

COMMUNICATION SUR LE PROGRES

2014

■ ■ ■ *Améliorer la qualité de l'environnement*

■ ■ ■ **Consolider la confiance de ses clients**

■ ■ ■ **Améliorer la performance de sécurité**

Tunis, Tunisie le 28 Février 2015

Déclaration de soutien continu au Pacte Mondial

A travers cette 3^{ème} communication, nous, en tant que Direction Générale de SEGOR, réaffirmons ici notre soutien et partage des valeurs du Pacte Mondial de l'ONU.

Avec cet engagement, nous œuvrons à promouvoir la culture du développement durable et de l'entreprise responsable afin de protéger les hommes, les générations futures et préserver leur environnement.

En cette année 2014, SEGOR célèbre son 13^{ème} anniversaire. A ce terme, nous avons réussi entre autres, à maintenir un climat social apaisé, à développer de nouveaux services et de nouvelles prestations, à réduire nos consommations spécifiques d'eau et d'énergie, à progresser dans le domaine de la gestion des déchets solides et liquides et à mettre en œuvre des actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Nous poursuivons par ailleurs le recrutement de jeunes et nouvelles compétences, l'activation d'un programme d'innovation que nous souhaitons pérenne et la création de nouveaux canaux de communication avec nos partenaires sociaux et nos clients.

Notre engagement à maintenir et à faire évoluer un système de management intégré QSE selon les standards internationaux (ISO 9001 pour la qualité, OHSAS 18001 pour la santé et sécurité de nos travailleurs et ISO 14001 pour le respect de l'environnement), s'est fixé comme objectifs la valorisation de nos acquis et la pérennité de nos activités par la pratique d'un management dynamique alliant le progrès à la rentabilité. Notre adhésion au pacte mondiale pour la responsabilité sociétale des entreprises et au projet pilote national pour la démarche RSO traduit notre conviction parfaite de l'importance du volet social et sociétal pour l'évolution de notre entreprise.

Par le présent Rapport Annuel de la Communication sur le Progrès (COP), SEGOR décrit l'effort de notre entreprise pour améliorer la gestion des flux d'activités et pour réduire les impacts négatifs, qu'ils soient environnementaux, économiques ou sociaux.

A l'issue de cette démarche, l'identification et la planification de futurs challenges et opportunités d'amélioration se sont voulues des actions imminentes, ici détaillées.

Directeur Général
Mahmoud ETTRIKI

Chapitre I : Présentation de la Société d'Exploitation et de Gestion des Ouvrages et Réseaux (SEGOR)

Forme juridique : SEGOR Société Anonyme (SA)

Date de création : Mars 2001

Capital : 4 Millions de dinars / 2 Millions d'Euros

Principaux actionnaires :

- *Groupe SCET TUNISIE* (51 %)
- *Suez-Environnement* (39 %)
- *BIAT (Banque)* (10 %)

Domaines d'intervention : Services environnementaux, Gestion déléguée d'infrastructures d'assainissement, Gestion des décharges et des centres de transfert de déchets ménagers, activité biogaz, services aux entreprises, réalisation de stations de dessalement.

Certification : ISO 9001 version 2008, ISO 14001 version 2004 et OHSAS 18001 version 2007

Adresse : 14 Rue de la Nouvelle DELHI 1002 - Tunis Belvédère

Téléphone : 71 908 444 / 71 908 348 **Fax** : 71 908 220 **Site web**: www.segor.com.tn

Activité principale : *Exploitation des ouvrages de traitement des déchets liquides et solides*

Nom et Prénom du Directeur Général : ETTRIKI Mahmoud

Téléphone : 71 908 268

Email : segor.etk@planet.tn

Effectif : 620

- Hommes : 601
- Femmes : 19
- C.D.D : 166
- C.D.I : 454
- Nombre de contrats de stage d'initiation à la vie professionnelle : 0 SIVP
- Cadres supérieurs 114
 - Hommes : 98
 - Femmes : 16

L'effectif de SEGOR est passé de 612 personnes en 2013 à 620 personnes en 2014, ce qui explique la stabilité de l'effectif à Segor.

Le taux d'encadrement est de 18.4% et le taux de présence du sexe féminin à SEGOR est de 3.2%.

