



GLOBAL COMPACT

GRUPE DES **EAUX DE MARSEILLE**

BILAN
2016





EDITO

SE RELIER AUX AUTRES

La Responsabilité Sociétale de nos Entreprises consiste pour l'essentiel à créer et entretenir un dialogue, des partenariats, des relations professionnelles ou citoyennes avec les "parties prenantes". C'est-à-dire avec tous ceux avec qui notre entreprise entretient des liens de solidarité, de progrès social, de promotion et de sauvegarde de l'environnement ainsi que de mise en œuvre du service public.

Des liens autour d'actions concrètes. Pour former une communauté autour des idées que nous partageons, une communauté qui nous accompagne pour avancer et vivre ensemble.

Car il ne s'agit pas tant de se parler que de se relier aux autres. Eviter l'isolement qui mène aux idées pré-conçues, au fonction-



nement abstrait ou théorique. A l'incompréhension.

Cela passe forcément par la rencontre. Ces rencontres qui vous sont contées dans les exemples choisis dans ce rapport pour illustrer l'engagement sociétal qui est le nôtre depuis de nombreuses années.

Nous refusons ce qui déshumanise l'homme et l'entreprise en partageant avec d'autres ce qui nous ressemble et nous rassemble : le goût du travail, la soif d'un monde plus équitable, plus naturel, le projet d'une citoyenneté réconciliée et apaisée.

L'entreprise est une affaire de femmes et d'hommes qui se rencontrent, s'assemblent et créent de la valeur ajoutée par la richesse de leurs relations.

La Société des Eaux de Marseille renouvelle son adhésion aux dix principes du Global Compact.

Loïc FAUCHON
Président



SOMMAIRE

Partenariats et citoyenneté	6
Partenaire historique des actions citoyennes	
Une implication dans les valeurs du sport	
Une présence importante dans la vie locale	
Cartographie des parties prenantes	
Solidarité ici et ailleurs	14
Solidarité de proximité	
Prévention des impayés et maîtrise des consommations d'eau	
Des aides pour lutter contre la précarité	
Solidarité internationale	
Un rôle actif pour l'accès à l'eau à l'échelle mondiale	
Qualité de vie au travail et insertion professionnelle	18
Les collaborateurs, force vive du Groupe	
Prévention et Santé dans l'entreprise	
La formation pour valoriser le capital humain	
Acteur régional de l'insertion professionnelle	
L'accompagnement sur la voie de l'emploi	
Former et informer pour favoriser l'insertion	
Environnement et biodiversité	22
Une démarche de certification responsable	
L'innovation au service d'un avenir durable	
Des initiatives locales...	
...aux projets internationaux	
Management de l'énergie	
Déchets et économie circulaire	
Protection de la biodiversité	
Un « îlot vert » dans la ville...	
...et sur la «trame verte», autour du Canal de Marseille	
Transparence	26
Quelque chiffres clés	27

PARTENARIATS ET CITOYENNETÉ

Partenaire historique des actions citoyennes

Que ce soit au travers de sa participation à des manifestations culturelles, sportives ou solidaires, le Groupe des Eaux de Marseille est fier de ses valeurs de proximité. Cette volonté d'agir au plus près des préoccupations des citoyens permet également de sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux de l'eau.

En participant à ces événements, la Sem entretient un dialogue constant avec la population et le milieu associatif afin de préserver ces liens privilégiés, dans une démarche sociétale que l'on souhaite efficace et cohérente.

Une implication dans les valeurs du sport

Le Groupe reste fidèle à la course emblématique du **Marseille-Cassis**, assurant l'hydratation des **15 000 coureurs** et du public prenant part à la manifestation, sur les zones de départ et d'arrivée, mais aussi sur les points de ravitaillement. Une quinzaine de **collaborateurs** du Groupe **volontaires** assurent chaque année la logistique de la distribution de 14 000 bouteilles d'eau et l'information du public au « Village de partenaires » mais aussi, sur place sur le stand « **bar à eau** » dressé pour l'occasion. Des rampes d'eau installées sur le départ de la course permettent une large distribution de gobelets d'eau. Une soixantaine de coureurs aux couleurs d'Eau de Marseille Métropole ont également relevé le défi sportif encore cette année.

