

GLOBAL COMPACT

GROUPE DES EAUX DE MARSEILLE

BILAN
DEUX MILLE

15





EDITO

ÉTHIQUE, CONFIANCE ET TRANSPARENCE

Rendre compte en toute transparence du respect de ses obligations contractuelles et réglementaires a toujours été un impératif pour la Société des Eaux de Marseille et ses filiales.

Il y a déjà plus de 7 ans que notre entreprise a adopté les 10 principes qui régissent la Pacte Mondial des Nations Unies et propose sa contribution pour faire progresser, à son échelle, le monde dont elle fait partie. La transparence est une valeur fondamentale et indispensable du 10ème principe, en vue de favoriser l'éthique et lutter contre la corruption.

Pour la deuxième année consécutive, le Conseil d'Administration de la S.E.M a présenté à l'Assemblée Générale des actionnaires le bilan des données sociales, sociétales et environnementales de l'exercice 2015, préalablement certifié par les Commissaires aux Comptes en application de la Loi relative à la transparence des entreprises.

Mais la mise en œuvre effective et quotidienne d'une démarche concrète de transparence est un véritable défi pour les entreprises. En 2015, la Société Eau de Marseille Métropole, délégataire du service public de l'eau des 18 communes du territoire de Marseille-Provence-Métropole,



a développé, avec sa filiale informatique, la SOMEI, un outil innovant spécifique, appelé PADOc – Portail D'Accès aux Données Opérationnelles de la Communauté.

Cet outil, que nous avons désormais commercialisé sous le nom de "Watview", donne notamment accès en temps réel ou à des pas de temps très rapprochés, aux données techniques et financières du service et de l'entreprise. Ainsi,

les élus et les fonctionnaires territoriaux disposent, en tout temps, d'une vue sur l'ensemble des activités de l'entreprise : ventes d'eau mensuelles, programmes et coûts des travaux hebdomadaires, lieux et déroulement des interventions en temps réel, suivi des consommations journalières, bilans financiers et comptes de gestion mensuels, indicateurs journaliers de performance, etc.

Cet outil a l'avantage d'impliquer l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise et il doit permettre de poursuivre avec nos clients des relations de confiance pérennes, dans le cadre d'une gouvernance partagée.

Nous sommes fiers de cette contribution concrète qui illustre notre engagement.

Loïc FAUCHON
Président-Directeur Général



SOMMAIRE

FAVORISER LES ACTIONS CITOYENNES

p. 6-17

Sensibilisation aux enjeux environnementaux
Maintien d'un dialogue permanent avec nos parties prenantes
Implication de terrain dans les partenariats

S'ENGAGER DANS LA SOLIDARITÉ DE PROXIMITÉ ET INTERNATIONALE

p. 18-23

Aide concrète aux plus défavorisés
Contribution aux objectifs mondiaux d'accès à l'eau pour tous

PROMOUVOIR LE PROGRÈS SOCIAL, L'EMPLOI ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE

p. 24-29

Priorité à la formation à la santé et à la sécurité au travail
Engagement fort auprès des jeunes

PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT ET FAVORISER LA BIODIVERSITÉ

p. 30-37

Préservation des ressources et de l'environnement
Favoriser l'innovation
Protection de la faune et de la flore

“MAKING OF”

p. 38-39

Un rapport 100 % RSE



FAVORISER LES ACTIONS CITOYENNES

Dans le cadre de sa mission de service public, les entreprises des Eaux de Marseille œuvrent au quotidien pour assurer un service de qualité, accessible à tous, en toute circonstance. Cet engagement de longue date vise à combler les attentes des collectivités, des usagers, des citoyens, dans le respect de l'environnement.

1 - SENSIBILISATION AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX



POURQUOI ?

La volonté de préserver les ressources et le milieu naturel est au cœur des responsabilités de l'entreprise. Dans les territoires dans lesquels les sociétés du Groupe des Eaux de Marseille exercent leurs métiers, des actions de sensibilisation ciblées sont organisées régulièrement auprès de différents publics.

Adaptées à ces différents publics -enfants, étudiants, salariés, comités d'intérêt de quartier, usagers, ménages défavorisés...- ces actions de proximité permettent à la Société des Eaux de Marseille de partager ses valeurs en faveur d'un développement durable respectueux de l'environnement et socialement responsable.



EN PRATIQUE

ATELIERS DANS LES ÉCOLES POUR LES ÉCO-CITOYENS DE DEMAIN

Très réceptifs aux messages pour la préservation de la planète, les enfants deviennent des acteurs

du changement en relayant les messages éco-citoyens au sein de leur famille. Des ateliers sont ainsi organisés tout au long de l'année dans les écoles qui en font la demande pour sensibiliser les élèves de façon ludique aux enjeux de l'eau dans la planète et aux économies d'eau. D'autres actions pédagogiques sont organisées en partenariat avec des acteurs régionaux.

- A l'occasion de la **Fête de la Science**, le 8 octobre 2015, la Sem a participé à l'opération "**Labos si j'y suis**", en partenariat avec l'Institut de Microbiologie de la Méditerranée (IMM) du CNRS. Un "**Bar à Eau**" y a accueilli 120 enfants tout au long de la journée. Par le biais de l'atelier de dégustation de différentes eaux, les écoliers ont pu découvrir les caractéristiques de l'eau du robinet et ses bienfaits.

En 2015, plus de 2000 élèves d'écoles primaires ont découvert l'eau et ses enjeux au quotidien à travers des ateliers pédagogiques

- En partenariat avec l'ex-Marseille Provence Métropole, la Société Eau de Marseille Métropole (SEMM) participe chaque année à diverses manifestations, comme la **Semaine du Goût**, organisée à l'initiative des ministères de l'Agriculture et de l'Éducation Nationale, afin de promouvoir les bonnes habitudes alimentaires auprès des enfants. L'occasion d'encourager les élèves de CM1 et CM2 à consommer de l'eau du robinet, un produit alimentaire naturel et local, et de les sensibiliser aux éco-gestes.

- Conçu pour découvrir et comprendre de façon ludique les différentes missions et métiers des collaborateurs de la Société des Eaux de Marseille, **le jeu interactif "Rapid'eau"**, est mis à disposition des jeunes et moins jeunes lors d'événements et manifestations populaires. En 2015, il a été mis à disposition des internautes en téléchargement gratuit.





PROMOTION DE LA MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS D'EAU ET D'ÉLECTRICITÉ AUPRÈS DES CONSOMMATEURS

Dans le cadre d'un **partenariat noué avec Edf**, la Sem a participé en juin 2015 à **"T'chat Conso"**, une émission interactive diffusée sur le web à destination des associations de consommateurs sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, pour répondre à toutes les questions sur le service, la facture et le prix de l'eau, entre autres.

