

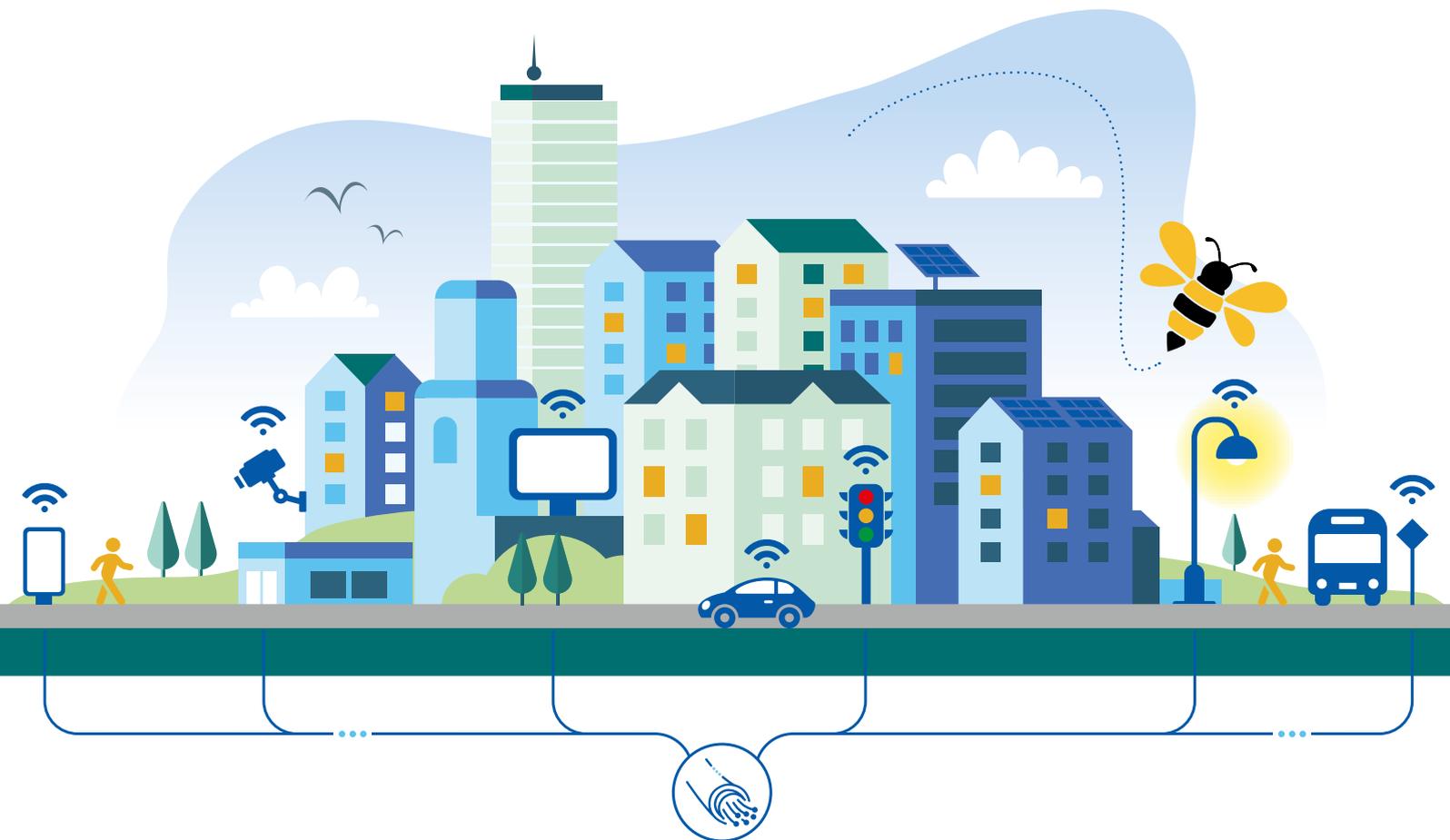


SERFIM T.I.C.

Communication sur le Progrès

FOCUS SUR LA DÉMARCHE RSE

2024



SERFIM, une ETI indépendante



Alexandra MATHIOLON
Présidente Directrice
Générale de SERFIM

3 000
collaborateurs

20 M€
d'investissements
par an

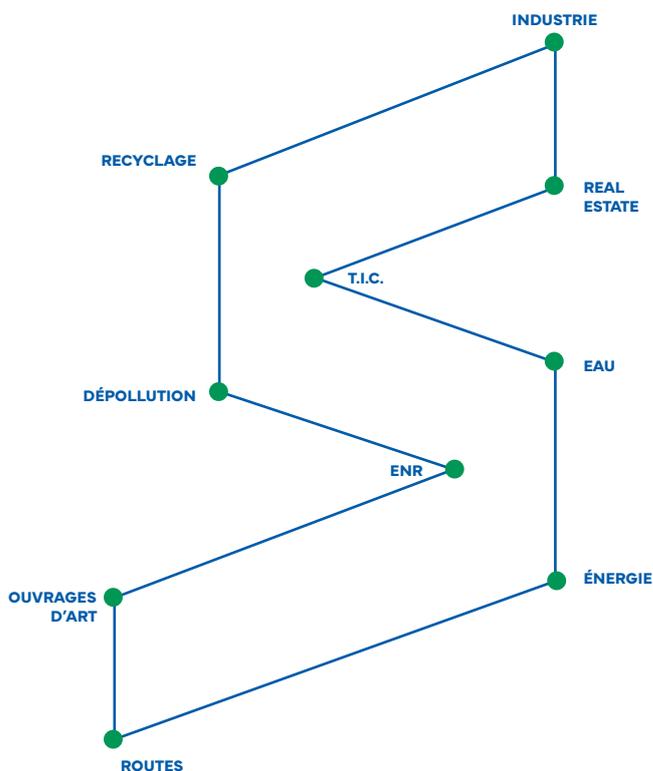
7 000
chantiers
par an

420 M€
de chiffre d'affaires
en 2024

93 %
de salariés
en CDI

430
embauches
par an

Clients
56 % privé
31 % public
13 % semi-public



10 branches d'activité
49 sociétés

SERFIM T.I.C. – Présentation



Didier DEAL
Président de SERFIM T.I.C.



SERFIM T.I.C.



SERFIM T.I.C. – 5 métiers



FIBRE OPTIQUE & TÉLÉCOMS

Déploiement de réseaux Très Haut Débit



TERRITOIRES CONNECTÉS

Déploiement de réseaux bas débits & objets connectés



COMMUNICATION NUMÉRIQUE

Mobiliers numériques et innovations Smartcity



SÛRETÉ & VIDÉOPROTECTION

Systèmes et infrastructures sûreté



TRAFIC ROUTIER

Systèmes de Signalisation et de Régulation du trafic

Nos services

CONCEPTION & INNOVATION

- **1 Bureau d'Études Techniques**

60 collaborateurs, répartis en 6 pôles d'activités :

- Ingénierie et exécution
- Boucle Locale Optique - BLO
- Calcul de charges - CDC
- Génie civil – GC
- Conventionnement
- Système d'Information Géographique – SIG



- **1 Cellule de Recherche et Développement**

- Ingénierie Logicielle / 5 ingénieurs informaticiens
- Ingénierie Mécanique et Électronique



MAINTENANCE PRÉVENTIVE & CURATIVE

- **1 Service d'Astreinte, 5 métiers**

- Réseaux fibre optique et cuivre
- Installations de sûreté
- Mobiliers urbains
- Mobiliers numériques
- Systèmes de signalisation (SLT)



- **1 Numéro de téléphone & 1 contact dédié par activité**

TRAVAUX SPÉCIAUX

- **Secteurs et typologies adaptées aux contraintes du chantier**

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



Une implantation nationale



1 - AGENCE CENTRE & SIÈGE

2 Chemin du Génie – BP 83
69633 Vénissieux
04 37 60 05 00
contact@serfimtlic.com

2 - AGENCE ALPES

480 Route d'Aprémont
73490 La Ravoire

3 - AGENCE ÎLE-DE-FRANCE

74 Rue de Paris
93130 Noisy-le-Sec

4 - AGENCE NORD

Chemin de la Campagnerie
59700 Marcq-en-Barœul

5 - AGENCE NORD-OUEST

6 Rue du Carré Norgands
44880 Sautron

6 - AGENCE SUD

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

7 - AGENCE SUD-OUEST

31 Avenue du Périgord
Ecopark 4 – Lot 12
33370 Pompignac

8 - AGENCE SUD-EST

2040 Chemin Saint Bernard
06220 Vallauris

SOMMAIRE

- 1** Déclaration de soutien continu — p. 8
- 2** Gouvernance — p. 17
- 3** Droits de l'Homme — p. 25
- 4** Normes Internationales du Travail — p. 51
- 5** Environnement — p. 78
- 6** Lutte contre la corruption — p. 96

1

Déclaration de soutien continu



Déclaration



 **Didier DEAL**
Président de SERFIM T.I.C.

Créée en 2000, SERFIM T.I.C. est une entreprise du Groupe SERFIM. Elle regroupe plus de 280 collaborateurs, dont les compétences sont reconnues dans les domaines de l'ingénierie, de la conception, de l'installation et de la maintenance de systèmes d'information et de communication.

Les femmes et les hommes sont la véritable richesse de l'entreprise. Forte de sa démarche QSE-RSE-Énergie et SSI, portée par plus de 20 certifications, labels et engagements, SERFIM T.I.C. a structuré son action autour d'un **Système de Management Intégré Responsable**.

Dès 2005, l'entreprise obtient sa **première certification ISO 9001** pour son système de management de la qualité, suivie en 2006 par les certifications ISO 14001 (environnement) et OHSAS 18001 (sécurité). Ces reconnaissances marquent le début d'un engagement structurant, inscrit dans la durée, bien avant que ces enjeux ne deviennent centraux dans les débats publics. Depuis plus de 20 ans, notre démarche s'inscrit dans le **temps long** : elle repose sur des convictions profondes, et non sur des effets d'opportunité.

En 2009, nous obtenons une première cotation **ECOVADIS « Silver »**, puis « Gold » en 2014, et atteignons le niveau « Platinum » en 2020, nous plaçant parmi le top 1 % des entreprises évaluées. La même année, nous renouvelons notre évaluation ISO 26000, confirmant la solidité de nos pratiques RSE.

En 2019, SERFIM T.I.C. confirme son **engagement en matière d'égalité de traitement** en obtenant le **Label Égalité (AFNOR)**. Cette labellisation, par ailleurs renouvelée en 2023, 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.

Engagée pour l'avenir et dans le présent, SERFIM T.I.C. a défini sa **raison d'être** et l'a inscrit dans ses statuts en juin 2024 : **« Contribuer à une meilleure qualité de vie en aménageant des territoires durables et respectueux du vivant »**. Cette ambition guide nos choix et nos actions. Chaque jour, nous œuvrons à connecter durablement les Hommes et les Territoires, en plaçant l'Humain et le Vivant au centre de nos décisions. En tant que laboratoire d'innovation sociale et environnementale, nous agissons concrètement pour des territoires plus durables, inclusifs et respectueux des écosystèmes.

Forte de cette culture RSE et soucieuse de valoriser et d'amplifier ses actions en la matière, SERFIM T.I.C. confirme son engagement. **Adhérente depuis 2017 au Pacte Mondial des Nations Unies, elle renouvelle cette année son engagement en faveur des Dix principes** relatifs au respect des droits de l'homme, du droit du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption et œuvre pour l'atteinte des Objectifs de Développement Durable.

À travers cette Communication sur le Progrès, je souhaite réaffirmer ma volonté d'inscrire les **valeurs de solidarité, de responsabilité, de transparence et d'exemplarité** dans toutes les activités de l'entreprise.

Nos Valeurs



Au fil du temps, les valeurs de SERFIM T.I.C. se sont affirmées comme le reflet collectif de l'ambition de notre entreprise. Reconnues par l'ensemble de nos collaborateurs, elles traduisent notre volonté commune de placer l'Humain et le Vivant au cœur de nos actions.



Aurélie FALLOURD

Responsable QSE-RSE
de SERFIM T.I.C.

« Connecter les Hommes et les Territoires de manière durable et équitable, tout en plaçant l'Humain et le Vivant au cœur de nos décisions, c'est l'ambition qui guide SERFIM T.I.C. chaque jour. En tant que laboratoire d'innovation sociale et environnementale, nous mettons nos métiers au service de notre raison d'être commune : **contribuer à une meilleure qualité de vie en aménageant des territoires durables et respectueux du vivant.** Nos métiers et nos collaborateurs œuvrent à la concrétisation de cette ambition, en embarquant nos parties prenantes et en agissant pour les écosystèmes à travers des actions concrètes : mobilité fluide et sécurisée, bien-être et santé, détection et prévention au service du vivant, maintenance prédictive, maillage territorial renforcé, sobriété des ressources et innovation sociale. »

Chez SERFIM T.I.C., chaque collaborateur compte : nous veillons à ce que chacun se sente, au quotidien respecté, écouté et épanoui.

Nos valeurs guident notre vision du métier et les relations que nous entretenons avec toutes nos parties prenantes : collaborateurs, clients, partenaires. Elles sont pleinement intégrées à notre culture d'entreprise, et chaque jour, l'engagement de nos équipes en est la plus belle démonstration.

L'exemplarité s'est imposée comme une valeur essentielle, inspirant nos comportements et nos décisions. D'autres valeurs transverses structurent également notre fonctionnement : la mixité, le respect, la fierté, la diversité, la solidarité, l'égalité, l'état d'esprit, le partage, le dialogue et l'innovation.

Ce sont ces valeurs, vécues et partagées au quotidien, qui façonnent notre identité et donnent du sens à notre dynamique collective.

Notre matrice de matérialité

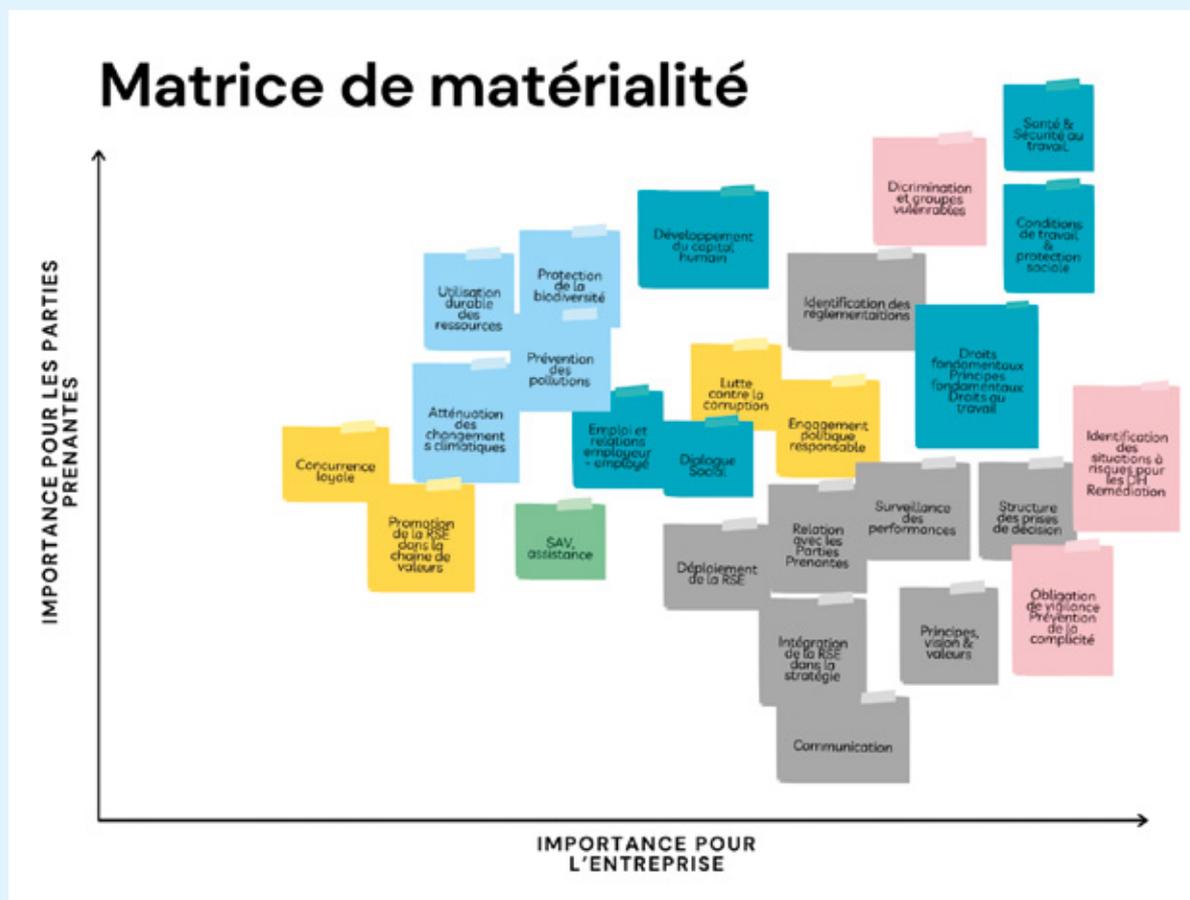
À quoi cela sert ?

La matrice permet de hiérarchiser les enjeux RSE de SERFIM T.I.C. Elle prend aussi en compte l'importance de ces enjeux pour les différentes parties prenantes.

Qu'est-ce que cela permet ?