Il est à signaler qu'environ 73.23 % du personnel de SEGOR est engagé avec un contrat à durée indéterminée (CDI)

L'évolution de l'effectif de SEGOR par catégorie est donnée par la figure 1.

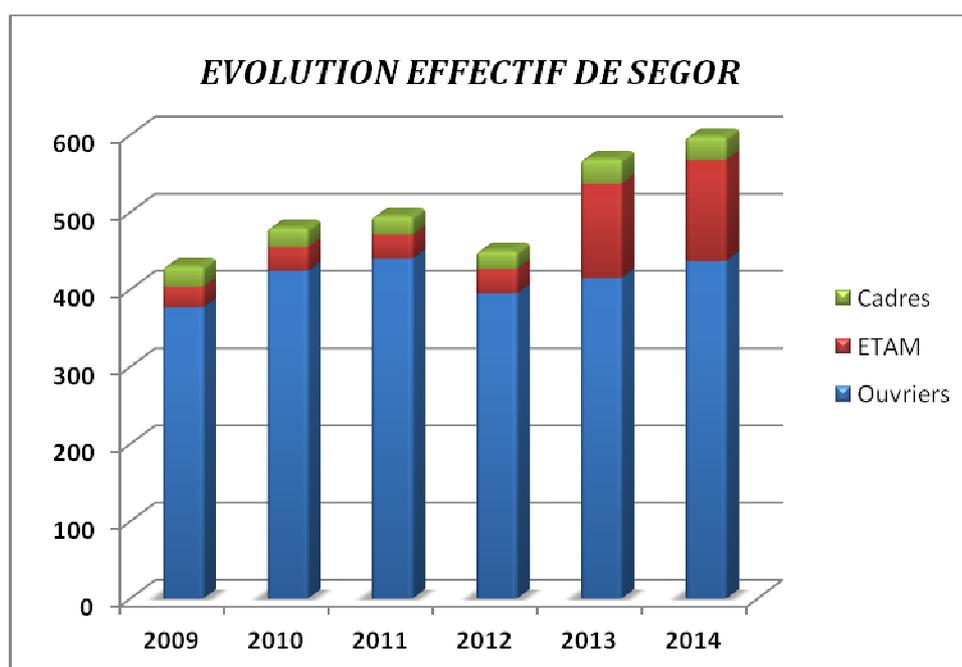


Figure N°1 : Evolution de l'effectif de SEGOR

Chiffre d'affaire : Le chiffre d'affaire de SEGOR a enregistré une croissance assez importante entre 2013 et 2014 passant, en dinar tunisien, d'environ 20 620 428 DT à 29 218 605 DT. Ceci est dû essentiellement au développement des marchés et de l'exploitation des projets de torchage de Biogaz. Aussi, la baisse des grèves et des revendications sociales a-t-elle été bénéfique pour stabiliser le climat social et ainsi augmenter la productivité de SEGOR.

Pour mieux apprécier cette augmentation, nous présentons l'évolution annuelle du chiffre d'affaire de SEGOR depuis sa création dans la figure 2.

