



PACTE MONDIAL  
COMMUNICATION SUR LES PROGRÈS  
BILAN 2014

S O C I É T É   D E S   E A U X   D E   M A R S E I L L E



**L**a Société des Eaux de Marseille s'est résolument engagée dans la démarche de la responsabilité sociétale et du développement équitable.

Elle veut être performante et responsable dans un processus constant d'amélioration, d'innovation et de développement en faveur des femmes et des hommes, collaborateurs et citoyens, et de l'environnement.

Il y a déjà plusieurs années que la SEM a adopté les dix principes qui régissent le pacte mondial des Nations Unies et propose sa contribution pour un monde meilleur. Cette année, pour la première fois, le Conseil d'Administration de la Société des Eaux de Marseille a inclus dans son rapport annuel présenté à l'assemblée générale, les données sociales, sociétales et environnementales de l'exercice 2014, préalablement examinées par les Commissaires aux Comptes, en application des dispositions légales et réglementaires relatives à la transparence des entreprises.

Cette démarche souligne bien des aspects de la gouvernance responsable et volontairement engagée de notre groupe. Les forts enjeux économiques aux côtés des collectivités territoriales et des professionnels de notre région, le comportement citoyen de notre entreprise ainsi que son action en matière de solidarité locale et internationale, le progrès social

# LA GOUVERNANCE RESPONSABLE

et l'insertion par l'emploi sont autant d'objectifs pour l'ensemble des collaborateurs et tout particulièrement pour l'encadrement et les responsables d'unités opérationnelles et fonctionnelles.

La gouvernance de notre entreprise, mise en place pour s'adapter aux nouveaux défis des services publics qui nous ont été délégués, est un élément essentiel de la contribution de chacun aux objectifs de tous.

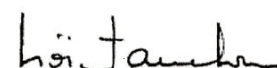
En 2014, la SEM a su répondre positivement aux attentes contractuelles des collectivités territoriales en matière de développement durable et équitable. Elle a mis en place un plan ambitieux pluri-annuel en faveur de l'insertion, de la biodiversité et de la protection de l'environnement. L'objectif est de fournir un service d'eau zéro carbone sur l'ensemble du territoire de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole.

Chacun dans l'entreprise doit assumer et relever ce défi. C'est une ardente obligation et notre responsabilité morale.

Marseille, le 16 juin 2015

Loïc FAUCHON

Président-Directeur Général





Eaux  
de Marseille

Eaux de Marseille

**MARSEILLE PROVENCE METROPOLITAIN**  
LE PUBLIC DE L'EAU POTABLE  
MARSEILLE PROVENCE METROPOLITAIN

RESEAU  
RESEAU  
MARSEILLE

MAIRIE DE MARSEILLE  
Bd CAZORAN

de 170 m de conduite en fonte Ø150  
le renouvellement des branchements existants  
et les accessoires réseaux

Plan Projet

PROJET	AVP	REDACTE PAR	RAE
EXE	Echelle 1/200	Etude par	B. MELNIER M. MACQU

Plan

**Eau**  
Marseille  
20 rue Equateur - Caspary - CS 8000  
13008 Marseille Cedex 03  
Tél. : 04 91 37 10 10 - Fax : 04 91 37 10 11  
Email : [securite@eausm.fr](mailto:securite@eausm.fr)

Aff n° 15-572

# Sommaire

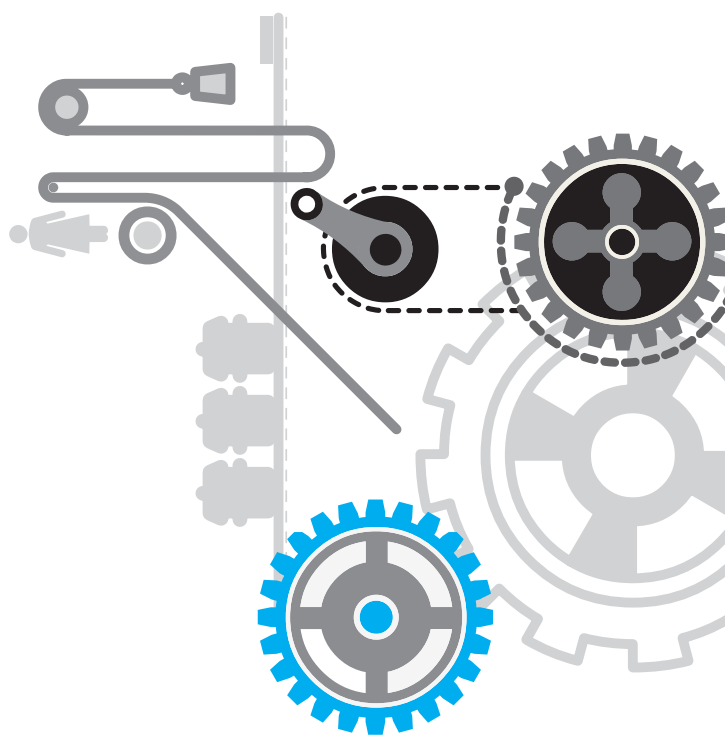
<b>DE FORTS ENJEUX ÉCONOMIQUES</b>	<b>6</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- La Sem, d'entreprise régionale à Groupe pluridisciplinaire</li><li>- La direction Sociétale, une entité créatrice de lien</li></ul>	
<b>UN COMPORTEMENT CITOYEN</b>	<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sensibiliser les citoyens aux enjeux environnementaux</li><li>- Dialoguer avec nos parties prenantes et évaluer la satisfaction de nos clients</li><li>- Nouer des partenariats</li></ul>	
<b>UNE SOLIDARITÉ LOCALE ET INTERNATIONALE</b>	<b>18</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Apporter une aide concrète aux plus défavorisés</li><li>- Contribuer aux objectifs mondiaux d'accès à l'eau pour tous</li></ul>	
<b>LE PROGRÈS SOCIAL</b>	<b>24</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Promouvoir la diversité et l'égalité de traitement</li><li>- Être acteur de l'emploi et de l'insertion professionnelle</li></ul>	
<b>LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT</b>	<b>32</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Lutter contre le changement climatique</li><li>- Maîtriser les impacts sur le milieu naturel</li></ul>	

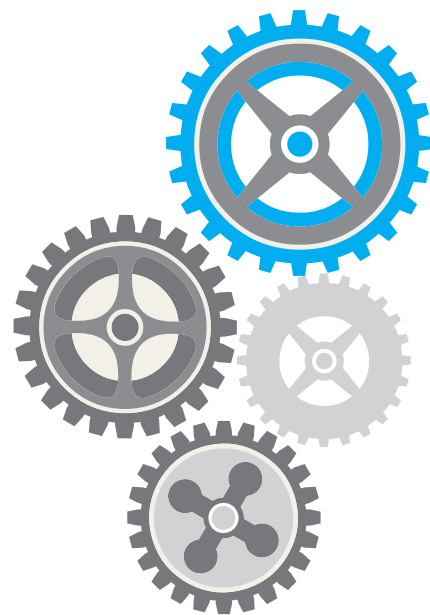
*Ce rapport présente le bilan 2014 des actions de la Société des Eaux de Marseille et de trois de ses filiales : la Société Eau de Marseille Métropole (qui a été substituée à la SEM le 31/12/2014 pour la délégation du service public de l'eau de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole), la Société d'Assainissement Ouest Métropole et la Société d'Assainissement Est Métropole, délégataires des zones Est et Ouest du service public d'assainissement de MPM, par cohérence avec l'activité eau.*



# DE FORTS EN JEUX ÉCONOMIQUES

*L'année 2014 a été une année décisive pour la Sem, qui a permis de confirmer l'ancrage de l'entreprise en tant qu'acteur économique régional, grâce à l'attribution des nouveaux contrats de délégation de service public de l'eau et de l'assainissement Est et Ouest de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole. Pour relever ce défi, l'ensemble de ses forces se sont investies dans un projet d'entreprise qui a nécessité l'adhésion de tous ses salariés, pour le maintien des emplois locaux, directs et indirects.*





Plus que jamais, les équipes de la Sem se sont attachées à fournir le **meilleur service public au quotidien**, à améliorer les performances d'exploitation et surtout à répondre au mieux aux attentes de ses clients, qu'il s'agisse de ses donneurs d'ordre publics, institutionnels, privés, usagers du service et citoyens, en général.

### Efficacité, performance, innovation, compétitivité

Ce sont des gages de crédibilité d'une entreprise qui se positionne en tant qu'acteur économique responsable vis-à-vis de ses différents interlocuteurs pour gagner la confiance de ses différents partenaires. Afin de fidéliser ses clients, mais aussi de **contribuer au développement économique et social des territoires** sur lesquels elle opère, la Sem diversifie ses compétences au-delà des prestations et délégations de services aux collectivités, et adapte son offre à une clientèle d'industriels et de professionnels.

### La qualité, un gage de satisfaction du client

Placer la satisfaction client au centre de ses objectifs, répondre aux attentes du citoyen, ce sont des valeurs auxquelles la Sem est attachée de façon historique. Une quête constante d'amélioration confirmée par le maintien de toutes ses **certifications** relatives à la **Qualité**, depuis 1997, et à la **Sécurité et l'Environnement** depuis 2007. Quatre grands axes ont guidé les ambitions de sa politique QSE en 2014 : améliorer ses performances ; réduire son impact environnemental et les émissions de gaz à effet de serre (GES) ; renforcer la prévention en matière de santé et de sécurité et contribuer aux besoins des citoyens dans le cadre de sa responsabilité sociétale.

Etre une entreprise économiquement responsable passe aussi par la mise en œuvre d'une politique d'achats responsable. La Sem soutient les fournisseurs locaux, ceux qui s'engagent suivant les mêmes critères d'exigence et de transparence comme en termes de progrès social, de sécurité et de protection de l'environnement.

Vue aérienne du Vieux-Port



# Le Sem, une entreprise régionale

La Société des Eaux de Marseille assure des **délégations du service public de l'eau potable et de l'assainissement** pour le compte des collectivités locales depuis 70 ans. Entreprise régionale, elle garantit aujourd'hui la distribution d'eau à plus d'un million et demi d'habitants de la métropole marseillaise et dans toute la région provençale, ainsi que le traitement des eaux usées avant leur rejet dans le milieu naturel pour plus de 60 communes en Provence.

Ces **prestations de service et d'ingénierie**, elle les réalise également **pour des industries, des entreprises et des établissements publics** de la région. Avec un objectif prioritaire : la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie et la préservation du milieu naturel.

## Un Groupe pluridisciplinaire

Aujourd'hui, la Sem fédère **une douzaine de sociétés**, implantées en Provence et dans le bassin méditerranéen. Détenue majoritairement par Veolia Eau, elle défend sa spécificité régionale et affirme son expérience du tissu social, économique et culturel des deux rives de la Méditerranée où elle développe une offre de services diversifiée.

