



# PACTE MONDIAL

## COMMUNICATION SUR LES PROGRÈS

GROUPE DES EAUX DE MARSEILLE



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

We welcome feedback on its contents.



## L'engagement du Président

Depuis son adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en 2007, la Société des Eaux de Marseille affirme tous les ans un peu plus sa détermination à appliquer et à promouvoir les dix principes qui guident son engagement.

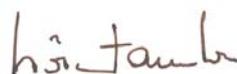
Pour notre entreprise, le respect des valeurs portées par la Pacte Mondial doit couler de source. Dans tous les domaines, nous nous efforçons d'aller sans cesse plus loin, année par année.

En 2011, la concrétisation de nos résolutions s'est traduite à travers de nombreuses actions : dispositif de solidarité et d'accompagnement des plus démunis, intervention d'urgence, aide au développement, plan d'action pour l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, actions d'optimisation des dépenses énergétiques, contribution à la préparation des plans climat des collectivités...

La Société des Eaux de Marseille met un point d'honneur à encourager toutes les initiatives qui confortent cette ligne de conduite, ce souci permanent du respect des citoyens, des conditions de travail et de l'environnement.

La responsabilité d'une délégation de service public implique toujours plus de devoirs. L'ensemble de notre personnel en est parfaitement conscient et son soutien aux principes du Pacte Mondial est total.

Marseille, le 13 juin 2012



Le Président  
Loïc FAUCHON



## Pacte Mondial 2011

<b>1. La Société des Eaux de Marseille</b>	<b>7</b>
<b>2. Description du progrès</b>	<b>9</b>
<b>1. Droits de l'Homme</b>	<b>9</b>
a. Engagement	9
b. Principe 1	10
c. Principe 2	12
<b>2. Conditions de travail</b>	<b>15</b>
a. Engagement	15
b. Principe 3	16
c. Principe 4	17
d. Principe 5	18
e. Principe 6	19
<b>3. Respect de l'environnement</b>	<b>22</b>
a. Engagement	22
b. Principe 7	23
c. Principe 8	24
d. Principe 9	26
<b>4. Lutte contre la corruption</b>	<b>29</b>
a. Engagement	29
b. Principe 10	29



## 1. 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	7 203 472 euros
Localisation Siège	Marseille
Certifications	ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001
Effectifs fin 2011	800 dont 742 permanents
Activités principales	Production et distribution d'eau potable, transfert et traitement des eaux usées
Dirigeant	Loïc FAUCHON - Président
Chiffre d'Affaire 2011	321 870 614 euros
Nombre d'abonnés 2011	307 360

Après presque 70 années d'existence, la SEM a connu en 2010 un tournant essentiel dans son histoire : ses 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.

Dans la lignée de 2010, l'année 2011 a été marquée par la volonté du personnel de porter haut les couleurs de la SEM et du Groupe des Eaux de Marseille à travers : des couleurs citoyennes qui s'illustrent, notamment, par un engagement collectif dans la démarche de modernisation et dans la politique « Qualité Sécurité Environnement », avec l'accompagnement des collectivités pour les actions de coopération décentralisée qu'elles conduisent dans le cadre des dispositions de la loi Oudin ; de la pratique d'actions caritatives, de la mise en place d'un dispositif de solidarité ; 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.



## 2. Description du progrès

### 1. Droits de l'Homme

**Engagement :** Société citoyenne, socialement 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 à travers la mise en place d'un dispositif de solidarité et d'accompagnement des plus démunis ; 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 ».

De plus, au-delà de ses implications pour la défense du droit à l'Eau, la SEM mène des actions caritatives à destination des plus démunis, en France comme à l'étranger à travers son association « le club du cœur ».

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

### 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.

Le club du cœur est une association loi 1901, qui a été créée en 1998, par la volonté du Président Directeur Général : Loïc Fauchon, qui souhaitait la mise en place d'une association caritative au sein de la Société des Eaux de Marseille.

