très économe, avec une consommation de 5 kWh.





SYNERGIES AU SOMMET !

1 680 m. C'est l'altitude à laquelle les équipes de Fileppi Agence ERE Pompage et Services sont intervenues, d'avril à juin 2014, pour raccorder au réseau électrique le refuge du lac de la Grande Léchère (Vanoise). La turbine de la microcentrale hydroélectrique posée sur le tuyau d'alimentation du réservoir d'eau potable fournit les 7 kWh nécessaires à l'éclairage, la cuisine et la télésurveillance (alarmes techniques et intrusion). Un procédé de traitement ultraviolet assure également la désinfection de l'eau. « Cette réussite ouvre de nouvelles perspectives sur de nombreux projets de microcentrales à venir », déclare **Olivier Flamment**, chef de l'agence ERE.



LUMIÈRE SUR LE NOUVEAU TRAM GRENOBLOIS

Fin 2011, Serpollet Dauphiné (SERFIM Énergie), mandataire d'un groupement aussi constitué de Sobeca et Citéos, obtenait trois lots du marché relatif à l'éclairage de la ligne E du tramway grenoblois (11 km). En juillet, les travaux liés au 1^{er} lot (situés dans la ville-même de Grenoble) se sont achevés. « Les deux autres lots, localisés sur les communes de Saint-Martin-le-Vinoux et Saint-Égrève, seront livrés en mars 2015 », annonce **Patrick Rognard**, responsable d'affaires chez Serpollet Dauphiné. Une participation dynamique au développement de l'agglomération grenobloise !



DÉPOLLUTION : UNE EXPERTISE RENFORCÉE !

En ouvrant son propre service de conception et de construction d'unité de traitement, SERPOL s'affirme plus que jamais comme le spécialiste de la dépollution des sols, des nappes et des effluents industriels. « Cette évolution est stratégique, note **Nicolas Ferlet**, responsable de l'activité. Elle nous permet d'avoir la pleine maîtrise de la chaîne de fabrication et d'être encore plus innovant. » SERPOL est ainsi capable de concevoir, réaliser et exploiter des unités de traitement spécifiques à chaque typologie de chantier. Son parc de plus de 50 unités lui permet de répondre dans les meilleurs délais aux besoins de ses clients.



SÉCURITÉ : SERPOLLET.COM À NOUVEAU CERTIFIÉE

La société de SERFIM T.I.C. a obtenu la reconduction pour trois ans de son certificat M.A.S.E. (Manuel d'amélioration sécurité des entreprises). Fruit de deux jours d'audit de renouvellement début septembre, « cette certification s'inscrit pleinement dans notre démarche QSE et permet d'intervenir sur des sites industriels aux normes de sécurité élevées », précise **Didier Déal**, directeur de SERFIM T.I.C.



SERFIM roule à l'hydrogène ! Fin 2014, Serelec (SERFIM T.I.C.) et Fileppi (SERFIM Eau) réceptionneront chacune leur Kangoo ZE H2, premier utilitaire électrique à prolongateur d'autonomie à hydrogène. Nouvelle illustration de l'engagement du groupe en faveur du respect de l'environnement.



Mettre en sécurité une voirie, empêcher la pollution des nappes ou des sols...
trois principes guident les équipes SERFIM : service, réactivité, efficacité !



« UNE URGENCE ? ON S'EN OCCUPE ! »

S Dans les années 60, Serpollet innove en créant un service d'intervention d'urgence. Aujourd'hui, de nombreuses sociétés du groupe SERFIM sont dotées d'une cellule d'astreinte. Des ressources, des compétences et un état d'esprit au service des clients !

Interventions
d'urgence par an :

200 à 250
pour Serned

350 à 400
pour Serpollet

Depuis le 1^{er} juillet, Serpol est devenu le seul prestataire d'astreinte environnementale pour Total et ses filiales, soit plus de 4 500 sites en France : raffineries, stations services, dépôts pétroliers, transporteurs... Un marché considérable donc, pour lequel la société de SERFIM Dépollution s'est rapidement réorganisée en créant deux nouvelles cellules d'astreinte, à Paris et Montpellier. Savoir s'adapter, c'est aussi se donner les moyens de rendre toujours plus opérationnelle la notion de réactivité !

