

PACTE MONDIAL
COMMUNICATION SUR LES PROGRÈS
G R O U P E D E S E A U X D E M A R S E I L L E

G

érer un service public de l'eau et de l'assainissement ne peut constituer une mission banale. Sa nature même lui confère une dimension vitale, tant elle est porteuse de responsabilités humaines, sanitaires, environnementales et sociales, bien au-delà de tout autre enjeu, qu'il soit technique ou économique.

En adhérant à la démarche "Qualité Sécurité Environnement" en 1997 puis en s'ouvrant à une recherche constante de modernisation dont l'innovation est l'un des moteurs, la Société des Eaux de Marseille s'est engagée résolument sur ce chemin exigeant mais essentiel qui fait de l'Homme et de son Environnement le cœur même de son action au quotidien.

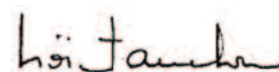
C'est dans cet esprit aussi qu'elle a adopté, voici huit ans, le Pacte mondial des Nations Unies et les dix principes qui le régissent.

L'ENGAGEMENT DU PRÉSIDENT

Jour après jour, métier par métier et d'une initiative l'autre, chacun de ses collaborateurs s'emploie ainsi à progresser en faveur d'un développement durable et équitable. En 2013 encore, cette ambition s'est exprimée avec force : préservation de l'environnement et de la biodiversité, contribution à la réduction des gaz à effet de serre, solidarité de proximité et solidarité internationale, aide à l'insertion...

Du bien-être et de la sécurité de nos collaborateurs à la qualité du service, et jusqu'à la considération accordée à nos concitoyens, la responsabilité d'une délégation de service public nous octroie, en outre, bien plus de devoirs encore. Plus que jamais, nous sommes fiers d'en être porteurs et déterminés à les assumer.

Marseille, le 16 mai 2014



Le Président
Loïc FAUCHON



LES SOLVANTS
C'EST
PAS
FAIT
POUR
SE

MAINTENANCE

Sommaire

NOS ENGAGEMENTS	6
<ul style="list-style-type: none">- Répondre aux attentes des clients et des citoyens face aux nouveaux défis- Conforter les certifications “Qualité Sécurité Environnement”- Soutenir le Pacte Mondial des Nations Unies	
CITOYENNETÉ	8
<ul style="list-style-type: none">- Sensibiliser les citoyens aux enjeux environnementaux- Dialoguer avec les parties prenantes et évaluer la satisfaction des clients- Être acteur de la vie locale	
SOLIDARITÉ	22
<ul style="list-style-type: none">- Agir en faveur du droit à l’eau en Provence- Agir local et solidaire- Agir en faveur du droit à l’eau à l’international	
ENVIRONNEMENT	32
<ul style="list-style-type: none">- Préserver les ressources naturelles et la biodiversité- Maîtriser les impacts dans le milieu naturel- Valoriser les déchets- Lutter contre le changement climatique	
SOCIAL	46
<ul style="list-style-type: none">- Assurer une gestion responsable des ressources humaines- Développer le capital humain- Être acteur de l’emploi et de l’insertion professionnelle- Promouvoir l’égalité professionnelle- Préserver la santé et la sécurité au travail- Maintenir un dialogue social permanent avec les représentants du personnel	
TRANSPARENCE	62
<ul style="list-style-type: none">- Lutter contre la corruption	

NOS ENGAGEMENTS

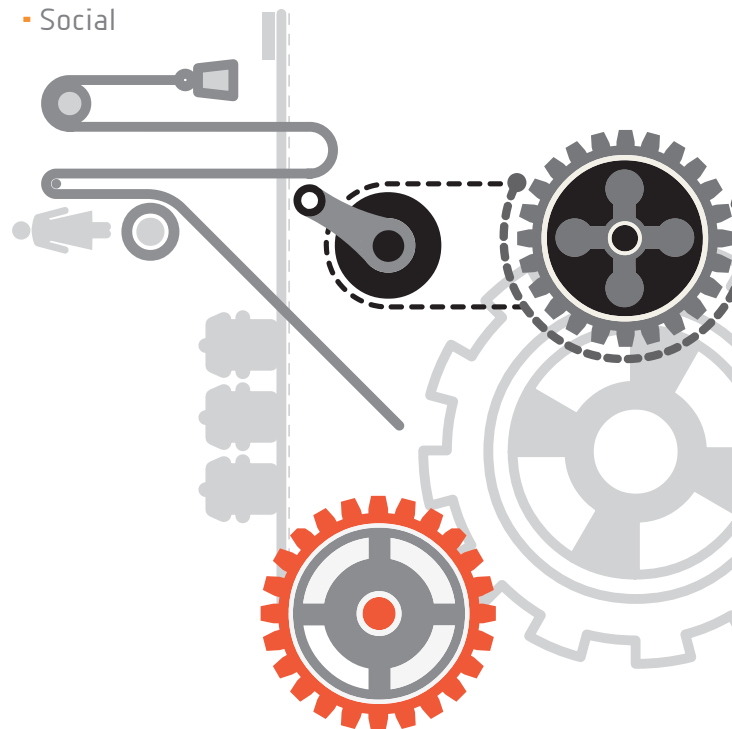
Répondre aux attentes des clients et des citoyens face aux nouveaux défis

Aujourd'hui, l'entreprise doit faire face à de nouveaux défis, la hiérarchie des priorités se trouve modifiée. Les ressources, comme l'eau, se font plus rares, les relations avec les clients se font plus exigeantes et la proximité chaque jour plus nécessaire, la situation économique et sociale de notre pays impose des efforts rigoureux auxquels les entreprises ne sauraient échapper.

Dans ce contexte, la Société des Eaux de Marseille, en tant qu'entreprise responsable, solidaire et citoyenne, peut apporter des réponses aux préoccupations sociales et environnementales du territoire.

La Société des Eaux de Marseille mène des actions dans quatre domaines :

- Citoyenneté
- Solidarité
- Environnement
- Social





Conforter les certifications “Qualité Sécurité Environnement”

Recherche permanente d'amélioration, d'adaptation et d'évolution vers la performance de l'entreprise, et du renforcement de la collaboration avec les parties prenantes.

Après avoir initié sa démarche Qualité en 1997, la Société des Eaux de Marseille a mis en place un système de management intégré Qualité (ISO 9001) Sécurité (OHSAS 18001) Environnement (ISO 14001) pour l'ensemble de ses activités de délégation de service public de l'eau et de l'assainissement.

En 2013, la politique QSE de la SEM a été résolument orientée vers la modernisation de l'entreprise pour gagner des nouveaux contrats.

La SEM doit continuer d'apparaître comme une entreprise performante, innovante et attractive. Pour cela, elle souhaite affirmer fortement son engagement environnemental et sociétal auprès de ses partenaires.

Les axes de la politique QSE 2013 reflètent bien cette ambition :

- Améliorer notre performance.
- Réduire notre impact environnemental en participant à l'effort de réduction des gaz à effet de serre.
- Renforcer la prévention en matière de sécurité au travail.
- Contribuer au bien-être de nos concitoyens dans le cadre de notre responsabilité sociétale.

Les certifications Qualité Sécurité Environnement ont été reconduites en 2013, sans aucune non-conformité.

Soutenir le Pacte Mondial des Nations Unies

S'engager à appliquer les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies et assurer une communication annuelle sur les progrès réalisés en ce domaine.

En 2007, l'adhésion au Pacte Mondial "UN Global Compact" et l'engagement à respecter ses 10 principes, marque la volonté de la Société des Eaux de Marseille d'inscrire ses actions dans la perspective d'une croissance respectueuse de bonnes pratiques éthiques, sociales et environnementales et apporte une dimension internationale à sa démarche sociétale.

En 2013, la SEM a publié et a mis en ligne sur le site officiel du « Global Compact » sa communication annuelle sur les progrès réalisés dans le cadre des principes du Pacte Mondial, qui couvrent quatre domaines : les droits de l'homme, les droits du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

LES 10 PRINCIPES

- 1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et respecter la protection des droits de l'Homme internationalement proclamés.
- 2 Les entreprises sont invitées à veiller à ce qu'elles ne se rendent pas complices de violations de ces droits.
- 3 Les entreprises sont invitées à soutenir la liberté d'association et le droit à la négociation collective.
- 4 L'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire.
- 5 L'abolition réelle du travail des enfants.
- 6 L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle.
- 7 Les entreprises sont invitées à adopter une démarche fondée sur le principe de précaution en matière d'environnement.
- 8 Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale.
- 9 Les entreprises sont invitées à encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
- 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.

CITOYENNETÉ

Sensibiliser les citoyens aux enjeux environnementaux

NOTRE ENGAGEMENT

Pour éduquer le grand public et notamment les enfants, la Société des Eaux de Marseille développe un programme de sensibilisation des citoyens qui permet de favoriser la prise de conscience sur la nécessité de préserver l'environnement, la ressource en eau, la biodiversité...

NOS ACTIONS

Interventions dans les écoles primaires

Durant l'année 2013, 1 900 élèves de 105 classes de CM1 de Marseille et des Bouches-du-Rhône ont reçu la visite d'un représentant de la Société des Eaux de Marseille afin d'inculquer une véritable culture de l'eau aux jeunes écoliers. A Marseille, cette présence s'est aussi traduite par des inaugurations de fontaines dans les écoles de la Pauline avec la mairie du 9e arrondissement, de Sainte-Anne et du Lapin Blanc avec la mairie du 8e arrondissement.

La semaine nationale du goût

A l'occasion de cette opération, la ville de Marseille réunit les enfants des écoles pour une découverte des produits locaux. La Société des Eaux de Marseille y a tenu un "Bar à eau" durant quatre jours auprès de 500 élèves.





*Les jeunes écoliers découvrent
combien l'eau est précieuse.*

SENSIBILISER LES CITOYENS AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Opération “les Sentinelles de l’Eau” avec le lycée Marseilleveyre

Depuis sa participation au 6ème Forum mondial de l’eau en mars 2012, le collectif des “Sentinelles de l’Eau” du lycée Marseilleveyre poursuit ses actions afin de sensibiliser ses camarades aux enjeux liés à l’eau dans le monde.

Avec le soutien de la Société des Eaux de Marseille, les lycéens de la filière “Sciences de l’ingénieur” ont installé, sur un point d’eau, un dispositif qui permet d’afficher et de contrôler la consommation d’eau. Dans le droit fil de ce partenariat, trois collaborateurs de l’entreprise sont intervenus lors d’une animation de “Bar à eau” dans l’enceinte de l’établissement auprès des 150 lycéens présents afin de les initier à la qualité de l’eau du robinet.

