



RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013



Sommaire

- p.02 — Intégration du Développement durable dans la stratégie
- p.10 — Principes d'organisation
- p.16 — Performance responsable
- p.42 — Indicateurs environnementaux et sociaux
- p.52 — Évaluations par les organismes tiers
- p.64 — Pour aller plus loin

SUEZ ENVIRONNEMENT

Présent sur les 5 continents, fort de ses 79 220 collaborateurs, SUEZ ENVIRONNEMENT alimente 92 millions de personnes en eau potable et dessert 65 millions en services d'assainissement.

Il assure la collecte des déchets de près de 52 millions de personnes et valorise plus de 14 millions de tonnes de déchets, en matières premières secondaires et en énergie.

Pour assurer l'avenir, il s'agit désormais de promouvoir une utilisation plus rationnelle de nos ressources : optimiser les usages, créer des ressources en eau alternatives, faire des déchets d'aujourd'hui des ressources pour demain. L'économie circulaire s'impose, SUEZ ENVIRONNEMENT en est un acteur majeur.

L'ambition de SUEZ ENVIRONNEMENT est de se positionner en tant que partenaire des villes et des industries pour une gestion optimale et innovante de leurs ressources. Dans ce contexte, d'importantes perspectives de développement s'ouvrent pour le Groupe.

Fort d'un modèle performant et dans le respect de ses engagements de développement durable, SUEZ ENVIRONNEMENT poursuit sa croissance à l'international et innove dans ses métiers pour apporter toujours plus de valeur ajoutée à ses clients et au monde qui l'entoure, dès aujourd'hui et pour demain.



↓
Retrouvez
le Rapport Annuel 2013 sur
www.suez-environnement.com

↓
Suivre le Groupe
Pour suivre SUEZ ENVIRONNEMENT
au quotidien, rendez-vous sur:

www.facebook.com/pages/Suez-Environnement/304508249650733?fref=ts
www.twitter.com/suezenv
www.youtube.com/user/SUEZenvironnement
www.emag.suez-environnement.com



INTÉGRATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LA STRATÉGIE

01 Jean-Louis Chaussade, Directeur Général de SUEZ ENVIRONNEMENT.
02 Frédérique Raoult, Directeur du Développement durable et de la Communication.

01



02

Interview croisée de Jean-Louis Chaussade et Frédérique Raoult

Directeur Général de SUEZ ENVIRONNEMENT
Directeur du Développement durable et de la Communication

En quoi les axes stratégiques de SUEZ ENVIRONNEMENT sont-ils nourris par votre politique de développement durable ?

Jean-Louis Chaussade : Le développement durable transforme nos métiers, faisant ainsi du traitement des déchets une composante essentielle de l'économie circulaire. Je pense notamment à la valorisation énergétique que nous mettons en place sur tous les incinérateurs en Angleterre, qui produisent désormais de l'énergie. Je pense aussi au biogaz que nous extrayons de nos décharges. Ou encore aux quelque 2 millions de tonnes de carburants de substitution que nous produisons par an. En ce qui concerne le traitement des matières, SUEZ ENVIRONNEMENT sait aujourd'hui gérer des matières premières dites secondaires que ce soit la ferraille, l'acier, le papier, le papier recyclé, le bois ou les plastiques. Tous ces nouveaux métiers contribuent à faire de SUEZ ENVIRONNEMENT une entreprise qui s'inscrit dans une économie durable. J'ai beaucoup parlé des déchets, j'aurais pu parler de l'eau. Les enjeux sont similaires, en l'occurrence comment alimenter en eau une population mondiale qui augmente, une agriculture en croissance et une industrie qui a des besoins de plus en plus importants. C'est pour cela que nous adhérons au Pacte mondial des Nations unies et que nous nous engageons à respecter leurs principes. Toutes les technologies, tous les savoir-faire, toutes les nouvelles solutions apportées par SUEZ ENVIRONNEMENT sont au cœur du développement durable.

Frédérique Raoult : Un des axes majeurs de notre politique de développement durable est le dialogue avec les parties prenantes. C'est une démarche qui influe nos modèles, notamment contractuels. En France par exemple, nous avons lancé une grande initiative de dialogue avec nos parties prenantes et nos clients, qui a donné naissance au Contrat pour la santé de l'eau. Celui-ci revisite complètement nos relations contractuelles avec nos clients et instaure une nouvelle forme de gouvernance.

Quelles sont les principales ambitions environnementales de votre nouvelle Feuille de route ?

J.-L. C. : Le point central de notre politique de développement durable est d'améliorer l'écoute de nos clients. Historiquement, nous étions davantage tournés vers les municipalités et les clients publics, que vers les clients finaux. Aujourd'hui, les techniques modernes, comme le comptage intelligent, ainsi que le dialogue permanent qu'offrent les nouvelles technologies de communication nous rapprochent des usagers. En outre, ces clients ont exprimé leur volonté dans beaucoup de pays, y compris la France, de mieux comprendre nos métiers. Cela suppose plus de transparence, plus d'échanges, et ce dialogue avec les parties prenantes est devenu un point essentiel de nos politiques. Ce qui est fondamental pour nous, c'est de nous mettre en résonance avec nos clients.

Qu'en est-il de la volonté de renforcer les piliers social et sociétal du développement durable ?

J.-L. C. : Ces deux piliers prennent de plus en plus d'importance. C'est vrai en particulier pour tout ce qui touche à la diversité. L'une de nos priorités, qui a aussi un sens sur le plan économique, est de bâtir un groupe qui soit le miroir de la société, que ce soit en France ou dans les autres pays où nous exerçons nos métiers. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé le programme Diversity. Afin d'assurer l'égalité entre les hommes et les femmes, mais aussi pour garantir l'accès et le maintien au travail des personnes handicapées ou des seniors. L'ambition est de casser tous les plafonds de verre qui interdisent à des minorités d'arriver à des postes de responsabilité alors qu'elles ont les talents pour y parvenir. Ce programme extrêmement ambitieux se déroule sur trois ans et vise notamment l'obtention du label diversité décerné par l'Afnor. Il faudra ensuite bien entendu démontrer, année après année, que nous maintenons les standards qui justifient ce niveau de certification. Voilà, en quelques mots, ce que j'attends de nos plans sur la diversité, plans que nous développons depuis 2008.

F. R. : SUEZ ENVIRONNEMENT est aussi très investi dans les problématiques d'insertion. La création de la Maison pour Rebondir a par exemple permis à des personnes très éloignées de l'emploi de réintégrer une activité professionnelle. Il faut aussi citer la mobilisation des collaborateurs dans le cadre de la collecte des banques alimentaires en novembre 2013. En un week-end, ils ont recueilli l'équivalent de 400000 repas. Enfin le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives consacre chaque année 4 millions d'euros à des programmes d'accès à l'eau, mais aussi à des projets d'insertion et d'emploi.

En quoi la politique de développement durable de SUEZ ENVIRONNEMENT est-elle un facteur d'innovation et de différenciation ?

J.-L. C. : La politique de développement durable est un formidable levier de transformation de l'entreprise. Nos métiers évoluent rapidement, que ce soit dans l'eau ou les déchets et il n'y a pas de transformation sans innovation. Dans le secteur de l'eau, nous développons de nouvelles technologies comme le dessalement ou la réutilisation des eaux résiduelles ou encore nous imaginons les solutions de demain destinées à détecter et éliminer les fuites d'eau dans les réseaux.

Dans le secteur des déchets, de nouvelles technologies aident à transformer les matières premières d'objets en fin de vie en nouvelles matières premières, que ce soit le papier recyclé, les ferrailles retransformées en acier, les bois réutilisés dans la fabrication de meubles ou pour un usage thermique. Nous cherchons aussi à donner une seconde vie aux plastiques, soit pour faire du fuel, soit pour faire des bouteilles d'eau, soit encore pour faire du bio gaz qui sera injecté dans les réseaux de chaleur.

Autrement dit innovation et développement durable sont deux mots quasiment synonymes. Chez SUEZ ENVIRONNEMENT on ne peut pas concevoir l'un sans l'autre. /

Entretien avec Hélène Valade
Directeur Développement durable



Quels sont les principaux résultats de la nouvelle Feuille de route en 2013 ?

La nouvelle Feuille de route fixe les objectifs à 2016 sur trois enjeux que nous avons identifiés avec nos parties prenantes et qui sont intégrés dans la stratégie globale de SUEZ ENVIRONNEMENT. Le premier est de contribuer à la performance environnementale de nos clients, qu'ils soient des collectivités locales ou des industriels. Le deuxième relève de la problématique de l'employeur responsable. Le troisième vise à favoriser l'accès à l'eau des personnes défavorisées.

Les résultats 2013 sont plutôt encourageants et nous donnent une assurance raisonnable d'atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés pour 2016, même s'il reste bien sûr des efforts à faire sur un certain nombre de sujets. Parmi les résultats obtenus, il faut citer la protection de la ressource en eau, où les progrès accomplis sur le rendement des réseaux ont permis d'économiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 250 000 habitants. Toujours en 2013, 800 millions de mètres cubes d'eaux usées traitées ont été réutilisés pour l'agriculture ou pour l'industrie.

Concernant l'activité "déchets", les résultats répondent bien à notre priorité qui est la valorisation, à la fois matière et énergétique. Notre objectif est d'atteindre le ratio de deux tonnes de déchets valorisées pour une tonne de déchets éliminée. En 2013, nous sommes à 1,42.

Sur d'autres sujets, notamment notre responsabilité d'employeur, là aussi les résultats sont encourageants. La formation des collaborateurs progresse, tout comme l'accompagnement au changement, à la transformation des métiers. Il y a un autre indicateur que nous suivons de très près chez SUEZ ENVIRONNEMENT : celui de la présence des femmes dans l'encadrement. Celle-ci était de 27,8% en 2013, contre 27% en 2012, et nous visons 30% pour 2016.

Enfin, s'agissant de l'accès à l'eau pour les plus défavorisés, nous avons formé 45 professionnels de l'eau dans les pays en voie de développement en 2013. Notre objectif est de parvenir à 100 professionnels en 2016. Nous avons par ailleurs consacré 4 millions d'euros via le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives à des projets qui favorisent l'accès à l'eau dans les pays en difficulté.

Compte tenu de ces résultats, quelles sont vos ambitions pour 2014 ?

Les pistes de progrès sont multiples. En premier lieu, certains des indicateurs que nous utilisons ne rendent pas entièrement compte des efforts déployés et nous les ferons évoluer. Je pense notamment aux indicateurs sur la biodiversité, qui n'incluent pas les activités de compensation écologique. Conséquence, les expérimentations que nous lançons dans ce domaine, que ce soit aux États-Unis ou en France, ne sont pas assez visibles ni lisibles.

La deuxième piste de progrès, importante même si elle est très technique, est celle de la consolidation des résultats. Je pense par exemple au taux de satisfaction de nos clients, notamment sur la partie "déchets". La mesure de la satisfaction est une des nouveautés que nous avons introduites en 2013. Il existe bien des enquêtes

de satisfaction dans l'ensemble des pays où nous sommes présents, mais les méthodes utilisées sont extrêmement différentes et rendent insuffisamment compte du niveau de satisfaction global.

Surtout, nous voulons que cette Feuille de route "développement durable" fonctionne comme un outil de pilotage des progrès. Pour les filiales de SUEZ ENVIRONNEMENT comme pour les directions fonctionnelles, c'est un aiguillon qui doit faire avancer un certain nombre de sujets, un point de départ pour aller encore plus loin et déterminer des plans d'action ambitieux.

En 2014, nous souhaitons nous engager plus fortement encore dans la lutte contre le réchauffement climatique : analyse des vulnérabilités, politiques d'efficacité énergétique, écologie industrielle, boucles d'économie circulaire dans la perspective de villes plus résilientes. Le thème de l'accès aux services pour tous sera également un axe important de notre travail en 2014, tout comme notre contribution au développement local des territoires, notamment en matière d'emploi. En 2013, nous avons testé un certain nombre d'actions, notamment le recours à des chantiers d'insertion pour nos travaux de restauration de la biodiversité. Ce sont des expérimentations qu'il faudra déployer à plus grande échelle. La démarche de mesure de notre empreinte RSE sur les territoires, afin de piloter les changements à venir, sera poursuivie. Voilà quelques exemples des progrès que nous pourrions faire.

En quoi le développement durable contribue-t-il à vous différencier sur les marchés de l'eau et des déchets ?

Dans un certain nombre d'appels d'offres – notamment avec les collectivités locales –, le développement durable représente 20 à 30% de la note finale. Ce n'était absolument pas le cas il y a quelques années. Il en va de même sur le marché industriel, où les politiques de développement durable de nos clients sont extrêmement ambitieuses, à la fois sur la consommation d'eau, les *process* et la gestion des déchets.

Nous avons deux axes pour nous différencier. Le premier est de renforcer le lien entre le développement durable et l'innovation. En quoi le développement durable peut-il stimuler l'innovation dans nos entités ? Nous constatons que lorsque nous tenons ce type de raisonnement, nous sommes plus créatifs. Je pense par exemple à la récupération de la chaleur des eaux usées dans les réseaux d'assainissement mais également à tous les services que nous pouvons imaginer autour des technologies du *smart* et de la ville durable. Le second axe de différenciation – du moins nous l'espérons – est le dialogue que nous avons instauré avec les parties prenantes et la co-construction de solutions avec nos clients finaux. C'est un peu la marque de fabrique de SUEZ ENVIRONNEMENT, que ce soit à l'échelle du Groupe, des filiales, ou même des contrats ou des nouveaux services que nous souhaitons offrir. L'idée de co-construction d'une solution avec l'utilisateur nous semble très forte car elle est garante de la robustesse des services que nous offrons sur le marché. Ce sont des méthodes auxquelles nous souhaitons recourir davantage car elles incarnent concrètement nos valeurs et nos ambitions. /

RÉPONDRE AUX ENJEUX ET CONCRÉTISER LES AMBITIONS

Les métiers de SUEZ ENVIRONNEMENT sont au cœur des grands défis en matière de développement durable.

Ils répondent à des besoins essentiels à la vie et à la santé des populations tout en contribuant à la préservation des ressources et à la protection de l'environnement.

La gestion maîtrisée des cycles de l'eau et des déchets est une composante majeure des politiques d'urbanisme durables destinées à minimiser l'impact environnemental de la forte croissance de la population mondiale.

La valorisation des déchets et la réutilisation de l'eau régénérée participent à une économie circulaire dont l'objectif est de préserver les ressources naturelles en optimisant leur utilisation.

La réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le traitement et la valorisation des déchets participe à la lutte contre le changement climatique, tandis que la gestion maîtrisée des cycles de l'eau et des déchets contribue à la protection et à la restauration des écosystèmes.

La gestion patrimoniale des sites réduit leur impact sur les écosystèmes; elle se situe à la source du développement des solutions de restauration afin de préserver la biodiversité.

Les partenariats engagés avec les clients et les parties prenantes, tout comme les nouveaux modes de gouvernance, répondent à l'aspiration sociale à plus de transparence et de démocratie locale.

Les métiers de l'eau et des déchets, très ancrés localement, contribuent au dynamisme des territoires à travers le partage de valeur avec les entreprises locales et la création d'emplois.

La politique de développement durable est le levier de transformation des métiers de SUEZ ENVIRONNEMENT.

Axe essentiel de la stratégie du Groupe, le développement durable est aussi un important facteur d'innovation et de différenciation qui contribue à son succès et à son développement.

Pour répondre aux demandes de ses clients, SUEZ ENVIRONNEMENT développe des solutions innovantes afin de préserver les ressources, promouvoir l'efficacité énergétique des services, générer des sources d'énergie alternatives ou encore d'améliorer le cadre de vie de la population.

Pour être au plus près des besoins et des aspirations de ses clients et de ses partenaires, SUEZ ENVIRONNEMENT met en place de nouveaux modes de gouvernance fondés sur le dialogue et la co-création de solutions afin d'établir de nouvelles relations contractuelles.

Pour faciliter la transition vers une économie plus durable et plus solidaire, SUEZ ENVIRONNEMENT œuvre pour l'accès du plus grand nombre à l'eau potable et à l'assainissement; le Groupe assure aussi le transfert de connaissances et de savoir-faire dans la maîtrise des cycles de l'eau et des déchets.

La Feuille de route est un outil de pilotage pour concrétiser les ambitions de cette politique.

Elle lui donne un cap et un cadre en fixant des priorités et des engagements assortis d'objectifs précis. La première Feuille de route de développement durable, qui couvrait la période de 2008 à 2012, a permis d'accomplir des progrès importants. La seconde, sur la période 2012-2016, s'inscrit dans la même ligne, mais dans une perspective plus intégrée et participative et avec des objectifs plus ambitieux:

- mettre l'accent sur la satisfaction des clients et la réponse à leurs attentes: l'objectif est d'aider les clients du Groupe à devenir des leaders de la performance économique et environnementale en leur offrant des services adaptés et en les associant à l'élaboration des solutions;
- renforcer l'engagement social et sociétal: l'objectif est de développer l'engagement des salariés pour que ceux-ci deviennent des acteurs de la transformation des métiers, et contribuer davantage à l'attractivité des territoires par la dynamisation des économies locales;
- promouvoir une démarche de concertation et de co-construction: après avoir élaboré la nouvelle Feuille de route en concertation avec les représentants de l'entreprise et de ses partenaires, l'objectif est de placer la co-construction avec les parties prenantes au cœur de sa mise en œuvre. /

FEUILLE DE ROUTE 2012-2016

Priorité n° 1 Innover pour développer nos activités et faire de nos clients des leaders de la performance économique et environnementale

Engagement n° 1 Aider nos clients à mieux gérer l'ensemble du cycle de l'eau

Objectif 2016
Éviter le gaspillage d'un volume d'eau équivalent à la consommation annuelle d'une ville de 2 millions d'habitants et équiper plus de 20% de nos clients en compteurs télérelevés.

Engagement n° 2 Aider nos clients à optimiser la gestion et la valorisation de leurs déchets

Objectif 2016
Atteindre le ratio de 2 tonnes de déchets valorisés pour 1 tonne éliminée⁽¹⁾.

Engagement n° 3 Améliorer l'empreinte environnementale de nos installations et de nos services

Objectif 2016
Atteindre le ratio de 2 tonnes de gaz à effet de serre évitées pour 1 tonne émise⁽²⁾, augmenter de 15% la production utile d'énergie, faire progresser le nombre de plans d'action biodiversité.

(1) – Périmètre: Déchets Europe (hors Pologne et République tchèque).

(2) – Périmètre: Déchets Europe.

Engagement n° 4 Améliorer la satisfaction et la confiance de nos clients

Objectif 2016
80% de clients satisfaits dans les secteurs de l'eau et des déchets.

Priorité n° 2 Développer les talents de nos salariés pour qu'ils soient des acteurs de la transformation de nos métiers

Engagement n° 5 Investir dans le développement de nos collaborateurs

Objectif 2016
Atteindre 18 heures de formation et de développement personnel en moyenne par collaborateur et par an.

Engagement n° 6 Renforcer l'engagement de nos collaborateurs et la qualité de vie au travail

Objectif 2016
Améliorer le taux de participation aux enquêtes d'engagement; développer les plans d'amélioration de l'engagement des collaborateurs.

Engagement n° 7 Agir pour l'égalité des chances

Objectif 2016
Atteindre 30% de femmes dans l'encadrement du Groupe.

Engagement n° 8 Nous mobiliser pour assurer la sécurité au travail

Objectif 2016
Ramener à 5 le taux de fréquence des accidents du travail dans l'activité Eau et à 15 dans l'activité Déchets, et réduire d'au moins 10% le taux de gravité des accidents.

Priorité n° 3 Faire de nos métiers des contributeurs à l'attractivité des territoires et co-construire les solutions avec nos parties prenantes

Engagement n° 9 Contribuer à une économie responsable par l'emploi et le développement local

Objectif 2016
Réaliser tous les ans une étude de cas sur les retombées économiques et sociales d'une activité du Groupe dans un territoire et la publier dans notre Rapport de développement durable.

Engagement n° 10 Co-construire des solutions et dialoguer avec nos parties prenantes

Objectif 2016
Faire évoluer la gouvernance des projets par la mise en place de structures de dialogue, l'analyse des impacts territoriaux et l'organisation de sessions de concertation avec les parties prenantes.

Engagement n° 11 Diffuser et partager nos savoir-faire

Objectif 2016
Former plus de 100 professionnels et managers des services de l'eau et de l'assainissement dans les pays en développement.

Engagement n° 12 Favoriser l'accès aux services essentiels de l'eau et de l'assainissement

Objectif 2016
Consacrer au moins 4 millions d'euros par an *via* le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives à des actions favorisant l'accès aux services essentiels dans les pays en développement et l'insertion sociale en France.



PRINCIPES D'ORGANISATION

Principes d'organisation

LES POLITIQUES RSE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE DE SUEZ ENVIRONNEMENT : CONVICTIONS, PRINCIPES D'ACTION ET D'ORGANISATION

12

Nos convictions

Les politiques RSE et Développement durable de SUEZ ENVIRONNEMENT sont sous-tendues par une vision responsable de la performance d'une entreprise, c'est-à-dire globale : financière, et également environnementale, sociale et sociétale.

Notre ambition est en effet de mettre en œuvre un modèle d'entreprise créateur de valeurs au pluriel : en proposant à nos clients des solutions durables de gestion de l'eau et des déchets qui améliorent leur performance économique et environnementale ; en renforçant notre responsabilité d'employeur ; en contribuant au développement local des territoires sur lesquels nous opérons ; en adoptant des modes de gouvernance ouverts qui permettent le dialogue et la co-construction avec nos parties prenantes. La transformation du modèle de l'entreprise, son inscription dans une logique de croissance verte, ne se décrètent pas ; elles se construisent progressivement dans le temps en dépassant les difficultés et les résistances qui inévitablement surgissent. C'est pourquoi nous avons inscrit ce travail dans une démarche de progrès : la Feuille de route Développement durable lui donne à la fois un cadre et un cap. Prolongeant et amplifiant la démarche initiée avec la Feuille de route 2008-2012, nous prenons des engagements clairs, assortis d'objectifs chiffrés et d'indicateurs précis.

Nos engagements concernent des thématiques à la fois environnementales, sociales et sociétales autour d'enjeux intégrés à la stratégie globale du Groupe et qui ont été définis avec les parties prenantes. Ils traitent notamment des enjeux tels que : lutter contre le réchauffement climatique et atténuer ses impacts, réduire la tension sur les ressources naturelles, accompagner la forte croissance de la population mondiale et son urbanisation par des modes de gestion des ressources plus sobres et davantage inscrits dans une dynamique

d'économie circulaire ; préserver la biodiversité ; favoriser l'accès aux services essentiels dans les pays en développement comme dans les pays développés ; associer les populations aux décisions et s'ouvrir davantage aux parties prenantes ; partager la valeur créée et contribuer au développement des territoires ; favoriser la diversité et accompagner la transformation des métiers.

Chaque engagement de la Feuille de route est assorti de plans d'action à échéance 2016, de manière à ce que la politique développement durable soit intégrée au management opérationnel du Groupe et de ses filiales. Les objectifs à atteindre au 31 décembre 2016 ont été déclinés par filiales, en fonction de leur situation au 31 décembre 2012.

La performance liée aux 12 engagements est mesurée régulièrement par des indicateurs, à l'échelle des sites, des contrats et à l'échelle consolidée du Groupe. Chaque année, SUEZ ENVIRONNEMENT publie l'intégralité des résultats de l'état d'avancement des 12 engagements, ce qui permet d'en rendre compte mais également d'ajuster le pilotage des plans d'action.