SENSIBILISATION DES SALARIÉS AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Diverses initiatives ont été mises en place afin d'inciter les collaborateurs du Groupe à un comportement éco-responsable. Une centaine d'agents de la Sem ont ainsi bénéficié d'une sensibilisation aux éco-gestes pour réduire leur facture d'électricité, organisée avec l'appui d'EDF, au moyen du **HAPI (habitat pédagogique itinérant)** reproduisant les différents appareils et lieux de consommation d'un logement. L'opération, lancée à l'occasion de la **Semaine du Développement Durable** (du 30 mai au 5 juin) a été accompagnée par une campagne de communication interne et la diffusion quotidienne de conseils pratiques.

SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Des animations adressées au grand public ont été déployées début juin 2015 dans les communes où le Groupe est présent, que ce soit par le biais des sensibilisations au tri des déchets, comme celle organisée par la filiale Bronzo à Carnoux, ou

à Châteauneuf-les-Martigues, dans le cadre de l'opération "Les rendez-vous Eau fil de l'Eau" ainsi qu' à Marignane, où la Société Eau de Marseille Métropole a organisé des journées consacrées à la qualité et à l'économie de l'eau du robinet. Parmi les animations présentées, le **Bar à eau mobile** proposait une initiation gustative aux caractéristiques qualitatives de l'eau du robinet.

JOURNÉE MONDIALE DE L'EAU

Avec pour thème **"L'eau et le développement durable"**, la Journée Mondiale de l'Eau (22 mars) a été marquée en 2015 par la volonté d'attirer l'attention du public sur les menaces qui portent à la fois sur la qualité et sur la quantité des ressources disponibles.

En lien avec la thématique de la journée, le "Bar à eau" aux couleurs de la Société Eau de Marseille Métropole a été installé au cœur du Salon Les Nauticales de La Ciotat. Mettant l'accent sur **les vertus de l'eau du robinet** pour la préservation de l'environnement (**zéro emballage, zéro transport**), des animations et des dépliants informatifs ont été proposés aux visiteurs.

A cette occasion également, en partenariat avec le Master des Métiers de la Mode et du Textile (Université Aix-Marseille) et de la Maison Méditerranéenne des Métiers de la Mode (MMMM), la Sem s'est associée à la **journée "Be trendy, Save water", (Soyez branché, économisez l'eau)**, à l'intention des futurs professionnels du secteur, afin de les sensibiliser aux enjeux de la consommation d'eau dans l'industrie textile.





LES JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE

A l'occasion des Journées Européennes du Patrimoine (18 et 19 septembre 2015), quatre sites d'exploitation du périmètre de l'ex-Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole- bassin de Saint-Christophe, centre de production d'eau potable de Sainte-Marthe, et les stations de dépollution d'eaux usées de Châteauneuf-les-Martigues et de La Ciotat- ont ouvert leurs portes au public.

Ces visites ont permis aux citoyens de découvrir un patrimoine souvent méconnu, mais aussi les différentes étapes du cycle de l'eau, de l'adduction d'eau brute au processus de dépollution des eaux usées en passant par le traitement de l'eau potable, dans les différents secteurs desservis.

20 collaborateurs du Groupe ont accueilli et informé plus de 200 personnes pour les portes ouvertes 2015 des Journées du Patrimoine.





2 - MAINTIEN D'UN DIALOGUE PERMANENT AVEC NOS PARTIES PRENANTES



POURQUOI ?

La Société des Eaux de Marseille est un interlocuteur de confiance qui accompagne les collectivités de la région provençale dans leur mission de service public.

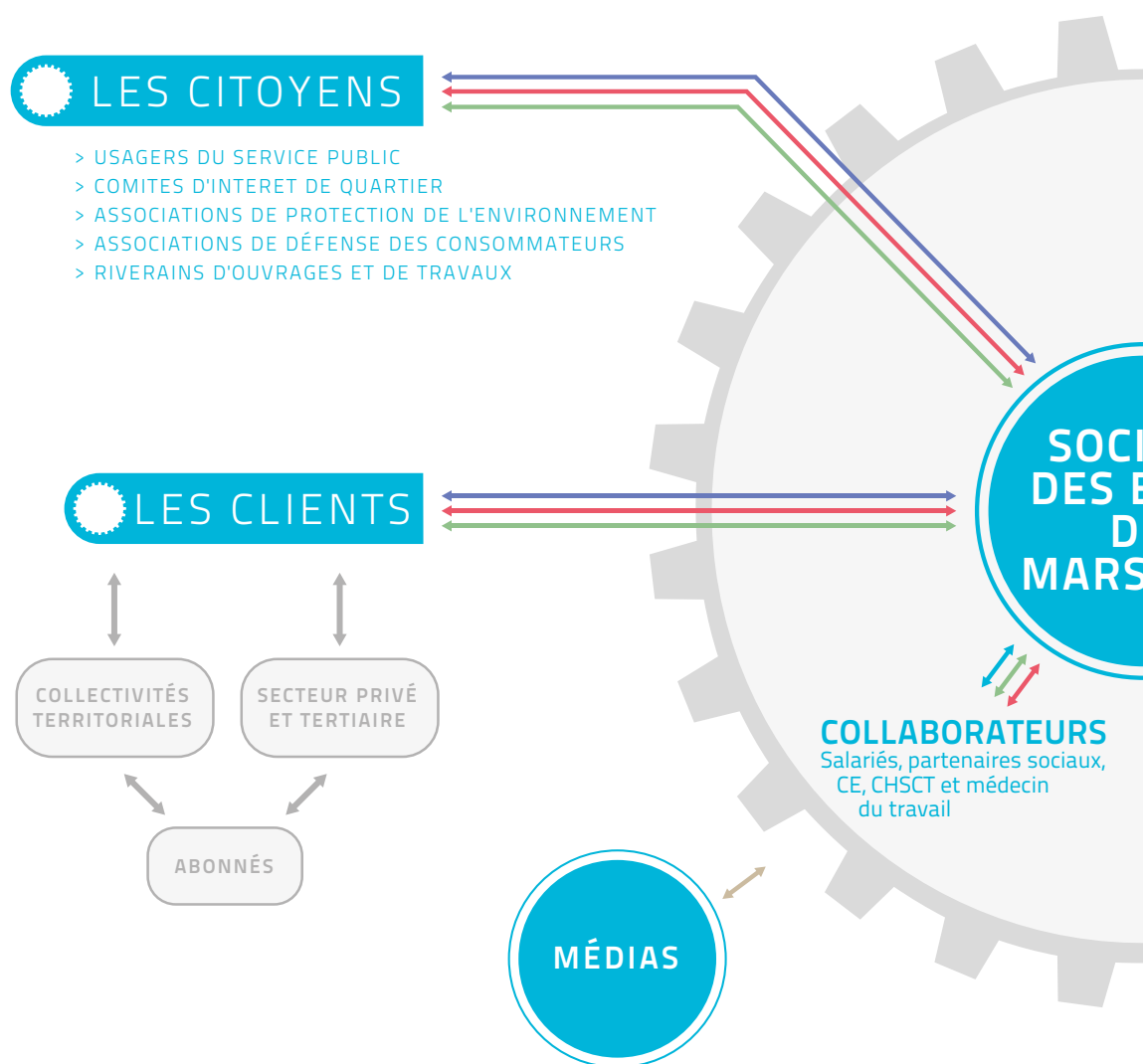
Acteur économique régional, la Sem contribue depuis des décennies au développement de l'attractivité du territoire et fait partie des entreprises créatrices d'emplois durables et non-délocalisables.