Avec ses **1 882 collaborateurs** et un chiffre d'affaires de 338, 76 millions d'euros en 2014, le Groupe des Eaux de Marseille est un acteur majeur en matière de gestion des services publics de l'eau et de l'environnement. Le Groupe a étendu ses compétences au-delà de son cœur de métier, afin de répondre aux nouveaux besoins des citoyens, et d'assurer des services adaptés pour améliorer leur cadre de vie, comme l'informatique, l'éclairage public ou la maîtrise énergétique. Une offre de prestations en matière d'ingénierie, de conseil et d'assistance technique est déclinée de façon à **fédérer ses compétences** et à capitaliser son expérience **au service de ses clients, qu'ils soient institutionnels ou industriels, publics ou privés.**



Pose de compteurs télé relevés



Collecte sélective de déchets



Installation de répéteurs à l'aéroport Marseille Provence



Wat.erp, un progiciel performant de gestion des abonnés



# La responsabilité sociale de l'entreprise

La création de la direction Sociétale en 2012 répond à une volonté de formalisation et de gestion transversale de tous les efforts menés dans le Groupe depuis des années en faveur du **développement durable, du progrès social et de la protection de l'environnement.**

Depuis, la Sem affiche clairement son engagement auprès des différentes parties prenantes et pilote des actions dans différents domaines. Ainsi, elle contribue à la mise en place des projets dans le cadre des contrats de délégations de services publics d'eau et d'assainissement, fixe des objectifs suivant les trois aspects majeurs qui déterminent la **Responsabilité Sociétale de l'Entreprise : économique, social et environnemental.**

La vocation de cette direction est d'impulser, de guider, d'animer et de coordonner la stratégie et l'action de l'entreprise dans les domaines de **l'implication citoyenne, la solidarité, le progrès social et l'environnement.**

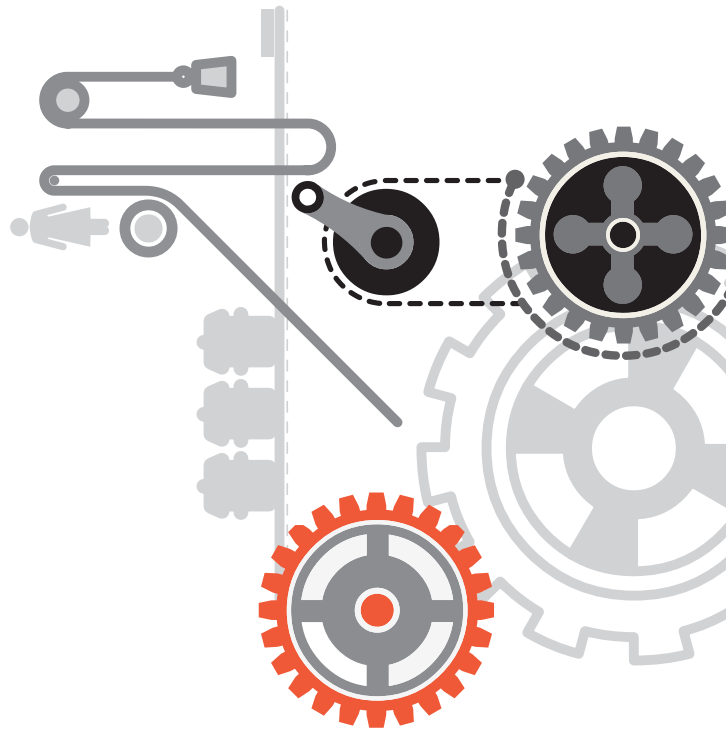


Action sociale autour des enjeux de l'eau



Mise à disposition d'une borne fontaine pour les plus démunis

# UN COMPORTEMENT CITOYEN



# Sensibiliser les citoyens aux enjeux environnementaux

L'engagement vis-à-vis de ses collaborateurs et de la société civile fait partie intégrante de la responsabilité de l'entreprise. Cette approche permet d'**impliquer les collaborateurs** à la démarche interne, mais aussi de présenter l'engagement du Groupe auprès des observateurs extérieurs. Les deux actions ayant in fine un seul but commun : faire en sorte que chacun d'entre nous devienne acteur du changement.

Le Groupe souhaite ainsi susciter une prise de conscience renforcée sur la nécessité de préserver ce qui nous entoure, et plus particulièrement la ressource en eau et la biodiversité. Tout d'abord, en interne, par la sensibilisation des salariés à la gestion des déchets, aux énergies renouvelables et aux enjeux sociétaux. Mais plus largement, par des **actions destinées au grand public** autour du développement durable, souvent associées aux événements populaires plébiscités par les Provençaux.

## Des expositions et visites pour sensibiliser le grand public :

Comme chaque année, la SEM a placé son stand au Parc Chanot, dans le cadre de la Foire internationale de Marseille, sous le thème de **la découverte de ses métiers et de ses compétences**. A cette occasion, différentes activités ont été proposées aux visiteurs.

### Le "Bar à Eau"

L'animation "Bar à eau" permet de faire déguster différentes eaux à l'aveugle, afin de faire découvrir au public les caractéristiques de l'eau de source, de l'eau minérale et enfin, de l'eau du robinet.

Le jeu en ligne « Rapideau » captive les enfants

### Un jeu interactif : le "rapid'eau"

Avec "Rapid'eau", les visiteurs sont invités à découvrir et comprendre de façon ludique les différentes missions des agents de la Sem. En se mettant dans la peau d'un expert, ils se sont montrés prompts à économiser la ressource en eau, réparer les fuites, analyser la qualité de l'eau, donner accès à l'eau potable ou encore vérifier le système anti-incendie d'une usine. Autant de tâches qui ont permis aux joueurs, tous âges confondus, de cumuler des points et de gagner des cadeaux.

### Une exposition holographique sur la biodiversité aquatique

Cette exposition en 3D a plongé les visiteurs au fond des cours d'eau de la région PACA, afin d'y découvrir toute la richesse que recèlent ses milieux aquatiques. Cela a été l'occasion pour eux de rencontrer la faune aquatique et ses insectes, mollusques, crustacés et autres annélides.

### Journées européennes du Patrimoine

A cette occasion (20 et 21 septembre 2014), la Sem et la Communauté urbaine MPM ont organisé la visite des sites de Sainte-Marthe et Saint-Christophe, ainsi que les centres de dépollution de Châteauneuf-les-Martigues et de La Ciotat. Les visiteurs ont pu y découvrir le cycle de l'eau.

250  
visiteurs



lors des  
Journées  
du Patrimoine

### Des actions pédagogiques et ludiques auprès des enfants

Durant l'année 2014, une quarantaine de classes d'écoles primaires ont découvert l'eau et ses enjeux du quotidien à travers différents ateliers pédagogiques animés par des collaborateurs de la Sem.





# Dialoguer avec nos parties prenantes et évaluer la satisfaction de nos clients

Les activités de la Sem, notamment centrées sur le **traitement et la distribution d'eau potable, et également sur le traitement et la collecte des eaux usées**, ont par nature de multiples impacts sur les territoires et nécessitent une ouverture et un dialogue constant avec ses parties prenantes, c'est-à-dire tous les acteurs impactés par son activité, collectifs ou individuels.

## Améliorer les relations avec les clients et les usagers

Attachée à son rôle de service public, la Sem a pour objectif prioritaire d'offrir des prestations qui satisfont pleinement les attentes de ses clients. Dans cette perspective, elle développe **une politique de qualité volontariste**.



Séance de dégustation d'eaux pour les lycéens de Marseilleveyre

Un des axes majeurs de cette politique est la démarche de certification ISO 9001 du système de management Qualité du Groupe, mise en place depuis 1997. **Un baromètre satisfaction client** est établi chaque année afin d'intégrer les résultats de ces évaluations dans ses actions d'amélioration.

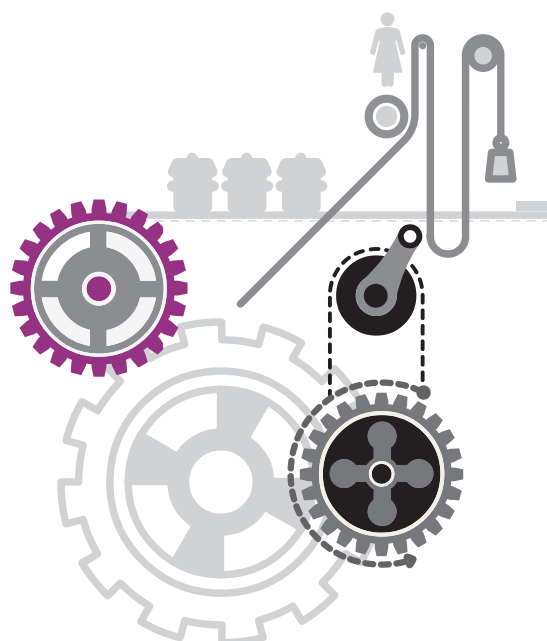
Le questionnaire 2014, effectué par l'institut de sondages 3 S Marketing, porte sur un échantillon de 2187 clients (dont 200 non-abonnés) et affiche un taux de satisfaction global très positif, avec **plus de 90% des consultés se jugeant plutôt satisfaits ou très satisfaits du service**.

La Sem entretient un dialogue continu de proximité avec ses abonnés et usagers. Notamment au travers de réunions du **Comité des consommateurs**, qui rassemble des acteurs de la société civile dont des représentants des associations de consommateurs et de la vie locale, comme les Comités d'intérêt de Quartier. Cet espace d'échange, créé en 2001, se réunit quatre fois par an et aborde des sujets d'actualité qui intéressent directement la vie des quartiers, comme les chantiers de travaux, la qualité de l'eau, les tarifs de l'eau, etc.

En 2014, 2187 clients  
(dont 200 non-abonnés)  
ont répondu aux 30 questions du  
sondage satisfaction client



**L'accessibilité des services** a également été étendue depuis 2013 aux clients **déficients visuels** et auditifs grâce à des partenariats avec la plateforme Acceo, pour les personnes sourdes ou malentendantes, et avec l'association handicap Zéro, pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Une communication élargie sur ces dispositifs a été déployée en 2014 lors de manifestations ciblées. Ces clients peuvent désormais communiquer avec le Centre Service Clients "La Passerelle" et obtenir aisément tous les renseignements dont ils ont besoin concernant leur abonnement.





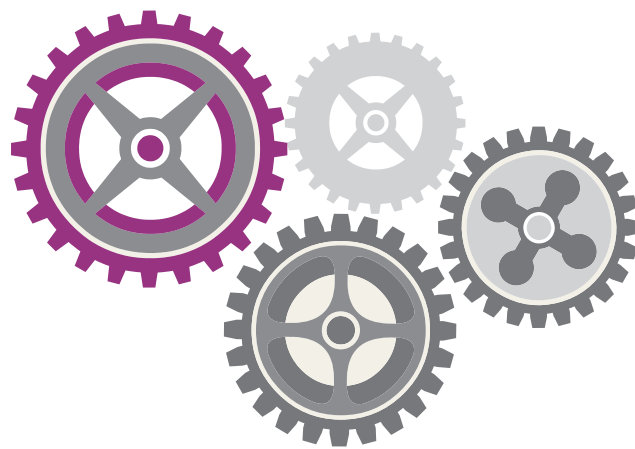
## Optimiser les impacts sur le territoire

*La Sem déploie des moyens pour nourrir un dialogue proche, en prise directe avec les citoyens, par le biais de réunions publiques régulières.*

Par la mise à disposition d'un correspondant privilégié, l'entreprise assure en outre une présence soutenue lors des assemblées générales des Comités d'Intérêt de Quartier de la ville de Marseille, afin de souder des relations pérennes et de renforcer le lien social avec les habitants des quartiers.

Pour chaque chantier sur la voie publique pouvant occasionner des perturbations même ponctuelles, un interlocuteur unique est désigné au sein de l'entreprise. **"Monsieur Chantier"** est le garant d'une vraie permanence physique sur le terrain, par téléphone ou par mail, pour toute personne qui souhaiterait poser une question ou exprimer une préoccupation. Il relaye ensuite ces informations auprès des acteurs des travaux et s'engage à informer son interlocuteur de la suite donnée à sa requête.