Réalisée en réunissant les interlocuteurs des métiers opérationnels et des métiers support, elle permet de :

- Mieux comprendre les attentes de nos parties prenantes et d'améliorer notre stratégie RSE
- Communiquer sur les enjeux RSE importants pour nous et fluidifier le dialogue avec nos parties prenantes
- Se conformer aux nouvelles attentes de nos parties prenantes et aux évolutions réglementaires
- Identifier et hiérarchiser nos enjeux RSE



Notre politique RSE

Dans le cadre de ces valeurs, SERFIM T.I.C. s'est engagée dans une véritable **démarche responsable et solidaire** et mène au quotidien une politique RSE volontariste. Pour SERFIM T.I.C., l'entreprise doit être vue comme un **acteur social**, qui a le devoir d'agir sur son environnement en mettant en avant ses valeurs.



Aujourd'hui, la force de l'entreprise tient dans le **collectif** d'avancer et d'aller encore plus loin dans les engagements environnementaux et sociétaux en **démultipliant l'impact de ses actions en faveur de l'environnement, du climat et de l'énergie, de l'insertion et de l'égalité au travail sous toutes ses formes** et en accélérant le partage des bonnes pratiques inspirantes en interne et à l'extérieur de l'entreprise.

Toutes ces valeurs influencent nos décisions stratégiques et la norme ISO 26000 est perçue comme le fil conducteur de la conduite managériale et véhicule régulièrement les valeurs de RSE.

L'ambition de notre entreprise est la suivante : être un **partenaire exemplaire** pour toutes ses parties prenantes (ses équipes, ses clients, ses fournisseurs, ses sous-traitants, etc.).

La démarche RSE consiste pour SERFIM T.I.C. à **assumer l'impact de ses activités** et de ses décisions sur l'environnement et la société. Mettre son savoir-faire et son savoir-être à la disposition d'un engagement collectif et durable. Aller vers la performance encore et toujours.

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

SERFIM T.I.C. se donne les moyens de respecter cet engagement :

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

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

24 certifications et évaluations sont dénombrées au sein de SERFIM T.I.C. en 2024. Certifié depuis près de 20 ans, notre **Système de Management Intégré Responsable** nous permet chaque année de renouveler nos engagements et de relever de nouveaux défis (Sécurité des Systèmes d'Information, Interventions en sites nucléaires, Bilan Carbone, Bien-être au Travail, Mixité et Égalité Professionnelle...).

Il s'agit d'une volonté forte de la Direction de s'inscrire dans une démarche **d'amélioration continue** sur l'ensemble de nos activités et de nos actions et surtout de porter un engagement clair pour l'amélioration des conditions de travail.

Ainsi, l'entreprise est très régulièrement auditée par des organismes extérieurs sur des sujets divers et variés, ce qui nous permet de faire évoluer nos pratiques au fil des années.

- **Qualité & Sécurité** : ISO 9001, ISO 45001, ISO 27001, MASE, CEFRI
- **Environnement & Énergie** : ISO 14001, ISO 50001, Bilan Carbone, Convention des Entreprises pour le Climat (CEC)
- **RSE** : ISO 26000, ECOVADIS Gold, The Global Compact, RSE TP Avancé, Women's Empowerment Principles (WEP's), Impact Score, Engagé RSE, Responsibility Europe
- **Qualité de Vie au Travail** : Great Place To Work, Label Égalité
- **Métiers** : QUALIFELEC, Installation de Systèmes de Vidéosurveillance, Localisation de réseaux, LEINA, Travaux Publics (Fédération Nationale), Label Audit Qualité Pérennité Fibre (AQPF)



24 certifications, labels & engagements au service des



Qualité & Sécurité

- **ISO 9001** : Cette norme concerne la gestion de la qualité et contribue à l'ODD 9 (Industrie, innovation et infrastructure) en améliorant les processus et la qualité des produits et services.
- **ISO 45001** : Elle se rapporte à la santé et à la sécurité au travail, ce qui est lié à l'ODD 3 (Bonne santé et bien-être).
- **ISO 27001** : Cette norme concerne la sécurité de l'information et contribue à l'ODD 16 (Paix, justice et institutions efficaces) en renforçant la cybersécurité.
- **MASE et CEFRI** : Ces certifications sont spécifiques à la sécurité industrielle et peuvent également contribuer à l'ODD 9.



Environnement & Énergie

- **ISO 14001** : Elle se concentre sur la gestion environnementale et contribue à plusieurs ODD, notamment l'ODD 13 (Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques) et l'ODD 15 (Vie terrestre).
- **ISO 50001** : Cette norme vise à améliorer l'efficacité énergétique, ce qui est lié à l'ODD 7 (Énergie propre et d'un coût abordable).
- **Bilan Carbone** : Il s'agit d'un outil de mesure des émissions de gaz à effet de serre, contribuant à l'ODD 13.
- **Convention des Entreprises pour le Climat** : Il s'agit d'une association nous accompagnant dans nos parcours de prise de conscience et d'accélération de notre transition écologique, afin de faire face aux défis environnementaux et sociaux de notre époque. La Convention des Entreprises pour le Climat défend les ODD 6, 7 et 13 ayant pour but de préserver la planète du réchauffement climatique.

24 certifications, labels & engagements au service des



1

Déclaration de soutien continu



RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)

- **Label Engagé RSE :** Ce label se base sur l'ISO 26000 (norme qui fournit des lignes directrices pour la responsabilité sociétale et contribue à divers ODD, notamment l'ODD 8 Travail décent et croissance économique et l'ODD 12 Consommation et production responsables), et est connecté aux 17 ODD des Nations Unies. Il est un outil majeur de valorisation de nos démarches RSE. Il a amené SERFIM T.I.C. à être une entreprise à raison d'être.
- **ECOVADIS et Global Compact :** Ces initiatives sont liées à la durabilité et à la responsabilité des entreprises, contribuant à tous les ODD.
- **RSE TP Avancé :** Ce label spécifique au secteur des travaux publics contribue à l'ensemble des ODD.
- **WEP's :** Ensemble de 7 principes mettant en avant une culture de pratiques visant la promotion de l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes.
- **Impact Score :** Il nous permet d'évaluer notre impact social et écologique.
- **Responsability Europe :** Il s'agit d'un label international qui met en avant un rôle majeur en matière de développement durable et responsabilité sociétale en entreprise, et qui contribue à un avenir durable.

DIFFUSION LIBRE

24 certifications, labels & engagements au service des



Qualité de Vie au Travail

- **Great Place To Work :** Ce label est lié à la satisfaction des employés et contribue à l'ODD 8.
- **Label Égalité :** Il promeut l'égalité des genres, ce qui est lié à l'ODD 5 (Égalité entre les sexes).



Métiers

- **QUALIFELEC :** Cette certification concerne les installations électriques et contribue à l'ODD 7.
- **Installation de Systèmes de Vidéosurveillance, Localisation de réseaux, LEINA et Travaux Publics (Carte FNTF) :** Ces métiers spécifiques peuvent avoir des impacts variés sur les ODD, selon leur contexte.
- **Label AQPF :** Label très exigeant qui harmonise nos pratiques d'audits et qui qualifie nos compétences dans la qualité et la pérennité de nos infrastructures.

2

Gouvernance



Vision de SERFIM T.I.C.

Déclarer publiquement notre engagement

En 2024, l'entreprise a déclaré publiquement **son engagement** sur les sujets de développement durable suivants :

- Droit de l'Homme
- Droit du travail / Travail décent
- Environnement
- Lutte contre la corruption

Cet engagement comprend ses propres opérations et fournisseurs.

Garantir notre indépendance économique

Disposer d'une **capacité d'auto-financement** est un atout évident pour préserver son indépendance. SERFIM a mis en place une gestion financière maîtrisée des entreprises. Cela permet d'anticiper les difficultés et d'assurer une solidarité économique entre les entreprises du Groupe. Ainsi les relations commerciales ne sont pas dénaturées par une éventuelle dépendance entre les parties.

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

Respecter nos partenaires

Privilégier des **relations de confiance** avec des entreprises de taille similaire, pratiquer **l'achat responsable** avec le mieux-disant. Cela signifie des partenaires qui partagent nos valeurs.

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

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



SERFIM T.I.C. devient une entreprise à raison d'être



Contribuer à une meilleure qualité de vie en aménageant des territoires durables et respectueux du vivant.

Avec l'obtention de notre nouveau label Engagé RSE, SERFIM T.I.C. repense ses missions et ses objectifs en devenant une entreprise à raison d'être :

« **Contribuer à une meilleure qualité de vie en aménageant des territoires durables et respectueux du vivant.** »

Elle définit la **vision** et les **objectifs à long terme** de l'entreprise, intégrant des préoccupations **éthiques, sociales** et **environnementales** dans son modèle d'affaires. Cette raison d'être souligne **les engagements perpétuels** de notre société face aux enjeux climatiques actuels et **notre volonté de préserver l'avenir.**

Une intensification de nos valeurs

Les engagements SERFIM T.I.C.

- **Préserver le vivant**
- Consolider un impact environnemental faible
- Prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux
- Avoir pour objectif futur la **neutralité carbone**

La Convention des Entreprises pour le Climat



Didier DEAL
Président



SERFIM T.I.C.



Aurélie FALLOURD
Responsable QSE-RSE

PARCOURS BASSIN LYONNAIS 2024

Cette année 2024 est marquée par notre engagement **dans un parcours Convention des Entreprises pour le Climat (CEC)**. Notre Responsable QSE-RSE, Aurélie FALLOURD, et notre Président, Didier DEAL, ont suivi le parcours du Bassin Lyonnais 2024 de la CEC afin de repenser notre modèle d'affaires pour l'amener vers un total respect du vivant et mettre SERFIM T.I.C. **au cœur de la transition écologique**.

La CEC nous imprègne d'un but commun liant économie et environnement, afin de basculer à **une économie régénérative** d'ici 2030. Ce parcours enrichissant a permis d'élaborer notre **Feuille de Route à visée régénérative**.

Les engagements SERFIM T.I.C. :

- **Respect du vivant**
- Construction d'une feuille de route
- Instauration de relations durables et coopératives
- Mise en œuvre d'un objectif d'une **économie régénérative**

Un engagement plus fort pour nous transformer

4
sessions en 2024

Charte Achats Responsables



Avec le déploiement de notre **Charte Achats Responsables**, nous confirmons à nos partenaires des **engagements mutuels**. Elle est désormais un préalable à toute mise en place de collaboration.

Ainsi, SERFIM T.I.C. s'engage pleinement aux côtés de ses fournisseurs et sous-traitants, qui sont des acteurs incontournables dans sa démarche de développement durable.

Les engagements SERFIM T.I.C.

- Sélection des partenaires selon des critères de qualité, de proximité et d'adhésion à nos valeurs
- **Éthique des affaires**
- Respect des délais de règlement
- Confidentialité et propriété intellectuelle
- **Relations durables avec nos partenaires**

Les engagements des fournisseurs et sous-traitants vis-à-vis de SERFIM T.I.C.

- Sécurité
- **Diversité et solidarité**
- **Protection des données**, confidentialité et propriété intellectuelle
- Environnement

Une charte incontournable dans nos relations d'affaires

GALAXIM



Description du projet

Avec Galaxim, SERFIM initie un changement d'ampleur : un nouvel ERP pensé comme un levier stratégique de transformation interne. Face à la multiplicité des logiciels, à l'obsolescence de certains outils et à la difficulté d'avoir une lecture unifiée de l'entreprise, le Groupe a fait le choix d'un outil unique, structurant et évolutif.

Porté par la Direction Générale et piloté par SERFIM T.I.C., le projet s'est inscrit dans une dynamique collective dès son lancement, en 2023 : plus de 40 collaborateurs impliqués chez SERFIM T.I.C., 24 ateliers et un projet d'un an et demi.

L'intégrateur lyonnais Experium accompagne SERFIM dans le développement et l'ergonomie de la solution, avec un objectif : un outil intuitif, facilitateur des process métiers, adapté aux usages quotidiens. En parallèle, des logiciels complémentaires (QSE, RSE, SIRH, CRM, gestion des équipements, etc.) viendront s'interfacer pour enrichir l'écosystème numérique.

Objectifs du projet

- **Harmoniser les processus métier** tout en s'adaptant aux spécificités de chaque entité
- **Simplifier les flux d'information** pour renforcer la collaboration et valoriser les données

Contribution au Thème

- Offrir à nos collaborateurs les meilleurs outils afin qu'ils soient **acteurs du changement chez SERFIM**

Porteurs du projet
**SERFIM, SERLINK,
SERFIM T.I.C.**

Partenaire
EXPERIUM

18
mois de
Projet

Plus de
40
collaborateurs
impliqués

Participation à l'ouvrage collectif du C3D « Les 101 mots de la RSE »



@Mary-Lou Mauricio

Description du projet

Le 9 octobre 2024, l'association du C3D (Collège des directeurs du développement durable) a lancé son nouvel ouvrage collectif : « **Les 101 mots de la Responsabilité Sociale des entreprises, à l'usage de tous** ».

101 personnalités diversifiées, telles que Jean-Marc Jancovici, Marine Calmet, Geneviève Ferone Creuzet, Timothé Parrique, Elisabeth Laville, Laurent Babikian et 95 autres acteurs majeurs ont été sélectionnés pour cet ouvrage, afin de mettre en lumière **la réconciliation nécessaire du modèle économique des entreprises avec les enjeux sociaux et écologiques** de notre époque.

Aurélie FALLOURD, notre Responsable QSE-RSE, a apporté son empreinte dans cet ouvrage, où elle définit par **sa vision engagée le mot : « vivant »**.

Objectifs du projet

- Bousculer les **mentalités** en proposant de nouvelles solutions adaptées au contexte actuel
- Éveiller les consciences et **démocratiser la RSE** pour en faciliter la compréhension et l'application

Contributions au Thème

- Sensibiliser et faire comprendre aux entreprises leurs rôles primordiaux pour le **développement durable**
- Mobiliser nos parties prenantes autour d'une vision commune
- Incarner une gouvernance responsable
- Mettre en avant l'importance d'une **économie durable**

Porteuse du projet
Aurélie FALLOURD,
RESPONSABLE
QSE-RSE
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
LE C3D

101
personnalités
impliquées

Zoom sur les



16 JUSTICE ET PAIX



Promouvoir des sociétés pacifiques et ouvertes à tous, assurer l'accès à la justice pour tous et mettre en place des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous, à tous les niveaux

Indicateurs, actions et engagements

- SERFIM T.I.C. est devenue une « **Entreprise à Raison d'être** » afin de contribuer à une meilleure qualité de vie en aménageant des territoires durables et respectueux du vivant.
- SERFIM T.I.C. s'engage à lutter contre la **traite des humains, le travail des enfants** ou **l'alimentation des conflits** par l'utilisation ou l'extraction de ressources naturelles qui permettraient leur financement.
- SERFIM T.I.C. formalise son engagement à la **lutte contre la corruption** via un Code de Bonne Conduite diffusé à l'ensemble de ses collaborateurs et à la formation régulière de sa ligne managériale. SERFIM est engagée dans le respect des normes internationales fondamentales, et l'impose à toutes ses parties prenantes et ses partenaires. Cette conformité est suivie par les audits externes contrôlant SERFIM T.I.C., et les audits qu'elle réalise elle-même sur ses partenaires et parties prenantes.

17 PARTENARIATS POUR LES OBJECTIFS MONDIAUX



Redynamiser le partenariat mondial pour le développement durable

Indicateurs, actions et engagements

- Convaincus du rôle que nous avons à jouer dans la régénération du vivant et la transformation des modèles d'affaires, nous avons participé en 2024 à la CEC (**Convention des Entreprises pour le Climat** - Parcours Lyonnais).
- Afin de favoriser des pratiques durables, SERFIM T.I.C. participe régulièrement à des **groupes de travail organisés par le Pacte Mondial Réseau France** : travaux sur la nouvelle COP, programmes d'accélérateurs (Ambition Climat, Target Gender Equality...). La rencontre entre pairs sur ces thématiques avec d'autres entreprises nous nourrit mutuellement et affine nos stratégies.

3

Droits de l'Homme



Vision SERFIM T.I.C.

Déclarer publiquement notre engagement

En 2024, l'entreprise a déclaré publiquement son engagement sur **les sujets de développement durable** suivants :

- Liberté d'association et reconnaissance effective du droit de négociation collective
- Élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession
- Environnement de travail sûr et sain
- Conditions de travail
- Sécurité numérique
- Égalité des sexes et droits des femmes

Respecter les droits humains

Nous sommes déterminés à être reconnus comme une **entreprise socialement responsable** qui s'engage vis-à-vis de la société à respecter les droits humains des salariés et des consommateurs.

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

Les sous-thématiques abordées

- Renouveler son engagement à soutenir le Pacte Mondial chaque année et promouvoir la protection des Droits de l'Homme dans nos actions de dirigeants
- **Renforcer nos démarches RSE**
- Développer une présence de proximité
- Contribuer aux Droits de l'Homme en pérennisant nos emplois
- **S'impliquer dans l'éducation et transmettre nos savoirs**
- Soutenir les initiatives d'engagement citoyen de nos collaborateurs, encourager les actions concernant l'éducation, la santé, la protection de la cellule familiale et l'insertion
- Pratiquer des œuvres de mécénat
- Être partenaire des écoles
- **Assurer le bien-être au travail**



Développer une présence de proximité



Le maintien de la **proximité** est important pour SERFIM T.I.C., d'autant plus depuis la crise sanitaire, car cette dernière a permis de remettre en avant l'importance des implantations locales et surtout de leur pérennisation.

