



# PACTE MONDIAL

## COMMUNICATION SUR LES PROGRÈS 2010



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.

**Juillet 2011**

## I La Société des Eaux de Marseille

La Société des Eaux de Marseille (SEM) est une société anonyme dont le siège historique est situé à Marseille.

Le périmètre d'activité de la SEM se situe essentiellement dans le département des Bouches-du-Rhône et quelques départements limitrophes. Les missions principales de la SEM se réalisent dans le cadre de délégations de Services publics : adduction, production et distribution d'eau potable, transfert et traitement des eaux usées.

	CHIFFRES CLES
Structure juridique	S.A.
Date de création	Créée en 1943
Capital social	7 205 088 Euros
Localisation Siège	Marseille
Certifications	ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001
Effectifs à fin 2010	811 dont 752 permanents
Activités principales	production et distribution d'eau potable, transfert et traitement des eaux usées
Dirigeant	Loic FAUCHON - Président
Chiffre d'Affaire 2010	321 692 000 €
Nombre d'abonnés	250 000 abonnés

Après plus de 65 années d'existence la SEM a connu en 2010 un tournant essentiel dans son histoire : nos deux actionnaires historiques ont signé, au début de l'année 2010, la convention officialisant le décroisement du capital de leurs sociétés paritaires. VEOLIA Environnement prenant la majorité du capital de la SEM.

L'année 2010 a également été marquée par la volonté du personnel de porter haut les couleurs de la SEM et du Groupe des Eaux de Marseille : des couleurs citoyennes qui s'illustrent, notamment, par un engagement collectif dans la démarche de modernisation, avec l'accompagnement des collectivités pour les actions de coopération décentralisée qu'elles conduisent dans le cadre des dispositions de la loi Oudin, mais également par la forte implication dans la réussite du 6<sup>ème</sup> Forum Mondial de l'Eau qui aura lieu en mars 2012, à Marseille.

## II Description des actions menées et des processus mis en œuvre

### II.1 Droits de l'Homme

**Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et respecter la protection des droits de l'Homme internationalement proclamés**

**Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ce qu'elles ne se rendent pas complices de violations de ces droits**

#### 1 Notre engagement

Société citoyenne, sociologiquement et écologiquement responsable, la Société des Eaux de Marseille (SEM) a pour objectif de représenter, pour l'ensemble de ses parties prenantes, une entreprise performante, innovante et attractive. Elle souhaite affirmer son engagement environnemental et sociétal en adhérant et en respectant les grands principes des Droits de l'Homme.

La Société des Eaux de Marseille applique la législation française avec rigueur, et déploie sa politique Qualité, Sécurité et Environnement par son engagement de rendre compte en toute transparence du respect de ses obligations contractuelles et réglementaires.

Elle accomplit son devoir de vigilance et veille à garantir qu'elle n'exerce aucune discrimination à l'encontre de ses employés, partenaires, et parties prenantes.

Le droit à l'eau figure explicitement dans deux traités adoptés par les Nations Unies sur les Droits de l'Homme: la convention sur l'élimination de toute forme de discrimination contre les femmes et la convention internationale relative aux droits de l'enfant.

De par son activité principale de production et de distribution d'eau potable, de transfert et traitement des eaux usées, la SEM s'implique tout naturellement pour la défense du droit à l'eau, notamment par sa participation active au 6<sup>ème</sup> Forum Mondial de l'Eau qui aura lieu à Marseille en mars 2012, mais aussi par sa cellule d'intervention d'urgence et de solidarité « Water Help ».

