

**SERFIM SA**

**Rapport de l'organisme de vérification**  
**Exercice clos le 31 décembre 2020**

Aux actionnaires,

À la suite de la demande qui nous a été faite par la société SERFIM SA (ci-après « entité ») et en notre qualité d'organisme tiers indépendant dont l'accréditation a été admise par le COFRAC Inspection sous le N° 3-1081 (portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

## Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie conformément au référentiel utilisé, (ci-après le « Référentiel ») par l'entité dont les éléments significatifs sont sur demande au siège de la société.

## Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

## Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes applicables en France déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission, et à la norme internationale ISAE 3000.

Nos travaux ont été effectués entre le 02 juin 2021 et le 18 juin 2021 pour une durée d'environ 10 jours/homme.

Nous avons mené 4 entretiens avec les personnes responsables de la Déclaration.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants :
- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices<sup>1</sup> et couvrent entre 14 et 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance sélectionnés pour ces tests<sup>2</sup> ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'informations et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans la Déclaration ne peut être totalement éliminé.

---

<sup>1</sup> Pour les informations sociales et environnementales : Serfim TIC, Serpol, Serpollet, MGB, Albertazzi, Caratelli, OA, Terragr'eau, Nantet

<sup>2</sup> Un groupe attractif : des effectifs en croissance, Egalité des chances pour plus de mixité (respect de l'égalité entre les femmes et les hommes), La formation au service de l'innovation et de l'employabilité (nombre d'heures de formation, nombre d'apprentis, nombre d'heures d'insertion), La santé et la sécurité au cœur de la culture Serfim (nombre d'entreprises certifiées « Référentiel sécurité »), Le bien-être au travail, un engagement du groupe (nombre entreprise ayant rejoint le contrat "les petits chaperons rouges", « Great Place to work »), Agir pour protéger l'environnement (Nombre d'entreprises certifiées ISO 14001, ISO 50001, MASE UIC, une branche dédiée au développement des Energies Renouvelables), Consommation d'énergie, Notre environnement sociétal et notre ancrage territorial (nombre d'emplois conservés et préservés, nombre d'apprentis).

## Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Lyon, le 21 juin 2021



FINEXFI  
Isabelle Lhoste  
Associée

---

# Déclaration de Performance Extra- Financière

## 2020

---

---

**GROUPE SERFIM**



**SERFIM**  
DEPUIS 1875



## ***Sommaire***

***Avis au lecteur***

***Périmètre et méthodologie***

- 1. Vision, engagement et valeurs***
- 2. Modèle d'affaires du groupe Serfim***
- 3. Nos enjeux RSE***
- 4. Des femmes et des hommes au cœur de notre stratégie de développement***
- 5. Agir pour protéger l'environnement***
- 6. Accompagner les acteurs du tissu économique local et national***



---

## **Contexte 2020**

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

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

## **Cadre réglementaire**

La Déclaration de Performance extra-financière a pour objet de rendre compte des actions mises en place par le Groupe et de refléter au mieux la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises sur laquelle nous sommes engagés. Elle a été établie en conformité avec l'article R.225-105 du Code de commerce, et a fait l'objet, conformément à la loi, d'une vérification par un organisme tiers indépendant.

Les chapitres 1, 2 et 3 exposent notre vision, notre engagement, nos valeurs, ainsi que notre modèle d'affaires et les enjeux RSE associés.

Les chapitres 4, 5 et 6 s'attachent à préciser nos politiques menées et nos actions, qui s'inscrivent pleinement dans les enjeux RSE, et mobilisent au quotidien l'ensemble des parties prenantes : nos clients, nos prestataires, les salariés du groupe, les écoles et universités, les autorités réglementaires, les organismes de certification, et l'ensemble des partenaires locaux et nationaux.

---

## ***Périmètre et méthodologie***

Le périmètre des informations présentées dans ce document est celui retenu pour l'établissement des comptes consolidés du groupe SERFIM.

Afin de produire et d'établir les données présentées dans ce document, un protocole de collecte, contrôle, et vérification des informations a été établi, permettant la remontée des informations et des indicateurs de RSE à destination de la Direction Financière selon une nomenclature et une définition précise et uniforme.

*Notons que certains indicateurs n'apparaissent pas dans ce document, n'étant pas applicables :*

- *montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement,*
- *actions de lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaires*
- *bien-être et santé animale*

# 1. Notre vision, notre engagement, nos valeurs



## 1.1 L'innovation, au cœur de notre stratégie

L'innovation est au cœur de notre engagement. Elle permet le dialogue autour de chacune des thématiques qui y sont associées :

L'innovation sociale qui répond à nos enjeux de dialogue social mais surtout à une meilleure prise en compte de la Qualité de Vie au Travail et de l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle au sein d'un groupe dans lequel la diversité prédomine.

L'innovation métier qui nous engage à une prise en compte permanente des besoins de nos parties prenantes et de leurs attentes. Persuadés qu'il s'agit d'une priorité, nous continuerons à maintenir un haut niveau d'investissement dans ce domaine.

---

L'innovation par la transition, transition énergétique avec la création d'une branche métier dédiée aux Énergies Renouvelables, et transition numérique avec la prise en compte des nouveaux enjeux de la ville de demain et des nouvelles formes de travail

L'innovation par la prise en compte des enjeux de sécurité informatique avec la nomination d'un DSI, ou bien également par le soutien aux démarches de transition numérique et nos actions en faveur de la lutte contre la fracture numérique

l'innovation valorisée par la reconnaissance de nos pratiques d'amélioration continue, telles que les démarches suivant des référentiels de management de la santé, de la sécurité, de l'environnement et de l'énergie ; ou encore les évaluations RSE, mixité ou QVT mises en place au fur et à mesure dans nos différentes structures

---

Notre rôle de décideur est aussi d'influer sur l'avenir de nos territoires. Loin du lobbying défendant des positions archaïques, nous souhaitons être des facilitateurs dans les projets ; et donc accélérer le soutien aux objectifs de développement durable que nous avons retenus pertinents dans notre chaîne de valeur.

Nous continuerons à nous impliquer auprès des collectivités, de l'Etat et de la sphère locale, pour soutenir les ETI et les PME, promouvoir le modèle économique SERFIM, et renforcer nos ambitions sociétales en garantissant la continuité des actions menées.

## 1.2 Des valeurs fortes, qui constituent l'ADN de notre groupe

### Une ADN forte : 140 ans d'histoire

Depuis 140 ans, l'entreprise n'a cessé de se développer et a étendu ses activités au fil des besoins et des innovations.

Les origines de SERFIM remontent à 1875 au début de l'activité de paveur de Louis Moulin. Son gendre, Joseph Serpollet, reprend l'entreprise qui devient en 1919 la société Serpollet. Les besoins de reconstruction de l'après-guerre amènent l'entreprise à se développer et à s'ouvrir aux métiers de l'industrie, de l'eau, du gaz et de l'électricité.

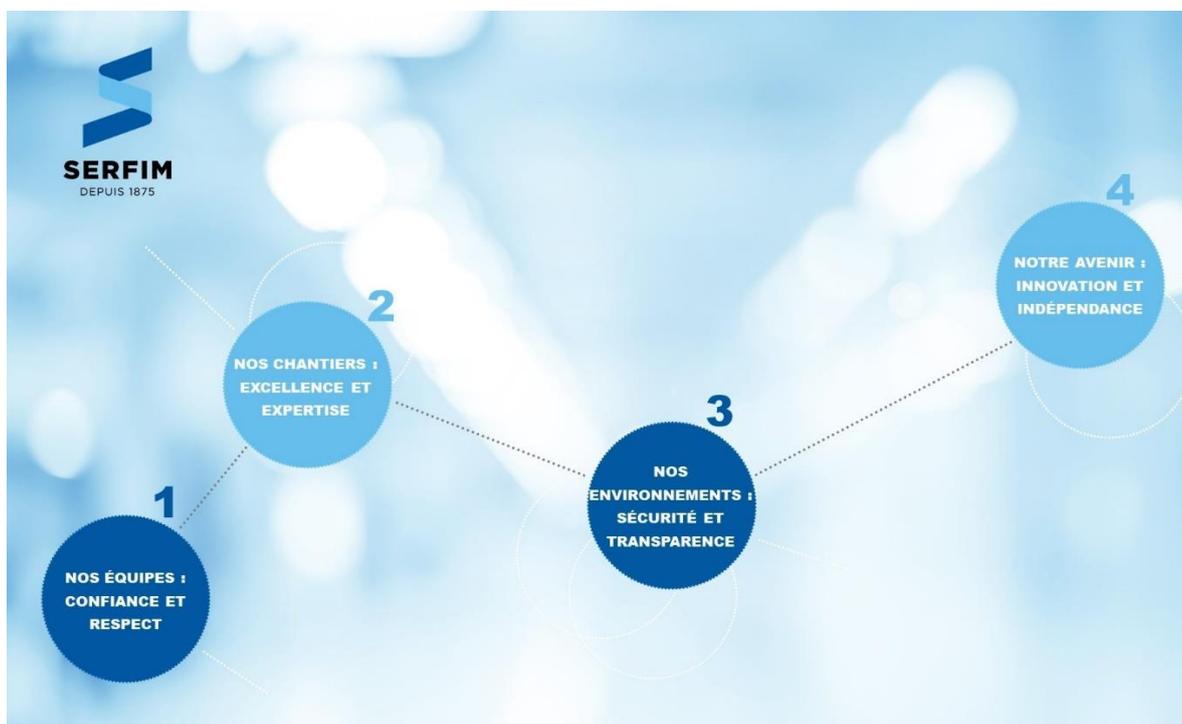
Au début des années 40, l'entreprise est vendue à Charles Roibet qui la transmet à son tour à Marc Paccalin dans les années 1970. Ce dernier crée un service d'astreinte et accélère le développement de l'entreprise la faisant ainsi passer rapidement de 15 à 100 salariés.

En 1983, lorsque Guy Mathiolon intègre l'entreprise, celle-ci compte près de 250 collaborateurs. Il en prend alors les rênes et s'attache à faire de Serpollet un groupe de sociétés complémentaires devenant, en 2007, le groupe Serfim.



## Nos Valeurs

Le quotidien et les projets de développement sont portés par des valeurs fortes, engagées et assumées par l'ensemble du Groupe SERFIM. Elles sont synthétisées autour de 4 axes, tournés résolument vers l'excellence humaine de demain.



**Nos équipes, confiance et respect :** Chez Serfim, le mot « Equipe » est chargé de valeurs : tout est fait pour optimiser les conditions de travail des salariés et préserver un faible turn-over.