Concrètement, cela se traduit par un **investissement régulier** sur les infrastructures des agences existantes, mais aussi dans la mise en place de **centres de travaux ponctuels** au plus près des chantiers, limitant ainsi les distances parcourues par nos équipes, les émissions de CO₂ et réduisant la fatigue liée aux déplacements. Enfin, cette implantation ponctuelle ou pérenne nous permet d'avoir un **impact sur l'emploi** et sur la mise en place de partenariats avec des **fournisseurs et sous-traitants de proximité**.

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

Renforcer nos démarches RSE

Cela se concrétise dans les **évaluations régulières en matière de RSE**, que ce soit par des organismes externes ou de l'auto-évaluation. Les démarches RSE de SERFIM T.I.C. sont également valorisées à travers la **communication** de l'entreprise.



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

Bien-être au travail

Conciliation vie personnelle / vie professionnelle

Toujours ancrée dans sa culture d'entreprise, SERFIM T.I.C. porte une attention particulière afin **de favoriser l'équilibre des temps**. Cette attention se porte par exemple sur la possibilité d'obtenir des places en crèche. Depuis juin 2019, en lien avec notre plan d'action mixité et égalité professionnelle, SERFIM T.I.C. a réservé 6 places en crèche pour ses collaborateurs.

Consciente également que les aléas de la vie peuvent toucher tous nos collaborateurs et collaboratrices, SERFIM T.I.C. met en place différents fonctionnements, comme, par exemple :

- **Une adaptation et compréhension de la ligne managériale** en cas de difficulté d'un collaborateur (maladie grave d'un enfant, maladie grave du collaborateur...)
- **Une prise en compte de la vie personnelle pour l'acquisition de véhicules professionnels** (famille nombreuse, enfant en situation de handicap...)
- **Une remise de chèques cadeaux** à la naissance des enfants des collaborateurs



Great Place To Work

Great Place To Work est un diagnostic éclairant qui récompense les entreprises où il fait bon travailler.

Pour être certifiée, une entreprise doit obtenir un taux de réponses positives de 65 % minimum à un questionnaire transmis à l'ensemble des collaborateurs.

Cette démarche renforce notre volonté de nous démarquer **sur les thématiques de conciliation vie personnelle et vie professionnelle** et de nous inscrire comme laboratoire d'innovation sociale de SERFIM Groupe. Nos actions en la matière paient, notre turn-over est faible, le climat social est bon. **Placer l'humain en tête de nos actions**, c'est tout l'enjeu. Nous avons à cœur que nos collaborateurs ne se sentent pas comme des numéros et que chacun se sente bien au quotidien.

Depuis 2020, nous sommes certifiés Great Place To Work et nous pouvons être fiers de ce résultat !



Test Karasek & Évaluation du bien-être au travail

SERFIM T.I.C. porte une attention très particulière aux **risques psychosociaux (RPS)** et le **bien-être au travail** est un véritable outil de prévention des RPS.

Le test Karasek est un outil d'évaluation des facteurs psychosociaux au travail, central pour l'entreprise. Il s'agit d'un questionnaire d'évaluation collective du bien-être au travail

Chaque année, le questionnaire Karasek est soumis aux salariés afin **d'évaluer la qualité de vie et la charge mentale au travail**.

À la suite d'une analyse rigoureuse, une synthèse est produite afin d'identifier des facteurs de risque. Les résultats sont ensuite étudiés, analysés et pris en compte par la Direction et le CSE afin d'améliorer au quotidien les pratiques managériales.



Contribuer aux Droits de l'Homme en pérennisant nos emplois

Évolution du nombre de salariés au 31/12/2024



95%
de nos
collaborateurs
en CDI

5%
de nos
collaborateurs en
alternance et
apprentissage

+ 77%
évolution de
l'effectif depuis
2015

15,92%
Taux de rotation
2024



Un engagement réitéré et modernisé au Pacte Mondial des Nations Unies

NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



Depuis 2017 SERFIM T.I.C. est engagée auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du Pacte mondial des Nations Unies et de ses Dix principes autour des Droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

La publication annuelle de notre COP est l'illustration concrète de cette démarche. En diffusant l'information de la nouvelle publication sur le site internet de SERFIM T.I.C., nous réaffirmons notre volonté d'**impliquer tous nos collaborateurs** mais également de valoriser nos actions auprès de chacun.

La publication de la COP est partagée tous les ans sur le site internet de l'entreprise et les collaborateurs peuvent laisser un commentaire sur son contenu.

Véritable aboutissement du travail de tous, la publication de la COP et de ses indicateurs est un marqueur fort de l'engagement de SERFIM T.I.C. à soutenir le Pacte Mondial.

Cependant, cette année marque un tournant majeur pour notre entreprise qui a formulé une demande pour devenir entreprise ambassadrice du Pacte Mondial de l'ONU.

Devenir ambassadrice représenterait pour nous le privilège de promouvoir **les 10 grands principes du Pacte Mondial de l'ONU et les objectifs de Développement Durable** sur nos territoires respectifs.

Adhérente
au Pacte
Mondial depuis
2017

Un
engagement
RSE
continu

Des engagements durables avec le Pacte Mondial des Nations Unies



Depuis 2017, et son adhésion au Pacte Mondial Réseau France, SERFIM T.I.C. réalise et participe à de **nombreux engagements et actions** :

- Intégration du Comité Territoires du Pacte Mondial en 2020, dont le rôle est de **promouvoir en région les Objectifs de Développement Durable de l'ONU, et participation aux cercles régionaux** (espaces d'échange de bonnes pratiques) portés par le Pacte Mondial Réseau France
- Participation à l'Accélérateur Climate Ambition, afin de définir **les ambitions carbone**, aligner la trajectoire de SERFIM T.I.C. et se former sur **SBTi (Science Based Targets)**
- Participation au groupe de travail sur la refonte des exigences de la nouvelle **COP (Communication On Progress)** en 2022-2023
- Participation à l'Accélérateur **Target Gender Equality**, dont l'objectif est de travailler sur les actions menées en faveur de l'égalité femmes/hommes et la promotion des profils féminins, avec publication des résultats et actions en 2023-2024
- Suivi du **parcours « Fournisseurs Responsables »** en 2024, qui consiste à instaurer des **relations transparentes et équitables avec les fournisseurs**, tout en mettant en œuvre une stratégie d'achats respectueuse de l'environnement et du bien-être social
- **Adhésion aux WEP's (Women's Empowerment Principles)** porté par ONU Femmes et le Pacte Mondial, avec publication des résultats de SERFIM T.I.C. en 2024

Candidate pour devenir entreprise ambassadrice en 2025

Index Égalité

Évolution du % de femmes depuis 2015



SERFIM T.I.C. **porte la diversité, l'inclusion et l'égalité le plus haut possible** et a engagé depuis plusieurs années une véritable politique égalité et diversité.

En 2024, SERFIM T.I.C. publie son Index d'Égalité Professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise. Avec un effectif de 20 % de femmes, SERFIM T.I.C. contribue à faire avancer la moyenne nationale des effectifs féminins dans le secteur du bâtiment, qui est aujourd'hui de 12 %.

Enjeu de justice sociale mais aussi reflet de l'engagement de SERFIM T.I.C. en matière de mixité et d'égalité professionnelle auprès de tous nos collaborateurs et collaboratrices, nous obtenons cette année la note de **89/100 points**.

Ce résultat traduit également l'implication de tous, à tous les niveaux de l'entreprise. Cet engagement avait conduit à l'obtention du Label Égalité Professionnelle en avril 2019, et à son renouvellement en 2023... **une distinction rare dans les métiers des Travaux Publics !**

Objectifs

- Améliorer les conditions de travail de tous, hommes et femmes confondus
- Structurer notre gestion des Ressources Humaines
- **Faire évoluer nos pratiques** (formations, recrutements, entretiens...)

Contributions au Thème

- Promouvoir une organisation de travail **favorable à la mixité et à l'égalité** professionnelle entre les Femmes et les Hommes
- Développer **une culture d'entreprise motivante** et positive



Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

36 %

recrutements
féminins
en 2024

+ 75 %

de femmes
depuis 2017

42

collaboratrices

SERFIM T.I.C. : signataire des WEP's



In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

Description du projet

En mars 2024, notre entreprise a **signé les Women's Empowerment Principles** et fait donc désormais partie d'un réseau mondial d'entreprises qui agissent pour l'égalité femmes - hommes.

Ces WEP's sont constitués de 7 grands principes :

- Mettre en place une gouvernance favorable à l'égalité des sexes au plus haut niveau de l'entreprise
- Traiter tout.e.s les femmes et les hommes de manière équitable au travail - respecter et soutenir les droits humains et agir contre les discriminations
- Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des femmes et des hommes au travail
- Promouvoir l'éducation, la formation et le développement professionnel des femmes
- Soutenir la présence des femmes sur l'échiquier des affaires, dans les processus d'achat et de vente et soutenir l'entrepreneuriat au féminin
- Promouvoir l'égalité grâce à des initiatives portées par les collaborateur.trice.s et à leur implication, ainsi qu'à la mobilisation de réseaux et d'associations
- Mesurer et faire connaître les progrès réalisés en faveur de l'égalité des sexes

Objectifs du projet

- Consolider notre politique **d'égalité femmes - hommes** dans l'entreprise
- Démontrer notre engagement sérieux en matière **d'égalité et de mixité professionnelle**

Contributions au Thème

- Développer une culture d'entreprise de confiance et motivante pour les femmes
- Promouvoir **l'autonomisation des femmes**

Note de
75%
en 2024

Promouvoir l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes



TARGET GENDER EQUALITY



WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Publication du Pacte Mondial de l'ONU sur l'accélérateur Target Gender Equality

« L'objectif de ce programme est avant tout de travailler entre pairs sur l'amélioration des actions menées en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes, et notamment en matière de promotion des profils féminins. Cela permet d'échanger sur des problématiques similaires, de s'inspirer mutuellement. Nous avons pu réaliser à cette occasion que nous étions une entreprise très engagée, alors même que nous appartenons au secteur du BTP souvent considéré comme en retard sur ces questions. Ce fut un véritable motif de fierté et de reconnaissance de constater que nous faisons partie des entreprises inspirantes nous aussi ! Car pour SERFIM T.I.C., être mobilisée sur les sujets d'égalité, est à la fois une priorité mais aussi un engagement quotidien ».

Description du projet

Depuis maintenant 2 ans, SERFIM T.I.C. est engagée dans l'initiative Target Gender Equality lancée par le **Pacte Mondial de l'ONU** - Réseau France et l'ONU Femmes France.

L'**accélérateur Target Gender Equality (TGE)** a pour but d'inciter et d'aider les entreprises adhérentes au Pacte Mondial à se fixer des objectifs ambitieux en matière de représentation et de leadership féminin.

Pour SERFIM T.I.C., être mobilisée sur les sujets d'égalité est une priorité mais surtout un engagement au quotidien.

Objectifs du projet

- Augmenter la part de notre **effectif ouvrier féminin**
- Structurer notre processus de recrutement
- **[Re]former nos managers** aux enjeux de l'inclusion et de la diversité / lutte contre les stéréotypes et les facteurs de discrimination

Contribution au Thème

- Poursuivre notre démarche en faveur de la **mixité et l'égalité professionnelle** et aller encore plus loin : participer à l'autonomisation des femmes

Porteurs du projet
SERFIM T.I.C. & le Pacte Mondial de l'ONU

20 %
de femmes chez
SERFIM T.I.C.

Adhésion aux SouterReines



Description du projet

Conçue en 2020, l'association **Les SouterReines** permet de piloter des projets entremêlant acteurs et actrices des entreprises privées, des organismes de formation et des collectivités locales. Le but est de **promouvoir les métiers du BTP et de lever les freins à l'embauche des femmes** dans ce milieu principalement et historiquement masculin.

Dans la continuité de nos valeurs et de notre mentalité prônant **l'égalité femme-homme**, SERFIM T.I.C. a donc adhéré à cette association qui promeut et soutient **les droits des femmes**.

Objectifs du projet

- **Féminiser les métiers du BTP** et nos équipes SERFIM T.I.C.
- Briser les stéréotypes sur les femmes dans les métiers du BTP et d'ouvriers
- Faire **évoluer les mentalités** concernant la place des femmes dans le secteur du BTP

Contributions au Thème

- Promouvoir une organisation de travail favorable à la mixité et à l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes
- Lutter contre **les discriminations systémiques** faites aux femmes dans le milieu du travail, notamment celui du BTP

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Plus de
300
adhérents

S'impliquer dans l'éducation et transmettre nos savoirs

Transmettre nos savoirs en interne à nos salariés, par le biais de SERFIM Académie, et à nos futurs salariés par la politique de recrutement (via l'apprentissage et l'insertion notamment). La formation est ainsi un volet incontournable au sein de l'entreprise.

Transmettre nos savoirs à l'extérieur par une politique de participation des représentants des entreprises dans les écoles mais aussi dans la valorisation de nos métiers (jurés d'examens, formations et interventions dans les collèges, lycées et universités).

SERFIM ACADÉMIE, DEMANDEZ LE PROGRAMME !

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

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



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

Certifiée Qualiopi et avec une expérience de 15 ans sur la création de modules de formation, SERFIM Académie est déjà incontournable au sein du Groupe et de nombreux collaborateurs de SERFIM T.I.C. intègrent les formations.



Former la jeunesse pour pérenniser notre savoir-faire



Description du projet

Tout au long de l'année 2024, SERFIM T.I.C. met en place plusieurs actions :

- **Accueil de collégiens et lycéens** pendant une semaine découverte de nos métiers
- **Visites d'écoles et de classes** pour découvrir certains de nos métiers lors d'ateliers pédagogiques, comme la visite annuelle du Collège Paul Éluard. Chaque année, une classe de 4^{ème} vient visiter l'entreprise lors des **ateliers pédagogiques** de Fibre Optique et Sécurité. L'année suivante, l'entreprise s'engage à prendre un de ses collégiens en stage découverte
- **Visite de l'ENTPE**, une école d'ingénieur spécialisée dans les TP

Objectifs du projet

- Faire **découvrir nos métiers** et aider les jeunes à définir leur orientation professionnelle
- Développer **notre image de marque employeur**, se faire connaître et faire connaître nos métiers auprès des jeunes... potentiels futurs collaborateurs de l'entreprise

Contribution au Thème

- Promouvoir et rendre accessible **l'emploi des jeunes** sur le territoire

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

5 à 6
stagiaires
chaque année

2 à 3
visites
d'établissements
scolaires
par an

Accueil des étudiants de l'ENTPE



Description du projet

Fin septembre 2024, SERFIM accueillait les élèves du Bachelor « **Transition écologique et territoires** » de l'ENTPE, l'école de l'aménagement durable des territoires. Ces derniers ont pu découvrir nos enjeux autour d'échanges organisés par SERFIM Académie, notre université d'entreprise. Nos partenaires et nous-mêmes avons mis en place **six ateliers thématiques déclinés autour des grands défis actuels : transition énergétique, gestion de l'eau, recyclage, biodiversité, résilience des infrastructures et nouvelles technologies**. Les élèves ont ainsi pu échanger directement avec des représentants des filiales SERFIM engagées dans ces enjeux.

En octobre, des rencontres se sont tenues sur le terrain : les étudiants ENTPE de première année ont pu **visiter le chantier du tram T10, à Lyon**. L'occasion de dialoguer avec des experts et de découvrir **la diversité des métiers de l'ingénierie** et des perspectives professionnelles dans leur domaine.

Objectifs du projet

- Sensibiliser les futurs professionnels de l'aménagement aux **enjeux concrets de la transition écologique**
- Leur faire **découvrir un univers métier** au travers de rencontres, d'ateliers pratiques, de visites de chantier

Contribution au Thème

- **Renforcer l'attractivité** du Groupe auprès des jeunes talents en formation

Porteurs du projet

**SERFIM,
SERFIM OUVRAGES
D'ART, SERFIM T.I.C.,
SERPOLLET, SERPOL,
NOUVETRA, SERLINK,
SERFIM RECYCLAGE**

Partenaire du projet

ENTPE

6
ateliers
thématiques

Accueil & journée d'intégration



Description du projet

Pendant ces journées, les nouveaux collaborateurs rencontrent les différents responsables d'activités de l'entreprise, ainsi que **les différents métiers**.

Les rencontres se déroulent dans une grande salle de réunion, chaque intervenant SERFIM T.I.C. présente son activité sur une durée de 20 à 30 minutes maximum.

L'entreprise accompagne ses nouveaux collaborateurs déjeuner à la **Brasserie du LOU**, déjeuner suivi d'une visite du stade et de son dispositif Sûreté. À la fin de la journée d'intégration, chaque collaborateur se voit remettre **un sac à dos SERFIM T.I.C.**

Objectif du projet

- **Faciliter l'intégration des salariés**, en leur faisant découvrir l'entreprise, ses métiers, son organisation et ses valeurs

Contribution au Thème

- Renforcer le **sentiment d'appartenance** à l'entreprise et le sentiment de bien-être au travail

Porteurs du projet
**SERFIM T.I.C. &
Brasserie du LOU**

41

nouveaux
collaborateurs
accueillis
en 2024

3 à 4
journées
d'intégration
dans l'année

Concerne les
salariés mais
également les
alternants !