En la matière, Serpollet n'est pas en reste non plus. Pas moins de quatre marchés d'astreinte sont en cours : sur des activités de terrassement et de raccordement pour ERDF, sur de l'éclairage public et de la mise en sécurité de voirie pour le Grand Lyon ou certaines de ses communes, et de la viabilité hivernale pour

la DIR (Direction interdépartementale des Routes). « Être opérationnel dès qu'un client nous appelle,



*c'est une priorité et un vrai métier chez nous, souligne **Stéphane Londiche**, chef d'agence Serpollet. Et, contrairement à ce que l'on pourrait penser, les collaborateurs se mobilisent avec enthousiasme lorsque la situation l'exige. Marc Paccalin peut vraiment être fier de son héritage*» (cf. encadré).

LA CULTURE DE LA DISPONIBILITÉ...

Même état d'esprit chez SERFIM Recyclage, où l'astreinte est principalement portée par Serned. « À chaque demande d'intervention urgente, et même si ce n'est pas leur semaine d'astreinte, les collaborateurs répondent systématiquement présents, avec un



réel engouement », décrit **Raphaël Gas**, directeur adjoint de la branche du groupe. Sermed est notamment référencée auprès des sociétés d'autoroute de la région lyonnaise et de l'ensemble des services concernés (gendarmerie, sapeurs pompiers...) pour nettoyer les voiries à la suite d'accidents de la route. « *Nos clients apprécient l'expérience de notre personnel, la spécificité de nos matériels et notre mode opératoire éprouvé* », ajoute-t-il. Lorsque le chantier le nécessite, les synergies mises en place avec les autres entités du groupe répondent parfaitement aux besoins du client. Par exemple, Serdex mobilise son matériel et ses centres de traitement de déchets et Serpol apporte son savoir-faire sur les produits dangereux.

... ET DE L'IMPRÉVU !

La branche T.I.C. est elle aussi rompue aux opérations urgentes. Serelec assure ainsi un service d'astreinte portant sur la maintenance des feux tricolores, des jalonnements de parking ou encore du mobilier urbain. Et Serpollet.com intervient sur les déficiences de systèmes de vidéo-protection et de fibres optiques. « *Le SDIS* du Rhône, l'un de nos clients, ne peut pas se permettre d'avoir le moindre problème de liaison de fibre optique*, insiste **Philippe Mounier**, directeur régional chez Serpollet.com. *Tous les appels pompiers passent par ce biais ! En attendant de procéder au rétablissement de la fibre dans les plus brefs délais, nous avons ainsi la possibilité de maintenir le service en cas de panne.* »



Même dans les situations les plus imprévues, la satisfaction du client est au rendez-vous !

* Service départemental d'incendie et de secours.

« Janvier 2009. ERDF appelle Serpollet pour remettre en service les lignes électriques après le passage de la tempête Klaus dans le Sud-Ouest. Dimanche matin, réunion de crise. Lundi, 40 collaborateurs étaient en route ! »

Stéphane Londiche, directeur d'agence Serpollet

« Une rupture de fibres optiques causée par des travaux prive la moitié de Villeurbanne de téléphone et d'Internet ! Contacté vers 17h30 par Orange, Serpollet.com mobilise 20 techniciens toute la nuit pour rétablir le service à 10h le lendemain. »

Philippe Mounier, directeur régional Serpollet.com

« En intervention sur la voirie, les équipes ramassent tout type de produits. Il a même parfois fallu courir après des petits cochons et des dindes ! »

Raphaël Gas, directeur adjoint de SERFIM Recyclage



SIGNÉ MARC PACCALIN !

Si l'intervention d'urgence est intimement liée à l'histoire de SERFIM, c'est avant tout grâce à Marc Paccalin, ancien PDG de Serpollet. « *Dès 1963, la société a assuré un service d'astreinte pour son plus gros client, EDF, se souvient-il. Du jamais vu à l'époque ! Au début, je me chargeais personnellement des interventions, jusqu'à ce qu'un service dédié soit mis en place 24h/24 et 7j/7. Serpollet se fit alors connaître pour sa réactivité à toute épreuve... Se basant sur cette réputation, les pompiers et la ville de Lyon ont commencé à faire appel à nous pour sécuriser et nettoyer la voirie à la suite d'accidents de camions transportant des produits chimiques. Nous faisons le maximum pour répondre aux demandes, mais à la fin des années 70, tout cela était encore très empirique, et souvent risqué. Nous avons donc créé un service spécialisé au sein de Serpollet et recruté les profils adéquats pour répondre à ce besoin en toute sécurité.* » Ainsi naissait Serpol, qui s'est ensuite progressivement structurée pour devenir une entité à part entière, désormais reconnue comme un acteur de référence dans le secteur de la dépollution.