- **L'objet de cette association est de :**  
« Mettre en œuvre des activités charitables, porter attention, aide, secours à certains de nos concitoyens parmi les plus démunis, les enfants, apporter notre concours à certaines associations humanitaires ou caritatives et lancer nos actions propres en France comme dans toute région du monde dans la mesure des possibilités et suivant les moyens de l'association » (Journal Officiel du 22 août 1998).
- **Le « club du cœur » est géré par des membres bénévoles, et soutenu par des sympathisants qui sont tous des collaborateurs de la Société des Eaux de Marseille.** Cette association se finance grâce à une cotisation annuelle et à des aides financières apportées par la SEM. Enfin, pour garantir son bon fonctionnement ainsi que la bonne réalisation des actions entreprises, la SEM met à la disposition des bénévoles toutes les infrastructures dont ils ont besoin (bureaux, véhicules...).

## Progrès réalisés :

### Actions mises en œuvre par la Direction des Achats en 2011 :

- **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'analyses annuelles.** En 2011, cette démarche continue d'être étendue aux fournisseurs stratégiques de la SEM. On compte 15 fournisseurs de plus concernés par la procédure d'évaluation « Audit développement durable », de sélection et de suivi réalisée par le service achat, ce qui fait un total de 95 fournisseurs stratégiques rattachés à la 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.

### Actions mises en œuvre par l'association du club du cœur en 2011 :

En 2011, ce sont au total une vingtaine d'actions caritatives qui ont été menées par l'association du club du cœur qui compte 43 adhérents, dont notamment :

- **Une collecte pour le Japon en mai, une campagne de don et d'aide au secours populaire en mars ;** la participation à la course nocturne Lions club au profit des non-voyants ; des dons de fournitures scolaires pour la Croix Rouge et pour le centre social de l'Abeille à La Ciotat ; la mise en place d'une journée d'Art Thérapie avec des ateliers de peinture, poterie, musique et de relaxation pour enfants polyhandicapés provenant de l'établissement Decanis ; ou même encore un don exceptionnel à la banque alimentaire...

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

### Description des processus mis en place :

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.

La résolution de l'ONU, prise le 28 juillet 2010, a reconnu le « droit à une eau potable, salubre et propre comme étant un droit fondamental, essentiel au plein exercice du droit à la vie et de tous les droits de l'homme ». La Société des Eaux de Marseille, depuis toujours consciente de son rôle de délégataire du Service Public de l'Eau, n'a pas attendu cette résolution de l'ONU pour faire assurer l'accès à l'eau pour tous, et mettre en place des solutions pour les plus démunis à travers un « dispositif de solidarité et d'accompagnement des plus démunis ».

Si de nombreuses actions étaient déjà menées en ce sens depuis de nombreuses années par la SEM, la structuration et la valorisation de ce dispositif c'est faite à partir de 2011.

Le dispositif de solidarité et d'accompagnement des plus démunis repose sur trois axes :

- La mise en place de solutions garantissant l'accès à l'eau à toutes les personnes concernées par des situations d'urgence.
- La mise en place de solutions pour garantir le droit à l'eau dans des conditions économiques acceptables par tous.
- La mise en place d'action de solidarité d'accompagnement social et de prévention

### Progrès réalisés :

#### En 2011, la cellule « Water Help » compte :

Un parc technique de 400 appareils, un responsable permanent et pas moins de 80 salariés, inscrits comme volontaires et prêts à partir à tout instant en cas de besoin.

**Elle a conduit plusieurs interventions d'urgence en situation de crise et d'aide au développement, en France et surtout à l'international :**

- Une mission de reconnaissance a été effectuée sur les camps de réfugiés à la frontière de la Tunisie et de la Libye.

- En mars 2011, trois collaborateurs du groupe sont partis pour le Mali, afin de réhabiliter des forages, une mission conduite en partenariat avec l'agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile.