Évènements collaborateurs - Marathon du Beaujolais



Description du projet

Chaque année depuis plus de 10 ans, SERFIM T.I.C. et ses collaborateurs (la TEAM TIC) participent au Marathon du Beaujolais, et plus particulièrement à la course « les 13 km du Rhône ». Il s'agit d'une **course ludique et festive**.

En plus de promouvoir la pratique sportive, l'objectif de cette participation est de **soutenir une ou deux associations**, proposées par les collaborateurs de l'entreprise et approuvées par le CSE.

En 2024, c'est un don à l'**association « Les Feux Follets »** qui a été réalisé. Cette association regroupe des parents d'enfants et d'adultes atteints de **maladies métaboliques héréditaires** comme la phénylcétonurie ou encore la leucinose.

Objectifs du projet

- **Fédérer nos collaborateurs** autour d'un évènement sportif et caritatif
- Promouvoir la pratique du sport (santé et bien-être de nos collaborateurs)

Contributions au Thème

- Soutenir une ou plusieurs associations et **développer nos actions RSE**
- Renforcer les valeurs de notre entreprise : **solidarité, exemplarité, responsabilité**

Porteurs du projet
SERFIM T.I.C.
& son CSE

Plus de
130
participants
dans la team
SERFIM T.I.C.

13 km
de course ou
7,5 km
de randonnée

2 500 €
remis à
l'association Les
Feux Follets

Évènements collaborateurs - Voyage à Budapest



Description du projet

Du 7 au 9 juin 2024, nos collaborateurs ont pu s'évader le temps d'un week-end à **Budapest**.

Tous les 2 ans, SERFIM T.I.C. offre à ses employés un voyage afin de se réunir et partager des moments de convivialité.

Ce projet appuie nos certifications **Great Place to Work** qui permet à nos collaborateurs de concilier vie personnelle et vie professionnelle afin de s'épanouir au mieux au sein de notre entreprise.

Objectif du projet

- **Renforcer la cohésion d'équipe** et le sentiment de famille de nos collaborateurs

Contributions au Thème

- **Pérenniser le bien-être des collaborateurs** et l'esprit solidaire de la société
- Renforcer le sentiment d'**appartenance à l'entreprise**

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

2 jours
d'escapade

Plus de
130
participants

Évènements collaborateurs – Club des retraités SERFIM T.I.C.



Description du projet

Chaque année, SERFIM T.I.C. organise **un déjeuner** avec les salariés à la retraite, accompagnés par des salariés toujours en poste. En moyenne, ce déjeuner réunit une douzaine de personnes.

Serges ESPINOS, retraité depuis janvier 2024, a rejoint **le club des retraités**.

Objectifs du projet

- Garder **un lien fort avec nos anciens salariés**
- Maintenir un fort sentiment d'appartenance même après leur départ
- Instaurer **un sentiment familial** au sein de la vie professionnelle

Contributions au Thème

- Favoriser un cadre de travail **épanouissant** et stimulant pour l'ensemble de nos collaborateurs
- Renforcer le sentiment d'appartenance à l'entreprise

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

12
retraités

Séminaire 2024 : gratification de nos collaborateurs



Description du projet

Le séminaire de fin d'année de SERFIM T.I.C. s'est déroulé le 13 décembre. Il a été marqué par la remise de **quatre distinctions de la médaille d'honneur du travail** (médaille d'argent). Cette médaille récompense **la fidélité, l'engagement et la passion** de nos collaborateurs qui atteignent 20 années d'ancienneté.

Elle a donc été attribuée cette année à notre Directeur Général, Dider DEAL, et à nos 3 collaborateurs : Ismaïl YALEZE, Philippe LAVENIR et Philippe MOUNIER.

Objectifs du projet

- **Valoriser nos collaborateurs**, leur fidélité et leur engagement
- Insuffler un **sentiment de fierté** de travailler avec nos collaborateurs de longue date

Contributions au Thème

- Créer un environnement de **travail sain et motivant** pour tous nos collaborateurs
- Renforcer le lien et l'engagement envers l'entreprise

Porteurs du projet
SERFIM T.I.C.
&
SERFIM

4
carrières
récompensées

SerfiSport



Description du projet

La **journée SerfiSport** 2024 s'est déroulée le vendredi 13 septembre.

Partenaire historique du LOU RUGBY et de l'ASVEL féminin, SERFIM met en scène une journée sportive pour tous ses collaborateurs, depuis maintenant plus de 10 ans. Cette journée permet de partager **les valeurs sportives** au sein du Groupe et de chaque entreprise.

Nos collaborateurs ont pu constituer des équipes et s'amuser autour du football, de la pétanque, du rugby...

Chaque année, **ce challenge sportif** rassemble plus de 450 collaborateurs du Groupe.

Objectifs du projet

- Partager les **valeurs positives** du respect, de l'effort et de l'engagement
- Rendre l'environnement professionnel stimulant et convivial
- Promouvoir **le sport et la mixité**

Contributions au Thème

- Renforcer le sentiment d'appartenance à l'entreprise et le sentiment de bien-être au travail
- **Fédérer nos collaborateurs** autour de valeurs fortes rappelant nos valeurs de solidarité et d'exemplarité

Porteur du projet
SERFIM

Plus de
60
participants
SERFIM T.I.C.

3
trophées
remportés
par SERFIM
T.I.C

Mécénat – Un engagement durable auprès des associations sportives féminines



Description du projet

SERFIM T.I.C. accompagne plusieurs **associations sportives féminines** afin de promouvoir le sport et la pratique du sport, et plus particulièrement le sport féminin et les sportives.

Cette année 2024, **SERFIM T.I.C. a sponsorisé une nouvelle compétition : Endurose**. Une course d'enduro unique en son genre, car elle est la seule 100 % féminine en Europe. Cet engagement va dans la continuité des actions RSE de l'entreprise, notamment les actions en matière **d'égalité et de mixité**.

L'entreprise soutient plusieurs associations : l'AL Basket Caluire, le LOU Rugby, le Football Club de Villefranche en Beaujolais (FCVB) ainsi qu'OVALYONNE, le tournoi international de rugby féminin à 7.

Objectifs du projet

- Renforcer notre engagement en termes d'égalité et de mixité
- **Soutenir le sport féminin** et la pratique sportive en général

Contribution au Thème

- Le sport et les droits de l'homme sont étroitement liés. Le sport repose sur des valeurs telles que **le fair-play, le respect, la solidarité et la non-discrimination**, qui sont également au cœur des instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

12 %
de budget
mécénat
sportif



Mécénat – Equipe de rugby à Madagascar



Description du projet

En 2024, SERFIM T.I.C. s'engage à l'international auprès du **Rugby Club malgache Tanora Soavimasoandro RCTS**. Notre entreprise offre à ce club de nombreux équipements pour permettre la pratique du rugby : ballons, t-shirts...

La majorité des **t-shirts offerts** proviennent du Marathon du Beaujolais, maillots non utilisés par les coureurs de la Team TIC. Ces vêtements ont été délivrés à l'équipe féminine afin qu'elles possèdent toutes le même maillot lors de leur entraînement.

Objectifs du projet

- Développer nos actions de mécénats et notre engagement dans le domaine du sport, **au-delà de nos frontières**
- **S'engager auprès des populations féminines** vivant dans des milieux précaires et enclins aux discriminations

Contributions au Thème

- Promouvoir le bien-être et l'égalité pour tous au-delà de nos frontières
- **Cœuvrer à partager nos valeurs** de solidarité, d'égalité, de mixité et de non-discrimination à l'international
- **Aider la jeunesse** à avoir une éducation sportive

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Plus de
50
t-shirts
distribués

Un club de
350
enfants

Une seconde vie pour nos outils numériques



Description du projet

Pour la 2^{ème} année consécutive, SERFIM T.I.C. a choisi l'association **Emmaüs Connect** pour céder son ancien matériel informatique. Cette année, les équipes Emmaüs se sont rendues au siège afin de récupérer **44 ordinateurs et 158 accessoires informatiques (tablettes, onduleurs, docks, claviers...)** qui ont pu être reconditionnés et réutilisés par des personnes en situation de précarité. Un don qui permet donc à la fois de **réduire notre quantité de déchets produits tout en favorisant l'inclusion numérique.**

Grâce à ce don, des personnes en situation de précarité pourront bénéficier d'**un accès à des outils numériques et à internet.**

Objectifs du projet

- Permettre le **réemploi des ressources** et réduire la quantité de déchets
- **Favoriser l'inclusion numérique** et l'aide aux personnes en situation de précarité

Contributions au Thème

- Soutenir **l'économie circulaire** et lutter contre **l'épuisement des matières premières**
- Réaliser un don avec un **triple impact** : social, environnemental et économique

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
SERFIM T.I.C.

44
ordinateurs

158
accessoires

Zoom sur les OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1 ÉRADICATION DE LA PAUVRETÉ



Éliminer l'extrême pauvreté

Indicateurs, actions et engagements

Offrir à nos collaborateurs des conditions d'emploi pérennes :

- 95 % de nos collaborateurs sont en CDI en 2024
- 5 % sont en alternance

2 LUTTE CONTRE LA FAIM



Faim Zéro

Indicateurs, actions et engagements

100 % des rémunérations de nos collaborateurs sont supérieures au salaire de subsistance (défini par l'économiste Pierre Concialdi dans Alternatives Économiques). Un salaire de subsistance permet à une personne d'avoir accès à un niveau de vie décent, pour elle et sa famille (accès à la nourriture, l'eau, le logement, l'éducation, les soins de santé, le transport, les vêtements et autres besoins essentiels).

3 ACCÈS À LA SANTÉ



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

Indicateurs, actions et engagements

- Mutuelle prise en charge à 100 % par l'employeur
- Analyse annuelle des produits chimiques utilisés pour veiller au remplacement ou à la suppression de ces produits afin de limiter ou supprimer leurs effets sur la santé de tous

4 ACCÈS À UNE ÉDUCATION DE QUALITÉ



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

Indicateurs, actions et engagements

- 2 415 heures de formation réalisées en 2024, soit 12 heures par collaborateur

Zoom sur les OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



Réaliser l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes

Indicateurs, actions et engagements

- Près de 20 % de notre effectif est féminin
Pour rappel, dans le secteur du BTP, la moyenne est de 12 % de femmes
- Participation à l'Accélérateur Target Gender Equality du Pacte Mondial et Signataire des WEP's
- Label Égalité depuis 2019, renouvelé en 2023

8 ACCÈS À DES EMPLOIS DÉCENTS



Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous

Indicateurs, actions et engagements

- L'une de nos qualités est la fidélisation de nos collaborateurs. En 2024, l'ancienneté moyenne des collaborateurs est de 6,4 ans. Cela passe par une culture de l'implantation locale et de maintien d'emplois locaux.
- Nous sommes ouverts à l'insertion que nous encourageons, nous formons nos équipes pour les maintenir productives et des accords de participation et d'intéressement sont en place.

10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS



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

Indicateurs, actions et engagements

- Dons de matériels informatiques à l'association Emmaüs Connect, permettant ainsi aux personnes les plus isolées de bénéficier de matériel informatique reconditionné et bon marché.
- Une attention particulière est apportée aux droits des groupes vulnérables. Nous promouvons l'égal accès aux droits et impliquons l'intégralité de la ligne managériale.

4

Normes Internationales du Travail



Vision SERFIM T.I.C.

Relations et conditions de travail

Au-delà de traiter la problématique de stress au travail, la démarche RSE cible les relations et les ambiances sereines et vise le bien-être au travail.

Dialogue et motivation des salariés

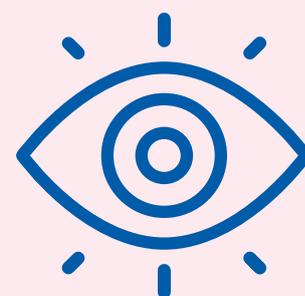
La démarche RSE a pour but de fédérer et d'ouvrir le dialogue avec les salariés afin de les motiver dans leur travail. De fait, l'entreprise les fidélise et en retire des bénéfices économiques directs. Elle octroie au salarié sa juste rémunération avec notamment des dispositifs de participation et d'intéressement aux bénéfices de l'entreprise.

Égalité et non-discrimination

L'objectif est l'interdiction de toute forme de discrimination, y compris à l'embauche. Des labels attestent les pratiques en matière d'égalité femme-homme et de l'engagement des entreprises en matière de prévention des discriminations, d'égalité des chances et de promotion de la diversité dans le cadre de la gestion des ressources humaines : Label Égalité / Label Diversité. Sur le site internet « Le Défenseur des droits » se trouve une description des différents types de discriminations à l'emploi ainsi que la législation applicable et les procédures de signalement. L'intérêt pour SERFIM T.I.C. est de diversifier ses équipes et s'enrichir de personnalités venues de tous horizons.

Les sous-thématiques abordées

- Accidentologie et Maladie Professionnelle
- Management de la Sécurité
- Mois de la Prévention



Accidentologie & Maladie Professionnelle

La santé de nos collaborateurs est la préoccupation première de l'entreprise, nous restons très vigilants sur les questions de sécurité et de santé. Notre objectif est qu'aucun de nos collaborateurs ne subisse un accident de travail, leur santé étant la clef de notre succès.

Évolution TF



Porté par une démarche sécurité inscrite dans le long terme (**1^{ère} certification sécurité en 2005**) et par un plan d'action ambitieux de SERFIM, **PREVENT'IM**, nous sommes engagés au quotidien pour préserver la santé et la sécurité de tous.

L'entreprise **assure le suivi** des résultats en matière de sécurité et de santé dans ses comités de direction et une commission prévention transverse est en place depuis plus de 10 ans.

8 accidents du travail sont à déplorer en 2024 (Accident de travail avec arrêt et accident de trajet avec arrêt compris).

Le SERFIM d'OR est validé pour SERFIM T.I.C. en 2024, mais l'objectif premier reste toujours le 0 accident.

Enfin, aucune maladie professionnelle n'est à déplorer sur l'année.

19,98

Taux de fréquence global

(Objectif ≤ 20)

0,21

Taux de gravité

(Objectif ≤ 1)

9,54

Taux de sensibilisation

(Objectif ≥ 5)

1,21

Taux de vigilance

(Objectif ≥ 0,5)

Management de la sécurité, une implication au quotidien



Description du projet

Lors de la présentation de l'entreprise, un livret d'accueil est remis au nouveau collaborateur.

C'est aussi l'occasion de présenter l'ensemble des démarches QSE-RSE de l'entreprise ainsi que le Livret Sécurité qui reprend l'ensemble des règles de santé et de sécurité à respecter.

Un livret risques chimiques est également transmis ainsi que celui concernant l'Environnement et Énergie.

Objectifs du projet

- **Maintenir et développer une démarche certifiée** suivant les normes internationales en matière de Qualité, Sécurité et Environnement
- La démarche sécurité est un point non négociable et est au cœur des priorités de la Direction

Contribution au Thème

- La sécurité au travail est un pilier essentiel de la RSE. Elle vise à prévenir les accidents du travail, à protéger la santé des employés et à garantir un environnement de travail sûr.

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

486

visites ou audits
sécurité réalisés
en 2024

3

certifications

ISO 45001
MASE
CEFRI

2479

causeries réalisées
soit 9,5
sensibilisations
par ETP

73

visites ou audits
sécurité réalisés
par la
Direction

PREVENT'IM



PREVENT'IM



Description du projet

En 2024, le groupe SERFIM a pris la décision de lancer le projet Sécurité : PREVENT'IM.

Nos collaborateurs ont pu réaliser plusieurs types de formations PREVENT'IM :

- **PREVENT'IM : Présentation**
- **PREVENT'IM : Coaching & Briefs**
- **PREVENT'IM : Visite Sécurité**

PREVENT'IM donne la priorité à la prévention au cœur de tous les arbitrages de l'entreprise. Au sein de SERFIM T.I.C., ce sont **69 collaborateurs formés** et engagés dans la démarche PREVENT'IM, avec **840 heures de formation au total, soit 12 heures par collaborateur**.

Objectifs du projet

- Réduire de moitié le taux d'accidentologie de l'entreprise d'ici à 2026
- Apporter des connaissances à tous pour apprivoiser la sécurité au travail
- Ancrer durablement la culture de la prévention chez SERFIM T.I.C.

Contribution au Thème

- Garantir la sécurité de l'ensemble de nos collaborateurs en toutes circonstances

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

69
personnes
formées

840
heures
de formation

Bilans prédictifs salariés de plus de 40 ans : Predilife



Description du projet

Dans le cadre de sa **politique de prévention santé au travail** et à l'occasion d'**Octobre Rose** et **Movember**, deux mois dédiés à la lutte contre le cancer, SERFIM T.I.C. propose à ses salarié(e)s, âgé(e)s de 40 ans et plus, des **bilans prédictifs** pour certaines maladies particulièrement redoutées (le critère d'âge est déterminé par les médecins). L'âge moyen des participants a été de 48 ans avec 30 % de femmes et 70 % d'hommes.

Toutes les données génétiques sont analysées par le laboratoire Eurofins, qui **respecte le RGPD**.