#### 2 Description des processus mis en place

La Direction des achats a développé depuis 2007 des moyens pour sensibiliser et engager les fournisseurs aux exigences sociales et environnementales du groupe et promouvoir les engagements du Pacte Mondial :

- Création de dossiers fournisseurs, afin de prendre en compte les conditions sociales, environnementales et financières.
- Recueil d'une grille d'analyse annuelle « audit développement durable », s'inscrivant dans la démarche d'audit de Veolia Eau - à laquelle le Groupe SEM est rattaché - dans le respect de la Charte du groupe Veolia Environnement, visant à valider l'adhésion des fournisseurs aux 10 principes directeurs, notamment sur le développement durable, la sécurité, l'environnement et le respect des droits fondamentaux.
- Intégration dans les contrats fournisseurs, de clauses contractuelles spécifiques aux domaines de l'éthique, du social, de l'environnement, du respect des réglementations et droits fondamentaux, de la sécurité, de la lutte contre le travail dissimulé.

Depuis 2001, le groupe SEM a créé une cellule d'intervention d'urgence « WATER HELP », destinée à conduire des interventions d'urgence en situation de crise et d'aide au développement dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et de l'environnement. L'objectif est de répondre aux besoins d'urgence et de solidarité partout dans le monde, en mobilisant des moyens techniques et humains du groupe SEM, et d'apporter, dans la durée, la technicité et le savoir-faire des spécialistes du Groupe aux populations démunies.

### **3 Principales actions mises en œuvre en 2010**

- Poursuite de la démarche d'audit « Développement Durable » visant à valider l'adhésion des fournisseurs aux 10 principes directeurs, par le recueil de grilles d'analyse annuelles. En 2010 cette démarche est étendue aux fournisseurs majeurs du Groupe SEM.
- Poursuite de l'insertion systématique, dans les documents contractuels, d'exigences relatives au développement durable pour la contribution aux domaines de l'éthique, du social, de l'environnement, du respect des réglementations et droits fondamentaux, de la sécurité, de la lutte contre le travail dissimulé.
- Concernant le panel de fournisseurs communs avec le groupe Veolia Eau (soit 150 à 200 fournisseurs du Groupe SEM), tous ont fait l'objet de l'intégration au processus « achats développement durable et diversité », et sont signataires de la Charte Achats et Développement Durable.
- Suivi de la totalité des fournisseurs du Groupe SEM par les fiches d'information fournisseur, dans l'objectif d'intégrer le référentiel mis en place par les directions des Achats et du Développement Durable du groupe Veolia Eau, qui a pour ambition de se décliner par domaine et par famille d'achats.
- Tenue d'un stand Groupe des Eaux de Marseille par la Direction des achats, lors de la Convention d'Affaires TPE-PME avec les grands acheteurs PACA « Achats business Meeting », organisée par la CCI Marseille Provence et la Communauté du Pays d'Aix, le 8 juin 2010. Cette démarche a permis de privilégier les échanges avec des fournisseurs potentiels locaux, et de développer depuis lors une collaboration avec certains d'entre eux suite à une mise en concurrence.

En 2010, la cellule WATER HELP a conduit plusieurs interventions d'urgence en situation de crise et d'aide au développement, en France et surtout à l'international :

- En France à ARLES : aide aux foyers du secteur Arlésien touché par les chutes de neiges, en mettant à disposition, via la collectivité, 6 groupes électrogènes et un véhicule pour rallier les sites isolés.
- Plusieurs interventions à l'international :
  - à HAITI – Grand Goave : mission d'expertise menée conjointement par la Société du Canal de Provence et la SEM, pour dresser un état des lieux du système d'alimentation en eau sur la commune de 30.000 habitants qui en compte près du triple aujourd'hui, à la suite des mouvements de population liés à la catastrophe.
  - Au Mali - Kongséguela : Partenariat avec la Communauté d'Agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, dans le cadre des dispositions de la loi « Oudin-

Santini », pour améliorer l'accès à l'eau potable de cette commune du Sud-Est du Mali (17 villages et compte 30.000 habitants).

- MALI – Doubabougou : Intervention d'une équipe de « WATER HELP » en collaboration avec l'association « Au coeur des hommes », afin d'assurer, à Doubabougou, le suivi de la construction de deux forages équipés de pompes à bras et de vérifier la potabilité des eaux.