Forte de ses valeurs de proximité et d'ouverture, la Société des Eaux de Marseille maintient un dialogue constant avec ses parties prenantes : tous les acteurs impactés par son activité, collectifs ou individuels. Son ambition est d'instaurer des échanges privilégiés avec ses clients -collectivités, industriels ou particuliers-, mais aussi, ses salariés, ses fournisseurs et les représentants de la vie associative locale.





LES PARTIES PRENANTES DE LA SOCIÉTÉ DES EAUX DE MARSEILLE

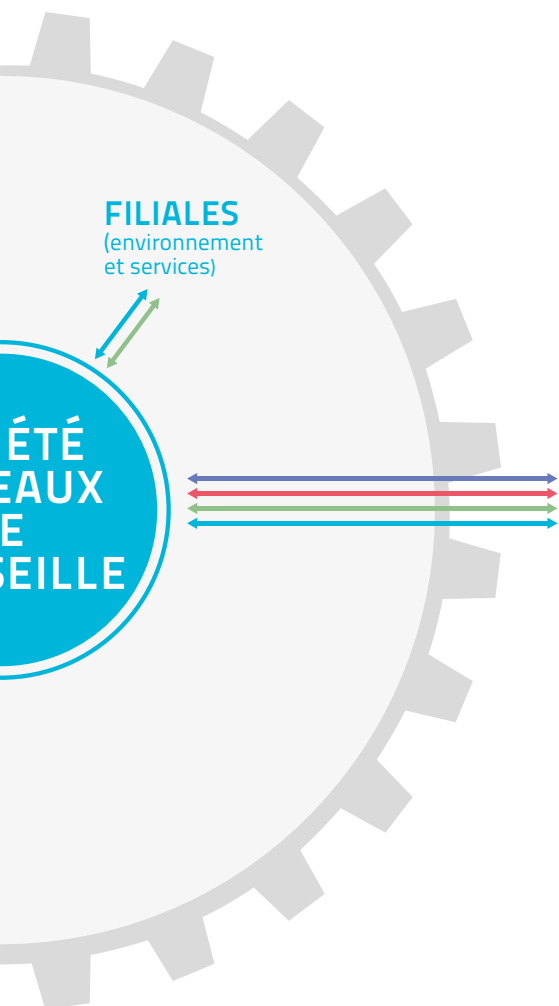


L é g e n d e

- Solidarité
- Implication citoyenne
- DD/Environnement



EN PRATIQUE



LES PARTENAIRES

INSTITUTIONNELS

- > Pôle emploi Marseille
- > PLIE Marseille
- > ARS
- > Agence de l'eau

ACADÉMIQUES

- > Aix-Marseille Université
- > IRFEDD
- > AFPA
- > Lycées, collèges, écoles primaires

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

ECONOMIQUES ET FINANCIERS

- > Banques
- > Commissaires aux comptes
- > Organismes certificateurs
- > Réseaux professionnels (CCI, FP2E, ASTEE; AITF...)

ASSOCIATIFS

- > Solidarité
- > Logement social
- > Emploi
- > Environnement
- > Santé

INTERNATIONAUX

- > Conseil Mondial de l'Eau (CME)
- > Global Compact
- > Institut Méditerranéen de l'Eau (IME)

-  Progrès social
-  Relais d'opinion

3 - IMPLICATION DE TERRAIN DANS LES PARTENARIATS



POURQUOI ?

Fortement intégrée dans son environnement marseillais et provençal, la Sem est présente aux côtés des citoyens dans les événements qui animent la vie sociale, culturelle, sportive, de sa région, afin de créer du lien local.

Chaque année, les sociétés du Groupe des Eaux de Marseille s'impliquent activement avec les **institutions et les acteurs de la vie associative** autour de manifestations populaires visant à soutenir des causes solidaires, comme la lutte contre la précarité, mais aussi à mobiliser le public autour des enjeux de l'eau et de la protection de l'environnement.



EN PRATIQUE

LA FOIRE DE MARSEILLE, UN ÉVÉNEMENT MOBILISATEUR ET FESTIF

Événement populaire par excellence de la vie économique, culturelle et associative de la cité

phocéenne et sa région, la Foire de Marseille est un rendez-vous annuel incontournable pour la Société des Eaux de Marseille et ses filiales. Ce partenariat de longue date permet à la Sem d'échanger avec des visiteurs toujours plus nombreux. Pour l'édition 2015, "La Musicale", du 25 septembre au 5 octobre 2015, 28 volontaires issus des différentes directions et services de l'entreprise se sont succédé sur le stand afin de **répondre aux questions, renseigner et recueillir les suggestions** des visiteurs.

Dans la continuité de sa vocation de service, la Sem a assuré, comme chaque année, la distribution gratuite sur son stand de quelque **20.000 gobelets d'eau fraîche** au public de la Foire (300.000 visiteurs en 2015). Des **quiz, des jeux interactifs et des tirages au sort** ont permis d'informer de façon ludique les visiteurs de tout âge sur la qualité de l'eau et de dispenser des **conseils** pour économiser l'eau au quotidien.

COURIR UTILE : LA NOCTURNE DE MARSEILLE

Au-delà de sa participation en tant que partenaire et sponsor pour la douzième année consécutive de la course emblématique des marseillais, le Marseille-Cassis, la Sem renoue son soutien à "la Nocturne de Marseille", une **course solidaire** de nuit au bénéfice des associations pour l'aide aux déficients visuels. L'occasion de communiquer sur les **services d'accessibilité** de la Société des Eaux de Marseille, destinés à ses clients présentant un handicap visuel ou auditif.