En 2011, de nombreuses actions ont été mises en œuvre dans le cadre du dispositif de solidarité et d'accompagnement des plus démunis :

- **Mise en place de solutions expérimentales et temporaires garantissant ainsi l'accès à l'eau à toutes les personnes concernées par des situations d'urgence.** On peut distinguer plusieurs types de situations d'urgence pour lesquelles la SEM a mis en œuvre des solutions : dans le cas des campements ouverts, dans le cas d'occupation de logements vacants et/ou vétustes, et dans le cas des personnes Sans Domicile Fixe. Chacune de ces situations a nécessité la mise en place de solutions adaptées à chaque cas d'urgence, tel que la mise en place d'une alimentation par un point d'eau unique, ou bien encore par la titularisation d'abonnement.
- **En novembre 2011, dans le cadre du renforcement du dispositif de solidarité et d'accompagnement des plus démunis, une "chargée de mission Solidarité" a été nommée au sein de l'entreprise.** Elle participe, en tant que représentante de la SEM, au déploiement des projets dans ce domaine et notamment, au développement des relations avec les institutions et les acteurs sociaux.

Elle est rattachée à la directrice de la Clientèle, c'est-à-dire au plus près des actions concrètes, pour donner une lisibilité explicite de sa volonté et coordonner l'ensemble des actions mises en œuvre de longue date.

- **L'écoute et l'information des personnes les plus démunies a toujours été une priorité de la SEM** qui n'a jamais supprimé ses agences d'accueil mais, au contraire, a souhaité installer une agence au cœur du Centre Ville de Marseille, proche des quartiers anciens en cours de réhabilitation, et qui ont de forts besoins d'accompagnement social.

Plus récemment, fin 2011, l'Agence Canebière de la SEM a mis au point un parcours d'orientation rapide pour les prises en charge d'urgence avec MEDIANCE 13, une Association de Médiation Sociale. En effet, au cours des trois dernières années, MEDIANCE 13 a été chargée par la SEM de mener une action spécifique sur la Cité du Parc Bellevue, dans le 3<sup>e</sup> arrondissement de Marseille, quartier qui compte de nombreux clients en difficulté de paiement : 50 familles en situation d'impayés d'eau dans 8 bâtiments de la cité ont été contactées par les médiateurs sociaux pour leur proposer un accompagnement, et 24 familles ont été accompagnées (depuis les visites à domicile jusqu'aux actions engagées pour régler le problème d'impayés, notamment les aides attribuées par le Conseil Général des Bouches- Rhône). 60 % des contacts ont abouti, alors qu'aucune famille n'avait pu être jointe par les services clients de la SEM.

- **Le travailleur social de cette association est en liaison constante avec la SEM et peut proposer immédiatement aux familles concernées,** toute mesure d'étalement de la dette, de constitution de dossier d'assurance fuites, de mensualisation, et/ou constituer un dossier pour le F.S.L. ou autre organisme social.
- **De nombreuses actions de préventions et d'informations ont été menées en association avec des manifestations existantes ;** ou par la création de rencontres d'information et de formation sur la prévention des impayés et les économies d'eau, dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique. Ces rencontres sont destinées aux acteurs sociaux du logement et peuvent être organisées par le Fond de Solidarité pour le Logement, les bailleurs sociaux, les collectivités territoriales, la Caisse d'Assurance Familiale, et toutes les structures associatives qui s'occupent du « mal logement ».
- **Le bilan 2011 des actions menées par la SEM en coopération avec de nombreux acteurs sociaux fait apparaître l'accompagnement de 21 familles et un total de 36 actions ;** une famille pouvant bénéficier de plusieurs actions (par exemple : une aide FSL + un plan de mensualisation). Des réunions d'information collective sur la maîtrise des consommations d'eau avec des supports « ludiques » ont été organisées avec succès : toutes les familles y ont assisté.
- Dans le cadre d'avenants successifs à la convention du 21 avril 2008, qui a permis d'intégrer un volet « eau » dans la gestion du Fond de Solidarité pour le Logement, **la SEM a contribué à accorder un nombre d'aides croissant au cours des années, par abandon de créance pour le FSL Eau, suivant la répartition ci-dessous :**