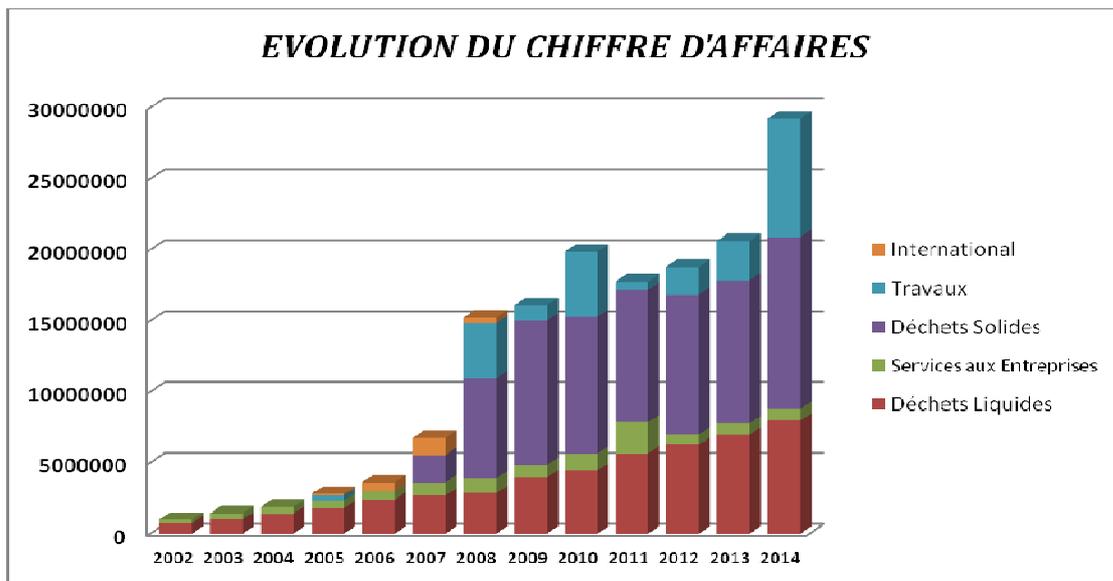


Figure N°2 : Evolution du chiffre d'affaires de SEGOR

Il est à noter que depuis 2002, les parts les plus importantes du chiffre d'affaires de SEGOR proviennent de la gestion des solides et des déchets liquides pour le compte de ses deux clients principaux : l'Office National d'Assainissement (ONAS) et l'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGed).

Dans sa globalité, le chiffre d'affaire de SEGOR provient en terme de pourcentage de

- 41% Gestion des Déchets Solides
- 27% Gestion des Déchets Liquides
- 29% Activités Biogaz
- 3% Services privés ou services aux industriels

La figure 3 schématise plus clairement cette répartition.

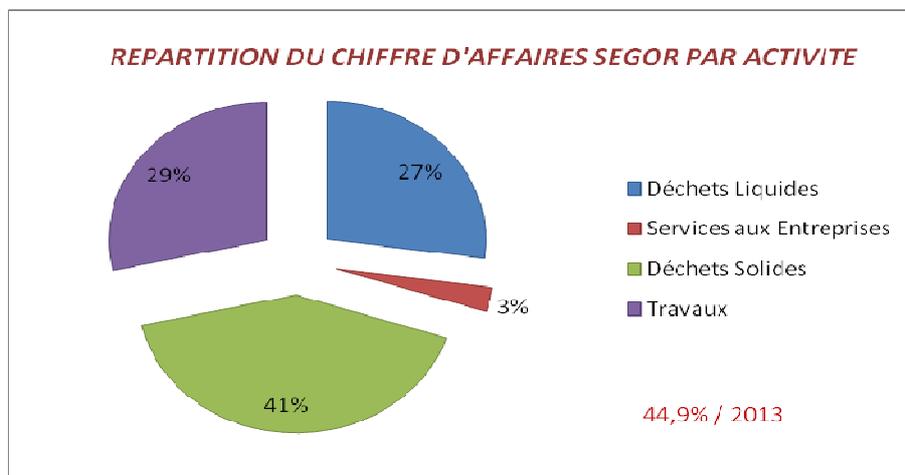


Figure N°3 : Répartition du chiffre d'affaires de SEGOR par activité

Services offerts par SEGOR : SEGOR offre des services dans les domaines suivants :

- Exploitation de réseaux d'assainissement,
- Exploitation et Maintenance de stations de pompage d'eaux usées,
- Exploitation et Maintenance de stations d'épuration urbaines,
- Travaux de réalisation et de réhabilitation d'ouvrages & réseaux d'assainissement,
- Exploitation de centres de transfert et de décharges contrôlées de déchets ménagers,
- Conception, Construction et Exploitation de systèmes de gestion des biogaz produits par les décharges contrôlées,
- Travaux de dépollution,
- Travaux de réalisation de stations de dessalement.

Réalisations 2014 : En 2014, et après 13 ans de sa création, la société SEGOR a constitué un savoir faire et des références dans les domaines des déchets liquides et solides. Elle a ainsi réalisé les performances suivantes :

- Curage de réseau : 2 102 ml/an
- Assainissement : Exploitation de 14 stations d'épuration (STEP) et 129 Stations de pompage, 16 443 Mm³
- Déchets solides : gestion de 26 centres de transfert et 5 décharges contrôlées de déchets solides urbains
- Biogaz : gestion de 8 stations de biogaz.
- Dessalement : réalisation de 4 stations de dessalement des eaux saumâtres dans le Sud-est Tunisien.