C'est par le biais du sport que la Sem soutient régulièrement **la cause du Handicap**. En 2016, le Groupe Eaux de Marseille s'associe à nouveau à des courses telles que **La Nocturne**, au profit de la lutte contre la cécité, ou **Algernon**, rassemblant des coureurs handicapés et valides. La Sem apporte des réponses pour les clients malvoyants et/ou malentendants, grâce à la distribution de dépliants informatifs sur les services pratiques qui leur sont destinés.

2016 est l'année des Jeux Olympiques de Rio, et celle de la consécration de Denis Gargaud-Chanut, médaillé d'or olympique sur les épreuves de slalom en canoë-kayak.

«Marseille doit devenir Capitale mondiale de l'eau»

Né à Apt mais ayant grandi à Marseille, dans le quartier de Saint-Henri, Denis Gargaud-Chanut est très attaché à sa ville. D'ailleurs, après s'être exilé au pôle France de Pau, il avait fait le choix en 2012 de rentrer à Marseille, préférant s'entraîner seul mais près de ses siens. Ainsi, il avait trouvé une stabilité et un nouvel équilibre. «Ce fut un retour aux sources, souligne le champion olympique. Il ne faut jamais oublier d'où l'on vient. Tous mes souvenirs sont là et, en plus, Marseille est une ville qui me ressemble : sanguine et multiculturelle. J'ai le caractère que j'ai aujourd'hui car j'ai grandi à Marseille. Je me suis construit ici.»





DENIS GARGAUD-CHANUT

Champion Olympique de Canoë-Kayak

Un fort lien à sa chère cité phocéenne qui se retrouve aussi au niveau de ses partenaires, dont 50% sont basés dans la région. Parmi eux, **la Société des Eaux de Marseille joue un rôle essentiel.** «Ce fut le premier partenaire de ma carrière. En 2004, l'année où mon entraîneur (Benoît Peschier) a été sacré champion olympique. Implantée au cœur de Marseille, cette entreprise a un rapport particulier à l'eau vu qu'elle la traite. Je suis fier de porter ses couleurs.»

Plus qu'un simple partenariat, une vraie relation de confiance s'est installée entre le champion et les représentants de la SEM au fil des ans. «L'idée était au départ d'aider un jeune qui voulait devenir sportif de haut niveau (il avait 16 ans à l'époque, ndlr) et vu qu'il évolue sur l'eau, ça avait du sens, souligne Patrick Fancello, directeur de la communication de la SEM. Il ne s'agissait pas de faire un coup, mais de travailler sur du long terme. C'est une question de fidélité, d'ancrage.» Et la SEM avait vu juste, à l'image du titre olympique décroché par le céiste marseillais l'été dernier à Rio. «Nous sommes contents d'avoir aidé le sportif mais aussi l'homme à réaliser son rêve, poursuit Patrick Fancello. Aujourd'hui, on a dépassé le simple cadre conventionnel. Nos rapports vont bien au-delà de ça. Quand il a un nouveau projet, il nous demande par exemple des conseils. À la foire de Marseille, il était venu sur notre stand pour signer des autographes... C'est une histoire d'amitié.» «Marseille doit devenir la Capitale mondiale de l'eau, affirme Denis Gargaud-Chanut. On a l'une des meilleures eaux du monde, une rade magnifique, le CNM au plus haut niveau en natation et en water-polo, un pôle France de voile, le MMCK fournisseur de champions... Le savoir-faire de Marseille est indéniable.» D.C. **La Provence - 01.06.2017.**



Une présence importante dans la vie locale

Dans le cadre de ses missions de délégataire des services de l'eau potable et de l'assainissement, la Société des Eaux de Marseille entretient un dialogue constant au plus près du citoyen et veille à véhiculer un message de préservation des ressources naturelles et de respect de l'environnement, cohérent avec ses valeurs de service public.

