

PARTICIPER
À RENDRE
LE MONDE
PLUS SÛR





NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

SOMMAIRE

5

Déclaration d'engagement

6

Global Compact :
10 principes et 17 objectifs



8

L'entreprise



18

Les temps forts
du Groupe



34

Droits de l'Homme



44

Normes
internationales
du travail



54

Environnement



62

Lutte contre
la corruption

Notre mission est noble
et prend tout son sens
Face à la nécessité de
contribuer à la construction
d'un monde plus durable
et plus sûr pour tous.



L'année 2020, marquée par la pandémie de COVID-19, a été une année de mobilisation et de transformation majeures pour le **GROUPE SERIS** comme pour ses parties prenantes.



Depuis le début de l'épidémie, dans chacun des pays où nous sommes présents, nous avons accompagné les efforts des autorités pour endiguer la propagation du virus. Nous avons mis en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la continuité de service, et parfois même renforcer nos prestations lorsque cela s'est avéré utile. Nous avons su ici et là adapter nos modes de fonctionnement avec flexibilité et responsabilité, tout en ayant comme première préoccupation la sécurité et la santé de tous. Nous avons eu pour priorité d'accompagner l'ensemble de nos clients, collaborateurs et partenaires pendant cette période difficile.

Je tiens ici à adresser mes sincères remerciements à l'ensemble de celles et ceux qui sont restés et qui restent mobilisés. Cette crise sans précédent a de fait exposé au grand jour l'utilité et le bien-fondé de notre mission. Notre mobilisation à tous, individuelle et collective, aura permis de maintenir les activités économiques essentielles des pays dans lesquels nous vivons.

Au cours de l'année 2020, dans des circonstances économiques très particulières, nous avons également su mettre en place un modèle de gouvernance moderne, en ligne avec nos ambitions de développement. Il s'agit là d'une nouvelle étape fondamentale de l'histoire de notre entreprise, qui nous permettra de mener les projets de croissance qui nous attendent tant en France qu'à l'international.

Dans ce contexte de crise internationale inédite et de transformation majeure pour notre Groupe, j'ai l'honneur aujourd'hui de renouveler notre engagement auprès du

Pacte Mondial des Nations Unies et notre soutien à ses dix principes, concernant le respect des Droits de l'Homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Le Groupe est plus que jamais mobilisé à exercer ses activités en intégrant dans sa stratégie des préoccupations sociales et environnementales et à interagir avec l'ensemble de ses parties prenantes avec respect, éthique et intégrité.

Inspirée des lignes directrices de l'ISO 26 000 et des Principes du Pacte Mondial des Nations-Unies, cette troisième édition du rapport RSE du Groupe Seris s'attache à présenter ses engagements, ses pratiques quotidiennes et ses objectifs. Il rend compte de l'activité et des résultats du Groupe en Europe pour l'exercice 2020 afin de renforcer le dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes, dans une démarche volontaire de transparence et de progrès.

Avec nos clients et nos collaborateurs, nous sommes plus que jamais mobilisés à construire un avenir meilleur en apportant des solutions de sûreté-sécurité responsables et innovantes, en adéquation avec nos valeurs communes.

Nous sommes convaincus que nous avons un rôle crucial à jouer au sein de la société. Notre mission est noble et prend tout son sens face à la nécessité de contribuer à la construction d'un monde plus durable et plus sûr pour tous.

Plus que jamais, restons unis et solidaires. L'énergie de tous est nécessaire.

Guy TEMPEREAU,

Président du Conseil de Gouvernance et d'Animation et fondateur du Groupe Seris.

GLOBAL COMPACT

Les **10**

PRINCIPES
DU PACTE MONDIAL



DROITS DE L'HOMME

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme ;
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.



**NORMES INTERNATIONALES
DU TRAVAIL**

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.



ENVIRONNEMENT

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement ;
8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les **17**

OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE



L'entreprise

Un groupe Français
de dimension internationale



seris

Leader

FRANÇAIS

de solutions globales
de sûreté-sécurité
professionnelles
à l'international.

Expert international des solutions de sûreté-sécurité pour les professionnels

Créé il y a plus de 60 ans en France, le Groupe Seris s'est diversifié et développé pour devenir un leader français de solutions globales de sûreté-sécurité professionnelles à l'international. Soutenu par un actionariat familial stable, le groupe a su maintenir le cap d'une croissance maîtrisée au service de ses clients et des évolutions des enjeux de sa mission.

Nous plaçons l'expertise clients au cœur de notre stratégie

La complémentarité de ses activités, fondées sur la culture de l'amélioration continue et de l'innovation, fait aujourd'hui du Groupe Seris un acteur de référence.

Au-delà des solutions qu'il propose, Seris entend être un partenaire privilégié de ses clients. Ses experts, dans chacun des pays où le Groupe est présent, ont une connaissance approfondie de leurs secteurs d'activité, une complète compréhension des enjeux de leurs métiers et savent anticiper les tendances fortes de leurs marchés. Ils s'attachent à accompagner la stratégie et les dispositifs sécuritaires avec exigence et réactivité.

Des collaborateurs investis, responsables et engagés

Depuis l'origine, la réussite de Seris repose sur l'engagement quotidien de ses collaborateurs, qui œuvrent chaque jour pour remplir l'ambition initiale du Groupe : participer à rendre le monde plus sûr, par la protection des personnes et des biens.

Tous sont les ambassadeurs des engagements du Groupe et sont plus que jamais investis aux côtés des clients pour assurer la sécurité de tous.

Transformation, agilité et responsabilité

Bien déterminé à répondre aux mutations actuelles du secteur et à anticiper les prochaines, le Groupe Seris a, depuis plusieurs mois déjà, amorcé une transformation en profondeur. Cette transformation, nécessaire et stimulante, est avant tout un état d'esprit, une ligne de conduite, une vision qui se traduisent par une recherche permanente d'agilité, de synergies et un engagement constant de qualité pour ses clients et partenaires.

Une offre intégrée UNIQUE

Le Groupe Seris, à travers ses différentes filiales, propose aux entreprises et organisations internationales une expertise globale de management des risques et de solutions de sûreté-sécurité. Le spectre inégalé de nos expertises techniques nous permet de maîtriser toute la chaîne de valeur sécuritaire et d'offrir à nos clients une solution globale de sécurité.

Fort de plusieurs décennies d'expérience dans le domaine de la sécurité, Seris a développé une offre complète de services, afin de répondre au mieux aux attentes variées de sa clientèle : surveillance humaine, sécurité mobile,

sécurité électronique, télésurveillance, formations, sans oublier les services d'audits et de conseil en sécurité, ou encore le stockage de données informatisées.

Dans chaque pays, nous disposons en effet de plusieurs sociétés expertes dans leur domaine d'action, ce qui nous permet de proposer des offres combinées, de nous adapter aux besoins de nos clients, et ainsi de leur faire bénéficier des meilleures solutions, basées tant sur les hommes que les technologies.

Seris propose en effet des services personnalisés adaptés à chacun de ses clients faisant appel, selon les besoins, à plusieurs expertises complémentaires. Nos clients bénéficient ainsi de la meilleure solution, au juste prix, pour une qualité de service optimale.



De gauche à droite : Guy TEMPEREAU, Céline TEMPEREAU-SAUVAGE, Sébastien TEMPEREAU et Audrey PROU.

Un projet d'avenir porté par l'actionnariat Familial

Le Groupe Seris, détenu et contrôlé à 100 % par la famille TEMPEREAU, se différencie par un esprit entrepreneurial affirmé et des valeurs humaines fortes. Depuis ses origines, le groupe Seris contribue à apporter des réponses aux besoins grandissants d'accompagnement des entreprises et des gouvernements en matière de sûreté et de sécurité. La sécurité privée est aujourd'hui un acteur incontournable, reconnu et de référence aux côtés des forces de sécurité publiques. Animés par la volonté de s'inscrire durablement dans le paysage mondial de la sécurité, Guy TEMPEREAU et ses enfants poursuivent ensemble une politique de croissance progressive et maîtrisée. Ils s'appuient pour cela sur des équipes convaincues, impliquées et professionnelles dans chacun des pays où le Groupe est présent.



Des
VALEURS
FORTES





Une offre intégrée UNIQUE



Surveillance humaine

Nos équipes mettent en œuvre des moyens humains et techniques dédiés à la surveillance des biens et des personnes.



Technologies

Nous accompagnons nos clients dans la conception des projets de sécurisation basés sur les technologies du marché : contrôle d'accès, détection intrusion, vidéosurveillance, protection périmétrique.



Télé-surveillance

Nos équipes au sein de nos centres de Télé-surveillance assurent 24h sur 24 une sécurité optimale, garantissant la rapidité des interventions.



Sécurité mobile

Nous accompagnons nos clients dans la mise en place de prestations de Sécurité Mobile afin de sécuriser leurs infrastructures, leurs biens et leurs collaborateurs.



Sûreté cynophile

Afin de sécuriser vos collaborateurs, vos biens et vos infrastructures, nous mettons à votre disposition des équipes cynophiles de sûreté et des équipes cynotechniques.



Ingénierie sûreté

Nos équipes vous accompagnent de l'audit ou l'évaluation de sûreté à la mise en œuvre des moyens opérationnels afin de vous assurer un niveau de sécurité optimal au regard des risques identifiés pour votre entreprise et son environnement.



Formations

Nos organismes de formation répondent aux impératifs de la législation et aux besoins de formation dans le domaine sûreté-sécurité. Ils assurent un rôle de conseil et d'expertise pour la mise en place de sessions de formation adaptées aux différentes typologies de clients.



Services

Seris propose des services d'accueil ponctuels ou quotidiens, associés ou non à des missions de sûreté-sécurité.



Sûreté aéroportuaire

En France uniquement, nos équipes proposent des solutions spécifiques pour répondre aux problématiques de sûreté et de sécurité du secteur aéroportuaire.



Logistique

En Belgique uniquement, les professionnels de Seris Logistics se chargent quotidiennement d'expéditions de valeur en alliant rapidité, précision et sécurité dans un seul flux logistique de haut niveau.



Cleaning

En Pologne uniquement, nos équipes proposent des services de nettoyage professionnels et complets. Elles s'appuient notamment sur l'innovation en proposant de la robotique et des machines autonomes pour les services de nettoyage, le tout dans le plus grand respect de l'environnement.

Nos CERTIFICATIONS et reconnaissances

Notre démarche d'amélioration continue

Depuis l'origine, la priorité de Seris est orientée vers la satisfaction et la fidélisation clients à travers ses prestations. Le contexte sécuritaire actuel et l'évolution des activités de sécurité impliquent une adaptation permanente de nos organisations.

Seris intègre dans ses activités un système de management de la qualité qui lui permet de consolider et d'améliorer continuellement ses prestations et son organisation afin de répondre efficacement aux attentes de ses parties prenantes.

Motivé par la volonté d'améliorer ses performances, Seris s'attache à impliquer l'ensemble de ses parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs) dans cette démarche, qui s'inscrit dans la stratégie et dans la culture de l'entreprise. Cette dynamique offre un cadre de fonctionnement, de pilotage et de management au service de l'efficacité et de la compétitivité de l'entreprise, réaffirmant ainsi l'engagement envers les clients et collaborateurs.

EN FRANCE

- **ISO 9001:2015** – Direction Générale, Seris Security, Seris Airport, Seris Monitoring (Télesurveillance), Seris Academy
- **MASE - UIC:2014** (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) – Agences concernées
- **CEFRI** (Comité Français des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants)
- **ECOVADIS** : Médaille Silver (Evaluation du système de management de la RSE)
- **APSAD P3** (Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances Dommages) – Seris Monitoring



AU LUXEMBOURG

- **Label Made In Luxembourg**



EN BELGIQUE

- **ISO 9001:2015** – Seris Academy, Seris Monitoring, Seris Security, Seris Technology
- **ISO 14001:2015** – Seris Technology
- **VCA** (Veiligheid Checklist Aannemers / Checklist Sécurité Entrepreneurs) – Seris Technology



AUX PAYS-BAS

- **ISO 9001:2015**
- **ISO 14001:2015**
- **ISO 45001:2018**
- **VCA** (Veiligheid Checklist Aannemers)
- **Keurmerk Beveiliging** (quality mark from the Nederlandse Veiligheidsbranche)



EN POLOGNE

- **ISO 9001:2015** – Seris Konsalnet Cleaning, Seris Konsalnet Holding, Seris Konsalnet Ochrona, Seris Konsalnet Security, Seris Laam
- **ISO 14001:2015** – Seris Konsalnet Cleaning, Seris Konsalnet Security
- **ISO 22301:2012** – Seris Konsalnet Holding, Seris Konsalnet Ochrona, Seris Konsalnet Security
- **ISO 26000:2012** – Seris Konsalnet Holding
- **ISO 27001:2017** – Seris Konsalnet Holding, Seris Konsalnet Ochrona, Seris Konsalnet Security
- **ISO 37001:2016** – Seris Konsalnet Holding
- **ISO 45001:2018** – Seris Konsalnet Cleaning
- **AQAP 2110:2016** – Seris Konsalnet Ochrona, Seris Konsalnet Security, Seris Laam
- **PN-N 18001:2004** – Seris Konsalnet Security
- **OHSAS 18001:2007** – Seris Konsalnet Security



Nos ENGAGEMENTS pour la profession

Seris s'implique activement au sein des organisations et associations du secteur afin de participer à la professionnalisation, la valorisation et l'évolution des métiers de la sécurité privée.



AU NIVEAU INTERNATIONAL

- **Membre de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance**



AU NIVEAU EUROPÉEN

- **Membre de la CoESS** – Confédération Européenne des Services de Sécurité



EN FRANCE

- **Membre du GES** – Groupement des Entreprises de Sécurité



- **Membre du SESA** – Syndicat des Entreprises de Sécurité Aéroportuaire



- **FPS** – Syndicat d'organismes de formation en sécurité sûreté pour Seris Academy



- **GPMSE** – Groupement Professionnel des Métiers de la Sécurité Électronique pour les activités de télesurveillance



EN BELGIQUE

- **Membre de l'APEG** – Association Professionnelle des Entreprises de Gardiennage



AUX PAYS-BAS

- **Membre de Nederlandse Veiligheidsbranche**



AU LUXEMBOURG

- **MLQE** – Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence



- **FEDIL** – Fédération entrepreneuriale multisectorielle

EN POLOGNE

Relatifs au secteur de la sécurité :

- **Polski Związek Pracodawców Ochrona** – Association polonaise des employeurs du secteur de la sécurité
- **Polska Izba Ochrony** – Chambre Polonaise de Protection

Relatifs au secteur du nettoyage :

- **Polska Izba Gospodarcza Czystości** – Chambre économique polonaise de la propreté
- **Związek Pracodawców Branżowych PSC** – Association des employeurs du commerce PSC



Notre démarche RSE

Concilier engagements et performance économique

RSE

Au sein de notre Groupe, nous sommes conscients que la conciliation de nos engagements et de notre performance économique est une source d'opportunités et une nécessité pour que notre performance soit durable.

Afin d'approfondir l'engagement dans sa démarche RSE [Responsabilité Sociétale de l'Entreprise], Seris a identifié au regard des activités du Groupe, 18 enjeux fondamentaux. Ils couvrent les trois domaines majeurs du développement durable.

Partagés dans tous les pays où le Groupe est présent, ces enjeux constituent la feuille de route RSE de l'entreprise pour les années à venir. Pour répondre à chacun de ces enjeux, les filiales du Groupe prennent des engagements et se fixent des objectifs. Cette démarche permet d'inscrire la RSE au cœur de la stratégie et d'en mesurer les progrès.