Ce collaborateur participe également aux réunions de chantier aux côtés des services techniques et des représentants de l'entreprise de travaux et se fait le porte-parole de l'opinion des riverains et commerçants. Les coordonnées de "Monsieur Chantier" sont clairement énoncées sur l'ensemble des supports de communication de chantier, spécialement à l'intention des riverains et distribués dans les boîtes aux lettres des



usagers, comme le dépliant **"Inf'eau Travaux"**. Des affiches et des panneaux de chantier sont également déclinés pour compléter le dispositif. Enfin, une carte interactive est disponible sur le site Internet [www.eauxdemarseille.fr](http://www.eauxdemarseille.fr) pour un suivi actualisé des chantiers en cours.

**En 2014, 59 chantiers de renouvellement de réseaux ont fait l'objet d'un dispositif de communication chantier complet**

Comité de consommateurs

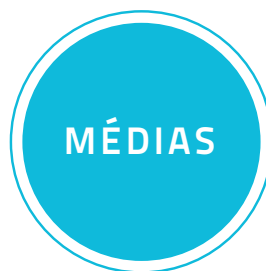
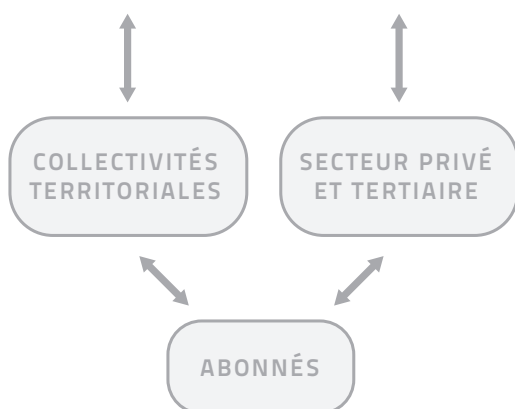


# LES PARTIES PRENANTES DE LA SOCIÉTÉ DES EAUX DE MARSEILLE

## LES CITOYENS

- > USAGERS DU SERVICE PUBLIC
- > COMITES D'INTERET DE QUARTIER
- > ASSOCIATIONS DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT
- > ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS
- > RIVERAINS D'OUVRAGES ET DE TRAVAUX

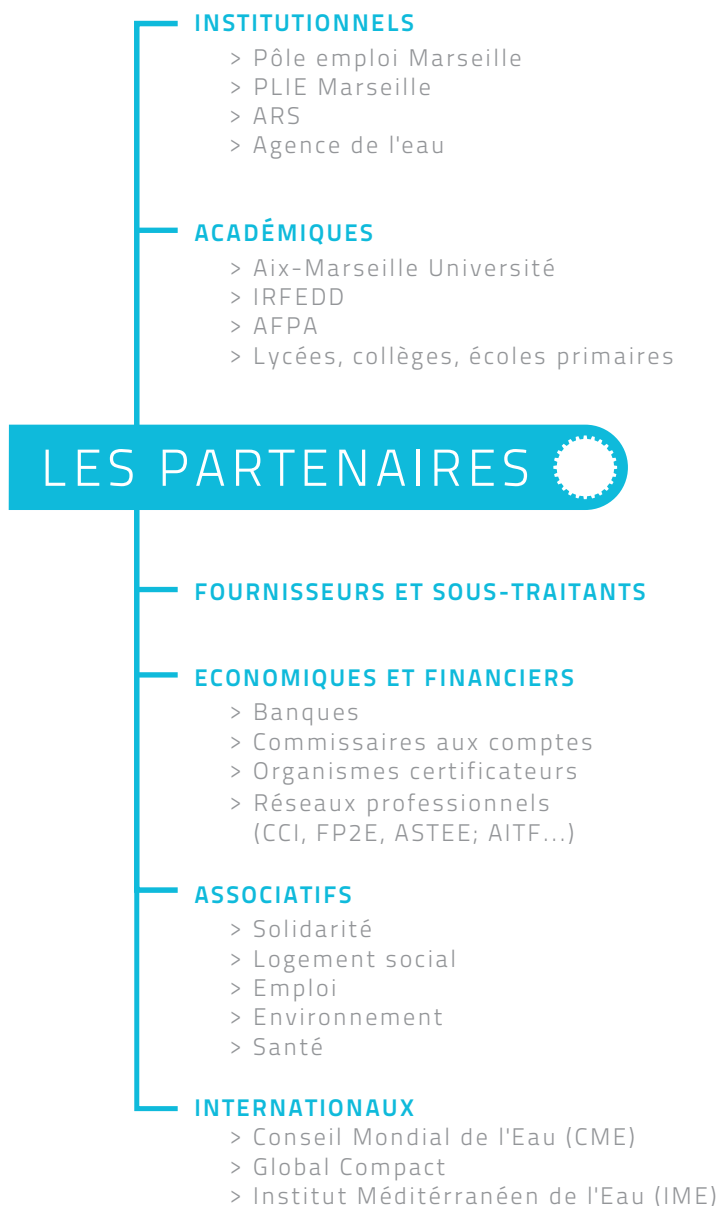
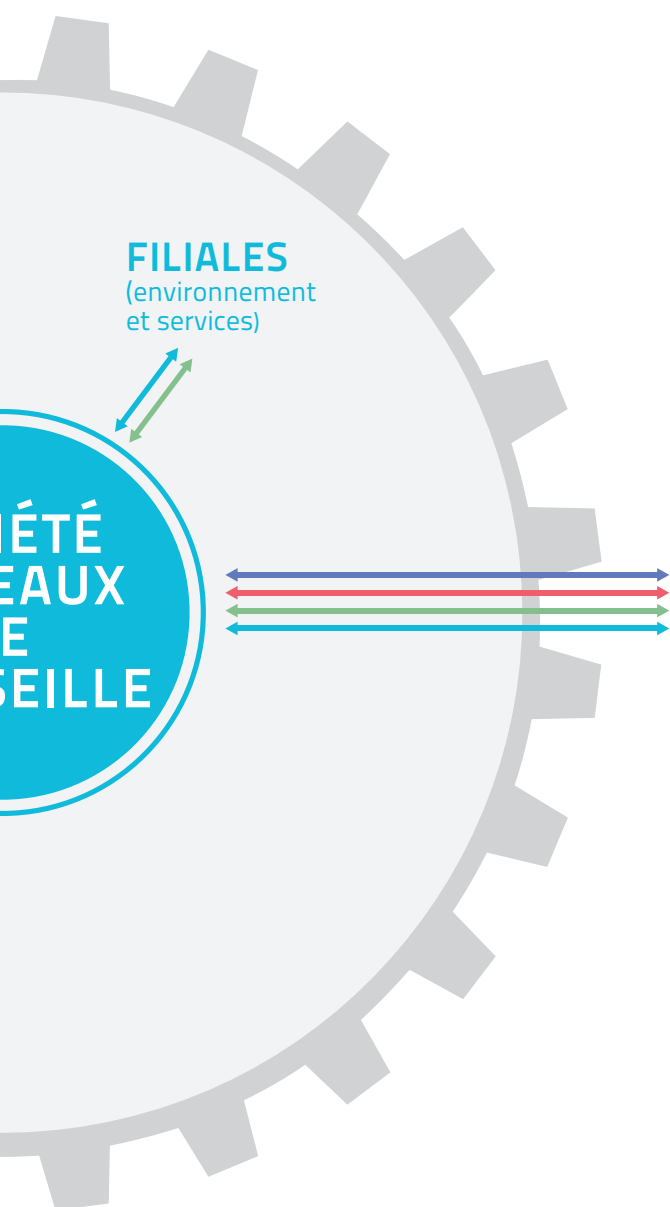
## LES CLIENTS



**COLLABORATEURS**  
Salariés, partenaires sociaux,  
CE, CHSCT et médecin  
du travail

L é g e n d e

- Solidarité
- Implication citoyenne
- DD/Environnement





# Nouer des partenariats sportifs et solidaires

Enracinée dans la cité phocéenne, et plus largement en Provence, la Sem participe aux événements qui animent la vie de la région. Chaque année, elle soutient des initiatives sportives au travers de **partenariats concrets**, souvent associés à des causes solidaires, visant également à **sensibiliser le public aux thèmes liés à l'eau et la santé, sport et hydratation**, les qualités de l'eau du robinet mais aussi **la protection de l'environnement**.

## Course Marseille-Cassis

Partenaire et sponsor de longue date, le Groupe s'est associé pour la onzième année consécutive à la SCO Sainte-Marguerite pour apporter son concours à l'organisation de cette manifestation sportive emblématique de la métropole marseillaise.

Tout d'abord, en proposant des séances de dégustation d'eaux et de dépliants sur la qualité de l'eau sur le Village des Partenaires. Le jour J, des rampes de robinets reliées au réseau public de ces deux communes et un "bar à eau", ont permis de désaltérer les sportifs,

Promotion de l'eau du robinet lors de la course Marseille Cassis

et près de **140 000 bouteilles d'eau ont été distribuées aux coureurs** sur les 5 points de ravitaillement de la course.

Les filiales d'Eaux de Marseille Environnement ont assuré **la collecte des déchets de bouteilles, de cartons et d'emballages** jusqu'aux portes de Cassis.

L'ensemble des participants –coureurs et public- ont bénéficié d'une sensibilisation au recyclage des déchets.

**1,360** tonnes  
de bouteilles en  
plastique  
collectées



soit **89** %  
de l'ensemble  
des bouteilles distribuées





## Course des 3 chances

Pour la deuxième année consécutive, la Sem a engagé deux équipes dans la Course des 3 chances, avec la promesse d'accompagner des jeunes en situation d'insertion dans leur quête d'avenir professionnel. Concrètement, chaque équipe comprend deux cadres de l'entreprise et un jeune issu de l'école de la 2<sup>e</sup> Chance. Il s'agit, par le biais de ce partenariat sportif, de proposer un accompagnement personnalisé qui va bien au-delà de la course, car il comporte un engagement solidaire de l'entreprise envers ces jeunes co-équipiers pour les aider à retrouver le chemin de l'emploi.

## Course de l'intégration Algernon et la Nocturne de Marseille

En partenariat avec l'association Handisport, la Sem a été à nouveau un des sponsors de la 30<sup>e</sup> édition de l'Algernon, une course où valides et handicapés courent ensemble, sans esprit de compétition, dans l'effort et la solidarité. Des volontaires aux couleurs du Groupe ont ainsi couru en binôme avec des sportifs malvoyants. L'occasion de distribuer aux 4 000 participants présents des dépliants sur les dispositifs Acceo et Handicapzéro mis en place par la Sem pour faciliter l'accès aux services des clients malentendants et malvoyants.