Moyens de SEGOR : SEGOR, avec un capital social de 3,5 million de dinars, dispose de moyens d'intervention pour garantir les services d'exploitation des ouvrages de déchets liquides et solides. Ces moyens se composent essentiellement de :

- **Engins d'assainissement :**
 - 01 Aspiratrice,
 - 24 Hydrocureuses,
 - 05 Mini-combinés,
 - 14 Déboucheuses HP,
 - 02 Camion Benne,
 - 01 Tracteur,
 - 01 Remorque.
 -

- **Engins de déchets:**
 - 07 Camions Ampiroll
 - 05 Tracteurs
 - 05 Remorques
 - 01 Chargeur sur chenilles
 - 01 Mini-chargeuse.
 - 5 Camions TP
 - 8 Torchères Biogaz.
- **Véhicules en gestion déléguée (Déchets solides) :**
 - 33 Camions Ampiroll
 - 05 Compacteurs
 - 05 Chargeuses sur pneus
 - 02 Bulldozers



- **Voitures de services :** 79 voitures de services affectés pour les chefs des sites, Directeurs d'exploitations, Techniciens, Chauffeurs et Coursiers.

Pour améliorer le niveau de la gestion du parc logistique, la politique managériale vise à renforcer le patrimoine humain et roulant et à garantir leur disponibilité. En effet, la Direction de Maintenance et Logistique (DML) de SEGOR est chargée d'optimiser les coûts logistiques, ainsi que de superviser et de suivre le parc roulant par :

- Elaborer les programmes de maintenance préventive et curative,
- Mettre en œuvre des contrôles techniques,
- Organiser les opérations de réparation et de renouvellement du matériel et des divers installations,

- Renforcer la gestion des stocks de consommables et des pièces de rechanges
- Mettre à jour des tableaux de bords.

La fonction maintenance a été renforcée aussi suite à l'affectation suivante :

- Supervision du Matériel affecté pour l'activité des Déchets solides,
- Supervision du Matériel affecté pour l'activité des Déchets liquides,
- Gestion de la base des données GPS et de la Gestion administrative de tous les véhicules

Chapitre II : Description de l'approche de SEGOR pour l'implantation des principes du Pacte Mondial

I. Droits de l'Homme

Principe n° 1 : Promouvoir et respecter la protection des droits de l'Homme

Affirmation du principe : SEGOR réaffirme son engagement pour promouvoir et respecter les droits de l'homme.

➤ **Actions menées :**

Action n°1 : amélioration des conditions de travail des ouvriers dans les sites de SEGOR par la rénovation des vestiaires et des sanitaires dans tous les sites d'exploitation et de gestion des déchets solides et liquides.

Action n°2 : Renforcement de la sécurité des travailleurs de SEGOR par l'organisation de sessions de formation de lutte contre l'incendie d'une part et par la vérification de la validité et de la conformité des équipements de protection et de sécurité :

- Un contrôle réglementaire de ces équipements a été effectué de manière semestrielle par l'organisme de certification APAVE.
- Un approvisionnement en panneaux signalétiques a été effectué pour tous les sites d'une manière régulière.
- Une sensibilisation des chefs d'équipes par rapport à la nécessité du port des équipements de protection individuelle sur les sites de travail.
- Une mise à jour de la procédure de traitement des plaintes et des réclamations.

➤ **Résultats atteints :**

Renforcement de l'adhésion du personnel aux principes du respect des droits de l'homme.

Principe n° 2 : Ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme

Affirmation du principe : SEGOR réaffirme son engagement pour ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.

➤ **Actions menées :**

SEGOR veille toujours à respecter les droits de l'Homme. Des séances de sensibilisation aux consignes d'hygiène et de sécurité au travail ont été organisées dans tous les sites à l'attention des parties prenantes.

➤ **Résultats atteints :**

Une prise de conscience de l'importance du respect des droits de l'Homme ainsi qu'une initiation des travailleurs à une nouvelle culture d'entreprise écologique et respectueuse de la nature humaine a été constatée lors de l'évaluation des sessions de sensibilisation.

II. Droits Fondamentaux au Travail

Principe n° 3 : Respect de la liberté d'association et reconnaissance du droit de négociation collective

Affirmation du principe : SEGOR réaffirme son engagement de respecter la liberté d'association et le droit de négociation collective.