#### **4 Des résultats mesurables**

- Mise à jour des Fiches d'information fournisseur pour la totalité des fournisseurs du Groupe SEM: 1200 fournisseurs en 2010, soit 100 %.
- « Audit développement durable » après de tous les fournisseurs identifiés comme importants ou stratégiques pour le groupe SEM : soit 100% (environ 80 en 2010) des fournisseurs et sous-traitants majeurs (code GRI G3 associé : HR2).
- La cellule WATER HELP représente un parc technique de 400 appareils et pas moins de 80 salariés sont inscrits comme volontaires, prêts à partir à tout instant en cas de besoin.

## **II.2 Droits du travail**

**Principe 3 : Les entreprises sont invitées à soutenir la liberté d'association et le droit à la négociation collective**

**Principe 4 : L'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire**

**Principe 5 : L'abolition réelle du travail des enfants**

**Principe 6 : L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle**

### **1 Notre engagement**

La Société des Eaux de Marseille (SEM) veille à la qualité des relations sociales au sein de l'entreprise, à la liberté d'association et de représentation des salariés, à l'indépendance et au pluralisme des organisations syndicales, par l'entretien d'un dialogue social permanent. Elle veille également au respect de la législation française et des normes nationales et internationales du droit du travail.

L'implication de ses collaborateurs s'avère un gage de la réussite de la démarche de modernisation de l'entreprise mise en œuvre depuis 2010, notamment à travers des comportements responsables tant individuellement que collectivement.

L'appropriation de cette démarche et son enrichissement continu par l'ensemble des collaborateurs, mais également une solidarité active, a été définitivement démontrée lors du séminaire rassemblant 250 personnes au début du mois de mai 2011. En effet, le personnel a su largement s'exprimer pour une ouverture vers de nouvelles pistes de réflexion, en particulier sur les deux axes majeurs de nos préoccupations environnementales : la réduction de l'impact environnemental des activités et l'adaptation aux effets des changements climatiques annoncés.

En matière d'emploi et d'activité professionnelle, la SEM s'appuie sur une politique sociale et de ressources humaines favorisant la formation, la gestion des emplois et compétences, et l'animation des relations sociales au sein de l'entreprise.

### **2 Description des processus mis en place**

La Société des Eaux de Marseille a structuré depuis plusieurs années une Direction des ressources humaines, qui a pour missions principales de :

- gérer les salariés - procédures réglementaires, contrats d'embauche, congés,
- adapter les moyens humains disponibles aux besoins des services - recrutement, mobilité, formation,
- animer les relations sociales au sein de l'entreprise - négociations, accords d'entreprise.

Depuis 1983, la société dispose d'un règlement intérieur qui fixe les règles de discipline intérieure et précise certaines dispositions relatives à l'hygiène et à la sécurité des salariés.

Concernant les conditions de travail et la protection sociale des salariés, les mesures mises en place (participation/intéressement, congé maternité/paternité, cotisation complémentaire retraite par l'employeur, mutuelle, prime transport, médecine du travail, assistance sociale...), notamment à travers la signature de nombreux accords sociaux, vont au-delà des législations et réglementations françaises, et concernent, pour

la plupart, tous les salariés, y compris les CDD, les intérimaires, et les salariés à temps partiel.

A noter, une assistante sociale se tient à disposition des salariés, dans l'entreprise, deux demi-journées par semaine, et le service de médecine du travail de la SEM est chargé de veiller sur la santé, la sécurité et l'hygiène et aux conditions de travail (visites médicales, visites sur le terrain, réunions et participation aux actions du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.).

Les dernières élections des délégués du personnel, représentants de l'ensemble des salariés, et du Comité d'Entreprise ont eut lieu en 2008. Le Comité d'Entreprise est composé du Chef d'Entreprise, qui en est le Président, et des représentants élus par le personnel de l'Entreprise, composés de 7 représentants titulaires et de 7 suppléants (pour chacun, un cadre, 3 agents de maîtrise et 3 agents d'exécution). Il permet d'assurer le dialogue social dans l'entreprise. Il est également important de noter une forte représentativité syndicale au sein de l'entreprise (98 % du personnel adhérent).