Opération entre coureurs valides et aveugles



Participation à la course de l'Intégration Algernon



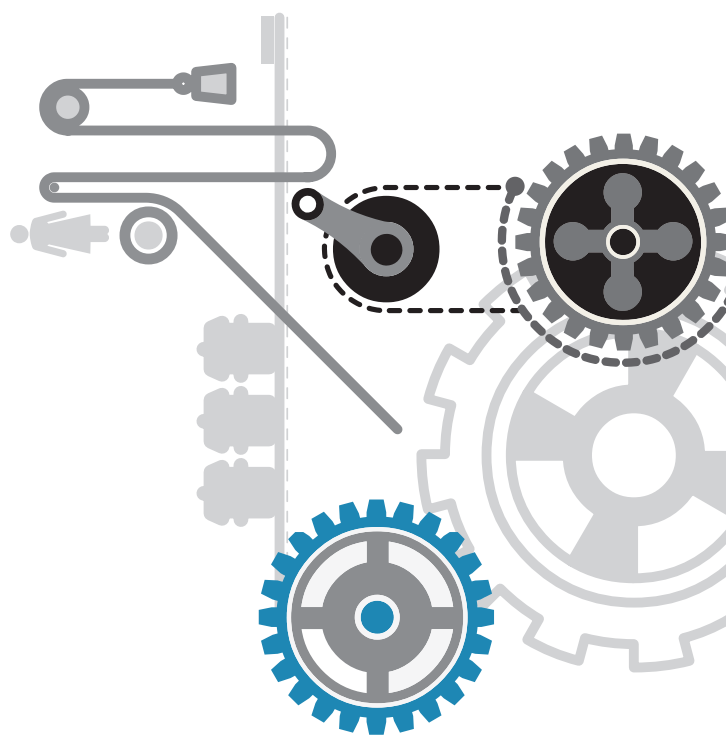
### Mehdi Chergui, service télérelevé

« La Course des 3 Chances m'a permis de montrer ma motivation, d'être repéré et accompagné par des responsables de la Sem. Cette opportunité a été décisive pour mon projet professionnel. Depuis, j'ai décroché des missions successives à la Sem, qui m'ont permis de me former au métier d'agent de réseaux et actuellement, au sein du service télérelevé, je travaille en totale autonomie. »

# UNE SOLIDARITÉ LOCALE ET INTERNATIONALE

*Ici et ailleurs, garantir l'accès à l'eau pour tous, et en particulier, pour les populations les plus fragiles, figure au premier rang des valeurs défendues par le Groupe. Localement, en collaboration avec ses partenaires du tissu associatif et institutionnel, la Sem multiplie les actions auprès des familles en situation de précarité, avec un travail de terrain de prévention, au plus près des quartiers défavorisés et plus personnalisé, pour aider les usagers en difficulté de paiement.*

*Au-delà des frontières, le Groupe œuvre pour apporter une réponse aux besoins d'urgence et de développement. Cette aide se concrétise à travers Water Help, une structure composée de salariés volontaires, qui déploie des actions de secours en eau, à la suite de catastrophes naturelles ou de conflits. Au service des populations démunies, la cellule met à disposition le savoir-faire de ses experts pour des interventions durables de diagnostic ou de réhabilitation de réseaux urbains et ruraux.*



# Contribuer à l'accès à l'eau pour tous en Provence

Depuis le 28 juillet 2010, **l'accès à l'eau potable est reconnu comme un droit fondamental par l'ONU**. Ainsi, ce service essentiel, doit être garanti pour tous, y compris en terme d'accessibilité économique. Si les difficultés d'accessibilité au service, qui concernent les populations les plus fragiles, ne doivent pas être ignorées, garantir le droit à l'eau potable en France, c'est le plus souvent s'assurer que les usagers ne consacrent pas plus de 3% de leurs revenus aux dépenses liées à l'eau.

Entreprise attachée à sa mission de délégataire de service public, la Société des Eaux de Marseille **accompagne les abonnés et les usagers en difficulté financière** et leur propose des solutions préventives et correctives.

## Des actions préventives de médiation, d'accompagnement social et de sensibilisation aux économies d'eau

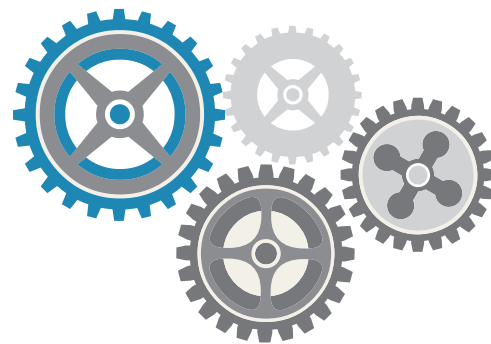
Une telle démarche préventive s'articule autour de nombreux partenariats avec les acteurs locaux.

### Médiation et accompagnement social

Plusieurs conventions ont été conclues ou maintenues en 2014 afin de matérialiser cette aide avec des acteurs locaux de la médiation des institutions et des opérateurs privés : Médiance 13, Unis-Cité Méditerranée, Caisse d'Allocations Familiales des Bouches-du-Rhône, Conseil Général 13-Fonds de Solidarité pour le Logement, différents Centres Communaux d'action Sociale (CCAS), le Secours Populaire des Bouches du Rhône et EDF, entre autres.

En 2014, la Sem a amplifié son partenariat avec l'association de médiation sociale **Médiance 13**, portant sur

Forum emploi



l'accueil, **l'information et l'orientation des publics vulnérables** ; la médiation vis-à-vis des **abonnés en situation d'impayés** (visites à domicile, mise en place de solutions personnalisées) d'immeubles de quartiers prioritaires ; la **formation des travailleurs sociaux** de l'association ; **les actions collectives** de sensibilisation et la fourniture de **kits de matériel économe** à distribuer aux ménages.

### Sensibilisation des travailleurs sociaux et des familles

La Sem noue chaque année des partenariats avec un nombre croissant de Centres Communaux d'Action Sociale pour informer leurs travailleurs sociaux et les **accompagner dans la constitution de demande d'aide au Fonds de Solidarité pour le Logement Eau**.

- Depuis 2012, la Sem est également partenaire de l'association de volontaires du service civique **Unis-Cité**. Dans le cadre du programme «Médiaterre», ces jeunes volontaires en service civique, formés par les collaborateurs Sem, effectuent des sensibilisations aux économies d'eau auprès des familles démunies et surtout, des plus jeunes.

- **Partenariat avec le Secours Populaire Français** sur la sensibilisation des bénévoles et des bénéficiaires de l'association aux économies d'eau et à l'orientation des ménages modestes.

- **Partenariat avec EDF** sur l'accompagnement des travailleurs sociaux et des familles dans la mise en œuvre d'actions de prévention de la précarité et de maîtrise des consommations d'eau et d'énergie.



### Tina DAUPHIN

Directrice adjointe de l'association Médiance 13

«Nos points d'accueil rassemblent des services de proximité pour aider les ménages à résoudre des problèmes d'ordre administratif et financier. Nos conseillers, formés par les opérateurs comme la Sem, organisent également des sessions collectives d'information adaptés aux différents publics : conseillers, familles et enfants, dans le cadre de la prévention des impayés.»



La Sem et EDF ont participé conjointement en 2014 à des actions de sensibilisation auprès de différents organismes (Plateforme des services publics de Marseille, Maison de la Solidarité d'Arles, etc.) dans le cadre des actions de prévention de la précarité énergétique.

En 2014, **11 animations** collectives de sensibilisation/prévention ont été assurées par la chargée de mission Solidarité auprès des familles suivies par les organismes sociaux : Médiance 13, Secours Populaire Français, Centre social les Flamants-Iris, Pact 13, ESF Services, CAF 13, CCAS de Saint-Cyr-sur-Mer, etc.



Partenariat Sem / Edf lors de la Journée mondiale de l'eau

De plus, **13 sessions** de formation ont été organisées à l'attention **des travailleurs** et acteurs sociaux des organismes sociaux : CASIM, CAF13, Médiance 13, Pact 13, ESF Services, Conseil Général 13, plateformes des services publics de Marseille, Secours Populaire Français, Unis-Cité, etc.

A l'occasion de la **Journée mondiale de l'eau**, le 22 mars, placée en 2014 sous le signe de l'eau et de l'énergie, des travailleurs sociaux issus d'une vingtaine de structures locales ont visité le Centre de production d'eau potable de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole à Sainte-Marthe pour s'initier au cycle de l'eau et ses enjeux. Cette journée d'informa-

tion comprenait également une sensibilisation aux éco-gestes pour des économies d'eau.

## Actions d'aide aux plus démunis

**Entreprise locale et solidaire** avant la lettre, la Sem a toujours proposé des solutions personnalisées et des facilités de paiement aux ménages pour les aider à résoudre leurs difficultés (échéanciers, mensualisation gratuite, suivi des situations de surendettement, abandon des frais de recouvrement et pénalités...). Au-delà de ce suivi assuré au quotidien par ses agents, **la Sem propose des aides financières en partenariat avec les acteurs sociaux et institutionnels concernés.**

### 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 difficulté à faire face à leurs dépenses de logement. Depuis 2008, **la Sem et ses filiales abondent volontairement au volet eau de ce dispositif** (FSL Eau) par une contribution financière calculée sur le nombre d'abonnés. L'aide est réalisée sous forme d'abandon de créances.

**20 500€** de **493**  
consacrés à l'aide au paiement des factures d'eau familles démunies  
dans le cadre du Fonds Solidarité Logement

Force de proposition en matière d'aide pour les personnes démunies, **la Sem offre aux collectivités locales un panel de solutions d'aides personnalisées** ; comme la mise en place de tarifications à visée sociale et environnementale ou la mise à disposition de fonds auprès des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), par exemple.

**230** travailleurs et acteurs sociaux ont été formés **et 420** familles sensibilisées  
par le service Solidarité

### Melina FOUBERT

Coordnatrice Technique de l'Association Economie Sociale et Familiale (ESF) Services

“Dans le cadre de l'accompagnement personnalisé des familles et de la médiation, le partenariat avec la Sem est précieux : nous nous appuyons sur ses compétences lors de nos actions de sensibilisation ainsi que lors du suivi personnalisé des ménages. Nos interlocuteurs de la direction de la Clientèle nous aident à mesurer l'impact de notre action sur la consommation des familles.”



Fortement ancrée sur le territoire marseillais et provençal, la Sem s'engage avec les acteurs de la solidarité et tisse des liens de **confiance et de collaboration avec les associations locales**. Elle attache une attention particulière à l'écoute et aux réponses apportées aux attentes des représentants de la société civile. En engageant depuis plus de dix ans des démarches vers les populations défavorisées du territoire, la Sem a pu mesurer pleinement l'importance d'inclure l'ensemble de la société dans les processus de développement durable.

## Dons d'ordinateurs réformés à des associations

Dans une double perspective, sociale (lutter contre la fracture numérique et aider à équiper les associations) et environnementale (réduire les déchets à la source), la Sem s'est engagée à **donner à des associations partenaires à vocation sociale une partie de son matériel informatique réformé**, révisé et en parfait état de marche.

**Claude ROQUE**  
responsable Relations  
Entreprises, Unis-Cité Méditerranée

« Grâce à ces outils, de jeunes volontaires vont pouvoir être accompagnés dans leur projet d'avenir et sensibilisés à l'utilisation de l'outil informatique ».

## Partenariat avec la ressourcerie Tri Logik

En 2014, la Sem a poursuivi son partenariat avec la ressourcerie Tri Logik, un acteur local de l'économie sociale et solidaire qui agit en faveur du **réemploi, de la réutilisation et de la réduction des déchets à la source**, tout en favorisant le lien social. Des collectes de téléphones portables et de mobilier réformés ainsi que des objets usagés ramenés par les salariés (vêtements, appareils électroniques, etc.) ont été organisées tout au long de l'année.

## Collecte en faveur des Pères Noëls Verts du Secours Populaire Français.

En décembre 2014, une **collecte de jouets et friandises** a été organisée auprès des salariés, avec le soutien des bénévoles du Club du Cœur, sur les deux principaux sites de la Sem. Transmis au Secours Populaire, les objets collectés pour l'opération «Les Pères Noël Verts» ont permis aux familles défavorisées de célébrer les fêtes de fin d'année dans la dignité.



Action pédagogique solidaire



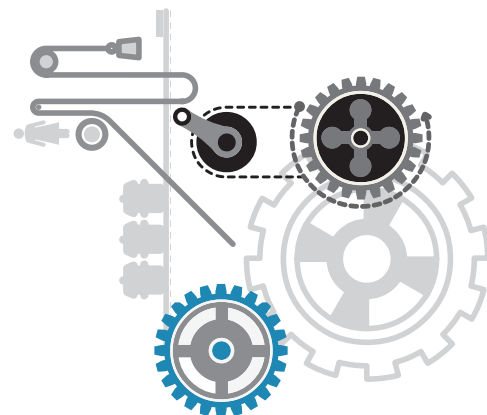
Opération de sensibilisation à la maîtrise des consommations

Si ces **actions citoyennes et solidaires** sont menées en soutien aux associations du territoire, certaines sont portées directement par les salariés, à travers une association composée de bénévoles de la Sem.