En 2015 la Société des Eaux de Marseille et ses filiales ont mis en place 33 partenariats avec les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) de leur périmètre afin de venir en aide aux abonnés en difficulté de paiement.







S'ENGAGER DANS LA SOLIDARITÉ DE PROXIMITÉ ET INTERNATIONALE

Garantir l'accès à l'eau pour tous, et en particulier, pour les populations les plus fragiles, figure parmi les priorités de la Société des Eaux de Marseille et ses filiales. Ici, dans notre région, par l'accompagnement des familles dans la lutte contre la précarité, mais aussi au-delà de nos frontières, par la mise en œuvre d'actions de développement ou de secours en eau d'urgence, à la suite de catastrophes naturelles ou de conflits.

1 - AIDE CONCRÈTE AUX PLUS DÉFAVORISÉS



POURQUOI ?

En tant que délégataire avec une mission de service public, les entreprises des Eaux de Marseille accompagnent les abonnés et usagers en difficultés financières par des **actions de prévention des impayés** et de **sensibilisations aux économies d'eau**, en partenariat avec des acteurs locaux.

Plusieurs partenariats ont été noués ou poursuivis en 2015 afin de matérialiser cette aide avec des structures de médiation, des associations à vocation sociale et des institutions : 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 PRATIQUE

PRÉVENIR LES IMPAYÉS D'EAU

Les entreprises des Eaux de Marseille accompagnent les abonnés et les usagers en situation de difficulté et leur propose des solutions préventives et correctives.

La démarche préventive s'appuie sur la mise en œuvre d'actions concrètes de médiation sociale, d'accompagnement et de sensibilisation auprès des publics concernés. Le service solidarité de la Société Eau de Marseille Métropole, aux côtés de ses partenaires, participe également à l'organisation de **réunions d'information collective** de proximité, au plus près des populations les plus fragilisées, notamment auprès des habitants de certaines cités.

La Société Eau de Marseille Métropole s'est ainsi associée à la campagne de lutte contre la précarité organisée par la Caisse d'allocations familiales (CAF) de Marseille. Des informations sur la tarification et les factures, les compteurs, les éco-gestes, et les **équipements économes** ont été dispensées au public, accompagnées d'animations ludiques comme l'atelier "Bar à eau".

En 2015, 505 familles ont été sensibilisées aux économies d'eau.

En partenariat avec l'association Unis-Cité Méditerranée, la SEMMA assuré en 2015 la formation de **24 jeunes volontaires en service civique** sur les enjeux de l'eau. Cette initiative a permis aux jeunes d'effectuer des actions de suivi individuel des familles à domicile et de sensibilisation dans le cadre du programme "Médiaterre" pour prévenir la précarité hydrique et énergétique. Depuis le début du partenariat en 2012, ce sont plus de 100 jeunes volontaires en service civique qui ont ainsi été formés.



AIDER LES PLUS DÉMUNIS À PAYER LEUR FACTURE D'EAU

En parallèle aux actions citées, des actions curatives ont été menées auprès des familles en situation d'impayés pour trouver des solutions de financement adaptées et, les cas échéant, les **orienter vers l'accès aux aides**.

La Sem propose depuis longtemps des **solutions personnalisées** afin de venir en aide aux ménages pour qu'ils puissent surmonter leurs difficultés ponctuelles. Des facilités de paiement sont ainsi étudiées au cas par cas : échéanciers, mensualisation gratuite, suivi des situations de surendettement, abandon des frais de recouvrement et pénalités...

Au-delà de ce suivi assuré par ses agents, la Sem et ses filiales proposent des **aides financières** en partenariat avec les acteurs sociaux et institutionnels concernés.

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), piloté par les Départements, vise à aider les personnes

en situation de difficulté pour faire face à leurs dépenses de logement. Depuis 2008, les entreprises des Eaux de Marseille participent volontairement au volet eau de ce dispositif (**FSL Eau**) par une contribution financière sous la forme d'abandon de créances.

Les entreprises des Eaux de Marseille offrent aux collectivités locales une gamme de solutions pour l'aide au plus démunis, comme l'établissement de **tarifications à visée sociale et environnementale**, mais aussi, la mise à disposition de fonds auprès des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), par exemple, qui gèrent l'attribution de ces subventions.

Cette participation financière est complétée par la **formation des travailleurs sociaux** et le partage de la documentation nécessaire actualisée, afin de permettre à ces professionnels de poursuivre leur mission d'accompagnement personnalisé des bénéficiaires de l'aide.



2 - CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS MONDIAUX D'ACCÈS À L'EAU POUR TOUS

POURQUOI ?

L'accès à l'eau potable a été enfin reconnu officiellement comme un droit fondamental par l'ONU. Pour atteindre cet objectif essentiel et trouver des solutions à long terme, la Sem s'est engagée aux côtés des principaux acteurs mondiaux lors des différents événements de l'agenda international qui ont émaillé l'année 2015. Ceci sans perdre de vue la nécessité d'apporter une contribution immédiate aux régions encore trop défavorisées au travers d'interventions d'aide au développement.

EN PRATIQUE

Les sociétés du Groupe des Eaux de Marseille ont contribué en 2015 à faire avancer les débats par une participation active au cours d'une année riche en événements à l'échelle mondiale, dont le 7ème Forum Mondial de l'Eau de Corée, en avril, la Medcop, à Marseille, en juin, en amont de la Conférence pour le Climat à Paris (COP21), qui a eu lieu en novembre.

COOPÉRATION AVEC LES ACTEURS MONDIAUX DE L'EAU

Après une 6ème édition, à Marseille, axée sur les solutions concrètes pour un accès à l'eau équitable, la Société des Eaux de Marseille a participé au 7ème Forum Mondial de l'Eau en avril dernier, afin d'apporter des **exemples concrets de solutions** en faveur de l'**accès à l'eau** pour tous et d'**économie de la ressource**.

En préparation de la COP21, la Sem, a participé à la **Medcop 21** aux côtés de l'Institut Méditerranéen de l'Eau, afin de faire prendre conscience aux représentants internationaux des spécificités de la **région méditerranéenne**, particulièrement touchée par la **sécheresse** et dont les ressources vont encore se raréfier.

Parmi les propositions défendues par la Sem, membre fondateur du Conseil Mondial de l'Eau, celle de dédier une partie des fonds verts destinés au changement climatique à des **projets concrets liant l'eau et l'énergie**, ou d'**étendre le principe de la loi Oudin** -permettant de consacrer 1% du montant des revenus des services d'eau à des politiques concrètes de développement équitable à l'échelle mondiale.