Inscrire la RSE au cœur de la stratégie



Environnemental

- Diminuer nos impacts sur l'environnement
- Recycler nos déchets et participer à la valorisation de nos matériels
- Participer à la bonne application des politiques environnementales de nos clients sur leurs sites
- Sensibiliser aux éco-gestes et encourager les initiatives en interne
- Intégrer des critères environnementaux dans nos relations fournisseurs et partenaires
- Investir pour réduire notre empreinte sur l'environnement



Social / Sociétal

- Valoriser notre capital humain et favoriser le développement professionnel de nos collaborateurs
- Agir pour l'emploi responsable
- Promouvoir la sécurité et la santé au travail
- Veiller au respect du bien-être au travail et à l'équilibre vie privée/vie professionnelle
- Favoriser la diversité des collaborateurs
- Assurer un dialogue constructif avec les partenaires sociaux



Économique

- Assurer la pérennité de l'entreprise
- Renforcer notre présence nationale et internationale
- Inscrire l'amélioration continue au cœur de notre stratégie et de nos pratiques
- Développer les relations durables avec les clients et encourager l'innovation
- S'investir dans le tissu économique local
- Responsabiliser la pratique des affaires et nos process achats



Les temps Forts



seris

Une nouvelle GOUVERNANCE pour de nouvelles AMBITIONS

Afin de poursuivre sa croissance durable et profitable à l'échelle internationale, la famille TEMPÉREAU a fait le choix en 2020 de structurer le Groupe de sécurité privée créé en 1958 à Saint-Nazaire.



Au cours de l'année 2020, dans des circonstances économiques très particulières, nous avons su mettre en place un modèle de gouvernance moderne, en ligne avec nos ambitions de développement. Les derniers recrutements réalisés en fin d'année dernière et tout début 2021 nous octroient l'équilibre et la complémentarité nécessaires pour travailler de façon collaborative et efficace. Je me réjouis que le Conseil de Gouvernance et d'Animation puisse s'appuyer sur un Comité Exécutif pour mener ensemble les projets de croissance qui nous attendent tant en France qu'à l'international. »

Guy TEMPÉREAU,

Président du Conseil de Gouvernance et d'Animation du Groupe Seris

Sur le plan juridique un Family Office, dénommé Gen.Tem, a été spécifiquement constitué afin d'assurer la pérennité et l'indépendance du Groupe Seris. Il est détenu par son fondateur Guy TEMPÉREAU, qui en assure la présidence, et ses trois enfants. Cette holding familiale est désormais l'actionnaire du Groupe Seris.

Le fondateur de Seris prend simultanément du recul sur la direction opérationnelle du Groupe pour se consacrer pleinement à son Family Office. La gouvernance de Seris s'articule désormais autour de deux organes nouvellement créés :

- le Conseil de Gouvernance et d'Animation,
- le Comité Exécutif.



De gauche à droite : Bruno CATHELINAIS, Sébastien TEMPEREAU, Audrey PROU, Guy TEMPEREAU, Céline TEMPEREAU-SAUVAGE, Antoine MASSIET du BIEST et Dominique BAMAS.

Le Conseil de Gouvernance & d'Animation

Ce Conseil définit les orientations stratégiques et la politique générale du Groupe, il nomme le Comité Exécutif. Présidé par Guy TEMPEREAU, ce Conseil est constitué de six autres membres :

- ses trois enfants, représentant la famille actionnaire :

Céline TEMPEREAU-SAUVAGE

Audrey PROU

Sébastien TEMPEREAU

- des dirigeants externes à la famille dont le parcours et l'expérience au sein de sociétés leaders à l'échelle européenne et mondiale sont reconnus :

Dominique BAMAS

Bruno CATHELINAIS

Antoine MASSIET du BIEST

Le Comité Exécutif

Le ComEx a pour mission de mettre en œuvre la politique définie et de piloter sur le plan opérationnel, l'ensemble des activités du Groupe Seris. Il reporte au Conseil de Gouvernance et d'Animation.

Le ComEx est aujourd'hui constitué de cinq membres :

Cédric PERIER,

Président Exécutif Seris France

Tomasz WOJACK,

Président Exécutif Seris Konsalnet Pologne

Christophe SEGAERT,

Président Exécutif Seris Benelux

Daniel MURCIANO,

Directeur Administratif et Financier Groupe

Sophie LECLERC,

Directrice Juridique et Compliance Groupe



PERSPECTIVES & AMBITIONS

Une dynamique forte et vertueuse en marche



2020 a été une année particulière pour beaucoup d'entre nous et pour Seris France également. Cette crise sanitaire majeure a bousculé les manières de travailler, ainsi que les besoins et les attentes de nos clients, pour lesquels nos équipes se sont adaptées de manière quasi instantanée.

La digitalisation, l'accélération du développement des prestations en s'appuyant sur les nouvelles technologies sont à présent des perspectives identifiées et concrètes. Notre priorité majeure reste la satisfaction de nos clients et la qualité de service que nous leur apportons. Une dynamique forte et vertueuse est déjà en marche pour organiser un contexte favorable à nos activités, tout en y intégrant le développement des métiers de la sûreté-sécurité. »



Cédric PERIER, Président Exécutif Seris France

Des solutions modernes, au croisement de l'Homme et des nouvelles technologies



Notre ambition est de renforcer et de pérenniser la position de Seris Konsalnet en tant que leader des solutions modernes de sécurité en Pologne. Nous avons une influence sur les changements de perception du marché polonais de la sécurité et de la sûreté.

Nous sommes innovants, nous suivons les tendances technologiques mondiales et nous mettons en œuvre des solutions modernes qui associent la technologie et les personnes. Nous optimisons et fixons de nouvelles normes dans le domaine de la sécurité. Nous constituons en permanence la meilleure équipe de notre secteur en Pologne et nous soutenons et créons des talents au sein de notre équipe. Nous veillons à la sécurité, au développement des compétences et à la satisfaction de nos employés et de nos clients. Nous accordons une grande importance au développement durable, en gérant nos activités dans le plus grand respect de l'environnement. Nous participons à rendre le monde plus sûr. »



Tomasz WOJACK, Président Exécutif Seris Konsalnet (Pologne)

Une offre de services très complète, où les compétences et l'innovation occupent une place centrale



Ces derniers mois, j'ai appris à mieux connaître Seris, en particulier son côté très humain et son état d'esprit professionnel et engagé. L'entreprise dispose en outre d'une offre de services très complète, où les compétences et l'innovation occupent une place centrale. Nous concevons des solutions technologiques qui seront très importantes pour nous tous à l'avenir.

Cela m'amène à aborder notre ambition concernant la responsabilité sociétale des entreprises. Nous sommes conscients de notre importance sociale et nous nous engageons dès lors, en tant qu'organisation, à contribuer à un monde plus sûr. Nous vivons dans une société en pleine mutation et nous sommes confrontés à des défis majeurs. La volonté des collaborateurs de Seris à travailler ensemble sur ce sujet me donne confiance en l'avenir.

Grâce à la motivation, l'engagement et la contribution de toute l'équipe de Seris, nous pouvons réaliser notre plan et nos ambitions, j'en suis convaincu. »



Christophe SEGAERT, Président Exécutif Seris Benelux



Focus COVID 19



La crise de la COVID-19 : un accélérateur de transformations



La période que nous avons vécue depuis le début de l'année 2020, marquée par la propagation du Coronavirus, a accéléré l'adoption du digital pour beaucoup d'organisations et d'entreprises, et de manière générale, pour l'ensemble des concitoyens qui ont développé de nouvelles habitudes et attentes en la matière.

Le Groupe Seris n'échappe pas à la tendance. Nous avons déjà à cœur de mettre en place certains projets de transformation au sein du Groupe, mais il est clair que la période que nous venons de traverser a accéléré leur mise en œuvre.

En effet, la crise sanitaire a eu pour conséquence de modifier notre manière de travailler ensemble.

Ainsi, par exemple, comme dans beaucoup d'entreprises, pour certaines fonctions, le télétravail a été favorisé. Nous avons dû nous adapter dans tous les pays où nous sommes présents et trouver et/ou développer les matériels et solutions pour permettre à nos salariés de rester en contact étroit et de collaborer à distance. Lors des périodes de confinement strict, les canaux digitaux sont devenus les seuls moyens d'interactions. Ainsi, pour assurer la nécessaire continuité de nos activités, nous avons relevé dans l'urgence le défi du recours massif au télétravail.

Au-delà de ce seul phénomène, la pandémie a été une opportunité pour notre entreprise d'inventer en quelques jours et semaines des modes de fonctionnement et d'organisation totalement inédits. La crise nous a contraints à devenir plus homogènes, organisés et efficaces. Le partage de ressources documentaires, les méthodologies d'archivage, la qualité et la facilité des échanges d'informations, en interne, entre

tous les collaborateurs du Groupe, mais également en externe avec l'ensemble de nos autres parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires, auditeurs, organismes d'état...) sont devenus des priorités absolues et la

Les acquis en termes d'investissements technologiques, d'ouverture à de nouvelles méthodes de travail et de collaboration sont tels qu'un retour en arrière total est exclu aujourd'hui.

sécurité de l'information un point de vigilance vital pour le Groupe.

Les acquis en termes d'investissements technologiques, d'ouverture à de nouvelles méthodes de travail et de collaboration sont tels qu'un retour en arrière total est exclu aujourd'hui. Les habitudes et notre organisation aujourd'hui ont évolué, il y aura certes un retour à la normale mais cette crise aura eu un impact sur notre trajectoire et nos méthodes de management.

Daniel MURCIANO, Directeur Administratif et Financier Groupe

COVID-19 : mobilisation, adaptation et innovation face à un contexte de crise sanitaire inédit

Tous mobilisés !

L'année 2020 aura été profondément marquée par la crise liée au coronavirus. Pour faire face à cette situation sanitaire inédite, les équipes Seris de tous pays ont été plus que jamais mobilisées pour assurer la sécurisation des sites et la protection des personnes. Des plans de continuité d'activité ont été mis en place au sein de nos différentes organisations et nos équipes mobilisées en permanence pour adapter nos modes de fonctionnement dès que cela s'est avéré nécessaire.

Notre mission est, plus que jamais dans ce contexte particulier, cruciale.

Un grand merci à l'ensemble de nos collaborateurs pour leur engagement et leur mobilisation remarquables, tant sur le terrain qu'en structure pour assurer le maintien des activités alimentaires, sanitaires et économiques dans tous les pays où nous sommes présents. En ces temps complexes, la solidarité est de mise et la mobilisation de tous nécessaire pour sortir de cette crise ensemble.

Des séances de yoga pour accompagner les collaborateurs durant le premier confinement

Lors du premier confinement en France en mars 2020, Seris France a offert à ses collaborateurs en télétravail l'opportunité d'essayer des séances de Yoga Corporate à distance. Cette méthode de Yoga Corporate développée en collaboration avec des ostéopathes et des psycho-ergonomes de la médecine du travail, présente l'avantage de s'adapter à tous les collaborateurs, à tous les postes de travail et à tous les métiers. Les exercices proposés permettent notamment de soulager les tensions physiques (yeux, cou, haut du dos, jambes, ...) et de travailler son mental (concentration, fatigue, stress). Afin de faire face à cette période inédite, les six séances aux thématiques variées proposées ont permis aux collaborateurs de Seris France en télétravail d'adopter de bons réflexes sur le long terme.



COVID-19 : SERIS Belgique prouve son agilité

Des solutions de distanciation sociale SUR-MESURE

Face à la soudaine apparition de la pandémie mondiale de la Covid-19, la complémentarité et l'implication de l'ensemble des départements de Seris Belgique ont permis la mise en place d'un "total security concept". L'objectif ? Maintenir une distance de sécurité entre les personnes dans diverses situations par le déploiement des solutions de distanciation sociale qui peuvent être appliquées sur mesure.

Des outils technologiques sont utilisés pour organiser le contrôle d'accès de manière à empêcher autant que possible la propagation d'un éventuel virus. Les agents de sûreté/sécurité sont là pour observer, rapporter et réagir lorsque cela est nécessaire. Contrôle de la température corporelle, détection du port d'un masque de protection buccale, inspection de l'occupation en temps réel d'un lieu sont des exemples des nouvelles solutions déployées.

- Occupation en temps réel : comptage du nombre de personnes présentes, fermeture ou ouverture automatique des portes d'accès, signalisation via un écran vert ou rouge, automatisation pour les rapports et signalisations.
- Contrôle de la température : détection de l'augmentation de la température corporelle, signalisation via un écran vert ou rouge, automatisation pour l'accès et signalisations.
- Détection du masque buccal : screening du visage, détection du port d'un masque de protection ou non, signal aux agents de gardiennage en cas de problème.
- Détection des files d'attente : détection de longues files d'attente, détection de la distanciation sociale dans une file d'attente, signal aux agents de gardiennage lorsqu'il faut intervenir.
- Recherche et suivi : suivi des personnes via un réseau de caméras, désignation de contacts concrets si un suivi plus approfondi est souhaitable.
- Gestion des foules : surveillance des plages, des places, des rues commerçantes, des centres commerciaux et des espaces d'entreprise, détection de la formation de groupes, notification via des messages sonores et des rapports.



L'adaptation de l'offre Academy

Afin de valoriser ses nouvelles offres adaptées au contexte sanitaire mondial, Seris Belgique a organisé différents webinars thématiques pour aider les organisations à protéger leurs employés, les visiteurs ainsi que toutes les parties prenantes existantes. De nouvelles formations ont vu le jour parmi lesquelles :

- La criminalité pendant et après Covid-19
- Anticiper les tensions Post-Covid
- Covid-19, la sécurité privée en première ligne : opportunités, responsabilités et reconnaissance

Ces nouvelles formations, disponibles depuis le catalogue en ligne sur le site www.seris.be, visent à accompagner les entreprises et à répondre à leurs divers questionnements liés à l'apparition de la pandémie mondiale.



Les réseaux sociaux : le choix de Seris pour créer et développer du lien

La pandémie que nous traversons a eu de nombreuses conséquences sur notre vie quotidienne. La plupart des pays d'Europe ont pris des mesures assez similaires pour limiter la propagation du virus de la Covid-19, tels que confinements plus ou moins stricts, interdictions de certains déplacements, fermeture de certains lieux et développement voire généralisation du télétravail.

Toutes ces mesures ont eu pour conséquence immédiate et durable de limiter les interactions humaines habituelles, les rencontres et les relations professionnelles en présentiel. Accordant une place importante à la transmission de l'information et aux échanges avec ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires et plus largement l'ensemble des acteurs avec qui il interagit, le Groupe Seris a dès lors choisi d'accélérer son plan d'activation digitale en développant notamment sa présence sur les réseaux sociaux.

La présence active du Groupe sur les différentes plateformes permet ainsi de maintenir et de développer des contacts directs avec l'ensemble des parties prenantes, de fluidifier les échanges sur les actualités du Groupe ou les solutions innovantes proposées et de créer du lien.



SERIS contribue au retour à une vie "normale"

Dans l'attente de la réouverture des sites événementiels et de pouvoir à nouveau les sécuriser, en intérieur comme en extérieur, les agents de Seris Event Security ont participé au retour à une vie normale en assurant la sécurité des centres de vaccination ouverts en 2021 en Belgique.

Les centres de vaccination sont en effet actuellement parmi les seuls endroits où de nombreuses personnes se regroupent. Les agents ont dès lors pour mission de veiller à ce que tout s'y passe au mieux, dans le plus grand respect des mesures barrières et de la distanciation sociale de rigueur. Le Groupe Seris est fier que ses équipes puissent participer à rendre le monde plus sûr.