Ainsi, la démarche «Ecol'eau» où des actions pédagogiques sont menées, chaque semaine, par des intervenants de la Société des Eaux de Marseille et ses filiales auprès des écoles primaires de la région. Durant 1h30, différents thèmes en rapport avec l'eau sont abordés comme les usages et les économies à la maison, et l'eau dans le monde. Du matériel éducatif est distribué aux élèves et un DVD interactif, «Découvre l'eau de ta ville», est fourni aux enseignants afin qu'ils puissent revenir sur ces sujets en classe

Au cours de l'année scolaire, au moins deux classes sont sensibilisées chaque semaine, un total de 1581 élèves en 2016.

La **Semaine Européenne du Développement Durable** est un rendez-vous annuel incontournable et citoyen pour le Groupe des Eaux de Marseille. Des **actions de sensibilisation et d'information** sont organisées à l'intention du grand public, mais aussi en interne, à l'intention des salariés, et quelquefois avec des partenaires tels qu'EdF. Une exposition itinérante «**Agir pour l'avenir: le Développement Durable, la biodiversité et le changement climatique**» et des stands d'information sur le tri et le recyclage de déchets ont rythmé la semaine du 30 mai au 5 juin 2016 dans les différents sites de l'entreprise, présentant les initiatives concrètes du Groupe Eau de Marseille en matière de développement durable.

SEMAMINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
RENDEZ-VOUS DU
30 MAI AU 5 JUIN 2016

"Agir ensemble pour notre avenir"

Au programme

- Exposition « Agir pour l'avenir: le Développement Durable, la biodiversité et le changement climatique »
Organisée devant les restaurants le 31 et 01 juin à Marseilles et le 2 et 3 juin à Ensuès-la-Redonne de 9h à 18h30
- Les coursiers: « Quel est le rôle de l'entreprise et quelles sont nos actions en faveur du Développement Durable ? »
Rendez-vous à l'Agence d'Assainissement Provence-Est
- Stand « Tri et engagement des déchets »
Organisé par Eau de Marseille Environnement devant le restaurant de Marseilles le jeudi 3 juin 2016 de 9h à 18h
- Participation sportive collective à 2 éditions « Calanques Propres »
à l'initiative en partenariat avec EDF le jeudi 2 juin 2016, de 9h à 18h30 à Ensuès-La-Redonne le samedi 4 juin 2016, distribution de goodies et de l'eau

INSCRIPTION :
Tél : 04 91 57 60 67 - E-mail : camille.hudot@seamarseille.fr

Eaux de Marseille
SEAMARSEILLE.FR

Comme chaque année, la société **Eau de Marseille Métropole** s'associe à diverses manifestations autour de thématiques d'actualité sur l'avenir de la planète. **Des animations sur la qualité des ressources en eau** ont été menées à Châteauneuf-les-Martigues, Marignane et Ensuès-la-Redonne. Une intervention ciblée auprès du personnel soignant de l'Hôpital d'Allauch a également été menée.

C'est au cours de cette semaine, aux portes de l'été, que des opérations faisant appel au volontariat dans une ambiance festive se mettent en place pour protéger l'espace naturel. **Deux opérations «Calanques Propres»** ont ainsi été organisées en 2016 : à Podestat, (Marseille) en partenariat avec EDF, et à Ensuès-la-Redonne.