## Association Le Club du Cœur

Créé en 1998, le Club du Cœur est animé par des collaborateurs du Groupe des Eaux de Marseille, tous bénévoles.

En 2014, l'association a mené à bien plusieurs actions en faveur des enfants handicapés ou défavorisés (animations, organisation de sorties, dons de jouets), des seniors (animations et activités) 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





# Contribuer aux objectifs mondiaux d'accès à l'eau pour tous

Alors même que l'accès à **l'eau potable est reconnu comme un droit humain depuis 2010** et que de nombreux progrès ont été notés ces 15 dernières années, aujourd'hui encore, 3,5 milliards d'êtres humains boivent chaque jour de l'eau dangereuse pour leur santé. 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. Selon le dernier rapport de 2013 de l'Organisation Mondiale de la Santé et de l'UNICEF, 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.

La Sem s'est de longue date **engagée sur le champ de la solidarité internationale** pour apporter une aide effective aux entités, aux villes, aux pays qui ont sollicité son expertise. Cette vocation de coopération et de partage s'est formalisée avec la création de la cellule Water Help en 2001. A travers cette structure, les volontaires du Groupe œuvrent pour venir en **aide aux populations en situation d'urgence humanitaire et pour l'aide au développement**. En tant qu'entreprise professionnelle du secteur, la Sem contribue également à cet enjeu mondial par des actions locales de sensibilisation et d'accompagnement d'acteurs.



Mission à Pobé

## Interventions d'urgence et d'aide au développement

**Transport de matériel d'urgence au Maroc.** En juin 2014, à la demande du ministère des ressources en eau marocain, le Président de la Sem a conduit une mission d'exploration et de transport de matériel d'urgence dans les provinces d'Errachidia et de Zagora.

**Diagnostic au Camp de Zaatari, en Jordanie.** Sur sollicitation du Haut Commissariat pour les Réfugiés des Nations Unies, trois experts de la cellule Water Help se sont rendus sur le camp de Zaatari, en Jordanie, en septembre 2014. Une **mission de diagnostic des installations eau et assainissement** a ainsi été menée. Situé à 15 km de la frontière syrienne, ce camp qui a accueilli jusqu'à **130 000 réfugiés syriens**, est l'un des plus grands au monde. L'accès à l'eau et à l'assainissement y sont, à l'évidence, au cœur des préoccupations quotidiennes. A l'issue, un rapport technique de préconisations a été transmis aux autorités compétentes.



### Mission exploratoire à Pobè, dans le sud-est du Bénin.

Suite à la mission conduite en 2013, le travail de préparation du projet d'approvisionnement en eau et en latrines des localités de Pobè les plus mal loties s'est poursuivi. **Les échanges avec la commune de Pobè** ont permis d'élaborer un **avant-projet** d'identifier les bénéficiaires et les axes prioritaires des actions.

## Actions locales à visée internationale

**Participation à des conférences et ateliers.** En 2014, la Sem a animé la table-ronde "Eau et assainissement" organisée par **l'association Santé Sud** à l'occasion de son Forum annuel, à la Timone, à Marseille.

La Sem est membre du Conseil d'Administration et vice-présidente de Territoires Solidaires, le réseau qui rassemble l'ensemble des acteurs de la solidarité internationale de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le service Solidarité du Groupe y anime régulièrement des conférences et autres interventions, comme un **atelier de sensibilisation destiné aux journalistes** organisé pendant la Semaine Économique de la Méditerranée.

### Organisation d'événements en amont des grandes échéances de l'agenda international de l'eau.

Le Groupe se positionne en moteur des grandes causes de l'eau. Dans la continuité du Forum Mondial de 2012, il a accueilli en octobre 2014 le comité d'organisation du **7<sup>e</sup> Forum Mondial de l'Eau**. Celui-ci s'est réuni pour faire le point sur l'avancement des préparatifs de ce grand rendez-vous international qui s'est tenu en **Corée du 12 au 17 avril 2015**. La Sem est membre également du **Conseil Mondial de l'Eau**, dont Loïc Fauchon est le Président Honoraire et membre fondateur, mais il est aussi vice-président de **l'Institut Méditerranéen de l'Eau**. A ce titre, la Sem a organisé des tables rondes sur les enjeux de l'eau et du climat dans la perspective de la **COP 21** (Conférence des Parties sur le climat) qui se tiendra à Paris fin 2015 et sur la nécessité d'inscrire l'eau comme l'un des principaux objectifs de Développement Durable sur l'agenda international post 2015.



Opération de diagnostic à Zaatari, en Jordanie



**Carole HOAREAU**  
Journaliste  
au quotidien  
La Provence

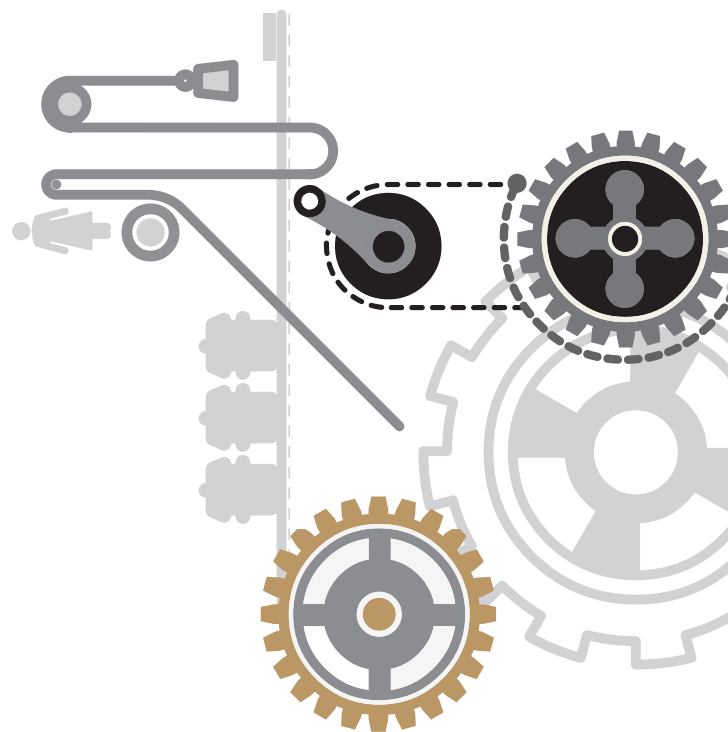
« Zaatari n'a rien à voir avec l'image que l'on se fait habituellement d'un camp de réfugiés. D'après le Haut-commissariat des Nations unies pour les réfugiés, plus de 400.000 personnes ont transité sur cette zone depuis 2012. Plus de 80.000 réfugiés, syriens pour la plupart, séjournent dans ce camp de 530 hectares, l'un des plus grands au monde. Les trois experts de la Sem, que j'ai accompagnés sur place, ont collecté les données nécessaires pour comprendre le fonctionnement des systèmes de distribution d'eau potable et l'évacuation des eaux usées dans le camp. »





# LE PROGRÈS SOCIAL

*Au-delà de sa volonté affirmée d'assurer la stabilité de l'emploi et un travail décent à ses salariés ainsi que des conditions de travail et une protection sociale de qualité, la Sem s'attache à promouvoir la diversité et l'égalité de traitement au sein de l'entreprise. Elle s'emploie aussi à développer les compétences de ses collaborateurs et à consolider sa position en tant qu'acteur régional pour l'emploi et l'insertion professionnelle.*





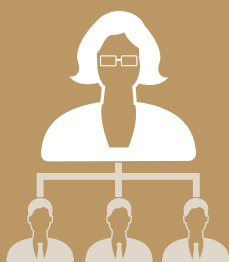
# Promouvoir la diversité et l'égalité de traitement

## Mixité et égalité professionnelle entre hommes et femmes

Le 27 janvier 2014, un accord a été signé entre la Direction et les différents partenaires sociaux de la Sem, visant à réaffirmer son engagement en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, autour de quatre grands axes :

- **S'assurer d'une rémunération effective équivalente** entre hommes et femmes : "A compétences égales, salaire égal" ;
- **Garantir l'égalité de chances des femmes** pour l'accès à des postes techniques ;
- **Mieux intégrer la parentalité dans les carrières professionnelles**. En finançant dix places berceaux pour ses salariées dans deux réseaux de crèches, la Sem s'assure non seulement de leur retour effectif à l'emploi mais également de leur épanouissement professionnel. De même, la Sem tient compte des besoins de formation étant susceptibles d'apparaître suite à un congé maternité.

**24 %**  
des emplois  
sont exercés  
par des femmes,



dont

**32 %**  
de cadres

**29 %**  
à la Maîtrise

**17 %**  
à des postes  
d'Exécution



Au Centre Service Clients



Au bureau



Sur site

## Emploi des travailleurs handicapés

La Sem et ses partenaires sociaux ont construit une politique favorisant le recrutement et le **maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap**. Elle s'appuie notamment sur le réseau de Cap Emploi, réseau national d'Organismes de Placement Spécialisés dont les services sont financés par l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH), le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) et Pôle emploi.

## Diversité des âges

Répondre aux enjeux du maintien de l'employabilité de tous et assurer la transmission de l'expérience de nos métiers, pour la Sem, consiste notamment en l'adoption de mesures permettant une **gestion de la diversité des âges**.

Le 24 janvier 2014, la Sem a signé l'accord collectif établissant le **contrat de génération**. Ce faisant, elle assure tout à la fois l'insertion des jeunes en CDI, le recrutement ou le maintien dans l'emploi des seniors – avec des objectifs de 15%, largement dépassés-, et la transmission des compétences et des savoir-faire. Pour ce faire, l'accord prévoit la mise en œuvre de dispositions d'amélioration des conditions de travail et de **prévention des situations de pénibilité** à l'égard des salariés plus âgés. Ainsi, chacun des jeunes embauchés est pris en charge par un salarié référent et bénéficie d'un entretien de suivi, six mois après son arrivée. Quant aux plus de 45 ans, un dispositif a été créé en 2011, "**Cap Senior**", qui consiste à un entretien personnalisé avec un responsable de la direction des Ressources Humaines, afin d'anticiper sur l'évolution de la dernière partie de leur carrière, en termes de développement de compétences et de conditions de travail.

### René MELLAN

56 ans, responsable de la division  
Relevés des compteurs

«Pour moi, l'entretien Cap Senior a été un catalyseur très positif. Il m'a permis de surmonter la peur du changement : J'avais passé presque toute ma carrière dans l'assainissement et étais Responsable d'exploitation à la station d'épuration de La Palun depuis des années ; j'avais besoin de changement. Depuis que j'ai changé de fonction, j'apprends beaucoup, tous les jours. Ce nouveau challenge m'a stimulé».