Organisation et pilotage de la politique de Développement durable

La Direction du Développement durable du Groupe est dotée de plusieurs missions :

- impulser et coordonner les plans d'action de développement durable des directions fonctionnelles et des filiales pour consolider la performance responsable autour des objectifs datés et chiffrés de la Feuille de route ;
- proposer à la Direction Générale, à partir des résultats annuels de la Feuille de route, des suggestions des parties prenantes et de l'évolution du contexte externe, de renforcer, d'ajuster ou de compléter les politiques existantes ;
- concevoir et mettre en œuvre avec les directions concernées les politiques d'accès de tous aux services ;

- organiser et conduire le dialogue avec les parties prenantes ;
- concevoir et déployer les outils d'ingénierie sociétale ;
- faire la prospective des enjeux émergents ;
- en matière de performance extrafinancière, gérer la relation avec les auditeurs et les agences de notation, et rendre compte de cette performance en interne et en externe ;
- témoigner de la politique de développement durable à l'externe et représenter le Groupe dans différentes instances.

Le pilotage stratégique et opérationnel des politiques RSE et Développement durable est également assuré par :

- le Comité Éthique et Développement durable (CEDD), composé de quatre administrateurs dont trois indépendants : il veille au respect des valeurs individuelles et collectives du Groupe et des règles de conduite, notamment éthiques, des collaborateurs ;
- le Comité de pilotage du Développement durable (CPDD) : c'est une structure transversale animée par la Direction du Développement durable, qui réunit les directions fonctionnelles de SUEZ ENVIRONNEMENT ainsi que les correspondants du réseau interne Développement durable. Sa mission est d'orienter, de valider et de contrôler l'ensemble des actions conduites dans le Groupe et dans ses filiales.

Dialoguer et co-construire avec les parties prenantes

Le dialogue et la co-construction avec les parties prenantes, au niveau local comme institutionnel, est une condition essentielle de performance opérationnelle de nos activités.

Le Groupe l'a identifié comme la quatrième priorité de sa politique de Développement durable 2008-2012 "Construire notre développement avec l'ensemble des parties prenantes". Cet engagement a été repris dans la nouvelle politique Développement

13

durable 2012-2016 dans l'engagement n°10 "Co-construire des solutions et dialoguer avec nos parties prenantes".

Pour élargir son champ de réflexion, le Groupe a animé de 2004 à 2013 le *Foresight Advisory Council* (FAC), Conseil d'orientation et de prospective composé de 23 personnalités indépendantes de diverses nationalités, expertes en matière d'environnement et de développement durable. Deux fois par an, la Direction Générale du Groupe a présenté aux membres du FAC sa stratégie, ses recherches et ses initiatives. Les experts en ont débattu librement avant de formuler leurs recommandations.

Enfin, pour échanger avec ses parties prenantes, SUEZ ENVIRONNEMENT s'appuie sur un dispositif structuré en organisant régulièrement et à tous les échelons pertinents, des réunions de concertation, afin d'améliorer l'adéquation de la stratégie de l'entreprise avec les attentes de la société civile. Depuis 2007, le Groupe a organisé huit sessions de dialogue (*stakeholder sessions*) avec plus d'une trentaine de parties prenantes externes issues de la société civile française et internationale (associations, universités, syndicats, institutions publiques, agences de notation). Les filiales ont également été associées à cette réflexion prospective.

Reporting et transparence

SUEZ ENVIRONNEMENT rend compte de sa politique de Développement durable en publiant chaque année

dans son document de référence et dans son Rapport de gestion des informations consolidées à caractère environnemental, social et sociétal, conformes à la *Global Reporting Initiative* (GRI), qui évalue annuellement le degré d'application par le Groupe de ses lignes directrices, ainsi qu'au Pacte mondial des Nations unies. Ces informations couvrent notamment l'ensemble des informations demandées par l'article 225 de la loi française du 12 juillet 2010 portant engagement national →

→ pour l'environnement (dite "Grenelle II" – art. R. 225-102-1 du Code de commerce) et par son décret d'application du 24 avril 2012. Elles sont également communiquées à l'ensemble des structures mentionnées au paragraphe précédent "Gouvernance et pilotage".

Au-delà de ses obligations liées à l'application de l'art. R-225-102-1 du Code de commerce relative à l'attestation par un organisme tiers indépendant de la sincérité des informations communiquées, SUEZ ENVIRONNEMENT confie chaque année à cet organisme tiers une mission de vérification de plusieurs indicateurs environnementaux et sociaux particulièrement pertinents au regard de ses activités. La méthodologie adoptée pour l'élaboration du *reporting* annuel et pour sa vérification figure en p. 44 du présent rapport.

Éthique et gouvernance

Quatre principes fondamentaux guident les comportements des collaborateurs de SUEZ ENVIRONNEMENT : légalité, intégrité, honnêteté et respect.

C'est autour de ces quatre principes que s'articule la politique éthique du Groupe, formalisée par la publication d'une Charte éthique et de son guide d'application, traduits en huit langues. Cette politique fait l'objet de sessions de sensibilisation et de formations, de manière à ce que chaque collaborateur s'approprie la démarche éthique.

L'engagement éthique est inscrit au plus haut niveau du Groupe, celui du Conseil d'Administration. Le Comité Éthique et Développement durable du Conseil l'assiste sur ce sujet, supervise la mise en place des procédures et des référentiels et veille au respect par les collaborateurs des valeurs du Groupe. Le Secrétaire Général a pour rôle d'incorporer l'éthique dans la vision, la stratégie, le management et les pratiques du Groupe. Il s'assure notamment du déploiement et

du fonctionnement des dispositifs de conformité nécessaires au management des risques éthiques du Groupe. Il anime, d'une part, le Comité de conformité éthique (composé en outre du Directeur des Ressources humaines, du Directeur Juridique et du Directeur de l'Audit interne du Groupe), d'autre part, un réseau mondial de déontologues⁽¹⁾. Ces derniers déploient le dispositif éthique dans les filiales et mettent en œuvre les moyens d'investigations nécessaires en cas d'alerte éthique. Ils reportent régulièrement au Conseil d'Administration ou au Conseil de surveillance de leur entité. Les différents éléments communiqués alimentent la rédaction du Rapport Annuel sur l'éthique présenté par le déontologue du Groupe au Directeur Général, au Comité de Direction et au Comité d'éthique et de Développement durable du Conseil d'Administration. Ce rapport est également adressé au Président du Conseil d'Administration. En outre, chaque année, les directeurs de chacune des filiales de taille significative adressent une lettre de conformité éthique au Directeur Général.

Droits de l'homme et respect de la dignité

Les entreprises du Groupe partagent depuis de nombreuses années une culture d'engagement en faveur des droits de l'homme et du respect de la dignité humaine.

Ses principes d'action s'inscrivent ainsi dans les textes de référence internationaux des Nations unies, de l'Organisation internationale du travail (OIT) et de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) (voir encadré).

Chaque entité du Groupe est invitée à prendre en considération l'impact de ses décisions sur les personnes afin qu'elles ne puissent être atteintes ni dans leur intégrité, ni dans leur dignité.

(1) – Un déontologue a été désigné dans chacune des filiales de premier rang.

Le Groupe est également vigilant quant aux situations sensibles auxquelles il peut être exposé, par exemple pour le respect des règles sur la protection des biens en zone sensible. Le Groupe mène aussi des évaluations internes au sein de ses filiales.

Chaque collaborateur veille à ne pratiquer aucune discrimination en parole comme en acte, liée notamment à l'âge, au sexe, aux origines ethniques, sociales ou culturelles, à la religion, aux opinions politiques ou syndicales, aux choix personnels de vie, aux particularités physiques ou au handicap.

Politique d'achat et responsabilité

Le Groupe engage ses partenaires commerciaux, ses fournisseurs et ses sous-traitants à mettre en œuvre des pratiques compatibles avec ses engagements éthiques, environnementaux et sociaux.

Cette politique d'achat responsable s'est traduite, outre la Charte et le Guide éthique, par la création d'outils et de dispositifs à l'échelle du Groupe comme de ses entités opérationnelles : Guide de l'éthique de la relation fournisseur, Politique achats durables (pour le secteur Déchets), Guide des achats durables Lyonnaise des Eaux (pour le secteur Eau), questionnaire d'évaluation des fournisseurs. En 2013, l'ensemble des principes et des règles applicables dans la gestion des Achats et des Fournisseurs et ce, pour l'ensemble du Groupe SUEZ ENVIRONNEMENT ont été rassemblés et constituent la nouvelle Gouvernance Achats de SUEZ ENVIRONNEMENT. Elle s'articule autour de cinq points : le périmètre des achats, les rôles et les responsabilités de chacun, les principes obligatoires pour les achats compétitifs, la gestion des fournisseurs, les achats en interne du Groupe.

La Direction des achats assure la coordination des relations et des négociations avec les fournisseurs stratégiques du Groupe. Elle s'assure notamment que ceux-ci respectent les principes du développement durable. Une démarche de maîtrise

du risque responsabilité sociale et environnementale est menée auprès des 100 principaux fournisseurs du Groupe. Par ailleurs, les contrats signés avec les fournisseurs par les filiales de SUEZ ENVIRONNEMENT intègrent désormais des critères environnementaux, sociaux et sociétaux qui les engagent à respecter des pratiques en accord avec la Charte éthique du Groupe.

SUEZ ENVIRONNEMENT contribue également par le biais de sa politique d'achat au développement du secteur protégé et adapté. La démarche Handicap du Groupe vise à développer la part des achats réalisée auprès du secteur protégé et à inciter les filiales à en faire de même. Ce développement passe notamment en France par un partenariat renforcé avec l'Association des Paralysés de France et l'Union nationale des entreprises adaptées, ainsi que la contractualisation de prestations de services locales. /

Les textes de référence

La Déclaration universelle des Droits de l'Homme et pactes additionnels

Les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT)

Les principes directeurs de l'Organisation de coopération

et de développement économique (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales

La Convention des Nations unies contre la corruption



PERFORMANCE
RESPONSABLE

Performance responsable
Priorité n° 1 — Engagement n° 1

AIDER NOS CLIENTS À MIEUX GÉRER L'ENSEMBLE DU CYCLE DE L'EAU

Enjeux

L'eau est vitale pour le développement humain, industriel et économique.

Elle est un axe majeur des politiques de développement durable mises en œuvre par les organismes publics et les entreprises. Sous l'effet de l'évolution démographique mondiale et du changement climatique, maintenant avéré, les ressources en eau seront de plus en plus soumises à tension.

À chaque échelle territoriale pertinente, des politiques de gestion durable de l'eau doivent être mises en œuvre en agissant sur plusieurs leviers. En premier lieu, la maîtrise de la demande en eau, en faisant évoluer les comportements et les procédés industriels. En second lieu, la sécurisation de l'offre en eau douce, grâce à des technologies comme la Géofiltration®. Enfin, le développement de procédés de traitement permettant à nos clients d'arbitrer entre le recours aux ressources souterraines ou superficielles et des offres alternatives, comme la réutilisation des eaux usées, l'utilisation de l'eau de pluie ou le dessalement d'eau de mer.

Performance

Entre 2012 et 2013, les progrès effectués par SUEZ ENVIRONNEMENT en matière de maîtrise de la demande en eau s'inscrivent dans les objectifs de sa Feuille de route 2012-2016.

La réduction des fuites sur les réseaux de distribution publique gérés par le Groupe a permis d'économiser une quantité d'eau équivalente à la consommation annuelle de 250 000 Européens⁽¹⁾. L'équipement croissant des clients en compteurs "intelligents", y compris dans les collectivités exploitant leur service en régie directe (voir Bonnes pratiques p. 19), a également contribué à ces résultats. Les nouveaux services liés à la télérelève aident en effet à mieux maîtriser la demande en eau : leur impact sur les comportements des consommateurs est en cours d'évaluation avec les parties prenantes dans le cadre d'observatoires dédiés.

En matière d'offres alternatives, le Groupe a accru sa capacité de production liée à la réutilisation des eaux usées de près de 80 millions de mètres cubes par an entre 2012 et 2013 pour atteindre à ce jour une capacité de production de plus de 800 millions de mètres cubes par an. Cet accroissement a été obtenu par la construction ou l'extension d'installations destinées à la fourniture d'eau pour l'irrigation agricole au Chili, au Maroc, en Inde ou au Qatar. Avec 40% de la population mondiale vivant à moins de 100 km de la mer, le dessalement des eaux de mer et des eaux saumâtres apparaît également comme une solution d'avenir, d'autant plus que, en 10 ans, les coûts de production ont été divisés par deux grâce à l'optimisation constante du procédé de filtration membranaire par osmose inverse mis au point par le Groupe. Fin 2013, les 255 usines de dessalement construites par SUEZ ENVIRONNEMENT dans

le monde approvisionnent 10 millions d'habitants en eau potable. La plus importante d'entre elles est la nouvelle installation mise en service en 2013 à côté de Melbourne, capable de couvrir un tiers des besoins en eau de l'agglomération, avec une capacité de production de 150 millions de mètres cubes par an.

En 2013, les technologies *smart* ont continué à améliorer la qualité de service dans la gestion du grand cycle de l'eau. Le Groupe a lancé plusieurs nouveaux projets de *smart grids* afin d'équiper les réseaux d'eau et d'assainissement de capteurs, de transmetteurs de données et d'outil d'aide à la décision. Cette gestion intelligente des flux informe en temps réel sur les réseaux d'alimentation en eau potable du rendement, du débit, de la pression ou encore du taux de chlore. En matière d'assainissement, ces technologies facilitent la gestion du risque d'inondation et permettent de limiter les déversements dans le milieu naturel. /

Objectifs 2016

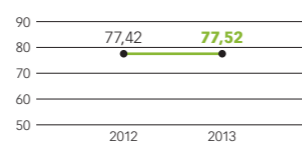
Objectifs quantitatifs
Réduire les pertes des réseaux d'eau potable pour éviter le gaspillage d'un volume d'eau équivalent à la consommation annuelle d'une ville de 2 millions d'habitants.

Viser l'équipement de plus de 20% de nos clients en compteurs télérelevés.

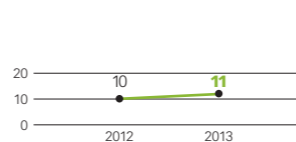
Objectifs de progrès
Faire progresser la réutilisation des eaux usées traitées.

Indicateurs

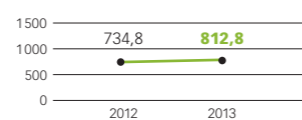
Rendement technique des réseaux d'eau potable⁽¹⁾
(en %)



Proportion de clients équipés de compteurs télérelevés
(en %)



Volume d'eaux usées traitées réutilisées
(en Mm³)



(1) – Périmètre : Lyonnaise des Eaux, United Water, Agbar et Lydec.

Bonnes pratiques

Lydec (Maroc)

La réutilisation des eaux usées pour l'irrigation

Véritable prouesse technologique et environnementale, la nouvelle station d'épuration des eaux usées de Mediouna, à la périphérie de Casablanca, est la première au Maroc et en Afrique du Nord, à utiliser le procédé d'ultrafiltration membranaire breveté par SUEZ ENVIRONNEMENT. Cette technologie présente une qualité de filtration supérieure à celle des membranes conventionnelles. Conséquence : les eaux utilisées et traitées peuvent être réutilisées pour l'irrigation agricole. Lydec, la filiale marocaine du Groupe, a également mis en place un système de désodorisation de la station.

La nouvelle station va donc à la fois améliorer le cadre de vie des habitants, protéger l'oued Hassar des rejets d'eaux usées et préserver les ressources hydriques. Elle a été dimensionnée pour 40 000 habitants et pourra être étendue à 80 000, avec une capacité de traitement de 3 800 m³/jour. Elle a été inaugurée le 3 avril 2013 par Sa Majesté Mohammed VI, en présence du président François Hollande.



Pour en savoir plus

https://client.lydec.ma/site/fr/c/document_library/get_file?uuid=bd80349d-3271-466a-ad10-f87ab9ce9d5b&groupId=10156

Lyonnaise des Eaux (France)

Mulhouse à l'heure de la télérelève

Le service des eaux de la ville de Mulhouse déploiera les compteurs de télérelève de Ondeo Systems, filiale de Lyonnaise des Eaux, auprès de ses 16 000 abonnés d'ici la fin 2015. Ce contrat est le plus important emporté par le Groupe auprès d'une régie municipale et lui fait franchir la barre du million de compteurs installés en Europe. Les avantages pour les usagers sont multiples. La transmission des données du compteur vers le gestionnaire du réseau permet de détecter toute consommation inhabituelle et donc d'alerter les usagers en cas de suspicion de fuite à leur domicile. Leur facture est basée sur la consommation réelle et non des estimations. Enfin, le compteur est relevé automatiquement et à distance, sans passage au domicile de l'utilisateur. Pour la ville, la télérelève est un moyen "intelligent" de suivre le rendement du réseau d'eau potable en temps réel avec, à la clé, un potentiel important d'économies et de préservation de la ressource.



Pour en savoir plus

<http://www.suez-environnement.fr/wp-content/uploads/2013/10/CP-Contrat-Lyonnaise-des-Eaux-%C3%A0-Mulhouse.pdf>
Animation vidéo sur la télérelève : <http://www.youtube.com/watch?v=QhmRSaruw94>

Groupe (Australie)

Face aux conséquences du changement climatique, Melbourne a choisi le dessalement d'eau de mer

La ville de Melbourne a connu dans les années 2000 un stress hydrique important, avec un doublement de sa population en 30 ans pour atteindre 4 millions d'habitants, et une succession d'épisodes de sécheresse laissant les réservoirs de l'État de Victoria, dont Melbourne est la capitale, remplis au quart de leur capacité. En 2007, l'État australien lance le programme Melbourne Water Plan, qui conduira au choix du dessalement de l'eau de mer comme source de production d'eau potable. Deuxième usine de dessalement construite par le Groupe en Australie, après celle de Perth en 2006, l'usine de Melbourne, dont la construction à partir de 2009 a mobilisé près de 25 000 personnes en trois ans, couvre aujourd'hui un tiers des besoins en eau de la ville avec une production de 450 000 m³/j. L'empreinte environnementale de l'usine a été soigneusement étudiée : emprise foncière réduite, toitures végétalisées avec 100 000 plantes d'espèces locales, alimentation électrique provenant partiellement des parcs éoliens de l'État, compensation carbone intégrale par l'achat de certificats sur le marché local, analyse en continu de l'impact des rejets sur la salinité marine, en accord avec les règles nationales relatives à la protection de la biodiversité.

Agbar

Aqualogy : la marque unique d'Agbar pour la gestion du grand cycle de l'eau

Aqualogy est la marque unique portant l'ensemble de l'offre du Groupe Agbar en matière de solutions intégrées et technologies pour la gestion du grand cycle de l'eau. À travers ses branches Environnement et Solutions et Infrastructures, Aqualogy s'adresse aux clients municipaux tout comme aux clients industriels (pétrochimie, agroalimentaire, automobile, loisirs et tourisme...) avec des offres d'ingénierie, de design, de construction, d'opération et de maintenance, ainsi que des offres de technologies. Aqualogy porte également, via sa branche Aqualogy Knowledge, spécialisée en gestion de la connaissance, l'ensemble de la recherche-développement et de l'innovation technologique du Groupe Agbar.



Pour en savoir plus

<http://www.aqualogy.net>

Performance responsable
Priorité n° 1 — Engagement n° 2

AIDER NOS CLIENTS À OPTIMISER LA GESTION ET LA VALORISATION DE LEURS DÉCHETS

Enjeux

SUEZ ENVIRONNEMENT inscrit ses métiers de la propreté dans une dynamique d'économie circulaire: il s'agit de gérer les produits de la naissance à la renaissance.

Nos clients attendent de plus en plus des solutions innovantes de gestion et de valorisation de leurs déchets, qui allient performance économique et environnementale en favorisant la réutilisation des matières recyclées, le retour au sol de la matière organique et la production d'énergie. À l'échelle des différentes filiales, les solutions sont différentes car conçues avec les clients industriels et les collectivités locales pour répondre à leurs besoins. Mais toutes sont une réponse à la raréfaction des ressources et contribuent à la transition énergétique. Adossées à des programmes de recherche et d'innovation d'envergure, les activités liées à la valorisation des déchets se développent de manière très significative. Le contenu de nos métiers s'en trouve transformé et se traduit souvent par la mise en œuvre de nouvelles interfaces avec les acteurs du territoire (connexion avec les réseaux de chaleur par exemple).

Performance

L'objectif 2016 est d'atteindre en Europe le ratio de 2 tonnes de déchets destinés à être valorisés pour une tonne éliminée.

C'est un nouvel indicateur plus large et plus ambitieux que celui retenu dans la précédente Feuille de route Développement durable, puisqu'il prend en compte non seulement la valorisation matière mais également la valorisation énergétique. Ce ratio s'établit à 1,42 en 2013.

Il traduit la progression du taux de valorisation matière et organique des déchets (augmentation d'un point en 2013, notamment au Royaume-Uni, en Suède et en Norvège avec le recyclage du papier, du carton, du textile et du verre) et la part croissante de la valorisation énergétique dans le traitement des déchets, tandis que la proportion de volumes éliminés enregistre une diminution de l'ordre de 5%.

Dans le domaine de la valorisation matière des déchets, des centres de tri de plus en plus sophistiqués contribuent à améliorer la qualité des matières premières secondaires produites. SITA News, par exemple, utilise des systèmes de pointe à infrarouges pour identifier automatiquement le poids, la taille et la composition des flux de déchets. Les unités de valorisation énergétique se perfectionnent également et alimentent en électricité ou en chaleur les îlots d'habitation environnants

ou les entreprises locales. L'autre solution pour optimiser la valorisation des déchets, qu'ils soient ou non dangereux, est de les substituer à des combustibles fossiles, gros émetteurs de CO₂. La fabrication de ces combustibles consiste à broyer des déchets solides afin de les utiliser ensuite dans des installations de co-incinération, particulièrement en cimenterie. Leur production reste stable, mais elle est amenée à se développer avec la mise en œuvre de véritables filières de production de CSR (combustibles solides de récupération), en Grande-Bretagne notamment.

Enfin, SUEZ ENVIRONNEMENT s'est engagé dans des démarches d'éco-conception en partenariat avec ses clients industriels: chez SITA News, ces derniers peuvent tester des prototypes d'emballage ou identifier les coûts des déchets générés à chacune des étapes de production. Du côté des consommateurs, SITA France, en partenariat avec une trentaine de collectivités pionnières, propose une offre d'«incitation financière au tri».

Objectifs 2016

Objectif quantitatif

Atteindre en 2016, en Europe, le ratio de 2 tonnes de déchets destinés à être valorisés pour 1 tonne de déchets destinés à être éliminés.

Objectif de progrès

Développer les filières de production et de commercialisation de combustibles solides de substitution.

Indicateurs

Ratio déchets destinés à la valorisation/déchets destinés à l'élimination⁽¹⁾
(en tonne)



(1) – Périmètre: Déchets Europe (hors Pologne et République tchèque).