La **Foire de Marseille**, représente une occasion privilégiée pour rencontrer le public de Marseille et sa région. Placée **sous le signe du sport**, l'édition 2016 a permis de présenter l'engagement de la société Eau de Marseille Métropole tant auprès des sportifs de haut niveau que sur des événements sportifs grand public. Le stand de l'entreprise a ainsi attiré plus de **30 000 visiteurs** l'an dernier. Une vingtaine de **collaborateurs volontaires** s'y sont relayés pour accueillir et désaltérer le public, répondre aux questions des usagers, prodiguer des **conseils sur l'hydratation et les éco-gestes** et proposer des animations telles que les dégustations d'eau à l'aveugle du «**Bar à eau**» et des **jeux interactifs, Rapid'eau et Ravit'eau, créés pour l'occasion.**





En partenariat avec la Ville de Marseille, la **Société Eau de Marseille Métropole** participe chaque année aux ateliers pédagogiques dans le cadre de la **Semaine nationale du Goût**. Devenu incontournable, cet événement promeut l'éducation au goût et la valorisation des produits et savoir-faire locaux. Des activités ludiques sont également proposées sur le stand afin de **sensibiliser les jeunes écoliers aux écogestes** et à ses enjeux à travers le monde.

Sur le thème "**Mieux manger pour mieux vivre**", les volontaires du Groupe ont mis en avant, du 10 au 14 octobre, **les bienfaits de l'eau du robinet pour la santé** et ont fait déguster plusieurs types d'eau au jeune public.

A l'occasion des **Journées européennes du patrimoine**, une des manifestations grand public les plus attendues de la rentrée, le Groupe Eaux de Marseille ouvre au public les portes des sites d'exploitation, habituellement réservés au personnel. Les visiteurs ont ainsi pu découvrir le cycle de l'eau grâce aux **visites guidées de trois centres d'exploitation de la Métropole Aix Marseille Provence** : le bassin de décantation de Saint-Christophe à La Roque d'Anthéron et les stations de dépollution des eaux usées de Châteauneuf-les-Martigues et de La Ciotat.

143

personnes ont visité les sites d'exploitation du Groupe Eaux de Marseille le 17 septembre 2016 à l'occasion des Journées du Patrimoine.

La Société des Eaux de Marseille contribue au niveau régional à la lutte contre le cancer grâce à un partenariat initié il y a plus de 20 ans, avec le **Groupe des Entreprises Françaises dans la Lutte contre le Cancer (GEFLUC)**. Un élan qui mobilise le personnel et la direction, puisque chaque salarié verse un euro par mois, prélevé sur son bulletin de salaire. Ce montant est abondé d'autant par l'entreprise, pour le financement d'actions d'aide aux malades et à la recherche médicale.

En 2016, 20 200 euros ont été versés au GEFLUC par les entreprises des Eaux de Marseille et leurs salariés.

Le Groupe des Eaux de Marseille s'engage auprès des PME et artisans, acteurs de l'économie locale, grâce à la mise en place d'une **politique volontariste d'achats**, favorisant ainsi une relance de l'économie et le maintien des emplois dans sa région.

Par cette démarche responsable, la SEM a contribué au soutien des entreprises des Bouches du Rhône auxquelles elle a consacré 50,68% de son budget achats.