Lors de la **Cop 21** en décembre dernier, Eau de Marseille Maroc a été invitée à témoigner à l'occasion d'un atelier dans l'objectif de faire émerger des **solutions innovantes face aux changements** climatiques dans les zones urbaines soumises à une forte croissance démographique, et plus concrètement sur l'importance de la **maîtrise des consommations** en eau grâce notamment aux compteurs **télérelevés** et une politique efficiente de prévention et de recherche des fuites.





ACTIONS HUMANITAIRE DE SOLIDARITÉ INTERNATIONALE

L'aide concrète de la Sem délivre une réponse humanitaire **face aux désastres** (catastrophes naturelles, conflits...), en organisant des missions d'experts afin **d'assister les populations** en situation d'urgence, ponctuellement ou de façon plus suivie. Les collaborateurs volontaires de la Société des Eaux de Marseille et ses filiales apportent également leur contribution en matière **d'aide au développement** à travers **Water Help**, la cellule humanitaire créée pour aider les populations rencontrant des problèmes d'accès à l'eau potable.

En 2015, une convention a été signée avec l'association Électriciens Sans Frontières dans le cadre d'une **mission "Eau et énergie"** au Bénin et au Togo. Ce partenariat à vocation humanitaire a permis l'amélioration durable des conditions de vie et de santé des habitants des villages concernés.

Près de 3000 personnes ont pu obtenir l'accès à l'eau potable, à l'assainissement, aux pratiques d'hygiène et à l'énergie grâce à ces interventions.







PROMOUVOIR LE PROGRÈS SOCIAL, L'EMPLOI ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE

L'écoute de ses interlocuteurs et de ses parties prenantes, fait partie des valeurs intrinsèques de la Société des Eaux de Marseille. A commencer par les échanges permanents avec ses collaborateurs et les partenaires sociaux, afin d'assurer un climat de dialogue et un mieux-être collectif au travail. Cela renforce le sentiment d'appartenance et un sens du service bien enraciné dans la culture de l'entreprise et ses filiales.

Des actions concrètes sont mises en œuvre tout au long de l'année pour l'amélioration des conditions de travail en interne, et en premier lieu de la sécurité au travail. Mais aussi pour favoriser l'accès à l'emploi dans l'environnement socio-économique local des sociétés du Groupe des Eaux de Marseille.

1 - PRIORITÉ À LA FORMATION À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL



POURQUOI ?

Valoriser les compétences de son capital humain par la formation, renforcer la prévention et la réduction de risques au travail, sont autant d'engagements qui contribuent à garantir la performance des services de la Société des Eaux de Marseille et le maintien des emplois dans la région.



EN PRATIQUE

LA SEMAINE DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

En collaboration avec le CHSCT, le service Prévention Sécurité de la Sem a intensifié ses efforts afin de mobiliser l'ensemble des salariés

pour mieux maîtriser les risques professionnels et réduire les accidents. Une Semaine de la Sécurité au Travail à l'intention des salariés a ainsi été organisé pour la première fois en novembre dernier.

Par le biais d'actions, d'ateliers et de messages adressés aux différentes catégories professionnelles et métiers de l'entreprise, cette initiative a permis de renforcer la **culture Sécurité** en interne et de raviver la prise de conscience autour de l'importance de la prévention pour diminuer les accidents de travail.

350 salariés ont été sensibilisés lors de la semaine de la sécurité au travail.

SEMAINE DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

RENDEZ-VOUS DU 2 AU 6 NOVEMBRE 2015

Travailler ensemble et en confiance

De nombreuses animations prévues

- Les 14 heures "Sécurité", sur le thème des règles fondamentales de sécurité, organisés tout au long de la semaine dans les services.
- Les ateliers "Prévention routière", sur la base du livre "Le Bon Conducteur", organisés tout au long de la semaine dans les agences.
- La formation "Encadrement" sur le thème "Être acteur de la prévention" agit sur les comportements ; organisée le jeudi 5 novembre à l'École des Ateliers.

SERVICE PRÉVENTION SÉCURITÉ
Tél : 04 91 57 60 20 - E-mail : lubette.aimard@seaudemarseille.fr
Tél : 04 91 57 60 20 - E-mail : celine.auriant@seaudemarseille.fr

EN PARTENARIAT AVEC
LE CHSCT

SEUX
de Marseille
eau de marseille.fr



Magali Maugeri, directrice de la Ligue contre le Cancer, Comité 13

“La SEM est partenaire de la Ligue contre le cancer comité 13 depuis quelques années. Notre mission auprès de la SEM est axée sur la prévention. Nous avons ainsi mené des campagnes de sensibilisation auprès des salariés, notamment pour le sevrage tabagique et la prévention solaire. Nos objectifs : briser le tabou autour de la maladie, sensibiliser les salariés et aider l'entreprise à soutenir les collaborateurs touchés par la maladie”

LE SERVICE MÉDICAL

Au delà des fonctions traditionnellement assurées par la médecine du Travail, des causeries ont été organisées par le service Médical tout au long de l'année sur des aspects de la prévention ayant un lien direct avec la santé des salariés (prévention des lombalgies, les nuisances sonores...). Des journées d'information et de sensibilisation thématiques ont été menées en 2015 à l'intention des salariés, en partenariat avec des institutions et des associations régionales de la santé, telles que la Ligue Contre le Cancer.

FORMATION DES SALARIÉS

À l'École de Métiers du service de Formation des Eaux de Marseille la Sem, près de 80 experts du Groupe

interviennent chaque année dans leurs domaines respectifs, auprès des salariés. Cela permet d'assurer le **transfert de compétences et la transmission des savoirs** et de développer la compétitivité de l'entreprise. En tant qu'organisme de formation agréé, l'École des Métiers est également habilitée à délivrer des formations à des stagiaires externes à l'entreprise, étudiants ou professionnels, français ou étrangers.

Parallèlement, l'entreprise a mis en place depuis plusieurs années des formations promotionnelles permettant aux salariés d'**évoluer au sein de l'entreprise** et d'acquérir de nouvelles compétences.

En 2015, 27 salariés ont pu accéder à un grade supérieur grâce à la formation promotionnelle.



2 - ENGAGEMENT FORT AUPRÈS DES JEUNES



POURQUOI ?

En tant qu'acteur économique régional responsable, la Société des Eaux de Marseille met en œuvre une politique de ressources humaines cohérente avec ses objectifs sociétaux. Les entreprises des Eaux de Marseille renforcent leurs partenariats avec des établissements d'enseignement et des associations locales, 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.