Visites de sites “hydro parcours”

Cette année encore, l’ouverture de sites et l’organisation de visites se sont poursuivies.

En septembre, à l’occasion des Journées du patrimoine, 4 sites ont été ouverts au public en collaboration avec la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole et ont accueilli quelque 330 personnes – soit deux fois plus qu’en 2012.

Au bilan, en 2013, 564 visiteurs ont découvert les sites d’exploitation.

Participation à la Semaine du Développement Durable

La Semaine du Développement Durable, qui se déroule traditionnellement en avril, a également été l’occasion pour la Société des Eaux de Marseille de lancer deux opérations :

- la visite du centre de production d’eau potable de Sainte-Marthe dans le cadre du partenariat de la Société des Eaux de Marseille avec Unis-Cité Méditerranée, afin de sensibiliser les jeunes volontaires en service civique à la thématique de l’eau.
- un cycle interne d’animations sur le thème des déchets, en s’associant à la ressourcerie “Tri Logik”, acteur local de l’économie sociale et solidaire, qui agit concrètement en faveur du réemploi et de la réutilisation des objets du quotidien afin de réduire les déchets à la source.



MARIE-CHRISTINE
DE RIBEROLLES,
COORDINATRICE
DU PROJET DES
SENTINELLES DE L’EAU





Les élèves du lycée Marseilleveyre font partie du collectif "Les Sentinelles de l'Eau".

“ Les Sentinelles de l'eau du Lycée Marseilleveyre bénéficient de l'aide et du soutien de la Sem suivant l'évolution du projet et son interdisciplinarité : organisation de visites du centre de production d'eau potable de Sainte-Marthe, participations aux Journées mondiales de l'eau au lycée, lancement de l'année des sentinelles par l'opération Bar à eau qui a eu un grand succès au mois de septembre, aide technique auprès des sciences de l'Ingénieur dans l'élaboration du prototype F2EI, fontaine à eau intelligente... Ces aides ponctuelles ou dans une continuité de travail selon les disciplines qui en ont bénéficié, sont une chance pour les élèves comme pour les enseignants car l'apport technique de la Sem ouvre l'enseignement en lycée à la dimension professionnelle, d'autant plus importante en lycée général sans filières professionnelles.

A chacune des rencontres avec les personnels de la Sem, nous avons été touchés par leur accueil, leur convivialité et leur attachement à l'entreprise qu'ils représentent. Nous avons senti que nous participions tous ensemble à la préservation d'une ressource qui fédère les énergies et crée du lien. ”

SENSIBILISER LES CITOYENS AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX



Les élèves de l'école
primaire Gilles Vigneault
devant le palais
Longchamp

Participation à la Journée mondiale de l'eau

Tous les ans, la Société des Eaux de Marseille célèbre la Journée mondiale de l'eau. En cette vingtième édition, la priorité a été donnée à la sensibilisation des plus jeunes.

A Marseille, les élèves de CM2 de l'école Gilles Vigneault (13004) ont traversé le quartier des Chutes-Lavie en suivant le parcours du canal de Marseille jusqu'au palais Longchamp – lieu marquant l'arrivée de l'eau dans la cité phocéenne en 1849.



**MAGALI ASSENS,
INSTITUTRICE
ÉCOLE
GILLES
VIGNEAULT**

“ Avec les élèves de CM2, nous avons travaillé sur le thème de l'eau durant toute l'année. La Société des Eaux de Marseille nous a accompagnés dans cette mobilisation. Intervention dans la classe, visites et en point d'orgue, l'organisation de la Journée mondiale de l'eau lors de laquelle les enfants ont pu suivre le tracé de l'eau dans leur quartier et s'approprier ainsi des connaissances concrètes sur l'eau à Marseille. ”



Les élèves ont aussi pu assister, en avant-première, à la projection du film “Découvre l'eau de ta ville”, réalisé pour la Société des Eaux de Marseille par l'association Terra Nostrum. Une aventure ludique, humoristique et instructive, explorant le cheminement de l'eau, depuis la Durance jusqu'à la Méditerranée.

Préservation de la Méditerranée

En partenariat avec la Société “Deyrolle pour l'Avenir”, la Sem a participé à un projet pédagogique sur le thème de la Méditerranée, aux côtés de l'Institut Océanographique Paul Ricard, de la Fondation Total, de la Tour du Vallat... La Sem a en effet parrainé la planche pédagogique intitulée “L'eau, un enjeu méditerranéen”, au sein d'un kit de 12 planches principalement destinées aux collèges, mais aussi à diverses expositions du pourtour méditerranéen.”

**PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ
LE PATRIMOINE NATUREL MÉDITERRANÉEN**

L'EAU, UN ENJEU MÉDITERRANÉEN

ASSURER LA SANTÉ DES POPULATIONS
L'accès à l'eau potable est l'indicateur des infrastructures d'assainissement pour évaluer le niveau de développement (25 milliards de Méditerranéens, 400 millions à l'échelle mondiale et 47 milliards à l'assainissement).

AMÉLIORER LA COMPÉTITIVITÉ ÉCONOMIQUE
L'agriculture est le premier secteur de consommation d'eau dans le monde, et particulièrement dans un climat méditerranéen (plus de 70% de la consommation mondiale). Les technologies agricoles sont hautement économes. Avec des systèmes plus performants, la consommation pourrait être réduite jusqu'à 50% des investissements et du savoir-faire.

PRÉSERVER LA RESSOURCE
La préservation de la ressource passe par une amélioration des rendements des cultures (agro-écologie). Les pays à l'eau abondante (50%) la réutilisation des eaux usées traitées (développement de Israël, Jordanie) permettront ainsi de garantir l'accès à l'eau propre.

GÉRER L'ALLOCATION DES RESSOURCES
Les usages de l'eau sont de plus en plus concurrents. Cette situation nécessite des solutions (accès à l'eau potable et à l'assainissement) et celles d'automatisation des usages (irrigation pour les cultures), et une meilleure gestion des usages, avec que les besoins appropriés.

ÉVEILLER LES CONSCIENCES
500 ans de multiples solutions ont permis de développer, à l'échelle mondiale, les usages de l'eau. Ces solutions sont aujourd'hui révisées. L'utilisation raisonnée de l'eau par les touristes est une des mesures essentielles pour protéger et développer l'eau.

Éditeur: Deyrolle pour l'Avenir - 46 rue de Beaumont - 75009 PARIS - www.deyrollepourlavenir.com

La planche “Deyrolle” parrainée par la Sem, sur le thème de l'eau en Méditerranée.

CITOYENNETÉ

Dialoguer avec les parties prenantes et évaluer la satisfaction des clients

NOTRE ENGAGEMENT

La Société des Eaux de Marseille inscrit sa mission de service public dans un souci permanent de concertation et de dialogue avec les utilisateurs : associations de quartiers et de consommateurs, représentants du monde économique, industriels, artisans, commerçants, syndicats, médecins, agriculteurs, bailleurs sociaux, services de secours...

D'autre part, afin d'évaluer la satisfaction des clients, la Société des Eaux de Marseille lance chaque année des enquêtes satisfaction.

NOS ACTIONS

Comités d'Intérêt de Quartier

La Société des Eaux de Marseille assure une présence soutenue aux Assemblées générales des CIQ de la ville de Marseille afin de souder des relations pérennes. Elle participe occasionnellement aux animations de ces assemblées générales à travers des présentations sur des thèmes liés à l'actualité de l'entreprise.





Présentation des travaux à l'occasion d'une réunion avec les riverains, les commerçants et les associations de quartier.



JACQUES ZELTNER, PRÉSIDENT DU CIQ NOTRE DAME - JULES MOULET - PRÉFECTURE

“ Je tiens à féliciter la Société des Eaux de Marseille pour son souci de proximité avec les citoyens et je remercie Monsieur Alain Meyssonier pour la qualité de son intervention à notre Assemblée générale, devant une assistance captivée. La place de l'eau dans le monde, l'histoire de l'eau en Provence et à Marseille, les réservoirs, la construction du canal de Marseille, le Palais Longchamp... quel rappel historique passionnant ! Le stockage, la distribution, l'analyse et le traitement de l'eau avec tout le savoir-faire de la Société des Eaux de Marseille n'ont pas manqué de sensibiliser et de rassurer les riverains du CIQ, ainsi que l'équipe municipale des 6e et 8e arrondissements réunie autour du maire Yves Moraine ”



Réunion du Comité des consommateurs à la Société des Eaux de Marseille

DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES ET ÉVALUER LA SATISFACTION DES CLIENTS

Accessibilité

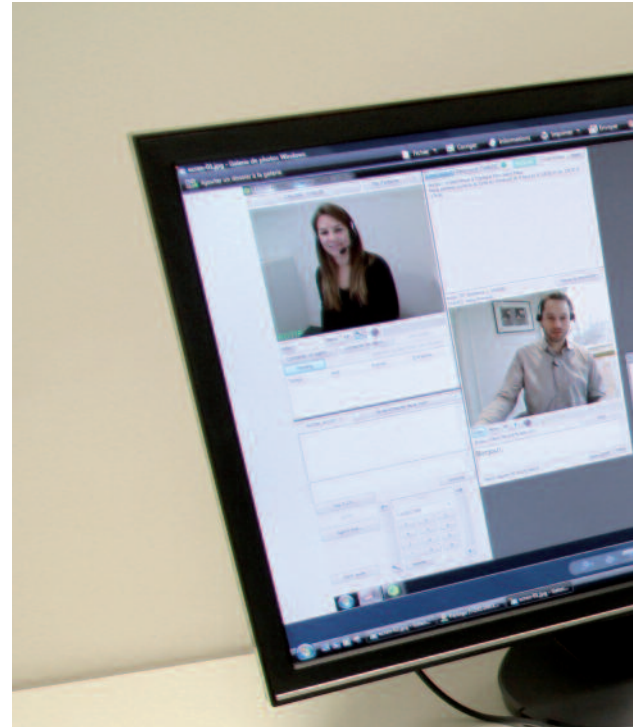
De nouveaux services ont été mis en place pour les déficients visuels ou auditifs. Au travers de partenariats avec Acceo et HandiCaPZéro, il est désormais possible pour

les abonnés aveugles ou malvoyants, sourds ou malentendants, de communiquer avec le Centre Service Clients La Passerelle afin d'accéder aux informations et aux services proposés par la Société des Eaux de Marseille.