**Nos chantiers, excellence et expertise :** dans l'exécution d'un chantier, SERFIM se préoccupe avant tout de fournir un travail de qualité tout en respectant les délais impartis. Le travail bien fait est notre marque de fabrique.

**L'environnement, sécurité et transparence :** Pour SERFIM, le capital humain est une véritable richesse. La sécurité des collaborateurs est une priorité au sein du groupe.

**Notre avenir, innovation et indépendance :** l'innovation est dans notre ADN, et a toujours été motrice dans le groupe. Économiquement, SERFIM revendique son indépendance : son capital est réparti entre la famille Mathiolon et ses cadres dirigeants.

## 1.3 Notre engagement RSE

Pour le groupe SERFIM, s'engager est d'abord affaire de conviction. Une conviction profondément ancrée dans notre histoire qui participe à notre développement et notre pérennité. Mais c'est aussi une réalité quotidienne et partagée, qui apporte un supplément de sens à nos activités et contribue à renforcer la fierté de nos collaborateurs pour leur métier et leur entreprise.



Notre engagement se fonde sur des valeurs qui constituent le fil rouge de notre action au quotidien : respect des femmes et des hommes, préservation de l'environnement, esprit d'innovation, qualité du travail, sécurité des salariés, indépendance financière, implication citoyenne. Il s'enracine au cœur même de notre organisation et se traduit par un ensemble d'actions concrètes, aux effets mesurables, notamment en matière de développement des compétences, d'emploi, ou de démarche QSE.

La signature du Pacte mondial des Nations Unies comme l'attention portée à la mixité et à l'égalité dans les relations au travail, ou encore la place accordée aux personnes handicapées sont autant d'initiatives qui ancrent dans notre quotidien cette volonté de placer l'Homme au centre de notre projet d'entreprise et qui témoignent, chaque année, que nous partageons des valeurs qui vont bien au-delà des mots rentabilité et profits. L'évolution de Serfim passe par l'implication de l'ensemble des salariés et des dirigeants : c'est notre challenge collectif.

En 2020, le Groupe Serfim a mis à jour l'évaluation de ses enjeux et risques liés à la RSE du Groupe en réalisant, une analyse de matérialité afin d'anticiper les attentes, les risques et opportunités liés aux enjeux du développement durable.

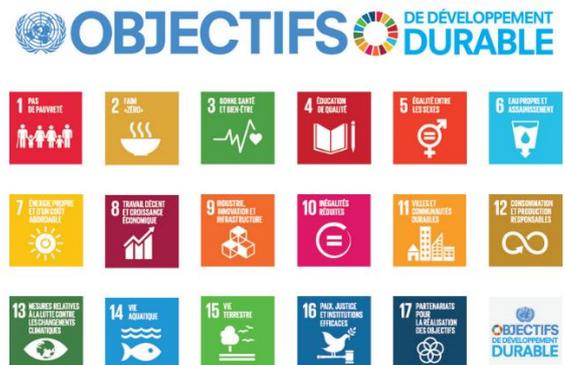
Cette analyse a été menée en plusieurs étapes :

- La réalisation de benchmarks sectoriels
- L'identification des principaux enjeux à partir de ressources internes
- L'organisation d'ateliers internes avec des opérationnels de chaque pôle afin de valider la pertinence des enjeux
- La collecte des données RSE par la Direction financière du groupe

Ce travail a permis d'identifier et de hiérarchiser les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux du Groupe en fonction :

- Des attentes des parties prenantes ;
- De leurs impacts sur l'activité du Groupe.

En 2015, les Nations Unies ont adopté un nouveau programme composé de 17 Objectifs de Développement Durable. Les ODD s'affirment comme le nouveau cadre mondial des priorités et leur traduction pour les entreprises par le Global Compact<sup>1</sup>, le WBCSD<sup>1</sup> et la GRI<sup>1</sup> constitue un nouveau référentiel RSE exhaustif. Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies le groupe SERFIM s'est appuyé sur ce référentiel pour identifier ses principaux enjeux RSE



<sup>1</sup> Global Compact, World Business Council for Sustainable Development, Global Reporting Initiative

## 1.4 Gouvernance Opérationnelle de notre démarche RSE

### Organisation opérationnelle

La conduite de la démarche RSE est assurée par un comité RSE, composé de 17 cadres, se réunissant 5 fois par an.

Il a en charge la coordination des chantiers dans les différents domaines concernés (social, environnemental, sociétal, économique), les actions de sensibilisation auprès des collaborateurs, ainsi que la consolidation du reporting extra-financier. Selon les chantiers, il s'appuie sur un réseau de référents internes en charge de chaque problématique, au sein des différents sites ou services concernés.



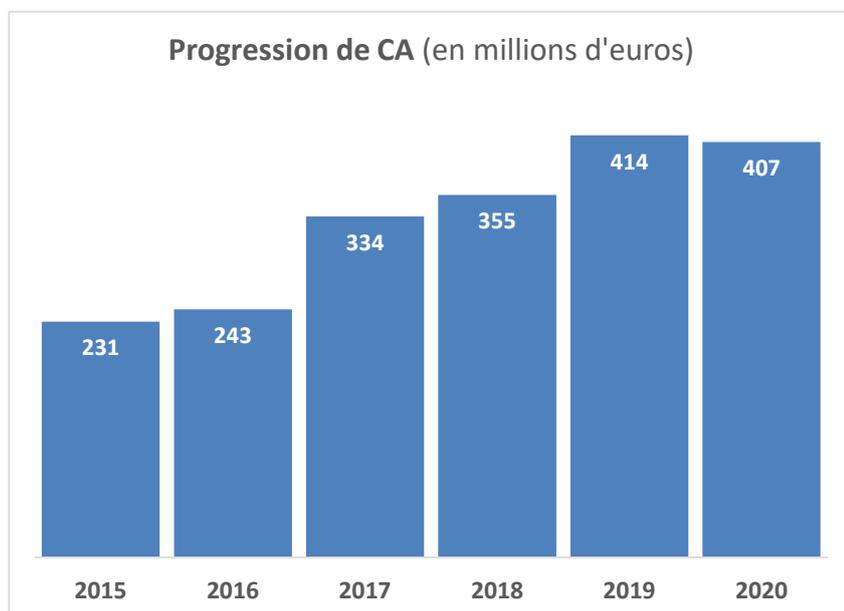
### Supervision de la démarche

Une fois par an, la politique RSE de l'entreprise est présentée et débattue lors d'un comité de direction.

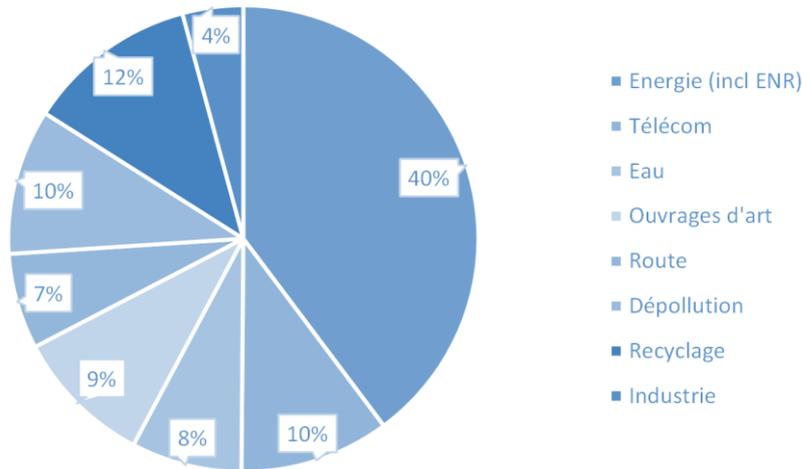
## 2. Le modèle d'affaires du groupe

### Notre Profil

SERFIM est un groupe indépendant qui compte aujourd'hui plus de 2 400 salariés et réalise un chiffre d'affaires de 407 millions d'euros.



## CA par secteur 2020



SERFIM est implanté dans la région Auvergne-Rhône-Alpes et développe également ses activités dans la région Parisienne, dans les grandes métropoles et à l'international.

## Les sites



**80** IMPLANTATIONS SUR LE TERRITOIRE



Si 99% du CA du groupe est réalisé en France, avec 80 implantations sur le territoire, le groupe développe également sa présence à l'international

## Notre modèle d'affaires

### Les ressources

#### Des hommes & des femmes :

2126 Salariés au 31/12/2019

#### Capital intellectuel

31% de cadres au 31/12/2019  
+ de 30 000 heures de formations dispensées par an aux salariés

#### Capital financier

Structure stable et autonome :  
actionnariat familial (80%) et cadres dirigeants (20%)  
CA de 414 M€  
Résultat Net de 12M€  
Trésorerie nette 2019 de 48 M€

#### Présence Territoriale

80 implantations sur le territoire

### 10 métiers au cœur de notre démarche RSE



### La création de valeur

Des hommes et des femmes : 2370 salariés (+11%) au 31/12/2020

#### Capital intellectuel

Développement des formations sur 2020 (+2300 heures)  
Développement de l'activité Energies Renouvelables

#### Capital financier

Stabilité d'actionnariat (80% familial, 20% cadres dirigeants)

CA de 407 M€  
Résultat net de 9.5 M€  
Trésorerie nette 2020 de 59 M€ (en progression de 11M€)

#### Présence Territoriale

Renforcée avec les acquisitions 2020 et l'ouverture de nouvelles agences

**140 ans d'expertise**

### 3. Nos enjeux RSE

Les enjeux liés à l'activité du Groupe Serfim ont été attribués aux différents Objectifs de Développement Durable pour suivre la contribution du Groupe en matière de RSE et mesurer les actions et leur performance associée.

Au-delà des enjeux identifiés, le groupe intègre ses valeurs au cœur de sa démarche développement durable et a défini des indicateurs de performances pour suivre le respect de ces valeurs.

**Nos équipes** : confiance et respect chez SERFIM, le travail en collaboration et en équipe sont des valeurs essentielles. Le groupe accorde une grande importance à l'optimisation des conditions de travail, et suit notamment :

- Le niveau du turn-over
- Le taux de contrats en CDI (celui-ci s'élève à 93% sur 2020).

**Les chantiers** : excellence et expertise  
Dans l'exécution d'un chantier, SERFIM se préoccupe avant tout de fournir un travail de grande qualité tout en respectant les délais impartis, le travail bien fait étant la marque de fabrique du groupe.

- Le nombre de certifications QSE-RSE-Énergie en est le principal indicateur.