Les mots d'espoir "Ensemble, nous retrouvons notre liberté" inscrits à l'entrée du Centre de vaccination de Nekkerhal à Malines (Belgique) en début d'année 2021.



Nous INNOVONS pour offrir le meilleur à nos clients



Assurer le meilleur service aux clients est le moteur qui anime les équipes Seris au quotidien dans tous les pays où le Groupe est présent. Concernant le périmètre des activités en Pologne, le développement du groupe Seris Konsalnet est l'une des principales priorités de notre stratégie. Ainsi, nous écoutons très attentivement les besoins de nos clients et grâce à eux nous développons notre offre. Nous mettons en œuvre des solutions pour répondre aux exigences croissantes du marché, qui évoluent au rythme des progrès technologiques. Nous mettons en œuvre des solutions optimisées, complètes et adaptées aux besoins des clients en créant des relations de partenariat et en utilisant notre savoir-faire. En outre, nous développons le portefeuille de nos services en nous appuyant sur l'expérience acquise depuis plus de 25 ans sur le marché des services de sécurité. Nous améliorons notre service client et nos processus de fidélisation en mettant en place des indicateurs clés de performance (KPI) de qualité. Nous lançons des canaux de vente en ligne modernes et des applications mobiles. L'ensemble de nos actions, de nos pratiques et de nos projets est orienté vers la satisfaction de nos clients, portée par l'énergie de nos collaborateurs qui agissent pour leur sécurité au quotidien.

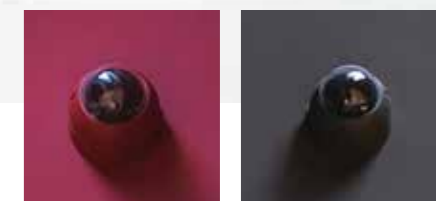
Une expérience ancrée et des solutions adaptées aux besoins des clients

Tomasz WOJACK, Président Exécutif Seris Konsalnet (Pologne)



“Grâce à Seris, nous disposons à présent d’un système en direct et centralisé pour protéger nos chefs-d’œuvre artistiques. Et puis, Seris s’est montrée vraiment flexible en peignant ses caméras dans la couleur de chaque salle pour des considérations esthétiques. Leur façon de réfléchir avec nous est fantastique.”

Wouter COVENS, Responsable opérationnel du KMSKA



Sécurisation sur-mesure pour le Musée Royal des Beaux-Arts d'Anvers !

Le Musée Royal des Beaux-Arts d'Anvers (ou KMSKA) abrite une série de pièces au rayonnement international qui attirent chaque année plus de 100 000 visiteurs belges et étrangers.

Depuis 2011, le KMSKA est en profonde rénovation. La sécurisation du bâtiment et de son précieux contenu est l'un des aspects cruciaux de cette restauration qui a pour ambition de faire du KMSKA l'un des plus beaux musées du monde. C'est Seris qui s'est chargé d'installer tout le système de protection, sur ordre des autorités flamandes.

- Plus de 270 caméras
- Le contrôle d'accès, la protection des œuvres d'art et plus de 500 points de détection
- Une alarme intelligente
- Le tout commandé à partir de la salle de contrôle
- Protection antiviol et détection du vandalisme

Le défi : une protection intégrale qui se fond dans le décor

Le défi, pour un tel lieu hors norme, est double : les œuvres d'art qu'il renferme sont irremplaçables. Dès lors, il faut d'une part que la protection soit plus que totale, et d'autre part, la technologie employée ne peut pas nuire à l'aspect esthétique.

Notre réponse : une protection intégrée

Alors qu'autrefois, la sécurité du KMSKA consistait en une accumulation de différents éléments indépendants, Seris a installé un système

intégré qui peut entièrement être dirigé à partir d'une salle de contrôle, via une interface centralisée. Aujourd'hui, toutes les données transmises depuis les caméras, les points de détection et les tags sont centralisées en un seul endroit, ce qui permet de se faire nettement plus vite une idée claire d'un éventuel problème.

Pour se conformer au volet esthétique, l'équipe a opté pour des caméras minimalistes qui ont en outre été peintes dans la même teinte que le mur sur lequel elles sont montées. Ainsi, les œuvres d'art conservent la vedette dans les majestueuses salles muséales.

Afin de rendre l'intégration complète, l'équipe a également prévu un SMS (Security Management System) qui rassemble le contrôle d'accès, la vidéosurveillance, la protection des œuvres d'art, la détection d'effraction, la détection d'incendie ainsi que le système de gestion du bâtiment, la communication mobile et la commande de l'éclairage.

Paré pour l'avenir grâce à d'innombrables possibilités d'extension

Le système qui a été mis en place répond non seulement à tous les besoins actuels du KMSKA, mais est également prévu pour pouvoir répondre à ceux de demain. Ainsi, moyennant un supplément de programmation, il pourrait également se charger du **crowd control**. Par ailleurs, il est possible d'y incorporer des **fonctions de suivi**.

La nouvelle solution S-mobility de **SERIS** Belgique, une gestion simplifiée des parkings et des flux

S-Mobility est un système de gestion de stationnement permettant l'optimisation de l'occupation des parkings des entreprises. Une solution qui simplifie le quotidien des collaborateurs comme des visiteurs externes.

En quelques clics, depuis un ordinateur ou un smartphone, les collaborateurs peuvent réserver une place de stationnement pour une journée ou une demi-journée en fonction de leurs besoins. S-Mobility s'assure également qu'ils libèrent leurs réservations pendant leurs vacances ou leurs voyages d'affaires. Les clients, prestataires exté-

rieurs et autres invités peuvent également bénéficier de cette solution. S-Mobility fonctionne avec Waze et Google Maps et conduit les invités directement à la barrière à l'entrée du parking.

Si la capacité des parkings des entreprises est tout le temps limitée, S-Mobility encourage les collaborateurs et visiteurs à faire du covoiturage ou à trouver d'autres solutions appropriées comme le fait de s'orienter vers les parkings publics à proximité ou de privilégier les transports en commun. Avec S-Mobility, chaque entreprise détermine sa propre politique et ses propres tarifs.

SERIS France, acteur du dispositif de sécurité hors norme du centre spatial guyanais

Depuis 2013, les équipes Seris France assurent un dispositif de sécurité personnalisé et participent activement à la sécurisation des lancements de fusées sur le site du centre spatial Guyanais situé à Kourou. Ce centre spatial est au cœur d'enjeux stratégiques majeurs en garantissant à l'Europe un accès indépendant à l'espace. Après quelques mois d'interruption à cause de la crise sanitaire, les lancements ont repris avec des mesures de sécurité renforcées.

De nombreux acteurs présents pour assurer la sécurité de ce lieu sensible

Le dispositif de sécurité mis en place pour ce type d'événement est effectivement conséquent : sont présents des acteurs de la gendarmerie (maritime, mobile et GIGN), du 3^e régiment étranger d'infanterie, du centre de contrôle militaire, d'une équipe de démineurs, de la brigade des sapeurs-pompiers de Paris et des différentes équipes de sécurité sur la base et hors base.

En collaboration avec les différentes parties prenantes, les missions de Seris consistent, lors des campagnes et événements de lance-

ment, à sécuriser les sites d'observation. La vérification approfondie des invitations ainsi que le contrôle minutieux des passagers et véhicules VIP au départ des différents hôtels de la ville avant de se rendre sur site sont déterminants pour assurer la sécurité de ce type d'événement. La détection de la moindre anomalie est primordiale pour assurer le bon déroulement des lancements de fusées.

Des sites d'observation sous haute surveillance

À Kourou, il est possible d'observer les lancements de fusées à différents endroits tels qu'à "CARAPA", "IBIS" et "JUPITER", etc. Seris intervient au niveau du contrôle et du filtrage de ces sites d'observation, dont la capacité d'accueil est comprise entre 258 et 1450 personnes. Les équipes Seris sont régulièrement sollicitées pour effectuer des prestations complémentaires, telles que la sécurisation de soirée "d'après-tir" pour le personnel ARIANESPACE ou la sécurisation de sites d'observation ponctuels. Au total, ce sont 15 à 20 agents de sécurité qui sont mobilisés par chronologie de lancement.

SERIS Konsalnet Cleaning : une approche novatrice dans le domaine des solutions de nettoyage

L'importance des services de nettoyage s'est considérablement développée en raison de la pandémie de la COVID-19, avec une attention portée à la fois sur la rentabilité des services et sur la protection de l'environnement.

"Nous sommes à l'affût des tendances sur le marché des services de nettoyage, nous écoutons les attentes de nos clients et nous constatons qu'une révolution technologique est en marche.

Ses fondements sont décrits par trois mots clés. Tout d'abord, la robotisation dans la réalisation opérationnelle de l'aspiration, le nettoyage et la désinfection, notamment des grandes surfaces. Deuxièmement, l'automatisation des processus d'entretien, des rapports, des règlements et de la facturation. Troisièmement, la numérisation des processus de soumission des offres, de signature des contrats, de supervision et de gestion de la communication courante.

La pandémie a beaucoup accéléré ces processus et, même lorsqu'elle sera terminée, beaucoup d'entre eux resteront fortement ancrés dans notre façon de conduire nos activités." témoigne Andrzej CHODACZ, Président du Conseil de Seris Konsalnet Cleaning Sp z o.o.

La nouvelle marque Seris Konsalnet Cleaning a ainsi introduit des technologies de nettoyage de pointe sur le marché polonais, en créant un modèle de fonctionnement innovant appelé "Cleaning 4.0". Cette nouvelle solution repose sur les valeurs communes à l'ensemble du Groupe Seris : les 3P - Planet, People, Profit. Seris Konsalnet Cleaning vise à mettre en œuvre une offre basée sur des produits "Q" de qualité, respectueux de l'environnement, de la planète et des Hommes :

- Q EKO, une ligne de services respectueux de l'environnement (détergents biodégradables)
- Q BOT, une ligne de services robotisés inspirée par des technologies avancées
- Q EYE, une plateforme numérique pour assurer le suivi opérationnel en temps réel

Parce que les collaborateurs sont le capital le plus important du Groupe Seris, ce nouveau modèle s'appuie sur un développement systématique de leurs compétences, en particulier dans le domaine technologique, et un service à la clientèle avancé.



iCCTV, une nouvelle génération de solutions de sécurité

Seris Konsalnet propose un service innovant, unique sur le marché, qui consiste en une analyse intelligente des images des caméras de vidéosurveillance (CCTV) par un logiciel spécialisé au sein même de son Centre de télésurveillance.

Parfaitement adaptée aux attentes des clients professionnels, iCCTV est une optimisation et un complément efficaces aux solutions classiques, assurant un niveau de sécurité beaucoup plus élevé grâce à des analyses à distance, une supervision automatique, ainsi qu'à l'intégration possible de l'infrastructure de sécurité existante du client. Grâce au positionnement personnalisé des caméras en fonction des spécificités de chaque installation et à la flexibilité totale dans la mise en place de la grille d'analyse virtuelle, la solution développée par Seris Konsalnet permet une détection automatique et immédiate d'intrus, le déclenchement et l'enregistrement à distance de rondes vidéos, la réalisation de rapports complets avec comparaison d'images, permettant ainsi une gestion de la sécurité performante et économique.

La solution permet en outre toute une série d'applications ou de services innovants grâce à la reconnaissance des plaques d'immatriculation, la reconnaissance faciale, le comptage de personnes, la cartographie thermique des flux de personnes, la détection automatique

de mouvements ou encore de disparition suspecte d'éléments. Enfin, pour la sécurisation d'événements, de sites éphémères ou encore de chantiers de construction, la solution iCCTV peut également être déployée grâce à la tour mobile iCCTV, d'installation et de démontage rapide.

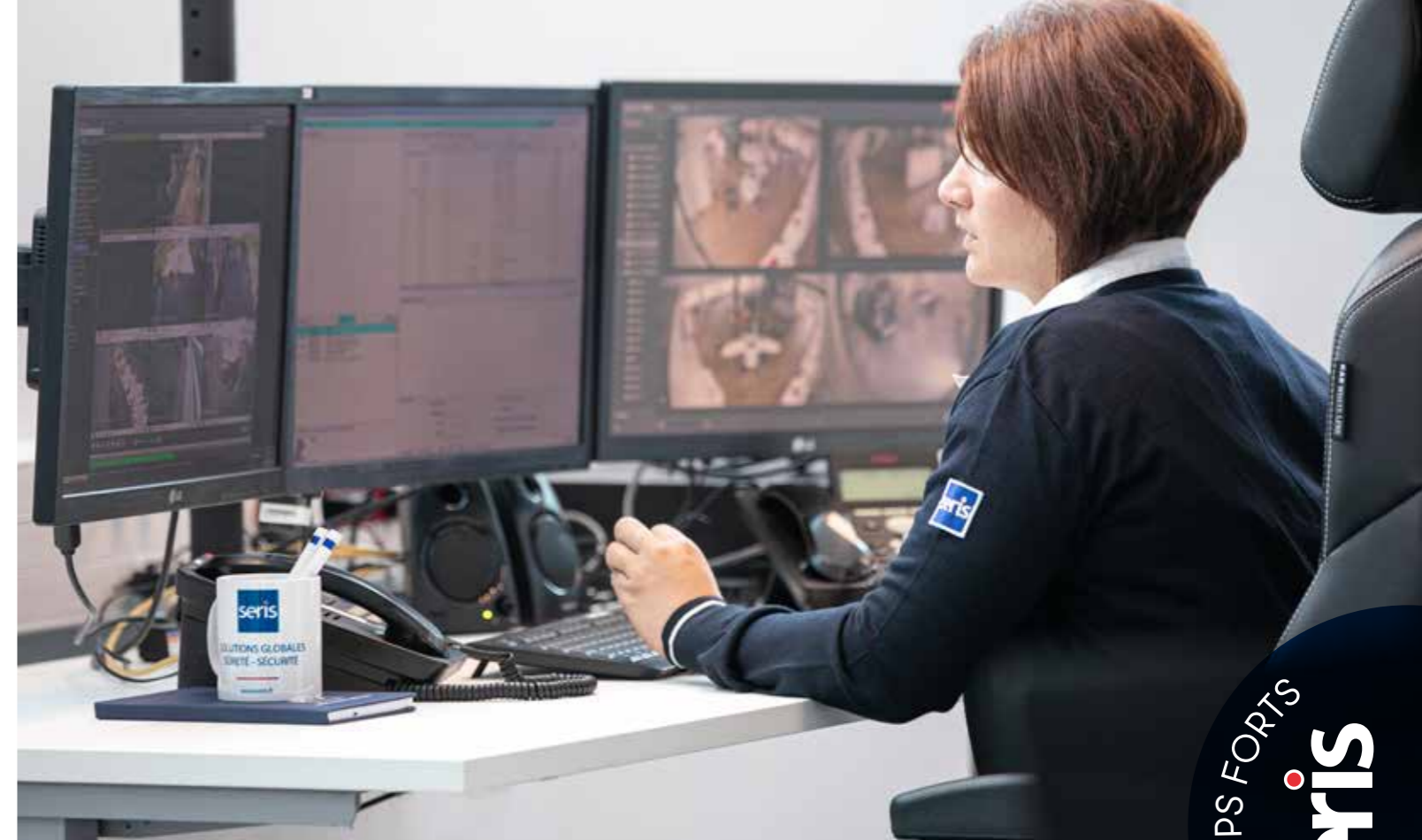




Le centre de télésurveillance de **SERIS** France fait peau neuve !