Les initiatives en faveur de l'égalité de chances, de la mixité et de l'insertion des jeunes par la formation et l'emploi se sont multipliées au cours des dernières années afin d'atteindre l'objectif annuel de 10 % des embauches issues de l'insertion, et le recrutement de 5% des effectifs en contrat en alternance. Cette démarche volontariste a valu à la Société des Eaux de Marseille et ses filiales la reconnaissance des partenaires institutionnels et associatifs de l'emploi dans la région.



EN PRATIQUE

LE LABEL EML'ITUDE

a récompensé à nouveau en 2015 les efforts et prises d'initiative en faveur de l'emploi et de l'insertion de la Sem. Ce dispositif régional basé sur le référentiel

AFNOR est une référence qui permet de valoriser les bonnes pratiques des entreprises en termes de gestion responsable de ses ressources humaines (égalité de chances, mixité...) et leur diffusion.

ENCOURAGER LES JEUNES DANS LEUR PROJET D'AVENIR

La SEM a participé au cours de l'année à de nombreuses rencontres à l'intention des demandeurs d'emploi, telles que le "Job Boost" (littéralement "accélérateur d'emploi"), organisé par l'association Athélia Entreprendre. Objectif : conseiller, dynamiser et motiver les étudiants et demandeurs d'emploi. Les membres de la direction des Ressources Humaines vont **régulièrement à la rencontre d'étudiants ou d'adultes en reconversion** pour leur parler des métiers de l'eau potable et de l'environnement. Des conseils personnalisés aux candidats sont dispensés à cette occasion, et même des simulations d'entretien d'embauche.

La Société des Eaux de Marseille et ses filiales ciblent l'accompagnement des jeunes dans la vie active, en participant au salon "Jeunes d'Avenir", dont l'objectif est de conseiller, d'orienter et de recruter des jeunes, quel que soit leur niveau de qualification. Cette rencontre permet **d'informer les jeunes visiteurs sur les métiers porteurs liés à l'eau et à l'environnement** mais aussi sur les formations qui permettent d'acquérir les compétences nécessaires pour les exercer.

Une centaine de demandeurs d'emplois ont été informés et conseillés lors du Salon Jeunes d'Avenir en 2015.





Corinne Reboul, Chargée de mission Insertion, Plan local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) de Marseille Provence Métropole Ouest, Marignane

“En tant qu'outil d'insertion de la communauté urbaine, le PLIE est partenaire de la SEMM, qu'elle assiste dans la recherche de candidats dans son territoire, afin de l'aider à atteindre ses objectifs de 10 % des embauches par le biais de l'insertion.

Le partenariat avec la Sem, de longue date, ne se résume pas au recrutement. La direction des Ressources Humaines est présente à nos côtés lors des manifestations sur le territoire, tels que le Forum de la mixité, à Marignane, et autres rencontres, au cours desquelles les candidats peuvent mieux connaître les métiers de l'eau et de l'assainissement pour mieux se positionner sur le marché de l'emploi. Travailler avec la Sem ouvre des perspectives sur l'égalité d'opportunités et la mixité dans le secteur. La Sem a une démarche volontariste de féminisation de ses équipes.”

L'EMPLOI DES JEUNES

Par le biais de **la formation en alternance**, le Groupe s'engage également en faveur de l'accès à l'emploi des jeunes. Leur accueil est organisé chaque année par le service Formation, avec une journée d'intégration pour les agents alternants afin de les familiariser à l'environnement de travail et à la sécurité. Cette rencontre permet de faciliter les échanges et de mobiliser **les tuteurs**, chargés d'assurer un accompagnement efficace des étudiants et la transmission de leur savoir-faire. L'alternance constitue un véritable tremplin pour une partie de ces jeunes, qui voient leur contrat transformé en embauche à l'issue de leur période de formation.



PROGRAMME HOMER

Le Groupe des Eaux de Marseille est un des partenaires du programme Homer, dont l'objectif est de **faciliter l'insertion professionnelle des jeunes diplômés en Méditerranée**. Labellisée par l'Union pour la Méditerranée, cette initiative est portée par le Réseau méditerranéen des écoles d'ingénieurs et de management, et par les conseillers du commerce extérieur de la France.

Ce projet a permis à une étudiante marocaine, Sara ELKHAL, jeune ingénieure en informatique qui a fait un stage de 6 mois au siège de la Somei, filiale informatique des Eaux de Marseille, puis d'être recrutée pour intégrer son bureau de Rabat.



Témoignage Sara ELKHAL

“Étudiante, c'est lors d'un programme universitaire d'échanges en Master 2 à Brest que j'ai entendu parler du programme HOMER. Après un entretien à l'université avec la Somei, j'ai accepté de rejoindre cette entreprise dans le cadre de ce dispositif, car elle me permettait de réaliser mon stage dans le domaine des Systèmes d'information géographique. J'ai pu travailler de cette manière sur un projet au Maroc. Après six mois d'expérience, j'ai eu la chance, au lendemain de la fin du stage, de rejoindre Somei Maroc où j'exerce en tant qu'ingénieure.”

100 CHANCES 100 EMPLOIS

La SEM fait partie du réseau d'entreprises régionales du dispositif “100 chances 100 emplois” qui permet, grâce à l'appui d'un réseau de 23 entreprises du bassin d'emploi marseillais, d'**accompagner des jeunes rencontrant des difficultés d'insertion**, repérés par la Mission Locale de la Ville de Marseille. Des actions de suivi personnalisées sont mises en place débouchant sur des **solutions concrètes tel que des parrainages, des propositions de stage, des CDD et des CDI**.



Annie Piazza, Chargée de Projet Filières Transport Logistique / Industrie Mission Locale de Marseille

“La Mission locale de Marseille accompagne aujourd'hui 25000 jeunes marseillais de moins de 26 ans dans leur recherche d'un premier emploi ou d'une nouvelle orientation professionnelle. A ce titre, nous sélectionnons régulièrement des candidats pour répondre aux besoins en recrutement des entreprises du groupe Sem, dans le cadre de sa politique d'insertion.”

“Par le biais du dispositif “100 chances 100 emplois”, dont nous sommes partenaires, la Semm permet à ces jeunes de se préparer à aborder le marché de l'emploi, grâce aux simulations d'entretien, de prendre de l'assurance et d'élargir leur réseau.”

“1 JOURNÉE, 1 ENTREPRENEUR, 1 ÉTUDIANT”

Sollicitée par l'Union pour les Entreprises des Bouches du Rhône, la Sem a adhéré à une démarche originale : “1 journée, 1 entrepreneur, 1 étudiant” permettant de **propulser les étudiants dans la réalité du monde de l'entreprise**.