Année :	Nombre de dossiers :
2008	121
2009	418
2010	449
2011	512

## 2. Conditions de travail

**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, sur son « Ecole des Métiers », centre de formation agréé (agrément renouvelé chaque année) par le Ministère du Travail depuis 1992 ; sur la gestion des emplois et compétences, et l'animation des relations sociales au sein de l'entreprise.

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

### 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.

Les dernières élections des délégués du personnel, représentants de l'ensemble des salariés, et du Comité d'Entreprise ont eut lieu en octobre 2011.

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 ; dialogue pouvant aboutir à la signature d'accords sociaux.

On compte également 9 Délégués du Personnel titulaires, et 9 suppléants (pour chacun, 4 cadres et agents de maîtrise, et 5 agents d'exécution) à la SEM. Ils ont pour mission de représenter le personnel auprès de la Direction et de lui faire part de toute réclamation individuelle ou collective en matière d'application de la réglementation du travail.

Il est également important de noter une forte représentativité syndicale au sein de l'entreprise (98 % du personnel adhérent).

### Progrès réalisés :

- **De nombreuses réunions ont permis de mettre en œuvre le dialogue social entre les représentants du personnel, les représentants syndicaux et la direction.** En 2011, 29 réunions ont permis de mettre en œuvre le dialogue social entre les représentants du personnel, les représentants syndicaux et la direction :
  - 1 réunion « Commission économique »
  - 2 réunions « Commission formation »
  - 3 réunions « Commission restaurant »
  - 2 réunions « Commission égalité professionnelle homme/femme »
  - 1 réunion « Commission loisir/culture »
  - 1 réunion « Conseil de surveillance »
  - 6 réunions « Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail »
  - 3 réunions « Commission logement »
  - 10 réunions « Comité d'Entreprise »
- **Droit à la liberté syndicale :** près de 98 % des salariés adhèrent à des organisations syndicales.

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

### Description des processus mis en place :

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 Santé au 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); de réaliser des actions de prévention des risques professionnels, de réduction de la pénibilité, de prévention de la désinsertion professionnelle, de veille sanitaire ainsi que de suivi et de traçabilité des expositions professionnelles.

### Progrès réalisés :

**En 2011, le premier contrat de professionnalisation interne a été signé.** En avril 2012, ce premier alternant « école des métiers » achèvera sa formation. A l'issue de cette période, un emploi à la SEM devrait lui être proposé ; et parallèlement, deux autres personnes en difficulté d'insertion professionnelle devraient être embauchées par l'intermédiaire de ce contrat de professionnalisation en 2012.

**En 2011, la SEM a accueilli en contrat d'alternance une quarantaine de jeunes qui se forment à des métiers techniques ou administratifs** (électrotechnique, gestion, notamment) dans les établissements d'enseignement régionaux, partenaires de l'École des métiers de la SEM, son centre de formation.

## Principe 5 : L'abolition réelle du travail des enfants.

La Société des Eaux de Marseille emploie près de 850 salariés, elle applique à l'ensemble de son personnel les dispositions du Code du Travail en vigueur en France. En particulier, elle respecte scrupuleusement les articles L 4153 de ce code relatifs aux jeunes travailleurs.

Elle s'interdit notamment d'employer des travailleurs de moins de seize ans sauf s'il s'agit :

- De mineur de 15 ans et plus titulaires d'un contrat d'apprentissage.
- D'élèves de l'enseignement général lorsqu'ils font des visites d'information organisées par leurs enseignants ou, durant les deux dernières années de leur scolarité obligatoire, lorsqu'ils suivent des séquences d'observation.
- D'élèves qui suivent un enseignement alterné ou un enseignement professionnel durant les deux dernières années de leur scolarité obligatoire, lorsqu'ils accomplissent des stages d'initiation, d'application ou des périodes de formation en milieu professionnel.