Afin d'accompagner sa croissance et d'adapter au mieux ses espaces de travail aux attentes de ses clients, le centre national de télésurveillance de Seris France, situé à Saint-Nazaire, ville berceau du Groupe, a engagé d'importants travaux sur le premier semestre. L'ergonomie des postes a été revue pour permettre aux collaborateurs de travailler dans un environnement plus confortable et plus calme. Des nouveaux outils, comme des pupitres et des colonnes d'écrans, permettent désormais aux collaborateurs de travailler de manière efficace avec un plus grand confort.

L'ancien espace plateau du centre a quant à lui été réaménagé afin de permettre aux superviseurs et au CODA [Centre Opérationnel de Dispatch et d'Astreinte] de disposer d'un espace dédié. Le centre dispose ainsi désormais de deux plateaux distincts dans son enceinte sécurisée certifiée APSAD, permettant ainsi d'offrir le meilleur service à ses clients.



LES TEMPS FORTS
seris

Offre complète de services de sécurité pour l'US Army-Usag Benelux

Seris Security assure depuis 2015 la surveillance et la sécurité des bases militaires de l'US Army en Belgique. En 2018, nous avons déjà connu une extension assez importante du contrat. En raison du transfert de la base de défense belge de Zutendaal (dans l'est de la province du Limbourg) à l'US Army, des services de sécurité supplémentaires ont été nécessaires.

Dès le début, une équipe d'une centaine d'agents de gardiennage a fourni jour après jour des services extrêmement professionnels et continus. La mise à disposition de cette base à l'armée américaine a notamment été rendue possible par le suivi quotidien du responsable de Seris sur place :

- Prolongation du contrat pour cinq ans
- Approche intégrée de Seris Security, Monitoring, Technology et Academy
- Plus de 130 agents de gardiennage Seris sur place

Extension de contrat jusqu'à 2025 : une récompense pour notre engagement

Nos efforts ont été récompensés : à l'été 2020, le contrat de collaboration avec Seris a été prolongé pour une période de cinq ans. Non seulement cette démarche confirme la qualité de nos services, renforcée par l'approche intégrée de toutes les compétences et solutions de Seris (Security, Monitoring, Technology et Academy) mais c'est aussi une grande marque de reconnaissance de l'US Army envers les plus de 130 agents de gardiennage sur place.

“Ce qui me frappe dans la collaboration avec Seris, c'est le dévouement des agents de sécurité et la solidarité mutuelle. J'ai rarement connu une équipe aussi soudée. Cela se reflète dans l'excellent service.”

Nils C. HOBBEL, Emergency Services COR U.S. Army Garrison Benelux

Notre engagement : une offre complète de services

Concrètement, les Américains font confiance au “Total Security Concept” de Seris : un service tourné vers le client et fourni par nos différentes divisions.

Le choix de se tourner vers Seris était fondé sur la nécessité d'une solution intégrée et cohérente, adaptée à des risques et à des attentes spécifiques. L'étroite coopération et l'expertise des différents départements permettent une interprétation souple des besoins quotidiens.

Seris Academy organise des formations spéciales pour l'équipe, allant de la formation de base d'agent de gardiennage à des programmes plus spécialisés, comme un entraînement poussé au tir nocturne. En plus de la sécurité électronique et physique proposée par Seris Technology, le centre d'alarme de Seris Monitoring surveille à distance les zones critiques des sites (24/7).

À travers cette collaboration renouvelée, les services de Seris Security sont considérablement renforcés. Par exemple, des maîtres-chiens (unités K9) patrouilleront désormais dans différents endroits. Pour la première fois, trois femmes maîtres-chiens feront également partie de l'équipe. Cette prolongation de la collaboration est une énorme opportunité pour toute l'équipe de Seris et prouve notre expertise en matière de gardiennage et de surveillance fiables de sites stratégiques.



Développement et mise en œuvre de solutions modernes de sécurité pour OBI en Pologne

Seris Konsalnet a commencé à coopérer avec OBI, l'une des plus grandes chaînes de magasins de bricolage en Europe, en 2005. Au départ, les solutions proposées au client dans le domaine de la sécurité et de la sûreté étaient basées sur la surveillance humaine et la protection des biens. Avec le temps, la coopération s'est étendue à de nouvelles installations commerciales. Seris Konsalnet emploie ainsi désormais près de 600 personnes travaillant dans 59 installations commerciales, 2 entrepôts et le siège d'OBI Polska.

Suivant les tendances et les nouvelles technologies en matière de sécurité, une surveillance de nuit et un contrôle des installations grâce à un système intelligent iCCTV ont été mis en place.

Seris Konsalnet est également responsable de la maintenance et du développement des systèmes de surveillance iCCTV liés au Centre de surveillance nocturne. Dans le cadre de leurs solutions globales, ils gèrent également les signaux d'alarme du centre de surveillance SSWIN (système d'effraction et d'agression) dans toutes les installations d'OBI en Pologne.

OBI Polska accorde une grande importance à l'efficacité et à l'atteinte des mesures de performance en matière de sécurité, ce qui motive nos équipes dans le cadre d'une recherche constante des meilleures solutions et d'une formation continue pour assurer la satisfaction maximale de notre client. Grâce à la compréhension des besoins et au plein engagement de notre équipe, la coopération avec OBI Polska, qui s'est développée au fil des ans, est très enrichissante.



Le label made in Luxembourg : un repère pour les clients en quête de services de surveillance et de gardiennage

Seris Luxembourg est titulaire du label "Made in Luxembourg" attestant de l'origine et du savoir-faire luxembourgeois de ses services de surveillance et de gardiennage par agent de sécurité.

Créé en 1984, ce label identifie l'origine des produits et des offres de services proposés sur le territoire luxembourgeois. Il permet d'informer et de rassurer le consommateur mais aussi de promouvoir le savoir-faire national à l'étranger. Aujourd'hui, 1 150 entreprises bénéficient de ce label octroyé de manière indépendante par la Chambre de Commerce ou celle des Métiers. Les activités de ces entreprises sont très variées : de l'artisan produisant ses propres produits à l'industriel fabricant des produits finis en passant par l'entreprise informatique offrant ses services au Luxembourg.

« Toute l'équipe est fière de la reconnaissance accordée à notre origine et à notre expertise en matière de solutions de sûreté et de sécurité. Le Label "Made in Luxembourg" est un indicateur de qualité et de sérieux, un véritable repère pour les clients en quête de produits ou de services fiables "made in Luxembourg" »

souligne **Frédéric GATTAUX**, Directeur de Seris Security Luxembourg, qui se réjouit de cette labellisation.

La combinaison de nos différentes expertises pour répondre aux attentes de notre client DHL

Depuis 2008, Seris Konsalnet Pologne fournit des services de gardiennage et de protection des biens ainsi que des services de télésurveillance pour DHL EXEL SUPPLY CHAIN POLAND - opérateur leader mondial de centres logistiques. Aujourd'hui, Seris Konsalnet emploie 300 agents de sécurité travaillant sur 35 centres logistiques DHL. En outre, l'entreprise fournit des services de nettoyage professionnel pour 20 sites DHL en Pologne.

Seris Konsalnet installe et maintient également des systèmes techniques de sécurité : SKD (système de contrôle d'accès), SSWiN (système de lutte contre le cambriolage et les agressions), CCTV (système de vidéosurveillance) dans les installations de DHL déjà gérées par Seris Konsalnet, ainsi que dans les centres logistiques nouvel-

lement ouverts gérés par DHL, tels que DHL Dworzysko Raytheon (installation de systèmes SKD, SSWiN, CCTV).

La coopération avec DHL a été très fructueuse depuis le début. Grâce à une bonne coopération développée depuis des années, DHL confie à Seris Konsalnet d'autres grands et importants centres logistiques, tels que ZALANDO, AMAZON, SMYK, PEPCO. L'engagement du personnel de direction et des employés de Seris Konsalnet dans l'accomplissement professionnel et consciencieux de leurs tâches a fait de Seris Konsalnet un partenaire digne de confiance pour DHL, et qui le recommande pour les prochains projets auxquels DHL participe.





Droits de l'Homme

Les 2 principes du Pacte

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme ;
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

Les 12 ODD



Nous, **SERIS**, nous engageons à respecter les règles internationales édictées par l'Organisation des Nations-Unies (ONU), adhérons aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et aux principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE).

D'une manière générale et en toutes circonstances, Seris s'engage au sein de son organisation à observer les réglementations internationales, nationales, locales ainsi que les règles de déontologie professionnelle relatives à ses activités, et attend de tous ses collaborateurs ainsi que de ses parties prenantes le même engagement.

Ces engagements sont communiqués à l'ensemble de nos parties prenantes dans la Politique RSE ainsi que dans la Charte des Achats Responsables du Groupe, disponibles en téléchargement sur le site internet www.seris.com.

Notre code de déontologie

Membre de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance, Seris s'est par ailleurs formellement engagé, dans le cadre de ses activités, à respecter les principes des 6 chapitres du Code de Conduite et d'Ethique de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance :

- Droits de l'Homme
- Lois et règlements régissant la sécurité privée
- Ethique des Affaires
- Conditions de travail
- Environnement
- Conformité et mise en œuvre

Ce code constitue un ensemble de règles régissant notre conduite dans l'exercice de nos activités. Ce code est consultable par l'ensemble de nos parties prenantes sur le site internet de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance.



L'engagement de nos Fournisseurs

Conformément à ses propres engagements, Seris exige de ses fournisseurs ou sous-traitants qu'ils respectent les conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) et notamment :

- Respecter la limite d'âge légal minimal requis pour travailler ;
- N'avoir en aucun cas recours au travail forcé ou obligatoire ;
- Éliminer toute forme de discrimination en matière d'accès à l'emploi et de parcours professionnels ;
- Promouvoir l'égalité de traitement et l'égalité des chances.

L'ensemble de ces points est détaillé dans la Charte des Achats Responsables du Groupe.

L'un de nos axes de travail est d'accroître la mixité de nos équipes, y compris dans les postes d'encadrement.



plus de **20%**

c'est la part des femmes

AU SEIN DU GROUPE



La POLITIQUE PIONNIÈRE de SERIS Belgique valorisée lors d'une conférence sur les TIC

En tant qu'acheteur important de dispositifs de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), comment pouvez-vous contribuer à un monde plus durable ? Telle était la question centrale de la première conférence Belge sur les TIC équitables et circulaires organisée en décembre 2019 par Fair ICT Flanders.

La production d'ordinateurs portables, de smartphones et de serveurs peut être à l'origine de diverses violations des droits de l'Homme et cause encore aujourd'hui de multiples problèmes environnementaux. Pour faire face à ces problématiques, Fair ICT Flanders inscrit son ambition autour d'un projet de trois ans qui encourage les grands acheteurs flamands de TIC à prendre des mesures concrètes en faveur d'une

politique d'achat plus équitable et circulaire des appareils de technologies de l'information et de la communication.

L'objectif de cette conférence était donc de fournir des outils concrets aux grands acheteurs flamands des secteurs public et privé. En y participant, les équipes belges représentées par Stijn VERHEYDEN et Koen WARNEZ ont eu l'occasion de présenter la politique innovante de Seris Belgique en matière de TIC. Cette politique repose notamment sur le partenariat créé avec Out of Use qui récupère le matériel informatique usagé et assure la destruction des disques durs. Out of Use s'occupe également du traitement et du recyclage ultérieurs des composants, permettant de récupérer les matières premières de

base et donc de réduire l'extraction et l'utilisation de nouveaux minéraux, ce qui a un impact positif non seulement sur l'environnement mais aussi sur l'Homme. Enfin, la valeur représentée par la récolte de ces matières premières permet à l'association "Natuurpunt Vlaanderen*" via Out Of Use, de développer des terrains forestiers par la plantation de nombreux arbres. Un bel exemple d'engagement porté par Seris et ses partenaires, inscrits dans une approche respectueuse de la planète et des Hommes.

* Natuurpunt Vlaanderen : association bénévole indépendante qui protège la nature vulnérable et menacée en Flandre



La mixité Femmes/hommes

La sécurité est un secteur où historiquement les hommes sont majoritairement présents. L'un de nos axes de travail est d'accroître la mixité de nos équipes, y compris dans les postes d'encadrement.

Nos offres d'emploi sont à cet effet systématiquement mixtes.

DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ des chances

En standardisant nos méthodes de recrutement, d'évaluation et de promotion, nous garantissons l'égalité des chances et de traitement.

À travers de nombreuses initiatives locales et divers partenariats avec des organismes de réinsertion, nous nous engageons vis-à-vis de toutes nos parties prenantes à respecter et favoriser la diversité et la mixité. Par notre politique sociale, nous investissons dans l'égalité des chances et nous affirmons notre identité multiculturelle.

Des indicateurs ont été mis en place pour permettre de suivre la pluralité des profils de notre Groupe.

Dispositif digital dédié au recrutement : un nouveau-né au sein du groupe !

Depuis juin 2019, les professionnels de la sûreté/sécurité peuvent visualiser toutes les offres d'emploi de Seris Belgique sur son nouveau site de recrutement Serisjobs.be. Les intéressés peuvent également répondre immédiatement aux offres et envoyer leur CV et/ou lettre de motivation. Le site s'articule autour de cinq principales rubriques :

- Présentation : on y retrouve des données chiffrées, les dernières offres disponibles ainsi qu'un rappel de la raison d'être de Seris.
- Nos métiers : les principaux métiers sont détaillés avec des interviews de collaborateurs qui font la force quotidienne de Seris.
- Pourquoi nous rejoindre ? Où les notions de respect, de possibilité d'évolution, de formation et de mise en valeur de l'engagement des équipes terrain sont les maîtres mots.

- Nos offres : les candidats peuvent affiner les résultats de recherche en fonction des différents types de métier ou selon la localisation géographique des offres proposées.
- Candidatures spontanées : les internautes peuvent postuler de façon spontanée en complétant diverses informations (motivations, situation actuelle...).

Sur l'année 2019, il y a eu 2521 candidatures pour Seris Belgique dont 1192 déposées sur le site serisjobs.be, en candidature spontanée ou en réponse à des offres d'emploi. Un nouveau site qui contribue à favoriser la diversité et l'égalité des chances pour tous ceux qui souhaitent postuler et rejoindre Seris Belgique.

Emploi de personnes en situation de handicap : une récompense pour SERIS Konsalnet

Depuis de nombreuses années, Seris Konsalnet travaille activement sur le développement d'une politique en faveur de l'emploi de personnes en situation de handicap. Cet engagement a été récompensé par la Première Dame de Pologne, Agata Kornhauser-Duda, lors du 15^e gala du concours Lodołamacze qui s'est déroulé en 2020. Seris Konsalnet a ainsi remporté la deuxième place dans la catégorie "Emploi protégé" lors de l'édition régionale du concours. Une belle occasion pour les équipes de Seris Konsalnet d'échanger à ce sujet leur philosophie et les bonnes pratiques développées ces dernières années auprès de la Première Dame de Pologne.



NOS ACTIONS SOLIDAIRES

Convaincu que la croissance n'a de sens que si elle est partagée par l'entreprise, ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires et plus largement le territoire et la société civile dans lesquels les activités du Groupe s'intègrent, Seris s'engage de façon régulière pour des actions de solidarité, comme en témoignent ces actions.

SERIS France et SERIS Luxembourg mobilisés dans la lutte contre le cancer du sein

Chaque année en octobre, la campagne de lutte contre le cancer du sein organisée par l'association française Ruban Rose, devenu le symbole de cet événement, vise à sensibiliser au dépistage du cancer du sein et à récolter des fonds pour la recherche. Son équivalent anglo-saxon est le National Breast Cancer Awareness Month.