➤ **Actions menées :**

Action n°1 : SEGOR a confirmé son engagement à respecter le droit syndical sans aucune restriction en nommant un responsable du Climat Social afin de se charger de traiter les affaires sociales avec les employés de l'entreprise et de résoudre les litiges lorsqu'il y en a.

Action n°2 : SEGOR a négocié la convention sectorielle concernant l'exploitation des infrastructures de gestion des déchets liquides et solides avec :

- l'UGTT (Fédération générale des municipaux avec les secrétaires générales des syndicats de base et représentant les ouvriers)
- UTICA (Représentant du Patronat : Chambre syndicale Nationale des entreprises de gestion des infrastructures des déchets)
- Direction Générale des négociations

A l'issue de ces négociations, la convention a été signée et une nouvelle grille salariale a été mise en œuvre conformément aux règlements en vigueur.

➤ **Résultats obtenus :**

Les améliorations constatées dans le volet du respect et de la protection des droits de l'Homme sont :

- Une réduction remarquable des grèves sociales en 2014,
- Maintien d'un climat sain lors des négociations sociales,
- Toutes les facilités sont déployées par notre entreprise pour assurer la négociation dans des bonnes conditions tel que la permission accordée aux syndicales de la société pour assister aux réunions et la disponibilité des moyens logistiques nécessaires
- Toutes les décisions sont formalisées dans des PV des réunions signés par toutes les parties.

Principe n°4 : Elimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire :

Affirmation du principe : SEGOR condamne avec force, rejette et bannit toute forme de travail forcé ou obligatoire et veille au respect de la liberté du travail.

➤ **Actions menées :**

- Tous les agents sont recrutés par contrat, conformément à la législation en vigueur qu'il s'agisse de CDD ou de CDI. La durée de la période d'essai, les conditions de cessation du contrat et les droits et devoirs qui en découlent sont décrits clairement et sont en conformité avec les dispositions de la convention collective sectorielle applicable à l'entreprise.
- Les horaires de travail sont affichés, et les heures supplémentaires sont limitées et rémunérées suivant la Convention collective et tout changement au niveau des horaires de travail sera communiqué aux parties concernées.

➤ **Résultats obtenus :**

- Concertation permanente avec le syndicat pour arrêter les mesures appropriées liées à toute nouvelle charge de travail,
- Sur un effectif de 620 agents, 425 sont titulaires d'un Contrat à durée indéterminée, et 195 ont un contrat à durée déterminée,

Principe n°5 : L'abolition effective du travail des enfants :

Affirmation du principe : SEGOR réaffirme son engagement de respecter les dispositions de la législation nationale concernant l'interdiction du travail des enfants et les conventions internationales appropriées ratifiées par la Tunisie.

➤ **Actions menées :**

SEGOR ne fait pas travailler d'enfants et réaffirme son engagement à respecter le Droit International et la législation nationale relative au travail des enfants!

➤ **Les résultats obtenus :**

Tous les employés de SEGOR, dans l'administration et dans les sites d'exploitation, ont l'âge légal de travailler, conformément à la législation du travail.

Principe n°6 :L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession :

Affirmation du principe : SEGOR réaffirme son engagement de condamner toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

D'ailleurs il est judicieux de rappeler que, en application de la convention collective sectorielle, les recrutements, les rémunérations, les avancements et les promotions sont effectués sans aucune discrimination.

➤ **Actions menées :**

SEGOR respecte la législation nationale et les dispositions de la Convention collective du secteur. Les recrutements sont effectués conformément aux fiches de postes et aux

procédures d'évaluation des compétences élaborés dans le système de management de qualité certifié ISO9001.

➤ **Résultats obtenus :**

- 19 femmes ont été promues dans des postes d'encadrement.
- L'encadrement féminin au sein de l'entreprise est actuellement de 15%
- Tout le personnel nouvellement recruté, sans exception a le droit de se former et de s'encadrer durant sa période d'intégration et de son parcours professionnel dans L'entreprise

III. Environnement

Principe n°7 : application de l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement :

Affirmation du principe : L'adoption de l'approche de précaution dans la gestion du risque environnemental associé à notre activité est compatible au principe universel de prévention «mieux vaut prévenir que guérir » car améliorer notre performance environnementale aura un impact positif sur la performance globale.