L'engagement consiste à accueillir un étudiant issu d'une grande école ou université en lui faisant partager une journée entière avec un entrepreneur, pour qu'il réalise concrètement ce que peut être le quotidien d'un dirigeant d'entreprise. Ce sont deux directeurs, qui ont accepté le défi, en recevant un élève, en troisième année de l'École Centrale de Marseille, filière Entrepreneuriat.





PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT ET FAVORISER LA BIODIVERSITÉ

La protection de l'environnement, la lutte contre le dérèglement climatique et le maintien de la biodiversité ont été intégrées dans la démarche de développement durable de la Société des Eaux de Marseille, dans tous les aspects liés à l'exercice de ses métiers.

1 - PRÉSERVATION DES RESSOURCES ET DE L'ENVIRONNEMENT



POURQUOI ?

L'eau est une ressource menacée et doit faire l'objet d'une gestion responsable afin d'assurer les besoins fondamentaux des populations et leurs différents usages. L'accès à l'eau potable et à l'assainissement, mais aussi à la sécurité alimentaire, sanitaire et à l'énergie, doivent être garantis, tout en respectant l'**équilibre de l'écosystème pour les générations futures**.

Réduction des émissions de gaz à effet de serre, maîtrise énergétique et réduction des déchets font partie des priorités que la Société des Eaux de Marseille et ses filiales se sont données en 2015, avec des résultats prometteurs, et des objectifs à plus long terme, basés sur la continuité.



EN PRATIQUE

UN SERVICE "ZÉRO CARBONE"

Le bilan annuel des émissions de GES (Gaz à Effet de Serre) sur le périmètre de l'ex-communauté urbaine Marseille

Provence Métropole a permis de constater en 2015 une réduction des émissions de 24% (par rapport aux valeurs de 2010) due, en grande partie, à l'optimisation énergétique des processus de traitement des eaux, par la mise en œuvre d'une **politique de management de l'énergie (ISO 50 001)**, mais aussi à l'augmentation de la part d'électricité renouvelable dans ces activités et à une réduction des volumes de carburants utilisés dans les transports.

Le service de l'eau, dont le bilan carbone est évalué à 11 000 tonnes équivalent CO₂, a atteint son objectif "zéro carbone", notamment grâce aux efforts sur les consommations d'énergie et les travaux.

AUGMENTATION DE LA PART D'ÉLECTRICITÉ RENOUELABLE

Le Groupe investit dans la production d'énergies renouvelables telles que la production d'**hydroélectricité** et le photovoltaïque. En 2015, 80 m² de **panneaux photovoltaïques**, d'une puissance de 12 kWc ont été installés lors de la création d'ombrières solaires sur le parking sud du centre de production de Sainte Marthe, à Marseille.

Un contrat "Certificat Équilibre" a été passé avec EDF pour garantir l'approvisionnement en électricité verte des trois principales unités de potabilisation et augmenter ainsi la part d'énergies renouvelables utilisées.

En 2015, près de 40% des consommations électriques du service d'eau de l'ex-communauté urbaine Marseille Provence Métropole étaient d'origine renouvelable.





RECYCLAGE ET ÉLIMINATION DES DÉCHETS

La **gestion des déchets issus des exploitations** fait l'objet d'une procédure précise définissant les règles de stockage, d'enlèvement et de traitement conformément à la réglementation en vigueur, en collaboration avec les filiales de la Société des Eaux de Marseille spécialisées en propreté.

En 2015, **70 % des déchets** issus de l'exploitation dans le périmètre de l'ex-Marseille Provence Métropole ont été **triés et valorisés**, avec un objectif de porter ce taux à 85 % à moyen terme et à 94 % en 2022 .

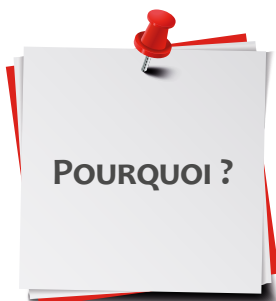
La quasi totalité des boues (99%) issues des stations d'épuration ont été recyclées en compostage en 2015.

L'an dernier, **32 tonnes de papiers et cartons** ont été collectés et valorisés sur les sites de l'entreprise par les filiales du Groupe des Eaux de Marseille, soit une augmentation de 7,4 % par rapport à l'année précédente.

En 2015, **34 ordinateurs PC complets réformés ont été donnés** à des associations, dans une perspective environnementale, afin de réduire les déchets à la source, tout en contribuant à réduire la fracture numérique et à soutenir le monde associatif.



2 - FAVORISER L'INNOVATION



POURQUOI ?

Les sociétés du Groupe des Eaux de Marseille, au travers de la charte pour le développement durable et équitable, s'engagent à promouvoir, par l'innovation, la recherche et le développement, ainsi que des solutions environnementales, économiques et sociales répondant aux besoins des générations futures.



EN PRATIQUE

RÉCUPÉRATION D'ÉNERGIE THERMIQUE À PARTIR DU RÉSEAU D'EAUX USÉES

La Société des Eaux de Marseille a conduit, l'an dernier, un projet novateur qui permet de récupérer l'énergie thermique présente dans le réseau d'eaux usées pour chauffer le bassin olympique et préchauffer les eaux sanitaires du

Cercle de Nageurs de Marseille (CNM). Le procédé utilisé, dénommé "Energido®" et développé par Veolia, permet de récupérer les calories d'une partie des effluents en les mettant en contact avec un échangeur thermique qui, à son tour, va transférer l'énergie de l'eau traitée vers un fluide caloporteur (porteur de la chaleur) source d'alimentation d'une pompe à chaleur. Ce procédé durable -alliant énergie renouvelable et gestion de réseaux d'assainissement - peut aisément être transposé dans d'autres installations urbaines.

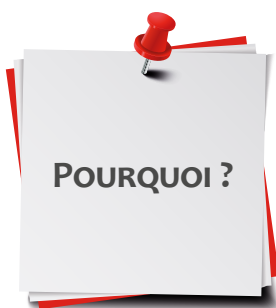


Frédéric Audon, Directeur du Cercle de Nageurs de Marseille (CNM)

"Nous sommes très satisfaits du nouveau procédé de récupération de chaleur des eaux usées que nous avons mis en place au sein du Cercle des Nageurs de Marseille. Comme toute nouvelle installation, il a fallu quelques mois pour que tout fonctionne complètement et sereinement et que nous puissions atteindre les bons réglages. Aujourd'hui, nous avons suffisamment de recul pour annoncer un bénéfice net de 50 000€ sur notre facture annuelle de gaz, ce qui n'est pas négligeable. Nous sommes persuadés que les années à venir seront encore plus probantes!"