À l'occasion du mois d'Octobre Rose 2020, Seris France a organisé un challenge photo "Rose" interne. Les régions étaient invitées à réaliser ce défi en envoyant des photos de collaborateurs portant des vêtements et/ou accessoires roses ou photographiés dans un environnement de couleur rose. Grâce à la victoire de la région Sud-Est qui a su faire preuve d'une grande mobilisation, un don de 1 000 € a pu être reversé à la Ligue contre le cancer de Marseille.

Au Luxembourg, de nombreux actes d'engagement ont également été observés chez les partenaires et clients de Seris. Les collaborateurs Seris Luxembourg travaillant au sein des Galeries Lafayette ont par exemple fièrement arboré un dress code aux couleurs de l'événement d'Octobre Rose.



un don
de 1000
euros reversé à la
ligue contre le cancer

"Make the dream come true" : un séjour à Disneyland Paris grâce au soutien de SERIS Pays-Bas

À l'approche des fêtes de fin d'année, Seris Pays-Bas a contribué à la réussite d'un projet de solidarité. Ce projet appelé "Make a dream come true" de SWGN, la fondation pour le bien-être des personnes en situation de handicap aux Pays-Bas, permet chaque année à des centaines d'enfants souffrant d'un handicap mental ou multiple de découvrir Disneyland Paris lors d'un séjour de 3 jours. Et ce grâce à la vente de produits chocolatiers à base de cacao certifié UTZ, gage d'un produit conçu de façon responsable pour les Hommes et la Planète.

En distribuant quelques centaines de lettres en chocolat à ses différents collaborateurs, Seris Pays-Bas a ainsi participé à la collecte de fonds de la fondation SWGN. Une action gourmande et engagée permettant à des enfants en situation de handicap de réaliser leur rêve au sein de l'univers de Disney.

SERIS Pays-Bas : une liste d'attente plus courte des chiens d'assistance pour les personnes en situation de handicap

La fondation De Hond Kan De Was Doen ("Le chien peut faire la lessive") aux Pays-Bas vise à favoriser l'autonomie des 1,7 million d'adultes et enfants en situation de handicap moteur grâce aux chiens d'assistance. Ces animaux exceptionnels permettent effectivement d'encourager l'indépendance des personnes en situation de handicap dans leurs activités quotidiennes. Par leur intelligence, leur fidélité et leur capacité d'écoute, les chiens d'assistance permettent de faciliter la vie de ces personnes, en plus de leur apporter un soutien moral essentiel. En soutenant la fondation, Seris Pays-Bas favorise un accès plus rapide à un chien d'assistance, pour les personnes inscrites sur liste d'attente.

Des séances d'hippothérapie parrainées par **SERIS** Konsalnet

En collaboration avec la fondation Siemacha, Seris Konsalnet a parrainé près de 400 séances d'hippothérapie pour les enfants en situation de handicap ainsi que plus de 400 séances d'équitation pour les enfants dans le besoin.

Conformément aux normes définies par l'Association polonaise d'Hippothérapie, les séances ont été réalisées au Centre des sports équestres à Odporyszów, à un peu plus d'une heure de Cracovie. Basée sur une relation en triangle formée d'un cheval, d'un thérapeute et d'un bénéficiaire, cette approche permet aux enfants en situation de handicap d'évoluer et d'atteindre divers objectifs dans un environnement stimulant et sous surveillance des professionnels spécifiquement formés. Les bienfaits de l'hippothérapie sont considérables, aussi bien sur le plan physique que moteur. Assis sur un tapis sans selle, le transfert du mouvement et de la chaleur du cheval vers le cavalier est ainsi favorisé. L'hippothérapie améliore notamment le contrôle du tronc et de la tête, la posture debout, l'équilibre, la coordination ou encore la force musculaire.

Record battu par **SERIS** Konsalnet lors de la course de charité des entreprises en 2019

La course des entreprises est une course de charité annuelle rassemblant des équipes de coureurs qui représentent les entreprises de toute la Pologne. En 2019 ce n'est pas moins de 3 000 coureurs qui ont répondu présents. Cette course de bienfaisance, qui œuvre pour aider les enfants malades pris en charge par la Fondation Everest, est également une excellente occasion de réunir les collaborateurs autour d'un objectif solidaire commun et de promouvoir un mode de vie sain. En 2019, les représentants de Seris Konsalnet ont battu un record en récoltant un montant de près de 70 000 € en faveur de la Fondation.



Une seconde vie pour les équipements informatiques de **SERIS** Konsalnet

Seris Konsalnet lance un programme "des ordinateurs pour les enfants" afin d'assurer un meilleur accès à l'éducation pour tous. Divers équipements informatiques usagés et recyclés ont pu être redistribués à des écoles dans les zones rurales les plus pauvres, des orphelinats ou encore des centres communautaires locaux qui viennent en aide aux enfants dans le besoin. En leur assurant une seconde vie, une vingtaine de premiers ordinateurs retirés des services ont permis de contribuer à la création de salles informatiques professionnelles destinées aux enfants.



Seris, mécène de l'Institut Curie pour le projet **KDOG**

SERIS renouvelle son engagement auprès du projet **KDOG**

Mercredi 30 septembre 2020, à Paris, l'Institut Curie et le groupe Seris ont signé la prolongation de deux ans de la convention de mécénat de compétences pour le projet KDOG.

Depuis quatre ans, Seris participe à ce programme de recherche et de dépistage précoce des cancers du sein grâce à la mise à disposition d'une équipe d'experts cynophiles en France. Ce projet à portée internationale mise en effet sur l'odorologie canine dont les capacités olfactives sont 30 fois supérieures à celles de l'Homme. Longtemps mises au service de la sûreté et de la sécurité, notamment pour la détection d'explosifs ou d'armes à feu, les capacités des chiens permettent aujourd'hui de participer au progrès scientifique et médical.

La convention de renouvellement du mécénat a vu le dispositif de départ s'enrichir grâce au développement d'une plateforme logicielle de monitoring du travail des chiens, la mise à disposition de nouveaux locaux, l'acquisition du matériel nécessaire au bon déroulement du programme, ainsi que le soutien à l'organisation d'un Congrès international prévu en 2021.

À travers son engagement pour KDOG, Seris choisit de mettre des moyens financiers et son expertise cynophile au service de l'avancée médicale et scientifique dans un projet à haute valeur humaine et sociale.



Dès 2017, Seris s'est associé par un mécénat de compétence au projet **KDOG**, qui allie la prévention et la protection, thématiques profondément liées à notre activité. L'expertise cynophile et l'expertise scientifique se sont rencontrées et sont désormais au service d'une cause de santé publique qui peut nous concerner toutes et tous, de manière directe ou indirecte.

Cet usage différent des techniques de sécurité fait écho aux valeurs humaines ancrées dans l'ADN de l'entreprise, capable de se mobiliser pour apporter une réponse à un défi de santé publique. »

Cédric PERIER, Président Exécutif Seris France





SERIS, mécène du projet KDOG depuis 2017

Dès 2017, l'entreprise Seris s'est associée au projet KDOG mené par l'équipe de chercheurs du docteur Isabelle FROMANTIN de l'Institut Curie. KDOG est un programme inédit de dépistage précoce des cancers du sein basé sur l'odorologie canine : il utilise la puissance de l'odorat du chien, capable de détecter l'odeur des tumeurs. Par ce mécénat, pierre angulaire de sa démarche RSE, Seris met son expertise cynophile ainsi que des moyens humains, techniques et financiers à disposition des scientifiques.

Seris est fier de contribuer sur le long terme à ce programme pluridisciplinaire porteur d'espoir pour les populations éloignées de la mammographie pour des raisons physiques, sociales ou géographiques. L'engagement de Seris dans ce volet de la recherche médicale illustre sa volonté d'agir pour l'intérêt général, au bénéfice de la santé des femmes dans le monde. Cette initiative s'inscrit dans la mission de Seris depuis plus de 60 ans : assurer la protection et favoriser la prévention de toutes et tous.



©e.KLEIN-Curie KDOG2020

Assurer la protection et prévention de toutes et tous par le progrès scientifique et médical.

Pour faire un don ou en savoir plus : kdog.curie.fr



©e.KLEIN-Curie KDOG2020

« L'implication de Seris, depuis les débuts du projet est primordiale et précieuse pour nous ; elle nous permet de travailler dans de bonnes conditions et nous apporte cette approche de l'animal que nous n'avons pas. Elle rend possible cette alliance inédite du chien et du chercheur pour une cause qui nous tient à cœur. Et puis la fidélité quand on fait de la recherche et qu'on travaille avec des chiens, c'est important ! »

Isabelle FROMANTIN,
infirmière et docteur ès sciences,
initiatrice du projet KDOG

SERIS contribue à l'amélioration des conditions de travail des équipes KDOG

Fin 2020, un nouvel aménagement des espaces de recherches et d'entraînements KDOG a permis l'amélioration des conditions de travail des équipes de l'Institut Curie, SERIS K9 Academy et bien entendu des chiens.

Le centre d'entraînement compte désormais 2 pièces : l'une pour le stockage des échantillons et l'autre dédiée au travail des chiens. Ces lieux sont climatisés, ce qui permet d'obtenir des conditions de travail stables et reproductibles, quelle que soit la température extérieure.

Dans le but d'en apprendre davantage sur le comportement des chiens, des caméras ont été installées dans l'espace de travail, afin de capter l'ensemble des sessions d'entraînement. Pour rappel, le processus de détection est simple. Les échantillons que reniflent les chiens sont des compresses que les femmes volontaires de l'étude ont portées pendant une nuit sur leur sein et qui sont imprégnées de leur sueur. Pour chaque échantillon, le chien est capable de reconnaître l'odeur des composés organiques volatils (COVs) émis par les tumeurs. Lorsqu'un échantillon est positif à cette odeur, le chien le signale par un arrêt devant celui-ci. Dans le cas contraire, le chien se rend sur un tapis pour avvertir que l'échantillon testé est négatif.



©e.KLEIN-Curie KDOG2020



Le point sur le projet KDOG

En France, seule la mammographie permet de réaliser le dépistage du cancer du sein, qui reste la première cause de décès par cancer chez la femme, selon Santé Publique France.

L'objectif du projet KDOG n'est pas de remplacer la mammographie, mais de proposer un pré-test non invasif et accessible au plus grand nombre.

En 2018, la preuve du concept KDOG a été validée et actuellement une étude clinique est en cours pour confronter les résultats délivrés par les chiens aux résultats obtenus par mammographie. L'équipe d'experts cynophiles Seris basée à Champvoisy (Marne), applique un protocole permettant un entraînement constant et maîtrisé des chiens intégrés à l'étude.

Désormais, l'enjeu est de confirmer un mode opératoire rigoureux et répétable, à plus grande échelle. Les résultats sont attendus pour 2022.

Normes internationales du travail



Les 4 principes du Pacte

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Les 8 ODD



Nous, SERIS, nous engageons à respecter les principes

du Pacte Mondial de l'ONU, la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la déclaration de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) relative aux principes et droits fondamentaux au travail, et des principes directeurs de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques) ainsi que les lois et réglementations en vigueur dans tous les pays où nous exerçons notre activité.

Une entreprise citoyenne

L'équilibre social, le respect de la diversité, l'égalité des chances, la santé et la qualité de vie au travail sont les fondements de nos engagements. Nous affirmons également notre volonté de créer de l'emploi au plus près de nos sites clients, en favorisant le recrutement et l'insertion professionnelle locale.

Nous accompagnons les femmes et les hommes de Seris

DANS L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS ET DES COMPÉTENCES

Notre équipe : notre capital

La satisfaction de nos clients repose sur l'engagement de nos équipes terrain. Elles incarnent notre professionnalisme et notre expertise en sûreté-sécurité et font la valeur, l'efficacité et la compétitivité de notre entreprise. Nous accompagnons les femmes et les hommes de Seris dans l'évolution des métiers et des compétences avec exigence, respect et bienveillance.

SERIS, 2^e employeur le plus attractif de Belgique !

Le résultat de l'enquête annuelle du prestataire de services Randstad sur la perception des marques employeur auprès d'un panel de 14 000 personnes a vu Seris faire son entrée pour la première fois dans le top 20 et décrocher d'emblée la deuxième place pour l'année 2020 ! Un résultat remarquable dont le Groupe est très fier. L'entreprise dédie le prix à ses 2 000 collaborateurs en Belgique qui ont fait preuve d'une mobilisation sans faille pendant la pandémie, tant pour les clients que pour le grand public.

L'étude Randstad analyse des facteurs tels que les perspectives d'avenir, la sécurité financière, l'ambiance de travail, le contenu de l'emploi, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée et l'utilisation des nouvelles technologies.

Au cours de l'année 2020, Seris a travaillé plus que jamais sur la connexion avec ses collaborateurs, ses partenaires et ses clients. Malgré les circonstances sociales difficiles, l'accent a été mis sur le dialogue avec les équipes en renforçant les structures de concertation internes et au moyen d'un suivi individuel approfondi. Par ailleurs, l'entreprise est également restée cohérente dans le déploiement de sa politique RH existante, dont les salariés apprécient particulièrement l'approche flexible et l'offre de formation particulièrement étendue.



À gauche : Olivier LEFÈVRE,
Directeur commercial Randstad

À droite : Robert VANDERHOJDONC,
Directeur des Ressources Humaines
Seris Benelux.



C'est une très belle reconnaissance

après une période difficile.

Au cours de la pandémie, nous avons tout mis en œuvre pour rendre la vie de nos clients plus sereine et pour contribuer à une société plus sûre.

L'année dernière nous avons encore plus démontré notre valeur ajoutée; je pense ici au rôle joué par nos collaborateurs pour assurer, entre autres, que les visites dans les magasins et les supermarchés puissent se dérouler sereinement et en toute sécurité, jusqu'aux outils de surveillance technologiques qui ont été utilisés comme par exemple l'accueil des patients dans les hôpitaux. Je pense que le public nous en est reconnaissant.

Je suis fier de toute l'équipe qui est le visage de Seris. Ce prix est pour eux ! »

Christophe SEGAERT, Président Exécutif Seris Benelux



Rémunération et durée de travail

Seris s'engage à se conformer à l'ensemble des réglementations relatives aux rémunérations, aux avantages sociaux et à la durée maximale de travail, y compris celles qui concernent le salaire minimum, la rémunération des heures supplémentaires, les salaires à la tâche et tout autre élément de rémunération.

La politique de rémunération est déterminée par la direction des ressources humaines dans chacun des pays. Au sein du Groupe, des négociations salariales sont réalisées chaque année avec les partenaires sociaux.

6,8

c'est le taux de fréquence

(NOMBRE D'ACCIDENTS AVEC ARRÊT DE TRAVAIL, SURVENUS AU COURS D'UNE PÉRIODE DE 12 MOIS PAR MILLION D'HEURES TRAVAILLÉES)

0,9

c'est le taux de gravité

(NOMBRE DE JOURS D'ARRÊT PAR MILLIER D'HEURES TRAVAILLÉES SUR 12 MOIS CONSÉCUTIFS)

Pour la santé et la sécurité au travail

Toute personne travaillant pour ou avec Seris a droit à un environnement de travail lui assurant santé et sécurité.

La préservation de la santé et de la sécurité des collaborateurs et des tiers dans le cadre de ses prestations est une priorité absolue pour Seris. Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les accidents, dans le cadre de notre système intégré de management de la qualité-sécurité au travail (ISO 9001:2015).

Aussi, chaque prestation de sûreté/sécurité réalisée sur le site d'un client fait l'objet en amont d'une analyse de risques et d'un plan de prévention écrit. Cela permet d'identifier les situations à risque et de mettre en place les consignes et mesures adaptées pour préserver la santé et la sécurité des salariés.