La Société des Eaux de Marseille s'interdit également d'employer des travailleurs de moins de 18 ans à certaines catégories de travaux les exposant à des risques pour leur santé, leur sécurité, leur moralité ou excédant leur force.

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

### Description des processus mis en place :

#### **Plan d'action pour le maintien dans l'emploi de ses salariés Seniors de 55 ans et plus. Ce plan d'action s'articule autour de trois axes :**

- Anticipation de la partie de carrière : L'Entretien « Cap Senior » :

« Cap Senior » est un dispositif qui s'inscrit dans le plan d'action mis en place par la SEM en faveur des salariés de plus de 45 ans. Son objectif est de préparer, dans les meilleures conditions, la dernière partie de la vie professionnelle des seniors de l'entreprise.

Sur la base du volontariat, ces seniors ont ainsi l'occasion d'échanger individuellement avec le personnel des Ressources Humaines sur leur projet professionnel.

- Amélioration des conditions de sécurité et prévention des situations de pénibilité :

Le plan d'action prévoit de constituer un groupe de travail permettant l'analyse des postes de travail au regard de la pénibilité.

Il s'agit ainsi d'identifier les éventuelles situations de pénibilité et d'engager les actions de prévention correspondantes. Ce groupe de travail a effectué l'analyse de l'ensemble des postes de la Société des Eaux de Marseille au regard de la notion de pénibilité telle qu'elle est désormais définie dans le code du travail.

- Développement des compétences : Accès à la formation des seniors :

Le Plan d'action prévoit d'accorder une priorité aux demandes de formation des salariés âgés de 45 et plus, l'objectif étant de satisfaire au moins 80 % des demandes émanant des seniors.

### Progrès réalisés :

- **Signature d'un accord social** portant sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.
- **Développement des compétences des salariés, avec une formation professionnelle continue qui a représenté en 2011:** 3,99 % de sa masse salariale, 13879 heures de formation pour 602 stagiaires (75% de l'effectif).
- **Mise en place en 2011 un « plan d'action pour l'Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes ».**

Ce plan d'action a été élaboré par la commission du Comité d'Entreprise intitulée "Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes", qui s'est réunie à deux reprises pour contribuer à l'élaboration de ce plan d'action et à sa mise en place au sein de la SEM en Décembre 2011. A partir du diagnostic détaillé de la situation comparée Hommes/Femmes au 31 décembre 2010, ce plan d'action fixe des

objectifs de progression et des actions sur 3 domaines d'action : l'embauche ; l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale ; et enfin la formation.

- **Création d'un contrat favorisant l'insertion professionnelle :**  
Le contrat de professionnalisation interne. Ce contrat de professionnalisation « Ecole des Métiers » est destiné à des demandeurs d'emploi avec un faible niveau de qualification, en difficulté d'insertion professionnelle. Ce contrat de professionnalisation a une durée de 12 mois, comprenant 55 jours de formation répartis en session de formation, acquisition de compétences et savoir-faire en tutorat, et/ou périodes d'observation dans différents services (assainissement liquide, Travaux Publics). Le recrutement des candidats se fait par l'intermédiaire des missions locales pour l'emploi, avec lesquelles la SEM a conclu un partenariat.
- **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.
- **Résultats des trois axes du Plan d'action pour le maintien dans l'emploi de ses salariés Seniors de 55 ans et plus en 2011 :**
  - **Anticipation de la partie de carrière : l'Entretien « Cap Senior » :**  
En 2011, les 188 agents âgés de plus de 55 ans ont été informés individuellement du dispositif Entretien Cap Senior. 34 personnes ont demandé à bénéficier de cet entretien, 4 personnes se sont ensuite désistées. 30 entretiens ont donc eu lieu en 2011. En 2011, les 127 agents âgés de 50 à 55 ans ont été informés du dispositif pour l'année 2012 et les entretiens seront menés dans le courant du premier semestre 2012 par la Direction des Ressources Humaines.
  - **Amélioration des conditions de sécurité et prévention des situations de pénibilité :**  
Les résultats de ces travaux indiquent que moins de la moitié des agents sont potentiellement confrontés à des situations de pénibilité et que l'entreprise est donc exonérée de l'obligation légale de négocier un accord ou de présenter un plan d'action.
  - **Développement des compétences : Accès à la formation des seniors :**  
En 2011, l'objectif de satisfaction de demande de formation des seniors est largement atteint, puisque sur 458 formations demandées par des seniors, 433 ont été acceptées ; seules 25 demandes non pas été retenues. Nous obtenons donc un pourcentage d'acceptation de 94,54 %.