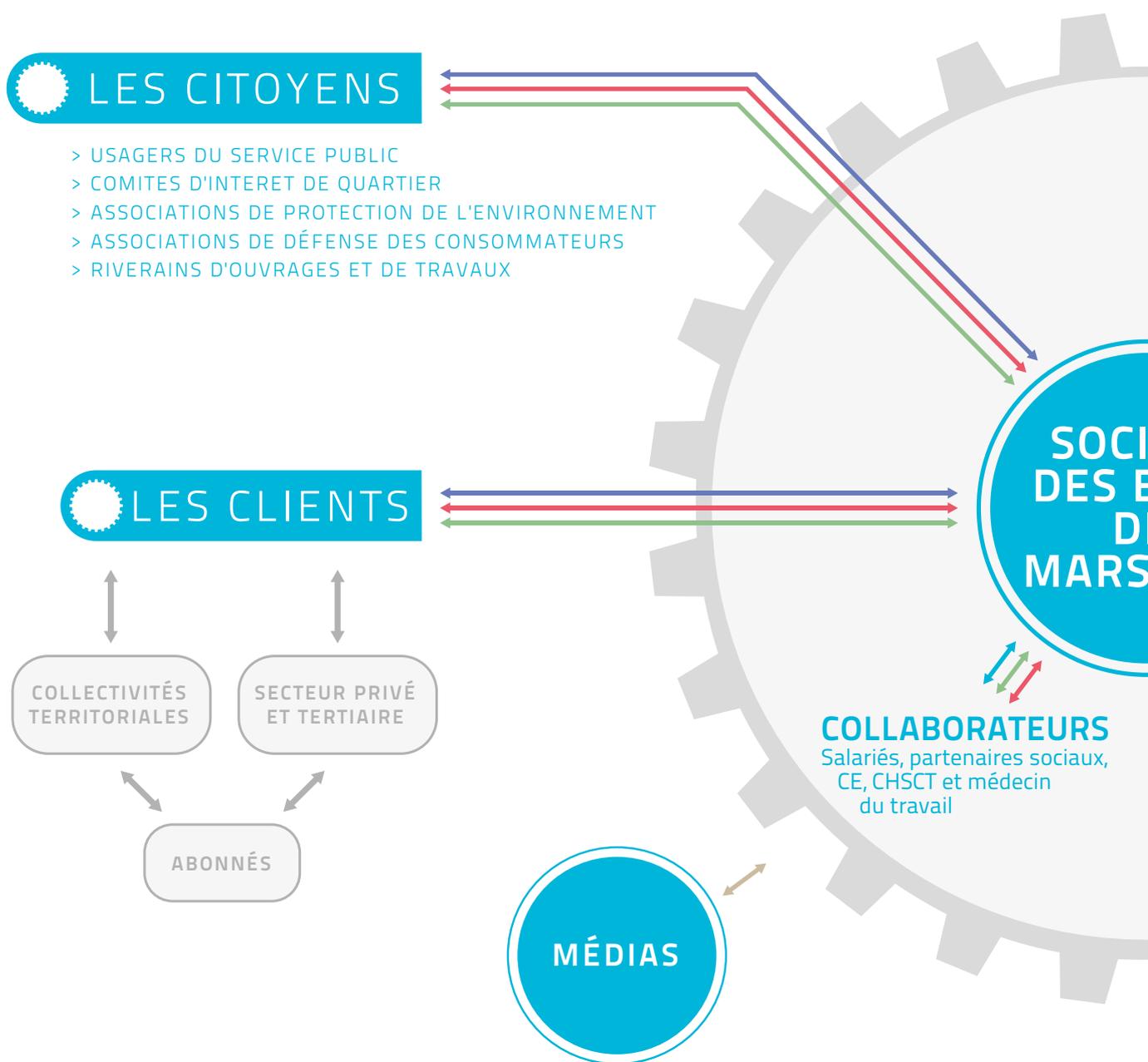


GASPAR BELEZA
Délégué régional

« Créé en 1964, le GEFLUC est une association qui n'a cessé de se développer, pouvant compter sur la générosité de ses partenaires, tels que la Société des Eaux de Marseille, présente depuis 1977. Les dons récoltés permettent d'agir sur trois axes important : le financement de la recherche, la prévention aux entreprises, et l'aide aux malades. Depuis sa création, au niveau national, grâce à la générosité des entreprises, des legs et des dons, le GEFLUC a permis de récolter près de 32 millions d'euros pour la lutte contre le cancer. »