**Notre avenir** : L'innovation est dans l'ADN de SERFIM. De fait, l'anticipation et la proposition de solutions innovantes sont des caractéristiques majeures du groupe, mesurées notamment via :

- Les investissements en R&D, le développement de nos bureaux d'études
- Le pourcentage d'ingénieurs dans les effectifs

**L'environnement** : sécurité et transparence. Pour SERFIM, le capital humain est une véritable richesse. La sécurité des collaborateurs est tout naturellement une priorité au sein du groupe, et son suivi se fait via :

- Le nombre d'accidents du travail avec arrêts
- Le taux de fréquence
- Le taux de gravité

Le groupe Serfim est indépendant notamment dans ses choix : indépendance rendue possible par une répartition du capital entre la famille Mathiolon et ses cadres dirigeants et indépendance vis-à-vis de ses donneurs d'ordre et prestataires.

Le groupe met l'accent sur le développement de la responsabilité sociétale des entreprises et c'est d'ailleurs à ce titre qu'a été créé le fonds de dotation SERFIM Mécénat, qui depuis plusieurs années mène de nombreuses actions en faveur de l'éducation, de la mixité ou encore de l'environnement. Les dirigeants des entreprises du groupe sont à l'écoute de leurs équipes, certainement parce que beaucoup viennent du terrain, échangent régulièrement avec les acteurs de leur territoire et sont, avec le temps, devenus des partenaires de l'économie locale.

Concrètement cela se traduit par l'animation d'une commission RSE transverse SERFIM qui partage les bonnes pratiques de chaque entité, travaille sur les indicateurs de performance RSE que suit SERFIM, et constitue un appui aux démarches RSE individuelles.

67 certifications et évaluations QSE-RSE Energie sont dénombrées au sein du groupe en 2020, ce qui traduit une volonté forte de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue sur l'ensemble de nos activités et de nos actions.



En exemple, les sociétés Serpol et Serfim TIC renforcent leur impact sociétal positif, avec les certifications Ecovadis, Iso 26000, le Label Egalité Afnor, ou encore Great Place to Work



---

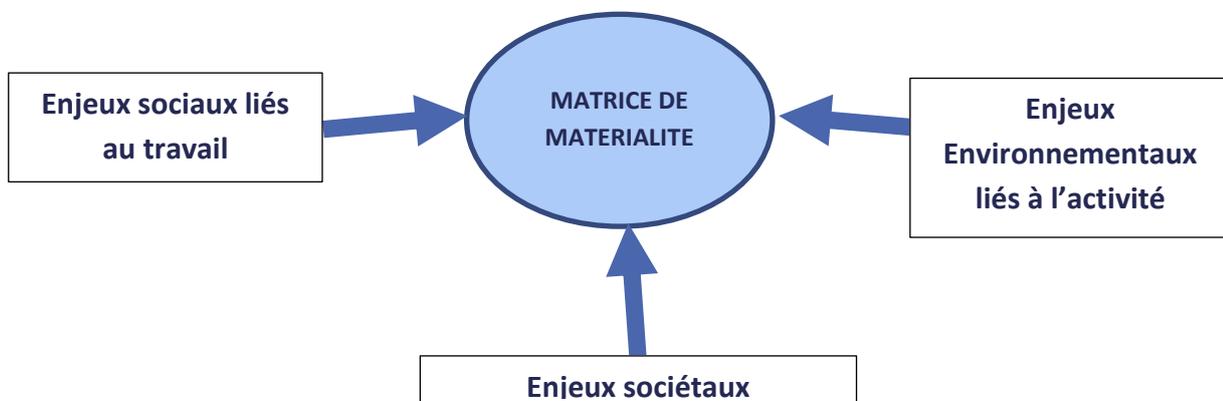
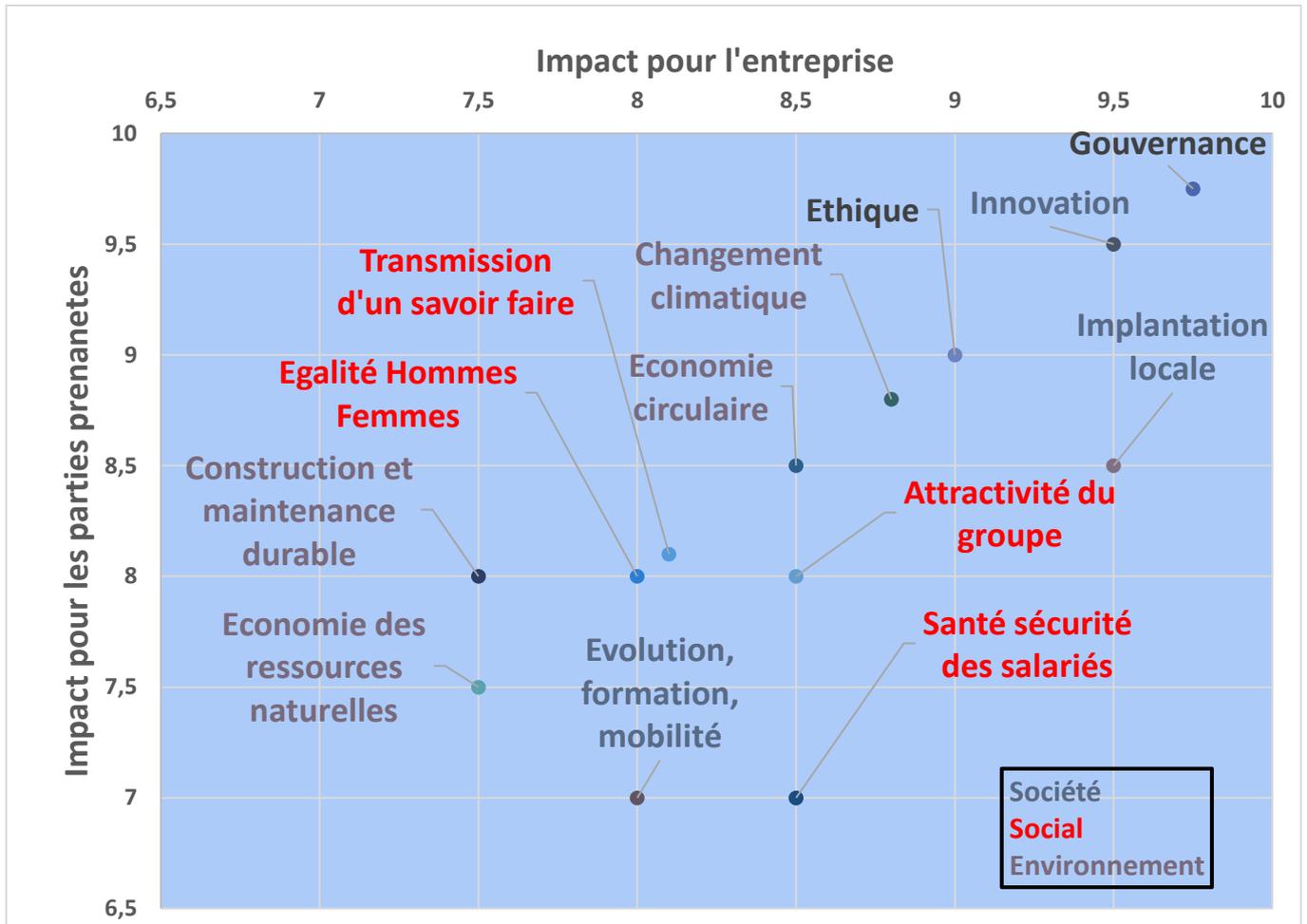
Fort de ces engagements, Serfim via une des société du groupe a rejoint le Comité des Territoires du Global Compact France, relais officiel de l'action des Nations Unies, réunissant une dizaine de PME françaises, et dont le rôle est de promouvoir en région les objectifs de Développement Durable de l'ONU au travers de différents projets, tels les Entreprises ambassadrices, les Cercles régionaux, la plateforme Global Compact +.



Engagés depuis de nombreuses années en matière de RSE, Serfim est fier de partager son 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.

## Matrice de matérialité

La matrice suivante présente les enjeux majeurs du groupe recensés, ayant un impact significatif pour l'entreprise et pour les parties prenantes qui y sont associées.



## 4. Des hommes et des femmes au cœur de notre stratégie de développement

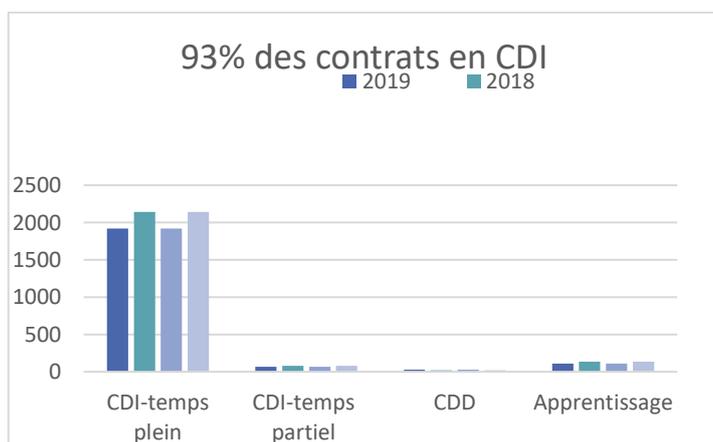
Entièrement centré sur ses valeurs et son engagement dans le Pacte Mondial des Nations Unies, le groupe accorde une grande importance au bien-être de ses collaboratrices et ses collaborateurs. C'est la raison pour laquelle SERFIM souhaite développer un dialogue social constant dans toutes les entreprises du groupe ainsi qu'une démarche RSE au sein de ses équipes en termes d'égalité, de mixité, d'handicap et de lutte contre les discriminations.