Lors d'une première visite sur le site client, l'encadrement de Seris s'assure que l'environnement et les conditions de travail de ses salariés sont décentes et satisfaisants. Si les conditions de travail ne sont pas acceptables, Seris se réserve alors le droit de refuser le contrat commercial, le bien-être de ses collaborateurs étant une condition nécessaire à l'exercice de ses missions.

Enfin, les remontées terrain en matière de Santé-Sécurité font systématiquement l'objet d'une analyse et de mise en place le cas échéant d'actions correctives.

COVID-19 : préserver la santé et la sécurité de tous

Notre première préoccupation ces derniers mois a été de préserver la santé et la sécurité de tous. Depuis le début de la pandémie, toutes les dispositions ont été prises pour réduire le risque de transmission du virus et limiter son impact dans l'intérêt de tous : application et respect strict des recommandations en vigueur, adaptation du travail et des missions au contexte, mise en place de consignes spécifiques...

Et dans tous les pays où nous sommes présents, nous nous assurons que nos équipes disposent des informations appropriées, des outils et des moyens nécessaires et adéquats pour travailler dans ce contexte inédit. Parmi les mesures prises :

- Renforcement des règles d'hygiène
- Mesures de distanciation
- Mise à disposition des équipements de protection individuelle (masques, gels hydroalcooliques...)
- Travail depuis le domicile pour les collaborateurs dont la fonction le permet
- Limitation des réunions en présentiel au profit des visioconférences
- Restrictions des voyages professionnels non essentiels

Merci à toutes celles et ceux qui participent aux côtés de nos équipes au respect des meilleures conditions sanitaires et aux mesures de distanciation.



SERIS France : zoom sur la certification "Personnes Compétentes en Radioprotection"

Seris France dispose au sein de ses équipes de Conseillers en radioprotection, formés et certifiés PCR « Personne Compétente en Radioprotection ». En effet, certaines prestations nécessitent d'avoir au sein de l'entreprise un Conseiller (PCR) en radioprotection afin de s'assurer que le personnel concerné réalise son travail en toute sécurité. Il s'agit principalement des postes d'inspection filtrage par radioscopie à rayons X (contrôles de bagages, ...) et des sites nucléaires.

De même, certaines missions exigent une certification en radioprotection intitulée « CEFRI » essentiellement basée sur le respect de la réglementation en matière de radioprotection.

Le Conseiller en radioprotection a un rôle important d'informateur et de formateur au cœur du dispositif de radioprotection des travailleurs exposés aux rayonnements ionisants. Ses missions sont de garantir la sécurité des collaborateurs par un suivi strict de leur exposition aux rayonnements, de réaliser des études sur les doses prévisionnelles auxquelles chaque agent peut être exposé, mais également d'évaluer les risques encourus sur

chaque site. En fonction de ces suivis, la PCR optimise si besoin les mesures de protection des agents.

Au sein de Seris France, les agents évoluant sur les entreprises nucléaires ne sont pas directement exposés aux matières nucléaires car, dans la plupart des cas, ils garantissent la sécurité autour du site. Le personnel affecté, sur des sites avec de la radioprotection, suit une formation spécifique en Radioprotection, lui permettant d'évoluer dans cet environnement en toute sécurité et de connaître les mesures de protection adéquates à respecter en la matière.



Aujourd'hui, près de 380 000 travailleurs en France utilisent des sources de rayonnements ionisants : des centrales nucléaires aux agences immobilières en passant par les hôpitaux, les aéroports, les universités, les tribunaux, ou encore l'industrie agroalimentaire. Et partout en France, des personnes compétentes en radioprotection (PCR) veillent à leur sécurité.

VCA : une nouvelle expertise au profit de la santé et la sécurité des travailleurs



VCA : une nouvelle expertise pour SERIS Academy en Belgique

Experte en formations de sécurité depuis 20 ans, Seris Academy répond continuellement aux spécificités techniques du secteur par le développement de nouvelles offres. Les formations VCA sont par exemple depuis 2019 ajoutées à celles déjà proposées à l'Academy de Belgique. Bien qu'il ne soit décrit dans aucune loi ou norme, le VCA est néanmoins considéré comme une norme générale en matière de sécurité. Le VCA est un système de certification dont la check-list est au profit de la santé et de la sécurité des travailleurs au sein de leur environnement de travail. Tout travailleur qui suit la formation VCA de base (B-VCA) étudie les règles générales concernant la santé, la sécurité et le bien-être au travail. Grâce à cette nouvelle expertise, Seris Academy renforce son positionnement de centre de formation de référence sur le secteur de la sécurité en Belgique.

SERIS Konsalnet digitalise ses processus RH

Depuis début 2020, Seris Konsalnet a fait le choix d'automatiser ses processus RH et d'accroître la qualité de service auprès des collaborateurs en leur mettant à disposition la plateforme Nais. "Les processus RH étaient principalement basés sur des contacts personnels et leur traitement, effectué avec des documents papier et des fichiers Excel, était bien sûr fastidieux et assez coûteux. La meilleure solution était de s'appuyer sur les technologies afin de numériser, de simplifier et d'accélérer davantage les processus RH. Un défi pour Seris Konsalnet qui emploie des milliers de personnes qui n'utilisent pas tous nécessairement des ordinateurs au quotidien." explique Katarzyna BUDZIK, la Directrice des Ressources Humaines de Seris Konsalnet.

Une plateforme complète qui répond à divers objectifs

Le dispositif choisi par les équipes ressources humaines de Seris Konsalnet offre de nombreuses possibilités :

- numériser de nombreux documents des employés comme les déclarations d'impôts, bulletins de salaire, documents de sécurité sociale ou encore les demandes des employés,
- organiser l'ensemble du flux de ces demandes, y compris les discussions des commissions sociales et leurs communications avec l'employé concerné,
- intégrer avec le système RH,
- faciliter l'organisation des soins médicaux et de l'assurance-vie des collaborateurs,
- rendre disponibles en ligne, pour les administrateurs autorisés, tous les rapports nécessaires à un contrôle complet des processus RH.

"Il convient de souligner que nos actions ont été lancées successivement sur une période de cinq mois en 2020. Nous avons donc atteint leur pleine fonctionnalité en juin 2020. Nous avons augmenté le nombre d'utilisateurs actifs de 5 % à 60 %, ce qui représente plus de 10 000 employés connectés si l'on tient compte de notre niveau d'emploi. Aujourd'hui, nous pouvons être fiers du fait que plus de 80 % des déclarations fiscales pour 2019 publiées dans Nais ont été téléchargées par les collaborateurs et plus de 25 % des bulletins de salaire sont téléchargés chaque mois" affirme Katarzyna BUDZIK. Le déploiement de cette plateforme a également entraîné la réduction des coûts pour les frais postaux, le matériel de bureau ou encore l'archivage des documents. Le département des ressources humaines profite également d'une réduction de sa charge de travail quotidienne. Ainsi, le projet concrétise les trois valeurs suivies par le Groupe Seris : Planet, People, Profit.

Un nécessaire accompagnement des collaborateurs

En raison du très faible nombre de comptes préalablement activés, l'enjeu majeur pour les équipes polonaises était de persuader environ 18 000 collaborateurs, dont la plupart sont des agents de sécurité ne disposant pas de comptes de messagerie de l'entreprise, de se connecter à la plateforme. En effet, la structure étant dispersée, la communication difficile avec les employés sur le terrain et le manque de comptes de messagerie et de téléphones d'entreprise ont rendu le recours généralisé à la plateforme difficile. Face à cette situation, la Directrice des Ressources Humaines de Seris Konsalnet explique qu'ils ont notamment dû compter sur tous les managers locaux : "Ils se sont révélés être des vecteurs d'information efficaces. Tout en soignant le message, ils ont réduit leur charge de travail grâce à chaque employé nouvellement connecté à l'application Nais. Nous avons aussi élaboré une campagne d'information, distribué des dépliants et lancé une hotline spéciale pour accompagner ce lancement."

Des résultats positifs et prometteurs

Grâce à la plateforme Nais, l'automatisation des processus s'est traduite par des résultats mesurables, entraînant des bénéfices clés, aussi bien pour l'entreprise que les collaborateurs.



Katarzyna BUDZIK, Directrice des Ressources Humaines de Seris Konsalnet.



Un accès aux soins médicaux simplifié grâce à la plateforme Nais pour **SERIS** Kosalnet

Nais permet notamment de faciliter l'organisation des soins médicaux privés et de l'assurance-vie mise à disposition des collaborateurs par Seris Kosalnet. Chaque employé qui se connecte à la plateforme de manière sécurisée peut adhérer aux soins médicaux privés financés par l'entreprise, ce qui est une nouveauté dans le secteur de la sécurité permettant à Seris Kosalnet de se distinguer de ses concurrents. Ils peuvent également choisir une assurance-vie ou soumettre toute demande de cofinancement par le Fonds de prestations sociales de l'entreprise.

Dans une démarche d'amélioration continue, Seris Kosalnet poursuit l'optimisation des différentes fonctionnalités de la plateforme. Récemment, le processus de notification concernant les dossiers en cours de traitement a notamment été amélioré. Après s'être connecté à la plateforme ou à l'application mobile, le collaborateur peut désormais vérifier le statut de sa demande de cofinancement par le Fonds d'avantages sociaux de l'entreprise. Les équipes de Seris Kosalnet prévoient également de construire un outil de planification et de contrôle des dépenses du Fonds de prestations sociales ou encore de permettre aux collaborateurs de demander le cofinancement de leurs médicaments par le biais de Nais.

La sécurité est au cœur des préoccupations du Groupe **SERIS**

Il s'agit pour le Groupe de veiller à chaque instant à la sécurité des collaborateurs et de les protéger des potentiels risques d'accidents du travail, en instaurant une véritable culture sécurité. La direction qualité de Seris dans chacun des cinq pays met ainsi à disposition des responsables de sites les informations nécessaires concernant la santé et la sécurité au travail, avec les procédures et instructions à respecter.

La sécurité est l'affaire de tous. Toutes les filiales et tous les collaborateurs Seris sont ainsi sensibilisés et impliqués dans la démarche de prévention du Groupe, via différents outils, devenant ainsi acteurs de la sécurité et réelles parties prenantes dans la démarche de prévention du Groupe :

- La direction qualité de Seris met à disposition des agences, en France comme au Luxembourg, sur l'intranet une bibliothèque de "Flashs Sécurité" (messages et affiches de prévention santé-sécurité) destinés à être affichés sur sites. De même, pour que chaque agence se sente responsable de sa sécurité et de celle des autres, elles organisent en partenariat avec la direction Qualité des causeries SSE Sécurité Santé Environnement. Ce sont des temps d'échange entre les salariés et les responsables d'agence autour d'une thématique SSE permettant de renforcer la culture sécurité et de sensibiliser l'équipe aux risques et bons réflexes.
- Seris Belgique procède à l'envoi mensuel de messages sur la sécurité, appelés "Securoscope" via messagerie professionnelle,
- Seris Pays-Bas, dans le cadre de sa certification VCA, assure quant à elle l'envoi régulier de communications de prévention, "Toolbox",
- En Pologne, afin de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de santé et sécurité au travail, Seris Kosalnet prépare et met en œuvre des instructions sur le lieu de travail, des descriptions de poste en termes de risques, des formations sur le lieu de travail, ou en ligne. Par ailleurs, les services de Santé et Sécurité au travail assurent différentes actions visant à accroître la sensibilisation à la sécurité et organisent les comités SST, dont la tâche est d'améliorer la sécurité au travail, ainsi que les audits de sécurité.

Le principe de vigilance partagée complète la démarche en permettant, au travers de ces outils et "des remontées de situations dangereuses", de faire prendre conscience à tous les collaborateurs que chaque individu au sein de l'entreprise doit être "acteur" de sa propre sécurité mais aussi de celle des autres et ce notamment par la détection de situations ou comportements dangereux.

SENSIBILISATION & PRÉVENTION



Dialogue social

Seris s'engage à respecter la liberté d'association et le droit d'organisation et de négociation collective conformément aux Conventions fondamentales 87 et 98 de l'OIT.

Le Groupe Seris encourage le développement permanent d'un dialogue social continu et de qualité avec les partenaires sociaux dans l'intérêt de l'ensemble des collaborateurs. C'est pourquoi les instances représentatives du personnel sont régulièrement consultées, au niveau européen via le Comité d'Entreprise Européen (CEE) mais aussi au niveau national dans chacun des pays où le Groupe est présent.

Formations et compétences

Parce que ce sont les Hommes qui façonnent l'entreprise au quotidien, le Groupe Seris a toujours placé l'humain au cœur de sa stratégie en développant une gestion des ressources humaines au plus proche de ses collaborateurs.

Seris s'attache à fournir à chacun les clés pour un développement individuel et collectif. Parcours d'intégration, formations, école interne (Seris Academy), développement des compétences, promotion interne, évolution de carrière : Seris déploie une politique forte lui permettant de répondre aux exigences du secteur de la Sécurité Privée en pleine évolution tout en offrant à chacun de ses collaborateurs la possibilité de grandir avec l'entreprise.

185301

c'est le nombre d'heures

DE FORMATION RÉMUNÉRÉES





Un 4^e centre de Formation certifié par le cnaps pour SERIS Academy en France

Après Roissy (Paris), Chaponnay (Lyon) et Seclin (Lille), c'est à Saint-Nazaire que le 4^e centre de formation Seris Academy ouvre ses portes. Seul organisme privé sur le littoral à délivrer l'intégralité des formations dédiées aux métiers de la sécurité, ce nouveau site de plus de 600 m² permet de recevoir simultanément plusieurs sessions de formation.

Cet organisme, véritable pôle d'excellence pour les formations en matière de sûreté-sécurité, assure un rôle de conseil et d'expertise pour la mise en place de sessions de formation adaptées aux différentes typologies de clients. Les enseignements théoriques accompagnent des mises en situation pratique. Un plateau technique et des espaces pédagogiques dédiés sont mis à disposition des apprenants dans des conditions d'interventions proches de la réalité : aires de prévention Sécurité Incendie et Sécurité au travail, aires de vente (bijouterie, magasin avec rayonnage, etc.), locaux à risques, espace enfumable, aire de contrôle d'accès, aire d'entraînement de conflits dégradés ou encore circuits de vérification et parcours de rondes de sécurité.

Le centre de Saint-Nazaire, tout comme les autres centres Seris Academy, maintient les compétences des agents déjà en poste et forme les futures recrues Seris ainsi que les salariés d'entreprises extérieures (mairies, hôpitaux, casinos, EHPAD, etc.).

SERIS Academy Belgique lance son catalogue en ligne

Depuis 2019, le catalogue en ligne de formations assure une vue d'ensemble sur l'offre et le planning des formations de Seris Belgique.

Diverses formations relatives au secteur du gardiennage, de la sécurité et de la sûreté sont disponibles sur ce catalogue en ligne. Il est également possible de suivre des formations à vertus sociales telles que "Suspicious Behaviour Awareness", "Gestion de la radicalisation" ou encore "Prévention au vol et gestion des clients difficiles".

Ce catalogue est un premier pas vers une gestion plus simplifiée des données de formations, que ce soit d'un point de vue client, employeur ou participant. Il offre notamment l'opportunité de réaliser ses inscriptions en ligne directement via le catalogue, tout en ayant toujours la possibilité de faire appel aux équipes internes si besoin. Ces dernières travaillent en parallèle sur le développement continu de la qualité des formations proposées, sur le déploiement des contenus et sur la pédagogie des formateurs.