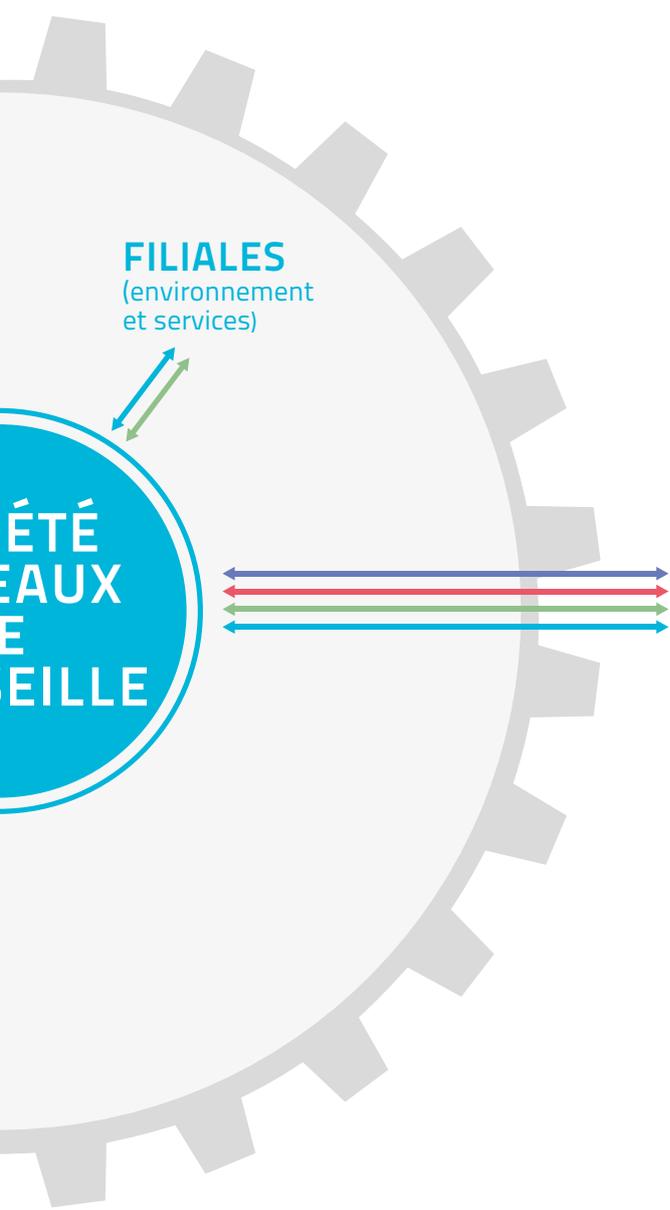


LES PARTIES PRENANTES DE LA SOCIÉTÉ DES EAUX DE MARSEILLE



L é g e n d e

- Solidarité
- Implication citoyenne
- DD/Environnement



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

Solidarité de proximité

Une part importante de Français vit le quotidien sur le mode de la privation, y compris dans des domaines essentiels, tels que l'énergie ou la santé. Le dernier baromètre de la pauvreté publié par Ipsos et le Secours Populaire Français révèle que près d'un tiers (32%) des personnes interrogées rencontrent des difficultés pour faire face aux dépenses d'énergie et charges liées au logement, dont l'eau.

Sur le territoire Marseille Provence, près d'un quart de la population vit sous le seuil de pauvreté. Afin de venir en **aide aux plus démunis** et en partenariat avec la Métropole Aix-Marseille Provence, un programme d'aides, à **titre préventif et curatif**, a été élaboré, «**Access'Eau**», alliant aides financières et actions de prévention auprès des familles des quartiers défavorisés.

Prévention des impayés et maîtrise des consommations d'eau

Aux côtés des acteurs associatifs de la médiation, de **l'accompagnement social** et de la lutte contre la précarité énergétique, la Société Eau de Marseille Métropole mène des **actions de prévention** s'appuyant sur l'expérience de ces structures qui travaillent au plus près des populations

en difficulté. C'est dans ce cadre que des **conventions de partenariat** sont établies avec des **acteurs associatifs locaux** (Médiance 13, Alotra, Ampil, Pact 13, ESF Services, Secours populaire, Unis-Cité...), mais aussi avec les bailleurs sociaux et les distributeurs d'énergie.

Cette sensibilisation passe par l'accueil des familles, et une prévention sur **le bon usage de l'eau**.

En 2016, sur 65 ménages, il y a eu 193 démarches d'accompagnement réalisées. Ces échanges réguliers permettent d'aider les familles, avec un travail de fond, et de les rendre ainsi plus autonomes.