Recensement des compteurs



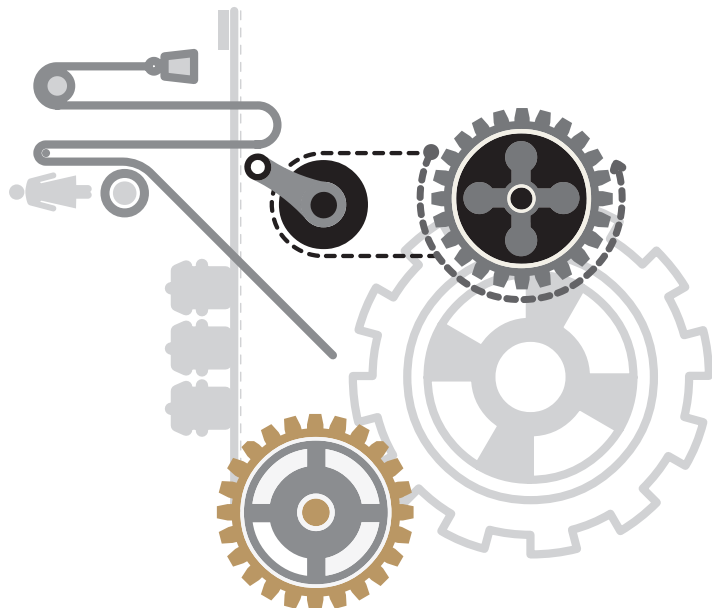
# Être acteur de l'emploi et de l'insertion professionnelle

## Renforcement de nos partenariats

Depuis 2012, la SEM est détentrice du **label "Empl'itude"**, une certification obtenue pour 3 ans, animée et coordonnée par le plan local pluriannuel pour l'insertion et l'emploi (PLIE) de Marseille Provence Métropole qui récompense les bonnes pratiques en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle.

Ce label atteste de la qualité sociale et éthique des pratiques de l'entreprise récompensée, et de sa volonté de faciliter l'accès à l'emploi des publics éloignés du marché du travail. Il répond à des critères très stricts établis par l'Afnor pour l'obtention du label Empl'itude. Un Club d'entreprises labellisées a également été créé afin de partager et d'étendre les bonnes pratiques dans le domaine de l'insertion, s'appuyant sur un partenariat public-privé.

En tant qu'acteur économique de l'insertion professionnelle, la Sem a maintenu et renforcé ses différents partenariats avec des établissements d'enseignement et des associations locales. Des relations privilégiées sont entretenues avec des établissements d'enseignement locaux, dans le but de participer à l'éducation des jeunes, de développer leurs compétences et leurs expériences, et de faciliter leur insertion dans la vie active.



Depuis la création du dispositif, lancé par la Ville de Marseille il y a 20 ans, la Sem est partenaire et membre du bureau d'**Initiative Marseille Métropole (IMM)**, une plateforme dédiée à la création et à la reprise d'entreprise. Grâce à des financements publics et privés, l'IMM permet de donner un coup de pouce à des porteurs de projet de TPE pour qu'ils deviennent leurs propres employeurs.

En 2014, un partenariat a été noué avec l'**Ecole de la Deuxième Chance de Marseille**. Il s'agit par là de favoriser l'insertion professionnelle et sociale de jeunes de 18 à 25 ans sortis du système scolaire depuis au moins un an, sans diplôme ni qualification.

Le partenariat avec les Plans locaux pour l'insertion et l'emploi (**PLIE**) de **Marseille Provence Métropole (Centre, Est et Ouest)** a été renforcé en 2014. Des réunions ont été organisées dans le courant de l'été 2014 avec les correspondants des PLIE, au cours desquelles il a été question des grands axes de la politique d'insertion du Groupe.

Forum Jeunes





La Sem a participé en 2014 à plusieurs actions organisées par les PLIE :

- Journée inter-PLIE du 1<sup>er</sup> décembre à La Ciotat : participation à la table ronde consacrée à la RSE et à l'atelier « Représentations croisées entre les attentes du monde économique et des intermédiaires de l'emploi » ;
- Journée « La mixité, une clé pour l'emploi » le 18 décembre à Marignane dans les métiers techniques, dans le cadre d'une table ronde à destination des institutionnels et partenaires de l'emploi ;
- Mise en place d'une présélection permanente de demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion sur des postes à pourvoir récurrents afin de constituer un vivier de candidats.

Depuis 2012, la Sem est membre actif de « **100 chances, 100 emplois** », dispositif d'insertion professionnelle piloté par Schneider Electric et la Mission Locale de Marseille. Une telle initiative vise à permettre à des jeunes rencontrant des difficultés d'insertion dans la vie professionnelle de construire un projet et d'accéder à l'emploi, grâce à l'appui d'un **réseau de 23 entreprises** du bassin local et des acteurs institutionnels locaux. A l'issue du parcours, les entreprises partenaires se réunissent afin de proposer des actions d'accompagnement ou d'insertion, telles que parrainage, période d'immersion, proposition de stage, mission d'intérim, ou un contrat d'embauche.

81% des jeunes accompagnés lors des sessions 2014 « 100 chances 100 emplois » ne sont plus à l'heure actuelle en recherche d'emploi.



Le réseau « 100 chances 100 emplois »



Rencontres pour l'emploi

La Sem est présente depuis plusieurs années à différents **forums locaux pour l'Emploi**, comme les Rencontres Emploi Formation, à Septèmes les-Vallons ou le 3<sup>e</sup> Forum pour l'Emploi de Saint-Cyr-sur-Mer, en partenariat avec le Pôle Emploi de Six-Fours.

Le Groupe s'est encore associé cette année au salon des métiers et formations, Métiérama, à Marseille, une manifestation à vocation régionale qui s'adresse aux jeunes -lycéens, collégiens- et mise sur l'orientation professionnelle. Parmi 300 métiers -répartis sur une vingtaine de secteurs-, un stand du Groupe a permis de faire découvrir les métiers de l'eau potable et de l'environnement aux visiteurs -plus de 60 000 chaque année- et de répondre à leurs questions sur cette filière d'avenir.

## Enrichir les compétences des collaborateurs



L'Ecole des Métiers

Garantir l'employabilité de ses collaborateurs et favoriser leur évolution professionnelle en adéquation avec leur projet professionnel et les besoins de l'entreprise, est un des objectifs prioritaires pour la Sem.

Par le développement de son capital humain, l'entreprise veille sur un des ses principaux facteurs de compétitivité et de performance. **Le rôle de la formation professionnelle** est essentiel, et la Sem l'a bien assumé depuis des décennies, en choisissant de consacrer 4% de sa masse salariale au budget formation, soit plus du double du taux prévu par la loi.

A ce titre, le service Formation de la Sem élabore et gère le Plan de Formation de l'Entreprise qui découle de l'ensemble des besoins exprimés par ses salariés lors de l'**"entretien évolution"**, un outil de dialogue et de gestion de carrière des salariés. Il compte sur son propre centre de formation interne et agréé, créé en 1992, "l'Ecole des Métiers".

**75%**  
du personnel  
suit entre  
**2 et 3**  
stages par an.



### L'Ecole des Métiers :

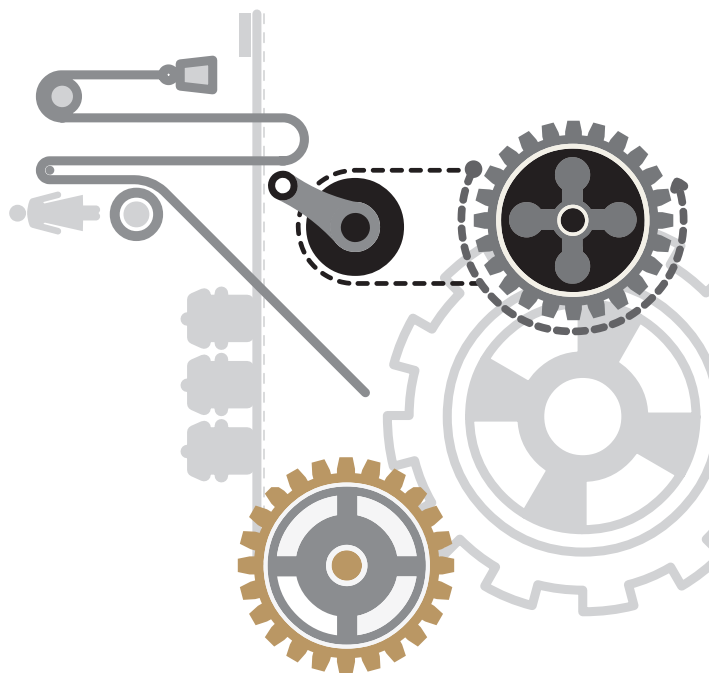
**Agréée par le Ministère du Travail en tant qu'organisme de formation**, l'Ecole des Métiers organise et dispense des stages aux **salariés du Groupe, mais aussi à des organismes extérieurs, publics ou privés**, dans les domaines de compétences de l'eau et de l'assainissement. Elle s'appuie sur un **réseau de 80 experts** internes dans leur domaine respectif, mais aussi sur un réseau éprouvé d'organismes de formation spécifiques partenaires. Le Service formation s'inscrit dans le périmètre de la **certification Qualité Sécurité Environnement**.

De plus, la Sem accueille chaque année plusieurs dizaines de stagiaires (85 en 2014), dont certains sont issus d'écoles ou d'organismes œuvrant dans le cadre de la réinsertion. Depuis 2011, **un contrat de professionnalisation** a été ouvert pour le poste d'agent réseaux, permettant l'insertion de demandeurs d'emploi sans qualification. L'Ecole des Métiers assure la totalité de la formation théorique des candidats, au rythme d'une promotion par an. Les élèves sont initiés aux technologies de réseau, à la plomberie, la sécurité, etc. et pour la plupart, recrutés par la suite.

## Contribuer à la formation des jeunes

La formation et l'insertion des jeunes dans le monde du travail est un des engagements forts de la Sem en tant qu'entreprise citoyenne et acteur économique fortement enraciné dans le paysage régional.

En 2014, elle a offert 34 nouveaux **contrats en alternance** à des jeunes désireux de suivre des études et d'acquérir en même temps une expérience valorisante. Grâce à ces **contrats d'apprentissage** ou de professionnalisation, et à l'accompagnement par des professionnels de l'entreprise, les jeunes alternants sont vite opérationnels pour une transition facilitée vers le monde du travail. Une formule "gagnant-gagnant" dont la démarche, forte de son succès, s'est amplifiée d'année en année, avec pour objectif de transformer, autant que possible, ces formations en embauches sur des postes pérennes.



## Veiller à la santé et à la sécurité des collaborateurs

Dans les métiers de la Sem, **la part de l'humain** est un aspect essentiel de son activité. La **prévention** en matière de **santé et sécurité au travail** constitue un enjeu majeur.

La politique de prévention des risques professionnels de la Sem est fermement orientée vers la **réduction du nombre** et de la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles. Elle a pour objectif, non seulement de préserver la santé des salariés mais aussi

d'améliorer leurs conditions de travail et les relations sociales. En effet, la santé et la sécurité des collaborateurs, mais aussi leur bien-être au travail sont des indicateurs de la santé et de la stabilité de l'entreprise elle-même.

Dans le cadre de la certification QSE, l'approche préventive a été privilégiée. Limiter l'apparition des maladies et des accidents, améliorer les conditions de travail et le **"mieux-être" des collaborateurs** sont des priorités qui ont aussi un impact certain sur la compétitivité de l'entreprise.



## Prévention des risques professionnels

Assurer un environnement sûr à l'ensemble des collaborateurs revient d'abord et avant tout à réduire autant que possible les accidents du travail en assurant notamment des formations et des causeries. En 2014, une attention particulière a été portée sur des thèmes spécifiques :

- Le renforcement des actions dans le domaine de la prévention routière ;
- Une sensibilisation accrue aux risques de chutes de plain-pied (glissades) ;
- La prévention des risques liés à la manutention manuelle et aux postures avec la création d'un groupe de travail piloté par le CHSCT ;
- Une campagne de communication et de formation sur les équipements de protection individuelle ;
- La mise à jour des mesures de bruit des sites d'exploitation ;
- La sécurité des interventions en espaces confinés avec la mise en place du dispositif et de la formation CATEC (Certificat d'Aptitude à Travailler en Espaces Confinés) ;
- La sécurisation des interventions de nettoyage de réservoirs.