SERISLEARNING, la plateforme de Formation digitale de Seris France

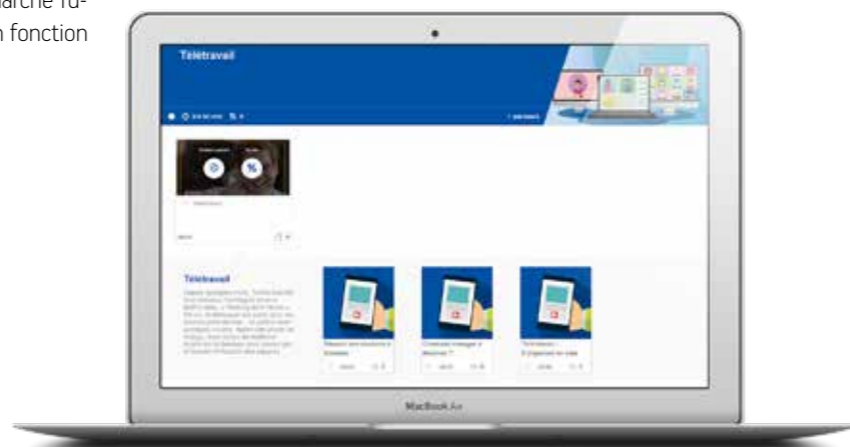


Les métiers de la sûreté-sécurité sont en constante évolution et les agents Seris doivent développer en permanence de nouvelles compétences et connaissances. Face à cet objectif, la formation joue un rôle prépondérant dans la performance des collaborateurs et leur capacité à accomplir leurs missions dans les meilleures conditions.

Depuis le mois de janvier 2020, Seris France déploie auprès de ses collaborateurs une plateforme de formation appelée SerisLEARNING. Dédiée aux salariés, elle permet de suivre des modules de formation digitalisés. Les agents ont dans un premier temps accès à des modules orientés autour de leurs métiers et de leurs missions. Au sein de cette plateforme sont également proposées des formations axées autour d'une démarche HSE (Hygiène Sécurité Environnement) afin de sensibiliser les agents à la sécurité au travail et à la prévention de certains risques professionnels. Seris France s'engage dans une démarche future permettant la mise en place de modules spécifiques en fonction

des particularités rencontrées sur les sites clients.

Cette plateforme pédagogique innovante contribue notamment à réaliser des rappels et sensibilisations et favorise une mémorisation optimisée des notions, chacun étant libre de suivre à son rythme les formations proposées en les répétant si besoin. Enfin, les informations communiquées sont les mêmes pour tous, garantissant l'unité et la cohérence des messages transmis.



Environnement

Les 3 principes du Pacte

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement ;
8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Les 10 ODD



En tant que prestataire de services de sécurité, **notre empreinte environnementale est relativement faible.**

Néanmoins, nous avons réalisé une mesure de nos impacts afin de chercher à les limiter.

La politique environnementale du Groupe Seris s'appuie sur les axes directeurs suivants :

- diminuer les impacts sur l'environnement dans le cadre de nos activités ;
- recycler nos déchets et participer à la valorisation de nos matériels ;
- investir pour réduire notre empreinte sur l'environnement ;
- sensibiliser aux éco-gestes et encourager les initiatives en interne ;
- intégrer des critères environnementaux dans nos relations fournisseurs et partenaires ;
- participer à la bonne application des politiques environnementales de nos clients sur leurs sites.

Ces axes sont déployés par toutes ses filiales. Dans un objectif d'amélioration continue de la performance environnementale, le Groupe Seris assure le suivi de la mise en œuvre effective de ces axes et des résultats.

La durabilité et l'environnement sont des valeurs fondamentales qui imprègnent toutes les activités de Seris.

La signature que nous apposons à l'initiative Global Compact des Nations Unies est déterminante pour notre stratégie d'entreprise. La durabilité et l'environnement sont des valeurs fondamentales qui imprègnent toutes les activités de Seris.

La Responsabilité sociétale des entreprises se concentre sur la stimulation et l'amélioration continue des trois principaux piliers du développement durable : l'environnement (Planet), l'aspect social et sociétal (People) et l'économie (Profit). Cela se traduit par des mesures prises aussi bien en interne (politique du personnel, politique de gestion des déchets...) qu'en externe (limitation des émissions de CO2, plantation d'arbres...). Concrètement, nous misons sur l'économie circulaire, le recyclage, les économies d'énergie, la numérisation, l'écologisation de notre parc automobile et l'imposition d'exigences environnementales à nos fournisseurs.

En continuant à nous concentrer sur l'innovation et grâce à notre ouverture d'esprit, nous serons en mesure d'honorer cet engagement encore plus aujourd'hui et à l'avenir ! »

Christophe SEGAERT, Président Exécutif Seris Benelux





Certification ISO 14001

Le saviez-vous ?

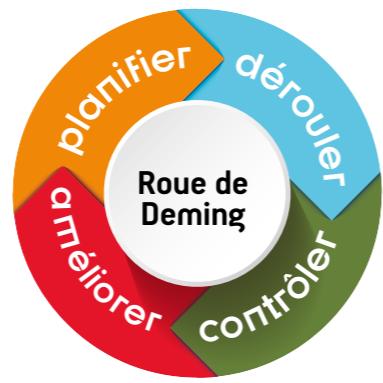
La norme ISO 14001 est la norme internationale de référence concernant le management environnemental. Elle repose sur le principe d'amélioration continue de la performance environnementale par la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise. Cette démarche est souvent représentée par la "Roue de Deming" : planifier / dérouler / contrôler / améliorer.

La norme ISO 14001 fixe les exigences suivantes :

- l'amélioration continue des performances et la protection de l'environnement (par exemple, en prévenant la pollution de l'environnement) ;
- la maîtrise des risques environnementaux résultant des activités de l'organisation ;
- le respect des exigences légales applicables.



L'une des exigences de cette norme est de déterminer les aspects environnementaux de ses activités, produits et services que l'entreprise a les moyens de maîtriser et ceux sur lesquels elle a les moyens d'avoir une influence, ainsi que leurs impacts environnementaux associés, dans une perspective de cycle de vie. Cela signifie que les éventuels aspects environnementaux chez les fournisseurs et les clients sont également inclus dans le système de gestion environnemental.



Certification ISO 14001-2015 : gage de notre engagement environnemental

Le Groupe Seris, conscient de l'importance de la prise en compte des aspects environnementaux dans sa stratégie, s'est engagé de manière volontaire, dans le management environnemental, en formalisant sa politique en matière de protection de l'environnement.

Le Groupe Seris a d'ores et déjà obtenu la certification ISO 14001 sur le périmètre suivant : Seris Technology (Belgique), Seris Pays-Bas, Seris Konsalnet Pologne (Cleaning et Security). Elle repose sur le principe d'amélioration continue de la performance environnementale par la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise.

L'obtention de cette norme témoigne de notre engagement et de notre capacité à assurer le management et la protection de l'environnement dans le cadre de nos activités.

SERIS Pays-Bas
a obtenu la certification
ISO 14001:2015
en décembre 2020.

Pour RÉDUIRE nos impacts sur l'environnement

SERIS France s'engage pour limiter l'impact de sa flotte mobile

Seris France est engagé dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale depuis de nombreuses années et ne cesse de progresser en la matière.

Dans le but de limiter les impacts environnementaux, la flotte mobile Seris France se dote peu à peu de véhicules électriques permettant la continuité des rondes de surveillance et des interventions sur les sites clients.

Sensibilisées à la cause, les équipes de sécurité mobile optimisent leurs déplacements afin de réduire au maximum les kilomètres parcourus, contribuant ainsi à limiter les émissions de CO₂ : un résultat qui encourage les efforts engagés.

Vigilants quant à l'impact carbone des véhicules, Seris France a ainsi opté pour la location longue durée des véhicules. Grâce à cette option, le parc automobile est constamment renouvelé, permettant de bénéficier des meilleures technologies et une consommation raisonnée : **ainsi le taux moyen de CO₂ de la flotte mobile est passé à 97 g/km en 2020 contre 115 g/km en 2018.**

Toutes ces actions ont pour but de diminuer les impacts environnementaux liés à l'utilisation des véhicules pour l'activité de sécurité mobile.

Le développement de la flotte mobile en véhicules hybrides et électriques continuera de contribuer à l'amélioration de notre empreinte environnementale

L'ensemble des salariés est également encouragé par une campagne mensuelle d'informations et de prévention routière, afin de les sensibiliser à maîtriser leurs consommations et faire évoluer leur comportement sur la route.

Réduire l'impact de nos déplacements

Les impacts liés aux déplacements au sein du Groupe font l'objet d'un suivi et de mesures afin de les limiter. Toutes les filiales du Groupe s'attachent à choisir des véhicules à faibles émissions et à en suivre les consommations.

119

émissions moyennes de CO₂
EN G/KM

53%

de véhicules inférieurs à 115 g CO₂/km

(HORS CAMIONNETTES)



Les indicateurs environnementaux se réfèrent - comme tous les indicateurs présents dans ce rapport - au périmètre européen du Groupe Seris. Ils incluent les chiffres en provenance de la filiale polonaise Seris Konsalnet intégrée au 1^{er} juin 2019, et donc par définition non présents dans le dernier rapport publié par le Groupe en 2019.

Les indicateurs sont donc à prendre avec la précaution de rigueur, les premières années d'intégration étant des années de transition. Aussi, des plans d'actions visant à limiter les impacts des déplacements seront mis en œuvre, en s'appuyant notamment sur l'avancée des technologies en matière de véhicules dans le cadre du renouvellement progressif de nos parcs sur les 4 prochaines années.



SERIS Belgique : initiatives en faveur des déplacements propres

En Belgique, les collaborateurs Seris bénéficient des initiatives de la branche concernant les déplacements professionnels propres : abonnements de transport en commun remboursés à hauteur de 100 % et versement d'une prime pour les utilisateurs de vélo.

La division sécurité mobile bénéficie de véhicules équipés de télématique embarquée permettant la remontée d'informations sur l'utilisation et le style de conduite directement depuis les véhicules afin d'optimiser la gestion de la flotte. Les agents d'intervention mobiles bénéficient en outre d'une sensibilisation à la sécurité routière et à l'éco-conduite intégrée à leur formation.

SERIS Pays-Bas participe au programme ecostars de la municipalité de Rotterdam

La municipalité de Rotterdam a l'intention d'introduire une zone d'émission zéro pour la logistique urbaine à Rotterdam à partir de 2025. Cela signifie que seuls les camionnettes et les camions sans émissions, autrement dit les véhicules électriques, à batterie ou à hydrogène, pourront entrer dans la zone d'émissions zéro de Rotterdam d'ici trois ans.

Le programme Ecostars initié par la ville aide les entreprises à se préparer à cette transition à venir. En rejoignant ce programme, un audit a eu lieu pour Seris Pays-Bas : les véhicules de surveillance et les processus connexes ont ainsi été évalués. A l'issue de cet audit, Seris Security a obtenu la note maximale de 5 étoiles pour les entreprises. Une certification reconnue au niveau Européen permettant de valoriser les engagements de Seris Security en matière de transports propres et durables.



Un nouveau véhicule électrique pour la mobile de SERIS Luxembourg

Seris Security au Luxembourg accompagne ses clients dans la mise en place de prestations de Sécurité Mobile afin de sécuriser leurs infrastructures, leurs biens et leurs collaborateurs. Les prestations de Sécurité Mobile s'appuient sur My Seris. Par le biais d'un portail internet, les clients accèdent en temps réel aux comptes-rendus des prestations réalisées. Implémenté sur tous les centres opérationnels de sécurité mobile du réseau, My Seris offre davantage de sécurité, de traçabilité et de réactivité pour les clients Seris Security.

Attentif à son impact environnemental, Seris Security a souhaité réduire les émissions de CO₂ liées à ses activités en complétant sa flotte mobile par la mise en service d'un nouveau véhicule électrique. Les rondes à proximité de l'agence mobile Luxembourg sont désormais assurées en véhicule électrique.



SERIS Logistics s'engage pour une logistique plus durable

Malines est la première ville belge à s'engager pour une logistique urbaine durable et efficace par le biais d'un pacte. Leur objectif ? Zéro émission d'ici 2030. Seris Logistics s'est associé à cette initiative aux côtés d'autres entreprises en devenant l'un des 1ers signataires de cet accord en septembre 2020.

Réduire nos déchets et participer à leur valorisation

Le Groupe Seris pratique le recyclage de ses déchets et participe à la valorisation de ses matériels dès que cela est possible. Dans chacun des pays, des partenariats sont mis en place pour la collecte et le recyclage des papiers, confidentiels ou non. La valorisation du matériel informatique fait également l'objet d'actions dans les différentes filiales du Groupe Seris.



Clean up Rotterdam 2020 : 179 kilos de plastique et débris ramassés

En septembre 2020, les équipes de Seris Pays-Bas ont contribué à la valorisation de 179 kilos de plastique et de débris en nettoyant collectivement la rivière néerlandaise la Rotte qui traverse Rotterdam. Accompagnés par l'organisation Plastic Whale, dont l'ambition est de parvenir à des eaux sans plastique dans le monde entier, les collaborateurs de Seris Pays-Bas ont participé à la première action phare : celle de collecter. A partir des déchets plastiques récoltés, l'organisation s'engage par la suite à créer des produits et à éduquer les jeunes comme les entreprises et particuliers aux enjeux relatifs à la protection des eaux.

SERIS Pays-Bas réduit son empreinte carbone en optant pour un siège éco-responsable

Peu avant 2020, l'équipe du siège de Seris Pays-Bas a déménagé dans un nouveau bâtiment situé à Dordrecht, la plus vieille ville de Hollande. Ce déménagement contribue à la réduction de l'empreinte CO₂ des équipes pour différentes raisons : espaces qui peuvent être chauffés séparément les uns des autres, éclairage qui s'allume et s'éteint automatiquement grâce à des capteurs, alimentation des toilettes par l'eau de pluie...

110 nouveaux arbres plantés grâce à SERIS Belgique !

En 2019, les anciens équipements informatiques de Seris Academy, de Seris Logistics, de Seris Monitoring et de Seris Security en Belgique ont été collectés auprès du département ICT. Au total, le partenaire Out of Use de Seris Belgique a collecté 3 conteneurs soit l'équivalent de près d'une tonne de matériel informatique au siège social à Diegem.

En faisant don des récoltes de ces matériels à Natuurpunt via son partenaire Out of Use, Seris Belgique a contribué à la donation et plantation de 110 arbres. Au total, deux parcelles situées au cœur de la vallée du ruisseau d'Edegem ont été plantées. La première a été mise en place sur une superficie de 26 000 m² de forêt et de 5 000 m² de terrains régulièrement inondés.



Limiter l'empreinte des tenues professionnelles obligatoires

Depuis plusieurs années déjà, le Groupe Seris multiplie les initiatives afin de limiter l'empreinte des tenues professionnelles obligatoires dans la mesure où il s'agit d'un de ses principaux impacts en tant que prestataire de services de sécurité.

En France, comme au Luxembourg, un dispositif de collecte et de recyclage des uniformes est initié sur tout le réseau d'agences depuis 2017. Réalisé avec le fournisseur Mulliez-Flory, le dispositif consiste en l'organisation de points de collecte au sein des agences pour récupération et valorisation par effilochage des tissus.

Seris Belgique pratique également la collecte des tenues professionnelles usées pour recyclage avec un partenaire, et a mis au point un mode de renouvellement des uniformes personnalisés au plus près des besoins réels des agents grâce à un système de points annuels. Cette initiative simple leur permet une gestion responsable du stock d'uniformes.