### 4.1 Un groupe attractif : des effectifs en croissance

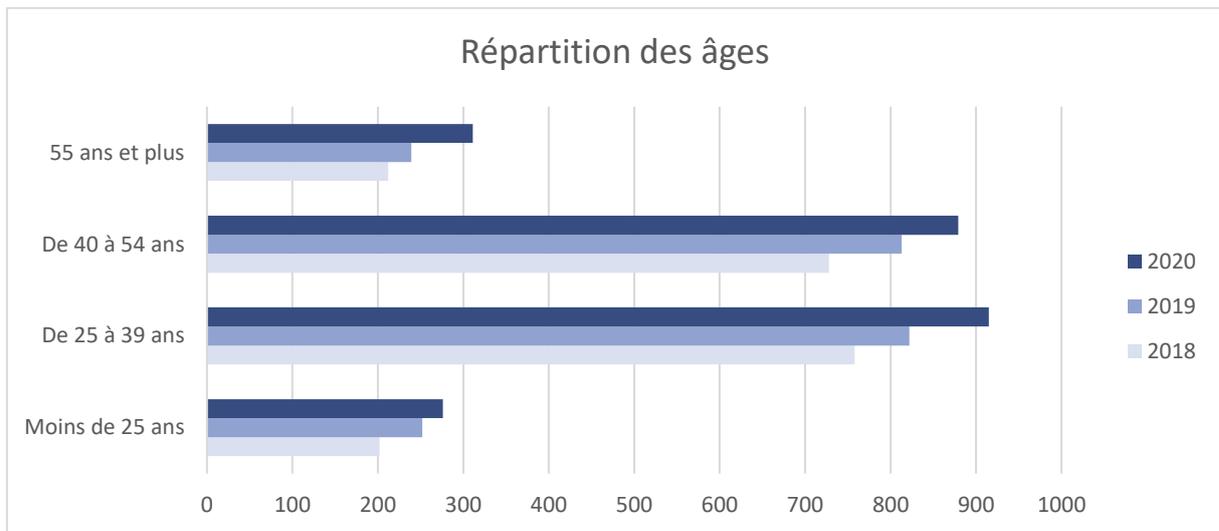
#### Evolution des effectifs



*Avec une croissance des effectifs de +11%, le groupe compte 2370 collaborateurs au 31/12/2020*



En 2020, le total des effectifs du Groupe SERFIM s'élève à 2370, marquant une forte hausse par rapport à 2019 (+11%). Cette augmentation s'explique principalement par la croissance interne de nos filiales. Par ailleurs, le groupe poursuit sa politique d'insertion avec le recours croissant aux contrats d'apprentissage (+6% de nombre d'alternants entre 2019 et 2020).



Le groupe SERFIM a embauché un nombre significatif de jeunes : le nombre de salariés de moins de 25 ans a augmenté de 10% en 2020 par rapport à 2019, et représente 12% du total des effectifs du groupe. Outre le renouvellement des générations, cette politique d'embauche permet également de transmettre les valeurs et le savoir-faire SERFIM aux nouvelles générations.

### Un turn over faible

La politique de recrutement a été toujours aussi active en 2020 (464 embauches, contre 419 en 2019).

Le groupe mène une politique active pour fidéliser ses salariés, notamment au travers des actions suivantes :

- Promotions internes
- Formation
- Intéressement et participation

## 4.2 Egalité des chances pour plus de mixité

L'objectif du groupe SERFIM est d'éliminer toutes formes de discrimination notamment lors du processus de recrutement. Cela se traduit par des actions en matière d'égalité, de mixité, de handicap et de lutte contre les discriminations. Le premier geste fût d'ailleurs la mise en place d'une charte politique de mixité et d'égalité professionnelle. Bien que conscient de la particularité de ses métiers et de son secteur d'activité, SERFIM souhaite tout de même prendre part aux enjeux de la mixité dans ses équipes.

L'obtention du Label Egalité par SERFIM T.I.C. répond au plan d'actions ambitieux 2017-2020 dans lequel s'est engagé SERFIM Groupe. Seulement 3 entreprises de Travaux Publics en France ont obtenu ce Label depuis sa création.

### *Respect de l'égalité entre les femmes et les hommes*

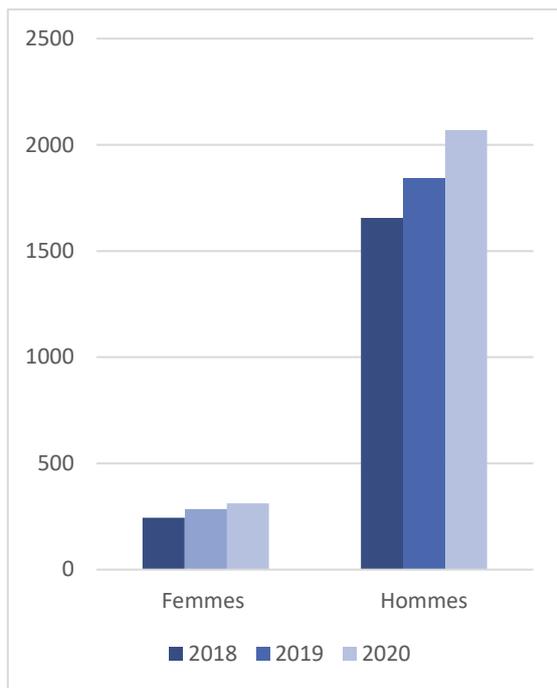
Depuis 6 ans, Serfim s'engage concrètement en faveur de l'égalité et de la mixité professionnelle : publication d'une charte mixité et égalité, création d'une commission dédiée, soutien au sport féminin. Les exemples sont nombreux.

Cette volonté d'agir dans la durée est cohérente et conforme à la volonté de faire de Serfim un groupe en mouvement, en recherche d'innovation et en adéquation avec les valeurs humanistes qu'il porte.

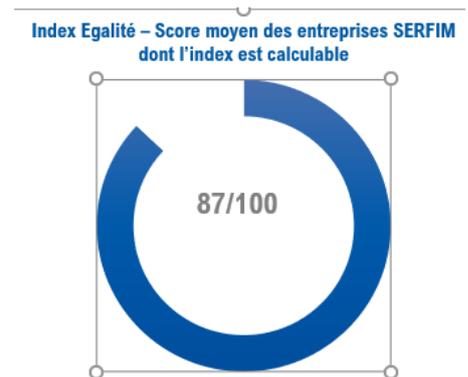
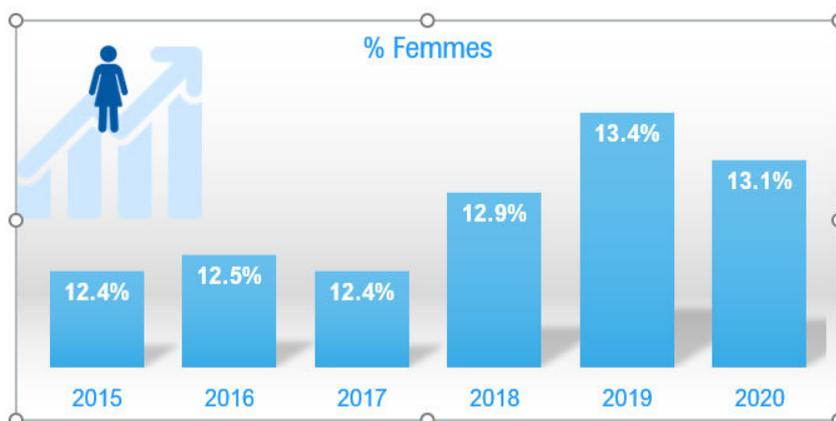


Serfim poursuit et développe ses actions en matière de mixité notamment via une sensibilisation :

- Des managers et des collaborateurs aux stéréotypes
- Des acteurs de l'emploi, comme des agences d'intérim, afin de pouvoir recruter davantage de profils féminins



Les femmes représentent 13,1% des effectifs, contre 13,4% en 2019. Dans des secteurs d'activité où l'employabilité féminine est relativement réduite (12% - source : Fédération Française du Bâtiment), le groupe poursuit sa politique de diversification des effectifs, les femmes représentant 16% des embauches en 2020.



L'Index égalité s'élève en moyenne à 87/100 pour les entreprises dont l'indicateur est calculable.

L'évolution des effectifs féminins est de +14% depuis 2014. En 2020, Serfim se positionne au-dessus des entreprises de son secteur.



---

L'AFNOR a décerné le Label Égalité à SERFIM T.I.C.. 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.

Avec l'obtention de ce label en 2019, SERFIM T.I.C. a franchit un cap d'excellence en ayant structuré ses actions mixité dans les domaines des ressources humaines et du management.

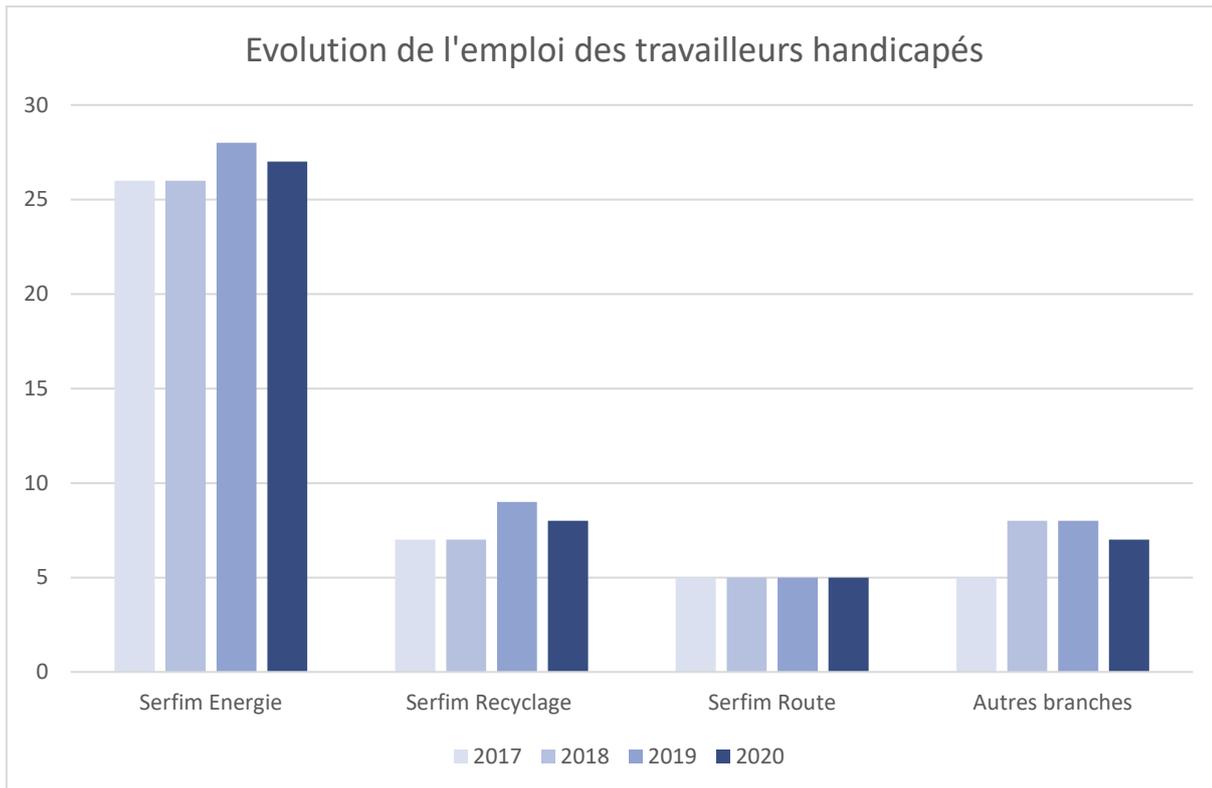
---

## Le handicap

L'emploi et le bien être des personnes en situation de handicap est au cœur des préoccupations du groupe. La société a lancé une campagne de sensibilisation au handicap auprès de son personnel. Cela s'est concrétisé par des affiches, des prospectus expliquant les différents handicaps et la mise à disposition d'un numéro de téléphone pour renseigner les personnes intéressées. L'objectif de cette campagne est d'encourager le personnel à revoir son jugement sur le handicap, afin de favoriser l'intégration des salariés handicapés sur leur lieu de travail.