### **3 Actions mises en œuvre en 2010**

- Plan d'action pour le maintien dans l'emploi de ses salariés Seniors de moins de 55 ans et plus (anticipation ; amélioration des conditions de sécurité et prévention des situations de pénibilité ; développement des compétences).
- De nombreuses réunions ont permis de mettre en œuvre le dialogue social entre les représentants du personnel, les représentants syndicaux et la direction (79 réunions en 2010).
- Signature de 3 accords sociaux.
- Développement des compétences des salariés, avec une formation professionnelle continue qui a représenté en 2010 : 4,01 % de sa masse salariale, 14 393 heures de formation pour 604 stagiaires (75 % de l'effectif).
- Mise en œuvre des dispositions spécifiques pour l'avancement et la promotion des salariés.
- Amélioration de la gestion des carrières du personnel non cadre, conformément à l'accord signé.
- Recrutement de jeunes (ayant l'âge minimal requis pour travailler) en alternance (contrats d'apprentissage et de professionnalisation) et en partenariat avec des établissements d'enseignement.

### **4 Des résultats mesurables**

- Montant global de la réserve de participation : 4 114 109 € (code GRI G3 associé : LA3).
- 100% des salariés sont couverts par une convention collective, soit 811 salariés en 2010 (code GRI G3 associé : LA4).
- Dialogue social entre les représentants du personnel, les représentants syndicaux et la direction (79 réunions en 2010) :
  - 12 réunions « délégués du personnel »,
  - 10 réunions « Comité d'Entreprise »,
  - 17 réunions « commissions spéciales »,
  - 40 réunions « délégation syndicale ».

- Droit à la liberté syndicale : près de 98 % des salariés adhèrent à des organisations syndicales.
- Développement des compétences des salariés par la formation professionnelle continue (code GRI G3 associé : LA10) :

<i>Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle</i>	<b>Cadres</b>	<b>Maîtrise</b>	<b>Exécution</b>	<b>Total</b>
Nombre total d'heures de formation	1686	4707	8000	14393
Nombre total de salariés	101	324	386	811
Nb total d'heures de formation / Nb total de salariés	16,7	14,5	20,7	17,7

- Programme de développement des compétences qui s'inscrit dans les actions du Plan pour le maintien dans l'emploi de ses salariés Seniors moins de 55 ans et plus (code GRI G3 associé : LA11)

## **II.3 Respect de l'environnement**

**Principe 7 : Les entreprises sont invitées à adopter une démarche fondée sur le principe de précaution en matière d'environnement**

**Principe 8 : Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale**

**Principe 9 : Les entreprises sont invitées à encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

### **1 Notre engagement**

Depuis de nombreuses années, la Société des Eaux de Marseille (SEM) mène des actions en faveur de l'environnement, dont la plupart sont naturellement liées à ses activités d'adduction et de distribution d'eau potable, et de transfert et traitement des eaux usées. La Société des Eaux de Marseille met en œuvre sa politique Qualité Sécurité et Environnement (QSE) par un engagement fort, orienté vers la modernisation de l'entreprise intégrant progressivement la responsabilité sociétale.

Les activités de la SEM sont certifiées pour les référentiels suivants : norme NF EN ISO 9001 (2008) pour la Qualité ; norme NF EN ISO 14001 (2004) pour l'Environnement ; référentiel OHSAS (2007) pour la Santé et la Sécurité.

L'année 2010 a été marquée par un changement dans l'actionnariat de la SEM, Veolia Eau devenant actionnaire principal. Ce changement s'accompagne progressivement par une adhésion aux engagements de Veolia Eau et plus largement de Veolia Environnement : engagements aux programmes « développement durable », « éthique, conviction et responsabilité », Reporting, etc. En 2011, la SEM élabore pour sa première année un Reporting des indicateurs environnementaux suivant le protocole de Veolia Eau.