➤ **Actions menées :**

- Des conteneurs en PVC pour le tri des déchets dangereux (déchets de soin, lampes, batteries usagées, filtres, chiffons souillés...) ont été fournis dans tous les sites de SEGOR,
- Des zones de stockage avec des rétentions étanches ont été conçues pour les produits chimiques dans les sites concernés,
- Des caillebotis défectueux ont été renouvelés dans certaines stations de traitement des déchets liquides. Ces réparations ont été constatées lors de l'audit de certification 2014.
- Un cadre a été recruté pour le contrôle et le suivi des consommations mensuelles en gaz, eau et électricité afin de proposer les actions nécessaires pour réduire et minimiser les consommations actuelles,

- Une négociation des puissances souscrites a été effectuée afin de minimiser la consommation électrique dans les sites énergivores de SEGOR. De nouveaux contrats avec le fournisseur d'électricité, la STEG, ont été signés concernant 39 compteurs.
- Suivi mensuel permanent des indicateurs liés à l'environnement : maîtrise des fuites et déversements chimiques, consommation de gasoil, conformité des ateliers....
- Une étude d'impacts environnementaux et de dangers a été menée dans le parc de logistiques à l'issue de visites régulières effectuées par le service Management Qualité-Sécurité et environnement.

➤ **Résultats obtenus :**

- Réduction de **10 %** de la consommation du gasoil en fin 2014
- Réduction du nombre de fuites accidentelles et des déversements dans les différents centres. Les fuites et les déversements des produits chimiques sont suivis et maîtrisés à un pourcentage de 95%
- Renouvellement des bennes et des Big Bag pour le tri des déchets

Principe n°8 : promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement :

Affirmation du principe : Notre stratégie vise la réconciliation de nos objectifs économiques et de protection de l'environnement dans une perspective de développement durable et en cohérence avec les objectifs du Pacte Mondial.**Actions menées :**

- Consolidation du système de tri sélectif et de recyclage des déchets dans les sites et dans le siège administratif,
- Formation et sensibilisation renforcées ainsi que plusieurs actions d'audits menées pour sensibiliser le personnel aux impacts environnementaux, surtout par rapport à l'épuisement des ressources non renouvelables,
- Equipement des sites de traitement des déchets liquides par des détecteurs de gaz,
- Réalisation de visites réglementaires pour tous les sites surtout dans le cadre de la surveillance du matériel de levage et de manutention et de l'installation électrique (APAVE).

➤ **Résultats atteints :**

- 100% de séparation des déchets dangereux des autres déchets et améliorer leur gestion,
- Des zones de stockage avec des rétentions pour les produits chimique ont eu lieu,
- Des zones de stockage avec des rétentions pour les hydrocarbures ont eu lieu,
- Pas de plainte ou accident d'ordre environnemental enregistré durant l'année 2014.

Principe n° 9 : favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement :

Affirmation du principe : L'adoption dans notre politique du principe d'amélioration continue nous incite à considérer l'innovation et l'adoption de nouvelles technologies y compris les technologies écologiquement rationnelles comme un choix stratégique qui influence le développement et la pérennité de notre entreprise à long terme.

➤ **Actions menées :**

- Réduction des puissances souscrites dans 39 compteurs d'alimentation électrique de stations de pompage et de stations d'épuration ainsi que du parc roulant,
- Respect des critères environnementaux décrits dans la procédure d'évaluation des fournisseurs afin de favoriser les services et produits respectueux de l'environnement,
- Acquisition des fiches techniques et des fiches de données de sécurité pour Chaque produit reçu,
- Mise à jour de l'analyse des aspects environnementaux sur tous les sites,
- Mise en application des instructions opérationnelles de travail conçues dans le cadre du programme de management environnemental et de santé et sécurité de SEGOR.

➤ **Résultats atteints :**

L'audit de suivi de la certification de SEGOR conformément aux référentiels ISO 14001 et OHSAS 18001 pour l'année 2014 a été conduit avec succès dans tous les sites concernés.

Toutes les actions correctives et préventives en découlant ont été réalisées et vérifiées par l'organisme de certification (TUV).