Objectifs du projet

- Déconstruire les idées reçues sur ces pathologies cancéreuses et les maladies cardiovasculaires
- Permettre à nos collaborateurs d'obtenir un bilan leur expliquant leur risque personnel de ces maladies
- Fournir un suivi personnalisé et des recommandations agissant sur les facteurs de risques

Contributions au Thème

- Permettre un accès à tous les salariés de 40 ans et plus, sans discrimination de genre, de profession
- Contribuer à la santé et au bien-être des salariés
- Impliquer des collaborateurs dans des initiatives de santé, y compris via les instances de dialogue social qui ont été informées tout au long du projet

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

30
personnes
inscrites

Une satisfaction
globale de
5/5

Formations retraite pour les + de 50 ans



Description du projet

Depuis 2021, SERFIM T.I.C. propose à ses salariés de plus de 50 ans un accompagnement personnalisé pour anticiper au mieux leur retraite professionnelle.

Lors de réunions d'information collectives, puis d'entretiens individuels à la demande avec des conseillers spécialisés, plusieurs thèmes sont abordés : fonctionnement du Régime Sécurité Sociale Vieillesse, explication de la notion de trimestres d'assurance et des différentes dates de départ, de décote et de surcote, des bonifications et majorations des pensions selon le nombre d'enfants, du calcul des retraites complémentaires, etc.

« Ces ressources et démarches permettent à chacun de disposer d'une vision claire de sa situation », explique Nathalie Gelsomino, Responsable administrative & financière de SERFIM T.I.C.

Objectifs du projet

- Préparer au mieux sa retraite
- Donner aux salariés des informations claires
- **Conduire la seconde partie de carrière** de manière sereine et informée

Contributions au Thème

- Favoriser la transparence et l'égalité des chances en fournissant des informations claires sur les droits sociaux
- Contribuer au bien-être des collaborateurs **en réduisant l'anxiété liée à la transition professionnelle**

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

+ 25
personnes
accompagnées

Projet mis
en place depuis
2021

Nouvelle Agence de Vallauris



Description du projet

SERFIM T.I.C. a choisi de s'implanter à Vallauris pour développer son offre **dans le secteur Sud-Est**.

Aux côtés de l'agence historique d'Aix-en-Provence, qui vient de s'agrandir, la nouvelle structure sera désormais l'interlocutrice privilégiée des clients et prospects de la région de Nice. Car si SERFIM T.I.C. comptait déjà de nombreux chantiers et une activité soutenue sur cette partie de la **région PACA**, elle ne disposait pas d'un ancrage local direct.

C'est désormais chose faite avec l'ouverture, le 15 janvier 2024, de cette nouvelle antenne **de 250 m² comprenant 40 m² de bureaux et 210 m² pour le stockage** lié aux activités du site.

Porteurs du projet
SERFIM T.I.C.

250m²
de surface

Objectif du projet

- **Conforter et développer l'ensemble des activités** de l'entreprise sur le quart Sud-Est, avec les départements des Alpes-Maritimes, des Alpes de Haute-Provence, des Hautes-Alpes et du Var

Contributions au Thème

- Développer et mettre en place **un ancrage local** et une proximité pour nos clients et nos collaborateurs
- **Réduire le temps de trajet** de nos collaborateurs avec des agences au plus proche de nos chantiers

Une conduite d'activité multi-métiers et multi-agences



Description du projet

SERFIM T.I.C. se compose d'une seule **et unique conduite d'activité multi-métiers pour toutes les agences** afin de faire le lien entre les travaux, les clients et les opérateurs.

La conduite d'activité met en place **la programmation des visites techniques et des travaux**, ainsi que la réalisation des livrables avant et après travaux (APD / DOE).

Objectifs du projet

- Regrouper tous les projets et appliquer la même qualité de suivi à tous les opérateurs
- **Centraliser les démarches** dans un seul et même service
- **Gagner du temps** pour les conducteurs de travaux, pour se concentrer sur les aléas travaux
- Gérer le projet, de la prise de la commande à la livraison du DOE final

Contributions au Thème

- Renforcer les capacités et la qualité de suivi des projets de l'entreprise
- **Uniformiser les rendus des livrables**
- Établir une qualité homogène du suivi, **avec une meilleure reconnaissance du travail et une égalité de traitement** entre les opérateurs
- **Favoriser un environnement de travail plus sain**, en se concentrant sur les aspects techniques

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

1 200
sites clients
raccordés

1 500
APD/DOE
réalisés

Mise en place du SIG T.I.C. pour la gestion de notre patrimoine



Description du projet

SERFIM T.I.C. a créé **une base SIG (Système d'Information Géographique)** unique pour la totalité de nos déploiements en propre. Cette base est constituée du réseau optique (câble, boîte, connectique), des infrastructures empruntées ainsi que des équipements connectés (caméras, SW, et prochainement Radio/IOT). Cette base a de nombreux buts : établir **un suivi efficace des contrats BLO**, mais surtout celui de **décloisonner les différentes technologies de notre entreprise (IOT, Sécurité, FO...)** en ne les représentant plus que sur un **support unique**.

Objectifs du projet

- Mettre en place une **boîte noire de notre réseau**
- Donner un accès facile à la conduite de TVX via une Webcarto
- Se démarquer en créant une aide commerciale pour la proposition de solution technique
- Faciliter **le traitement des astreintes/maintenance** avec une seule base documentaire

Contributions au Thème

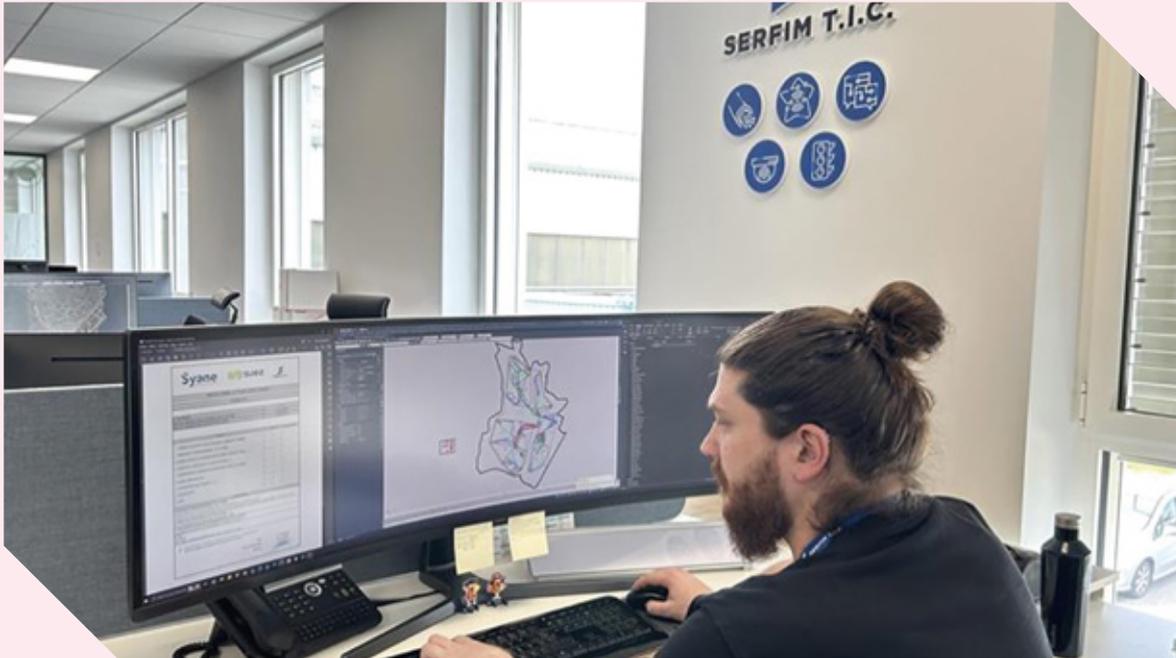
- Augmenter l'efficacité de nos études et travaux afin de proposer **des solutions plus durables**
- Contribuer à la mise en place d'une **gestion pérenne** du patrimoine
- Développer **de nouvelles ressources de travail** pour nos collaborateurs

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

1800
équipements

1200 km
de câbles
digitalisés

Une refonte de nos mémoires techniques



Description du projet

Ce projet de refonte de nos mémoires techniques a été une étape importante pour notre Bureau d'Études de prix en 2024. En effet, durant six mois, le service a mis en œuvre une **uniformisation** de nos offres techniques et une véritable affirmation de **notre identité visuelle** dans ces mémoires.

Cette réécriture a pour but de mettre en avant notre **image de marque** et la **qualité de nos prestations** avec une valorisation de nos 25 certifications, nos différentes expériences et nos multiples compétences.

Objectifs du projet

- **Promouvoir nos métiers** tous liés à l'aménagement du territoire
- Promouvoir notre offre commerciale sur nos métiers et **notre expertise** au service des villes

Contributions au Thème

- Favoriser une **égalité de traitement** entre les clients et les collaborateurs, en évitant les disparités dans la présentation des projets
- Encourager une **culture de l'excellence professionnelle**, en ligne avec les principes de l'OIT sur le **travail décent** et la **formation continue**

Porteurs du projet
SERFIM T.I.C.
ET SON BUREAU
D'ÉTUDES DE PRIX

43%

de réussite aux
appels d'offres

Contribuer à une gestion fluide et contrôlée des trafics routiers : IROAD à Annecy et Casablanca



Description du projet

Cette année 2024, notre concept IROAD a permis de mettre en place un logiciel de régulation des feux tricolores de l'agglomération d'Annecy afin de réguler le trafic de la ville.

Concernant Casablanca, la priorité était de superviser des carrefours afin de gérer la priorité des tramways et bus. Notre logiciel IROAD a permis de superviser les carrefours à feux tricolores des lignes de tramway T3 et T4 et des lignes de bus au niveau de service L5 et L6.

Objectifs du projet

- Superviser et assurer la priorité des transports en commun aux feux tricolores tout en fluidifiant le trafic routier
- Superviser et réguler les carrefours à feux de la ville d'Annecy pour gérer la fluidité du trafic notamment par la mise en place des ondes vertes sur certains axes de la ville
- Superviser les carrefours des villes voisines pour améliorer les temps d'intervention des équipes d'astreinte et pouvoir gérer le trafic sur l'ensemble de l'agglomération d'Annecy

Contribution au Thème

- Réduire les risques d'accidents pour les **agents d'astreinte** et les **travailleurs de terrain**, en fluidifiant les déplacements et en facilitant les interventions

Porteurs du projet
SEA SIGNALISATION
CERYX TRAFIC

54
carrefours
supervisés
à Annecy

200
carrefours
supervisés à
Casablanca

Fibre Bordeaux Métropole – Connecter les Hommes et les Territoires



Description du projet

Ce projet de déploiement, d'exploitation et de maintenance du réseau indépendant fibre de Bordeaux Métropole a commencé en 2024 et devrait durer jusqu'en 2029. Il consiste à **mettre en œuvre une gestion et une maîtrise des réseaux publics** pour la Métropole, en important des collectes de données dans l'outil d'exploitation « The Exploit ».

Le but est de répondre à la **demande d'évolution du réseau par le remplacement de la fibre**, le déplacement dans les bons réseaux, ou encore du rajout de fibre si nécessaire, tout en permettant à des personnes en recherche d'emploi de travailler sur ce projet grâce aux clauses d'insertion.

Objectifs du projet

- **Viser à cartographier l'intégralité du réseau de FO** de la métropole en raison d'un référentiel non fiable et non entretenu aujourd'hui
- Aider la métropole de Bordeaux à piloter au plus près ses **données énergétiques et environnementales**
- Établir une relation de confiance avec Bordeaux Métropole afin de s'implanter dans des projets plus importants et avec un impact RSE plus fort

Contributions au Thème

- **Connecter les villes entre elles** et réduire la fracture numérique
- Contribuer à **l'insertion sociale** de part nos chantiers

Porteurs du projet
**BORDEAUX
METROPOLE,
FM PROJET, SUDALYS,
CS RTP & DHF33**

150 km
de fibres
existantes

300
heures
d'insertion

Déviatisation des réseaux télécom ASF sur l'A7 – Échangeur Salon Nord



Description du projet

Nos équipes ont réalisé **un tirage de 4 câbles de 2 km de linéaire** dans les nouvelles infrastructures ASF avec la méthode du portage à l'air. Les équipes de ce projet ont par la même occasion :

- Préparer des nouvelles boîtes optiques et migration en HNO des câbles
- **Réaliser des sous-tubages** des conduites libérées afin de permettre aux opérateurs de pouvoir passer sereinement de nouveaux réseaux télécoms

Afin de respecter notre suivi de qualité et de sécurité, nos collaborateurs ont produit et analysé des REX environnement et sécurité.

Objectifs du projet

- Dévier les réseaux de fibre optique de ASF - VINCI AUTOUROUTES afin qu'ils ne soient pas impactés lors des travaux de création de l'échangeur Salon Nord
- **Assurer la dépose et la mise en traitement** et le suivi des câbles obsolètes (cuivre et FO)
- Procéder à la migration des câbles porteurs de clients sensibles

Contributions au Thème

- Participer à **l'amélioration du trafic autoroutier, et du déplacement de nos collaborateurs**
- Contribuer à **l'insertion sociale** de par nos chantiers
- Assurer un suivi complet de la chaîne de traitement de nos déchets en utilisant la synergie du groupe SERFIM : SERFIM Recyclage & SERFIM T.I.C.

Porteurs du projet
**SERFIM T.I.C. & SERFIM
RECYCLAGE**

4
tonnes de câbles
recyclées

35
heures
d'insertion

Le marché de déploiement de la Fibre Optique : CG71



Description du projet

Le projet de déploiement CG71 repose sur de nombreuses actions mises en œuvre par SERFIM T.I.C. et ses partenaires :

- Tirage câbles fibre optique souterrains et aériens
- Raccordement et mesure optique
- Plantation et remplacement de poteaux
- Réalisation de génie civil traditionnel et mécanisé

Ce projet qui a débuté en 2021 a désormais pris fin, en mettant en place **1 700 km de câble, plus de 6 000 boîtes ou encore 7 600 poteaux remplacés ou plantés.**

Ce projet met en œuvre **la construction d'un réseau de télécommunication FTTH à fibre optique**, accompagné d'études d'exécution et de travaux dans toute la Saône-et-Loire.

Objectifs du projet

- Apporter la fibre optique dans l'entièreté du département de la Saône-et-Loire
- Apporter le Très Haut Débit au plus près des villages et des abonnés.

Contributions au Thème

- Contribuer à **la réduction de la fracture numérique** dans les campagnes
- Contribuer à **la pérennité de l'emploi** dans l'entreprise par des projets durables et sérieux

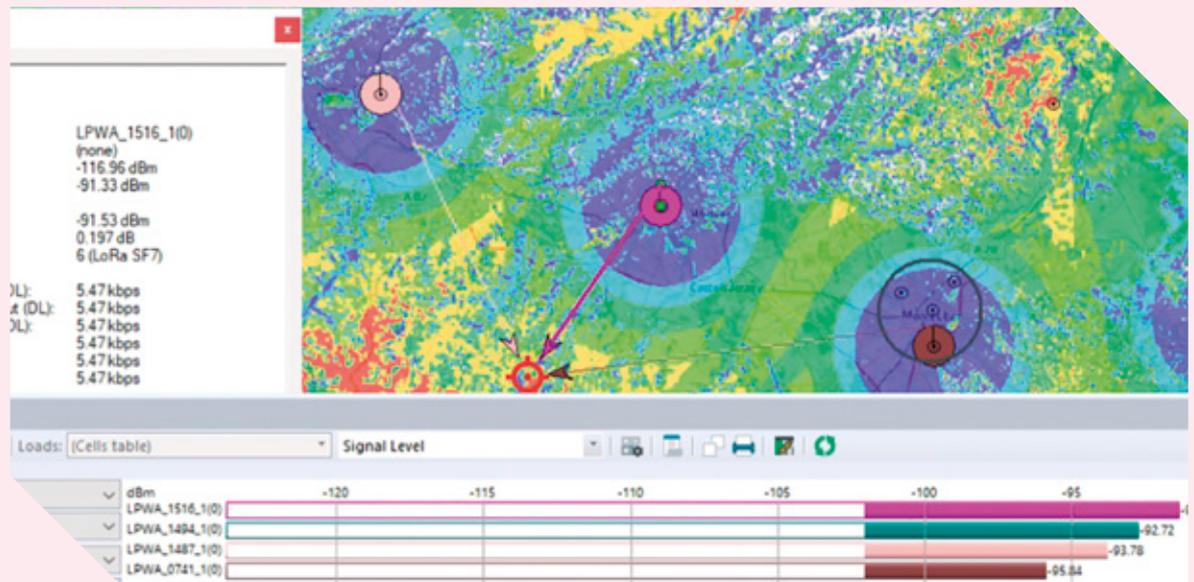
Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaires du projet
**COLAS, SCTP, CEGELEC
& YB RESEAUX TECH
DEPARTEMENT
SAÔNE-ET-LOIRE**

150 km
de fibres
existantes

300
heures
d'insertion

Études de couverture Radio



Description du projet

Depuis septembre 2024, et jusqu'en 2025, SERFIM T.I.C. a lancé des **études de couverture radio** se composant de 2 études distinctes :

- Une étude de couverture de **réseau 4G/5G**
- Une étude de couverture de **réseau Lorawan pour les équipements IOT** ainsi que pour les **équipements urbains**

Ces études doivent mener nos équipes à proposer des solutions de raccordement Lorawan / 4G / 5G, mais aussi à coupler et compléter cette solution technique avec **nos métiers IOT/ Sûreté/numérique**

Objectifs du projet

- Proposer et mettre en œuvre une **gestion des ressources du territoire** (eau, énergie...) ainsi que des **risques environnementaux** (incendies, crues...)
- **Aménager les territoires** et services par des collectes de déchets ou encore Pastorando pour les suivis de troupeaux

Contributions au Thème

- Mettre en œuvre une sécurisation des populations à travers la couverture radio
- Veiller à la **préservation et l'économie des ressources**, de la gouvernance énergétique
- Faciliter la supervision des équipements urbains et IOT, ce qui améliore la **sécurité opérationnelle** et la **réactivité en cas d'urgence**
- Permettre aux équipes techniques et aux agents de terrain d'intervenir dans des zones mieux couvertes, réduisant les risques liés à l'isolement ou à l'absence de communication

Porteurs du projet
SERFIM T.I.C. ET SES COLLABORATEURS

1 an
de projet

Bureau d'Études Techniques présent sur 5 métiers



Description du projet

- En 2024, accélération sur le souhait d'avoir un BE sur les 5 métiers
- Volonté d'avoir un seul BE pour toutes les agences : basé au siège de Vénissieux
- Avoir un BE capable de répondre aux métiers
- Réaliser toutes les études en interne pour préparer au mieux les travaux
- Avoir la chaîne globale d'un projet (APS/APD/DOE/SIG/GMAO)

Objectifs du projet

- Avoir des rendus identiques pour toutes les agences
- Avoir un BE multi-métiers
- Industrialiser les process
- Gagner en efficacité
- Maîtriser l'ensemble des tâches d'un projet
- Équilibrer l'activité et préparer le futur

Contributions au Thème

- Renforcer la capacité de l'entreprise à répondre aux métiers et à réaliser des études en interne pour mieux préparer les travaux
- Uniformiser les rendus et maîtriser l'ensemble des tâches, en lien avec les principes visant à promouvoir une bonne gouvernance et à respecter les normes internationales du travail

Porteur du projet
BE INTERNE
SERFIM T.I.C.