Combustibles solides de récupération
(en millier de tonnes)



Bonnes pratiques

SITA (Royaume-Uni)

Partenariat public-privé pour la valorisation énergétique des déchets à Londres

Le consortium conduit par SITA UK a emporté un contrat de partenariat public-privé pour la conception, le financement, la construction et l'exploitation d'une usine de valorisation énergétique pour la West London Waste Authority. Le site sera opérationnel en 2016 et le contrat porte sur une durée de 25 ans. Ce partenariat vise la valorisation de 96% des 300 000 tonnes de déchets londoniens jusqu'alors envoyés vers des sites d'enfouissement. Environ 2 millions de tonnes d'émissions de CO₂ seront évitées sur la durée du contrat. L'usine de 34 mégawatts produira suffisamment d'électricité pour alimenter 50 000 foyers, auxquels devrait s'ajouter, à terme, un réseau d'entreprises locales.



Pour en savoir plus

<http://www.sita.co.uk/news-and-views/press-releases/sita-uk-signs-a3760-million-contract-with-west>

Groupe

Un bioprocédé de décomposition innovant

Sur les 25 millions de tonnes de déchets plastiques produits chaque année en Europe, seuls 20% sont recyclés. Ce défi environnemental majeur est aussi un gisement de ressources inexploitées. Le Groupe a signé un accord préliminaire avec une jeune entreprise innovante spécialisée dans les technologies de pointe de la chimie verte, Carbios. L'objectif est de mettre en œuvre des procédés de décomposition des déchets plastiques afin de récupérer leur composant de base, le polymère, d'une qualité identique à celui produit par le pétrole. SUEZ ENVIRONNEMENT mettra les gisements de déchets plastiques de sa filiale SITA France à la disposition de Carbios. Laquelle pourra ainsi tester ses bioprocédés et valider leur efficacité dans l'optique de valorisation des déchets.



Pour en savoir plus

http://www.suez-environnement.fr/wp-content/uploads/2013/11/CP-SUEZ-ENVIRONNEMENT-CARBIOS_VF.pdf

SITA (France)

Un écopôle dédié aux nouvelles technologies de valorisation des déchets

SITA France et Passenaud Recyclage, une entreprise du Mans, ont inauguré en septembre 2013 un écopôle régional dédié aux nouvelles technologies de valorisation des déchets. La première installation de Valor Pôle 72 est un centre de tri de nouvelle génération de 5 000 m², d'une capacité globale de 123 000 tonnes par an. Ce site doit valoriser les déchets des 313 000 habitants du Mans à l'aide de technologies les plus modernes comme les cribles balistiques, le tri optique, l'overband, le séparateur

à courants de Foucault... Le traitement des déchets issus des collectes sélectives servira à produire des matières premières secondaires utilisées dans les filières de recyclage. Valor Pôle 72 s'inscrit dans le cadre de la reconversion d'une ancienne friche industrielle de DuPont de Nemours et emploi des salariés en réinsertion. À terme, il accueillera d'autres installations spécialisées dans la valorisation des déchets.



Pour en savoir plus

<http://www.valorpole-72.fr>

SITA (Europe)

Une énergie renouvelable pour le chauffage des serres maraîchères et horticoles

Partenaire de Légumes de France sur le Projet Énergie mené en partenariat avec le ministère de l'Agriculture et l'ADEME, SITA a développé une technologie innovante, la Cogénération Haute Performance®. La CHP® consiste à optimiser les performances énergétiques des unités de cogénération afin d'exporter le maximum de chaleur disponible, notamment pour alimenter en chaleur les serristes dont la facture d'énergie représente jusqu'à plus d'un tiers des coûts de production de légumes ou de fleurs. Quatre projets sont en cours de développement en France, en Allemagne, Grande-Bretagne et Pays-Bas, représentant au total, par an, une fourniture d'énergie renouvelable de plus de 200 GWh et plus de 60 000 tonnes d'émissions de CO₂ évitées. Parmi ceux-ci, un projet porté par Éconotre, filiale de SITA France, en partenariat avec la ville de Bessières (31) et d'autres acteurs privés, permettra, à partir de mi-2013, de chauffer plus de 100 000 m² de serres maraîchères, qui produiront 4 000 tonnes de légumes par an.



Pour en savoir plus

<http://www.emag.suez-environnement.com>

SITA (France)

Un acteur de l'économie circulaire au service des industriels

SITA s'affirme comme un partenaire privilégié des grands groupes industriels et a pour mission de les accompagner dans la gestion de leurs déchets, en France comme à l'international. SITA a ainsi développé depuis 2008 un partenariat industriel avec le constructeur automobile Renault pour le développement d'une filière de recyclage capable de valoriser 95% des éléments d'un véhicule. La société INDRA Automobile Recycling, joint-venture de SITA et Renault, propose aujourd'hui en France un service global autour de la valorisation des véhicules en fin de vie: collecte des véhicules sur 320 points de prise en charge, déconstruction des véhicules sur sept sites, commercialisation des pièces de réemploi au travers de 400 points de vente.



Pour en savoir plus

<http://www.indra.fr>

Performance responsable
Priorité n° 1 — Engagement n° 3

AMÉLIORER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS INSTALLATIONS ET DE NOS SERVICES

Enjeux

L'amélioration de l'empreinte environnementale des installations et des services proposés aux collectivités est un axe important de notre politique RSE et de Développement durable.

La contribution du Groupe à la réduction des émissions de gaz à effet de serre passe par plusieurs moyens : la réduction des émissions liées aux traitements des déchets, l'accroissement des émissions évitées grâce à la valorisation matière et énergie des déchets, l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations.

La protection de la biodiversité participe également à la réduction de l'empreinte environnementale. Elle inclut la généralisation de plans d'action sur les sites gérés par le Groupe, des partenariats scientifiques en matière de recherche, d'innovation et de développement, ainsi qu'une contribution significative aux travaux sur la valorisation économique des services rendus par les écosystèmes.

Performance

Le Groupe s'est fixé pour objectif d'atteindre en 2016 le ratio de 2 tonnes d'émissions de gaz à effet de serre évitées pour une tonne émise sur le périmètre propre Europe.

En 2013, ce ratio s'établit à 1,72, contre 1,25 en 2012. La contribution du Groupe à l'évitement des émissions de gaz à effet de serre se renforce, passant de 5,9 Mt CO₂e en 2012 à 7,6 MtCO₂e en 2013. Ces résultats traduisent la progression de la valorisation des déchets, qu'elle soit matière ou énergétique (cf. engagement n°2). Parallèlement, les émissions de CO₂ s'élèvent en 2013 à 4,4 millions de tonnes sur le périmètre propre Europe, contre 4,7 en 2012. Outre l'impact du ralentissement de l'activité économique, il faut y voir la poursuite des efforts destinés à mieux capter le méthane issu des centres de stockage des déchets. La production utile d'énergie provenant des usines d'incinération, de la méthanisation ou la valorisation du biogaz des centres de stockage s'élève en 2013 à 5,138 GWh.

La performance de SUEZ ENVIRONNEMENT en termes de maîtrise de ses émissions de CO₂ est évaluée annuellement par le Carbon Disclosure Project⁽¹⁾. L'amélioration de l'empreinte environnementale des installations et des services passe aussi par des progrès en matière d'efficacité énergétique. Celle-ci sert tout autant des objectifs de réduction des coûts que d'émissions de CO₂, notamment pour les procédés les plus énergivores. En 2013, la consommation énergétique s'est stabilisée avec une moyenne de 2,1 MWh par kg de charge organique éliminée (DBO5) pour l'assainissement et de 370 Wh par m³ d'eau potable produite.

La biodiversité est un enjeu à part entière pour SUEZ ENVIRONNEMENT qui poursuit plusieurs objectifs. En premier lieu, la préservation, la restauration et la valorisation de la biodiversité par la mise en œuvre de plans d'action sur les sites identifiés par le Groupe comme sensibles. En 2013, 111 plans d'action sont en cours sur ces sites, le plus souvent en partenariat avec des associations et des organismes experts. En France par exemple, SITA s'est associé avec le Muséum national d'histoire naturelle pour valider et tenir à jour les inventaires

nationaux de la faune et de la flore, ainsi que les habitats des différentes espèces. Le deuxième objectif en termes de biodiversité consiste à mettre en œuvre une véritable filière écologique dans l'activité Eau. Des projets de recherche ont été lancés pour améliorer les connaissances sur le fonctionnement des écosystèmes afin d'expérimenter des procédés naturels d'épuration. Le Groupe travaille également, en France et aux États-Unis, sur les pistes ouvertes par la compensation écologique, qui consiste à financer et réaliser une action générant un gain pour la biodiversité jugé au moins équivalent à la perte engendrée par une autre action. Enfin, le Groupe se préoccupe de l'intégration des infrastructures dans leur environnement. Ainsi, SAFEGE et Lyonnaise des Eaux participent depuis deux ans au programme de recherche Girel pour la restauration écologique du littoral méditerranéen. En Australie, l'usine de dessalement construite par Degrémont à Melbourne répond à ce critère d'intégration dans le paysage grâce à un toit végétalisé, un aménagement paysager extrêmement poussé et une empreinte au sol réduite. /

Objectifs 2016

Objectifs quantitatifs

Atteindre en 2016 le ratio de 2 tonnes d'émissions de gaz à effet de serre évitées pour 1 tonne émise (périmètre déchets Europe).

Augmenter de 15% la production utile d'énergie (périmètre déchets Europe), c'est-à-dire d'environ 700 GWh supplémentaires, par rapport à 2011, soit la consommation annuelle d'énergie de plus de 100 000 Européens (sur la base d'une consommation d'énergie d'environ 7 MWh par habitant et par an⁽²⁾).

Biodiversité : faire progresser le nombre de plans d'action, réglementaires et volontaires, mis en œuvre sur des sites sensibles situés dans ou à proximité de zones protégées.

(2) – Source Eurostat, 2008.

Indicateurs

Ratio contribution aux émissions de GES évitées/ émissions de GES directes et indirectes⁽³⁾
(en tonne équivalent CO₂)



Production d'énergie utile (GWh)

Année	Production (GWh)
2012	5260
2013	5138

Objectifs de progrès

Améliorer l'efficacité énergétique des usines de production d'eau potable et des stations d'épuration, à service rendu équivalent.

Augmenter, pour l'activité Eau, le ratio production d'énergie/consommation d'énergie (indicateur : kWh d'énergie produite/kWh d'énergie consommée).

Nombre de plans d'action mis en œuvre sur les sites sensibles vis-à-vis de la biodiversité

Année	Nombre de plans
2012	NC
2013	111

(3) – Périmètre : Déchets Europe.

Bonnes pratiques

Sino French Water (Chine) InnoDry 2^E, une solution innovante de séchage des boues

La nouvelle technique d'épuration des boues de Degrémont, "InnoDry 2^E", a fait ses preuves dans la station d'épuration du parc industriel de Suzhou gérée par Sino French Water, filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT. Cette technique consiste à sécher les résidus du traitement des déchets pour les revaloriser sous forme de combustible. Après deux ans d'activité, 150 000 tonnes de boues ont été traitées par ce procédé, ce qui a permis d'éviter l'émission de 41 000 tonnes de CO₂.



Pour en savoir plus

<http://www.sinofrench.com/news.aspx?id=114&url=news>
Vidéo : http://www.suez-environnement.tv/fr/Innovation/414_valorisation-boues-parc-industriel-suzhou-chine-avec-innodry-2e.html

United Water (États-Unis) Un projet de compensation écologique

Une relation ternaire entre GreenVest, une société spécialisée dans la gestion des écosystèmes, un aéroport du New Jersey et la filiale américaine de SUEZ ENVIRONNEMENT, United Water, est à l'origine du plan de restauration d'une zone humide de six hectares.

Les projets d'extension de l'aéroport de Teterboro vont en effet empiéter sur une zone humide et l'aéroport est tenu de compenser les dommages occasionnés. United Water est, pour sa part, propriétaire d'un site de zones humides à Closter et Haworth, dans le New Jersey, très endommagé par le passage de l'ouragan Sandy. GreenVest a donc proposé de le remettre en état et de valoriser la restauration pour compenser les projets de l'aéroport. En effet, le New Jersey bénéficie d'un système de banque de compensation écologique perfectionné. À terme, 12 hectares supplémentaires pourraient être restaurés. GreenVest assurera la maintenance et le suivi des travaux pendant cinq ans, avant de passer le relais à United Water.

Agbar (Espagne) Prix du meilleur Projet de la European Projects Association

Le projet "Life + Aquaenvec", coordonné par le Cetaqua, centre de recherche d'Agbar, a remporté le prix 2013 du meilleur projet de la *European Projects Association*. Cette association soutient des projets de R&D et des innovations capables d'améliorer le cadre de vie des Européens. Le projet du Cetaqua est un outil d'aide à la décision en matière de gestion de l'eau. Sachant que la planification et l'anticipation des besoins font souvent défaut dans ce domaine, Aquaenvec a voulu proposer une méthodologie pour que les collectivités locales, mais aussi les acteurs privés, améliorent l'efficacité de leur gestion. Sa méthode associe des outils d'analyse du cycle de vie de l'eau avec le calcul de coûts associés. Elle peut s'adapter aux contextes locaux et intégrer les partenariats entre les différentes parties prenantes.



Pour en savoir plus

<http://www.aqualogy.net/en/new/100/cetaqua-rsquo-s-life-aquaenvec-project-wins-a-european-project-award-2013>

Degrémont (France) Une solution de valorisation énergétique pour les plus petites stations d'épuration

Pour des raisons économiques, les procédés de digestion des boues sont souvent réservés aux stations d'épuration de taille importante. À l'occasion du renouvellement du contrat de délégation du service public de l'assainissement de la communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines, Degrémont a proposé d'installer sur une station d'épuration de taille moyenne (40 000 eqh) un digesteur métallique breveté par la société, de doper son fonctionnement par un apport extérieur en graisses, et de transformer le biogaz produit en biométhane pour injection dans le réseau de gaz de ville. Cette innovation a été primée lors des Trophées de l'Innovation 2014 de SUEZ ENVIRONNEMENT.

(1) – Résultats disponibles sur <https://www.cdp.net/CDPResults/CDP-France-Climat-Change-Report-2013.pdf>

Performance responsable
Priorité n° 1 — Engagement n° 4

AMÉLIORER LA SATISFACTION ET LA CONFIANCE DE NOS CLIENTS

Enjeux

Les métiers de SUEZ ENVIRONNEMENT sont autant des métiers industriels que des métiers de service.

La satisfaction des clients est un actif essentiel du Groupe et repose sur des critères d'excellence opérationnelle et de qualité du service rendu. Mais elle dépend aussi de plus en plus de notre capacité à prendre en compte leurs attentes, dans une perspective d'amélioration continue de leur satisfaction et de co-construction de nouvelles solutions ou de nouveaux services.

Dès lors, la mesure de la satisfaction, tant dans l'activité Eau que dans celle des Déchets, est très importante. Elle rend compte de l'état d'esprit de nos clients et de la nature de leurs attentes. Elle permet de piloter les processus d'amélioration et donc de renforcer l'intensité de la relation pour gagner en confiance et en proximité.

Au-delà, la qualité de service devient, au même titre que la performance environnementale, un critère de rémunération : dans un nombre croissant de contrats, SUEZ ENVIRONNEMENT s'engage sur des objectifs chiffrés de qualité de service.

Performance

En 2013, la satisfaction des clients desservis en eau s'élève à 84,5%.

Les attentes exprimées dans le cadre des enquêtes ont permis d'affiner les plans de progrès. Ainsi Lyonnaise des Eaux a défini son Ambition Client 2015 autour de cinq axes d'actions prioritaires : le *once and done*⁽¹⁾, la personnalisation du service, la relation multicanal, la communication interactive, le suivi des demandes par un responsable dédié. Au-delà de la mesure de la satisfaction, Macao Water a inscrit sa relation client dans une démarche de co-construction grâce à deux types d'outils. En premier lieu, le *Customer Liaison Group* pour dialoguer sur des sujets tels que les projections de la demande en eau, les initiatives d'amélioration des procédés industriels et des services avec ses parties prenantes externes (associations professionnelles, industries locales, conseil de la consommation...). Ensuite, le *Customer Focus Group* qui, lui, ouvre le dialogue avec les consommateurs sur des sujets tels que les questions tarifaires ou les e-services.

Agbar a de son côté implanté AquaCis à Oran en Algérie, ainsi qu'au Mexique et au Chili. Ce logiciel, conçu et développé par Aqualogy, la marque de solutions intégrées d'Agbar,

homogénéise et simplifie les processus d'exploitation et de gestion clientèle afin d'améliorer l'efficacité de la fonction commerciale. Côté usager, AquaCis offre un service plus transparent et plus réactif. Une agence virtuelle facilite en effet l'accès à l'information, pour suivre en temps réel l'état d'avancement des interventions et interagir avec le fournisseur.

Dans l'activité Déchets, les instruments de mesure diffèrent pour l'instant d'une entité à une autre. L'homogénéisation des indicateurs, qui participe à la consolidation robuste des résultats, est un axe de progrès sur lequel SUEZ ENVIRONNEMENT travaille. /

Objectifs 2016

Objectifs quantitatifs

Viser le taux de 80 % de clients (consommateurs) satisfaits dans l'activité Eau.

Viser le taux de 80 % de clients (entreprises et collectivités) satisfaits dans l'activité Déchets.

Objectif de progrès

Faire progresser le nombre de contrats incluant des objectifs de performance environnementale et de qualité de service.

Indicateur

Taux de satisfaction clientèle⁽²⁾ – Activité Eau

2012	2013
NC	84,5%

(2) – Clients finaux.

Bonnes pratiques

SEAL (Alger)

Devenir le service public de référence auprès des clients

La Société des Eaux et de l'Assainissement de la ville d'Alger, liée à SUEZ ENVIRONNEMENT par un contrat de management, a développé une approche originale pour renforcer la culture client de ses agents. L'ensemble du personnel, soit 6 100 personnes, a d'abord participé à une demi-journée de sensibilisation aux enjeux de la satisfaction des clients. Les employés se sont ensuite engagés individuellement et par écrit à améliorer au moins une de leurs pratiques quotidiennes ayant une répercussion sur la satisfaction des clients. Les 10 engagements les plus emblématiques ont donné naissance au "TOP 10 AMANA", qui accompagne les collaborateurs dans cette démarche de formation et de responsabilisation pour mieux prendre en compte les besoins et les attentes des clients.

SITA (France)

La mise en place d'un indicateur de confiance des clients

Au-delà de l'enquête de satisfaction des clients déjà pratiquée par de nombreuses entreprises, SITA France a franchi une étape supplémentaire en mettant au point un indicateur de confiance. Testé en 2012, il a été étendu en 2013 à l'ensemble de ses clients, entreprises et collectivités. La construction de l'indice repose sur trois modalités d'écoute : un questionnaire Web, des entretiens par téléphone et des entretiens en face-à-face réalisés par les collaborateurs auprès des clients stratégiques. Après analyse des résultats, l'entreprise définit chaque année les plans d'action à mettre en œuvre. Différentes actions sont déjà en cours : l'amélioration du traitement des demandes clients, une nouvelle présentation des offres et l'intensification de la relation entre les services d'exploitation et les clients.

Degrémont

L'écoute des clients au service de la performance

Degrémont développe chaque année, à l'échelle mondiale, un dispositif d'écoute et de mesure de la satisfaction de ses clients, afin d'améliorer en continu ses processus métiers. L'analyse est pour cela réalisée au niveau de chaque contrat. Les résultats de la campagne 2012-2013 indiquent que Degrémont est perçu par les clients interrogés comme une entreprise au service de ses clients (89%), innovante (92%), qui prend en compte le développement durable (91%) et qui respecte ses engagements (97%).

Performance responsable
Priorité n° 2 — Engagement n° 5

INVESTIR DANS LE DÉVELOPPEMENT DE NOS COLLABORATEURS

Enjeux

Les métiers de SUEZ ENVIRONNEMENT sont en pleine mutation, les compétences requises évoluent et changent de nature.

Dans l'activité Eau, aux métiers du petit cycle de l'eau (production, distribution d'eau potable et traitement des eaux usées) s'ajoutent maintenant ceux du grand cycle de l'eau (protection des ressources) et de l'ingénierie environnementale. Même constat dans l'activité Déchets : les métiers de la valorisation matière et énergie viennent compléter ceux de la collecte et du tri. Les métiers de la clientèle, dès lors que sont développées de nouvelles gammes de services, connaissent eux aussi une transformation de grande ampleur. La formation est donc un enjeu primordial du Groupe : elle donne à chacun la possibilité d'être acteur de son évolution professionnelle et garantit la qualité des expertises et des savoir-faire de l'entreprise.

Performance

Dans un contexte de maîtrise globale des charges, l'effort de formation de SUEZ ENVIRONNEMENT s'est maintenu à un niveau élevé en 2013.

Comme les années précédentes, plus des deux tiers des collaborateurs, quelle que soit leur catégorie socioprofessionnelle, ont bénéficié d'une formation en 2013. La durée de formation annuelle moyenne était de plus de 17 heures, en ligne avec celle des années précédentes ainsi qu'avec les objectifs 2016 de la Feuille de route (18 heures par an).

Après le lancement du *Training Catalogue* fin 2012, qui rassemble toute l'offre de formation du Groupe et de ses filiales, l'optimisation de l'efficacité des processus de formation s'est poursuivie en 2013. Le développement de l'*e-learning* a facilité l'accès à la formation des personnels répartis sur des entités géographiques importantes (Agbar, United Water). On note aussi une plus forte mobilisation des formateurs internes.

La prévention des risques liés à la sécurité au travail est considérée par SUEZ ENVIRONNEMENT comme un sujet majeur de transformation du métier des managers de proximité : elle a représenté près d'un tiers du budget total de formation du Groupe en 2013.

L'adaptation des programmes de formation et de développement des compétences aux nouveaux enjeux est un processus en continu. De nombreuses sessions de sensibilisation du management de proximité à la prise en compte de la diversité et à l'amélioration du bien-être au travail ont été organisées par les filiales de SUEZ ENVIRONNEMENT. Un module de forma-

tion à la biodiversité, conçu avec une association de protection de l'environnement, est à l'étude pour 2014.

Résultat de cette politique de formation : 75% des postes de cadres offerts en France par SUEZ ENVIRONNEMENT en 2013 ont été pourvus grâce à un processus de mobilité interne. /

Objectifs 2016

Objectifs quantitatifs
Atteindre 18 heures de formation⁽¹⁾ et de développement personnel en moyenne par collaborateur et par an.

(1) – Formation s'entend ici au sens large : formation académique, dont formation aux enjeux du Développement durable, *e-learning*, tutorat...

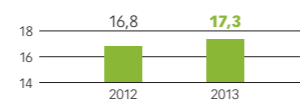
Objectifs de progrès

Faire progresser la proportion de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation, au global et par catégorie.

Faire progresser la proportion de recrutements par mobilité interne (population cadre en France).

Indicateurs

Nombre d'heures de formation par employé et par an



Proportion de collaborateurs (au global) ayant bénéficié d'une formation

2012	2013
68,4	69,4

Proportion de cadres ayant bénéficié d'une formation

2012	2013
72,9	71,0

Proportion de techniciens supérieurs et agents de maîtrise ayant bénéficié d'une formation

2012	2013
70,6	75,5

Proportion d'OET ayant bénéficié d'une formation

2012	2013
66,8	67,2

Bonnes pratiques

Sino French Water (Chine)

La formation aux enjeux des métiers de demain

Filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT et de son partenaire hongkongais NWS Holdings, Sino French Water dessert une population de 15 millions d'habitants dans une vingtaine d'agglomérations chinoises. Pour atteindre ses objectifs de développement et améliorer les conditions de travail de son personnel, SFW a organisé des sessions de formation entre février et avril 2013 sur la santé et la sécurité. Plus de 600 de ses 5000 employés ont participé à ces formations sur la norme ISO 50001, mais aussi les technologies de l'information et de la communication.