IV. Lutte contre la corruption

Principe n°10 : lutte contre la corruption

Affirmation du principe : La Direction Générale de SEGOR s'engage solennellement à combattre la corruption sous toutes ses formes.

➤ **Actions menées :**

Action n°1 : L'obtention des marchés publics se déroule suite à la soumission des offres techniques et financières, en réponse à des appels d'offres effectués à l'échelle nationale. Suite aux commissions de dépouillement, effectuées en présence de tous les concurrents y participant, les marchés sont délégués de manière transparente aux parties désignées.

Action n°2 : En interne, les candidats aux recrutements des différents postes sont sélectionnés suivant leurs compétences et leur degré de conformité avec les fiches de postes.

Action n°3 : La consolidation de la démarche de responsabilité sociétale a été mise en œuvre avec une évaluation régulière.

➤ **Résultats atteints :**

Aucune plainte n'a été reçue jusqu'à ce jour accusant SEGOR de corruption.

Chapitre III : Faits marquants et bonnes pratiques RSE

I. Faits marquants en 2014

L'année 2014 a été marquée par les principaux faits suivants :

1. SEGOR réaffirme son engagement au pacte Mondial et suit en permanence ses actualités.
2. SEGOR reconduit avec succès la certification de son système de management QSE.
3. SEGOR fait bénéficier ses personnels de crédits sans intérêts. Le tableau ci-après donne l'évolution des montants des crédits et du nombre de bénéficiaires :

Année	Nbre de bénéficiaires	Montant (D.T.)
2014	62	69100

4. SEGOR dispose aussi d'un service de Gestion des Ressources Humaines (GRH) qui gère tous les dossiers du personnel et qui a été renforcé aussi par un responsable du Climat Social qui gère toutes les activités d'ordre social afin de résoudre tous les conflits qui peuvent avoir lieu sur les sites du travail .
5. Concernant les dons et les actions caritatives, SEGOR accorde chaque année un soutien financier aux parties nécessiteuses, ci-après une idée sur les montants de ces dons :

Année	Bénéficiaires	Montant (D.T.)
2012	Associations	-
2013	Handicapés	16050
	Associations sportives	
	Personnel nécessiteux	
2014	Autres	15550

6. Une formation aux techniques de l'audit interne d'un système management Intégré a été organisée et réalisée au sein de SEGOR pour des correspondants de chaque site et ceci afin d'augmenter le nombre d'audits croisés à réaliser afin de garantir une amélioration continue au niveau des sites.



Figure N°11 : Formation du personnel des SEGOR

7. Dans le cadre de la prévention des risques, SEGOR a renforcé le département de management Qualité-Sécurité et environnement par le recrutement d'un responsable sécurité qui a pour principale tâche de rendre visite à tous les sites de SEGOR pour assurer les missions suivantes : Diagnostic, former et sensibiliser tout le personnel aux règles de sécurité et du respect de l'environnement, réaliser des exercices à blanc et former les gens aux situations d'urgences ...
8. Des visites d'inspection et de diagnostic des lieux qui s'organisent tous les 45 jours pour s'assurer de l'état d'hygiène, les conditions de sécurité et l'organisation des sites.
9. Des signalétiques et des affiches sont observées sur l'ensemble des sites pour guider le personnel aux règles d'hygiène et de sécurité



Figure N°12 : Plans de circulation d'un site de Déchets solides



Figure N°13 : Règles de Sécurité pour manipuler un produit chimiques



Figure N°14 : Signalisation à l'extérieur d'un centre de transferts

10. Durant l'année 2014, des séances de formation qui ont été programmées tous les 45 jours pour l'ensemble du personnel, la formation consiste à sensibiliser le personnel d'une façon continue aux risques du métier, natures du métier, compétences à acquérir, impacts sur l'environnement