70
personnes
BE interne

5 000
commandes
d'accès BLO
en 2024

3 000
études
raccordement
FTTO
sur 2024

250
carrefours
signalisation
lumineuse
tricolore
sur 2024

Installation et déploiement de systèmes de vidéoprotection communales : Vaulx-en-Velin



Description du projet

De juin 2024 à avril 2025, SERFIM T.I.C. a eu pour mission de mettre en place **l'extension du dispositif de vidéoprotection urbain** de la commune de Vaulx-en-Velin.

Composé de 80 caméras existantes, **20 nouvelles caméras multi-capteurs ont été déployées** afin d'assurer un renforcement de la couverture vidéo dans plusieurs zones géographiques de la commune.

Pour installer ces nouvelles caméras, SERFIM T.I.C. a élaboré des opérations de tirages et de raccordements d'environ **12 km de fibre optique** en réseau Orange et réseau ville.

Objectifs du projet

- Aider à la **recherche d'incidents** via l'utilisation de métadonnées générées par les caméras de vidéoprotection
- **Assurer une couverture en temps réel** et a posteriori des nouveaux emplacements sur le périmètre de la commune
- Permettre aux opérateurs du Centre de Supervision Urbain de prendre la main en temps réel sur les systèmes de caméra

Contributions au Thème

- **Prévenir des atteintes à la sécurité des personnes** et des biens dans les lieux et établissements publics
- Renforcer **la traçabilité des interventions** et la responsabilité des opérateurs
- Favoriser **une gouvernance transparente**, en ligne avec les principes de bonne gestion et de respect des droits fondamentaux du travail

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
SERPOLLET

20
caméras
multi capteurs

Un nouveau poste de commandement pour la métropole de Grenoble



Description du projet

SERFIM T.I.C. a conçu et aménagé une salle de commandement pour le centre d'Hypervision métropolitain de Grenoble tout au long de l'année. Ce centre est composé de **4 postes opérateurs** et d'un mur d'image de **24 écrans de 55 pouces**.

À cela s'ajoute, le renouvellement de l'ancien PCRT et la mise en place d'une **solution logicielle de supervision** des différents équipements dynamiques (carrefours à feu, caméras vidéo, PMV) et des stratégies de régulation des mobilités pour le périmètre de la métropole de Grenoble.

Cette opération liant sûreté, par les caméras de vidéoprotection, et l'IROAD, par la gestion du trafic routier, permet de **garantir une nouvelle mobilité des territoires**.

Objectifs du projet

- Superviser et assurer la **priorité des transports en commun** aux feux tricolores
- Constater et superviser l'état du trafic en temps réel sur l'ensemble de la métropole
- **Assurer une information des usagers** sur l'état du trafic en temps réel

Contributions au Thème

- Mettre en place une gestion fluide du trafic pour **diminuer la pollution routière**
- Réduire les risques d'incidents et **optimiser les interventions des agents**
- Offrir un environnement de **travail moderne et ergonomique**

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
MÉTROPOLE DE GRENOBLE

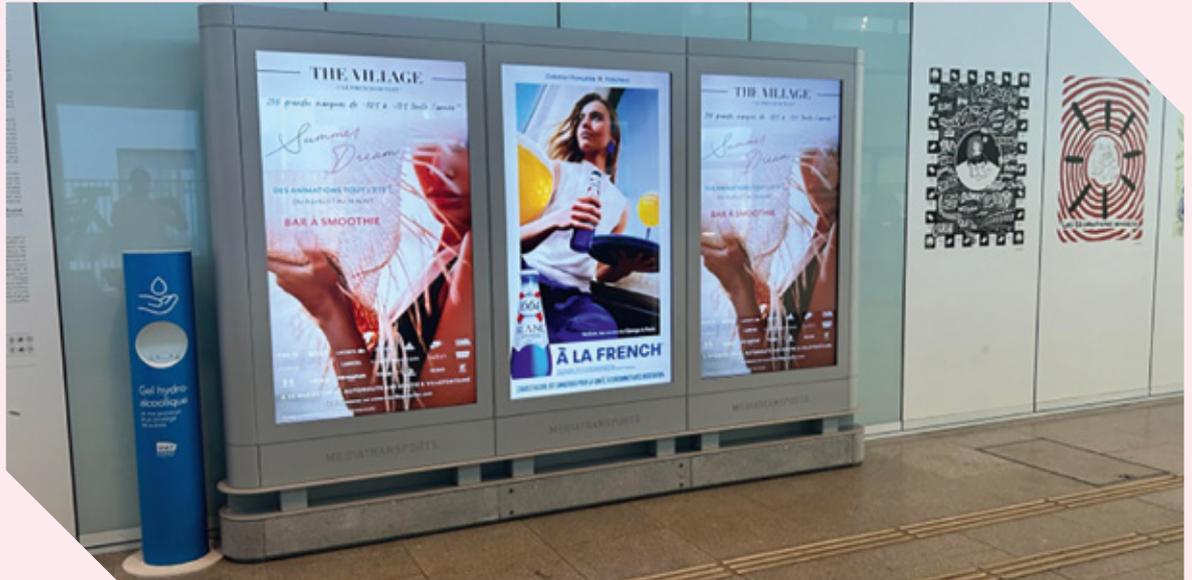
350

carrefours à feu
supervisés

250

caméras de
vidéoprotection

Mise en service des nouveaux mobiliers WILMOTTE



Description du projet

Depuis 2022, SERFIM T.I.C. s'occupe des études mécaniques et techniques, de la conception, de la production, de l'intégration et de la mise en service **des nouveaux mobiliers WILMOTTE pour les gares SNCF** en France.

Ces nouveaux mobiliers sont le fruit du travail d'un grand **architecte et designer, Jean-Michel WILMOTTE**, et des collaborateurs de SERFIM T.I.C. qui ont travaillé en synergie en échangeant chacun leurs préconisations mécaniques et de design.

Aujourd'hui, **3 lots de mobiliers ont vu le jour**, le premier de 224 est terminé et totalement mis en service, le second de 161 est en cours de finalisation, et le dernier de 185 est en cours de production.

Ces mobiliers WILMOTTE ont la spécificité d'avoir un pied en granit et de posséder **des écrans « ambilight »**, c'est-à-dire qu'ils sont composés **d'une adaptation de la continuité de couleur de l'écran sur leurs extrémités**.

Objectif du projet

- Innover et créer **un nouveau design** en adéquation avec les différentes gares de France

Contributions au Thème

- Proposer un mobilier avec **un matériau naturel : le granit**, possédant une résistance et une longévité conséquente
- **Valoriser le travail qualifié et sérieux** de nos collaborateurs
- Valoriser **une synergie** entre les collaborateurs et l'architecte mettant en œuvre **une culture de dialogue et de coopération**

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaires du projet
**MEDIATRANSPORT
ET
J-M. WILMOTTE**

570
Mobilier
Conçus

Intervention panneau numérique Monaco



Description du projet

Depuis 2023, SERFIM T.I.C. s'occupe de l'étude et de la **conception d'un écran LED** pour la principauté de Monaco.

En mars 2024, nos collaborateurs ont posé et installé **cet écran LED de 12 m²** sur un des lieux les plus stratégiques et passants de Monaco, afin de rendre **cet écran de communication numérique** le plus visible possible pour les habitants et voyageurs.

Cette intervention est signe du professionnalisme et du **travail minutieux** de nos équipes, en raison de la difficulté du lieu d'installation : un mur qui n'était pas droit et qui se situe sous un pont. De plus, SERFIM T.I.C. continue son activité sur cet écran à travers la **maintenance curative et préventive**.

Objectifs du projet

- Concevoir et installer un écran numérique sur un **endroit stratégique** de Monaco
- Augmenter la **communication** d'information dans la principauté

Contributions au Thème

- Rendre accessible au plus grand nombre le **partage d'informations essentielles** (politiques, météorologiques...)
- Assurer la sécurité de nos collaborateurs dans des lieux de travail présentant des dangers (hauteurs, zone étroite...)

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

Écran LED
de
12 m²

Déploiement FTTA



Description du projet

Ce projet a débuté en mars 2018, et se poursuit encore en 2024. SERFIM T.I.C., accompagné de ses différents partenaires : SERPOLLET, BEGON, COLAS, CEGELEC, a réalisé de nombreuses opérations pour son client Bouygues Telecom.

La réalisation d'études et de calculs de charge aérien ont été réalisées afin d'établir une reconnaissance de réseaux. Nos équipes réalisent désormais **le tirage et le raccordement nécessaires pour déployer la fibre pour les antennes.**

Objectifs du projet

- Mettre en œuvre la densification du réseau mobile 4G de Bouygues Telecom
- Créer un maillage et une sécurisation des sites antennaires afin d'**assurer l'évolution technologique 5G**

Contributions au Thème

- **Réduire le nombre de zones blanches** sur le territoire national
- Apporter à tous l'égalité d'accès aux réseaux internet et télécoms
- Réaliser **une organisation durable du travail**, avec des équipes formées et suivies, disposant de qualifications pointues
- Assurer **la sécurité de nos collaborateurs** via les protocoles de sécurité stricts

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaires du projet
**SERPOLLET,
COLAS, CEGELEC
ET BEGON**

778
installations
FFTA

Installation de caméras de détection thermique sur les sites Nantet



Description du projet

SERFIM T.I.C. a accompagné la société Nantet Locabennes pour la **rénovation de ses dispositifs de vidéoprotection et pour l'installation de caméras de détection thermique** de départ de feu sur ses sites de Nantet Francin et Nantet Petit Cœur. SERFIM T.I.C. a installé **6 caméras sur chaque site**.

Les sites de Nantet sont sensibles aux incendies et au départ de feu, en raison du recyclage des **batteries au lithium**.

Ces caméras thermiques mettent en place **un dispositif de prévention des montées de température rapide ou de détection de flamme** dans la zone contrôlée afin de réagir rapidement en cas de danger.

Lors de détection d'un danger, **une alarme est envoyée** sur les postes opérateurs et aux personnes référentes. Ce travail collaboratif a pour but **de sécuriser le travail des collaborateurs et des installations SERFIM**.

Objectifs du projet

- Réduire les risques d'incendie
- Assurer la **sécurité des collaborateurs**

Contributions au Thème

- Contribuer au plan d'adaptation de l'entreprise pour **faire face aux risques majeurs identifiés**
- **Renforcer la sécurité au sein de l'entreprise, pour les collaborateurs**

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
NANTET LOCABENNES (SERFIM Recyclage)

2
sites
concernés

12
caméras
installées

Déploiement de FO sur la Métropole de Lyon



Description du projet

De 2021 jusqu'à 2025, SERFIM T.I.C. réalise des travaux de déploiement de fibre optique sur la métropole de Lyon afin de raccorder les carrefours à feux pour fluidifier le trafic.

Pour ce marché, SERFIM T.I.C. a réalisé une étude de conception du réseau, puis a déployé une infrastructure optique et de réseau afin de numériser et sécuriser le système de gestion du trafic routier et la supervision des feux tricolores.

À la suite du déploiement de fibre optique dans les fourreaux de la métropole, avec plus de 80 km de fibres déployées, SERFIM T.I.C. a installé, programmé et mis en service tous les équipements réseaux et les caméras.

Au total, ce sont 120 caméras installées, 250 carrefours raccordés et plus de 25 000 heures de techniciens.

Objectif du projet

- Mettre en place **un réseau complet** de fibre optique pour la gestion routière de la métropole de Lyon

Contributions au Thème

- Mettre en œuvre **un engagement fort en faveur du travail productif et digne**
- Participer à **la construction des villes vertes**
- Valoriser des compétences multiples de nos collaborateurs, études de conception, déploiement...

Porteurs du projet
**CRITER
ET
SERFIM T.I.C.**

250
carrefours
raccordés

+ 25 000
heures de travaux

Zoom sur les OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1 ÉRADICATION DE LA PAUVRETÉ



Éliminer l'extrême pauvreté

Indicateurs, actions et engagements

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

3 ACCÈS À LA SANTÉ



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

Indicateurs, actions et engagements

Renforcer la prévention et le traitement de l'abus de substances psycho-actives, notamment de stupéfiants et d'alcool avec des communications régulières et une sensibilisation des nouveaux entrants.

Suivre mensuellement **les résultats sécurité de l'entreprise**, en CODIR, en réunions de service, au CSE et informer tous les collaborateurs.

Inciter à **la remontée d'information** (idées, situations dangereuses...) dans une logique d'amélioration continue.

Coconstruire avec nos parties prenantes internes et externes **des solutions innovantes** pour assurer la sécurité de tous.

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



Réaliser l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes

Indicateurs, actions et engagements

Former l'ensemble de la ligne managériale au recrutement et au management inclusif et non discriminant.

SERFIM T.I.C. a signé et adopté les **Women's Empowerment Principles**, une initiative portée et créée par ONU Femmes et le Pacte Mondial des Nations Unies.

SERFIM T.I.C. a suivi le programme **Target Gender Equality** du Pacte Mondial et a fait évoluer son plan d'action.

Zoom sur les OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

8 ACCÈS À DES EMPLOIS DÉCENTS



Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous

Indicateurs, actions et engagements

- Parvenir au **plein emploi productif** et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes en situation de handicap, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale ainsi qu'un égal accès à la formation.
- Impliquer notre **chaîne de valeur** avec la mise en œuvre d'une Charte Achats Responsables.

9 INNOVATION ET INFRASTRUCTURES



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

Indicateurs, actions et engagements

- Promouvoir l'innovation via notre **Challenge EUREKA**
- Maintenir les investissements en Recherche et Développement
- Coconstruire avec nos parties internes et externes **des solutions durables** au service des infrastructures

10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS



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

Indicateurs, actions et engagements

- La réduction des inégalités passe par une meilleure maîtrise de notre chaîne de valeurs. Notre **culture du partenariat** avec nos principaux fournisseurs et sous-traitants nous encourage naturellement à nous intéresser à ce point et à nous interroger sur sa conformité. La mise en place de notre **charte achats responsables** répond à ses objectifs et une évaluation de nos fournisseurs et sous-traitants est réalisée chaque année.

Zoom sur les OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Réduire l'impact environnemental et la consommation de ressources naturelles des villes

Indicateurs, actions et engagements

- Participer à la **construction des villes de demain** et permettre la mise en place de nouvelles mobilités en ville
- Connecter les villes entre elles et **réduire la fracture numérique**
- Améliorer la qualité du réseau télécom dans des zones/communes non ou mal desservies



Promouvoir des sociétés pacifiques et ouvertes à tous, assurer l'accès à la justice pour tous et mettre en place des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous, à tous les niveaux

Indicateurs, actions et engagements

- SERFIMT.I.C. **s'engage de manière forte** à ne pas contribuer au trafic d'êtres humains, au travail des enfants ou encore au travail forcé, de par ses activités mais aussi celles de ses partenaires.



Redynamiser le partenariat mondial pour le développement durable

Indicateurs, actions et engagements

- **L'ISO 26000**, ligne de conduite choisie dès 2014 pour mener nos actions avec l'intégralité de nos parties prenantes, nous guide pour le maintien et le renforcement des actions suivantes :
 - Analyse de matérialité annuelle
 - Prise en compte des attentes des parties prenantes, suivi des indicateurs
 - Renforcement des partenariats avec nos clients notamment pour contribuer à l'innovation dans nos métiers
 - Implication de notre écosystème interne et externe dans notre modèle d'affaires
 - Démarche d'amélioration continue

5

Environnement



Vision SERFIM T.I.C.