Outre la sensibilisation sur le handicap, le Groupe compte, à terme, proposer des stages, des emplois et des simulations d'entretiens aux personnes touchées par le handicap.





L'implication du groupe pour cette cause se matérialise également par le soutien qu'il apporte à l'association « Comme les autres », en faveur de l'insertion socio-professionnelle, mais également d'autres associations tels TFA, Cal'Pas ou encore Dravengers, qui œuvre pour soutenir les familles confrontées au handicap.

Le nombre de travailleurs handicapés au sein de Serfim, principalement porté par la branche Energie, a augmenté de 9% entre 2017 et 2020.

Autre illustration de Serfim sur ses actions en matière de handicap : l'installation récente de Serfim TIC de i-balises pour le compte de la SNCF. Des panneaux sonores autonomes et mobiles sont positionnés dans les gares et permettent d'informer, d'orienter et de guider les personnes à Mobilité réduite, en déclenchant un message sonore via une télécommande normalisée ou par une application smartphone.

---

## 4.3 La formation au service de l'innovation et de l'employabilité

Pour SERFIM, la formation et la transmission des savoirs sont indubitablement des marques de progrès et d'évolution.

L'importance donnée au développement des compétences s'est matérialisée par la création de l'académie SERFIM il y a une quinzaine d'années. Au sein de cette académie, des parcours de formation interne et d'apprentissage pour les plus jeunes sont programmés chaque année.

L'école des Compagnons est une illustration concrète et originale des types de formation mises en œuvre au sein de SERFIM Académie.

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 a renouvelé son guide de formations certifiantes, intégrant notamment les métiers, le management, l'informatique, le commercial, la sécurité, les ressources humaines et le développement personnel.



En juillet 2020, des sessions de formation thématiques (notamment sur réseaux sociaux pour les Community managers, ou encore sur les démarches clients pour les encadrants techniques et administratifs) ont été organisées et menées par des collaborateurs du groupe, et ce, dans une volonté de développer un vivier interne de formateurs occasionnels et de tuteurs terrain, pour bénéficier des expertises métiers et les transmettre.

Nombre d'heures de formation : 32 300 heures en 2020, en hausse de 7%  
Nombre d'apprentis : 137 en 2020 contre 109 en 2019.



Chaque année l'académie réunit les anciens diplômés durant une journée afin d'obtenir un retour d'expérience de leur part (identification des besoins, retour sur la pertinence des programmes...), permettant ainsi d'ajuster les formations proposées dans un environnement de dialogue permanent, propice à la mise en confiance et à la révélation des talents.

Les programmes proposés se sont aussi diversifiés, et ce, pour répondre aux besoins de l'ensemble des collaborateurs du groupe, et à différents niveaux de l'entreprise depuis le Compagnon en passant par les chefs de chantiers jusqu'aux managers, avec notamment un partenariat avec EM Lyon.

#### LES PROGRAMMES DE SERFIM ACADEMIE

- **Académie de l'encadrement** (pour CdC/CdE/CdT depuis 2006)
- **Université SERFIM** (pour les managers depuis 2007)
- **École des Compagnons** (pour les ouvriers depuis 2008)
- **Académie des bureaux** (pour le personnel administratif depuis 2011)
- **Académie à la carte** (depuis 2015)
- **Académie des savoirs** (pour l'apprentissage du Français Langue Étrangère, depuis 2016)

En complément de cette logique de formation, nous nous investissons pour faire découvrir nos métiers et susciter de nouvelles vocations.

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

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

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

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

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



Nos entreprises sont partenaires depuis plusieurs années du GEIQ (groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification) dont le but est de permettre à des personnes éloignées du marché du travail de remettre un pied en entreprise en passant par l'alternance ou le stage. Ainsi, 18 600 heures d'insertion ont été réalisées en 2020 notamment via la participation à des GEIQ et des ETTI.

Cet engagement se poursuit également avec la mise en place d'une POEC (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective) auprès des réfugiés, de façon à permettre à des demandeurs d'emploi, au travers d'une action de formation de 400 heures, d'acquérir des compétences pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés dans nos entreprises.

## 4.4 Une politique de Rémunération motivante

S'agissant de la politique salariale, la volonté du groupe SERFIM est de mettre en place des dispositifs de rémunération motivants au sein de ses entreprises. Cela se traduit par une rémunération individualisée, équitable et reflétant la performance de chacun des collaborateurs.



A cette politique s'ajoutent des dispositifs associant les collaborateurs aux résultats de l'entreprise. A ce jour, 14 entreprises du groupe ont mis en place un accord de participation (soit 92% de l'effectif total) et 22 entreprises possèdent un accord d'intéressement volontaire (soit 94% de l'effectif total).



## 4.5 La santé et la sécurité, au cœur de la culture Serfim

La culture SERFIM 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 des clients, en prenant en compte la santé et la sécurité de nos collaborateurs mais aussi son impact sur l'environnement.

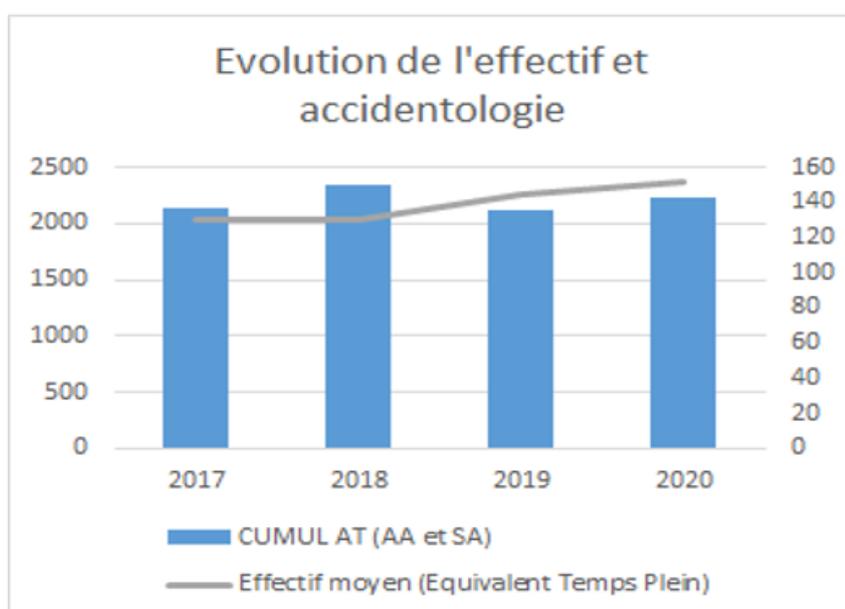
## Un effort constant de formation, une démarche qualité



La sécurité sur les lieux de travail est d'abord assurée par l'effort constant de formation du Groupe sur ces sujets primordiaux ainsi que par la matérialisation des consignes de sécurité sur les lieux d'activité et notamment le rappel de l'obligation du port des équipements de protection ainsi que la correcte délimitation des zones à risque.

## Un suivi rigoureux des indicateurs d'absentéismes et d'accidents du travail, et un dispositif valorisant l'amélioration continue

En 2020, l'absentéisme s'élève à 4.2% des effectifs, contre 4.4% en 2019, et 4,9% en 2018. La raison la plus fréquente étant la maladie non professionnelle et l'accident de travail, en lien avec la pénibilité des travaux sur les chantiers. Suivent les conséquences des intempéries et les événements familiaux.



---

Le nombre d'accidents du travail avec arrêt est en hausse, mais proportionnel à l'augmentation de l'effectif. Cependant, le nombre d'entreprises primées au Serfim d'Or est lui aussi en augmentation, ce qui illustre une politique de sécurité encore renforcée au sein du groupe.

Du fait de ses métiers particulièrement exposés aux risques d'accident du travail, Serfim mène en effet une politique active au quotidien, et renforcée d'année en année, avec des objectifs croissants de réduction du nombre, du niveau de gravité et des actions fortes de développement de solutions pour améliorer la sécurité de ses salariés.

**Des actions concrètes permettant de sensibiliser l'ensemble des acteurs aux enjeux de sécurité du groupe, tant en interne qu'en externe :**

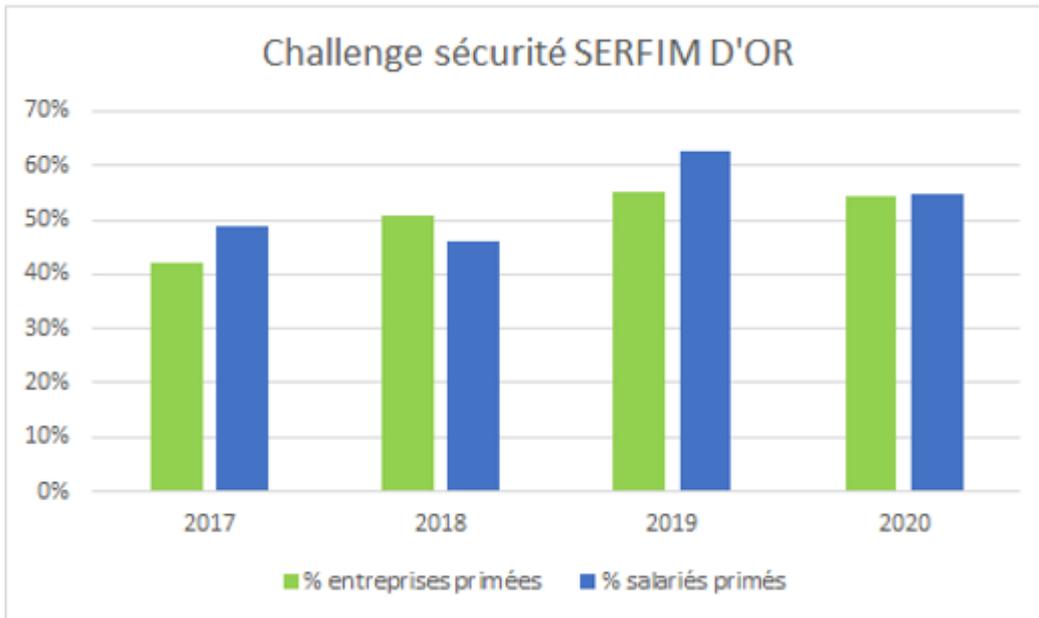
- Le mois de la Prévention, anciennement organisé sur une semaine, et déployé en 2020 sur un mois complet. Cet événement, cette année focalisé sur le partage des bonnes pratiques, a permis de sensibiliser près de 1600 collaborateurs (contre 1150 en 2019), et ce, dans une démarche permanente de réduction des accidents du travail et d'amélioration de l'appréhension du risque.