Il est important de noter la forte participation aux élections des délégués du personnel et du Comité d'Entreprise, qui ont eut lieu en octobre 2011. En effet, le taux de participation s'élevait à plus de 91 %.

- **Montant global de la réserve de participation en 2011:**  
6257358 € (code GRI G3 associé : LA3).
- **100% des salariés sont couverts par une convention collective ;**  
soit 803 salariés en 2011 (code GRI G3 associé : LA4).
- **Développement des compétences des salariés par la formation professionnelle continue (code GRI G3 associé : LA10) :**

Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle	Cadres	Maîtrise	Exécution	Total
Nombre total d'heures de formation	1415	4435	8031	13881
Nombre total de salariés	106	329	365	800
Nb total d'heures de formation / Nb total de salariés	13,3	13,5	22	17,3

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

**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 2011 a été marquée par la précision des axes et objectifs de la politique QSE, affirmant toujours plus son engagement environnemental et sociétal ; mais également par un processus d'intégration progressive des principes de Responsabilité Sociétale (RSE) dans les mécanismes de décision et de mise en œuvre de la SEM.

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

### 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 démarche de modernisation engagée par l'entreprise : Sécuriser les sites et renforcer la prévention des accidents du travail notamment vis-à-vis du risque circulation.

### Progrès réalisés :

- **Partenariat de recherche SEM – CNRS « Eaux de Baignade » :**  
Afin de renforcer les moyens d'analyse de la qualité des eaux de baignade, par l'élaboration d'une méthode de quantification beaucoup plus rapide permettant de s'assurer de la qualité des eaux de baignades avant l'ouverture des plages au public.
- **Partenariat de recherche SEM – Université Paul Cézanne – CNRS – APMH :**  
Soutien à une thèse de recherche pour prévenir la pollution générée par des médicaments contenus dans des effluents hospitaliers.
- **Mise en place d'un programme d'équipement en dispositif d'auto surveillance :**  
des installations de collecte et de traitement des eaux afin d'anticiper les risques de pollution des eaux littorales.
- **Au cours des réunions de réflexion et de contribution aux plans climat des collectivités, 195 propositions ont été formulées par les vingt-deux groupes de réflexion réunis ;** propositions ayant pour objectifs de rendre la SEM plus performante, plus innovante et plus attractive tout en contribuant aux efforts des collectivités afin de lutter contre le réchauffement climatiques et ses effets.

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

### Description des processus mis en place :

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.

### Progrès réalisés :

- **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. Labellisée par le Forum mondial de l'eau et organisée avec quatre partenaires - la Société du canal de Provence, Edf, Marseille Provence Métropole et la SEM, la visite des installations hydrauliques de la région s'est déroulée du 1er au 7 avril 2011.
- **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.** Pour cette édition 2011, un membre de la direction de la Communication a présenté aux 400 élèves attendus, une animation sur les diverses utilisations de l'eau dans la vie courante tandis qu'un second collaborateur, qui a suivi en 2011 une formation de "goûteur d'eau", leur a fait déguster les différentes eaux de boisson. L'objectif de cet atelier "hydro pédagogique" étant de mettre en valeur l'eau du robinet et sensibiliser le jeune public à ses multiples utilisations.
- **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>).