SEAAL (Algérie)

Le transfert de savoir-faire au cœur de la relation contractuelle

La formation des collaborateurs est l'une des clés de la politique de ressources humaines de la Société des Eaux et de l'Assainissement de la ville d'Alger, liée à SUEZ ENVIRONNEMENT par un contrat de management. L'entreprise a mis en place une démarche de formation originale pour pérenniser la logique de transfert de savoir-faire, qui est au cœur du contrat de management, et valoriser ses experts. Cinquante-trois pour cent des formations sont assurées par des formateurs internes qui assument en parallèle leurs missions professionnelles. Grâce à cette démarche, SEAAL dispense annuellement près de 20000 jours de formation à ses salariés.

Agbar

La formation : un outil au service de la stratégie de l'entreprise

La formation facilite la transmission des connaissances et des valeurs clés dans l'organisation. Elle contribue à développer le talent des collaborateurs dans la perspective d'atteindre les objectifs stratégiques d'Agbar. Les collaborateurs suivent en moyenne une semaine de formation par an. Pour ce faire, Agbar a signé des conventions avec des universités reconnues.

L'offre de formation s'adresse à tous les collaborateurs, et s'adapte à la situation professionnelle de chacun : *leadership as a woman, getting things done*, gestion de projet, ou gestion du risque. Toutes ces formations sont intégrées dans les programmes d'évaluation des collaborateurs.



Pour en savoir plus

<http://desarrollosostenible.agbar.es/en/formacion>

Performance responsable
Priorité n° 2 — Engagement n° 6

RENFORCER L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Enjeux

Comme dans d'autres entreprises, les attentes des collaborateurs de SUEZ ENVIRONNEMENT à l'égard de leur travail évoluent, parfois rapidement au sein des jeunes générations.

Ces attentes portent sur une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle, l'utilité du travail et sa contribution à l'intérêt général, l'aspiration à plus de flexibilité et de bien-être, la volonté d'être acteurs. SUEZ ENVIRONNEMENT s'adapte à ces nouvelles attentes et souhaite renforcer l'implication et la motivation de ses collaborateurs. Cela passe notamment par la mesure du climat interne par des enquêtes d'engagement, la formulation de plans d'amélioration de l'engagement des collaborateurs et la mise en œuvre de programmes qui favorisent le bien-être au travail.

Performance

En 2013, 30% de l'effectif de SUEZ ENVIRONNEMENT a été concerné par une enquête ou un baromètre social.

Cette diminution au regard du chiffre 2012 (48%) s'explique notamment par le fait que ce processus est rarement annuel (il a plutôt lieu tous les deux ou trois ans).

Depuis plusieurs années, SUEZ ENVIRONNEMENT associe ses collaborateurs aux grands changements de l'entreprise et les accompagne dans l'évolution de ses métiers. Les programmes de mobilisation incluent des journées participatives dédiées aux échanges entre collaborateurs de toutes fonctions et de tous niveaux hiérarchiques. Ils sont adaptés aux besoins, aux spécificités et aux enjeux de chaque entité et de son territoire. Les sessions se déroulent en petits groupes pour stimuler les interactions. En 2013, 360 collaborateurs ont participé à ces journées sur le périmètre France.

La possibilité pour les collaborateurs de s'engager dans des actions citoyennes contribue également à leur mobilisation et à leur bien-être au travail. Après avoir mené en 2012 un Bilan de performance citoyenne, SUEZ ENVIRONNEMENT a souhaité engager une réflexion sur la citoyenneté dans le Groupe, afin de partager une vision commune et de formaliser les modalités d'engagement volontaire des collaborateurs. Des initiatives existent déjà au travers de l'association de salariés Aquassistance, qui intervient tant dans des situations d'urgence que dans l'aide au développement. C'est également vrai à l'échelle du Groupe, dans les pays du Nord. En 2013, les collaborateurs ont notamment participé bénévolement à la collecte nationale des banques alimentaires dans plus de 30 villes et 35 magasins en France.

Dans le prolongement des réflexions et des démarches sur la qualité de vie au travail engagées depuis plusieurs années, le siège social de Lyonnaise des Eaux expérimente le télétravail depuis 2010 pour ses collaborateurs sédentaires. Suite aux résultats très positifs de l'enquête de satisfaction réalisée à l'issue d'une période probatoire d'un an, cette politique a été prolongée. SUEZ ENVIRONNEMENT SAS a également mis en place le télétravail en 2013 pour toutes les catégories de collaborateurs. /

Objectifs 2016

Objectifs de progrès

Améliorer le taux de participation aux enquêtes d'engagement.

Développer, dans le prolongement des enquêtes internes, les plans d'amélioration de l'engagement des collaborateurs.

Maintenir au plus bas – a minima de la moyenne des

pays où nous intervenons – le taux de démission (turnover volontaire).

Favoriser le dialogue avec les représentants du personnel sur la conception et le déploiement de la politique de développement durable.

Indicateur

Taux de démission

2012	2013
3,3%	3,0%

Bonnes pratiques

SITA UK

Les managers, moteurs de l'engagement des collaborateurs

Convaincue que l'engagement de ses collaborateurs est essentiel à sa performance, la filiale britannique du Groupe mène depuis plusieurs années une politique active dans ce domaine. En 2011, une première enquête d'engagement, *U-Say*, avait été réalisée auprès de ses 5500 employés en partenariat avec Best Companies, une société spécialisée dans la motivation du personnel. Les conclusions de cette enquête, globalement très encourageantes, avaient montré le rôle central du manager. Parallèlement à la systématisation des entretiens d'évaluation et l'instauration de nouveaux avantages pour les collaborateurs, les actions impliquant les managers ont donc été privilégiées. Les programmes d'engagement mis en place incluent aujourd'hui un tableau de bord électronique qui leur donne accès aux résultats des membres de leur équipe. Ils peuvent ainsi mieux identifier et cibler, avec leurs employés, leurs engagements personnels. Ce programme sera affiné après la conduite de la nouvelle enquête de suivi *U-Say* à l'automne 2013.

SEAL (Algérie)

"Paroles de collaborateurs", suites

Après les enquêtes de satisfaction interne "Paroles de collaborateurs" (2011) et "Paroles de jeunes collaborateurs" (2012), destinées à l'ensemble des entités de la Société des Eaux et de l'Assainissement de la ville d'Alger, la Direction générale et les partenaires sociaux ont mis en place des actions concrètes pour améliorer l'engagement des collaborateurs. SEAL, auquel SUEZ ENVIRONNEMENT est lié par un contrat de management, a prévu de développer les pratiques managériales de l'encadrement à travers le programme "Optimizing Personal Talents"; elle devra aussi mieux prendre en compte les attentes des populations jeunes, apprentis ou jeunes embauchés. Le processus de reconnaissance des salariés fondé sur la rémunération de la performance individuelle et collective est également un enjeu fort pour mobiliser les équipes.

Lydec (Maroc)

La cartographie des attentes des salariés

En 2012, Lydec a lancé une vaste opération d'écoute de l'ensemble de ses collaborateurs dans le cadre de son nouveau projet d'entreprise Synergies 2020. Le taux de participation de ses salariés s'est élevé à 92%. Cette enquête a permis d'établir une cartographie précise des attentes des collaborateurs et d'identifier les points forts et les axes de progrès, désormais pleinement intégrés dans les projets stratégiques des ressources humaines. Différents plans d'action sont actuellement mis en œuvre, notamment dans les domaines du dialogue social et des rémunérations. Cette initiative, tout comme l'engagement de Lydec en faveur de la santé et de la sécurité au travail et sa politique de lutte contre les discriminations, ont été reconnus par l'Agence de notation extrafinancière Vigeo, qui a décerné à Lydec le titre de "Top performer en responsabilité sociale" pour l'année 2013.

Performance responsable
Priorité n° 2 — Engagement n° 7

AGIR POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Enjeux

L'égalité des chances est un défi qui concerne toutes les entreprises et qui participe pleinement de leur responsabilité sociale.

Au-delà du bannissement des discriminations liées à l'âge, aux origines, au sexe et au handicap, il s'agit de mettre en œuvre des outils pour promouvoir la diversité. L'égalité des chances est à la fois un élément important de la mobilisation des collaborateurs et un gage d'une plus grande proximité de l'entreprise avec ses publics dont elle devient le miroir. L'objectif est aussi de favoriser l'employabilité des personnes : SUEZ ENVIRONNEMENT se mobilise fortement en faveur de l'intégration professionnelle.

Performance

La politique de mixité et de promotion de la diversité de SUEZ ENVIRONNEMENT fait l'objet d'un programme dédié, Diversity, lancé en 2010.

Après un premier bilan encourageant en 2012, un nouveau programme avec des engagements plus ambitieux a été élaboré pour la période 2013-2016. La politique en faveur de la mixité et des carrières des femmes a été placée en tête des nouvelles priorités pour 2016 par l'ensemble des sociétés du Groupe. Les autres axes de la promotion de l'égalité des chances sont l'emploi des jeunes, l'insertion, la politique handicap, la politique des seniors, la qualité de vie au travail, la diversité sur les territoires d'implantation. Chaque filiale peut suivre l'évolution de ses indicateurs et faire partager ses actions d'amélioration grâce au réseau des sponsors et responsables Diversité du programme et à la filière RH⁽¹⁾.

Cette organisation a été probante. Le taux de femmes dans l'encadrement progresse cette année vers l'objectif de 2016, passant de 27% à 27,8%. Cela s'explique en partie par un taux de recrutement des femmes en progression. En revanche, la part des femmes dans les instances de direction diminue en 2013 (17,78% pour 19,15% en 2012), avec des situations très contrastées selon les filiales. En octobre 2013, SUEZ ENVIRONNEMENT a signé un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Son principal objectif est de progresser en termes de parité en améliorant, d'une part, le taux de féminisation des effectifs et, d'autre part, l'accès des femmes aux postes à responsabilité. Le recrutement de personnes de plus de 55 ans s'est, quant à lui, intensifié :

elles représentent 5,95% des recrutements en 2013, contre 3,40% en 2012. Le pourcentage des collaborateurs de plus de 55 ans en CDI est passé de 14,1 en 2012 à 15,12% en 2013. En 2013, SUEZ ENVIRONNEMENT s'est également mobilisé pour favoriser l'insertion de publics en difficulté : SITA Rebond, filiale de SITA France spécialisée dans l'insertion par l'activité économique, a signé 232 contrats d'insertion.

Enfin, SUEZ ENVIRONNEMENT s'est engagé en France dans la démarche d'obtention du label Diversité par le ministère du Travail. /

Objectifs 2016

Objectif quantitatif

Atteindre, en 2016, 30% de femmes dans l'encadrement du Groupe.

Objectifs de progrès

Faire progresser la part des femmes dans les instances de direction du Groupe et de ses filiales.

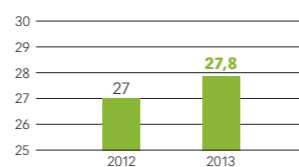
Développer l'employabilité via l'insertion et l'alternance.

Obtenir le label "Diversité" en France.

Faire progresser les taux d'embauche et de maintien dans l'emploi des salariés de plus de 55 ans.

Indicateurs

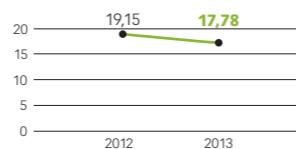
Femmes dans l'encadrement (en %)



Pourcentage de plus de 55 ans dans les recrutements

Année	Taux (%)
2012	3,40
2013	5,95

Femmes dans les instances de direction du Groupe et de ses filiales (Comex et Codir) (en %)



(1) – Découvrez la politique de diversité de SUEZ ENVIRONNEMENT : http://www.suez-environnement.tv/fr/Metiers/457_decouvrez-politique-diversite-suez-environnement.html.

Bonnes pratiques

Lyonnaise des Eaux (France)

Démarche employeur responsable

Lyonnaise des Eaux, filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT, a reçu en juin 2013 l'attestation d'employeur responsable attribuée par Vigéo, agence indépendante de notation sociale et sociétale. L'audit a porté sur 14 critères regroupés en quatre thèmes : prévenir la discrimination et promouvoir l'égalité des chances, promouvoir le développement et la qualité de l'emploi, favoriser la qualité des relations avec les parties prenantes et favoriser le bien-être au travail. Sur les 14 critères, 10 ont été évalués à un niveau "probant", soit un niveau 3 sur une échelle de 4. Lyonnaise des Eaux a été rejointe par Sodexo, Efidis, Orange et la Marine nationale pour créer le Club des employeurs responsables, animé par Vigéo.



Pour en savoir plus

<http://www.lyonnaise-des-eaux.com/Carrieres/Employeur-responsable>

United Water (États-Unis)

Un levier de carrière pour les femmes

La filiale américaine du Groupe a lancé en 2012 le réseau *Women's Leadership Network* afin de faciliter le recrutement et la fidélisation des femmes en favorisant leur développement personnel. Créé à l'initiative du Conseil Diversité et Intégration de United Water, ce réseau se veut un véritable levier de carrière pour les femmes. Il se réunit une fois par mois et ses membres – femmes et hommes – peuvent bénéficier de programmes de formation, de tutorat et d'un réseau de contacts.



Pour en savoir plus

http://www.unitedwater.com/eBooks/Diversity%20Newsletter%201st%20Quarter/files/news1q_assets/seo/page4.html

Groupe

La Maison pour Rebondir, une passerelle pour une intégration réussie

Structure pilote créée à Bordeaux par SUEZ ENVIRONNEMENT en 2012 et financée par le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives, la Maison pour Rebondir a pour mission d'accompagner les populations éloignées de l'emploi vers un emploi durable ou de les aider à créer leur entreprise. À travers ses actions, la Maison pour Rebondir contribue à la dynamique sociale et économique des territoires.

Pour y parvenir, elle organise la coopération de deux univers dont les compétences sont indispensables à la réussite des projets : celui de l'entreprise et celui des acteurs sociaux et de l'emploi des territoires.

En 2013, la Maison pour Rebondir a accompagné 86 personnes vers un emploi durable, dont 30 Emplois d'Avenir.

Groupe

SUEZ ENVIRONNEMENT obtient pour la deuxième année consécutive le label TOP EMPLOYEUR

SUEZ ENVIRONNEMENT a obtenu une nouvelle fois en 2013 le label TOP EMPLOYEUR parmi 46 entreprises participantes en France. Cette certification, décernée le 14 février dernier par le Top Employers Institute⁽¹⁾ distingue des pratiques de ressources humaines exemplaires dans les domaines de la rémunération, des avantages sociaux et des pratiques de travail, de la formation et du développement professionnel, de l'évolution et de la gestion des talents, des pratiques managériales (capacité à établir une culture d'entreprise forte auprès des salariés : vision, valeurs, RSE, communication...). SUEZ ENVIRONNEMENT a obtenu de très bons scores sur l'ensemble de ces critères, en particulier sur les pratiques de rémunération, les conditions de travail, la formation et le développement. Toutes les entreprises participantes ont répondu à un questionnaire de 65 questions. Les réponses ont été analysées puis auditées par le cabinet d'audit international Grant Thornton.

Le label TOP EMPLOYEUR permet non seulement aux entreprises comme SUEZ ENVIRONNEMENT de se comparer à d'autres dans les pratiques de ressources humaines, mais également de renforcer leur marque Employeur.

(1) – Créé en 1991, Top Employers Institute est issue d'une initiative conjointe de professeurs en ressources humaines, de journalistes, d'associations, de chercheurs et d'éditeurs internationaux. La mission du Top Employers Institute est d'offrir une analyse et une information indépendante concernant les politiques, programmes et pratiques RH des entreprises certifiées.

Performance responsable
Priorité n° 2 — Engagement n° 8

NOUS MOBILISER TOUS POUR ASSURER LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Enjeux

La prévention des risques professionnels fait partie intégrante de la responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise sur un plan à la fois humain, social, économique et juridique.

Dans la plupart des grands groupes industriels, les accidents avec arrêt diminuent, mais les accidents graves et mortels ne baissent pas dans les mêmes proportions. Réduire la survenue de tels accidents chez ses employés, intérimaires et sous-traitants est l'axe prioritaire sur lequel SUEZ ENVIRONNEMENT s'est mobilisé en 2013. L'implication de l'ensemble des collaborateurs doit être entretenue en continu, car les résultats en matière de sécurité demeurent fragiles. La sensibilisation des collaborateurs, le développement d'actions ciblées sur les risques majeurs, l'intégration des résultats qualitatifs et quantitatifs de la prévention des risques au travail dans l'appréciation de la performance des managers sont les ingrédients majeurs d'une telle implication.

Performance

Les conditions d'exercice des métiers de l'Eau et de la Propreté sont très différentes en termes d'exposition aux risques, ce qui induit des résultats contrastés, mesurés au travers des taux de fréquence.

Agbar a confirmé en 2013 les progrès importants engagés en 2012, faisant diminuer de plus de 50% son taux de fréquence des accidents entre 2011 et 2013. Le taux de fréquence moyen des accidents dans l'activité Eau a cependant légèrement augmenté compte tenu de l'intégration de cette même filiale dans les résultats du Groupe à mi-année. Le taux de fréquence d'Agbar, malgré de notables progrès, reste en effet plus élevé que celui de la moyenne de nos activités dans l'eau.

Dans l'activité Propreté, le taux de fréquence des accidents diminue de façon homogène dans la plupart des filiales concernées. Enfin, le taux de gravité à l'échelle du Groupe a chuté de 0,6 en 2012 à 0,54 en 2013, grâce aux bonnes performances réalisées dans l'activité Déchets, ce qui a permis d'atteindre dès 2013 l'objectif de baisse de 10% contenu dans la Feuille de route développement durable du Groupe.

SUEZ ENVIRONNEMENT a lancé au second semestre 2013 une action forte autour de 10 "Règles qui sauvent la vie". Élaborées après une analyse des accidents mortels survenus ces 10 dernières années, et portées par la Direction Générale du Groupe, ces règles sont accompagnées d'un dispositif d'engagement des équipes basé sur :

- des réunions dans le but d'identifier les risques justifiant l'application de chaque règle et de transposer dans les différentes activités les modes opératoires appropriés.

À partir de situations réelles de travail les salariés s'engagent personnellement et collectivement sur quelques actions qui permettront le respect de la règle ;

- des outils : une vidéo, un support d'animation de réunion d'engagement, un guide d'animation et une affiche pour concrétiser l'engagement ;
- des visites de terrain des managers de tous niveaux pour encourager le respect des règles.

Pour aller plus loin en 2014, le Groupe se fixe comme objectif de travailler avec ses principaux sous-traitants afin d'associer leurs équipes au déploiement de ces 10 "Règles qui sauvent la vie".

Objectifs 2016

Objectifs quantitatifs
Ramener le taux de fréquence des accidents du travail dans l'activité Eau à 5 en 2016, et à 15 dans l'activité Déchets ; localement, atteindre les meilleurs résultats de nos secteurs d'activité.

Réduire d'au moins 10% le taux de gravité des accidents du travail.

Objectifs de progrès
Renforcer et systématiser les visites de sécurité sur le terrain impliquant les membres des instances de direction des filiales.

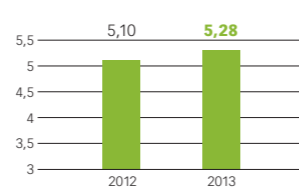
Renforcer la prise en compte dans le reporting des accidents concernant les personnels intérimaires.

Améliorer en permanence la qualité de vie au travail.

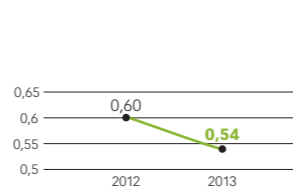
Réduire le taux d'absentéisme.

Indicateurs

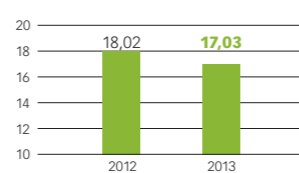
Taux de fréquence (1)
Activité Eau



Taux de gravité (2)
Activités Eau et Déchets



Taux de fréquence (1)
Activité Déchets



(1) – Nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées.

(2) – Nombre de journées indemnisées x 1 000 / nombre d'heures travaillées.

Bonnes pratiques

Agbar (Espagne)

Créer une culture commune de la sécurité

En 2012, la filiale espagnole du Groupe a lancé son *Smart Protection Project*. Ce projet est destiné à créer une culture commune de la sécurité afin de réduire les taux d'accidents du travail. L'amélioration des performances en termes de sécurité et santé au travail a été menée par l'activation de trois leviers :

- la gestion opérationnelle du système de prévention, avec des améliorations techniques et organisationnelles ;
- l'amélioration des infrastructures permettant le partage et la diffusion de l'information ;
- le changement des mentalités et des comportements par le biais de la formation, l'implication des managers et la communication.

Bilan : entre 2012 et fin 2013, le taux de fréquence des accidents a diminué d'un peu plus de 50%.

Pour en savoir plus

<http://desarrollosostenible.agbar.es/en/smart-protection>

SITA Waste Services (Hongkong)

L'appropriation des règles de sécurité par les salariés

L'appropriation des règles de sécurité par les collaborateurs est un élément clé du succès des politiques de sécurité ; aussi la filiale hongkongaise du Groupe a-t-elle décidé en 2013 d'organiser un concours de slogans sur ce thème. Les messages gagnants ont été imprimés sur des bannières et exposés dans tous les sites afin de familiariser le personnel avec les exigences en matière de sécurité. Une affiche spécifique sur les 10 "Règles qui sauvent la vie" a également été réalisée afin de sensibiliser les employés, les cocontractants, les travailleurs temporaires et les visiteurs.



NOS RÈGLES QUI SAUVENT

Objectif
Zéro accident mortel

	Je ne passe pas sous une charge. Je ne reste pas sous une charge.		Je m'assure qu'il n'y a pas de risque d'incendie ou d'explosion avant de réaliser des travaux par point chaud.
	Je me positionne en dehors de la trajectoire des véhicules et des équipements en mouvement.		Je vérifie l'absence d'énergie (mécanique, chimique, électrique, fluides sous pression, etc.) avant le début des travaux.
	J'accroche mon harnais quand je travaille en hauteur.		Je ne manipule pas mon téléphone et autres moyens de communication lorsque je conduis.
	Je descends dans la tranchée si la protection contre l'ensevelissement est en place et appropriée.		Je ne conduis pas sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants.
	Je m'assure que l'atmosphère est contrôlée avant d'entrer dans un espace confiné et surveillée pendant l'opération.		J'avertis, je ralentis et je vérifie dans mes rétroviseurs avant de tourner ou de reculer.

Performance responsable
Priorité n° 3 — Engagement n° 9

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE RESPONSABLE PAR L'EMPLOI ET LE DÉVELOPPEMENT LOCAL

Enjeux

Travailler pour un développement plus durable confère à l'entreprise des responsabilités sur les territoires où elle opère, responsabilités environnementales bien sûr, mais aussi économiques et sociales.

SUEZ ENVIRONNEMENT a pour ambition de contribuer à une économie responsable par l'emploi et le développement local en actionnant plusieurs types de leviers. En premier lieu, par une politique d'achats responsables qui associe les sous-traitants et les fournisseurs à ses exigences de développement durable, et contribue aux progrès de l'ensemble de la filière et favorise l'émergence d'éco-industries. Ensuite par la création et le maintien d'emplois, soit directement, soit en collaborant avec les structures de l'économie sociale et solidaire et avec celles employant des personnes handicapées. Et enfin par l'insertion des jeunes dans le monde du travail (cf. également engagement n° 7).