### **2 Description des processus mis en place**

Dans le cadre de sa certification ISO 14001, les améliorations apportées au système de management environnemental permettent des améliorations de la performance environnementale, le respect de la réglementation et législation en vigueur, la prévention des pollutions.

Les processus mis en place ont pour objectif de répondre aux exigences des référentiels QSE et de la politique, mais également aux axes de la démarche de modernisation engagée par l'entreprise :

- Valoriser l'eau et lutter contre son gaspillage,
- Limiter les impacts sur l'eau, sur l'air et sur les ressources naturelles : réduction des pollutions notamment du milieu marin, économie d'énergie, optimisation des déplacements, contribution aux plans climats des collectivités,
- Améliorer la satisfaction du client et des parties prenantes,
- Rendre compte en toute transparence du respect de nos obligations contractuelles et réglementaires,
- Sécuriser les sites et renforcer la prévention des accidents du travail notamment vis-à-vis du risque circulation,
- Améliorer la maîtrise et la performance des activités.

Les actions mises en œuvre pour limiter les impacts sur l'environnement et valoriser l'eau sont pour 2010 : la prévention et la sensibilisation, l'économie des ressources, la

réduction des émissions de gaz à effet de serre, et la maîtrise des impacts en milieu marin.

### **3 Actions mises en œuvre en 2010**

#### **Principe 7 : Les entreprises sont invitées à adopter une démarche fondée sur le principe de précaution en matière d'environnement**

- Partenariat de recherche SEM – CNRS « Eaux de Baignade » pour une méthode de quantification rapide polluants, des sources éventuelles de pollution des plages ou de mieux gérer leur accès.
- Partenariat de recherche SEM – Université Paul Cézanne – APHM : Thèse pour prévenir la pollution générée par des médicaments contenus dans des effluents hospitaliers.

#### **Principe 8 : Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale**

- La SEM a participé à la semaine du développement durable, et s'est associée à l'ensemble des sociétés du Groupe Eaux de Marseille, à travers une série d'actions de sensibilisation et de prévention du public au respect de l'environnement : rappel des éco-gestes pour le tri des déchets ménagers, visites d'installations, conférences et animations dans des centres commerciaux.
- Actions de sensibilisation et de prévention du grand public et des enfants à la préservation de la ressource en eau, lors de la Semaine nationale du Goût.
- Tout au long de l'année, des agents de la SEM interviennent auprès des enfants, dans les écoles primaires de quelque 70 communes provençales. Afin de les sensibiliser aux enjeux liés à l'eau et de la nécessité de mieux gérer sa consommation au quotidien, de nombreux documents et jeux ont été élaborés, notamment les bandes dessinées de Lola. Les principaux documents sont téléchargeables sur le site internet de la société des eaux de Marseille [www.eauxdemarseille.fr](http://www.eauxdemarseille.fr) (lien : <http://www.eauxdemarseille.fr/doc/doc.html>).
- La SEM a mis en place une démarche pédagogique, par l'ouverture de plusieurs usines de production et de traitement de l'eau, pour l'organisation de visites « Hydroparcours » à destination des écoliers, des associations, des Comités d'intérêt de quartier, des élus, etc. Ces visites s'appuient sur une présentation détaillée et concrète de chacune des étapes du traitement de l'eau, depuis son origine jusqu'à son retour au milieu naturel. Depuis 2009, cette démarche se développe et s'améliore, par la mise au point d'aménagements et de supports pédagogiques dédiés.