- **Cette année encore, la démarche pédagogique par l'ouverture de sites et l'organisation de visites à destination des écoliers, des associations, des CIQ, des élus, etc., a été mise en place.**

Ces actions 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.

Ces visites concernent le bassin de St Christophe, le centre de production d'eau potable de Ste Marthe à Marseille, et les Stations d'épuration de Vitrolles, Châteauneuf-les-Martigues, et La Ciotat, suite à leur mise en conformité pour satisfaire aux exigences d'accueil du public.

En 2011, la visite de ces sites a été amélioré grâce à l'implantation de supports pédagogiques, (sous forme de grands panneaux explicatifs), ainsi qu'à une application multimédia "visite" et "quizz", afin d'appuyer les propos des collaborateurs effectuant la visite des sites.

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

### Description des processus mis en place :

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 2011 : la structuration de la démarche de Responsabilité sociale au sein de l'entreprise, 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.

### Progrès réalisés :

- **Partenariat de recherche SEM-LITEN pour l'utilisation des résidus de bois comme source d'énergie. Biotechna (filiale de la Société des Eaux de Marseille)** a engagé un partenariat avec le Laboratoire des innovations pour les technologies des énergies nouvelles et les nanomatériaux (LITEN)- une entité issue du Commissariat à l'énergie atomique de Cadarache. Le but de cette étude est d'utiliser les résidus de bois sur le site de Biotechna, comme source d'énergie susceptible d'alimenter un dispositif d'assèchement de l'air du hangar.
- **Partenariat de recherche "Defi-microAlg" avec le Commissariat à l'énergie Atomique de Cadarache.** Il s'agit de protéger les milieux naturels à travers l'émergence de nouvelles sources d'énergies ; notamment à travers les bioénergies, pouvant être issues du traitement des eaux usées. C'est pourquoi la SEM a apporté son soutien, aux côtés d'autres experts de l'eau, au projet "Defi-microAlg" que conduit le Commissariat à l'énergie atomique (CEA) de Cadarache. Ce projet tente de mettre au point un prototype capable de générer ce type d'énergie.
- **La SEM a mis en œuvre plusieurs actions d'optimisation des dépenses énergétiques au sein de ses installations,** suite à l'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, menée en 2010.

Des actions de modification des comportements à travers la communication ont été réalisées afin de faire évoluer les pratiques des collaborateurs de la SEM. Par la suite, et grâce aux mesures de suivi, d'autres actions ont pu être préconisées, tel que la régulation des appareils de production (chaudières, pompes à chaleurs).

De même, que la pose d'appareil de détection de présence et d'horloges astronomiques qui permettent la réduction du temps d'éclairage sur l'éclairage extérieur et donc réduisent les dépenses d'électricités. Enfin, des campagnes de recherche additionnelle de fuites et de mesure de températures ont été déployées, et devraient favoriser la prise de conscience des gaspillages énergétiques encore existant au sein de ces bâtiments, et aider à identifier les éventuels problèmes qui restent à traiter.