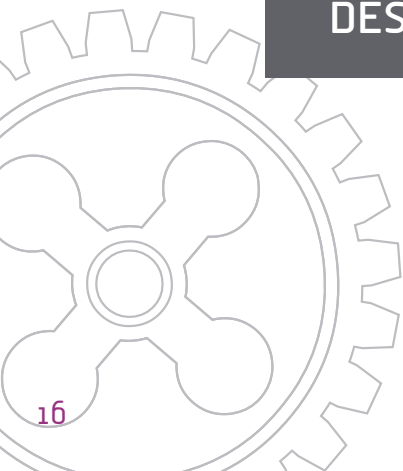
Baromètre clients

Le baromètre de satisfaction clients 2013 fait état de résultats positifs, confirmant un taux de satisfaction global élevé. 97% jugent le personnel compétent et 93% s'accordent à dire que l'entreprise réagit rapidement en cas d'urgence. La Société des Eaux de Marseille inspire confiance à 95% des clients et à 89% des consommateurs, ainsi que la qualité de l'eau qu'elle distribue, jugée excellente pour 94% des consommateurs.



**CHRISTINE
LOUIS,
INTERPRÈTE
EN LANGUE
DES SIGNES**

“ Lors des Journées du patrimoine, la Société des Eaux de Marseille a décidé d'ouvrir la visite d'un centre de traitement d'eau aux personnes sourdes ou malentendantes. C'est une excellente initiative et c'est avec plaisir que j'ai assuré la traduction de la visite en langue des signes, aux côtés du guide de la Société des Eaux de Marseille. ”



ACCESSIBILITE

DES SERVICES OUVERTS AUX PERSONNES AVEUGLES OU MALVOYANTES SOURDES OU MALENTENDANTES

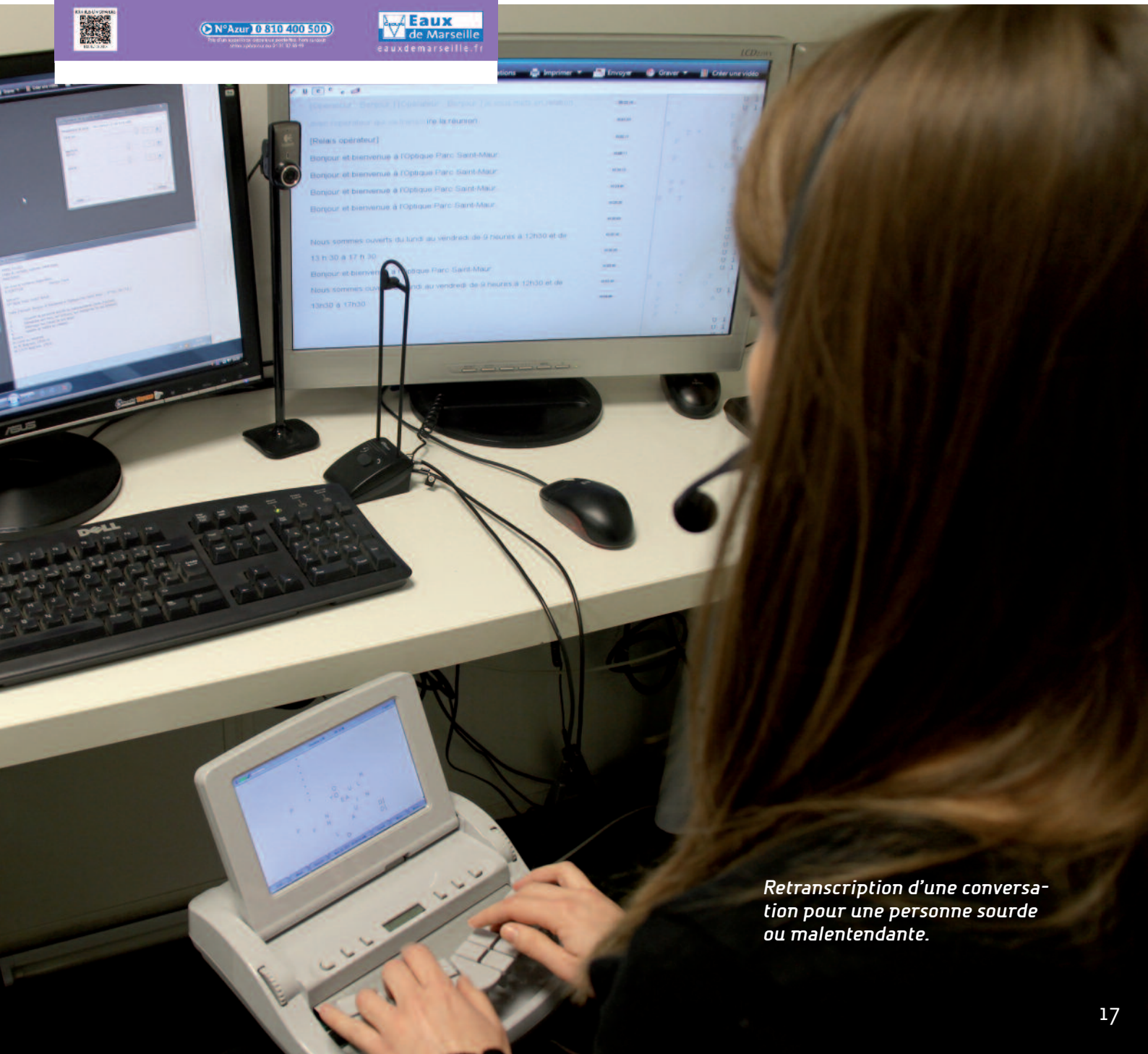
Accéder à sa facture en braille, lire "L'if''eau magazine" en caractères agrandis, dialoguer avec un conseiller de clientèle en langue des signes... C'est désormais possible pour les clients du Groupe des Eaux de Marseille, partenaire de l'association HandiCePZéro et de l'opérateur Acco.

N°Azur 0 810 400 500

Eaux de Marseille
eauxdemarseille.fr



Affiche d'informations sur les nouveaux services d'accessibilité de la Société des Eaux de Marseille



Retranscription d'une conversation pour une personne sourde ou malentendante.



Installation d'une horloge à eau géante composée d'un savon de 27 mètres cubes, à l'occasion de Marseille Capitale Européenne de la culture 2013.

CITOYENNETÉ

Être acteur de la vie locale

NOTRE ENGAGEMENT

Enracinée dans la cité phocéenne, et plus largement en Provence, la Société des Eaux de Marseille participe aux événements qui animent la vie de la région.

L'entreprise s'engage fortement dans une dimension citoyenne de sa mission. Elle soutient chaque année des initiatives culturelles et sportives au travers de partenariats concrets.

NOS ACTIONS

Marseille Provence 2013

A la faveur de Marseille Capitale européenne de la Culture 2013, la Société des Eaux de Marseille s'est associée à des opérations mettant en avant la culture et l'eau :

- contribution à la rénovation du Musée d'Histoire de Marseille, inauguré en septembre, en le dotant d'équipements multimédias de dernière génération.
- financement d'une fontaine éphémère à l'entrée du Pavillon M, place Bargemon.
- participation à l'installation d'une clepsydre en savon de Marseille sur le parvis du J1 - un hangar maritime réhabilité en espace d'exposition. Cette horloge a été exposée 6 mois durant : elle était constituée d'un savon monumental, surplombé d'un robinet d'eau de Marseille d'où s'écoulait un flux régulier pour mesurer le temps.

Le Groupe des Eaux de Marseille a également été présent à Arles, à travers le financement de l'exposition "Nuages" au musée Réattu, ainsi qu'au festival des Suds en juillet avec l'animation autour d'un bar à eau.

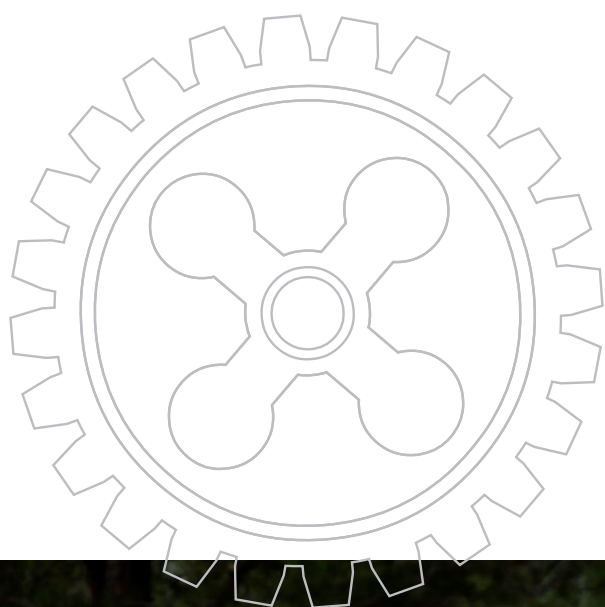


Participation de la Société des Eaux d'Arles au "Festival Des Suds"

ÊTRE ACTEUR DE LA VIE LOCALE

Foire de Marseille

Lors de ce rendez-vous annuel, le stand de la Société des Eaux de Marseille a été particulièrement animé avec un jeu concours, "L'aquaquiz". Bar à eaux, fontaines d'eau plate ou pétillante, porteurs d'eau, ont été autant de moyens utilisés pour promouvoir l'usage de l'eau du robinet. Ces différents points de ralliement autour de l'eau de Marseille ont attiré 25.000 personnes.



*Partenaire
du tournoi
international de
goalball*





Le jeu "Aquaquiz" organisé sur le stand de la Société des Eaux de Marseille lors de la Foire internationale.



**GUISLAINE WESTELYNCK,
PRÉSIDENTE
DU COMITÉ
HANDISPORT
DES BOUCHES-
DU-RHÔNE**

“ Le partenariat que nous avons conclu avec la Société des Eaux de Marseille pour la course Marseille-Cassis me tient particulièrement à cœur. C'est une véritable richesse humaine qui s'est exprimée lors de cette épreuve sportive et solidaire où des salariés de l'entreprise ont couru avec des personnes malvoyantes ”

Opérations sportives


Pour la dixième année consécutive, la Société des Eaux de Marseille s'est associée à la SCO Sainte- Marguerite pour fournir de l'eau aux 15 000 coureurs des 20km Marseille-Cassis. Dans le cadre de sa politique d'accessibilité, l'entreprise a apporté une nouveauté à son partenariat. Les agents de la Sem se sont portés volontaires pour accompagner les sportifs malvoyants dans une course solidaire en binôme.

Dans cette même optique, la Société des Eaux de Marseille a apporté son soutien au Comité des Bouches-du-Rhône Handisport pour accompagner le tournoi international de goalball, épreuve inscrite aux Jeux paralympiques.