Performance

Soucieux de contribuer au dynamisme économique des territoires et à leur développement équilibré, SUEZ ENVIRONNEMENT intègre dans sa politique d'achats le recours aux fournisseurs locaux et la collaboration avec les PME.

À ce titre, le Groupe a signé en 2013 le Pacte PME, un dispositif qui renforce sa collaboration avec celles-ci. En 2013, sur le périmètre France, 24 % du volume d'achats de SUEZ ENVIRONNEMENT a été réalisé auprès de PME, qui représentent 69,5 % des fournisseurs enregistrés auprès du Groupe. Après avoir effectué un état des lieux des bonnes pratiques existantes sur ce sujet, le Groupe déploiera un plan d'action spécifique en 2014.

Par ailleurs, le Groupe multiplie les partenariats avec des acteurs de l'insertion locale afin de créer des emplois. À titre d'exemple, SITA France, en partenariat avec deux acteurs de l'insertion locale (Orléans Insertion Emploi et le Tremplin), a remporté le marché public de collecte et de tri des textiles de l'agglomération d'Orléans sur les cinq prochaines années. La collecte sera assurée avec 51 bornes textiles équipées de capteurs intelligents afin de suivre le taux de remplissage en temps réel. SITA France et ses partenaires locaux ont prévu de mettre en place un atelier d'insertion pour le tri des textiles ainsi qu'une boutique solidaire pour la revente des vêtements de seconde main. L'opération créera une dizaine d'emplois, dont des contrats d'insertion.

Enfin, conformément à l'un de ses engagements, SUEZ ENVIRONNEMENT a réalisé en 2013 une étude de monétarisation des bénéfices économiques et sociaux liés à l'activité d'Eaux du Nord, filiale de Lyonnaise des Eaux. Cette étude a permis d'évaluer les flux économiques générés par l'activité globale de l'entreprise sur la Région Nord-Pas-de-Calais, ainsi que l'impact économique pour le territoire de la mise en œuvre de sa politique RSE, incluant notamment le recours prioritaire à des fournisseurs locaux. La méthodologie de cette étude pilote sera affinée et déployée sur plusieurs autres sites en 2014. /

Objectifs 2016

Objectif quantitatif
Réaliser tous les ans une étude de cas sur les retombées économiques et sociales des activités du Groupe dans un territoire et la publier dans le rapport de Développement durable.

Objectif de progrès
Contribuer au développement équilibré des territoires en favorisant les fournisseurs locaux⁽¹⁾ et les structures employant des personnes handicapées⁽²⁾.

(1) – Indicateur utilisé : pourcentage des achats effectués auprès de PME régionales.

(2) – Indicateur utilisé : montant des achats confiés au "secteur protégé".

Indicateurs

Pourcentage des achats effectués auprès des PME⁽³⁾

2012	2013
NC	24%

(3) – Périmètre France.

Montant des achats confiés au secteur protégé⁽³⁾

2012	2013
NC	5,22 M€

Bonnes pratiques

Groupe

Le contrat de la filière Eau

SUEZ ENVIRONNEMENT a été étroitement associé à l'élaboration du contrat de la filière Eau, lancé en octobre 2013 par les différents acteurs industriels de la filière ainsi que par les représentants des ministères du Redressement productif et de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie. Son objectif est de conforter et de développer l'emploi, et les savoir-faire de la filière autour de cinq axes prioritaires : l'innovation, la formation, les financements, la solidarité et l'internationalisation. L'intensification du volume d'activités entre les Grands Comptes et les TPE/PME/ETI fait partie intégrante de cette stratégie.



Pour en savoir plus

http://www.dgcis.gouv.fr/files/files/directions_services/secteurs-professionnels/industrie/eco-industrie/cosei/Contrat-filiere-Eau.pdf

Lyonnaise des Eaux

Insertion et réaménagement d'espaces naturels

Dans le cadre d'un partenariat public-privé inédit, Lyonnaise des Eaux, filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT, la Région Île-de-France, le conseil général des Yvelines et la DIRECCTE* financent un atelier-chantier d'insertion destiné à réaménager les espaces naturels du site de production d'eau potable de Flins-Aubergenville. L'objectif est de former 12 personnes aux savoir-faire environnementaux en milieu urbain et de contribuer ainsi à leur insertion. Le recrutement des salariés, leur encadrement et leur formation ont été confiés à Croix-Rouge Insertion-IDEMU, en relation avec les structures de l'emploi local et de l'insertion. Le chantier prévoit d'aménager une partie des espaces naturels du site, qui alimente 400 000 Franciliens en eau potable en valorisant la faune et la flore ainsi que les continuités territoriales. Lyonnaise des Eaux souhaite inscrire davantage ce site dans le territoire en l'ouvrant au grand public.

* Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

Performance responsable
Priorité n° 3 — Engagement n° 10

CO-CONSTRUIRE DES SOLUTIONS ET DIALOGUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Enjeux

La protection des ressources et de l'environnement résulte de l'action conjuguée de multiples parties prenantes et requiert des solutions adaptées aux besoins spécifiques de chaque territoire et de ses usagers.

C'est sur sa capacité d'écoute et de dialogue que s'ancre la pertinence des nouvelles offres que SUEZ ENVIRONNEMENT propose. Cette conviction a conduit le Groupe, il y a plus de 10 ans, à mettre en place une ambitieuse démarche de concertation. Elle l'amène aujourd'hui à engager ses clients et partenaires – entreprises, associations et organismes de recherche – dans la co-construction de solutions opérationnelles et le co-pilotage de leur mise en œuvre. Aucune solution technique ne saurait réellement fonctionner sans que ses artisans et ses bénéficiaires ne se la soient appropriée. Aussi, le développement de nouveaux services requiert-il une action concertée des collectivités et de leur opérateur avec les parties prenantes, bailleurs et usagers.

Performance

Informé, interagir et co-construire avec l'ensemble des acteurs concernés par un sujet, un projet, ou un nouveau service : c'est une méthode que SUEZ ENVIRONNEMENT développe à tous les échelons du Groupe, en s'adaptant à chaque situation territoriale.

Les formes du dialogue et de la co-construction tout comme les actions qu'ils induisent sont très diverses. En outre, Internet est de plus en plus sollicité pour favoriser ces interactions. À l'échelon des filiales, Lyonnaise des Eaux a publié, en novembre 2013, un nouveau Cahier de l'eau, intitulé, *Eau, sciences et technologies, quelles innovations pour une gestion durable de l'eau?*, un résultat du Forum de dialogue Idées Neuves sur l'Eau présidé par Luc Ferry, processus qui lui a permis de refonder sa politique d'innovation au plus près des attentes des parties prenantes. De son côté, Degrémont a poursuivi le déploiement du *Stakeholder Toolkit* élaboré par le Groupe, notamment au Mexique. Cette méthodologie identifie et analyse les enjeux auxquels sont confrontées les filiales et les parties prenantes concernées afin de concevoir une véritable politique d'animation du dialogue local. Lyonnaise des Eaux l'a également mise en œuvre en Martinique, ainsi que sur les sites de Dole et de Lyon. En France, le nombre de propositions de mise en place de structures de dialogue avec les parties prenantes dans la réponse aux appels d'offres croît de manière significative. Les directions clientèles ont également commencé à s'emparer en 2013 de telles méthodes pour co-construire, avec les consommateurs, de nouveaux services.

À l'échelon du Groupe, et après avoir débattu fin 2012 de sa nouvelle Feuille de route pour 2012-2016, avec un panel de 16 parties prenantes, SUEZ ENVIRONNEMENT a procédé en 2013 à une évaluation approfondie des résultats des *stakeholder sessions*. Organisées depuis 2007 sous l'égide du Comité 21, ces réunions ont associé 97 organisations à la réflexion stratégique du Groupe en matière de développement durable. Huit sessions ont été tenues à Paris et New York. Ce dialogue a engendré des actions concrètes comme la création du Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives ou encore la publication de la Charte éthique. Il a également contribué à faire évoluer le Groupe en matière de gouvernance de ses contrats, accompagnant le développement des nouveaux types de contrats comme Alliance en Australie (Melbourne, Adélaïde), les contrats de management à Alger ou encore les chartes de gouvernance mises en place par Lyonnaise des Eaux. L'évaluation menée avec le Comité 21 a également souligné les limites du processus comme la faible implication des partenaires sociaux ou le déséquilibre des échanges au détriment des activités Déchets. Elle a également souligné la nécessité de renforcer l'articulation de ce processus avec les démarches de dialogue des filiales et les diverses instances de gouvernance du Groupe. Présentée au Comité Éthique et Développement durable du Conseil d'Administration, cette évaluation est le point de départ d'une remise à plat du dispositif de dialogue à l'échelle *corporate*. Elle inclut la rénovation du panel d'experts indépendants accompagnant le Groupe, le *Foresight Advisory Council*.

Objectifs 2016

Objectifs de progrès
Proposer aux autorités la mise en place de structures de dialogue avec les parties prenantes lors de la signature de nouveaux contrats de taille significative (plus de 300 000 habitants).

Systématiser, pour les projets d'installations industrielles complexes et à fort enjeu territorial, le dialogue en amont avec les parties prenantes, et réaliser chaque fois

une analyse préalable des impacts territoriaux⁽¹⁾.

Organiser régulièrement des *stakeholder sessions* à l'échelle du Groupe, afin d'associer ONG, élus et experts aux évolutions et à l'évaluation de notre politique de Développement durable.

(1) – Indicateur utilisé : nombre de débats et de réunions publiques.

Bonnes pratiques

SUEZ ENVIRONNEMENT/Degrémont (Australie) Une gouvernance partagée

SUEZ ENVIRONNEMENT inscrit ses activités dans de nouvelles formes de contrats, notamment en Australie avec le modèle Alliance, à Perth et Adélaïde. Ces partenariats public-privé reposent sur une gouvernance et un management communs *via* des structures regroupant des représentants de chacune des parties liées au contrat : les opérateurs privés, et la société publique de services d'eau de l'État. Ce type de contrat prévoit également le partage des risques et des bénéfices entre l'opérateur et le client. Cette forme de partenariat, basée sur un processus de co-construction permanent, permet une vision partagée sur le long terme, et un égal accès aux compétences et aux techniques.

Lyonnaise des Eaux (France) Une démarche de *Design Thinking* autour de l'eau dans la ville

Depuis 2012, l'Entreprise régionale Rhône-Alpes Auvergne de Lyonnaise des Eaux expérimente sur son territoire, avec ses clients collectivités locales, une démarche de *Design Thinking*. Cette méthodologie consiste à faire émerger de nouveaux produits ou services en partant des attentes et des comportements des utilisateurs. L'équipe de designers a tout d'abord recueilli les réactions et les attentes des habitants et parties prenantes d'un quartier sur le thème Eau, nature et ville de demain. À l'issue de cette consultation et sans aucune censure *a priori*, l'équipe a testé une vingtaine de propositions de services auprès d'un panel composé d'experts, d'élus locaux et de responsables des services territoriaux, mais aussi de responsables associatifs, d'acteurs économiques et d'habitants de l'ensemble du territoire. Après cette phase de test de l'acceptabilité sociétale des projets, une dizaine d'entre eux a été étudiée par les experts de Lyonnaise des Eaux. Aujourd'hui, six projets issus de cette démarche sont en cours de transformation en offres de services dans des domaines aussi variés que la valorisation de la biodiversité urbaine, la gestion du grand cycle de l'eau, la scénographie de l'eau dans la ville ou la promotion de l'écocitoyenneté.

↓
Pour en savoir plus
http://www.suez-environnement.tv/fr/Innovation/197_Design+Thinking.html

Balises GRI
4.4 — 4.6 — 4.13 — 4.14 — 4.15
4.17 — SO9 — SO10

SITA Australie Un programme de soutien aux initiatives solidaires

SITA Australie a créé un nouveau programme, *SITA Community Grants*, afin de structurer ses actions de soutien aux initiatives solidaires. Lancé en octobre 2013, ce programme offre aux associations locales une plateforme unique pour déposer leurs demandes de financement. À la clé, une distribution plus équitable et transparente des fonds disponibles. Les dons sont attribués semi-annuellement et compris entre 500 et 5 000 dollars. Ils sont destinés à soutenir les activités locales et la participation des citoyens à des projets sociaux ou environnementaux locaux qui ont un impact positif sur le développement durable. Le premier appel à financement s'est clos le 31 janvier 2014 et les projets retenus ont été annoncés en mars.

↓
Pour en savoir plus
<http://www.sitacommunitygrants.com.au>

Balises GRI
4.4 — 4.6 — 4.13 — 4.14
4.15 — 4.16 — 4.17 — SO9

Performance responsable
Priorité n° 3 — Engagement n° 11

DIFFUSER ET PARTAGER NOS SAVOIR-FAIRE

Enjeux

L'opinion publique française et internationale se préoccupe de plus en plus d'environnement.

Les sujets de l'eau et de la propreté concernent et intéressent un nombre croissant de personnes. Qu'il s'agisse du grand public ou d'opérateurs locaux, le développement des connaissances, le transfert de compétences et la mise en place de partenariats deviennent des enjeux majeurs.

La politique de recherche et d'innovation du Groupe s'appuie sur une démarche résolument partenariale avec les universités, les partenaires technologiques, les organismes réglementaires, les autres acteurs économiques, en France et à l'international, le tout en lien avec son propre réseau de centres de recherche.

La diffusion et le partage des savoir-faire s'inscrivent eux aussi résolument dans une dynamique d'ouverture qui crée des synergies, densifie les expertises et rend perméables les frontières entre les différentes disciplines.

Performance

SUEZ ENVIRONNEMENT, ParisTech et le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives ont inauguré en 2009 la Chaire d'enseignement et de recherche ParisTech "SUEZ ENVIRONNEMENT/Eau pour tous".

L'objectif de ce mastère est de renforcer les compétences de cadres issus de sociétés d'eau et d'assainissement – du Tchad à la Jamaïque, en passant par l'Égypte ou Haïti – afin de faciliter l'accès universel et durable à l'eau et à l'assainissement dans leur pays d'origine. Depuis sa création, 82 managers issus de 32 pays et de quatre continents – Afrique, Asie, Amérique et Europe – ont été formés avec l'aide d'une vingtaine de coaches et de plus de 20 intervenants coordinateurs et formateurs issus de SUEZ ENVIRONNEMENT. Fort de ce succès, le partenariat a été renouvelé pour six ans et sera approfondi. Sur l'année 2013-2014, 45 personnes bénéficieront de cette formation. Le Groupe est donc en bonne voie pour atteindre son objectif de former plus de 100 professionnels des services de l'eau et de l'assainissement dans les pays en développement entre 2012 et 2016.

En matière d'innovation ouverte, le Groupe participe à de nombreux réseaux collaboratifs créateurs de valeur. En France, il est impliqué dans une dizaine de pôles de compétitivité sur le recyclage, l'eau, l'économie circulaire et l'environnement. Ses experts partagent leur expérience avec des étudiants et des chercheurs des universités du monde entier, dans le cadre d'enseignements ou de contribution à leurs travaux de recherche. Sur le thème spécifique de la qualité de l'eau,

la constitution d'un réseau international d'experts, le *Water Environment and Health Advisory Council*, permet de garder un temps d'avance sur un sujet qui demeure sensible mais aussi de hiérarchiser les risques et donc d'orienter les priorités de la recherche. Par ailleurs, Blue Orange, un fonds d'investissement consacré aux nouvelles technologies de l'eau et des déchets, lancé par SUEZ ENVIRONNEMENT en 2010 et doté de 50 millions d'euros, permet d'investir dans des start-up: près de 300 dossiers par an sont examinés.

Enfin, le Groupe encourage le bénévolat de compétences de ses collaborateurs pour sensibiliser les usagers dans le cadre de programmes d'éducation à l'environnement, ou pour former les opérateurs des pays émergents. /

Objectifs 2016

Objectif quantitatif
Former plus de 100 professionnels et managers des services de l'eau et de l'assainissement dans les pays en développement.

Objectif de progrès

Soutenir les initiatives environnementales et sociales des territoires et augmenter le nombre de personnes touchées par nos programmes de sensibilisation au Développement durable⁽¹⁾. La diffusion des études de cas sur les retombées économiques et sociales de nos activités dans les territoires contribue à cet objectif.

(1) – Indicateur utilisé: nombre de partenariats environnementaux, sociaux ou sociétaux.

Bonnes pratiques

Groupe

Partenariat avec l'Unesco-IHE

SUEZ ENVIRONNEMENT, le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives et l'institut UNESCO-IHE (*Institute for Water Education*) poursuivent leur coopération, commencée en 2003, dans le domaine de l'enseignement et de la recherche sur l'eau et l'assainissement. À l'occasion du Sommet de l'eau qui s'est tenu à Budapest en octobre 2013, le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives a offert 20 bourses pour des formations en ligne à des étudiants de pays en développement. Les formations portent sur différents thèmes: partenariats public-privé, gestion des politiques dans les pays en développement, drainage et assainissement urbain et gestion des déchets solides. Le partenariat avec l'Unesco-IHE prévoit également la mise en place de sorties sur le terrain dans le cadre de programmes éducatifs et la possibilité d'entreprendre des recherches conjointes et des projets innovants.



Pour en savoir plus

http://www.suez-environnement.fr/wp-content/uploads/2013/11/CP-SUEZ-ENV_UNESCO-IHE_Renouvellement-de-coop%C3%A9ration-technique-et-scientifique-eau-et-assainissement2.pdf

SEAAL (Algérie)

Le transfert de savoir-faire technique et managérial

Le transfert de savoir-faire entre SUEZ ENVIRONNEMENT et SEAAL est un enjeu majeur du contrat de management du Groupe, dont la mission est d'accompagner la modernisation des services de l'eau et de l'assainissement à Alger. L'objectif est de rendre les équipes de SEAAL autonomes en organisant leur montée en compétences. SUEZ ENVIRONNEMENT a donc synthétisé son savoir-faire technique et managérial dans deux méthodologies structurées, WIKTI et OPTI.

WIKTI (*Water International Knowledge Transfer Initiative*) a été déployé lors du premier contrat, de 2006 à 2011, afin de consolider les savoir-faire métiers. La méthodologie organise le transfert de savoir-faire de 38 métiers liés et intègre la mesure des progrès réalisés en fonction d'objectifs préalablement fixés.

Le second programme *Optimizing Personal Talent* (OPT) qui se déroule entre 2012 et 2016, est développé pour renforcer les compétences managériales des cadres. Un référentiel de management partagé est établi sur la base de leur potentiel individuel, identifié par des experts en psychologie du travail. Cette démarche est ambitieuse, tant par son ampleur – 250 managers y participent – que par ses outils d'accompagnement volontaristes: contrats de progrès, *mentoring*, *e-learning*, démarche de binôme avec des experts SUEZ ENVIRONNEMENT, *people reviews*, etc.



Pour en savoir plus

<http://www.emag.suez-environnement.com/wikti-transfert-savoir-faire-succes-alger-1550>
http://www.suez-environnement.fr/wp-content/uploads/2012/03/Wikti_Solution_FR-EN.pdf

Lydec (Maroc)

Un partage des savoir-faire avec d'autres opérateurs des services de l'eau marocains

Le Centre de formation et de perfectionnement (CFP) de Lydec a pour vocation de partager les savoir-faire de l'entreprise en interne, mais aussi auprès d'autres régies de distribution marocaines. Le CFP constitue une plateforme de partenariat qui participe au développement des compétences à l'échelle nationale dans les domaines de l'eau et de l'assainissement. Plusieurs régies contribuent à son plan de formation, notamment celles d'Agadir, Meknès, Fès, El Jadida et Sidi Bennour, Taza. En 2013, le CFP a réalisé 2364 heures de formations pour le compte de quatre régies auprès de 141 personnes sur 41 sujets techniques mais aussi de management. Au niveau international, le CFP a démarré en 2013 une mission globale de formation de formateurs pour le JCBU, l'opérateur de la compagnie nationale de l'eau pour la ville de Djeddah (Arabie saoudite). L'objectif est de former huit formateurs JCBU à la santé et à la sécurité au travail, ainsi qu'aux techniques d'animation de modules de formation. Les formateurs seront appelés par la suite à relayer ces formations aux employés de JCBU.

Ce projet a été l'occasion pour Lydec et JCBU de développer un partenariat durable fondé sur la coopération et l'échange d'expériences en matière de transfert de savoir-faire et de développement des compétences.

Performance responsable
Priorité n° 3 — Engagement n° 12

FAVORISER L'ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

Enjeux

Le respect des Droits de l'Homme est une priorité pour SUEZ ENVIRONNEMENT, avec en particulier la mise en œuvre du Droit à l'eau et à l'assainissement.

Le Groupe s'est exprimé à de nombreuses reprises en faveur de la résolution 64/292 sur le "Droit fondamental à l'eau et à l'assainissement" adoptée par l'Assemblée générale des Nations unies en juillet 2010. Dans le cadre de ses missions de service public, le Groupe accompagne les collectivités locales et les autorités nationales dans les pays du Sud comme dans ceux du Nord pour mettre en œuvre ces droits de manière opérationnelle. Cela concerne aussi bien les problématiques d'accès aux services pour les populations non raccordées que le maintien de ces services pour les ménages précaires déjà raccordés aux services publics.

Performance

SUEZ ENVIRONNEMENT contribue aux Objectifs du Millénaire pour le Développement.

Depuis 1990, la présence de SUEZ ENVIRONNEMENT dans les pays émergents et en développement a donné des résultats probants : 12,8 millions de personnes ont été raccordées au service d'eau potable, dont 10 millions par des connexions domestiques; et 6,6 millions de personnes au service d'assainissement.

Le programme Eau pour Tous, créé en 1999, aide les entreprises de SUEZ ENVIRONNEMENT, dans le cadre de leurs contrats, à développer des solutions pérennes d'accès aux services publics pour les populations défavorisées ou vivant dans les quartiers informels et non desservis. Ces solutions sont adaptées au contexte local et construites avec les parties prenantes.

Depuis quelques années, ce programme n'est plus uniquement centré sur les pays du Sud mais intègre désormais le partage de savoir-faire avec les collaborateurs du Groupe dans les pays du Nord, pour les guider dans le développement de politiques sociales de l'eau. À ce titre, on peut citer l'initiative "Eau équitable" de Lyonnaise des Eaux, lancée notamment en collaboration avec l'Action Tank "Entreprise et pauvreté", proposant une gamme de solutions préventives et curatives aux collectivités locales pour lutter contre la "précarité hydrique" en

France. Le savoir-faire "Services pour Tous", sera intégré dans la prochaine version de la méthodologie "WIKTI", qui permet de mesurer et de faire évoluer la maturité des métiers de l'eau et de l'assainissement. Il est en cours de développement et de test sur plusieurs sites, et sera pleinement opérationnel en 2014.

Par ailleurs, le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives a consacré, en 2013, 4 millions d'euros à des actions favorisant l'accès aux services essentiels dans les pays en développement et l'insertion sociale en France. Il a notamment soutenu 20 projets en faveur de l'accès à l'eau et l'assainissement dans 14 pays d'Afrique, d'Asie et d'Amérique latine. /

Objectifs 2016

Objectif quantitatif
Consacrer au moins 4 millions d'euros par an, via le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives, à des actions favorisant l'accès aux services essentiels dans les pays en développement et à l'insertion sociale en France.