Aux Pays-Bas, un partenariat avec un fournisseur a été signé en 2018 et a donné naissance à un nouvel uniforme, plus éthique et respectueux de l'environnement.

En Pologne, enfin, Seris Konsalnet a mis en place une gestion responsable de son stock d'uniformes. Ces derniers ne sont remplacés que lorsque cela est nécessaire et qu'ils ne peuvent plus être réutilisés. Les uniformes usés sont ensuite confiés à un partenaire qui fournit un service professionnel de gestion des déchets.



SERIS France s'associe à Mulliez-Flory pour le recyclage de ses tenues professionnelles

L'industrie du recyclage de vêtements est aujourd'hui assez peu développée en France, notamment pour le textile professionnel. Plus de 7 000 collaborateurs portent un uniforme Seris : un enjeu de taille en matière de recyclage quand on sait que cela représente plus de 1 700 kg de textile sur une année. Seris s'est naturellement tourné vers son fournisseur de tenue, Mulliez-Flory, pour limiter son impact environnemental et développer une démarche plus responsable sur un élément réglementaire indispensable à la profession.

Le processus de recyclage des tenues Seris

Chaque agence Seris est responsable de collecter les tenues professionnelles usagées des agents et des collaborateurs.

Une fois les vêtements rassemblés, Mulliez-Flory les collecte en agence et les transfère vers un ESAT afin d'effectuer un premier tri pour retirer les éléments non-recyclables, comme les boucles en métal par exemple. Ensuite, la gestion des voies de valorisation des vêtements est totalement internalisée : les filières d'effilochage, de déchiquetage ou de broyage sont sélectionnées pour une revalorisation en chiffons, en isolants, etc. Saviez-vous que les matières recyclées sont ensuite utilisées pour réaliser des isolants acoustiques et thermiques pour l'industrie automobile ? Une valorisation intéressante du textile qui en première intention isole nos corps du froid, puis en seconde intention, nos véhicules !

La part de recyclabilité du textile des uniformes Seris représente environ 80 %, alors que celle-ci est d'en moyenne 70 % sur un uniforme dit "standard" ; la partie non-recyclable est quant à elle incinérée.

Quel avenir pour le recyclage ?

Aujourd'hui dans le monde, 50 % du textile issu du prêt-à-porter et des vestiaires professionnels est enfoui. Il est donc primordial que les entreprises s'orientent vers une démarche davantage éco-responsable. Des nouveaux modes de production se développent tels que l'éco-conception (éléments moins polluants, diminution des emballages) et l'économie circulaire (création de nouveaux vêtements grâce au recyclage des fibres textiles).

Des possibilités encore onéreuses, qui sont néanmoins promises à un bel avenir !

Des masques logotypés SERIS en tissu lavables et recyclables pour les équipes France

En septembre 2020, des masques en tissu réutilisables et recyclables ont été distribués aux équipes de Seris France. Testé en région et au sein du siège de Seris France, ce nouveau format de masque est à la fois léger, respirant et couvrant. Il assure également une très bonne filtration. Ses attaches réglables derrière les oreilles permettent de s'adapter à toutes les morphologies et d'éviter d'éventuelles blessures suite à un port du masque prolongé.

Lavable jusqu'à 50 fois à 60°, ce masque en tissu répond au besoin de limiter l'empreinte environnementale des tenues professionnelles. Une fois les 50 usages réalisés, le masque doit être lavé une dernière fois avant d'être rendu à l'agence de proximité. Les masques récoltés seront ainsi recyclés par le fournisseur de Seris France.



SENSIBILISATION des parties prenantes

La charte environnementale du Groupe est disponible en téléchargement en français et en anglais sur le site www.seris.com, rubrique "Nos responsabilités". Elle a pour objectifs d'informer les clients et partenaires sur ses engagements et de sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs afin d'ancrer la responsabilité environnementale dans nos pratiques.

Dans chacun des pays, les collaborateurs sont également sensibilisés à la politique environnementale en vigueur sur les sites clients sur lesquels une prestation de surveillance a lieu. Les éléments spécifiques en matière d'environnement sont intégrés aux consignes.

Le Groupe propose en outre de réaliser, dans le cadre de ses prestations, des "rondes responsables", au cours desquelles les agents s'assurent que les consignes en matière de préservation de l'environnement sont appliquées (absence de fuites, fermeture des portes et fenêtres, extinction des lumières etc.).

Ces actions nous permettent de participer à la bonne application des politiques environnementales de nos clients sur leurs sites.

Enfin, en vue d'impliquer nos fournisseurs et sous-traitants aux côtés de Seris en faveur d'un plus grand respect de notre environnement, des critères environnementaux ont été intégrés à la charte des achats responsables du Groupe. Celle-ci est consultable par tous, en français et en anglais, sur le site internet du Groupe, rubrique "Nos Responsabilités".

SERIS France : déploiement d'une campagne de sensibilisation aux éco-gestes

Courant 2019, Seris France lançait une campagne d'affichage relative aux éco-gestes à adopter dans son quotidien au travail. Une réflexion à la fois visuelle et textuelle a été réalisée pour illustrer le sujet des éco-gestes sur tous les supports de communication internes de Seris France. Le fil conducteur de cette campagne de sensibilisation est le slogan "Réduisons notre empreinte", associée au visuel d'une empreinte verte de panda. Un symbole fort puisque le panda reste encore aujourd'hui l'une des espèces les plus menacées au monde.

Cette campagne, déclinée en 7 affiches positionnées à des points stratégiques au sein des locaux de Seris France, est donc un rappel des bons réflexes à adopter en matière d'éco-gestes sur les sujets suivants :

- Déplacements, changeons nos habitudes
- Papier, ayons le réflexe noir et blanc
- Énergie, économisons la
- Bureautique, attention à la dérive
- Eau, préservons nos ressources
- Déchets, protégeons notre environnement

Cette campagne sera prochainement adaptée et déployée au sein de toutes les filiales en Europe.



Lutte contre la corruption



Le principe du Pacte

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Les 4 ODD



Dans le cadre du Pacte Mondial des Nations Unies, la lutte contre la corruption est avant tout un axe majeur de la défense des droits de l'Homme.



Selon les estimations des Nations Unies, le coût global de la corruption serait de l'ordre de 2 600 milliards de dollars US chaque année. Un chiffre qui donne le vertige et qui permet d'évaluer le manque abyssal creusé au niveau mondial en termes de recettes fiscales et de croissance économique pour les Etats, et en termes de qualité de vie pour les citoyens.

Alors que de plus en plus de pays se dotent de réglementations spécifiques pour endiguer ce fléau (Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) aux Etats-Unis en 1977, UK Bribery Act au Royaume Uni en 2010, Loi Sapin II en 2016 en France), il apparaît que les entreprises ont un rôle de premier plan à jouer dans la lutte contre la corruption. Il en va en outre de leur réputation bien sûr, mais également de leur performance, puisqu'une étude de l'Université d'Harvard publiée en 2015 démontre que si les entreprises peu vertueuses peuvent présenter un plus fort taux de croissance dans les pays corrompus, elles le font au détriment de leur rentabilité financière.

Pour le Groupe SERIS, qui propose des services de sécurité et de sûreté, l'intégrité est un élément essentiel du lien de confiance noué avec ses clients, privés comme publics.

A l'image de la croissance et de l'internationalisation du Groupe, le programme de prévention de la corruption de l'entreprise est en constante évolution et s'inscrit dans sa stratégie. La gouvernance de la compliance évolue, le Comité de pilotage de l'Ethique se structure, des correspondants éthiques se font le relais local des initiatives du Groupe et sont amenés à être aussi forces de proposition ; et mon rôle, en tant que Directrice Juridique et Compliance, est aussi de faire du respect des normes d'intégrité un avantage compétitif pour SERIS. Le secteur de la sécurité privée souffre encore trop souvent d'un déficit d'image. Nous offrons pourtant de la protection ! Si nos clients nous confient leur sécurité, ne doit-on pas a minima les assurer de notre intégrité ? Pour moi, l'engagement de notre Groupe dans la lutte contre la corruption fait partie intégrante de son offre de services.

Comment tout cela s'inscrit-il dans la défense des droits de l'Homme et les ambitions du Pacte Mondial ? En référence à la légende du colibri*, je dirais que chez SERIS, nous avons à cœur de faire notre part.

Sophie LECLERC, Directrice Juridique et Compliance Groupe



* Un jour, dit la légende, il y eut un immense incendie de forêt. Tous les animaux terrifiés, atterrés, observaient impuissants le désastre. Seul le petit colibri s'activait, allant chercher quelques gouttes avec son bec pour les jeter sur le feu. Après un moment, le tatou, agacé par cette agitation dérisoire, lui dit : "Colibri ! Tu n'es pas fou ? Ce n'est pas avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu !"

Et le colibri lui répondit : "Je le sais, mais je fais ma part."



En tant qu'acteur de référence au sein de la Profession, le Groupe

Seris attache une importance primordiale à l'intégrité qui doit au quotidien gouverner ses relations commerciales et ses pratiques professionnelles.

Membre de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance, Seris s'est par ailleurs formellement engagé, dans le cadre de ses activités, à respecter le Code de Conduite et d'Éthique de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance. Ce Code constitue un ensemble de règles régissant notre conduite dans l'exercice de nos activités. Il est consultable par l'ensemble de nos parties prenantes sur le site internet de la Ligue Internationale des sociétés de surveillance.

Dans le cadre de ses activités professionnelles, le Groupe Seris s'attache à pratiquer des relations commerciales justes et intègres. Dans chaque filiale, une procédure interne de contrôle est mise en place lors des opérations de chiffrage et lors des signatures des contrats clients.

Afin de veiller au bon déploiement de nos politiques éthiques, de recueillir et d'enquêter sur les rapports d'incidents, un Comité Éthique Groupe a été créé en 2020.

LUTTE contre la CORRUPTION

En 2017, le Groupe et ses filiales ont entamé avec l'accompagnement d'un cabinet spécialisé, la mise en place des mesures de détection et de prévention des faits de corruption ou de trafic d'influence sur l'ensemble de ses activités nationales ou internationales, telles que prévues par l'article 17 de la loi Sapin 2.

Un vaste plan de mise en conformité a ainsi été engagé. Les actions suivantes ont été réalisées :

- sensibilisation des cadres dirigeants à la lutte contre la corruption ;
- recensement des risques majeurs d'exposition des faits de corruption ;
- élaboration d'une cartographie des risques ;
- rédaction et la diffusion d'un code de conduite anti-corruption applicable aux collaborateurs du Groupe.

Le Groupe Seris a par ailleurs mis en place un dispositif d'alerte professionnelle, déployé dans tous les pays.

Les collaborateurs sont ainsi invités à soumettre toute préoccupation en matière d'éthique/intégrité/conformité à un Comité Éthique qui peut être joint par e-mail à l'adresse suivante : ethics@seris.com.

Lutte contre la corruption : **SERIS** Konsalnet obtient la certification ISO 37001:2016

Seris Konsalnet répond aux exigences de la norme ISO 37001:2016 en mettant en œuvre des politiques et processus garantissant un niveau élevé d'éthique dans ses activités.

Pour rappel, l'ISO 37001:2016 définit des exigences et fournit des préconisations pour l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour, la revue et l'amélioration d'un système de management anti-corruption. Les politiques anti-corruption déployées par Seris Konsalnet reposent notamment sur l'interdiction :

- d'utiliser les postes de travail et les fonctions officielles pour obtenir des avantages indus,
- d'abuser de ses droits,
- d'accepter et de donner des avantages matériels.



La certification ISO 37001 Anti-corruption vise à aider les organismes à lutter contre la corruption et promouvoir une culture d'entreprise éthique. Elle est destinée à prévenir, détecter et faire face aux actes de corruption commis par les collaborateurs ou par les partenaires commerciaux de l'entreprise.

Achats RESPONSABLES

Conformément à ses engagements, Seris déploie une politique Achats qui a pour objectifs de contribuer à l'efficacité économique de l'entreprise tout en établissant une collaboration équilibrée et durable avec ses partenaires.

Pour Seris, la maîtrise de la chaîne de valeurs joue un rôle clé dans la réussite de l'entreprise. Elle est un levier pour diminuer les impacts négatifs et augmenter les impacts positifs sur les trois domaines majeurs : Économique, Environnemental et Sociétal.

Aussi, le Groupe a choisi dès 2017 de formaliser sa politique achats et les engagements qu'il exige de ses fournisseurs et sous-traitants. La Charte Achats Responsables du Groupe est librement consultable sur le site internet www.seris.com, Rubrique "Nos Responsabilités".

Cette charte témoigne de notre volonté d'intégrer les principes du Développement Durable dans nos activités et nos interactions avec nos fournisseurs et sous-traitants afin de gagner en performance globale.

Elle a pour vocation d'être un cadre de référence commun pour les acheteurs et les fournisseurs du Groupe. Elle décrit les engagements que Seris demande à ses fournisseurs et sous-traitants de respecter, comme les engagements que Seris prend vis-à-vis d'eux, et ce dans tous les pays où le Groupe exerce ses activités.

En signant cette Charte, les fournisseurs s'engagent à l'appliquer au quotidien et à participer avec Seris à la mise en œuvre de cette démarche dans une perspective de progrès continu et de partage.

TRANSPARENCE et contrôle

Des audits internes sont réalisés régulièrement dans tous les pays où le Groupe est présent, conformément à la norme ISO 9001:2015.

Les comptes consolidés Groupe sont vérifiés et certifiés tous les ans par les commissaires aux comptes.





PROTECTION

des données personnelles

Le 25 mai 2018, le Règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel est entré en vigueur en Europe. Seris, conformément aux obligations du **Règlement Général sur la Protection des Données** (RGPD), s'engage ainsi à informer en toute transparence les personnes concernées sur la finalité d'utilisation de leurs données. Le Groupe ne les utilise et ne les confie à des tiers que pour atteindre la finalité annoncée et les conserve sur une durée nécessaire au moyen de systèmes d'information parfaitement sécurisés.

Des Délégués à la Protection des Données ont été nommés dans l'ensemble des pays du Groupe pour mettre en œuvre cette conformité. Ils sont les interlocuteurs privilégiés pour répondre à toute question en lien avec la gestion des données personnelles.

“Le RGPD dans la pratique sécuritaire”, une nouvelle formation proposée par **SERIS** Belgique

La formation “Le RGPD dans la pratique sécuritaire” proposée par Seris Belgique depuis 2020 est un atelier de travail mettant en pratique les nouvelles directives en matière de protection de la vie privée sur le secteur de la sécurité privée.

L'objet de la formation est d'offrir aux participants une connaissance de base du RGPD, de ses principes et des applications pratiques. Les petites et moyennes entreprises du secteur, concernées par un besoin de conformité en matière de RGPD, peuvent alors suivre cette formation qui s'étend sur deux jours. En s'appuyant sur des exemples concrets issus du secteur de la sécurité privée, la formation “Le RGPD dans la pratique sécuritaire” offre aux participants la possibilité de profiter d'outils utilisables et applicables immédiatement au sein de leur entreprise.

Les indicateurs présents dans ce document consolident les chiffres du Groupe Seris et de ses filiales en France, en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg et en Pologne. Ils sont relatifs à l'année civile 2020 ; aussi ils sont à prendre avec la précaution de rigueur, l'année 2020 ayant connu des écarts d'exploitation (versus 2019) conséquents dus au contexte sanitaire avec notamment certains secteurs d'activité totalement à l'arrêt. En sus, la filiale Seris Konsalnet en Pologne a été intégrée au Groupe le 1^{er} juin 2019.





www.seris.com