La Société des Eaux de Marseille s'est aussi engagée dans la "Course des trois chances". Ces dix kilomètres de course à pied, de la Zone Franche Nord Littoral à Euroméditerranée en passant par le Grand Port Maritime de Marseille, regroupent des équipes de trois coureurs : deux cadres d'une entreprise et un jeune en phase de recherche d'emploi. La Société des Eaux de Marseille y a engagé deux équipes, avec la promesse d'accompagner les jeunes dans leur quête d'avenir professionnel.

Pour la dixième année consécutive, distribution d'eau pendant la course Marseille Cassis.





SOLIDARITÉ

Agir en faveur du droit à l'eau en Provence

NOTRE ENGAGEMENT

Entreprise attachée à ses missions de délégataire de service public, la Société des Eaux de Marseille accompagne les usagers en difficulté en leur proposant les solutions de prévention et d'accompagnement les plus adaptées à leur situation. En France, 99% de la population est desservie par un réseau d'eau potable. Ainsi, garantir le droit à l'eau potable, c'est le plus souvent s'assurer que les usagers ne consacrent pas plus de 3% de leurs revenus aux charges liées à l'eau. Pour cela, des solutions préventives et correctives existent.

NOS ACTIONS

Médiation et accompagnement social

En 2013, la Sem a amplifié son partenariat avec Médiance 13, une association de médiation sociale :

- Accompagnement des personnes en situation d'impayés d'immeubles de quartiers prioritaires (visites à domicile, mise en place de solutions personnalisées) Bellevue, Bel Horizon, Felix Pyat.
- Actions de sensibilisation des familles (exposition itinérante sur l'eau, sensibilisation à la maîtrise des consommations).
- Formation des travailleurs sociaux de l'association.

Visite d'un groupe d'enfants encadrés par l'association UNIS-CITÉ au centre de production d'eau potable de Sainte-Marthe.



**TINA DAUPHIN,
DIRECTRICE
ADJOINTE
DE MÉDIANCE 13**

“ Dans nos points d'accueil, les familles peuvent sans rendez-vous, recevoir une aide dans leurs démarches, se faire expliquer leur facture d'eau ou d'énergie et s'informer sur leurs droits. Il faut savoir que précarité énergétique est souvent le symptôme d'une précarité bien plus large. ”

Sensibilisation des acteurs sociaux et des familles

- Partenariat avec un nombre croissant de Centres Communaux d'Action Sociale pour informer leurs travailleurs sociaux et les accompagner dans la constitution de dossiers FSL Eau : CCAS de Salon de Provence, CCAS de Rousset...
- Partenariat avec l'association de volontaires du service civique UNIS-CITE : formation de 56 volontaires du programme Médiaterre aux économies d'eau.
- Partenariat avec le SECOURS POPULAIRE FRANÇAIS sur la sensibilisation des bénévoles de l'association aux économies d'eau et à l'orientation des ménages modestes.
- Partenariat avec EDF pour la mise en œuvre d'actions communes contre la précarité énergétique et hydrique.
- Actions conjointes de sensibilisation et de prévention menées avec : la Caisse d'Allocations Familiales, l'AMPIL, le PACT 13, ESF Services, etc.
- A l'occasion des Assises Nationales du Développement Durable, organisation et animation d'une conférence-débat sur le thème : "Accès à l'eau pour tous : quelles solutions contre la précarité ?", afin de passer en revue les différentes mesures déployées dans la région pour aider les familles à sortir du cercle vicieux de la précarité liée à l'eau.

Suivi personnalisé

La Sem propose des facilités de paiement aux ménages pour les aider à résoudre leurs difficultés passagères (échéanciers, mensualisation gratuite, suivi des situations de surendettement, abandon des frais de recouvrement et pénalités...).



Les Assises nationales du développement durable à Marseille, du 25 au 27 novembre 2013



520

En 2013, la chargée de mission solidarité de la Sem a sensibilisé directement plus de 520 personnes à travers 25 sessions spécifiques.



**JOËLLE MASSIDA,
CHARGÉE DE MISSION
SOLIDARITÉ À LA
SEM**

“ En lien étroit avec les acteurs sociaux institutionnels et associatifs, ma mission consiste au quotidien à proposer des solutions aux personnes en difficulté face à leurs dépenses d'eau. J'interviens par ailleurs directement sur le champ préventif via des actions d'information et de sensibilisation auprès des familles en situation de précarité et des travailleurs sociaux. ”

Participation au fonds de solidarité pour le logement "eau"

Piloté par les Départements, le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) vise à aider les personnes en situation de difficultés à faire face à leurs dépenses de logement. Pour les impayés d'eau, un volet "Eau" existe.

Depuis 2008, la Sem abonde volontairement à ce dispositif par une contribution financière calculée sur le nombre d'abonnés ainsi qu'une participation active à sa mise en œuvre. L'aide est réalisée sous forme d'abandon de créances à ses abonnés. De plus, la Sem s'est engagée dans ce cadre à maintenir le service de l'eau sans limitation de débit pour les abonnés qui bénéficient d'une aide FSL ou pour ceux qui ont déposé un dossier pour en bénéficier.

En 2013, la Sem a renouvelé cet engagement volontaire à participer au FSL "Eau" par voie d'avenant. Ses filiales (Agglopolo Provence Eau et Société des Eaux d'Arles) participent également à cette démarche.

Répondre à l'urgence

L'objectif est de fournir de l'eau pour subvenir aux besoins essentiels des personnes les plus éloignées de l'accès aux services (immeubles vétustes, familles en attente de logement, personnes sans domicile fixe, campements ouverts, squats...) tout en remplissant ses missions de service public et en garantissant la protection sanitaire des citoyens. Ainsi, tout au long de l'année, la Sem localise et répare les appareils défectueux. Elle peut également installer des points d'eau uniques à débit limité avec l'accord des collectivités. Enfin, elle a développé et créé des « abonnements temporaires d'urgence à débit limité » qui permettent, grâce à l'installation d'un compteur provisoire, de mieux identifier les consommations et assurer la protection sanitaire des réseaux publics.

En mai 2013, dans le cadre d'une expérimentation lancée par Mme Lajus, Préfète déléguée à l'égalité des chances, une communauté rom composée d'environ 140 personnes a été autorisée à occuper un immeuble désaffecté de l'Etat. Encadré par l'ADDAP 13 (Association Départementale pour le Développement des Actions Préventives), ce projet vise aussi à la mise en œuvre d'actions d'intégration

A ce titre, la Sem a géré l'alimentation en eau potable pour des algecos - blocs sanitaires, et la prévention des risques de noyades dans le canal de Marseille voisin via des actions de sensibilisation de la population, un renforcement des protections physiques et un gardiennage estival.



MICHÈLE AUZIAS
CHEF DU SERVICE
INSERTION PAR
LE LOGEMENT AU
CONSEIL
GÉNÉRAL DES
BOUCHES-DU-
RHÔNE

“ Nous avons mis en place, il y a un an, une initiative qui consiste à conseiller les nouveaux locataires à domicile pour prévenir d'éventuels impayés.

Menée en partenariat avec les différents opérateurs dont Edf, Gdf et la Sem, cette démarche débouche sur des premiers résultats encourageants. ”



140

personnes
ont été autorisées
à occuper
un immeuble
désaffecté
de l'Etat.

SOLIDARITÉ



Agir local et solidaire



NOTRE ENGAGEMENT

Fortement ancrée sur le territoire marseillais et provençal, la Sem jouit d'une bonne connaissance des acteurs locaux, avec lesquels elle a tissé des liens de collaboration et de confiance tout au long des années passées. Elle attache une attention particulière aux attentes des représentants locaux de la société civile engagés sur le champ de la solidarité.

NOS ACTIONS

Participation au dispositif d'insertion professionnelle "100 CHANCES 100 EMPLOIS"

La Sem est membre actif de « 100 chances 100 emplois », un dispositif associatif qui vise à favoriser l'égalité des chances et l'insertion professionnelle des jeunes adultes issus de quartiers dits sensibles. En 2013, la Sem a participé aux réunions bimensuelles qui réunissent les jeunes sélectionnés par la Mission locale Sud et les entreprises engagées dans le dispositif. Elle a à ce titre accompagné plusieurs jeunes dans la construction de leur parcours. Elle a également fait passer une douzaine de simulations d'entretien.

Partenariat avec l'association de volontaires du service civique UNIS-CITÉ

Au titre de son partenariat, la Sem participe non seulement au programme "Médiaterre" mais également au parcours d'insertion professionnelle des jeunes engagés.

Partenariat avec la ressourcerie TRI LOGIK

Dans le cadre de la Semaine du Développement Durable 2013, la Sem a organisé en partenariat avec l'association Tri Logik, une opération baptisée "Longue vie à nos objets !" pour sensibiliser les collaborateurs aux éco-gestes pour réduire leurs déchets, en particulier au bureau. A la suite de cette animation, la Sem et Tri Logik se sont engagés sur un partenariat durable, à travers une convention, pour la collecte de mobilier, de téléphones portables usagers ainsi que d'objets ramenés par les salariés.

Association LE CLUB DU CŒUR

Créé en 1998 à l'initiative de la Sem, le Club du Cœur est animé par des collaborateurs du Groupe, tous bénévoles. En 2013, l'association a mené à bien plusieurs actions en faveur des enfants handicapés ou défavorisés, des seniors et en s'associant à des dynamiques portées localement par des associations : la Chrysalide, le Festival du Handicap, Algernon, la Banque alimentaire, le Téléthon, association la Vie devant soi, etc.



**ALAIN NELLI
PRÉSIDENT
DU CLUB
DU CŒUR**

“ Le club du cœur du Groupe des Eaux de Marseille, association loi 1901, s'occupe essentiellement de l'enfance défavorisée. L'engagement citoyen est au cœur de nos préoccupations. Et les actions que nous menons présentent aussi l'intérêt de fédérer les salariés autour de causes qui font sens. ”

La Société des Eaux de Marseille a tenu un stand "métiers" lors des journées portes ouvertes de l'association UNIS-CITÉ. Elle a animé un atelier de travail sur le thème de la Responsabilité sociale des entreprises et a participé aux jurys de valorisation de parcours des volontaires.