## Bien-être des salariés au travail

Le cadre de travail a de nombreuses incidences sur la vie de l'entreprise. Améliorer la qualité de vie au travail permettrait d'accroître l'efficacité des salariés.

En répondant mieux à leurs attentes, le sentiment d'appartenance est alors renforcé, ce qui a pour conséquence de les fidéliser et de faciliter les recrutements.

La Sem a à cœur l'épanouissement de ses salariés et à ce titre, elle s'efforce de créer des espaces de détente et de favoriser les échanges. Des travaux ont ainsi été engagés de concert avec le Comité d'Entreprise dans la cafétéria du siège de la Sem, avec des aménagements plus confortables et un espace lumineux et convivial à la clé.

En 2014, des "pauses massage" de 15 minutes ont été proposées dans différentes agences, par le biais de l'association Assamma, qui emploie des praticiens professionnels malvoyants. Une façon de prendre en charge le stress des collaborateurs tout en collaborant avec une entité qui œuvre pour l'intégration des personnes handicapées par le travail.



Exercice en milieu confiné



Pause massage pour le bien-être au travail

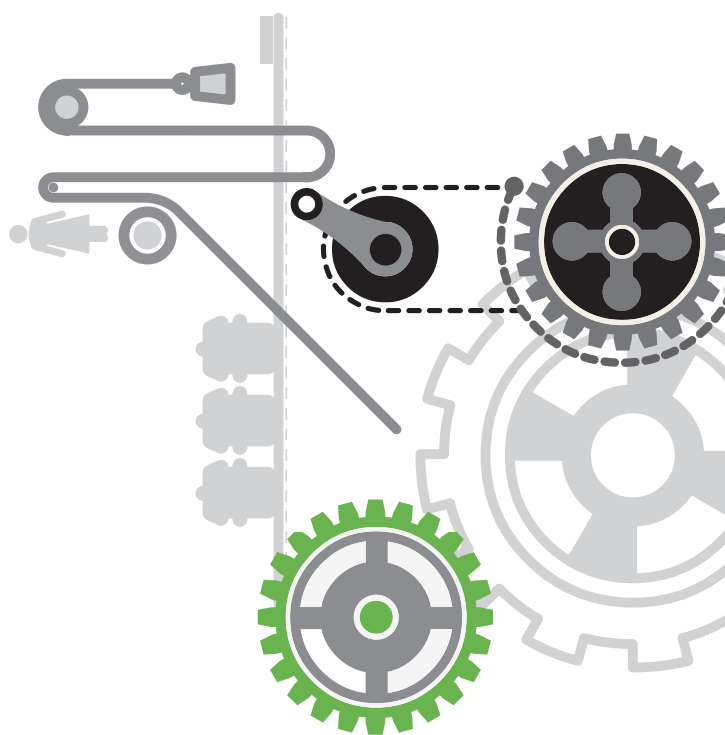
### Rabab Yassine, 22 ans, Elève 4<sup>e</sup> année Ingénierie Génie de l'Eau, Polytech, Nice (stagiaire)

"Cet été, à la direction de l'Ingénierie, nous étions cinq élèves ingénieurs en stage, dont trois filles. Je suis ravie d'avoir pu aller sur le terrain et mettre en pratique ce que j'avais étudié. J'ai également appris à manier deux logiciels métier, Autocad et Piccolo. Tous mes interlocuteurs Sem ont toujours été très disponibles. En plus, dans le cadre de ma mission, j'ai eu l'occasion de suivre un projet grandeur nature, de A à Z."

# LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

*Les métiers du Groupe des Eaux de Marseille sont au cœur des défis essentiels pour l'avenir de la planète en matière de développement durable. Et notamment celui de satisfaire des besoins indispensables à la vie et à la santé des populations tout en contribuant à la protection de l'environnement.*

*Aujourd'hui, dans le cadre de la politique des villes durables, la gestion des cycles de l'eau doit répondre au défi de minimiser l'impact environnemental de ses activités. Elle se doit d'assurer ces services essentiels aux populations, en pleine croissance, tout en préservant les ressources pour les générations futures. C'est à l'entreprise de contribuer, au premier rang, à cette responsabilité de gestion économe des ressources. Et ce, dans un contexte méditerranéen qui est -et sera- de plus en plus touché par les changements climatiques.*



# Lutter contre le changement climatique



A l'heure où le réchauffement climatique devient une des préoccupations majeures à l'échelle mondiale, économiser l'énergie et **réduire les émissions de gaz à effet de serre** (GES) dans l'atmosphère sont des objectifs prioritaires de la politique environnementale de l'entreprise.

Pour contribuer à **l'atténuation du dérèglement climatique**, l'objectif est de réduire de 20% la production de GES induits par ses services d'eau potable et d'assainissement.

Pour atteindre cet objectif, la Sem cherche à optimiser la mise en œuvre du service par l'augmentation des rendements hydrauliques des process d'adduction, de traitement et de distribution, afin d'économiser la ressource. Elle complète son action par la mise en place d'un **management de l'énergie** et par des investissements dans la production d'**énergies renouvelables** : petite hydroélectricité et photovoltaïque, mais aussi l'accroissement de la part des énergies vertes dans les approvisionnements d'électricité et de carburant.

Ces mêmes **outils de maîtrise des consommations**, elle les propose aux grands clients industriels et tertiaires via le déploiement d'un système intégré (du compteur au tableau de bord de pilotage) de **management multi-fluides** : **eau, électricité**, mais aussi air comprimé, vapeur, etc.) leur permettant une **performance** similaire.

Dans le cadre de la mise en place de ce **management de l'énergie**, plusieurs actions ont été conduites durant l'année 2014 :

- L'élaboration d'un tableau de bord des consommations électriques avec des mises à jour mensuelles,
- **L'audit énergétique** des consommations du service avec une sectorisation des consommations sur les usines de production d'eau potable,
- Le déploiement d'un plan de comptage permanent des consommations électriques sur les 4 principaux centres de production d'eau potable de la Communauté urbaine MPM : Sainte Marthe, Vallon Dol, Les Giraudets et Saint Barnabé, ainsi que sur 14 des principales stations de pompage du réseau de distribution de Marseille,
- La validation et la mise en œuvre d'un premier plan d'**actions de réduction des consommations électriques**.

Dans le cadre des chantiers de travaux, des procédures ont été mises en place, visant à **réduire les émissions de GES des terrassements**, lorsque cela est possible, par la mise en œuvre de **déblais recyclés et de travaux sans tranchée**.

Le centre de production d'eau potable de Sainte-Marthe





Ces actions déjà larges vont être complétées par l'établissement d'un plan d'action visant à une réduction des consommations énergétiques de 10% sur 15 ans et à la **réduction de pertes hydrauliques** sur l'adduction et la distribution de plus de 20% pour la communauté urbaine Marseille Provence Métropole. Moins de pertes, se traduit par une **augmentation de l'efficacité énergétique** de l'eau traitée, tout en limitant le gaspillage.

Les mesures développées correspondent à une prise en charge intégrée de l'objectif de réduction des émissions de **GES tout en contribuant également aux économies d'eau**.

## Pour un lavage de voirie plus économe

Le déploiement des **systèmes de comptage télérelevés des 6 000 boîtes de lavage** pour le compte de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole a démarré en 2014, avec pour objectif de permettre aux agents chargés de la propreté des rues de **maîtriser leur consommation d'eau et de piloter leur utilisation**. Ces compteurs intelligents permettent de suivre les consommations des boîtes de lavage en temps réel via le web, sur un portail dédié aux collectivités, Padoc, destiné à l'échange d'informations contractuelles et thématiques.

## Une journée sous le signe de la production d'«énergie verte»

Dans le cadre de la Journée mondiale de l'eau du 22 mars 2014, un **prototype solaire de dessalement d'eau de mer**, élaboré en partenariat avec l'université d'Aix-Marseille, l'Ecole Centrale de Marseille, le CNRS et EDF, a été dévoilé aux visiteurs du centre de production de la Communauté urbaine MPM à Sainte-Marthe (Marseille).

L'occasion de constater que dans ce centre de traitement on ne produit pas que de l'eau mais aussi de l'électricité : une génératrice hydro-électrique utilise la force et le débit de l'eau qui y transite pour produire 5 millions de kw/h par an, soit l'équivalent de la consommation énergétique de 1 300 habitants.



L'énergie renouvelable au cœur de la Journée mondiale de l'eau 2014



**Jean-Marc MERTZ**  
Directeur général adjoint  
du pôle Eau  
et Domaine public  
de Marseille Provence  
Métropole

« Le déploiement de 186.000 compteurs télé relevés sur l'ensemble du territoire de Marseille Provence Métropole offrira à l'ensemble des abonnés, ainsi qu'à la Communauté urbaine elle-même, les moyens d'un service moderne, économique et interactif. A la clé, une maîtrise renforcée de la consommation d'eau avec des alarmes déclenchées en cas de fuite grâce à un système d'ondes radio en continu, depuis les nouveaux compteurs à tête émettrice. Cette technologie innovante pourra déboucher sur d'autres initiatives en termes d'économie locale, au profit de la collectivité et du citoyen. Ainsi, le télé relevé des boîtes de lavage permettra, par exemple, un usage de l'eau plus raisonné pour le nettoyage des rues. Sans parler d'autres applications pouvant aussi s'étendre à l'assainissement. »

# Maîtriser les impacts sur le milieu naturel

La **protection des eaux de rivière** et maritimes constitue l'un des axes prioritaires de l'action de la Sem. En effet, son ambition est de prélever une eau de la meilleure qualité possible, tout en préservant un patrimoine naturel commun, indispensable au développement des territoires et à la **biodiversité**.

Les différentes actions mises en œuvre ont pour but de protéger les ressources de toutes pollutions, potentielles ou déjà identifiées, en adoptant avec l'ensemble des acteurs locaux une démarche préventive. La Sem s'engage notamment à :

- Assurer un suivi rigoureux de la **qualité des eaux de baignade** et des eaux littorales, en entretenant son dispositif d'auto-surveillance des stations d'épuration basé sur une gestion efficace des différentes alarmes posées sur chaque déversoir ;
- Anticiper tout épisode pluvieux qui risquerait de causer des débordements d'eaux usées.

## Organica, un traitement biologique des eaux usées

« **Organica** » est un système associant les technologies traditionnelles de traitement de l'eau et l'ingénierie écologique à l'**action épuratrice des plantes**. Cette technologie s'appuie concrètement sur des traitements de boues activées associant des bassins d'aération et de décantation qui servent de support à une culture fixée sur des racines de plantes. Depuis 2014, ce procédé est utilisé sur le **centre de dépollution des eaux usées** de la Roque-d'Anthéron.

En matière d'**innovation environnementale**, une étude a ainsi démarré en partenariat avec Veolia et Setude dans le cadre de la création d'une **zone de rejet végétalisée sur la station d'épuration** de la Communauté urbaine MPM à Châteauneuf-les-Martigues.



La rivière de la Cadière, à Vitrolles



## Valoriser les déchets

Outre les activités spécifiques de collecte des ordures ménagères et de gestion collective des déchets pour les artisans et zones industrielles, effectuées par les filiales du Groupe, la Sem a adopté une politique générale de gestion des déchets depuis la **mise en place de son système QSE**.

**Cette gestion s'applique au tri et au recyclage des déchets en interne**, mais aussi à bon nombre d'activités d'exploitation et de travaux, effectuées par les équipes Sem ou ses sous-traitants, que ce soit dans le cadre des délégations de service public ou pour des prestations destinées au secteur privé.