- **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.
- **Action de valorisation de la production électrique par heure exprimée en kilowatts**, ainsi que la réduction d'émission de gaz carbonique réalisée en 2011 par les groupes hydro-électriques (ou turbines) de la SEM.
- **La SEM a contribué à la préparation des plans climats des collectivités.** En effet, en 2011, les collectivités ont du préparer leur "plan climat territoriaux" dont l'élaboration a été rendue obligatoire par la loi grenelle II, afin de lutter contre l'effet de serre. C'est pour contribuer à ces plans, tant au bénéfice des collectivités que de ses propres activités, que la SEM a réuni ces 250 collaborateurs au sein de son centre de la Grognarde pour ouvrir de nouvelles pistes de réflexion dans le cadre de la démarche de modernisation engagée dans l'entreprise.
- **Utilisation de gazole vert à 30% d'ester méthylique d'huile végétale (EMHV)** issu du colza, pour les véhicules de service de la SEM. Le stockage et la distribution se font sur le site de Montfuron à Marseille.
- **Suite au retour positif de leur expérimentation, sept scooters Honda équipés du système "stop and go" ont été achetés par la SEM en 2011.** Le "stop and go" est un procédé qui coupe automatiquement le moteur lorsque le véhicule est à l'arrêt et le relance aussitôt la poignée de gaz actionnée.

Economique et écologique, ce scooter permet ainsi d'éliminer toute nuisance sonore à l'arrêt et divise par deux la consommation de carburant en parcours urbain.

- **La SEM a également mis en place une action d'optimisation des déplacements au sein de l'agence de Lambesc en décembre 2011.** L'organisation des tournées de cette agence de la SEM a donc été adaptée pour privilégier l'efficacité sur le terrain, limiter les déplacements et supprimer certains trajets inutiles.
- **En 2011, 121 collaborateurs des cinq agences de la SEM ont suivi des sessions de formation sur "l'éco conduite"** proposées en partenariat avec l'Ecole de Conduite Française. Il s'agit d'une formation à l'adoption d'un mode de conduite basé sur une sollicitation modérée des organes d'un véhicule entretenu et adapté aux besoins du conducteur.

L'objectif principal de cette formation est bien entendu d'améliorer la sécurité au volant et de réduire les émissions de gaz carbonique en limitant la consommation de carburant.

- **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 2011, plus de 51 kilomètres de canalisations d'eau potable ont été remplacées à Marseille.
- **En 2011, la SEM a totalisé l'équivalent de 385 413 kg de CO<sub>2</sub> qui n'ont pas été rejetés dans l'atmosphère**, calculé sur la production d'énergie des turbines situées à Sainte-Marthe et à la Batarelle. Ces groupes hydro-électriques produisent en moyenne 488 kW/h, soit une production annuelle de 4,28 Mégawatts, grâce à des chutes d'eau faisant partie intégrante des filières de traitement. Ces 385 413 kg non rejetés en 2011 représentent l'économie de la pollution générée par une voiture ayant parcouru 2 750 000 Km.
- **En 2011, les véhicules de la SEM fonctionnant au gazole vert ont consommé 126 952 litres**, soit une économie de 88 Tonnes de CO<sub>2</sub>, mais également une baisse de 10% de la consommation de carburant par rapport à 2010. Cette baisse de la consommation des véhicules utilisant du gazole vert est due en grande partie aux différentes actions visant à réduire les déplacements (voir ci après).
- **En 2011, 516 m<sup>3</sup> de carburants (toutes catégories de transport confondues) ont été consommés**, soit une baisse de 4,3% par rapport à 2010.
- **En 2011, 7 024 776 Km ont été parcourus par les véhicules de la SEM**, soit une baisse de 2,7% par rapport à 2010.
- **En 2011, les véhicules (toutes catégories de transport confondues) de la SEM ont consommé 7,3 litres/100 Km**, alors qu'en 2010, ils consommaient 7,4 litres/100 Km.

## 4. Lutte contre la corruption

**Engagement :** en 2011, la Société des Eaux de Marseille (SEM) continue d'avancer dans sa démarche de modernisation, qui constitue un facteur 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.
- Ethique, 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 économique.

**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.**

Excepté la vigilance habituelle à exercer nos activités dans le respect de la législation, aucune action spécifique n'a été mise en œuvre en 2011 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.







25, rue Edouard Delanglade  
BP 80029 - 13254 Marseille Cedex 06