Objectif de progrès
Compléter le dispositif de reporting de Développement durable par des indicateurs permettant de suivre la contribution du Groupe aux Objectifs du Millénaire pour le Développement et à la mise en œuvre des droits essentiels à l'eau et à l'assainissement (nombre de personnes connectées aux services et paramètres caractérisant ce droit).

Bonnes pratiques

Lyonnaise des Eaux (France)

La tarification sociale

Lyonnaise des Eaux déploie des solutions concrètes pour que l'eau soit accessible à tous. Des tarifications innovantes, comme la tarification progressive et sociale, contribuent à concilier les impératifs d'accès de tous à l'eau et de protection de la ressource. Ainsi, à Orléans, trois niveaux de prix ont été mis en place en 2013 : un prix réduit pour les 40 premiers mètres cubes "vitaux" de l'année, plus élevé pour les 41 à 120 m³ suivants, et encore plus élevé au-delà. En outre, Lyonnaise des Eaux et la municipalité ont prévu une enveloppe de "Chèques Eau" pour aider les usagers en difficulté à faire face aux impayés.



Pour en savoir plus

<http://www.lyonnaise-des-eaux.com/Le-contrat-pour-la-sante-de-l-eau/PILIER-3>

Agbar (Espagne)

Adapter le service aux clients en situation de précarité

Agua Andinas (Chili), filiale d'Agbar, dessert environ 6 millions d'habitants dans l'agglomération de Santiago. Le programme *Agua Andinas en mi barrio* propose des solutions aux clients endettés, dont un tiers appartient à une catégorie socio-économique précaire. Les solutions sont adaptées aux problématiques de chaque quartier et incluent des diagnostics, des réparations des installations sanitaires du client, une animation d'ateliers de plomberie, des conditions de paiement particulières, une aide à la constitution de dossiers de demandes de subventions, etc. Le programme est planifié en concertation avec les représentants des assemblées d'habitants.

Groupe

Le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives organise le transfert de savoir-faire auprès des associations

Le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives privilégie la co-construction avec ses partenaires dans les domaines de l'accès à l'eau, à l'assainissement et à la gestion des déchets dans les pays en voie de développement; ainsi que l'insertion par l'emploi en France.

Des objectifs ambitieux mais surtout exigeants au regard de la gravité des enjeux et de l'urgence des problèmes. C'est pourquoi, le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives met un accent particulier sur le transfert de savoir-faire, œuvrant ainsi pour l'autonomie de l'ensemble des parties prenantes concernées.

Ainsi, chaque projet bénéficie du regard croisé des évaluateurs et du support d'un référent: ils s'inscrivent tous ainsi dans une démarche de renforcement de la pérennité des résultats.

Le Fonds fait appel de plus en plus souvent à l'expertise des bénévoles d'Aquassistance pour valider et/ou venir renforcer certains des projets qui lui sont soumis. Concrètement, ces bénévoles effectuent des missions sur le terrain pour poser des diagnostics, renforcer un *business plan* ou participer, avec les équipes locales, au lancement d'un projet. C'est notamment le cas avec l'association Eau vive au Sénégal, pour laquelle Aquassistance apporte l'expertise de collaborateurs de SITA pour mettre en place un système de collecte et de traitement des déchets d'une ville de 25 000 habitants.

Répartition du budget du Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives en 2013

Accès aux services essentiels (International)	58%
Insertion (France)	23%
Professionnalisation/Transfert de savoir-faire (International)	14%
Autres	5%



Pour en savoir plus

<http://www.suez-environnement.fr/groupe/fonds-suez-environnement-initiatives>



Indicateurs environnementaux et sociaux

NOTE MÉTHODOLOGIQUE RELATIVE AU REPORTING ANNUEL DES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES, SOCIALES ET SOCIÉTALES

Principes

Afin de piloter le déploiement de ses actions environnementales, sociales et sociétales, de maîtriser les risques associés et de favoriser la communication avec les parties prenantes, SUEZ ENVIRONNEMENT s'est engagé, dès 2003, à mettre en place un système de *reporting* spécifique sur ces domaines. Ce système a été développé sur la base des recommandations issues des travaux conduits au sein d'instances de dialogue internationales comme le *Global Reporting Initiative* (GRI) ou le *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). Il couvre notamment l'ensemble des informations demandées par l'article 225 de la loi française du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (dite "Grenelle II" – art. R. 225-102-1 du Code de commerce) et par son décret d'application du 24 avril 2012.

SUEZ ENVIRONNEMENT exerce à travers ses filiales des métiers très différents dans le domaine de l'eau et des déchets, avec une grande diversité de formes contractuelles, et qui s'illustrent par la mise en œuvre de modes opératoires très variés sur plusieurs milliers d'installations dans le monde. Cette grande diversité de situations, outre l'évolution constante du périmètre opérationnel du Groupe, rend particulièrement complexe la définition et la stabilisation des indicateurs pertinents, ainsi que le calcul et le recueil des données chiffrées. Depuis 2003, SUEZ ENVIRONNEMENT poursuit ainsi ses efforts pour disposer de données, auditées par des tiers, d'une fiabilité toujours accrue. Ceci afin de faire de ce *reporting* extrafinancier un outil de pilotage toujours plus performant au service des ambitions de la Feuille de route de Développement durable et de Responsabilité sociétale du Groupe, mais aussi un outil de dialogue autour de l'amélioration continue de sa performance extrafinancière.

Éléments méthodologiques sur le reporting environnemental 2013

Sur les données environnementales publiées dans le présent rapport, il convient de préciser les éléments suivants :

1 — Périmètre

Les chiffres publiés dans ce rapport concernent exclusivement les sociétés consolidées en intégration globale (IG), sociétés pour lesquelles SUEZ ENVIRONNEMENT détient le contrôle opérationnel. Dès lors qu'une société entre dans le périmètre des sociétés en IG, ses données environnementales sont intégrées à hauteur de 100% quel que soit le

pourcentage de détention du capital. Le périmètre est figé au 30 juin de l'année de l'exercice. Pour les cessions intervenant après cette date, il est prévu que l'entité remplisse le questionnaire environnemental avec les données disponibles jusqu'à la cession. Les acquisitions réalisées après le 30 juin ne sont normalement pas prises en compte. Les entités juridiques incluses dans le périmètre de *reporting* environnemental sont celles dont l'activité est pertinente en termes d'impact environnemental (sont donc notamment exclues les activités financières, de construction et d'ingénierie). Les contrats de gestion des services d'eau de type *Management Contracts* ne sont pas inclus dans le *reporting* environnemental. Les comparaisons entre exercices sont faites à périmètre constant. Des restrictions de périmètre peuvent être appliquées à certaines variables. Elles sont indiquées au cas par cas.

Métiers du déchet

Le rapport couvre les filiales basées :

- en Europe : Allemagne, Belgique, Finlande, France (y compris les départements et territoires d'outre-mer), Espagne, Grande-Bretagne, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovaquie, Suède ;
- au Moyen-Orient et en Asie-Pacifique : Australie, Chine, Émirats arabes unis, Sultanat d'Oman, Turquie ;
- en Afrique du Nord : Maroc ;
- en Amérique du Nord : Canada.

La gestion des déchets inclut la collecte, le tri et le recyclage, la valorisation matière, biologique ou énergétique, l'incinération, l'enfouissement en décharge, le traitement des déchets dangereux y compris la dépollution des sols. Les décharges fermées ne sont pas prises en compte dans les indicateurs publiés.

Métiers de l'eau

Le rapport couvre les contrats situés :

- en Europe : Espagne, France, Grande-Bretagne, Italie, Portugal, République tchèque, Slovaquie ;
- en Asie-Pacifique : Australie, Bangladesh, Indonésie, Inde, Nouvelle-Zélande, Taïwan ;
- en Amérique Centrale/du Nord : États-Unis, Mexique ;
- en Amérique du Sud : Brésil, Chili, Colombie ;
- en Afrique du Nord et Moyen-Orient : Maroc, Égypte, Jordanie, Qatar.

Le rapport recouvre l'ensemble des activités du cycle de l'eau, notamment le traitement et la distribution d'eau potable, la collecte et l'épuration des eaux usées et le traitement et valorisation des boues.

Les données associées à des activités dont la gestion n'est pas sous la responsabilité opérationnelle prépondérante de SUEZ ENVIRONNEMENT ne sont pas fournies ni prises en compte dans les calculs.

2 — Outils de reporting

SUEZ ENVIRONNEMENT utilise depuis 2003 une solution informatique de *reporting* environnemental en ligne développée par GDF SUEZ en coopération avec la société Enablon. Cette application permet la gestion et la documentation du périmètre de *reporting* environnemental, la saisie, le contrôle et la consolidation des indicateurs, l'édition de rapports et, enfin, la mise à disposition de la documentation nécessaire à la collecte des données et au contrôle de la remontée de l'information.

3 — Procédures

SUEZ ENVIRONNEMENT applique pour la remontée des informations environnementales des procédures, outils et documents support disponibles en ligne. Selon l'organisation et l'allocation de responsabilités actuelles, les procédures et outils informatiques de SUEZ ENVIRONNEMENT sont directement déployés à travers les directions centrales des *business units*. Le processus de remontée et validation des informations aux niveaux inférieurs (filiales, directions régionales, sites opérationnels) est organisé conformément aux procédures internes et vérifications mises en place par chaque *business unit*. Des procédures et outils informatiques internes adaptés à chaque organisation locale sont utilisés à ces niveaux.

Le déploiement des procédures et des instructions à travers l'ensemble du Groupe repose sur un réseau de responsables environnement (*Environmental Officers*) formellement nommés par chaque entité de saisie. Ces procédures et ces instructions de travail au niveau Groupe décrivent en détail les phases de collecte, de contrôle, de consolidation, de validation et de transmission des données environnementales au service central chargé de l'organisation du processus. Elles sont assorties de documents techniques fournissant des lignes directrices méthodologiques pour le calcul de certaines variables.

Éléments méthodologiques sur le reporting social 2013

1 — Périmètre

Les analyses sociales effectuées dans ce rapport concernent exclusivement les entités consolidées en Intégration globale (IG), sociétés pour lesquelles SUEZ ENVIRONNEMENT Company détient le contrôle, en capital et en management. Dès lors qu'une société entre dans le périmètre des sociétés en IG dans les comptes de SUEZ ENVIRONNEMENT Company, ses données sociales sont intégrées à hauteur de 100% quel que soit le pourcentage de détention du capital. Sauf exception mentionnée ci-dessous, le périmètre de restitution 2013 (couverture de l'indicateur visé en pourcentage de l'effectif Groupe) est de 100% pour l'ensemble des indicateurs.

2 — Outils et méthodes

Le *reporting* social s'appuie sur :

- un réseau de 220 personnes dans le monde, qui collectent et contrôlent les indicateurs de leur(s) entité(s) lors de chacune des campagnes trimestrielles de *reporting* social. Environ 260 liasses (en intégration globale) sont ainsi remontées chaque trimestre, correspondant aux données de plus de 400 sociétés. L'animation de ce réseau est assurée *via* des réunions trimestrielles (réunions physiques pour les correspondants des entités françaises, Web conférences pour les correspondants internationaux). Ces réunions sont notamment l'occasion de redescendre l'information, de clarifier la définition de certains indicateurs, de partager les bonnes pratiques, et de rappeler les principaux points de vigilance. Un espace collaboratif est également accessible à l'ensemble des correspondants ;
- le *Guide Utilisateur*, qui rassemble l'ensemble des définitions et des procédures qui composent le référentiel commun au Groupe, soit une cinquantaine d'indicateurs primaires dont les différents critères de collecte (par tranche d'âge, par sexe...) conduisent à disposer d'environ 250 indicateurs sociaux. Ce guide est disponible en français et anglais. Il est diffusé à l'ensemble des contributeurs ;
- l'outil de consolidation financière Magnitude qui, *via* une liasse dédiée aux indicateurs sociaux, permet la collecte, le traitement et la restitution de données saisies par les entités juridiques locales, filiales du Groupe. À chacune de ces →

→ entités est attribuée, y compris dans la phase RH, la méthode de consolidation financière : intégration globale (IG), intégration proportionnelle (IP) et mise en équivalence (MEE). Un module d'autoformation en ligne sur Magnitude est mis à la disposition des contributeurs.

3 — Consolidation et contrôle interne

Une fois collectées, les données sont consolidées par les filiales et par la Direction des Ressources humaines (DRH) du Groupe selon des procédures et des critères clairement définis. Le contrôle interne de ces données est assuré lors des étapes suivantes :

- contrôles automatiques : les liasses Magnitude intègrent un certain nombre de contrôles automatiques qui permettent aux contributeurs de fiabiliser les informations saisies au niveau le plus fin. Les contributeurs ont, en outre, la possibilité d'intégrer dans les liasses des commentaires permettant d'expliquer des évolutions significatives ou des situations spécifiques aux entités ;
- contrôles au niveau des filiales : les principales filiales procèdent aux contrôles de cohérence des données de leurs entités ;
- contrôles au niveau de la DRH Groupe : la DRH Groupe pratique à son tour des contrôles de cohérence sur les données de l'ensemble des entités. Ces contrôles consistent notamment à analyser l'évolution dans le temps des indicateurs. En cas d'évolution significative, le contributeur concerné est sollicité pour une analyse plus approfondie, qui peut conduire à une correction.

4 — Précisions et limites méthodologiques

Sur les données publiées dans le présent rapport, il convient de préciser les points suivants :

- à la différence du *reporting* social, le *reporting* Santé Sécurité prend en compte des critères de contrôle opérationnel. Cette situation entraîne une légère différence dans le périmètre des effectifs couverts par les deux *reporting* chiffrée à -5 % ; en effet, les résultats en matière de Santé Sécurité des entités rejoignant le Groupe ne sont pas intégrés avant trois ans dans le *reporting* Groupe ;
- à la répartition des effectifs par zone géographique correspond à celle du périmètre financier IFRS. Ainsi, bien que localisées en dehors de l'Europe, un certain nombre de sociétés d'Agbar sont affectées à l'Espagne. L'effectif concerné est de 2272 collaborateurs ;

- la notion de "cadres" reste parfois difficile à appréhender dans des pays autres que la France où le Groupe est implanté. Cet état de fait peut conduire à une légère sous-estimation du nombre de cadres ;
- compte tenu des délais, les données concernant la formation et les heures travaillées ne sont pas toujours finalisées et portent donc sur la situation réalisée la plus récente ;
- au titre de la formation, si la collecte des heures de formation dispensées *via e-learning* est relativement aisée dans les entités, il n'en va pas toujours de même du rapprochement entre le nombre de stagiaires ayant suivi des formations présentielle et le nombre de stagiaires ayant suivi des formations en *e-learning*. Le risque est notamment d'aboutir à un nombre total de stagiaires surestimé puisque comportant des doublons (collaborateurs ayant à la fois suivi une formation présentielle et une formation *e-learning*). Par conséquent, seules deux entités (Agbar et United Water Inc.) comptabilisent les stagiaires *e-learning* dans l'effectif formé, leur système de suivi interne permettant d'éviter ce risque de doublons ;
- À noter que les chiffres concernant les maladies professionnelles portent dorénavant sur un périmètre monde. Néanmoins, le Groupe continue d'améliorer l'organisation et la qualité de son *reporting* sur ce sujet. En effet, le concept de reconnaissance auprès de l'employeur des maladies professionnelles qui s'applique en France ne se retrouve pas dans la plupart des pays du monde. De ce fait, les informations relatives aux maladies professionnelles peuvent présenter des divergences dans le mode de calcul en raison des différences de pratiques et de réglementations locales.

Contrôles et vérifications externes

Depuis l'exercice 2012, les travaux confiés à l'organisme tiers indépendant en matière de contrôle externe s'inscrivent dans les obligations de l'article 225 de la loi française du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (dite "Grenelle II" – art. R. 225-102-1 du Code de commerce), à savoir :

- une attestation relative à la présence dans le rapport de gestion et le document de référence de toutes les informations requises par l'art. R. 225-102-1 du Code de commerce et par son décret d'application du 24 avril 2012 ;
- un avis motivé sur la sincérité des informations publiées dans le rapport de gestion et le document de référence.

Au-delà de ces obligations réglementaires, et dans la continuité des précédents exercices menés au sein du Groupe SUEZ et de ses branches jusqu'en 2007, puis du Groupe SUEZ ENVIRONNEMENT, le Groupe a confié pour l'exercice 2013 aux services spécialisés des Commissaires aux comptes une mission de vérification de 14 indicateurs environnementaux et 14 indicateurs sociaux, dont 4 indicateurs environnementaux et 9 indicateurs sociaux en assurance raisonnable (indiqués par des caractères spéciaux dans le tableau général de *reporting* des indicateurs).

La nature des travaux réalisés et les conclusions des Commissaires aux comptes sont disponibles en p. 60 du présent rapport.

Contribution du reporting annuel au suivi des objectifs de la Feuille de route de SUEZ ENVIRONNEMENT

Les *reporting* environnementaux et sociaux décrits ci-dessus permettent, après traitement des données collectées, d'assurer la traçabilité des indicateurs chiffrés de la Feuille de route Développement durable 2012-2016, à l'exception de huit indicateurs qui sont consolidés par la Direction du Plan et du Contrôle du Groupe ou par la Direction du Développement durable.

Par ailleurs, et dans la mesure où la Feuille de route Développement durable est le cadre d'une démarche de progrès, certains des indicateurs, assortis d'objectifs chiffrés à atteindre en 2016 selon des plans d'action dédiés ne portent pas systématiquement sur l'ensemble des métiers ou sur l'ensemble du périmètre couvert par les *reporting* environnementaux et sociaux du Groupe. Ces restrictions de périmètre ont été indiquées au cas par cas dans les chapitres relatifs à chacun des 12 engagements de la Feuille de route. Il est par ailleurs à noter que, pour permettre la mise en perspective des indicateurs 2013 de la nouvelle Feuille de route, ces derniers ont été également calculés selon la même définition et le même périmètre sur l'année 2012. /

Indicateurs environnementaux

Section	Vérification par les Commissaires aux comptes	Unité	GRI3	2011	2012	2013
Management						
PROPRETÉ – Part de l'activité (tonnage) couverte par un système de management environnemental (SME)	Assurance modérée	%	4,8	89 %	84 %	87,3 %
EAU – Part de l'activité (en volume) couverte par un système de management environnemental (SME)	Assurance raisonnable	%	4,8	49,7 %	68,1 %	73,6 %
Plaintes avec mise en demeure (liées à des incidents affectant l'environnement)		Nb	EN28	39 %	32 %	11
Condammations liées à des dommages occasionnés à l'environnement		Nb	EN28	16	3	3
Indemnités payées pour les condammations (liées à des incidents affectant l'environnement)		K€	EN28	243	1715	22
Nombre total et volume des déversements accidentels significatifs		Nb	EN23	aucun	aucun	aucun
Énergie						
Capacité installée – Électricité – Valorisation du biogaz		MWe	EN3	133	134	172
Capacité installée – Électricité – Valorisation énergétique des déchets ménagers		MWe	EN3	502	517	515
Capacité installée – Chaleur – Valorisation du biogaz		MWth	EN3	62	67	199
Capacité installée – Chaleur – Valorisation énergétique des déchets ménagers		MWth	EN3	1 668	1 632	1 587
Consommation d'énergie – Déchets uniquement – ÉLECTRIQUE	•	MWhe	EN3	551 381	587 000	558 360
Consommation d'énergie – Eau uniquement – ÉLECTRIQUE	•	MWhe	EN3	3 704 672	4 170 000	4 542 515
Consommation d'énergie – Eau et déchets – ÉLECTRIQUE		MWhe	EN4	4 256 053	4 757 000	5 100 875
Consommation d'énergie – Eau et déchets – GAZ NATUREL		MWhe	EN4	418 159	436 250	387 973
Consommation d'énergie – Eau et déchets – AUTRES COMBUSTIBLES		MWhe	EN4	2 910 102	3 201 198	3 899 284
Consommation d'énergie – Déchets – TOTAL des consommations d'énergie		MWhe	EN3	3 556 391	3 473 482	3 344 816
Consommation d'énergie – Eau – TOTAL des consommations d'énergie	••	MWhe	EN3	4 027 923	4 920 966	6 043 316
Consommation d'énergie par tonne de déchets traités		kWh eq/T	EN3	30	33	35
Consommation d'électricité (production et distribution) par mètres cube d'eau potable produite		Whe/m³	EN3	454	519	426
Consommation d'énergie par m³ d'eau usée collectée et traitée		Wh eq/m³	EN3	609	937	611
Eau						
PROPRETÉ – Consommation d'eau		m³	EN8	9 032 678	9 588 054	9 345 524
Air						
Émissions directes de GES (1)	••	TeqCO ₂	EN16	6 313 239	5 695 329	5 426 088
— dont Propreté – activité de collecte		TeqCO ₂	EN16	693 379	558 591	567 390
— dont Propreté – incinération		TeqCO ₂	EN16	2 176 712	2 275 013	2 066 971
— dont Propreté – stockage		TeqCO ₂	EN16	2 696 237	2 048 755	2 066 051
— dont Propreté – traitement des déchets industriels dangereux		TeqCO ₂	EN16	425 182	385 778	291 446
— Autres émissions directes		TeqCO ₂	EN16	321 729	427 191	434 230
Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone		T	EN19	aucune	aucune	aucune
Émissions indirectes de GES		TeqCO ₂	EN16	1 429 121	1 473 660	1 977 016
— dont Propreté – Consommation annuelle d'électricité		TeqCO ₂	EN16	246 856	280 698	314 587
— dont Eau – Consommation annuelle d'électricité		TeqCO ₂	EN16	1 182 265	1 192 962	1 662 429
Contribution aux émissions évitées de GES		TeqCO ₂	EN16	7 618 670	7 545 530	8 238 948
— dont Propreté – par la valorisation matière		TeqCO ₂	EN16	5 135 626	5 065 676	5 776 890
— dont Propreté – par la valorisation énergétique (incinération)		TeqCO ₂	EN16	867 312	1 025 734	998 694
— dont Propreté – par la valorisation énergétique (stockage)		TeqCO ₂	EN16	330 520	376 258	400 422
— dont Propreté – par la valorisation énergétique des déchets dangereux		TeqCO ₂	EN16	91 234	71 176	73 300
— dont Propreté – par les combustibles alternatifs préparés et fournis par SE		TeqCO ₂	EN16	1 093 049	920 367	899 250
— dont Eau – par la valorisation énergétique		TeqCO ₂	EN16	100 928	86 219	90 391
Distribution et production d'eau potable						
Quantité d'eau souterraine prélevée		Mm³	EN1	651	553	693
Quantité d'eau de surface prélevée		Mm³	EN1	3 098	3 216	3 213
Nombre de stations de traitement d'eau potable		Nb	SE	1 209	1 177	1 154
Volume annuel produit (injecté sur le réseau)		Mm³	SE	4 484	4 752	4 954
Volume d'eau potable distribuée		Mm³	SE	3 089	3 362	4 275
Rendement technique des réseaux de distribution d'eau potable	••	%	SE	72,01	76,80	76,41
Longueur des réseaux		km	SE	240 621	251 292	250 905
Quantité de réactifs utilisés pour le traitement d'eau potable		T	EN1	115 658	129 144	115 703
Collecte et traitement des eaux usées						
Nombre total de stations d'épuration		Nb	EN26	2 267	2 266	2 180
Longueur des réseaux		km	EN26	113 441	122 054	123 917
Quantité d'eau usée traitée		Mm³	EN26	3 189	3 316	3 981
Quantité de DBO entrant en station d'épuration		T	EN21	867 006	811 719	924 765
Quantité de DBO sortant de station d'épuration		T	EN21	77 638	62 304	83 690
Rendement épuratoire – quantité de DBO5 éliminée – des stations d'épuration	•	%	EN26	91,1	92	91
Quantité d'azote entrant en station d'épuration		T	EN21	142 430	144 767	147 365
Quantité d'azote sortant de station d'épuration		T	EN21	54 821	54 526	50 279
Rendement épuratoire – quantité d'azote éliminée – des stations d'épuration		%	EN26	62	62	66
Quantités de réactifs utilisés dans le traitement d'assainissement		T	EN1	109 472	84 742	93 470
Taux des eaux réutilisées après traitement		%	EN10	23	23	20
Taux de boues réutilisées (valorisées agronomiquement)		%	EN22	64	71	63
Production d'énergie électrique	•	GWh	EN6	NC	NC	102
Production d'énergie thermique	•	GWh	EN6	NC	NC	149