- Les actions pour limiter les dommages aux ouvrages enterrés, via des investissements (en exemple les aspiratrices, permettant des travaux d'approche des réseaux sensibles) et la formation des équipes.

Par ailleurs, la branche Energie s'investit depuis plusieurs années sur ce risque en assurant la présidence de l'Observatoire régional DT/DICT et en s'impliquant également dans les comités nationaux.

- Depuis plus de 10 ans, le groupe SERFIM organise également le concours du SERFIM d'or qui encourage ses filiales à améliorer leur résultat en matière de sécurité. L'objectif étant d'avoir moins de 3% d'accidents avec arrêt rapporté à l'effectif.

En 2020, 11 entreprises (contre 10 en 2019) et 921 salariés ont été primés au SERFIM d'or.



En 2020, 21 entreprises du groupe SERFIM sont certifiées « Référentiel sécurité » (OHSAS 180001, ISO 45001, MASE UIC, CEFRI/QUALIANOR). Les certifications Sécurité représentent 31% des certifications et évaluations obtenues.

## 4.6 Le bien-être au travail, un engagement du groupe

La démarche RSE dans laquelle s'est engagé le groupe SERFIM depuis de nombreuses années vise de plus en plus le bien-être au travail. Pour ce faire, le groupe a pour objectif de renforcer le bien-être de ses salariés via la mise en œuvre d'actions concrètes et accessibles au plus grand nombre, et via l'organisation d'événements fédérateurs comme des challenges sportifs ou des journées d'intégration afin de réunir l'ensemble des salariés le temps d'une journée. Le but étant de partager des moments conviviaux entre les collaborateurs.



Par ailleurs, répondant à notre plan d'actions Mixité et Égalité Professionnelle 2017-2020, le groupe Serfim a noué un partenariat avec « Les Petits Chaperons Rouges ». Ce dispositif, développé pour répondre à une demande des salariés, vise essentiellement à faciliter l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle mais aussi à améliorer la qualité de vie au travail.

A fin 2020, 12 entreprises du groupe ont rejoint le contrat et 26 berceaux ont été proposés aux collaborateurs.

En Mai 2020, Serfim T.I.C. a rejoint le cercle des sociétés certifiées « Great Place to Work », labellisation décrochée par 97 lauréats en France, dont 12 en Auvergne-Rhône-Alpes. Un marqueur de confiance pour l'entreprise particulièrement engagée dans des démarches de transformation et d'innovation sociale.



## En pleine crise sanitaire, l'importance de maintenir du lien

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

C'est le cas notamment de SERFIM T.I.C. qui souhaite maintenir le lien avec ses collaborateurs en télétravail depuis de nombreux mois, avec notamment les actions suivantes :

- 1 newsletter envoyée toutes les semaines aux collaborateurs avec @ (Outlook)
- De 3 à 5 grandes informations, avec photos



## 5. Agir pour protéger l'environnement

Le changement climatique et l'économie circulaire sont des enjeux clefs des économies actuelles. Le groupe Serfim participe par ses activités et par ses politiques internes à réduire les émissions de gaz à effet de serre et tend à valoriser les déchets.

L'innovation est consacrée à ces efforts.

La responsabilité environnementale représente l'un des trois piliers de la RSE. Cet axe de développement est devenu un enjeu crucial pour le Groupe depuis maintenant plusieurs années et cela d'autant plus que la gestion des risques environnementaux est déterminante dans la poursuite des activités de SERFIM.



Le premier objectif du groupe SERFIM en matière environnementale est de maintenir et développer une démarche de certification conformément aux normes internationales :

- La certification ISO 50001 permettant une gestion efficace de l'énergie (1 entreprise du groupe)
- La certification ISO 14001 se référant aux systèmes de management environnemental (12 entreprises du groupe)
- La certification MASE UIC (7 sociétés du groupe), également très reconnue par nos clients notamment en termes de prévention des risques professionnels et de la santé



## Une branche dédiée au développement des Energies Renouvelables



Engagée dans la transition énergétique à travers nos usages et nos consommations, Serfim ENR incarne aujourd’hui les nouvelles ambitions du groupe en matière de production d’énergies renouvelables.

Nos compétences historiques diversifiées, la synergie de nos métiers, nos fonciers, nos gisements “matière”, et notre goût pour l’innovation, nous permettent d’investir, développer, maintenir et réhabiliter des installations de production d’énergies, en propre sur nos sites et en partenariat sur ceux de nos clients.

L’accompagnement de SERFIM ENR :

- Etudes et conseils pour solutions innovantes de production d’énergie
- Financement, construction et exploitation d’unités de production d’énergies (centrales photovoltaïques, hydroélectriques ...)
- Mise aux normes et réhabilitation d’installations de production (génie civil, génie électrique, inspection et expertises...)

Serfim Energies Renouvelables a équipé en 2020 les toits de Serned, société de la branche Recyclage, de panneaux photovoltaïques (918 unités), pour une production annuelle de 309 000 kWh.

Au Cœur des métiers du groupe se concentrent également les activités de dépollution et de recyclage.

## La dépollution



Pionnier des métiers de la dépollution de sites en France depuis 1983, Serpol intervient pour résoudre les problématiques environnementales de ses clients. Dépolluer, désamianter, sécuriser, valoriser constituent son quotidien d'éco-entreprise, notamment au travers d'une forte intégration institutionnelle et d'une démarche QSE volontariste. Forte de ses 160 collaborateurs (ingénieurs, techniciens) répartis au sein de 8 agences nationales et une agence espagnole, SERPOL assure un service de proximité qui s'appuie sur les dernières innovations techniques développées au sein d'un laboratoire R&D intégré.



En service depuis juin 2020, la nouvelle unité de traitement des lixiviats, un procédé mis au point par Serpol, fondé sur la technologie des bioRéacteurs Membranaires (BRM)

---

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

- Lifepopwat: traitement de la pollution au Lindane (pesticide) des eaux via des procédés biologiques en collaboration avec une université tchèque et des partenaires industriels.

- Eclar : traitement de la pollution des sols en hydrocarbures via des procédés biologiques de type champignons, en partenariat avec l'École Centrale de Lyon.

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



---

## Le recyclage

SERFIM Recyclage est constitué des sociétés Nantet, Serdex, Serned, Carrières MBTP et Eco3bois. SERFIM Recyclage présente un large positionnement régional centré sur les valeurs de respect des engagements, de qualité d'exécution, de proximité, d'écoute client et de préservation de sécurité des usagers et des intervenants.

Sa notoriété est bâtie sur des métiers de prestations de services avec Serned et Nantet, pour les collectivités et les industriels, et sur les performances de tri de Serdex et Nantet. Son savoir-faire dans la gestion des déchets du BTP, des déchets de plâtre notamment, le fait reconnaître comme le principal acteur régional du recyclage. Cet état de l'art a permis de créer une marque : Eco3chantiers .



Serfim Recyclage conçoit et réalise des unités de traitement intégrant la méthanisation et le compostage des déchets organiques.

Grâce à leurs investissements en R&D, ces sociétés développent des outils et des partenariats industriels qui repoussent les limites technico-économiques de la valorisation des déchets (déchets de plâtre). À ce titre, elles participent activement au développement de l'économie circulaire, en produisant de la matière première secondaire, destinée à l'industrie du plâtre.

Grâce à cette innovation unique, Serfim Recyclage se veut « écologiquement vertueux ». Pour aller plus loin, un partenariat avec un fabricant de panneaux de particules européen installé en France a donné naissance à une société spécialisée dans la

valorisation des déchets de bois : Eco3bois. SERFIM Recyclage est membre du Syndicat des Recycleurs du BTP et adhérent de BTP Rhône et Savoie.

En 2020, au cœur des missions de Serfim Recyclage, la fabrication de matière première secondaire à partir de déchets s'accélère avec la concrétisation de deux grands projets :

- **Bioval**, fruit d'un partenariat avec Vicat, destiné à produire et approvisionner en combustibles de récupération les cimenteries, en réduisant ainsi le concours aux énergies fossiles traditionnelles, et en permettant l'amélioration du bilan carbone de la production de ciment.
- **Pari Plâtre**, né d'une rencontre entre Bennes Services et Serfim Recyclage, ayant pour vocation d'exporter le savoir faire de Serfim en matière de recyclage des déchets à base de plâtre. L'usine fonctionnera sur le même principe que celle de Nantet, pionnière du recyclage du plâtre en France.



Autre projet et nouvelle expertise de Serfim Recyclage : la valorisation des laines minérales

Amorcée il y a 3 ans, la démarche commerciale de Serdex porte aujourd'hui ses fruits. Le site du port Edouard Herriot devient spécialiste du retraitement d'une nouvelle catégorie de déchets 100% recyclable et à l'infini : les laines minérales.

Serfim Recyclage, ajoute une expertise à son arsenal de solutions durables. Les laines minérales (de verre ou de roche), matériaux isolants typique des chantiers de constructions, ont trouvé leur exutoire lyonnais. En un an d'activité, le rendement de l'atelier a triplé, produisant en 2020 près de 70 tonnes de laines récupérées, triées, nettoyées, et reconditionnées. Des investissements d'équipements ont permis ce bond de capacité.

Serdex se positionne ainsi comme un grossiste exigeant sur ce process, et entretient un rapport direct, sans négoce intermédiaire, avec les différentes parties prenantes que sont les constructeurs, les déconstructeurs, et les fabricants, en organisant la traçabilité de la matière première secondaire.