Protéger l'environnement

La démarche RSE va au-delà de la protection de la planète et des populations. Elle encourage l'innovation au profit des générations futures.

Nous devons rester novateurs dans nos approches, identifier les problématiques et proposer des solutions. SERFIM T.I.C. a su se développer par son innovation, son adaptation aux problématiques environnementales, cette intuition que nous avons depuis des années est la bonne. Continuons à la suivre.

Maintenir et développer une démarche certifiée

Suivre les normes internationales en matière d'environnement, cela nous permet d'encadrer les exigences en matière de protection de l'environnement. Ces normes nous permettent également de nous améliorer mais aussi d'évaluer l'efficacité de nos pratiques. Pour cette année 2024, SERFIM T.I.C. rappelle son engagement incessant avec l'institution de sa raison d'être et ses multiples contributions à la CEC. Notre société ne cesse de chercher à s'innover, afin d'être pionnière dans les domaines environnementaux et sociaux.

Réduire notre empreinte environnementale

Cela passe par des actions au quotidien, comme :

- Utiliser les énergies renouvelables
- Gérer et suivre notre consommation d'énergie
- Sensibiliser nos collaborateurs à une utilisation responsable du numérique
- Faire de la promotion des mobilités douces
- Sensibiliser et continuer de former nos équipes
- Investir dans la rénovation énergétique

Les sous-thématiques abordées

- Bilan carbone
- Environnement et Énergie : nos programmes et actions
- Roadmap Carbone
- Nos nouveaux engagements sur 2024



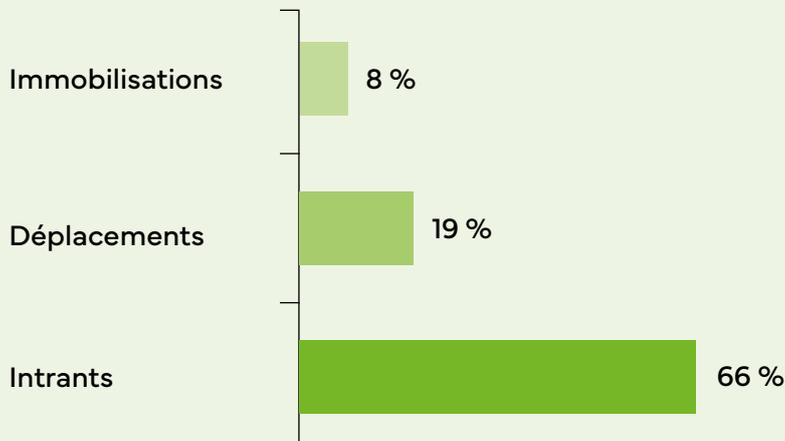
Bilan carbone 2023

Chiffres année 2023



La trajectoire suivie par SERFIM T.I.C. se veut être compatible avec les Accords de Paris (limiter le réchauffement climatique à 1,5°) et réduire ainsi ses émissions de - 4,2 % par an. Cette démarche est née également d'une prise de conscience et de responsabilité de l'ensemble de l'entreprise. Ainsi, lors de la dernière réunion trimestrielle énergie et environnement, cette dernière a été ouverte à tous les collaborateurs qui le souhaitent et qui se sentaient intéressés par le sujet.

TOP 3



Objectifs de réduction à l'horizon 2030

Trajectoire globale	1897t CO₂e
Scopes 1 et 2 (1,5°)	374t CO₂e
Scope 3 (Well Below 2°)	461t CO₂e

Environnement, Bilan Carbone & Énergie

Nos programmes et plans d'action

- Participation à la Promotion Climat
- Réalisation de notre **Premier Bilan Carbone** fin 2021
- Définition de notre **Stratégie Climat** compatible avec les **Accords de Paris** (+1,5°C)
- **Calcul annuel** du Bilan Carbone



- Participation à la Première Promotion Française de l'**Accélérateur Climat du Global Compact**

- Formation aux GES
- Réalisation de Bilan Carbone
- Travaux relatifs à la Neutralité Carbone
- **Objectif Labélisation SBTi**



CLIMATE
AMBITION
ACCELERATOR

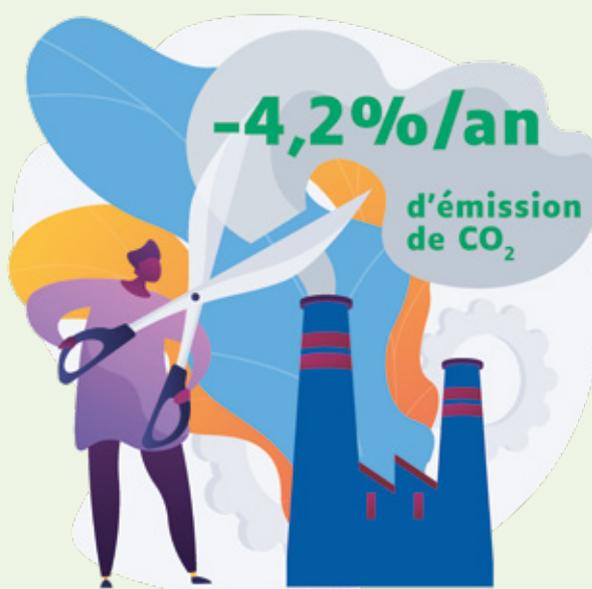


- **Démarche de labellisation B Corp** en cours



- Participation à la **Convention des Entreprises pour le Climat**

- 🌍 Comprendre les enjeux écologiques et leurs impacts sur le monde, sur le territoire et sur notre entreprise
- 🌱 Coconstruire de nouveaux modèles économiques compatibles avec le vivant et les limites planétaires
- 🐝 Rejoindre un collectif de dirigeants locaux engagés et déterminés
- 🌊 Créer une vague de redirection écologique et de bascule sur notre territoire



Roadmap Carbone

Objectif 2030

Réduire

Former

Compenser

Mesurer

Communiquer



2021 - 2022

Réalisation du
1^{er} Bilan Carbone

Définition de la
Stratégie Climat

Sensibilisation des
collaborateurs

Réduction des
émissions -4,2 %



2023 - 2025

Phase 1 :
Initialisation

Réduction
des émissions

-4,2 % par an

Formations et
sensibilisation

Transformation de la
flotte de véhicules

Mobilités & Green IT

Parcours Convention
des Entreprises
pour le Climat

Adhésion à l'initiative
Science Based
Targets (SBTi) avec
un engagement
formel pour atteindre
un résultat net zéro
carbone d'ici 2050.



Certified



Corporation



2026 - 2029

Phase 2 :
Accélération

Réduction des
émissions

-4,2 % par an

Formations et
sensibilisation

Poursuite des actions
sur les Mobilités &
Green IT

Nouvelle définition
du plan d'action

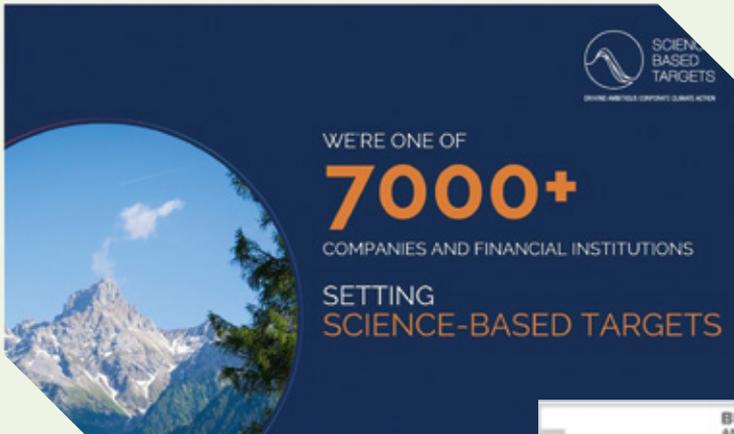


2030

Phase 3 :
Stabilisation

Réduction des
émissions
carbone de 50 %
par rapport
à l'année
de référence

Engagement SBTi



Description du projet

En 2024, SERFIM T.I.C. a pris l'initiative de s'engager auprès de **Science-Based Targets (SBTi)**.

Par cette volonté, SERFIM T.I.C. s'est engagé à fixer des réductions d'émissions à court terme et à long terme à l'échelle de l'entreprise. En effet, notre entreprise comprehensive face aux changements climatiques et aux enjeux actuels majeurs s'accorde à respecter le « **Business Ambition for 1,5°C** ».

Cet engagement insuffle à SERFIM T.I.C. la responsabilité d'élaborer **une stratégie environnementale** qui vise la neutralité carbone, qui sera ensuite certifiée par la base d'experts du SBTi.

Objectifs du projet

- Mettre en place une stratégie climat efficace de décarbonisation alignée à la science du climat
- Viser la neutralité carbone par **l'objectif Net Zéro**

Contributions au Thème

- Mettre en œuvre une démarche reconnue et certifiée de réduction de **notre empreinte environnementale**
- Atteindre la neutralité carbone pour respecter le vivant et l'environnement

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Objectif de
**neutralité
carbone**

20 ans
d'engagement

Médaille d'or Ecovadis



Médaille ECOVADIS depuis 2009, cette année 2024 est marquée une fois de plus par l'obtention **de la médaille d'or pour SERFIM T.I.C.** Preuve de nos valeurs de responsabilité, de solidarité et d'exemplarité qui sont ancrées dans l'entreprise, **SERFIM T.I.C. fait partie des 4 % des entreprises les plus performantes évaluées par ECOVADIS.**

Cette médaille ECOVADIS permet de mesurer nos progrès annuels, d'identifier nos leviers d'action à renforcer, mais surtout de garantir à nos parties prenantes le niveau élevé d'engagement environnemental et sociétal de SERFIM T.I.C.

ECOVADIS souligne nos atouts majeurs :

- Un bilan carbone minutieux
- Nos engagements et politiques remarquables
- Le déploiement d'achats responsables par le biais de notre Charte Achats Responsables

L'objectif de notre entreprise est d'obtenir, au fil des années, **des notes encore meilleures pour continuer de prouver son engagement certain et sa politique d'exemplarité dans le domaine RSE-QSE.**

76/100
score 2024

Séminaire 2024 : une sensibilisation environnementale



Description du projet

Le séminaire de fin d'année de SERFIM T.I.C. s'est déroulé le 13 décembre 2024. Il a été marqué par l'intervention d'Alexandra MATHIOLON, Présidente Directrice Générale du groupe SERFIM et de Didier DEAL, Président de SERFIM T.I.C.

Tous deux ont rappelé l'importance de nos démarches QSE et de nos missions clés : **régénérer la biodiversité, renforcer la résilience des infrastructures vitales, accélérer la transition énergétique.**

Lors de ce séminaire, le consultant en agriculture et hydrologie régénératives, Simon RICARD, a donné une conférence aux employés SERFIM T.I.C. : « **Et si on pouvait "cultiver" l'eau ?** ». Démontrant de l'importance de l'eau pour le vivant et dans nos sociétés, de la nécessité de comprendre les cycles de l'eau, Simon RICARD nous sensibilise à **l'extrême importance de réhydrater nos territoires pour créer la ville de demain.**

Objectifs du projet

- Sensibiliser nos collaborateurs aux **problématiques environnementales**
- Mettre en lumière la nécessité de **former une symbiose entre nos activités et le respect du vivant**

Contribution au Thème

- Prendre conscience des enjeux et **solutions pour réduire notre empreinte carbone et apprendre à régénérer le vivant**

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
SIMON RICARD

« Et si on pouvait
cultiver l'eau ? »

Green Day Numérique et Papier



Description du projet

SERFIM T.I.C. célèbre les Semaines Européennes du Développement Durable en mobilisant l'ensemble de ses collaborateurs pour le **Green Day annuel, fixé le 26 septembre 2024**.

Évènement annuel qui sensibilise et informe les collaborateurs aux attitudes et **solutions numériques écoresponsables**, il interroge sur les nouveaux enjeux liés au numérique responsable et durable et propose un temps banalisé pour faire un tri dans son PC.

L'action est double : **recupérer et recycler le papier présent dans les bureaux des collaborateurs SERFIM T.I.C.**, l'autre s'attachant à **réduire l'impact numérique des postes de travail** – les data et l'informatique représentant en effet entre 3% et 4% des émissions de gaz à effet de serre (chiffres Arcep).

Objectifs du projet

- Sensibiliser les collaborateurs et les collaboratrices à **l'impact environnemental du papier mais aussi du numérique**
- Recycler **les déchets papiers et l'empreinte numérique** des collaborateurs

Contribution au Thème

- **Trier correctement ses déchets**, y compris les données présentes sur son ordinateur, est essentiel pour préserver notre planète et assurer un avenir durable.

Porteurs du projet
CRITER
&
SERFIM T.I.C.

173 kg
de papiers triés
et recyclés

100%
des effectifs
mobilisés

Challenge mobilité



Description du projet

Le Challenge Mobilité sert à promouvoir l'ensemble des alternatives à l'usage individuel de la voiture, pour initier des comportements vertueux en matière d'environnement, de mobilité et de sécurité routière.

Le challenge s'est déroulé le **4 juin 2024** au sein de l'entreprise.

Objectifs du projet

- **Promouvoir la pratique du sport** (santé et bien-être de nos collaborateurs)
- **Agir sur l'alimentation** des collaborateurs et sur leur santé avec la mise à disposition de paniers de fruits lors de la journée du challenge

Contribution au Thème

- Valoriser l'utilisation de **modes de transport alternatifs** comme la marche, le vélo, les transports en commun, le covoiturage, etc., afin de se rendre sur son lieu de travail.

Porteurs du projet

SERFIM T.I.C.
& Région AURA

7 000
km parcourus

88
participants

Gestion des déchets



Description du projet

Afin de répondre aux enjeux climatiques actuels et à l'ambition de réduire son empreinte Carbone, SERFIM T.I.C. s'est mise en mouvement et a **défini de nouveaux axes Environnement et Énergie**.

Depuis 2006, SERFIM T.I.C. a engagé une **démarche ISO 14001** pour une meilleure maîtrise de ses déchets.

Depuis plusieurs années, un contrat avec la **société LEMONTRI** nous permet de recycler nos déchets grâce aux poubelles de tri mises à disposition.

Objectifs du projet

- Sensibilisation des collaborateurs au **tri et au recyclage**
- Identification, tri et suivi des déchets produits en entreprise

Contribution au Thème

- Le recyclage étant un aspect incontournable **des démarches RSE**, l'objectif sera de poursuivre notre collecte des déchets et de l'instaurer dans toutes nos agences

Porteur du projet
LEMONTRI

12 761 kg
de matières
collectées
en 2024

25 h
de travail
en insertion
générées

Une meilleure surveillance des réseaux de distribution d'eau dans la Métropole de Lyon



Description du projet

SERFIM T.I.C. et Albertazzi ont été retenus pour **remplacer plusieurs centaines de capteurs (dataloggers)** de la Métropole lyonnaise, devenus obsolètes.

Ces nouveaux équipements permettent une **surveillance en temps réel** du réseau d'eau potable et une détection proactive des fuites.

Toutes les données collectées sont centralisées sur une plateforme logicielle développée par SERFIM T.I.C., qui assure le traitement et **l'analyse des informations (fuites, débits, consommations...)**.

Objectifs du projet

- Améliorer la remontée d'information des réseaux grâce à la **mise en place du réseau 4G bas débit**
- Conserver les fonctionnalités et connectivités déjà en œuvre sur les dataloggers en place, et **éviter les fuites d'eau**

Contributions au Thème

- Traiter l'obsolescence et la fin de vie des équipements, et ainsi avoir **un impact sur l'environnement**
- **Renforcer la résilience** des infrastructures
- **Sécuriser l'approvisionnement en eau potable** ainsi que la collecte et le traitement des eaux usées

Porteurs du projet
**SERFIM T.I.C.
& ALBERTAZZI**

270
capteurs
remplacés

Passage
au 4G bas débit

Innover pour créer les territoires de demain : E-PAPER Keolis à panneaux solaires



Description du projet

Depuis juillet 2023, SERFIM T.I.C. s'est occupé de concevoir et fournir **15 E-Paper au format 13 pouces** complètement autonomes, avec des massifs provisoires de poteaux d'arrêts et de panneaux solaires. La livraison de ces 15 E-Paper a eu lieu le 1^{er} Avril 2024.

Notre entreprise continue de **gérer la maintenance préventive et curative** de cette technologie.

L'objectif de ces E-Paper Keolis était de répondre à la demande SYTRAL qui souhaitait mettre en place **des innovations technologiques respectueuses de l'environnement**, tout en informant les voyageurs sur l'activité du service (horaires, retards, bus relai...).

Objectifs du projet

- Faire adopter un concept **de technologies numériques à basse consommation d'énergie** à nos clients et aux villes de demain
- Privilégier l'utilisation **des ressources renouvelables** pour réduire les impacts environnementaux des mobiliers urbains

Contributions au Thème

- Démontrer la possibilité des technologies numériques à basse consommation d'énergie
- Proposer et créer **des solutions innovantes respectueuses de l'environnement**

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
KEOLIS

15
stations
équipées

Protéger la faune par l'IOT et des capteurs connectés



Description du projet

SERFIM T.I.C. a pu offrir **son expertise dans le domaine de l'IOT** à la SNCF afin de sécuriser les accès aux voies ferrées, en raison des nombreux accidents de collisions entre les trains et les animaux (environ 1500 accidents par an).