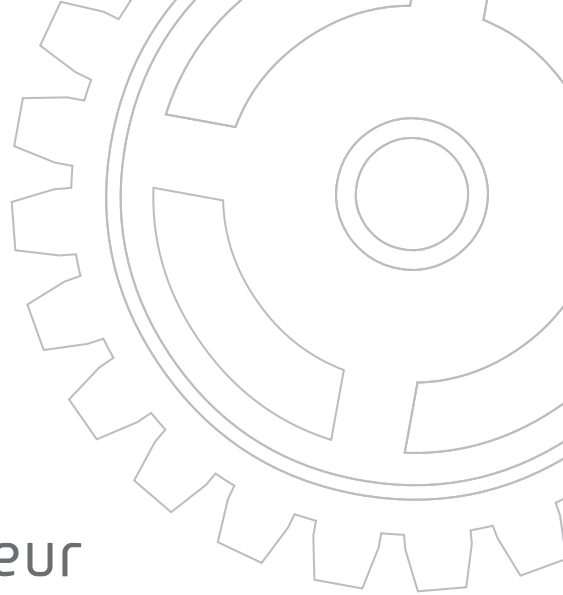


SOLIDARITÉ



JEAN-LUC
CORRÉARD
VOLONTAIRE
WATER HELP

“ En tant que volontaire Water Help, j’ai eu la chance de participer à de nombreuses actions de solidarité internationale en faveur de Kidal et d’Aguel’hoc. Cette coopération, initiée depuis plus d’une vingtaine d’années, a créé de forts liens d’amitié et de confiance entre ces populations et nous. Il était donc important, en cette période de conflit, que nous puissions leur prouver toute notre fidélité. Cette dernière mission, effectuée dans des conditions difficiles et sous la protection des forces de l’opération Serval, a permis d’apporter un témoignage à la communauté internationale de l’ampleur des désastres et de l’urgence à agir. ”



Agir en faveur du droit à l’eau à l’international

NOTRE ENGAGEMENT

Si l’accès à l’eau et à l’assainissement a globalement progressé à l’échelle de la planète, il n’en demeure pas moins une urgence internationale. En 2011, 768 millions de personnes sont toujours dépourvues d’eau potable et 2.5 milliards n’ont toujours pas accès à un système d’assainissement amélioré (Joint Monitoring Report OMS-UNICEF 2013).

Avec la cellule Water Help, les volontaires du Groupe œuvrent depuis 2001 pour venir en aide aux populations en situation d’urgence humanitaire et pour des actions d’aide au développement.

NOS ACTIONS

Action d’urgence humanitaire dans le Nord-Mali

En juillet 2013, une mission Sem s’est rendue à Kidal, dans l’Adrar des Ifoghas. Placée sous la responsabilité des Forces Spéciales de l’Armée française, l’équipe a pu acheminer plus de 2 tonnes de matériel (groupes électrogènes, matériel de pompage) et effectuer un audit des infrastructures d’eau et d’assainissement de Kidal. Entre le Nord-Mali et la Sem les liens de coopération et d’amitié datent des années 1980 et avaient abouti notamment à la réalisation du premier réseau d’eau de Kidal, et à celui d’Aguel’hoc, et ce, grâce à la participation de plusieurs dizaines de volontaires de Water Help. Depuis 2008, la Sem n’avait plus pu y retourner en raison de la soudaine dégradation des conditions de sécurité, mais avait gardé d’importants liens d’entraide et de conseil.



*La Société des Eaux de
Marseille intervient de
nouveau au Mali.*

Agir en faveur du droit à l'eau à l'international



Mission au Bénin

Coopération au développement

- **Mission exploratoire à Pobé**, dans le sud-est du Bénin :
En mai 2013, une mission exploratoire a été organisée à Pobé sur sollicitation de l'association aubagnaise de santé communautaire "Au cœur des hommes". L'objectif était d'effectuer une première cartographie des problématiques existantes et d'évaluer les actions à mener afin d'améliorer l'accès à l'eau et à l'assainissement des populations. Le Bénin bénéficie d'un climat tropical, ce qui ne l'empêche pas de rester parmi les pays les moins avancés en matière d'accès à l'eau et surtout d'assainissement. Suite à cette mission, l'équipe dépêchée travaille avec la municipalité de Pobé à la concrétisation d'un projet "pilote" eau et assainissement qui démarrerait en 2014.
- **Partenariat** entre la Sem et la Communauté d'Agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile (PAE), à Konséguéla, au Sud-Mali.
La Sem a poursuivi ses actions d'appui à PAE dans le cadre d'une coopération décentralisée avec la commune rurale de Konséguéla. Ce partenariat est formalisé par une contribution financière annuelle ainsi que la mise à disposition de personnel expert pour les études, comités et missions. En 2013, la Sem a notamment reçu dans ses locaux la délégation malienne emmenée par le maire de Konséguéla pour valider le projet d'équipement des 17 écoles de Konséguéla en infrastructures d'eau et en latrines. Elle a également participé aux comités de pilotage de cette coopération décentralisée ainsi qu'à l'instruction des projets soumis par des associations à PAE.

MONSIEUR
ZIBA MALLÉ
MAIRE DE
KONSÉGUÉLA
LORS DE SA
VISITE
À AUBAGNE
EN JUIN 2013



“ La première richesse qui nous a été apportée, c'est l'ouverture d'esprit et les rapports d'amitié entre les hommes des deux territoires. Aujourd'hui, grâce à cette coopération et les actions réalisées, nous savons que nous pouvons prendre progressivement notre destin en main. ”

17



Equipement des 17 écoles de Konséguéla en infrastructures d'eau et en latrines.



Visite à la Société des Eaux de Marseille d'une délégation malienne emmenée par le maire de Konséguéla, dans le cadre de l'appui aux actions de coopération décentralisée de la Communauté d'Agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile.

Préserver les ressources naturelles et la biodiversité

NOTRE ENGAGEMENT

Préserver la ressource en eau, au plan de la quantité comme de la qualité, constitue le premier des impératifs pour la Société des Eaux de Marseille.

Sur les 5 à 7 millions de mètres cubes qui transitent chaque jour dans le cours d'eau de la Durance, le canal de Marseille, dont la Sem est gestionnaire, en prélève moins de 5%, y compris lors de fortes sécheresses. Ce prélèvement permet d'alimenter la ville de Marseille ainsi que 40 autres villes et villages.

Ce canal constitue aussi un lieu propice au développement de la biodiversité.

NOS ACTIONS

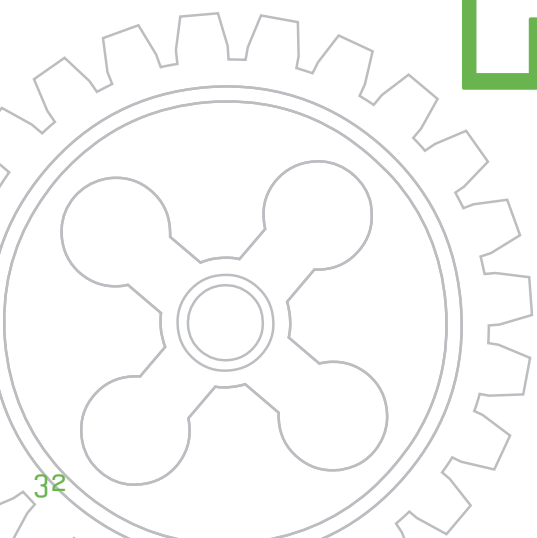
Diminution des rejets fonctionnels du canal de Marseille au niveau de Sainte-Marthe

Les actions d'amélioration du rendement du canal de Marseille ont permis une économie de 3,2 millions de m³ en 2013, soit une diminution des volumes de 16% par rapport à l'année 2012.

Diminution des pertes des réseaux

En 2013, sur les 67 communes gérées par la Société des Eaux de Marseille, la Société des Eaux d'Arles et Agglopolé Provence Eau, 56 communes ont affiché un rendement conforme aux cibles du Grenelle II (décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012) et 18 communes ont un rendement supérieur à 85%.

Des plans d'actions sont engagés pour améliorer encore les rendements des communes. Ces efforts sont possibles grâce aux dispositifs de sectorisation, aux campagnes de recherches de fuites et aux travaux de renouvellement des canalisations.





Le canal de Marseille est à la fois un ouvrage technique et un espace propice à la biodiversité



Une fois par an, le canal de Marseille fait l'objet d'opérations importantes de maintenance. C'est le "chômage" du canal.





Installation de compteurs équipés de têtes émettrices pour permettre le relevé à distance des données de consommation.

PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES ET LA BIODIVERSITÉ



Modernisation du service grâce au télé relevé

La Société des Eaux de Marseille développe une politique dynamique de déploiement du relevé à distance des compteurs d'eau pour ses clients collectivités et industriels afin de moderniser le service, proposer de nouveaux services aux usagers et réduire les pertes en eau grâce à une meilleure maîtrise des consommations.

En 2013, ce sont 7 communes qui bénéficient de cette technologie innovante, pour un parc total de 13200 compteurs télérelevés.

**DENIS
CANOVAS
DIRECTEUR
GÉNÉRAL
DES SERVICES
DE BANDOL**



“ La mise en place du télérelevé sur la Commune de Bandol a permis de mieux maîtriser la consommation d'eaux municipales au quotidien. A titre d'exemple, 7 fuites importantes ont été décelées sur les bâtiments communaux avec un taux de résolution de 100%, permettant ainsi à la commune de réaliser des économies substantielles - de l'ordre de 40 000 m³ - sur la facture d'eau municipale. ”

Partenariat “biodiversité” avec Aix Marseille Université

Dans le cadre de sa politique environnementale, la Sem a démarré en septembre une collaboration avec le laboratoire Population-Environnement-Développement d'Aix-Marseille Université, concernant la valorisation de la biodiversité en zone urbaine à proximité immédiate des ouvrages hydrauliques, et notamment du Canal de Marseille.

Une première mission des étudiants en Master de “Gestion des eaux et des milieux aquatiques” a consisté à réaliser une enquête de voisinage afin d'évaluer la perception du canal par les riverains puis à proposer des actions pour valoriser la biodiversité en zone urbaine à travers une gestion différenciée des berges du canal et des espaces verts autour des sites de Sainte-Marthe et de Vallon Dol.

Ce partenariat conduira en 2014 à des recommandations concrètes permettant d'améliorer la trame verte en zone urbaine.