S Fédérer les compétences, valoriser la formation professionnelle et s'engager dans la cité sont au cœur du partenariat entre SERFIM et le LOU Rugby. **Yann Roubert**, président du club, revient sur les raisons d'une collaboration exemplaire.

Partenaire du LOU Rugby, le groupe SERFIM est aussi l'un des leaders locaux des travaux publics dont le club a encore très récemment pu apprécier l'efficacité...

Nos partenaires excellent, bien évidemment, dans leurs domaines d'activité. Après avoir relevé il y a trois ans le défi de la construction du Matmut Stadium en 82 jours, les équipes SERFIM ont à nouveau fait preuve de leur efficacité cet été à l'occasion du chantier d'extension du stade, toujours mené conjointement avec GL Events et EM2C.

L'enjeu était-il important ?

Il fallait tenir les délais, malgré une météo parfois peu estivale, pour accueillir dans des conditions idéales nos supporters dès le premier match du Top 14 à domicile. La nouvelle tribune optimise le confort de visibilité. Faire ce que l'on dit renforce également les relations de confiance indispensables à la réussite d'un collectif. Cela crédibilise notre projet sportif et économique à l'interne, auprès des joueurs notamment, et à l'externe.

Outre la technique, le LOU et SERFIM partagent aussi certaines valeurs ?

Nous avons en commun le même intérêt pour l'engagement dans la cité, pour l'éducation et la formation. Nous souhaitons voir nos jeunes percer au plus haut niveau, mais nous voulons d'abord qu'ils deviennent

de « bonnes personnes ». Accueillir le temps d'une journée les jeunes footballeurs de Lyon Duchère A.S., autre club soutenu par SERFIM, avec ateliers « découverte métiers » et rencontre avec Sébastien Chabal et Lionel Nallet, s'inscrit pleinement dans cette démarche. Des stages chez SERFIM permettent aussi à nos joueurs de se former en vue d'une éventuelle reconversion.

Sans oublier une vraie ambition sportive ?

Bien entendu. Grâce à des partenaires aussi passionnés et impliqués que Guy Mathiolon, PDG de SERFIM et président de Pyramide XV*, le LOU est redevenu un club qui compte et qui va continuer à grandir.

* Holding rassemblant les actionnaires du LOU Rugby.

« Nous avons en commun le même intérêt pour l'engagement dans la cité, pour l'éducation et la formation. »

Yann Roubert,
président du LOU Rugby


LE SAVOIR-FAIRE SERFIM S'EXPOSE AU MATMUT STADIUM



Composée notamment d'une nouvelle tribune sud, l'extension du Matmut Stadium porte la capacité de l'enceinte à 12 000 places. Quatre sociétés du groupe SERFIM (Albertazzi, MGB, Serpollet et Serpollet.com) ont participé aux travaux. Le volet « technique » du partenariat LOU - SERFIM se signale aussi par les écrans numériques installés dans les allées, les systèmes de contrôle d'accès et de vidéo-surveillance gérés depuis un PC dédié ou encore l'éclairage du terrain, avec service d'astreinte compris.



LES PROS DU DÉSAMIANTAGE

 Du 1^{er} septembre au 31 octobre, Serpol a mis en œuvre tout son savoir-faire « désamiantage » au service d'ERDF*, dans la commune de Montréal (Ardèche). Un domaine d'expertise historique pour la société de SERFIM Dépollution...