#### **Principe 9 : Les entreprises sont invitées à encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

- La SEM a étendu à l'ensemble de ses installations de collecte et de traitement des eaux usées, la mise en place de dispositifs d'auto-surveillance, et de suivi des alertes, afin d'intervenir plus efficacement lors de débordements ou d'obstruction du réseau.
- Développement d'un dispositif innovant pour le traitement des eaux de fond de cale des navires dans le strict respect des réglementations en vigueur « Klearsep », en collaboration avec l'Université Paul Cézanne Aix Marseille III

(CNRS-UMR 6181) et la société Applexion Sas, entité de Novasep Process, dans le cadre d'un partenariat.

- La SEM a mis en place, suite à des expérimentations menées à Marseille en 2009, pour certains chantiers -qui le permettent-, de nouvelles méthodes pour la réutilisation des déblais de chantiers lors des travaux de tranchées.
- Expérimentation de mise en œuvre de turbines permettant de produire de l'énergie « renouvelable » : valorisation de deux turbines déjà installées, par la mesure en temps réel de la production énergétique et des économies de carbone (soit 99 554 kg Équivalent CO<sub>2</sub> au premier semestre 2011) et par le développement de deux nouveaux projets.
- Expérimentation de mesure et de suivi des consommations instantanées d'électricité, de gaz et d'eau, par un système de radio relève fixe, dans les bâtiments de deux sites de la SEM, en vue de programmer des actions pour optimiser les consommations : faire évoluer les pratiques, réhabilitation des bâtiments...
- Étude et expérimentation pour l'optimisation des déplacements des salariés de l'agence de Lambesc, avec pour but, en 2011, d'atteindre un premier objectif de 25 000 km annuels et 30 000 euros économisés. La SEM souhaite étendre rapidement cette opération aux autres agences.
- Utilisation de gazole vert à 30% d'ester méthylique d'huile végétale (EMHV) issu du Colza, pour les véhicules de service (650 véhicules) de la SEM. Le stockage et la distribution se font sur le site de Montfuron à Marseille.
- La SEM met en œuvre des techniques performantes de recherches de fuites associées à la méthode de « sectorisation », c'est à dire la division du réseau en secteurs hydrauliques indépendants. En 2010, plus de 25 kilomètres de canalisations d'eau potable ont été remplacées à Marseille.

#### **4 Des résultats mesurables**

- Production et vente d'électricité « verte » à EDF, par deux turbines installées sur sites : 4 125 000 kilowatts-heure/an (production 2009), soit près de 200 tonnes de CO<sub>2</sub> économisées par an.
- En 2010, 650 véhicules dont 350 poids lourds ont fonctionné au gazole vert : consommation de 4 500 m<sup>3</sup>/an, soit une économie de 3 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par rapport au gazole pur. Cette consommation correspond à 800 hectares de colza cultivés.

## II.4 Lutte contre la corruption

**Principe 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.**

### 1 Notre engagement

La Société des Eaux de Marseille (SEM) a lancée en 2010 sa démarche de modernisation, qui constitue une démarche de progrès et de performance dans plusieurs domaines tels le développement durable, l'innovation, la productivité et l'image, en respect de plusieurs principes essentiels, et ce, dans un contexte de management de la Qualité Sécurité et Environnement :

- Rendre compte en toute transparence du respect de nos obligations contractuelles et réglementaires,
- Éthique, implication personnelle et esprit d'équipe, pour une évolution performante,
- Citoyenneté et respect de l'environnement, deux valeurs qui constituent les fondements de nos métiers,
- Proximité et ouverture, pour une meilleure prise en compte des parties prenantes,
- Audace, responsabilité et partage équitable, pour conjuguer performance technique et économiques.

Excepté la vigilance habituelle à exercer nos activités dans le respect de la législation, aucune action spécifique n'a été mise en œuvre en 2010 pour répondre au 10ème principe du Pacte Mondial.

Néanmoins, par ses missions de gestion des risques financiers, comptables et juridiques, le Secrétariat Général de la SEM est chargé de veiller à la transparence de l'information et à la légalité des opérations de l'entreprise, dont le périmètre d'activité se situe en France essentiellement dans le département des Bouches-du-Rhône et quelques départements limitrophes.