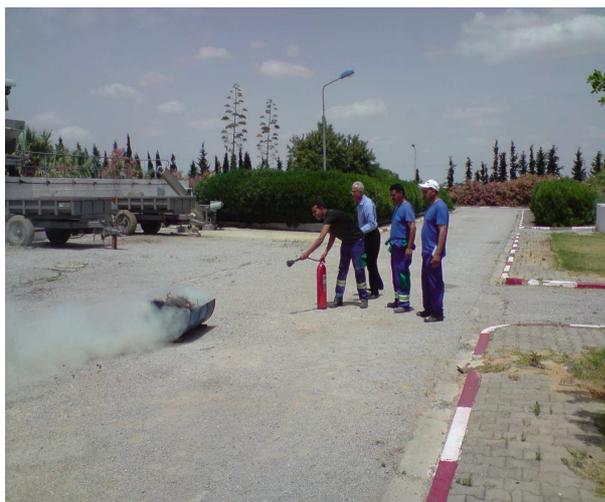


Figure N°15 : Formation du personnel aux notions de la lutte contre incendie



Figure N°16: Formation du personnel aux notions et règles du secourisme

11. SEGOR suit aussi l'état médical de son personnel, elle veille toujours à ce que tout le personnel soit couverts par les services du médecin de travail (vaccins, visites, examens d'aptitude, examens complémentaires ...).
12. La santé du personnel est suivie de manière régulière à travers des visites médicales, des vaccins réguliers, des visites complémentaires et de l'examen de l'aptitude au travail pour tout le personnel y compris les nouvelles recrues.



Figure N°17: Cabinet infirmerie pour assurer les visites et les vaccins médicaux sur sites

13. SEGOR suit aussi les dossiers des personnes accidentées ou ceux qui ont été affectés par une maladie professionnelle ou autre, ces personnes seront examinées par le médecin de travail avant la reprise de leur activité.
14. Le Taux d'absentéisme est constant, restant dans l'ordre de 1.70%
15. Durant l'année 2014, avec 11 accidents, le nombre d'accidents a certes augmenté par rapport à 2013, mais aucun d'eux n'a dépassé le seuil de gravité de 0.54 qui est considéré comme un niveau de gravité minime. Cette augmentation d'accidents est expliquée par l'élargissement de l'activité de SEGOR dont la nature des dangers s'est diversifiée.
16. Le système de management de qualité, environnement, sécurité et santé au travail (SMQESST) a permis d'analyser les non conformités et les écarts lorsqu'ils existent en vue d'éviter leur reproduction et reprend la mise à jour de l'ensemble des indicateurs, ci-dessous, par exemple, le suivi des accidents de travail :

17.

Année	Nombre d'accidents	Nombre de jours perdus
2012	3	0
2013	4	77
2014	11	132

Suite à chaque accident, une révision de la liste des risques sera actualisée afin de prendre les mesures nécessaires pour éviter la reproduction de ces accidents.

18. Les fiches d'action de sensibilisation présentent un outil de communication entre les représentants du siège administratif : Département Qualité, Sécurité et Environnement et le personnel en interne de l'entreprise pour les informer en permanence de l'évolution de leur entreprise et de ses engagements en matière de Qualité et de suivi.

19. De nouvelles recrues au cours de l'année 2014 ont eu lieu afin de renforcer l'activité de coordination entre les sites et l'administration comme c'est le cas du recrutement de : un Ingénieur de coordination activités Déchets liquides et un cadre de contrôle de gestion.

20. En 2014, SEGOR a renforcé le dialogue avec les syndicats, ce qui a contribué à l'amélioration du climat social au sein de l'entreprise et à la diminution des grèves.



Figure N°12: Certificat ISO 9001



Figure N°13 : Certificat ISO 14001



Figure N°14 : Certificat OHSAS 18001

Chapitre IV : Programme 2015

Afin de renforcer son engagement et son soutien aux principes du projet (GIZ/RSE), SEGOR se propose de réaliser les actions suivantes :

1. Favoriser la coopération avec des pays africains et internationaux dans le domaine de gestion des déchets
2. Améliorer les performances environnementales de SEGOR et instaurer une culture d'économie d'énergie dans les sites exploités.
3. Intégrer l'accompagnement des médecins de travail dans la formation des employés sur les notions et les comportements de sécurité, hygiène, santé et protection de l'environnement.
4. Renforcer la culture de l'entreprise chez le personnel de SEGOR notamment par mener une enquête auprès des employés pour évaluer leur niveau de connaissance de leur entreprise et en déceler leurs attentes et leurs besoins. L'élaborer de brochures contenant des témoignages constructifs tirés de cette enquête, est en cours de développement. L'idée est de distribuer ces brochures à tous les employés de SEGOR pour leur servir d'un exemple à suivre.