**CAROLE
BARTHÉLEMY ET
CAMILLE
DESCHAMP-COTTIN
MAÎTRES DE CONFÉRENCE
À L'UNIVERSITÉ
AIX-MARSEILLE**



“ Le partenariat avec la Société des Eaux de Marseille est pour nous, enseignants-chercheurs, très intéressant et très concret. A travers les travaux des étudiants de master 2 “Gestion de l'eau et des milieux aquatiques” et de notre encadrement, nous essayons notamment de faire émerger des propositions pour améliorer la gestion et les potentialités écologiques du canal de Marseille. Ces études visent, par exemple, à identifier des sites le long du canal pour la mise en place de haies et d'espaces végétalisés. ”

***Saint-Christophe : un délimonage dans le respect
de l'environnement***

Afin de s'assurer du respect de l'environnement, les importants travaux de délimonage du bassin de Saint-Christophe, qui ont eu lieu du 15 au 25 novembre 2013, ont été menés en partenariat



avec l'Institut Méditerranéen de Biodiversité et d'Écologie (IMBE) dans le cadre d'études d'impact sur le milieu naturel. Ainsi, une équipe scientifique a organisé des pêches à la hauteur de Mallemort et de Cheval Blanc afin d'y recenser les espèces de poissons, avant et après le nettoyage du bassin.



Quant au contrôle de la qualité et de la turbidité de l'eau, en plus des contraintes obligatoires imposées par arrêté préfectoral, qui sont vérifiées en huit points différents par le service Expertise, la Sem s'astreint à maintenir un taux de matières en suspension en dessous de 50 NTU, afin de fournir une eau brute de bonne qualité aux 36 communes gérées et éviter des difficultés de fonctionnement aux stations de filtration.

Maîtriser les impacts dans le milieu naturel

NOTRE ENGAGEMENT

La Société des Eaux de Marseille participe activement à la protection du milieu naturel dans le cadre de son activité, en veillant à la qualité des rejets qu'elle émet notamment à travers l'exploitation de plus de 70 stations d'épuration.

La Sem veille tout au long de l'année à la qualité des eaux d'une quarantaine de plages des seize communes provençales qui, depuis la Côte bleue jusqu'à Bandol, lui ont confié leur service de l'assainissement.

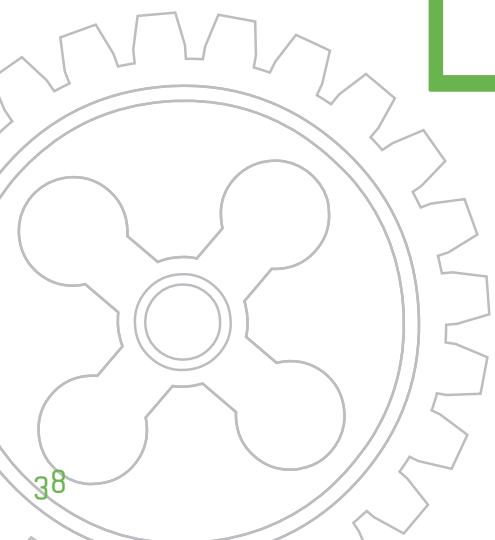
Un enjeu à la fois sanitaire et touristique qui nécessite le déploiement d'une batterie de mesures complémentaires et appropriées.

NOS ACTIONS

Suivi de la qualité des eaux de baignade

Dans le cadre du suivi de la qualité des eaux de baignade au cours de la saison estivale, la Sem réalise des prélèvements sur les plages des communes qu'elle gère.

Les échantillons d'eau de mer sont analysés selon la méthode rapide de PCR développée par la Sem, en collaboration avec le CNRS de Marseille.





Anticipation des épisodes pluvieux avec Prédicit

La Sem utilise, à titre exclusif, un contrat de surveillance et d'alerte météorologique souscrit auprès de la société Prédicit. Cette prestation permet de prévenir les collectivités et d'anticiper les actions à mettre en place pour réduire notamment les risques de débordements d'eaux usées.

Dispositifs d'auto-surveillance des installations de collecte et traitement des eaux usées

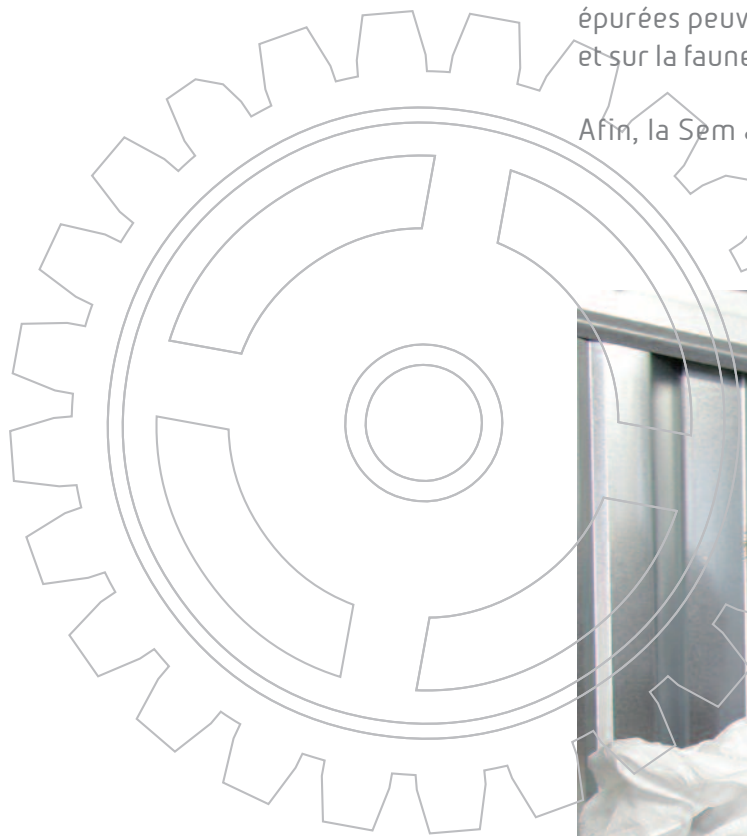
La Sem assure un suivi rigoureux du système d'auto-surveillance, grâce à une gestion efficace des alarmes équipant les déversoirs, ce qui permet d'anticiper les risques de pollution des eaux littorales. Ces alarmes sont transmises directement, le jour comme la nuit, au Centre de télégestion pour une réactivité d'intervention rapide.

MAÎTRISER LES IMPACTS DANS LE MILIEU NATUREL

Projet anti-pollution médicamenteuse: partenariat de recherche sur les eaux médicamenteuses avec Aix Marseille Université et l'APHM

Les résidus médicamenteux présents dans les eaux usées épurées peuvent avoir des effets néfastes sur l'environnement et sur la faune des milieux récepteurs d'eaux usées notamment.

Afin, la Sem a de ce fait développé en 2011 un partenariat de



PIERRE HAMON
CHARGÉ DU PROJET
EXPÉRIMENTAL AU
SERVICE ONCOLOGIE
DE LA TIMONE



“ Le contrat avec la Sem dont j'ai bénéficié durant les trois ans de thèse a permis cette expérimentation du traitement des effluents médicamenteux à la source. La vitesse d'élimination du "Fluorouracile", un médicament anticancéreux, a été accrue de 18% par rapport aux procédés de station d'épuration classique. ”

recherches sur 3 ans, avec l'Université Paul Cézanne, le Cnrs et l'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille (Aphm).

Les résultats du pilote expérimental de traitement des effluents médicamenteux du service Oncologie de la Timone, qui seront connus en 2014, permettront d'évaluer la faisabilité du traitement des effluents hospitaliers à la source et de réduire le rejet de molécules médicamenteuses dans les eaux usées.

La Sem apporte ici son soutien à une thèse de recherche ainsi que son savoir-faire dans l'exploitation des technologies membranaires.





ENVIRONNEMENT



Valoriser les déchets

NOTRE ENGAGEMENT

La gestion de services d'eau et d'assainissement est à l'origine de milliers de tonnes de déchets : ce sont principalement des limons et des boues mais aussi des déchets verts, des déchets assimilés aux ordures ménagères, du bois, du carton, du papier, des déchets industriels et des déchets d'équipements électriques et électroniques.

Le taux de valorisation se situe actuellement entre 80 et 90%. L'objectif est d'améliorer sans cesse ce taux, par exemple lorsque les chantiers le permettent, en mettant en place la réutilisation des déblais lors des travaux de tranchées.

NOS ACTIONS

Tri sélectif des déchets

L'ensemble des sites de la Sem bénéficie des dispositifs nécessaires au tri sélectif des déchets de bureaux - double-poubelles individuelles, conteneurs pour les déchets d'imprimante et de machines à café, bacs de collecte.



Boues de décantation et jardins familiaux

Une collaboration a été initiée en 2013 avec le jardin associatif du Cheminot à Saint-Louis les Aygalades. La Sem a en effet fourni des échantillons de boues de décantation issues du process de production d'eau potable, en vue d'amender les terres de ce jardin familial. Les tests s'étant avérés concluants.

ANNA
PAUCHET
ADHÉRENTE
AU JARDIN
DU CHEMINOT



“ Après avoir participé à la visite du centre de Sainte-Marthe, à l'occasion des Journées du patrimoine, nous avons évoqué, avec la Sem, la possibilité de collecter quelques mètres cubes du limon issu de la décantation du grand bassin, afin d'amender une terre particulièrement ingrate (déblais de travaux). A partir d'échantillon de limons, des jeunes plants ont été transplantés dans un mélange avec compost, et se portent à ravir ! Nous souhaiterions renouveler l'expérience en 2014 à plus grande échelle. Pour cela, nous avons défini un espace de dépôt pour un volume relativement important de boues (environ 15 m³) dans un lieu très accessible pour un camion et ne créant pas de gêne. ”



ENVIRONNEMENT

Lutter contre le changement climatique

NOTRE ENGAGEMENT

La Sem s'engage depuis plusieurs années pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, développer les énergies renouvelables pour contribuer aux plans climat territoriaux.

NOS ACTIONS

Evaluation du bilan carbone

En 2013, la Sem a mis au point une grille d'évaluation de bilans carbone de services d'eau et d'assainissement, selon différents postes d'émissions : énergie, réactifs et consommables, fret, déplacements, travaux.

Les évaluations ont été réalisées pour deux collectivités, la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole et la commune de Vitrolles.

L'objectif est de fixer l'état initial du service et de définir un plan d'actions visant à réduire significativement les émissions de gaz à effet de serre sur les prochaines années.



Energie électrique

La démarche d'optimisation des consommations d'énergie menée par la Sem a permis en 2013 une diminution de 2,6% par rapport à 2012 sur le périmètre des agences de Marseille, Vitrolles, La Ciotat et Aix. Cette baisse représente un gain de 85 tonnes eqCO₂.

Déplacements

Afin de réduire l'empreinte carbone liée aux déplacements, la Sem déploie plusieurs actions :

- Déploiement de véhicules propres
- Utilisation de biocarburant
- Formation à l'éco conduite
- Rationalisation des déplacements. Un plan d'actions qui a conduit en 2013 à une baisse de 5% des émissions de gaz à effets de serre par rapport à 2012. Cette baisse représente un gain de 84 tonnes eqCO₂.