Section	Vérification par les Commissaires aux comptes	Unité	GRI3	2011	2012	2013
Activités des services de collecte						
Nombre d'habitants desservis par la collecte	Assurance modérée	Nb	SE	56 796 911	49 292 436	52 276 940
Nombre de clients industriels et commerciaux desservis par la collecte	Assurance raisonnable	Nb	SE	435 209	466 275	417 349
Tonnage total de déchets ménagers et assimilés collectés		T	EN22	11 964 842	11 582 456	10 507 863
Tonnage total de déchets médicaux collectés		T	EN22	155 108	159 954	149 847
Tonnage total de déchets industriels et commerciaux collectés (DIB)		T	EN22	20 608 643	14 002 761	11 988 467
Tonnage de déchets dangereux collectés		T	EN22	2 284 682	1 186 878	1 083 568
Nombre total de camions de collecte de déchets, de nettoyage, d'assainissement		Nb	EN29	12 067	12 174	12 545
Taux du parc de camions roulant aux carburants alternatifs		%	EN29	5,0	4,7	2,9
Consommation mesurée de carburant par camion		m³/nb	EN3	16,4	14,6	15,0
Consommation moyenne de carburant à la tonne collectée		L/T	EN3	6,1	7,4	6,7
Activités de tri/recyclage						
Nombre de stations de transfert		Nb	SE	279	270	385
Nombre de centres de tri/recyclage		Nb	SE	366	373	349
Tonnage de matières valorisées sortant des centres de tri	•	T	EN22	7 697 380	8 781 841	8 568 410
Quantité de matière première de recyclage	•	T	EN22	NC	NC	3 500 000
Activités de compostage						
Nombre de sites de compostage		Nb	SE	120	128	123
Tonnage entrant		T	EN22	1 751 312	2 081 652	2 209 965
Tonnage de compost produit		T	EN22	756 207	847 401	901 538
Tonnage de boues pour épandage traitées pour une valorisation matière		T	EN22	576 526	573 197	569 970
Efficacité apparente de la valorisation biologique		%	EN22	57	54	59
Activités de traitement thermique des déchets non dangereux						
Nombre d'usines d'incinération des déchets urbains		Nb	SE	47	48	46
Tonnage de déchets incinérés		T	EN6	6 352 286	6 662 964	6 225 817
Émissions de SOx		T	EN20	380	385	297
Émissions de NOx		T	EN20	4 126	4 291	3 894
Émissions de poussières		T	EN20	39	45	53
Quantité de Résidus d'Épuration des Fumées d'Incinérateurs produites		T	EN22	281 948	299 317	278 946
Taux de valorisation des mâchefers		%	EN22	88	90	96
Quantité d'énergie électrique produite (1)	•	MWhe	EN6	2 621 521	2 862 674	2 704 202
Quantité d'énergie thermique vendue (1)	•	MWth	EN6	1 610 427	1 960 373	1 942 843
Activités de stockage de déchets non dangereux (décharges)						
Nombre de centres de stockage de déchets (K1+K2+K3)		Nb	SE	130	141	127
Tonnage entrant en centres de stockage de déchets ménagers		T	EN22	16 416 905	15 960 908	18 501 616
Quantité de lixiviat traité		m³	EN22	2 909 129	3 084 549	3 107 766
Part de déchets stockés dans des centres équipés d'un système de captage et de traitement du biogaz		%	EN22	95,7	94,0	74
Quantité de méthane collecté et traité		Nm³	EN6	152 894 491	140 330 221	107 167 914
Quantité de méthane valorisé en énergie		Nm³	EN6	315 148 521	332 594 670	293 058 622
Quantité d'électricité produite à partir du biogaz		MWhe	EN6	741 363	830 182	919 918
Activités liées au traitement des déchets dangereux						
Nombre d'incinérateurs de déchets dangereux		Nb	SE	9	9	9
Nombre de plateformes de déchets dangereux (prétraitement et transfert)		Nb	SE	154	172	122
Nombre d'installations de stockage de déchets industriels (décharges K1)		Nb	SE	15	16	16
Nombre de sites de traitement de déchets d'activités de soins		Nb	SE	6	7	7
Déchets dangereux traités – Total sans les sols contaminés		T	EN22	2 488 343	2 705 737	2 204 273
— dont valorisés en cimenterie		T	EN22	514 883	482 776	411 566
— dont incinérés		T	EN22	330 201	348 982	360 820
Tonnage de sols traités/valorisés		T	EN23	1 009 493	1 310 184	1 530 656
Quantité d'énergie alternative fournie par la valorisation de déchets sous forme de combustibles		TEP	EN22	290 168	244 327	283 445
Tonnage entrant en décharge K1		T	EN22	598 821	627 500	613 860
Activités liées aux déchets d'équipements électriques et électroniques						
Nombre de sites de traitement des déchets électriques et électroniques en fin de vie		Nb	SE	10	10	9
Tonnage entrant pour démontage/recyclage		T	EN22	18 317	18 704	23 918
Total						
Total de déchets traités		T	SE	41 944 827	44 403 767	40 587 456
% de produits vendus et de leurs emballages recyclés ou réutilisés		%	EN27	aucun	aucun	aucun

(1) Assurance raisonnable sur le périmètre Déchets Europe.

Indicateurs sociaux et sociétaux

	Vérification par les Commissaires aux comptes		Valeur absolue				Valeur relative				
	Assurance modérée	Assurance raisonnable	GRI	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
Répartition de l'effectif par division			LA1								
Eau Europe			LA1	24 402	23 302	22 208	39 817	30,7%	29,0%	27,9%	50,3%
Propreté Europe			LA1	35 080	35 014	34 561	22 423	44,1%	43,5%	43,4%	28,3%
International			LA1	19 424	21 429	22 038	16 230	24,4%	26,6%	27,7%	20,5%
Services centraux			LA1	648	665	742	749	0,8%	0,8%	0,9%	0,9%
Total	**		LA1	79 554	80 410	79 549	79 219	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Répartition de l'effectif par zone géographique			LA1								
France			LA1	34 948	35 654	34 776	33 468	43,9%	44,3%	43,7%	42,2%
Europe (hors France)			LA1	32 347	31 141	29 974	29 521	40,7%	38,7%	37,7%	37,3%
Amérique du Nord			LA1	3 347	3 362	3 367	3 312	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%
Amérique du Sud			LA1	252	238	240	293	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%
Afrique/Moyen-Orient			LA1	4 377	5 137	6 165	7 231	5,5%	6,4%	7,7%	9,1%
Asie/Océanie			LA1	4 283	4 878	5 027	5 394	5,4%	6,1%	6,3%	6,8%
Total			LA1	79 554	80 410	79 549	79 219	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Répartition des salariés par tranche d'âge (pour l'effectif en CDI)		**									
- de 25 ans								3,0%	2,8%	2,6%	
25-29 ans								9,1%	8,8%	8,0%	
30-34 ans								12,7%	12,7%	12,5%	
35-39 ans								14,6%	14,2%	13,9%	
40-44 ans								16,3%	16,4%	16,4%	
45-49 ans								16,8%	16,7%	16,7%	
50-54 ans								13,9%	14,3%	14,8%	
55-59 ans								9,9%	10,1%	10,8%	
60-64 ans								3,2%	3,4%	3,7%	
65 ans et +								0,5%	0,6%	0,6%	
Répartition de l'effectif par CSP		**	LA1								
Cadres			LA1	10 665	11 181	11 261	11 441	13,4%	13,9%	14,2%	14,4%
Techniciens supérieurs et agents de maîtrise (TSM)			LA1	15 089	15 829	16 162	16 476	19,0%	19,7%	20,3%	20,8%
Ouvriers, employés, techniciens (OET)			LA1	53 800	53 400	52 126	51 302	67,6%	66,4%	65,5%	64,8%
Total			LA1	79 554	80 410	79 549	79 219	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Répartition de l'effectif par sexe		**	LA13								
Hommes			LA13	64 104	64 471	63 858	63 280	80,6%	80,2%	80,3%	79,9%
Femmes			LA13	15 450	15 939	15 691	15 939	19,4%	19,8%	19,7%	20,1%
Total			LA13	79 554	80 410	79 549	79 219	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Part des femmes dans l'encadrement		**	LA13								
Hommes			LA13	7 939	8 218	8 215	8 260	74,4%	73,5%	73,0%	72,2%
Femmes			LA13	2 726	2 963	3 046	3 181	25,6%	26,5%	27,0%	27,8%
Total			LA13	10 665	11 181	11 261	11 441	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Proportion des personnes handicapées dans l'effectif								1,5%	1,5%	1,8%	1,8%
Pourcentage de collaborateurs handicapés par rapport à l'effectif total fin de période								1,5%	1,5%	1,8%	1,8%
Répartition de l'effectif par type de contrat			LA1								
Contrats à durée indéterminée (CDI)			LA1				73 809	91,3%	91,4%	93,0%	93,2%
Autres contrats			LA1				5 410	8,7%	8,6%	7,0%	6,8%
Total			LA1				79 219	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Emploi			LA2								
Turnover (1)	•		LA2					6,5%	6,7%	6,4%	6,4%
Turnover volontaire (2)		••	LA2					3,0%	3,6%	3,3%	3,0%
Taux d'embauche (3)	•		LA2					20,6%	21,6%	18,6%	18,2%
Taux d'embauche en CDI (4)			LA2					36,4%	39,0%	45,3%	42,8%
Recrutements			LA2								
Nombre de recrutements externes en CDI			LA2	5 906	6 773	6 743	6 203				
Nombre de recrutements externes en CDD			LA2	10 316	10 601	8 137	8 287				
Total			LA2	16 222	17 374	14 880	14 490				
Conditions de travail			LA7								
Taux d'absentéisme (jours d'absence/personne) (5)			LA7	12,2	12	11,6	11,8				
Taux d'heures supplémentaires (6)			LA7					4,4%	4,3%	4,3%	4,8%
Sécurité au travail			LA7								
Maladies professionnelles reconnues	•						56				

	Vérification par les Commissaires aux comptes		Valeur absolue				Valeur relative				
	Assurance modérée	Assurance raisonnable	GRI	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
Nombre d'accidents mortels (collaborateurs)	•		LA7	5	4	5	4				
Taux de fréquence (7)		••	LA7	16,28	14,06	13,32	12,17				
Taux de gravité (8)	•		LA7	0,68	0,66	0,6	0,54				
Formation			LA10								
Pourcentage effectif formé		••	LA10					61,2%	69,4%	68,4%	69,4%
Nombre annuel d'heures de formation par personne formée		••	LA10					26	24	24	24,9
Dépenses moyennes de formation par personne formée			LA10					532€	550€	537€	489€
Répartition des heures de formation par thème			LA10								
Technique des métiers			LA10					28,4%	24,5%	27,2%	26,0%
Qualité, environnement et sécurité			LA10					36,6%	40,4%	36,8%	38,7%
Langues			LA10					5,2%	5,4%	7,7%	6,4%
Autres			LA10					29,8%	29,7%	28,3%	28,8%

(1) Turnover : nombre de licenciements et de démissions/ effectif moyen - (2) Turnover volontaire : nombre de démissions/ effectif moyen - (3) Taux d'embauche : nombre de recrutements en CDI et en CDD/ effectif moyen - (4) Taux d'embauche en CDI : nombre de recrutements en CDI/ nombre de recrutements en CDI et CDD - (5) Sur la base d'une durée théorique de 8 jours par jour - (6) Taux d'heures supplémentaires : nombre d'heures supplémentaires/ nombre d'heures travaillées - (7) Taux de fréquence : nombre d'accidents avec arrêts x 1 000 000/ nombre d'heures travaillées - (8) Taux de gravité : nombre de journées indemnisées x 1 000/ nombre d'heures travaillées.



ÉVALUATIONS PAR LES ORGANISMES TIERS

Évaluations par les organismes tiers

LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

SUEZ ENVIRONNEMENT adhère au *Global Compact*, initiative reposant sur les 10 principes du Pacte mondial des Nations unies.

Le Pacte mondial invite les entreprises à adopter, à soutenir et à appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail et de l'environnement, et de lutte contre la corruption.

Les principes, catégorie par catégorie, sont les suivants :

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 dans leur sphère d'influence; et
- 2 — À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

Normes de travail

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

Environnement

- 7 — Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement;
- 8 — À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement; et
- 9 — 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.

Le niveau de communication de SUEZ ENVIRONNEMENT au regard de ces 10 principes a été évalué *Global Compact Advanced Level* en 2013.



Évaluations par les organismes tiers

LE NIVEAU D'APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES DU GRI



Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que **SUEZ ENVIRONNEMENT** a présenté son rapport "Développement Durable - Engagements et Performances 2013" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application B+.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3.1 a été appliqué dans le rapport de développement durable soumis. La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3.1 du GRI. Pour la méthodologie, voir www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

Amsterdam, 6 mai 2014



Ásthildur Hjaltadóttir

Ásthildur Hjaltadóttir
Directrice des services
Global Reporting Initiative

Le "B+" a été ajouté à ce Niveau d'Application car SUEZ ENVIRONNEMENT a soumis (une partie de) ce rapport pour vérification externe. GRI respecte le jugement du rédacteur concernant le choix des auditeurs externes et la portée de la vérification.

Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau, il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable le plus appliqué dans le monde, et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale. www.globalreporting.org

Clause d'exclusion: Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, le 29 Avril 2014. GRI exclut explicitement tout changement qui a été apporté à ce type de matériel ultérieurement.

↓
Pour en savoir plus
<http://www.suez-environnement.fr/developpement-durable/performance-méthodologie/notation-extra-financiere>

Évaluations par les organismes tiers

L'ÉVALUATION DE SUEZ ENVIRONNEMENT PAR LES ORGANISMES DE NOTATION EXTRAFINANCIÈRE

SUEZ ENVIRONNEMENT est régulièrement évalué par des agences de notation extrafinancière.

C'est une évaluation de l'entreprise qui ne prend pas uniquement en compte la performance économique mais également les performances au regard des impacts sur l'environnement, la gestion de la dimension sociale, l'engagement sociétal ainsi que la gouvernance d'entreprise. Pour cela, les agences de notation utilisent l'information publique (publications officielles, informations émanant des parties prenantes...) et les réponses du Groupe à leurs questionnaires.

Ces notations sont devenues des instruments essentiels à la fois pour le pilotage stratégique et la mise en œuvre opérationnelle mais également comme éléments de dialogue avec les parties prenantes : marchés, investisseurs, société civile, institutions, associations.

Les nombreuses initiatives de développement durable lancées par SUEZ ENVIRONNEMENT lui valent d'intégrer plusieurs indices prestigieux. L'intégration de ces indices est perçue comme une référence par les parties prenantes, les analystes et les actionnaires.

SUEZ ENVIRONNEMENT a ainsi rejoint :

- les indices *Dow Jones Sustainability World Index* et *Dow Jones Sustainability Europe Index* depuis 2009 ;
- l'indice *Ethibel Sustainability Indices Excellence Europe*, depuis 2010 ;
- les indices VIGEO NYSE Euronext suivants au 1^{er} décembre 2013 :
 - *NYSE Euronext Vigeo World 120* : les 120 entreprises les plus avancées au niveau mondial,
 - *NYSE Euronext Vigeo Europe 120* : les 120 entreprises européennes les plus avancées,
 - *NYSE Euronext Vigeo Eurozone 120* : Les 120 entreprises les plus avancées de la zone euro,
 - *NYSE Euronext Vigeo France 20* : les 20 entreprises françaises les plus avancées ;
- l'indice FTSE4Good depuis 2011, suite à l'évaluation de l'agence de notation EIRIS.

Le Dow Jones sustainability index (DJSI)

Le DJSI, créé en 1999, est l'indice consacré à l'investissement durable de la société S&P Dow Jones Indices en partenariat avec RobecoSAM (un gestionnaire d'actifs spécialisé dans l'investissement responsable). Il sélectionne, parmi les 2500 plus grosses capitalisations boursières mondiales, les entreprises ayant les meilleures performances en matière

de développement durable d'après l'expertise de RobecoSAM. Le DJSI regroupe plus de 300 entreprises internationales, le top 10% des entreprises socialement responsables, qui représentent 59 industries dans 30 pays différents.

Depuis sa création en 2009, SUEZ ENVIRONNEMENT est présent dans l'indice DJSI. Avec un score de 80% en 2013, SUEZ ENVIRONNEMENT est leader de sa catégorie pour la deuxième année consécutive.

Au début de l'année 2014 RobecoSAM a publié son *Sustainability Yearbook 2014*, rapport qui présente les entreprises reconnues comme leaders en matière de durabilité dans chacun des 59 industries répertoriées : SUEZ ENVIRONNEMENT fait partie des entreprises sélectionnées et reçoit la médaille d'or pour la deuxième année consécutive.

Dimension environnementale

En 2013 SUEZ ENVIRONNEMENT obtient la meilleure note de l'industrie pour la dimension environnementale portée particulièrement par la qualité de son *reporting*. La politique climat du Groupe offre encore des perspectives de progrès.

Dimension économique

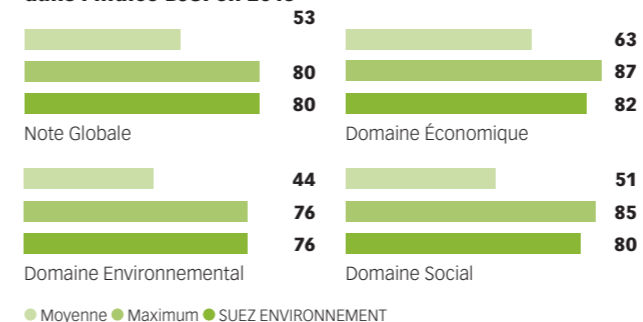
Le score du Groupe sur la dimension économique se situe bien au-dessus de la moyenne de l'industrie. Les items sur la conduite des affaires et sur la qualité de ses opérations dans le secteur de l'eau obtiennent des notes à la hausse tandis qu'elles enregistrent une légère baisse sur la gouvernance d'entreprise et la gestion de la chaîne de fournisseurs. Les systèmes de *score cards* et de mesures continuent d'obtenir d'excellentes notes.

Dimension sociale

Sur la dimension sociale, le score du Groupe est de 29 points supérieur à celui de la moyenne de l'industrie même si les sujets liés à la HSE et à l'attraction des talents peuvent encore progresser. La gestion du capital humain, quant à elle, progresse fortement entre 2012 et 2013.



Score SUEZ ENVIRONNEMENT dans l'indice DJSI en 2013



L'évaluation par Vigeo Rating

Vigeo est le premier expert européen de l'analyse, de la notation et de l'audit-conseil des organisations, s'agissant de leurs démarches, pratiques et résultats liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance "ESG".

Le Groupe est évalué dans la catégorie "Opérateurs de services d'eau et de déchets" et obtient la meilleure note dans toutes les catégories sauf la catégorie "Gouvernance d'entreprise". À la fois lors de sa notation en 2011 puis en 2013, il est classé premier de sa catégorie (qui contient sept entreprises en 2013).

L'évaluation de Vigeo sur les six catégories "ESG" porte sur la pertinence des politiques mises en œuvre, la cohérence du déploiement et sur l'efficacité des résultats. Les résultats de l'évaluation 2013 sont les suivants :

- dans le domaine de l'environnement, la performance du Groupe est portée par son système de prévention des risques environnementaux qui couvre plus de 90% de ses activités dans l'eau et les déchets. De plus SUEZ ENVIRONNEMENT est remarqué pour sa performance avancée sur la gestion des déchets et des pollutions locales. Le Groupe doit néanmoins progresser sur la gestion de la demande en eau et sur les impacts liés à la consommation d'énergie ;
- la performance du Groupe dans le domaine social se situe au-dessus de la moyenne du secteur. Les moyens alloués à l'amélioration des conditions de santé et sécurité au travail ainsi que la qualité des relations sociales sont particulièrement bien notés ;

— dans le domaine des droits humains, la performance du Groupe est également très satisfaisante avec notamment la formalisation d'un engagement lié au respect de la liberté d'association, la négociation d'accords collectifs, le respect des droits humains et la prévention contre les discriminations ;

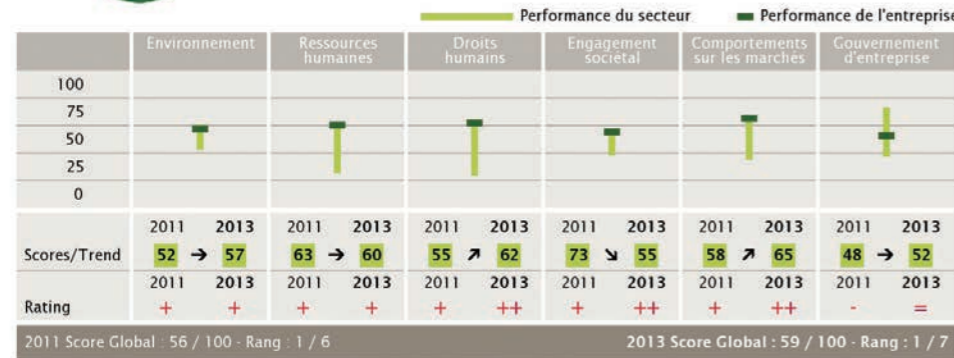
— dans le domaine de l'engagement sociétal SUEZ ENVIRONNEMENT reste au-dessus de la moyenne du secteur grâce à ses engagements ambitieux de promotion de l'accès à l'eau avec des moyens efficaces tels qu'une fondation dédiée et le transfert de savoir-faire et de technologie dans certains pays ;

— la performance dans le domaine de la gouvernance d'entreprise reste stable dans la moyenne du secteur, même si des progrès peuvent être réalisés notamment en matière de transparence sur la rémunération des dirigeants et sur le nombre d'administrateurs indépendants (évaluation Vigeo réalisée avant la fin du Pacte d'actionnaires) ;

— la performance dans le domaine du comportement sur les marchés a augmenté en raison des formations dispensées aux managers sur la corruption et les règles de compétition dans l'Union européenne. Le Groupe a également pris des mesures efficaces et responsables pour ses activités de lobbying (Vigeo a noté la transparence et l'intégrité des pratiques de lobbying et SUEZ ENVIRONNEMENT est la seule entreprise française classée parmi les 10 meilleures).