Deux mois de chantier auront été nécessaires pour venir à bout de l'amiante présente sur le poste électrique ERDF de Montréal (Ardèche), avant sa démolition : un mois d'installation et un mois de désamiantage à proprement parler. « *Il est normal de consacrer le même temps à la préparation du chantier qu'au retrait de l'amiante*, explique **Pierre-Jérôme Lacassagne**, responsable du secteur Milieux hostiles chez Serpol. *En effet, la phase amont du chantier est essentielle pour garantir une sécurité maximum.* »

UNE MÉTHODE ÉPROUVÉE

Après le montage de l'échafaudage au-dessus du bâtiment, quatre opérateurs ont procédé au confinement de la zone. Ils ont ensuite testé l'étanchéité du dispositif. Les protections collectives ont alors pu être mises en place : sas de personnel, sas des déchets, groupe électrogène de secours et extracteur d'air.



Après une ultime phase de vérification générale, place au désamiantage ! « *Avant de retirer l'amiante, les intervenants assurent avant tout leur sécurité*, rappelle

Alain Marin. *Ils se munissent de masques à ventilation assistée leur permettant de respirer convenablement et sans risque.* »

UNE EXPERTISE PARTAGÉE

Serpol accorde un grand soin à la réalisation du confinement des travaux car, quelle que soit la nature des matériaux, le désamiantage dégage automatiquement des poussières toxiques. Le chantier de Montréal n'a pas échappé à la règle. « *Il fallait, entre autres, retirer l'amiante bitumineuse présente sur le toit-terrasse du poste ERDF, au niveau des acrotères***, explique **Alain Marin**. *Les collaborateurs ont buriné et poncé, avec une aspiration à la source très haute efficacité (T.H.E.), permettant d'éviter une forte libération de poussières.* »

Un travail physique, habilement maîtrisé par une véritable équipe d'experts en la matière !

Due à des années d'expérience, cette connaissance pointue des exigences liées aux procédures de désamiantage profite à l'ensemble des sociétés du groupe. Serpol, par l'intermédiaire d'Antoine Robert, son référent amiante, apporte régulièrement son expertise à d'autres entreprises de SERFIM, les aidant ainsi à obtenir leur propre qualification désamiantage. Giroud Garampon ou encore Serpollet devraient par exemple décrocher la leur d'ici la fin de l'année.

« Il est normal de consacrer le même temps à la préparation du chantier qu'au retrait de l'amiante. »

Pierre-Jérôme Lacassagne,
responsable du secteur
Milieux hostiles chez Serpol

* Électricité réseau distribution France

** murets en béton situés sur le pourtour du toit plat



POLLUTEÇ / SALON DES MAIRES : SERFIM RÉPOND PRÉSENT !

Lors de **Pollutec 2014, organisé du 2 au 5 décembre prochains à Lyon Eurexpo**, le stand SERFIM présentera cinq branches métiers du groupe. La 26^e édition de ce rendez-vous incontournable permettra ainsi à SERFIM Dépollution, SERFIM Recyclage, SERFIM Eau, SERFIM Ouvrages d'art et SERFIM T.I.C. de mettre en avant leurs synergies et les grands axes de leur développement, tant au niveau national qu'international.

En 2012, le salon avait enregistré la venue de plus de 62 000 visiteurs. Pour SERFIM, cet événement constitue une magnifique opportunité, d'abord pour mettre en avant son positionnement et ses compétences auprès des acteurs des filières environnement / énergie et pour recevoir ses clients dans un cadre convivial.

Le **Salon des maires et des collectivités locales 2014, du 25 au 27 novembre, Porte de Versailles (Paris)** sera l'occasion pour SERFIM de présenter plus particulièrement les métiers de Nantet (SERFIM Recyclage) sur l'espace de la chambre de commerce et d'industrie de Savoie, dont Gilles Nantet, directeur de la branche, est l'un des vice-présidents.

« Nous insisterons notamment sur notre maîtrise du recyclage du plâtre, explique-t-il. C'est l'un de nos domaines d'expertise reconnu, avec un brevet et deux distinctions : Prix de l'innovation décerné lors du Salon des maires et des collectivités 2012 et celui de l'innovation dans les écotecnologies reçu lors de Pollutec 2012 ! Nous ferons aussi la connaissance des nouveaux élus. »

Deux rendez-vous sous le signe de la synergie, du développement et de l'innovation.

Rendez-vous sur le stand 3 B 258.

Rendez-vous Pavillon 2.2, stand C27.