Compostage de boues d'épuration au centre d'Ensuès-la-Redonne



Valorisation des déchets verts par compostage

**19 000 tonnes de biofertilisants  
produits en 2014 par le Groupe  
des Eaux de Marseille**



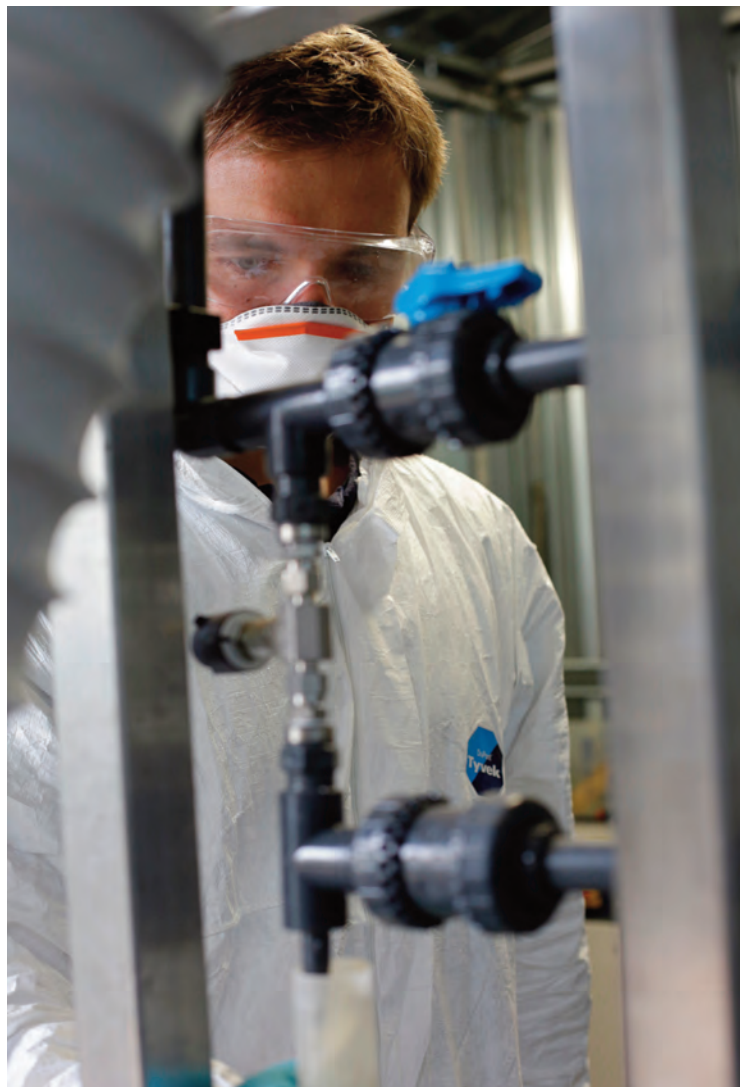
## Favoriser la recherche et le partenariat

La Sem a parrainé le Congrès international de Limnologie et d'Océanographie qui a eu lieu à Marseille du 21 au 23 mai sur le thème de la vulnérabilité et la résilience des écosystèmes continentaux et marins. Ce partenariat a permis de mettre en valeur les collaborations menées par la Sem avec les chercheurs pour l'amélioration de la performance du service à tous les niveaux du cycle de l'eau, comme la mise au point d'un analyseur de fer en continu et la réduction des rejets médicamenteux dans les eaux usées.

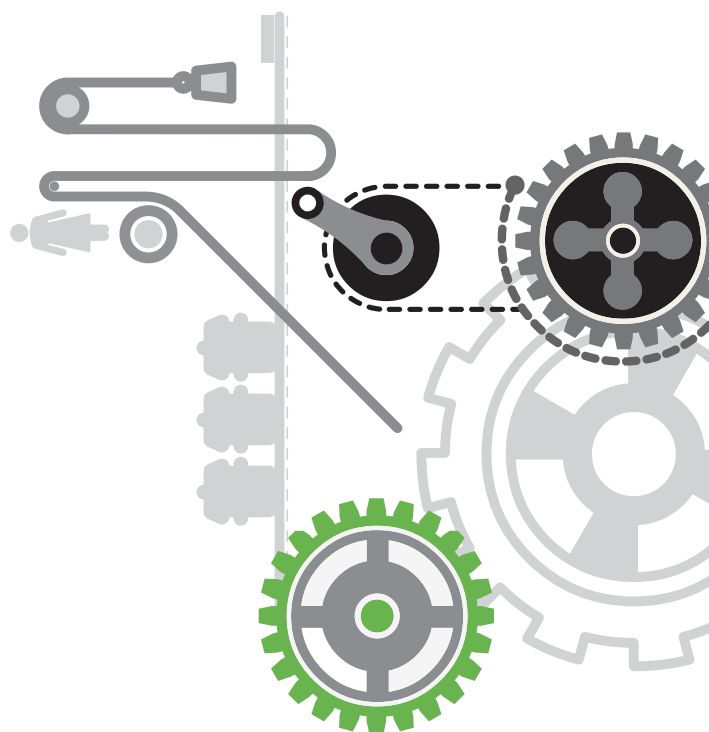
**Pour mieux traiter les effluents hospitaliers**, la Sem, l'Université d'Aix-Marseille et l'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille se sont associées pour mener un projet de recherche issu d'un travail de thèse. Il s'agit d'un procédé qui s'appuie sur un « bioréacteur à membranes » qui est en phase de test dans le service d'Oncologie Médicale de La Timone. Le procédé permet d'éliminer les substances médicamenteuses dans l'eau dès l'origine, à l'intérieur même de l'hôpital, l'objectif étant de minimiser l'impact de ses effluents dans le milieu naturel et d'accompagner les hôpitaux dans leur projet d'innovation.

## Des drones au secours du patrimoine

Les tests de prises de vues en « Haute Définition » par drones engagés en 2013 se sont poursuivis en 2014 tout au long du canal de Marseille. Des campagnes de prises de vues à 360° de l'état des ouvrages sont en cours de lancement pour permettre la mise à disposition de ces informations numérisées sur un site web dédié, afin de constituer un véritable outil de consultation du patrimoine.



Le prototype de bioréacteur à membranes à l'hôpital de la Timone



# Préserver la biodiversité

Une des conséquences de l'impact des activités humaines sur l'environnement est l'extinction progressive de certaines espèces végétales et animales, ainsi que la dégradation des habitats naturels. Ce phénomène s'est accéléré au cours des dernières décennies, à tel point que, selon certaines estimations, jusqu'à 10 000 espèces disparaissent chaque année.

**Le maintien de la biodiversité est un enjeu prioritaire pour la Sem**, qui s'est depuis longtemps engagée pour la préservation des espaces naturels des collectivités territoriales, notamment sur le parcours particulièrement riche du Canal de Marseille et de son patrimoine naturel. Une démarche volontaire visant à préserver la biodiversité sur l'ensemble de son périmètre d'action, dans tous les secteurs d'activité.

Ainsi, depuis plusieurs années, la **Sem fait appel à la Fédération de Pêche des Bouches-du-Rhône, dans le cadre d'un partenariat**, afin de procéder à des opérations de pêche de sauvegarde au moment de la vidange annuelle du canal en amont du bassin de Réaltor, entre Ventabren et Cabriès. Ces parties de pêche écologiques (les poissons sont momentanément endormis par une légère décharge électrique et stockés dans des bacs) permettent de transporter ensuite les espèces récupérées (gardons, chevaines, barbots, perches...) vers d'autres cours d'eau ayant besoin d'être repeuplés, tels que l'Arc et La Cadière.

Le bassin de Réaltor



## Partenariat universitaire pour veiller sur le Bassin de Réaltor

En partenariat avec l'Institut méditerranéen de biodiversité et d'écologie marine (IMBE) de l'Université d'Aix-Marseille, un suivi du développement algal a été effectué sur la période estivale (juillet à septembre) avec pour objectif de mieux cerner le fonctionnement du bassin de Réaltor dans la prolifération des algues, notamment sur les phases où le bassin est isolé pendant un certain temps pour cause d'intempéries et ensuite remis en service. Le bilan du suivi algal devrait être fourni par les chercheurs au courant du premier semestre 2015.

En complément à cette étude, les étudiants en Master 2 de l'IMBE ont réalisé en 2014 un inventaire qualitatif et quantitatif du zooplancton ainsi qu'un inventaire des espèces aquatiques, dont les conclusions seront rendues en 2015.



**Rémi CHAPPAZ**  
Professeur  
du Master  
«Sciences de  
l'Environnement  
terrestre»  
au sein d'Aix-  
Marseille Université

« La Sem nous a associés dès 1995 aux études du schéma global de prélèvement du bassin décanteur de Saint-Christophe, à Rognes. La Durance y transporte en effet une quantité importante de matières solides en suspension. Une fois par an, Saint-Christophe est débarrassé de ses limons par dilution dans le canal EDF. Il fallait mesurer l'impact de ces apports d'eaux limoneuses sur les poissons. C'est ce que nous effectuons à fréquence régulière. »

## Inventaire de la faune et de la flore des espaces verts des sites d'exploitation

En 2014, un **travail d'inventaire et de diagnostic de la faune et de la flore des espaces verts rattachés aux sites d'exploitation a été entrepris** sur l'ensemble des ouvrages d'adduction et de production d'eau potable, mais aussi de traitement d'eaux usées de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole.

**Près de 100 km de berges le long du canal de Marseille** ont fait l'objet d'une telle étude, tout comme l'ensemble des centres de production d'eau potable et des réservoirs du périmètre de la Communauté urbaine. Confié au bureau d'études spécialisé Naturalia, cet inventaire a démarré en septembre 2014 et prendra fin un an après. Il permettra d'établir un état des lieux de la valeur écologique des sites et de proposer un plan de gestion des espaces naturels adapté à chaque site en vue d'améliorer la biodiversité locale.

## Plantation des haies sur les berges du Canal de Marseille

Les berges du canal de Marseille en zone urbaine sont majoritairement peuplées d'espèces herbacées. Afin d'améliorer la continuité du milieu naturel, un programme annuel de plantation de haies a été initié en 2014. Composées de 4 variétés d'arbustes de taille moyenne (Troènes, Lauriers tin, Eléagnus et Arbousiers), ces haies sont plantées de préférence dans les talus pour ne pas entraver le cheminement sur les berges du canal ou gêner les riverains.

Ces espèces végétales autochtones seront sélectionnées et plantées chaque automne, avec pour objectif de renforcer la trame verte le long du canal de Marseille dans les zones urbaines. La densification végétale renforcera la biodiversité, améliorera la valeur paysagère du canal et permettra de constituer des refuges naturels pour la petite faune. Les secteurs repeuplés en 2014 ont été Four de Buze (14<sup>e</sup> arrondissement de Marseille), Avenue des Pères Blancs (Plan-de-Cuques), et Les Blacassins (Allauch).

**1000 mètres linéaires de haie d'arbustes plantés chaque année le long du Canal de Marseille à compter de juillet 2014**



Le canal de Marseille

## Des ruches solidaires et garantes d'un environnement sain

La présence d'abeilles, dont la sensibilité aux polluants n'est plus à démontrer, permet de surveiller la qualité environnementale de l'air, de l'eau, du sol d'un site donné et est un indicateur de performance dans les actions et politiques de développement durable. Elles contribuent au maintien de la biodiversité en favorisant la pollinisation des végétaux.

**Un projet de convention a été mis au point en 2014 avec une association locale d'apiculteurs**, le GAEG, en vue d'implanter 60 ruches domestiques sur des sites adaptés du Service de l'Eau de la Communauté urbaine MPM.





25 rue Edouard Delanglade  
13006 Marseille



Groupe des Eaux de Marseille - septembre 2015 - Imprimé sur papier issu de forêts gérées durablement.