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

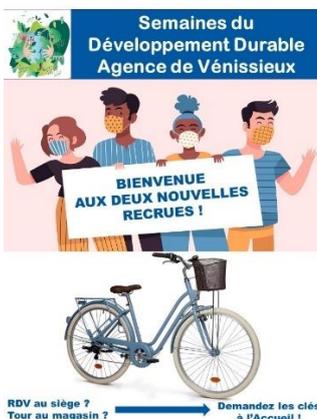
- zéro désherbant chimique sur les centres de tri
- réalisation de fauches tardives sur les ISDND,
- suivi et lutte contre les espèces invasives (Renouée du Japon, ambrosie) des ISDND et carrières,
- limitation au maximum des produits nocifs pour l'environnement, identifiés par des pictogrammes, dans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



## Des actions concrètes impliquant les collaborateurs, comme une participation active à la semaine du Développement Durable

Les collaborateurs de Serfim, via leurs entreprises, ont été porteurs de projets, d'idées et de créativité pour la semaine du développement durable organisée en septembre 2020, avec notamment les initiatives suivantes :

- Collecte de matières recyclables (papier, emballages, gobelets, piles, déchets de chantier) en collectant 1.7 tonnes.
- Les membres du Comité de Direction de Serpol ont participé à la réalisation d'une fresque du climat afin d'être sensibilisés aux enjeux climatiques et travaillé sur les données du GIEC (Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat). Ces échanges se sont conclus par un engagement fort de la direction d'intégrer ce combat dans les orientations stratégiques de Serpol et de ses filiales.



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

## CHARTRE CHANTIERS RESPONSABLES

**+ DE COLLECTE ET DE TRI**

- Réduire les déchets à la source
- Respecter le tri, recycler les déchets de chantier
- Utiliser les bennes et gérer leurs emplacements
- Éliminer régulièrement en déchèterie tous les déchets, notamment les déchets liquides

**- DE NUISANCES SONORES**

Informez les riverains : prévenir, avertir et disposer près sur le chantier :

- Éviter les chocs de matériels et les cris, ne pas laisser le moteur tourner
- Adapter son comportement, éviter des travaux-nocturnes
- Privilégier les engins hydrauliques, électriques aux matériels pneumatiques
- Limiter l'utilisation des groupes électrogènes et compresseurs, privilégier le raccordement au réseau électrique

**+ DE PROPRETÉ**

- Utiliser des bacs, conteneurs et zones de tri
- Nettoyer régulièrement le chantier
- Éviter la pollution (arrosage de sol)

**+ D'ATTENTION AUX MATÉRIAUX**

Protéger les personnes, matériaux et produits sensibles de l'environnement selon les critères de :

- Durabilité et adaptabilité
- Facilité d'entretien
- Limitation des impacts environnementaux et sanitaires

**+ DE PROTECTION ET PRÉSERVATION**

- Utiliser dès que possible des produits biodégradables
- Respecter les Fiches de Données de Sécurité des produits dangereux utilisés
- Régérer et respecter la végétation et les espèces sauvages

**+ DE SÉCURITÉ**

- Informer régulièrement les riverains
- Baliser et protéger le chantier, le fermer chaque soir s'il s'agit d'un chantier fixe
- Rechercher régulièrement aux alentours de zones sensibles (écoles, hôpitaux, crèches, commerces...)
- Assurer la sécurité des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap
- Maintenir l'accès aux riverains et usagers

Reproduction autorisée - Communication interne - www.serfim.com - 12/2020

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



**SERFIM**  
SOLUTIONS

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

## D'autres branches du groupe au service de l'environnement

Par les investissements en R&D et la recherche constante d'innovation, les sociétés du groupe participent également à des chantiers dépolluants au service de l'environnement :

- Serfim TIC, en poursuivant en 2020 le développement de 22 e-papers (nouvelle génération de bornes d'information voyageurs, à distance et en temps réel, accessibles également aux personnes malvoyantes par un dispositif de synthèse vocale), poursuit l'offre de la connexion pour tous, conjuguée avec l'autonomie énergétique, ces bornes pouvant fonctionner grâce à l'énergie solaire.
- Après avoir contribué au développement de la fibre, Serfim TIC se lance également dans l'installation de réseaux bas débits utilisés pour l'activation d'objets connectés, appelés aussi IoT (Internet of Things), notamment sur le territoire de la Loire, dans le cadre d'un partenariat avec le SIEL.



## Une dynamique du groupe autour de l'innovation et des projets environnementaux

Le groupe organise depuis 7 ans chaque année le Challenge Innovation Eurêka, pour soutenir et encourager les initiatives internes.

Le succès de cette opération a encouragé SERFIM à se doter d'un outil d'accompagnement des projets les plus prometteurs. C'est ainsi qu'est né un partenariat avec 1Kubator dont la mission consiste à accompagner les porteurs de projets pour les concrétiser.

Le Comité Innovation du groupe 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,
- Energie,
- Préservation de la faune et la flore.



### CHALLENGE INNOVATION EURÊKA :

une participation active,  
des projets en développement

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



Cette année, la crise sanitaire n'a pas entamé la créativité et l'ingéniosité des collaborateurs. Pour preuve, cette 7<sup>ème</sup> édition du Challenge Eurêka a vu participer 33 candidats, soit autant de projets. Onze inventions ont d'abord été pré-sélectionnées puis 5 d'entre elles ont été distinguées par le jury final composé des membres de la Direction. Cette année, le concours a pris une impulsion supérieure. Tous les projets sont tournés vers nos grands enjeux : la sécurité, la pénibilité sur les chantiers, la qualité, l'écoute de nos clients, le digital, le sociétal.

---

## 5.1 Prévention et gestion des déchets/pollution

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte vise à permettre aux organisations de contribuer plus efficacement à la préservation de l'environnement. Cette loi encourage davantage les démarches de prévention des déchets.

A l'horizon 2025, cette loi prévoit d'imposer aux professionnels et aux particuliers d'établir une solution pratique de tri à la source pour les biodéchets.

Les actions environnementales de Serpol ont rencontré un écho positif à l'international puisque des revues spécialisées ont publié des articles relatifs aux projets de R&D en matière d'environnement. En outre, SERPOL a établi des partenariats avec des universités, afin de développer ces procédés de dépollution innovants. Enfin, grâce à son rôle prépondérant dans la dynamique d'innovation, la cellule R&D au sein de Serpol est un des moteurs commerciaux de son activité.

Serpol met également en place des solutions de tri de déchets au sein de son siège. Avec l'aide de la société Elise, des bornes de tri de papiers, bouteilles, canettes, cartouches, piles et autres ont été installées sur l'ensemble du site de Vénissieux. Ces dispositifs permettent aux salariés de faire un geste écocitoyen avec l'aide de leur entreprise.

## 5.2 Consommation d'énergie

La réduction des consommations d'énergie est une des priorités du Groupe. Serfim TIC s'est engagé dans la certification ISO 50001 pour une gestion optimale de l'énergie.

Par ailleurs, via sa nouvelle branche d'activité SERFIM Energies Renouvelables, Serfim mène une politique engagée sur des solutions futures de réductions et d'optimisation de consommations d'énergie.



L'énergie est une compétence incontournable que Serfim souhaite développer, avec également d'autres illustrations comme Terragr'Eau, qui récupère du biogaz, ou encore notre partenariat avec les stations de recharge en hydrogène EAS-HyMob .

Le groupe suit sa production d'énergie propre en KW h : en 2020, la puissance injectée par Terragr'Eau sur le réseau de distribution GrdF est de 5 797 147 kWh (contre 5462 700 kWh en 2019).

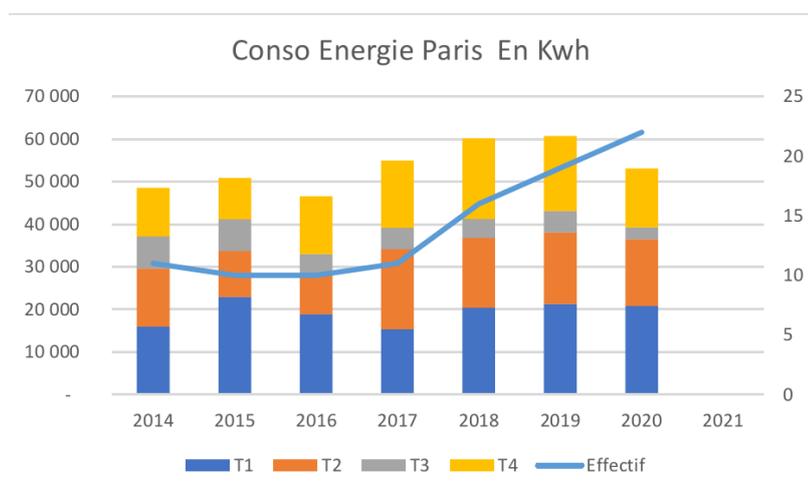
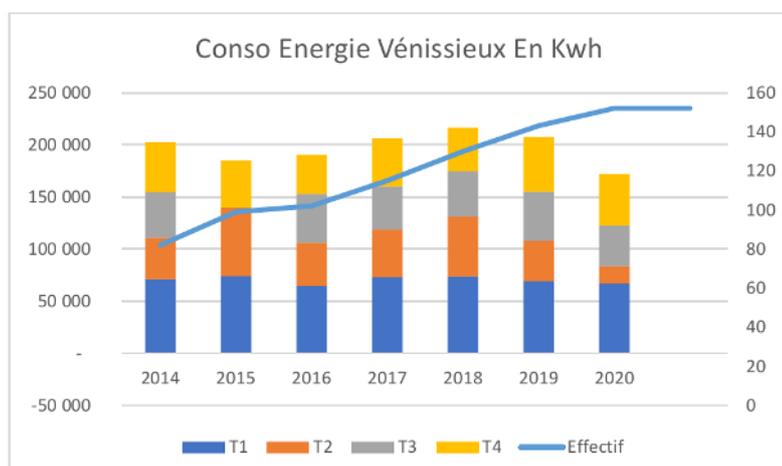


Avec Eas-Hy Mob, et notre partenariat avec les stations de recharge en hydrogène, Serfim poursuit son action de développement des Energies Renouvelables.

Au sein des entités du groupe, des initiatives sont également prises autour de la mobilité verte. En 2020, 6 310 000 kWh ont été produits par les entreprises du groupe Serfim. Quant à notre taux de véhicules propres, celui-ci a augmenté, passant de 1.21% en 2019 à 3% du parc en 2020.



## La mise en place d'une revue énergétique et de plans d'actions



Du fait de leur engagement dans la certification ISO 50001, certaines filiales ont la nécessité de contrôler leur performance énergétique. SERFIM TIC, une des filiales les plus importantes du groupe, établit chaque année une revue énergétique qui permet de mesurer l'usage énergétique des bâtiments et ceux liés au transport, les 2 principales sources d'énergie consommée. Ces mesures s'accompagnent de plans d'actions et sont suivies au travers d'indicateurs définis.