3 - PROTECTION DE LA FAUNE ET DE LA FLORE



POURQUOI ?

L'impact des activités humaines sur l'environnement contribue à la disparition de certaines espèces végétales et animales, ainsi qu'à la dégradation des habitats naturels. Un phénomène qui tend à s'accroître au cours des dernières décennies, avec l'incidence croissante des changements climatiques dans le milieu naturel.

Engagée pour la préservation de l'environnement, le Groupe des Eaux de Marseille veille au maintien de la biodiversité sur le patrimoine naturel privilégié des sites d'exploitation qui lui ont été confiés. Du parcours du Canal de Marseille, particulièrement riche en espèces autochtones, à la protection des espèces du littoral méditerranéen, en passant par la protection des cours d'eau, le maintien de la biodiversité est un enjeu prioritaire et mesurable pour les entreprises des Eaux de Marseille, gage de leur implication dans une démarche de développement durable au cœur de l'exercice de ses métiers.



EN PRATIQUE

AIDE AU DÉVELOPPEMENT DE L'APICULTURE LOCALE

La présence d'abeilles contribue au maintien de la biodiversité, en favorisant la pollinisation des végétaux. En 2015,

une convention a été signée 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 l'ex Marseille Provence Métropole. En contrepartie de la mise à disposition de terrains et de la subvention versée à ces artisans pour les aider à développer leur activité, les apiculteurs mettront à disposition, 20% de la production de miel, qui fera l'objet d'un don à une œuvre caritative.

DÉVELOPPEMENT DE LA PLANTATION DE HAIES SUR LES BERGES DU CANAL DE MARSEILLE

Afin de renforcer la "trame verte" constituée par la végétation le long du Canal de Marseille, il est prévu d'améliorer progressivement la continuité du milieu en rajoutant une trame arbustive d'espèces autochtones robustes et adaptées. Le programme des plantations se poursuit depuis 2014, au rythme de 1000 mètres de haies plantées par an.

En 2015, 22 ruches ont été installées, et des haies d'arbustes ont été plantées sur une longueur totale de **1 km de berges du Canal de Marseille.**

INVENTAIRE FAUNE-FLORE SUR LES SITES NATURELS D'EXPLOITATION

Un inventaire faune-flore a été effectué dans tous les espaces verts rattachés au Service de l'Eau de l'ex-Marseille Provence Métropole, les berges de plus de 100 km du Canal de Marseille à ciel ouvert, les centres de production d'eau potable et les réservoirs.

Cette étude a permis d'établir un **état des lieux de la valeur écologique des sites** et de proposer un **plan de gestion différencié des espaces verts** en vue d'améliorer la biodiversité locale, en préservant la végétation indigène, en luttant contre les plantes invasives, et en installant des nichoirs, parmi d'autres mesures.

En 2015, 134 sites d'exploitation et 110 km de berges du Canal de Marseille ont fait l'objet d'un inventaire faune et flore.

La Société Eau de Marseille Métropole s'est engagée dans la gestion durable des zones végétalisées en vue d'obtenir la labellisation selon le référentiel "espace vert écologique" (EVE), certifié par l'organisme Ecocert, sur le site de production d'eau potable de Sainte-Marthe. Plusieurs critères environnementaux, économiques et sociaux sont évalués, dont l'incidence sur le paysage, la biodiversité, l'eau, le sol, l'air, mais aussi les aspects sociaux et humains de l'entreprise.

REPEUPLEMENT DE COURS D'EAU

Chaque année, lors des travaux annuels d'entretien du Canal de Marseille, la fédération de Pêche et de protection du Milieu aquatique des Bouches-du-Rhône, transfère les espèces aquatiques vers les cours d'eau à repeupler. Une convention a été signée avec la Fédération de pêcheurs afin de définir les objectifs et les termes de ce partenariat pour les années à venir.



Stéphane Clémens, apiculteur membre du Groupement Apicole d'Entraide du Garlaban (GAEG)

“En tant que groupement d'entraide apicole, le GAEG et ses apiculteurs membres sont toujours à la recherche d'emplacements propices pour accueillir des ruches. Des sites comme celui du bassin de Réaltor sont particulièrement favorables au développement des abeilles, avec une disponibilité permanente de ressources en eau. Ce site bénéficie également d'une végétation provençale abondante, préservée et éloignée des cultures intensives qui peuvent être contaminées par les pesticides, pour produire du miel de qualité. (...) Le partenariat avec la SEMM est vraiment gagnant-gagnant en termes de développement durable. Le rôle des abeilles dans la pollinisation est essentiel pour la préservation des espèces végétales endémiques et de la biodiversité sur ces sites naturels, en général.”





“MAKING OF”

UN RAPPORT 100 % RSE



POURQUOI ?

Le présent rapport a été totalement élaboré suivant les principes de la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. En effet, les informations qui y sont contenues ont fait l'objet, tout au long de l'année, de brèves et actualités qui ont été diffusées auprès des salariés, en interne, mais aussi auprès des différentes parties-prenantes, via les publications et le site web, eauxdemarseille.fr



EN PRATIQUE

Ce sont les stagiaires Camille Hudelot, titulaire d'un diplôme universitaire RSE auprès de la Direction Sociétale, et Océane Corréard, stagiaire en Communication, étudiante en licence en langues étrangères

appliquées, qui ont été à l'origine de ce document et lui ont imprimé leur fraîcheur et un regard nouveau et extérieur. Ce sont elles qui ont choisi, parmi les nombreuses actions du Groupe des Eaux de Marseille, celles qui, à leurs yeux, méritaient d'être valorisées à travers ce rapport et vous disent pourquoi. Cet exercice participatif fait partie

intégrante de leur expérience professionnelle et de leur formation, sous la supervision de leurs tuteurs et en collaboration directe, de façon transversale, avec les différents services et directions des Eaux de Marseille.

Quant à la mise en page et le graphisme, c'est Anaïs Sabatier, en contrat d'alternance, qui a apporté sa touche personnelle et créative à l'ensemble. Bien entendu, le rapport que vous avez entre vos mains est imprimé sur du papier, entièrement issu de forêts gérées durablement.

Très peu d'exemplaires ont été imprimés, nous vous invitons à le consulter et le partager sur notre site web, eauxdemarseille.fr, rubrique Publications.





25, rue Edouard Delanglade - 13006 Marseille



Eaux de Marseille - Septembre 2016 - Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.