Energies renouvelables

En 2013, la production d'énergie des turbines situées à Sainte-Marthe et à Vallon Dol s'est élevée à 4 175 511 KWh, soit 300 tonnes équivalent CO₂ qui n'ont pas été rejetés dans l'atmosphère. Cette réduction représente l'économie de la pollution générée par 150 aller-retours Marseille New-York en avion.

Projets de mise en place d'installations de production d'énergie renouvelable

Plusieurs études ont été réalisées en 2013, d'autres sont en cours : turbinage de l'eau, énergie photovoltaïque, récupération des calories des effluents d'eaux usées, énergie éolienne...

De futurs projets en perspective avec les collectivités.



SOCIAL



Assurer une gestion responsable des ressources humaines

NOTRE ENGAGEMENT

La Sem souhaite assurer la stabilité de l'emploi et un travail décent à ses salariés, et leur assurer des conditions de travail et une protection sociale de qualité.

NOS ACTIONS

L'Entretien "Cap Senior"

Le dispositif « Cap Senior » a pour objectif 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 sont ainsi l'occasion d'échanger individuellement avec le personnel des Ressources humaines sur leur projet professionnel.

En 2013, 40 personnes ont répondu favorablement et ont pu bénéficier de cet entretien début 2014.

L'entretien évolution

L'entretien évolution est un outil de management des Ressources Humaines important ; il facilite la gestion des carrières des salariés.

En 2013, 439 entretiens d'évolution ont été réalisés.



La gestion des ressources humaines intègre toutes les perspectives d'évolution au sein de l'entreprise.

caroline.disarno@eauxdemarseille.fr

marie.berthomieu@eje.fr

Rau
1) Fixer le RD
devant et d
support d
2) Réunir les
-> Dis pou
3) L'entretien->
1) Accueil
le
2) la
3) la
4) la

La formation est une donnée
essentielle de la politique de
l'entreprise.



Développer le capital humain

NOTRE ENGAGEMENT

Le service Formation appelé “École des Métiers” a la responsabilité de l’élaboration et de la gestion du Plan de Formation de l’Entreprise qui découle de l’ensemble des besoins exprimés par ses agents.

Il organise et assure le suivi des stages de formation, en s’adressant à la fois à des formateurs internes ou des organismes spécialisés.

Le Service formation gère également les demandes de stagiaires souhaitées par les directions, et celles exprimées par les lycéens et les universitaires.

NOS ACTIONS

Développement des compétences des salariés

En 2013, la Société des Eaux de Marseille a consacré 3,72% de sa masse salariale à la formation professionnelle continue : au total, 14511 heures de stages en 2013, contre 14066 heures en 2012.

	Cadres	Maîtrise	Exécution	Total
Nombre total d’heures de formation	688	5117	8706	14511
Nombre total de salariés	107	334	358	799
Nombre moyen d’heures de formation par salarié	6,4	15,3	24,3	18,2

Au total, 334 stages ont été dispensés (soit 9% de plus qu’en 2012).

Avancement et promotion des salariés

Au sein d’une même catégorie professionnelle, la promotion en échelle est accessible au personnel non cadre. La promotion peut être prononcée par le Président sur proposition de la hiérarchie et après consultation de la commission d’avancement. Des dispositions pour accéder plus rapidement à ces promotions ont été mises en place.



SOCIAL

Être acteur de l'emploi et de l'insertion professionnelle

NOTRE ENGAGEMENT

La Société des Eaux de Marseille a, depuis de nombreuses années, développé des partenariats et des relations privilégiées avec des établissements d'enseignement locaux, dans le but de participer à l'éducation des jeunes, développer leurs compétences et leurs expériences, et créer de l'emploi.

Dans le cadre d'une politique de redynamisation de l'emploi, elle a obtenu en 2012 le label « Emp'litude ». Ce label, visant à valoriser l'ensemble des actions menées sur la thématique de l'emploi et de l'insertion professionnelle, a été créé sur le bassin marseillais et est désormais référencé par l'AFNOR.

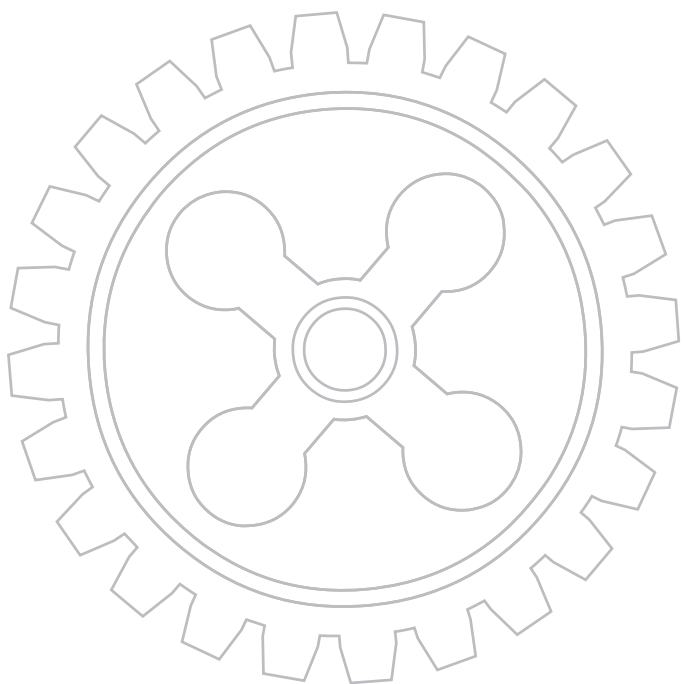
NOS ACTIONS

Participation aux forums Emploi locaux

La présence et la participation de la Sem à de nombreux événements tels que les Rencontres emploi-formation, les Forums pour l'emploi ou encore les visites de missions locales permet aux demandeurs d'emploi ou aux étudiants de mieux connaître les métiers de l'eau, et l'entreprise en général.

En 2013, la Société des Eaux de Marseille s'est associée à de nombreuses manifestations :

- Journée du Développement Durable à la Cité des Métiers de Marseille.
- Journée du Développement Durable à La Ciotat.
- Forum de Velaux.
- Forum de Saint Cyr sur Mer.
- Forum Emploi de Sanary.
- Rencontres Emploi Formation de Septèmes les Vallons.
- Forum Athélia Entreprendre à La Ciotat.
- Forum de Salon de Provence.





EAUX DE MARSEILLE
2000 SALARIÉS
1000 EMPLOIS PAR AN

Le C...
M...
société des Eaux de
els au service du public.
il...
cinée en Provence qui
comme à l'étranger.

C.A.P.
Agence



FORMATION

- Le suivi des procédés de production et traitement des eaux.
- Le contrôle et le maintenance des systèmes.
- Les travaux pratiques.

EXAMEN

L'examen se déroule par combinaison de contrôles en situation et d'épreuves théoriques.

C.A.P.

Industries Ch...



FORMATION


- Le suivi des procédés de production et traitement des eaux.
- Le contrôle et le maintenance des systèmes.
- Les travaux pratiques.

EXAMEN

L'examen se déroule par combinaison de contrôles en situation et d'épreuves théoriques.

Guillaume
BAC STI électronique
Marin-Pompier - 5 ans

*Participation aux Forums Emploi
organisés par les institutions et
les collectivités.*



DIDIER COULOMB,
DIRECTEUR
INNOVATION SOCIALE,
SCHNEIDER ELECTRIC,
ANIMATEUR DE
100 CHANCES 100 EMPLOIS

*La Sem a accueilli une des sessions
d'accompagnement de l'opération
"100 chances 100 emplois"*



Partenariat “100 chances 100 emplois”

Depuis fin 2012, la Sem participe au dispositif d’insertion “100 chances 100 emplois” piloté par Schneider Electric et la Mission Locale de Marseille. Des jeunes en difficulté d’insertion sélectionnés par la Mission Locale suivent un accompagnement renforcé, encadré par une structure spécialisée : rencontre avec des cadres d’entreprises, simulations d’entretien, accompagnement dans la formalisation d’un projet professionnel. A l’issue de ce parcours, les entreprises partenaires se réunissent afin de proposer des actions d’insertion pour ces jeunes : parrainage, période d’immersion, proposition de stage, de mission d’intérim, de CDD ou de CDI.

La Sem a participé en 2013 à 5 sessions d’accompagnement. Une cinquantaine de jeunes ont été concernés.

Information des jeunes sur les métiers

La Sem participe régulièrement à des séances d’information sur les métiers et sur les modalités d’accès au marché du travail, à des rencontres avec les jeunes du territoire :

- Salon Métiérama, à Marseille.
- Forum Sciences Po à Aix.
- Conférence aux collégiens lors des Rencontres Emploi Formation de Septèmes-les-Vallons.

Stages pour les jeunes

En 2013, la Sem a accueilli 103 stagiaires.

“ Pour assurer le succès du projet “100 chances 100 emplois”, il était essentiel de créer une dynamique avec des entreprises locales intéressées par cette démarche d’insertion, prêtes à jouer le jeu, pour accompagner les jeunes et les conseiller. Deux ans après la naissance de cette initiative, nous avons conduit une douzaine de sessions, pour un total de 112 jeunes suivis. Aujourd’hui, l’objectif de l’association est de pérenniser cette action par le biais de nouveaux partenaires ayant une assise régionale. Grâce à des acteurs économiques tels que la Sem, prêts à s’engager à nos côtés, nous pourrions envisager d’étendre un jour le réseau à...100 entreprises ! ”

Recrutement de jeunes en alternance

L'alternance regroupe les contrats d'apprentissage et les contrats de professionnalisation (appelés auparavant "contrats de qualification") permettant l'obtention d'un diplôme d'état. La Sem a développé de nombreux partenariats avec des écoles et établissements scolaires de la région PACA, dispensant des formations en alternance du CAP à BAC+5.

En 2013, la Sem a poursuivi son action sur l'alternance en concluant 21 contrats d'apprentissage et de professionnalisation.