Les plans d'actions définis ont permis, de réduire, notamment sur les 3 dernières années, la consommation d'énergie, alors que les effectifs sont en hausse et l'activité soutenue.

---

## 5.3 Prise en compte des formes de pollution

SERFIM Groupe est conscient de toutes les formes de pollution que peut générer son activité mais prend également en compte les formes diverses de nuisances qui peuvent exister sur les chantiers, telles que les nuisances sonores, l'exposition aux odeurs, la déformation des chaussées ou bien encore l'éclairage nocturne.

La prise en compte des nuisances constitue un véritable enjeu pour le Groupe qui a fait de la maîtrise de ces nuisances un objet majeur de suivi notamment dans le respect des mesures prescrites dans la réglementation sur la certification environnementale ISO 14001.

Pour remédier aux impacts négatifs de ces nuisances, le Groupe a mis en place des dispositifs permettant une meilleure acceptation des chantiers par les riverains et notamment un système sécurisant pour les personnes handicapées. Cette innovation permet aux personnes à mobilité réduite de contourner le chantier en cas de barrières ou de tranchées sur la voie. Un panneau sonore délivrant un message vocal a également été mis en place pour guider les malvoyants.

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

---

## 5.4 Consommation des matières premières

Le Groupe se fixe pour objectif de limiter au maximum les impacts négatifs liés à l'utilisation des matières premières. A ce titre, SERFIM Groupe envisage d'utiliser le plus possible des matières provenant de l'écoconception ou bien de recyclage et attend que ses principaux fournisseurs respectent également ces engagements notamment à travers la validation d'un cahier des charges préalable.

## 5.5 Sensibilisation à l'environnement



L'engagement de SERFIM dans la protection de l'environnement se traduit également par la sensibilisation du grand public aux problématiques environnementales, en insistant plus particulièrement sur l'éducation des jeunes.

Ainsi en 2017, des étudiants ont visité un chantier de dépollution en cours de réhabilitation par SERPOL, l'objectif étant de faire comprendre les tenants et les aboutissants d'un tel projet. Toujours dans le même esprit, le Groupe organise régulièrement pour les écoles des journées portes ouvertes sur son site de déchargement et de tri des déchets, ceci afin de développer une conscience collective du développement durable chez les plus jeunes. A l'avenir, SERFIM souhaite encore plus s'engager dans le développement d'actions de sensibilisation auprès du grand public.

En juin 2017, le président du Sénat et le président de la CCI France signaient une convention de partenariat permettant l'organisation de stages d'immersion en entreprises pour les sénateurs. C'est dans ce cadre que Nantet a reçu l'an dernier le sénateur de l'Isère.

En juin 2019, la société Serned a également participé à un atelier sur l'accélération du recyclage des emballages ménagers, atelier organisé à la déchetterie de Terney à l'occasion de la venue de la Secrétaire d'État en charge de la transition écologique et solidaire, dans le but d'associer les différents acteurs d'un territoire dynamique en matière de recyclage et d'enrichir le projet de loi du Gouvernement en matière d'économie circulaire.

---

## 6. Notre environnement sociétal et notre ancrage territorial

Pour SERFIM, la démarche RSE passe obligatoirement par un dialogue continu avec l'ensemble des parties prenantes.

Une des priorités du groupe est de développer une présence locale (de proximité) avec les institutions, le public et nos salariés, et ainsi maintenir les emplois.

Concrètement, cela se traduit par la pérennisation des implantations locales en investissant régulièrement sur les infrastructures des agences existantes. Une autre illustration est la volonté de passer par la reprise d'entreprises pour s'implanter. Cela permet de créer des synergies entre le savoir-faire des entreprises de SERFIM et la connaissance territoriale de l'entreprise reprise.

### 6.1 Impact socio-économique sur les territoires

Le groupe SERFIM possède une réelle volonté d'ancrage territorial tant au niveau régional que national. Cette volonté de développement territorial se concrétise par une politique volontariste de maintien de l'emploi.

#### Participation active aux journées des Métiers de l'Emploi

Serfim a participé en début d'année 2020 au forum des métiers de l'emploi, ou encore à des journées portes ouvertes d'école.

Un élan ralenti par la crise sanitaire, la fermeture des établissements de formation ayant temporairement privé les entreprises de ces démarches prospectives. À la rentrée prochaine, avec la montée en puissance de la reprise d'activité, les différents

exploitants des sociétés de SERFIM poursuivront leurs campagnes d'intégration de nouveaux apprentis.

### Reprise de sociétés en 2020

Serfim Energie a procédé à la reprise de la société GR4 basée dans le Val de Marne (Sucy-en-Brie) en s'engageant à conserver les 66 emplois de la société. Cette société, spécialisée dans les réalisations clés en main des réseaux de distribution d'énergie (électricité, gaz, télécoms) et des réseaux d'eau rejoint le branche Energie sous le format d'établissement secondaire de Serpollet Ile-de-France.



L'un des savoir-faire de SERFIM est en effet la reprise de PME pour les intégrer dans ce que nous avons toujours appelé « notre fédération de PME ». En effet, nous sommes une ETI fondée historiquement sur la création d'activités d'une part et la reprise d'entreprises d'autre part.

BENTIN a également préservé 19 emplois en reprenant la société SAITEC, spécialisée dans la conception et la réalisation de systèmes de régulation et de gestion technique des bâtiments pour la supervision à distances d'équipements tels que la CVC (chauffage, ventilation, conditionnement d'air), l'éclairage, les systèmes de sécurité ou de sûreté.



## Un ancrage 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.

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.



## Développement de partenariats avec des écoles

- Le nombre d'apprentis augmente : 137 en 2020, 109 en 2019 alors qu'ils n'étaient que 75 en 2018. Le nombre de stagiaires augmente aussi, passant de 110 à 127.
- Des enseignements sont prodigués : de nombreux collaborateurs du Groupe dispensent des cours en intervenant dans des collèges, des lycées, et dans des établissements de l'enseignement supérieur. Ces enseignements permettent aux jeunes de s'ouvrir à de nouvelles perspectives et à de nouveaux métiers.

En 2020 SERFIM était présent auprès de 17 jurys d'examen, tels que l'examen de Master Spécialisation Entrepreneuriat et Management de l'Innovation à l'EM Lyon.

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



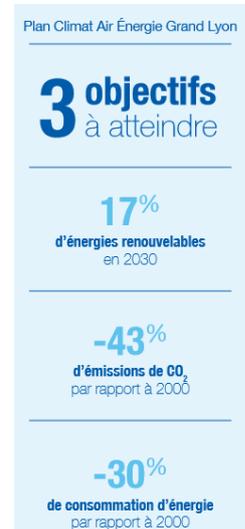
### Acteur engagé de la Métropole de Lyon

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

Déplacements, industrie, habitat, énergie, la Métropole de Lyon agit dans le cadre de son plan Climat Air Energie pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et adapter le territoire aux effets du réchauffement climatique.

Inscrit dans cette démarche depuis 2015, Serfim s'aligne aux côtés de 145 partenaires (collectivités, industriels et producteurs d'énergie, entreprises du secteur tertiaire, laboratoires, associations) sur la politique du Grand Lyon pour atteindre 3 objectifs d'ici 2030 : une croissance de 17% d'énergie renouvelable, une réduction de 43% d'émissions de CO<sub>2</sub> et de 30% de consommation d'énergie par rapport à 2000.

Le climat est l'affaire de tous chez Serfim : de la Direction Générale, aux opérationnels, en passant par les administrations, le mouvement investit toutes les branches, dans les process terrain et les bonnes pratiques.



---

## 6.2 Relations avec les parties prenantes

Pour SERFIM, la relation avec ses parties prenantes se concrétise aussi bien par un dialogue constant que par la prise en considération de leurs attentes.

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 de données financières et extra-financières des entreprises permet à SERFIM un pilotage 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.

## 6.3 Sous-traitance et fournisseurs

Dans le groupe, l'intégration des critères RSE liés à la politique d'achat a été réalisée depuis plusieurs années. Plus particulièrement, SERFIM TIC, fournisseur notamment de Bouygues Telecom, s'est engagé à respecter la charte RSE fournisseurs de ce dernier.

Cette charte s'oriente autour de 4 grands axes :

- L'éthique
- Le respect des normes du travail
- La protection de la santé et de la sécurité
- La protection de l'environnement

Respecter nos partenaires, privilégier des relations de confiance : la commission Achats et le partenariat avec PME Centrale sont traités régulièrement dans nos rapports RSE.

D'autres moyens existent pour permettre de tisser des partenariats : ainsi, des initiatives sont soutenues par SERFIM, comme l'application WeMunch ou l'associations 60 000 rebonds

Nos incontournables :

- 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.

Depuis plusieurs années les sociétés Serpol et Serfim T.I.C. se prêtent au jeu de l'évaluation RSE par l'organisme ECOVADIS.

Encore une fois sur 2020, ces deux sociétés affichent de bons résultats avec une évaluation Gold pour SERPOL et un niveau Platinum pour SERFIM T.I.C

Ce label, reflétant la performance des entreprises en matière de responsabilité sociétale, couvre 21 indicateurs déclinés sur 4 thématiques : l'environnement, le social, et les droits de l'homme, l'éthique et les achats responsables. Avec l'évaluation Gold, Serpol se distingue en se plaçant dans le top des 5% des sociétés au niveau mondial. La préservation de la santé de notre personnel, la durabilité de nos équipements, les partenariats avec le milieu associatif, le code de bonne conduite clients, et nos actions s'inscrivent sur un axe de respect des personnes et de l'environnement.



## 6.4 Actions de partenariat ou de mécénat

**La quête de sens  
est aujourd'hui essentielle  
dans le monde du travail**

Des actions sont menées chaque année par les collaborateurs du groupe, telles :

- La collecte de tickets restaurant menée par Serpol au profit d'associations « Fondation Abbé Pierre » et « Restos du Cœur »
- Les journées « don du sang » chez Serpollet
- La traditionnelle vente de Noël d'articles solidaires chez Nouvetra au profit d'une école népalaise.

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

46 % du budget de SERFIM Mécénat a été consacré aux actions culturelles et 41 % pour les projets sportifs et éducatifs. Le budget de SERFIM Mécénat est de 150 000 euros en 2020.



Afin de s'engager pleinement dans sa démarche RSE et de répondre aux enjeux sociaux et environnementaux, le Groupe a créé le fond de dotation SERFIM Mécénat en 2014. Les actions de SERFIM Mécénat se concentrent essentiellement autour du sport, de l'insertion et de l'éducation.