Suez Environnement - Août 2013
Secteur : Waste & Water Utilities
Entreprises dans le panel sectoriel : 7



Environnement : protection de l'environnement dans la fabrication, la distribution, l'utilisation et l'élimination du produit
Ressources humaines : dialogue social, conditions de travail, santé et sécurité, valorisation des emplois et des compétences, systèmes de rémunérations
Droits humains : droits humains fondamentaux, libertés syndicales, négociation collective, non-discrimination, travail forcé, travail des enfants
Engagement sociétal : impacts sur les territoires d'implantation, contribution au développement économique et social, causes d'intérêt général
Comportement sur les marchés : relations avec les clients, les fournisseurs et les sous-traitants, respect des règles concurrentielles, prévention de la corruption
Gouvernement d'entreprise : conseil d'administration, audits et mécanismes de contrôle, droits des actionnaires, rémunération des dirigeants

www.vigeo.com

Le score est le niveau d'engagement en responsabilité sociale de l'entreprise sur une échelle de 0 à 100. Il résulte de l'analyse de la pertinence et l'efficacité des politiques. Le rating est le positionnement de l'entreprise au regard des entreprises du secteur.

- ++ l'entreprise est classée parmi les entreprises les plus engagées de son secteur
- + l'entreprise est classée parmi les entreprises actives de son secteur
- = l'entreprise est classée dans la moyenne des entreprises de son secteur
- l'entreprise est classée parmi les entreprises en dessous de la moyenne de son secteur
- l'entreprise est classée parmi les entreprises les moins avancées de son secteur



Suez Environnement est inclus dans

Vigeo World 120 distingue les 120 entreprises cotées dont les performances en responsabilité sociale sont les mieux notées par Vigeo au niveau mondial. Ces entreprises démontrent les engagements les plus probants et obtiennent de la part de Vigeo les meilleurs niveaux d'assurance. La composition de cet indice est mise à jour tous les six mois.



www.vigeo.com



Suez Environnement est inclus dans

Vigeo Eurozone 120 distingue les 120 entreprises cotées dont les performances en responsabilité sociale sont les mieux notées dans la zone euro. Ces entreprises démontrent les engagements les plus probants et obtiennent de la part de Vigeo les meilleurs niveaux d'assurance. La composition de cet indice est mise à jour tous les six mois.



www.vigeo.com



Suez Environnement est inclus dans

Ethibel Sustainability Index (ESI)[®] Excellence EUROPE est composé de 200 entreprises européennes cotées (univers Stoxx 600 Europe). Il s'agit d'entreprises présentant des performances largement supérieures à la moyenne en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE). La sélection des valeurs se fait sur la base des ratings de Vigeo et selon le cahier des charges, l'analyse de controverses et les critères éthiques établis par l'institut indépendant Forum ETHIBEL.



www.vigeo.com



Suez Environnement est inclus dans

Vigeo France 20 distingue les 20 entreprises françaises cotées dont les performances en responsabilité sociale sont les mieux notées par Vigeo. Ces entreprises démontrent les engagements les plus probants et obtiennent de la part de Vigeo les meilleurs niveaux d'assurance. La composition de cet indice est mise à jour tous les six mois.



www.vigeo.com



Suez Environnement est inclus dans

Vigeo Europe 120 distingue les 120 entreprises européennes cotées dont les performances en responsabilité sociale sont les mieux notées par Vigeo. Ces entreprises démontrent les engagements les plus probants et obtiennent de la part de Vigeo les meilleurs niveaux d'assurance. La composition de cet indice est mise à jour tous les six mois.



www.vigeo.com

→

L'évaluation par le Carbon Disclosure Project

Le Carbon Disclosure Project (CDP) est une organisation indépendante à but non lucratif qui travaille, au niveau mondial, à la réduction des émissions de gaz à effets de serre et à l'usage durable de l'eau par les entreprises et les villes. Il y a plus de 10 ans, le CDP a été pionnier en lançant le seul système de reporting pour les entreprises leur permettant de rapporter leur impact environnemental et partager, avec les investisseurs, leurs stratégies d'adaptation au changement climatique.

En 2013, le CDP a demandé à plus de 5 000 entreprises du monde entier de rapporter leurs données relatives au changement climatique.

Quatre-vingt-un pour cent des 500 plus grandes capitalisations boursières mondiales (Global 500) s'engagent avec le CDP pour permettre de mesurer leur empreinte carbone et leurs actions pour lutter contre le changement climatique.

En 2013, le Groupe améliore sa note à la fois en disclosure (88 en 2013 par rapport à 84 en 2012) et en performance (B en 2013 et C en 2012). La note disclosure évalue la transparence et la publication des informations liées à la gestion du changement climatique dans l'entreprise. La note performance évalue les actions positives de l'entreprise sur l'atténuation, l'adaptation et la transparence et permet aux investisseurs de mieux comprendre comment est gérée la question du carbone dans l'entreprise. Avec ces notes, SUEZ ENVIRONNEMENT a un score supérieur aux moyennes mondiales et françaises. /



Évaluations par les organismes tiers

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

SUEZ ENVIRONNEMENT Company

Exercice clos le 31 décembre 2013

**Rapport des Commissaires aux comptes, désignés
organismes tiers indépendants, sur les informations
sociales, environnementales et sociétales
consolidées figurant dans le rapport de gestion**

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de la société SUEZ ENVIRONNEMENT Company, désignés organismes tiers indépendants, dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion (ci-après les "Informations RSE"), établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2013 en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés (ci-après le "Référentiel") par la société et disponible sur demande auprès du Département environnement et évaluation de la performance, de la Direction de la performance ressources humaines et de la Direction santé sécurité et dont un résumé figure dans le rapport de gestion.

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité des Commissaires aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentées dans le rapport de gestion ou font l'objet; en cas d'omission d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE);

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE);

- d'exprimer, à la demande de la société, une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que certaines Informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe XXX aux chapitres 6.8 et 17 du document de référence ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 15 personnes entre octobre 2013 et février 2014 pour une durée d'environ 20 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé et le rapport d'assurance raisonnable, à la norme internationale ISAE 3000⁽¹⁾.

1 — Attestation de présence des Informations RSE

- Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent;
- nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce;
- en cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce;
- nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 223-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce

(1) – ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information.

avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée aux paragraphes 6.8.1.8 et 17.2.5 du document de référence.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations requises.

**2 — Avis motivé sur la sincérité
des Informations RSE**

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené les entretiens que nous avons estimés nécessaires avec environ 30 personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue des tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes⁽²⁾ :

- au niveau de l'entité consolidante et du Département environnement et évaluation de la performance, de la Direction de la performance ressources humaines et de la Direction santé sécurité, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondage, les calculs ainsi que la consolidation

des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion;

- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées⁽³⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risques, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 52% des effectifs et entre 73% et 97% des informations quantitatives environnementales.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les informations RSE ne peut être totalement éliminé.

(2) – Les informations en assurance raisonnable et les informations suivantes : Taux de pollution organique éliminée (DBO5), quantité de matériaux sortants (récupérés, recyclés ou triés) sur des centres de valorisation matière et recyclage ou transfert. Quantité (sortie) de matières premières de recyclage, Production d'énergie électrique (Déchets), Production d'énergie thermique (Déchets), Production d'énergie électrique (Eau), Production d'énergie thermique (Eau), Consommation d'énergie électrique (Déchet), Consommation d'énergie électrique (Eau), Répartition des salariés par tranche d'âge (pour effectif en CDI), Taux d'embauches, Turnover, Nombre d'heures de formation *via e-learning*, Nombre d'accidents mortels (collaborateurs), Taux de gravité des accidents du travail, Nombre de nouveaux cas reconnus de maladie professionnelle.

(3) – Informations sociales : Lydec, Lyonnaise des Eaux France, OCEA, United Water, Agbar, SITA Holding UK, SITA El Beida (hors santé et sécurité), SITA Île-de-France, SITA Centre Est, SITA Nederland BV, SE Deutschland GMBH, SITA Sverige et SITA Australia, Degrémont (santé et sécurité uniquement).

Informations environnementales : Lyonnaise des Eaux, Degrémont, Agbar, United Water, SITA France, SITA UK, SITA Vlaanderen, SITA Nederland, SITA Australia, SITA Sverige.

→

Réserve exprimée

Le manque de compréhension de l'indicateur "Quantité de déchets traités dans des centres de valorisation matière et recyclage" constaté sur certaines filiales de la branche Propreté ne permet pas d'exprimer un niveau d'assurance modérée sur la donnée Groupe calculée.

Conclusion

Sur la base de nos travaux et sous cette réserve, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

3 — Rapport d'assurance raisonnable sur une sélection d'information RSE**Nature et étendue des travaux**

Concernant les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe **, nous avons mené des travaux de même nature que ceux réalisés et décrits dans le paragraphe 2 ci-dessus pour les informations RSE considérées les plus importantes mais de manière plus approfondie, en particulier en ce qui concerne le nombre de tests.

L'échantillon sélectionné représente ainsi 52% des effectifs et entre 78% et 100% des informations environnementales identifiées par le signe **.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe **.

Réserves exprimées

Le manque de fiabilité constaté pour certaines entités sur les données relatives aux consommations d'énergie de la branche Eau entraîne une incertitude sur ces informations.

Conclusion

Sur la base de nos travaux et sous cette réserve, les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe **, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels.

Observations

Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur les éléments suivants : pour l'indicateur "Consommation d'énergie électrique (Déchets)", les données d'une filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT, prises en compte dans le calcul, concernent l'année 2012 et non la période en cours. /

Courbevoie et Paris-La Défense, le 20 février 2014
Les Commissaires aux comptes

Mazars

Emmanuelle Rigaudias
— Associée responsable du Département
RSE et Développement durable
Isabelle Massa
— Associée

Ernst & Young et Autres

Christophe Schmeitzky
— Associé, Département
Développement durable
Charles-Emmanuel Chosson
— Associé



POUR ALLER
PLUS LOIN

Pour aller plus loin

LES DÉMARCHES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES FILIALES

Lyonnaise des Eaux

Une démarche pleinement intégrée à la stratégie de l'entreprise

La politique de développement durable de Lyonnaise des Eaux a été, dès 2006, intégrée à la stratégie globale de l'entreprise et formalisée autour d'engagements datés et chiffrés. L'état d'avancement de ces engagements est évalué annuellement à la demande de Lyonnaise des Eaux par un tiers, l'agence de notation extrafinancière Vigeo, et les résultats de cette évaluation sont rendus publics. Cette démarche permet, d'une part, un dialogue très transparent avec les clients de la société, et, d'autre part, de tenir compte des enseignements de l'évaluation annuelle dans la démarche de progrès de l'entreprise.

Pour la période 2012-2016, Lyonnaise des Eaux a pris 12 nouveaux engagements qui prolongent la démarche initiée depuis 2006 et garantissent la mise en place du Contrat pour la santé de l'eau qu'elle propose à ses clients collectivités locales. Ces 12 engagements sont ordonnés autour de trois objectifs : une gouvernance refondée, des progrès en matière d'innovation pour la santé de l'eau, un modèle économique qui vise à faire converger les intérêts de chacun des acteurs de l'eau.

↓ Pour en savoir plus

Stratégie et Rapport Annuel 12 engagements : <http://www.lyonnaise-des-eaux.com/Profil/Performance-RSE>

Agbar

"Le développement durable est un élément stratégique de notre entreprise", Angel Simón, Président Exécutif d'Agbar

La filiale espagnole de SUEZ ENVIRONNEMENT a structuré sa stratégie de développement durable autour d'un plan d'action 2012-2016 intégrant pleinement ses parties prenantes, et regroupant des objectifs précis assortis d'indicateurs de réussite. Parmi ces objectifs figure l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux clients, en lien avec leurs propres politiques de développement durable. Des thèmes tout aussi importants sont la réponse aux nouvelles attentes des autorités locales grâce à l'amélioration des informations fournies sur l'activité contractuelle de l'entreprise, le développement de pratiques durables avec les fournisseurs, une implication sociale renforcée pour améliorer les conditions de vie des communautés locales, l'amélioration de la sécurité au travail et le développement du capital humain de l'entreprise.

Agbar a obtenu la note maximale A+ attribuée par l'Agence de notation extrafinancière GRI (*Global Reporting Initiative*), et fait partie des entreprises *Silver Class* du *Sustainability Yearbook 2014* de l'Agence de notation RobecoSAM.

↓ Pour en savoir plus

<http://masdesarrolosostenible.com>

SITA

L'économie circulaire comme vecteur de développement commercial et soutien à une croissance durable

Acteur majeur de la filière Déchets au plan mondial, SITA a développé une Feuille de route de 10 engagements pour la période 2012-2016. L'écologie industrielle et la contribution à la ville durable sont les thématiques transversales de cette Feuille de route, qui regroupe des thèmes tels que l'innovation, la formation des collaborateurs et la co-construction des solutions avec l'ensemble des parties prenantes. Chaque engagement est assorti d'objectifs datés et chiffrés qui traduisent un fort volontarisme environnemental, comme l'atteinte à l'horizon 2016, sur le périmètre Europe, des ratios de deux tonnes de déchets valorisés pour une tonne de déchets éliminés et de deux tonnes d'émissions de gaz à effet de serre évitées pour une tonne émise. La stratégie de développement durable de SITA passe également par des objectifs de progrès non quantifiés comme la généralisation des enquêtes de satisfaction, la meilleure diffusion du savoir-faire, le dialogue renforcé avec les parties prenantes et le soutien aux emplois et au développement local.

↓ Pour en savoir plus

Stratégie : <http://www.sita.fr/engagements/>
Feuille de route développement durable : <http://www.sita.fr/feuille-de-route-developpement-durable-2013/>

Degrémont

Des solutions technologiques répondant aux besoins économiques, environnementaux et sociétaux de ses clients

Partageant les enjeux de compétitivité et de durabilité de ses clients, Degrémont s'engage sur des performances technologiques et économiques, respectueuses de ses parties prenantes et de l'environnement.

Ses engagements s'organisent autour de trois piliers :

- s'appuyer sur des enjeux communs avec ses clients et partenaires pour renforcer l'innovation et la valeur ajoutée de ses offres ;
- s'engager pour l'environnement : préserver la ressource en eau et assurer la sécurité sanitaire en favorisant la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement, notamment en termes de consommation d'énergie et d'eau, de gestion et valorisation des déchets, et de réductions d'émissions de gaz à effet de serre ; maîtriser les risques, la santé et la sécurité des hommes et des installations ;
- faire progresser les collaborateurs de l'entreprise, en déployant, à l'échelle internationale, des outils pour identifier et développer les potentiels, valoriser les expertises et la diversité.

Depuis 2009, Degrémont est titulaire de la certification *GoodCorporation™*. Le renouvellement du label année après année marque son engagement et sa mobilisation pour des pratiques responsables vis-à-vis de ses parties prenantes (clients, fournisseurs, collaborateurs, sa contribution à la protection de l'environnement et son implication dans les territoires.

↓ Pour en savoir plus

Stratégie : <http://www.degremon.fr/fr/engagements/environnement/gestion-durable-de-la-ressource-en-eau/>
Rapport Annuel : <http://www.degremon.fr/fr/identite/publications/editions/editions/>

United Water

L'environnement comme cœur de métier

La politique de développement durable de United Water s'articule autour de 4 priorités : la préservation des ressources et l'engagement dans l'économie circulaire, l'innovation comme réponse aux défis environnementaux, l'implication des employés dans la protection de l'environnement, le dialogue renforcé avec l'ensemble des parties prenantes. Ces priorités, déclinées en engagements, ont été formalisées dans une charte visant l'excellence de la société au regard des problématiques réglementaires, technologiques, sociales et environnementales.

↓ Pour en savoir plus

Stratégie : <http://www.unitedwater.com/environment.aspx>
Rapport de Développement durable : <http://www.unitedwater.com/eBooks/sustainablereport2012/sdreport2012.html>

Macao Water

Construire des solutions créatrices de valeur pour les clients et le territoire

Le développement stratégique de Macao Water prend en compte l'ensemble des enjeux économiques, sociaux et environnementaux actuels en Asie ainsi que les attentes des parties prenantes, au travers de la construction de solutions créatrices de valeur pour ses clients. La politique de responsabilité sociale de l'entreprise s'articule autour des missions suivantes : assurer la continuité de l'approvisionnement en eau potable, améliorer le service à la clientèle, préserver la ressource en eau, développer le potentiel professionnel des collaborateurs de la société, intégrer les parties prenantes dans la prise de décision.

↓ Pour en savoir plus

Rapport de Développement durable : https://www.macaowater.com/images/stories/Sustainability_Report/2012fulleng.pdf

Sino French Water

La protection de l'environnement : un vecteur de création de valeur dans un contexte de croissance économique forte

La filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT en Chine est prête à contribuer à relever les nombreux défis environnementaux auxquels fait face le pays. Sino French Water affirme clairement son volontarisme en matière de préservation de la ressource en eau et de protection des ressources naturelles, d'optimisation de la gestion des réseaux de distribution d'eau potable, de protection des zones sensibles au regard de la biodiversité. Pour répondre à ces objectifs ambitieux, Sino French Water a créé dès 2008 un Comité technique environnemental, qui a mis en place une Charte environnementale ainsi qu'une Feuille de route de développement durable pour la société.

↓ Pour en savoir plus

Stratégie : <http://www.sinofrench.com/Corporate-Brochure.htm>
Politique environnementale : <http://www.sinofrench.com/Environmental-Protection.htm>

Pour aller plus loin

BILAN ET PERSPECTIVES

68

La publication exhaustive des résultats de la Feuille de route Développement durable ainsi que ceux des reporting environnemental, social et sociétal qui la sous-tendent donnent toute la mesure de la valeur extrafinancière de SUEZ ENVIRONNEMENT et du chemin parcouru en matière d'intégration de la politique Développement durable à la stratégie globale du Groupe.

En 2014, et conformément aux recommandations de la GRI G4 et de l'IIRC (Conseil international sur le reporting intégré), nous poursuivons ces efforts vers un reporting de plus en plus intégré : ajustement de la définition des enjeux avec nos parties prenantes comme nous le pratiquons maintenant depuis plusieurs années, tests de matérialité de manière à construire le reporting sur l'ensemble des facteurs qui influent notre capacité à créer de la valeur sur la durée.

Au-delà, les résultats de la première année de la nouvelle Feuille de route 2012-2016 confirment la pertinence de la démarche que nous avons choisie, à savoir de structurer notre politique de développement durable autour d'objectifs datés et chiffrés : elle permet de fédérer l'ensemble des entités du Groupe et de piloter les actions de progrès en inscrivant les processus dans les systèmes managériaux : en ce sens, elle a un vrai rôle d'aiguillon et permet d'ajuster les plans d'action pour avoir l'assurance raisonnable d'atteindre nos objectifs 2016, et donc de répondre aux nouveaux défis environnementaux, sociaux et sociétaux.

Et notamment celui du réchauffement climatique. À cet égard, le volet 2 du cinquième rapport du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) rendu public le 31 mars dernier, donne à nouveau, et cette fois-ci sur le ton de la mise en garde, toute la mesure du chemin à parcourir. Depuis plusieurs années déjà, SUEZ ENVIRONNEMENT s'est mis en ordre de marche pour proposer des solutions d'atténuation des émissions de gaz à effet de serre et d'adaptation

au changement climatique. C'est bien tout l'enjeu de la valorisation matière et énergétique qui est en train de transformer l'activité Déchets en Europe ; c'est également l'objectif majeur de l'activité Eau qui développe des solutions pour maîtriser les consommations, augmenter la quantité d'eau disponible et, via les technologies du *smart*, renforcer la résilience des villes aux aléas climatiques. En 2014, nous poursuivrons dans cette voie en visant également de nouveaux progrès en matière d'efficacité énergétique et de performance de nos propres processus industriels : autoalimentation des sites, connexion des installations avec les réseaux de chaleur et les réseaux de gaz, protection et restauration de la biodiversité. Notre ambition, dans la perspective de la COP 21, est de stimuler l'innovation autour de l'enjeu climat et de proposer à nos clients collectivités locales et industriels les solutions qui leur permettront d'accroître leur performance environnementale tout en s'adaptant à la raréfaction des ressources.

Le réchauffement climatique donne aujourd'hui plus d'acuité encore à la nécessité de renforcer les politiques pour permettre à un nombre croissant de personnes l'accès à l'eau à des conditions économiques acceptables, dans les pays en développement comme dans les pays développés : là aussi les solutions existent, qu'il s'agisse de systèmes de tarifications sociales ou de solutions qui permettent, dans les pays émergents, de garantir, y compris dans les zones d'habitat informel, le raccordement au réseau et la continuité de l'alimentation en eau potable. Mais il convient, dans les années qui viennent, de déployer les expérimentations à plus grande échelle, de renforcer sur ces sujets nos engagements et d'en améliorer la traçabilité : nous nous y efforcerons dès 2014.

La raréfaction des ressources, tout comme leur protection, conduit à faire évoluer, dans le même temps, les modèles économiques, qu'il s'agisse de les inscrire dans une logique d'économie circulaire ou de rémunération à la performance environnementale.

69

Tout invite à penser les choses différemment et à inventer des modèles qui soient capables de répartir la valeur créée entre plusieurs acteurs, de donner un prix aux externalités, comme celles liées aux services rendus par les écosystèmes, ou de prendre en compte la valeur d'usage. Sur ces sujets, nous ne sommes qu'au début d'une transformation profonde, qui demande de mobiliser la recherche, de faire appel à l'expertise des économistes et de mettre en œuvre, en collaboration avec les industriels et les collectivités, de nouvelles expérimentations, en France et à l'international. Ce sont en effet ces nouveaux modèles, de boucles locales d'économie circulaire par exemple, qui permettront, en accompagnant des démarches telles que Vivapolis, de répondre aux attentes d'une Ville Neuve, résiliente et intelligente, sobre dans la gestion des ressources et capable de fournir des services d'eau, d'assainissement et de propreté à un nombre grandissant d'urbains, et cela dans le cadre d'une gouvernance de plus en plus participative.

Enfin, et ce sera l'une de nos préoccupations fortes en 2014, nous conduirons ces changements dans un esprit d'intelligence collective : en donnant à nos collaborateurs les moyens de s'adapter aux transformations, en attirant des talents issus de la diversité ; en renouvelant également nos instances de dialogue avec les parties prenantes. Et cela, à l'échelle *corporate*, à l'échelle contractuelle, à l'échelle de nos clients, industriels, collectivités locales ou consommateurs : c'est avec eux que nous construirons nos services de demain, c'est grâce à l'écoute de leurs attentes que nous progresserons, c'est pour eux que nous serons – nous y consacrerons en tout cas tous nos efforts – au rendez-vous de nos objectifs 2016.

Sarah Illenberger

En 2013, SUEZ ENVIRONNEMENT a donné carte blanche à Sarah Illenberger pour illustrer son Rapport Annuel. À travers ses installations vivantes et poétiques, l'artiste-plasticienne livre son regard sur les grands enjeux environnementaux et sociétaux de demain.



Coordination
Direction du développement durable et de la communication
de SUEZ ENVIRONNEMENT

Rédaction
Lorem ipsum dolores

Conception graphique et réalisation
M&CSAATCHI.CORPORATE
mcsaatchicorporate.com

Crédits photographiques
D. Felix, S. Illenberger, SUEZ ENVIRONNEMENT

↓
Découvrez le making of sur
[www.suez-environnement.fr/groupe/
profil/rapport-dactivite-2013](http://www.suez-environnement.fr/groupe/profil/rapport-dactivite-2013)

SUEZ ENVIRONNEMENT
Société anonyme au capital
de 2 040 935 316 euros
Tour CB21 — 16, place de l'Iris
92040 Paris La Défense Cedex
tél. +33 (0)1 58 81 20 00
fax +33 (0)1 58 81 25 00



**S'ENGAGER
POUR LA PLANÈTE
EST UNE BELLE
ENTREPRISE**