SERFIM T.I.C. a mis en place **le déploiement de capteurs connectés sur les portails et clôtures des voies ferrées** afin de prévenir l'intrusion d'animaux, et ainsi **éviter au maximum les collisions** entre les trains et la faune sauvage, pour **préserver au mieux l'environnement**.

Ces capteurs permettent de créer **des zones de territoires connectés et intelligents**, en transmettant en temps réel les alertes aux équipes de sécurité et de maintenance afin qu'une intervention rapide ait lieu. Le but de ces capteurs étant de protéger la faune en évitant les accidents avec les animaux, mais aussi **d'automatiser la surveillance et de réduire le nombre d'incidents**.

Objectifs du projet

- **Sécuriser les trajets des trains** en évitant les collisions avec des animaux
- Protéger la faune à proximité des voies ferrées
- Limiter les accidents liés aux intrusions sur la LGV
- Assurer la sécurité des emprises ferroviaires

Contributions au Thème

- Mettre la technologie IOT au service de la sécurisation des voies ferrées
- Mettre en œuvre **une sauvegarde de l'environnement par la protection de la faune**

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaire du projet
SNCF

700
capteurs
installés

Agir sur les
1 500
accidents
annuels

PASTORANDO – Innover pour la sécurité et la biodiversité



Description du projet

Les troupeaux ovins sont présents sur les estives de la Communauté de Communes Alpes Provence Verdon (CCAPV). Un troupeau, son berger et ses chiens (de protection et de travail) se déplacent entre plusieurs zones au cours d'une saison afin de suivre la pousse de l'herbe.

En 2022, SERFIM T.I.C. s'est lancé dans une expérimentation : installer des capteurs (balise sur les colliers) sur les moutons. Leur dernière position connue est matérialisée sur la carte par des cercles. Ces cercles s'agrandissent en cas de perte du signal. En 2024, c'est désormais un projet concret qui permet de donner l'information aux randonneurs, ou toute autre personne, de la localisation des troupeaux en alpage dans 6 nouveaux secteurs comme l'Encombrette, Cremon, Courchons ou encore Cabane Vieille.

Objectifs du projet

- Créer une application mobile accessible gratuitement
- Être informé de la présence de troupeaux et de chiens sur votre parcours
- Éviter d'amener un animal de compagnie si un troupeau est situé sur votre parcours prévisionnel, ou choisir un itinéraire sur lequel aucun troupeau n'est à proximité

Contributions au Thème

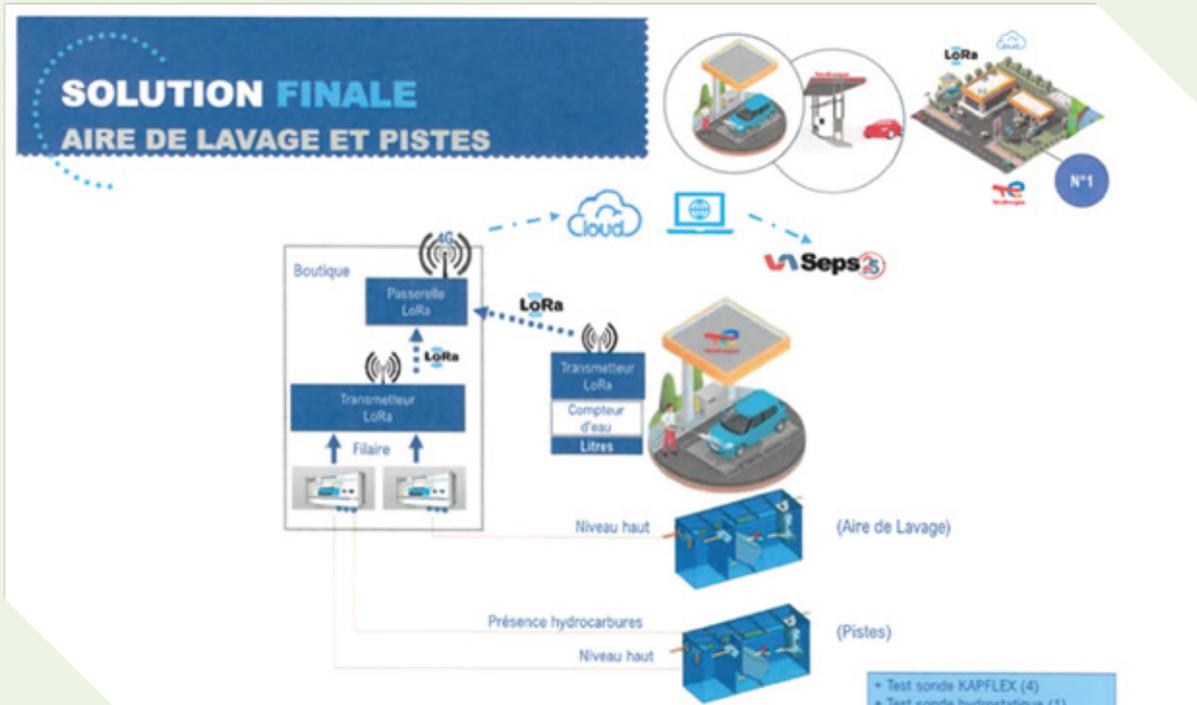
- Être informé sur les conduites à tenir en cas de rencontre avec les chiens de protection
- Signaler aux médiateurs pastoraux les incidents qui pourraient survenir
- Optimiser les pâturages en surveillant les différents écosystèmes

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

6
nouveaux
secteurs
en 2024

3
technologies de
géolocalisation

Expérimentation Stations - Services



Description du projet

Depuis 2023, SERFIM T.I.C. a réalisé l'expérimentation d'équiper une **station-service de capteurs utilisant la technologie LoRa** de manière à suivre à distance des données environnementales stratégiques.

En 2024, **l'expérimentation s'est étendue** jusqu'à 30 stations avec 100 sondes supervisées dans le POC1, contre seulement 27 sondes et 10 stations l'année dernière.

Objectif du projet

- **Remonter les alarmes des sondes hautes d'hydrocarbure dans les sous-stations** à une plateforme unique de surveillance et de visualisation de données pour une intervention en urgence

Contribution au Thème

- SERFIM T.I.C. souhaite être un partenaire responsable sur son territoire et le suivi et l'analyse des données environnementales sur les stations TOTAL permettent de réaliser cet objectif.

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaires du projet
TOTAL & SERPOL



Zoom sur les OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

6 ACCÈS À L'EAU SALUBRE ET À L'ASSAINISSEMENT



Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable

Indicateurs, actions et engagements

- Certification **environnement ISO 14001 et énergie ISO 50001**
- Travail de réduction de nos produits chimiques et particulièrement sur ceux qui peuvent polluer les eaux ou les nappes phréatiques

7 RECOURS AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES



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

Indicateurs, actions et engagements

- Réduction de notre consommation d'énergie et réalisation de réunions trimestrielles énergie
- Équipe énergie étoffée
- Réalisation d'un **bilan carbone annuel**, avec objectif de réduction par année et par scope

11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



Réduire l'impact environnemental et la consommation de ressources naturelles des villes

Indicateurs, actions et engagements

- Construction de locaux neufs, plus économes en énergie
- Mise en place de collecte de déchets via **LEMONTRI** pour les agences de Vénissieux, Noisy et Aix
- Participation au développement de la **mobilité douce en région Auvergne Rhône-Alpes** (construction des tramways T6, T9, T10)

12 CONSOMMATION RESPONSABLE



Établir des modes de consommation et de production durables

Indicateurs, actions et engagements

- Sensibilisation de tous les collaborateurs à la Fresque du Climat lors de leurs formations réalisées avec l'Académie SERFIM

Zoom sur les OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

13

LUTTE CONTRE LE
CHANGEMENT CLIMATIQUE

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

Indicateurs, actions et engagements

- Participation à la CEC
- Calcul du bilan carbone

14

PROTECTION DE LA FAUNE
ET DE LA FLORE AQUATIQUES

Préserver et valoriser les océans et les mers

Indicateurs, actions et engagements

- Travail de réduction et de suppression de nos produits chimiques et particulièrement ceux qui peuvent polluer les eaux ou les nappes phréatiques

15

PROTECTION DE LA FAUNE
ET DE LA FLORE TERRESTRES

Mettre en place une gestion durable des écosystèmes terrestres (forêts et montagnes) en préservant la biodiversité et les sols et en limitant les impacts à long terme des catastrophes naturelles

Indicateurs, actions et engagements

- Travail de réduction et de suppression de nos produits chimiques

6

Lutte contre la corruption



Vision SERFIM T.I.C.

Lutte contre la corruption

L'objectif est de lutter contre les pratiques illicites. Dans les agissements, le partage d'une culture de transparence où les relations commerciales ne sont pas dénaturées par des cadeaux, arrangements empêchant l'une des parties d'être libre dans sa prise de décision.

Garantir son indépendance dans nos relations économiques

Respecter nos partenaires, privilégier des relations de confiance avec des entreprises de taille similaire, pratiquer l'achat responsable avec le mieux-disant. Cela signifie des partenaires qui partagent nos valeurs. Ainsi, une charte achats responsables a été intégrée lors de l'ouverture de tous nouveaux comptes fournisseurs.

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

Les sous-thématiques abordées

- Code de bonne conduite
- Protection du lanceur d'alerte
- ISO 27001
- La sensibilisation à l'IA
- La Charte Achats Responsables



Code de bonne conduite & protection du lanceur d'alerte

L'objectif est de **lutter contre les pratiques illicites**. Dans les agissements, le partage d'une **culture de transparence** où les relations commerciales ne sont pas dénaturées par des cadeaux, arrangements, empêchant l'une des parties d'être libre dans sa prise de décision.

Code de bonne conduite

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

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

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

- La lutte contre la corruption
- Le trafic d'influence
- La corruption active et passive
- Les cadeaux et invitations
- Le mécénat et le sponsoring
- Les ristournes, remises sur facture
- L'interdiction des embauches de complaisance

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

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

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

Protection du lanceur d'alerte

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

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

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

Deux adresses mails existent :

alerteanticorruption@serfim.com

alerte-hors-anticorruption@serfim.com

Certification ISO 27001



Description du projet

La sécurité de ses systèmes d'informations est un enjeu stratégique pour SERFIM et pour SERFIM T.I.C. En 2023, SERFIM T.I.C. devenait la première entreprise SERFIM certifiée ISO 27001.

La **certification ISO 27001** fournit un cadre permettant d'établir un système de management de la sécurité des données, de l'information et des systèmes.

Il s'agit de répondre aux attentes de ses clients, en leur assurant que les processus de sécurité de l'information sont conformes aux plus hautes exigences. Celles-ci couvrent les personnes, les processus et la technologie afin de **protéger leurs données internes et confidentielles**, leur propriété intellectuelle et les informations relatives aux clients.

Objectifs du projet

- Certifier la confirmation **des pratiques de l'entreprise**, spécialisée dans les Technologies de l'Information et de la Communication
- **Protéger l'entreprise et ses parties prenantes** de toute perte, vol ou altération de données

Contributions au thème

- Tenir compte des enjeux actuels de cybersécurité, et de besoin d'indépendance de notre gouvernance
- **Protéger au mieux nos données** et ainsi notre sécurité

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

1189
mails de test
de phishing
en 2024

100%
des collaborateurs
régulièrement
sensibilisés
sur ces sujets

Séminaire sécurité : personnes, données, IA et cybersécurité au cœur des enjeux



Description du projet

Lors de notre séminaire du 7 juin, l'ensemble des collaborateurs a été sensibilisé aux enjeux actuels liés à la sécurité, qu'il s'agisse de la sécurité des personnes, des données, de l'intelligence artificielle ou encore de la cybersécurité.

Dans le cadre du déploiement de la politique de prévention **PREVENT'IM**, une première conférence animée par **GRAPHITO** a permis à chacun de s'imprégner de la culture commune du Groupe. La prévention étant au cœur de notre stratégie, cette sensibilisation a permis à chaque collaborateur de mieux comprendre ses engagements et de les incarner au quotidien.

Notre collaborateur **Valérian WAUTHIER** a animé une conférence sur l'**intelligence artificielle**, illustrant ses usages concrets et sa valeur ajoutée dans nos activités.

Enfin, **Olivier MAS**, ancien membre de la DGSE, est intervenu sur le thème « **Les leçons d'un espion** », partageant son expertise sur la gestion du stress et la protection des informations sensibles.

Objectifs du projet

- **Sensibiliser tous nos collaborateurs** aux enjeux de sécurité et à leur impact sur chaque métier
- Améliorer les comportements et réflexes face aux risques quotidiens, qu'ils soient physiques, numériques ou organisationnels

Contributions au thème

- **Promouvoir une politique commune sur la sécurité, la responsabilité et la transparence** à travers la sensibilisation aux enjeux de sécurité et de protection des données
- Renforcer les comportements éthiques en formant les collaborateurs

Porteur du projet
SERFIM T.I.C.

Partenaires du projet
GRAPHITO,
OLIVIER MAS et
VALÉRIAN WAUTHIER

3
conférences
sur le thème
de la sécurité

Zoom sur les OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Promouvoir des sociétés pacifiques et ouvertes à tous, assurer l'accès à la justice pour tous et mettre en place des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous, à tous les niveaux

Indicateurs, actions et engagements

-  SERFIM T.I.C. formalise son engagement à la **lutte contre la corruption** via un Code de Bonne Conduite diffusé à l'ensemble de ses collaborateurs et à la formation régulière de sa ligne managériale.
-  Nombre d'alertes concernant la corruption en 2023 : 0



Redynamiser le partenariat mondial pour le développement durable

Indicateurs, actions et engagements

-  Afin de favoriser des pratiques durables, SERFIM T.I.C. participe régulièrement à des **groupes de travail organisés par le Pacte Mondial Réseau France** : travaux sur la nouvelle COP, programmes d'accélérateurs (Ambition Climat, Target Gender Equality...). La rencontre entre pairs sur ces thématiques avec d'autres entreprises nous nourrit mutuellement et affine nos stratégies.

SERFIM T.I.C. ça vous parle !

Témoignages de nos parties prenantes

“ Je tenais à souligner votre réactivité, votre professionnalisme ”

“ Grâce à votre engagement et à votre capacité à vous adapter, l'intervention a pu se dérouler avec succès ”

“ Bravo pour cette réussite et votre travail sérieux au quotidien ”

“ SERFIM T.I.C. a su prouver son sérieux et son expertise sur le projet ”

“ Un GRAND Merci à vous tous pour l'excellent travail que vous avez effectué ”

“ Prestation faite au top par votre équipe !! Merci ”

“ La période est très dense en opérations sur la Métropole mais cette nuit SERFIM T.I.C. a su prouver son sérieux et son expertise sur le projet dévoiement ”

“ Je tenais à vous remercier chaleureusement pour votre réactivité et votre implication concernant l'intervention ”

“ Je souhaite te remercier toi et tes équipes pour l'implication à la mise en œuvre de ce lien qui n'était pas simple ”

“ Je tiens à remercier l'ensemble des acteurs impliqués dans la réussite de cette intervention pour leurs implications et le respect du process ”



Parlez-vous SERFIM T.I.C. ?

Liste des abréviations

BLO : Boucle Locale Optique

CEC : Convention des Entreprises pour le Climat

ERP : Un système ERP (Enterprise Resource Planning) est un type de logiciel que les entreprises utilisent pour gérer leurs activités quotidiennes telles que la comptabilité, les achats, la gestion de projets, la gestion des risques et la conformité, ainsi que les opérations de supply chain.

FTTA : Les technologies FTTA (Fiber to the Antenna) permettent d'augmenter à la fois la densité et la puissance des réseaux des opérateurs mobiles, en améliorant la vitesse de réponse des appareils proportionnellement à la rapidité du débit internet.

FTTH : Un réseau FTTH est un type de réseau de télécommunications physique qui permet notamment l'accès à internet à très haut débit et dans lequel la fibre optique se termine au domicile de l'abonné.

FTTO : Signifie Fiber To The Office, c'est une solution de connexion internet où la fibre optique est directement installée jusqu'au bureau ou à l'entreprise (là où se trouvent les postes de travail), permettant ainsi un accès très haut débit, stable et performant.

GC : Génie civil

IOT : Internet des Objets & des Territoires Connectés

QSE : Qualité Sécurité Environnement

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

SIG : Système d'Information Géographique





SERFIM T.I.C.

1 - AGENCE CENTRE & SIÈGE

2 Chemin du Génie – BP 83
69633 Vénissieux
04 37 60 05 00

2 - AGENCE ALPES

480 Route d'Aprémont
73490 La Ravoire

3 - AGENCE ÎLE-DE-FRANCE

74 rue de Paris
93130 Noisy-le-Sec

4 - AGENCE NORD

Chemin de la Campagnerie
59700 Marcq-en-Barœul

5 - AGENCE NORD-OUEST

6 rue du Carré Norgands
44880 Sautron

6 - AGENCE SUD

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

7 - AGENCE SUD-OUEST

31 Avenue du Périgord
Ecopark 4 – Lot 12
33370 Pompignac

8 - AGENCE SUD-EST

2040 Chemin Saint Bernard
06220 Vallauris



5
métiers

26
certifications
QSE RSE

Partenaire
Responsable

Nos valeurs
Solidarité,
Responsabilité,
Exemplarité

Une société
SERFIM



SERFIM
DEPUIS 1875

www.serfim.com