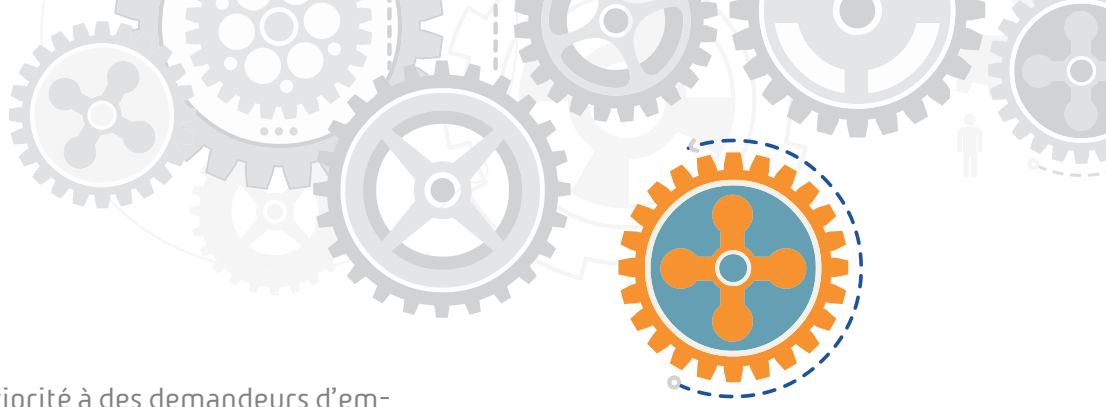


Le contrat de professionnalisation interne

Après avoir constaté à plusieurs reprises qu'aucune formation initiale ne correspondait totalement au profil recherché dans le recrutement en contrat de professionnalisation d'agents réseau (niveau CAP), et compte tenu de la spécificité de ce poste, il a été décidé de donner, en interne, le savoir-faire et les compétences associées à un alternant, sans passer par un établissement scolaire.

Ce processus est rendu possible du fait de l'agrément en tant qu'organisme de formation attribué (et renouvelé chaque année) par le Ministère du Travail à l'École des Métiers de la Sem, son centre de formation, depuis 1992.

Afin de jouer pleinement son rôle d'entreprise citoyenne, la Sem



a décidé d'offrir ces postes en priorité à des demandeurs d'emploi sans qualification (sans limite d'âge), ce qui a pour vocation de faciliter l'insertion professionnelle de ces personnes. En 2013, 3 contrats de professionnalisation interne de ce type ont été signés (formation au métier d'agent réseaux).

Participation à "Initiative Marseille Métropole"

Membre fondateur de "Initiative Marseille Métropole", la Sem



continue d'apporter soutien et participation à cette plateforme, fondée en 1994. Elle est dédiée à la création et à la reprise d'entreprises intervenant sur le territoire de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole. La Secrétaire Générale de la SEM est membre du bureau de l'association en qualité de trésorière.

Par ailleurs, d'autres collaborateurs de la Sem participent également au fonctionnement de l'association. En effet, en 2013, la responsable « Recrutement et Compétences » de la Société des Eaux de Marseille a participé à plusieurs Comités d'agrément : réunion de bénévoles choisis en raison même de leur expertise, dont le rôle est d'évaluer les projets et de décider des modalités d'intervention de la plateforme sur les projets présentés.



SOCIAL



Promouvoir l'égalité professionnelle

NOTRE ENGAGEMENT

Depuis début 2012, la Sem déploie un plan d'actions sur l'égalité professionnelle.

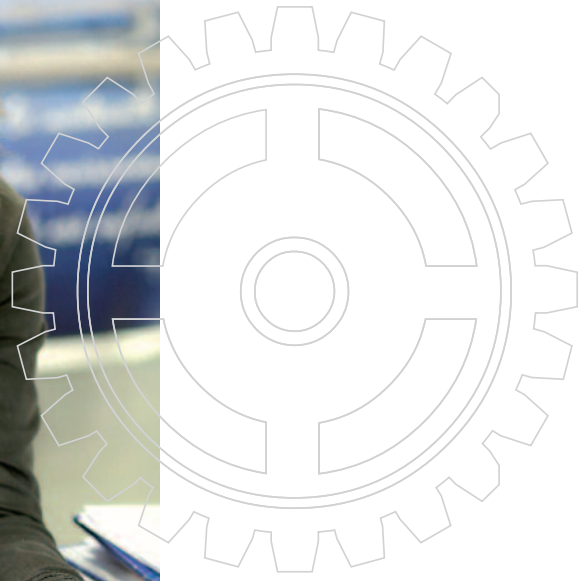
Il comporte 3 axes : la féminisation des emplois d'exécution, des mesures facilitant l'articulation entre l'activité professionnelle et la responsabilité familiale, la prise en compte prioritaire de besoins de formation liés à une absence longue durée pour maternité.

NOS ACTIONS

En 2013, la Sem a informé les demandeurs d'emploi, les collégiens, lycéens et étudiants au sujet de la féminisation de ses métiers. Elle a également participé à une étude menée par l'Institut Régional de Formation à l'Environnement et au Développement Durable (IRFEDD) en collaboration avec l'Agence Régionale pour l'Environnement (ARPE). Cette étude a permis d'élaborer et de diffuser 2 livrets sur les opportunités d'emploi pour les femmes au sein des métiers de l'environnement.

En 2013, la Sem a conclu un contrat avec un réseau de crèches inter entreprise, réservant ainsi 5 berceaux pour les enfants de ses salariés.





*Concilier vie professionnelle et
responsabilités familiales constitue
un axe prioritaire de la Sem.*



SOCIAL

Préserver la santé et la sécurité au travail

NOTRE ENGAGEMENT

La part de l'homme dans la gestion du service public est importante.

La politique de prévention des risques professionnels menée par la Sem vise à préserver la santé des salariés mais aussi à améliorer leurs conditions de travail et les relations sociales.

Bien au-delà des exigences réglementaires, l'objectif est de tendre vers le "Zéro accident".

Chaque année sont réalisées de nombreuses actions issues de la démarche qualité sécurité environnement, des revues de Direction permettant l'avancement du progrès.

NOS ACTIONS

Formations et causeries sécurité

Plusieurs formations sont dispensées chaque année : formation contre les incendies, formation aux risques en milieu confiné, éco-conduite, risque routier, etc.

De même, des causeries sécurité et santé sont organisées par les différents services, dont le service médical.

Au total, en 2013, 71 causeries ont été réalisées dans les différents services.

De plus, le service prévention sécurité a élaboré des supports pédagogiques destinés aux causeries.



Analyses des risques significatifs

La Sem mène une analyse détaillée des risques significatifs afin de proposer de nouvelles actions de prévention, dont voici les plus importantes pour l'année 2013 :

- La prévention du risque chimique, avec un plan d'actions important en 2013 concernant les opérations de dépotage de produits de traitement
- La prévention du risque relatif aux gaz toxiques
- La prévention du risque explosif
- Le repérage et analyse des situations de pénibilité



DIDIER
ALLIESE,
INGÉNIEUR
SÉCURITÉ

“ L'année 2013 a été une année riche d'évènements en matière de sécurité et santé au travail.

Notre taux de fréquence des accidents du travail s'établit à 23 accidents avec arrêt de travail pour 1 million d'heures travaillées. Notre taux de gravité est quant à lui de 0,77. Ces résultats ne doivent pas faire oublier que les efforts de prévention et de sensibilisation doivent être constants.

Les principales causes d'accident du travail restent les accidents de la circulation, les chutes et glissades, et les efforts physiques et faux mouvements dans le cadre des manutentions. Néanmoins, la SEM reste particulièrement vigilante par rapport aux risques qui génèrent heureusement pas ou peu d'accident, mais qui auraient une gravité importante en cas de survenance, comme la manipulation de produits chimiques ou l'exposition à des gaz toxiques tels que l'hydrogène sulfuré ou le chlore.

Ces efforts de prévention et l'ensemble des actions menées en 2013 trouveront leur prolongement en 2014 afin de rendre notre entreprise toujours plus sûre. ”



- La prévention du risque incendie, avec la formation en 2013 de 70 personnes au maniement des extincteurs
- La gestion des accidents du travail
- Les interventions en espaces confinés
- La prévention du risque routier
- La prévention des risques liés au travail isolé
- La prévention des risques psychosociaux
- La prévention lors des interventions d'entreprises extérieures.

SOCIAL

Maintenir un dialogue social permanent avec les représentants du personnel

NOTRE ENGAGEMENT

Le dialogue social avec les représentants du personnel au sein de la Société des Eaux de Marseille se fait au travers du Comité d'entreprise et des représentants du personnel.

Ce dialogue est primordial, il se fait dans le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective.

NOS ACTIONS

Réunions d'échanges

En 2013, de nombreuses réunions (39 au total) ont permis d'animer le dialogue social entre les représentants du personnel, les représentants syndicaux et la direction :

- 12 réunions avec les délégués du personnel
- 10 réunions avec le comité d'entreprise
- 14 réunions avec les Commissions spéciales





Signature d'accords

Au sein de l'entreprise, une place importante est donnée à la négociation collective et au dialogue social. Autrement dit, à la mise en place d'un dialogue entre employeurs et salariés visant au maintien du bon fonctionnement de l'entreprise et à l'application des droits sociaux (des conditions de travail notamment). Ainsi, chaque année le dialogue social se concrétise par la signature de nouveaux accords sociaux. Par exemple, en 2013, a été mis en place un accord en vue du déblocage exceptionnel de la participation et de l'intéressement en application de la loi du 28 juin 2013.

De plus, des négociations entamées fin 2013 ont permis d'aboutir à la signature de deux nouveaux accords début 2014. Ceux-ci concernent l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et le contrat de génération.



TRANSPARENCE



Lutter contre la corruption



NOTRE ENGAGEMENT

Rendre compte en toute transparence du respect de nos obligations contractuelles et réglementaires est un impératif pour la Société des Eaux de Marseille.

La SEM s'attache également à faire progresser l'ensemble des pratiques des fournisseurs en matière de respect des droits de l'homme. Elle a comme objectif d'obtenir l'adhésion des fournisseurs aux exigences sociales et environnementales du Groupe.

NOS ACTIONS

Respect de la législation

Excepté la vigilance habituelle à exercer nos activités dans le respect de la législation, aucune action spécifique n'a été mise en œuvre en 2013 pour répondre au 10ème principe du Pacte Mondial.

Néanmoins, dans le cadre des missions de gestion des risques financiers, comptables et juridiques, les services de la SEM veillent 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.

Achats responsables et durables

En termes d'achats, la SEM réalise des choix objectifs en comparant la qualité et le prix des prestations proposées. Elle fait établir plusieurs devis selon un cahier des charges prédéfini et identique pour tous les fournisseurs potentiels consultés. Elle ne favorise pas un candidat par rapport à des critères subjectifs, elle s'attache à rester objective et impartiale.

De plus, la Direction des Achats a poursuivi ses efforts pour faire progresser et pour étendre l'ensemble des pratiques des fournisseurs en matière de développement durable et de responsabilité sociale.

En 2013, on compte une centaine de fournisseurs concernés par la procédure d'évaluation, de sélection et de suivi réalisée par le service Achats.