D'autre part, le groupe des Eaux de Marseille fait régulièrement **don de matériel informatique** réformé et reconfiguré à neuf à Médiance 13. Ainsi, des ordinateurs sont mis à disposition dans les locaux de l'association afin de réduire la fracture numérique pour les familles en difficulté.



SALHA ES SASSI

Directrice Médiance 13

«Entourée de nombreux partenaires, dont les fournisseurs d'énergie et le groupe des Eaux de Marseille pleinement impliqué au conseil d'administration, l'association Médiance 13 assure un dialogue constant entre les entreprises et les familles démunies afin de trouver des solutions efficaces aux différents problèmes rencontrés. Partenaire fidèle, la Société des Eaux de Marseille a toujours été très présente à nos côtés pour aider les familles en détresse.

Avec la SEMM, au-delà de pouvoir permettre aux familles de payer leur facture plus facilement, un accompagnement plus global a été mis en place avec un volet de prévention important en 2016.»



L'équipe **Solidarité de la Société Eau de Marseille Métropole**, assure des sessions de **formation des travailleurs sociaux**, ainsi que des jeunes volontaires en service civique de l'association Unis-Cités, devenus des **relais d'information essentiels auprès des usagers**, pour les aider à maîtriser leurs consommations d'eau, à prévenir les difficultés de paiement et à recourir aux aides financières le cas échéant.

La Société des Eaux de Marseille agit pour la prévention tout au long de l'année et participe à des **réunions d'information collectives** organisées avec les acteurs sociaux au plus près des populations concernées, participant de fait au maintien du lien social dans les quartiers dits «sensibles». La distribution de kits d'économie d'eau, de mousseurs et des dépliant permet d'illustrer de façon concrète que : **«mieux consommer, c'est moins dépenser»**.

Dans une volonté de contribuer à la lutte contre la précarité, la Société Eau de Marseille Métropole s'associe depuis plusieurs années aux journées **«Mieux Vivre et Consommer dans son logement»** organisées par la Caisse des Allocations Familiales (Caf 13). Destinée à un public large, une installation itinérante reprenant les différentes pièces de l'habitat, est le décor où se déroulent des animations permettant de montrer comment les écogestes peuvent améliorer l'économie du foyer de façon concrète.

25

conventions de partenariat actives avec les associations et les centres communaux d'Action Sociale (CCAS) en matière de solidarité de proximité.

En 2016, 32 sessions spécifiques de formation ont été assurées par l'équipe Solidarité de la société Eau de Marseille Métropole à destination de 240 travailleurs sociaux et 538 familles ont été sensibilisées directement à travers 26 ateliers, réunions d'information et animations collectives animées.

Au total, ce sont 778 personnes qui ont été sensibilisées ou formées directement par l'équipe Solidarité de la SEMM à travers 58 sessions au cours de l'année 2016.



Des aides pour lutter contre la précarité

Dans le cadre du dispositif «Access'eau», mis en place en collaboration avec la Métropole Aix-Marseille-Provence, un programme de mesures a été décliné pour aider les plus démunis à accéder au service public essentiel de l'eau. Les **aides financières** permettent d'intervenir à titre curatif, lorsque les ménages se trouvent confrontés aux difficultés de paiement. Mis en place avec les **Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)** des 16 communes du territoire Marseille-Provence, le **Fonds de proximité Eau** est destiné aux abonnés directs du service, c'est-à-dire les personnes qui reçoivent une facture d'eau. Le **Fonds de Solidarité pour le**

Logement (FSL) permet d'autre part, aux côtés du Conseil Départemental, d'aider les personnes qui règlent l'eau dans leurs charges locatives.

En 2016, un an après la mise en place du dispositif, un débat sur le thème «**l'accès à l'eau pour tous : comment améliorer l'efficacité de l'aide aux usagers en difficulté du Service de l'Eau**», a permis de mobiliser l'ensemble des acteurs du dispositif de solidarité de proximité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

ACCÈS À L'EAU ET À L'HYGIÈNE POUR TOUS

Pour aider les personnes sans domicile fixe, pour qui l'accès à l'eau est un minimum vital, la Société des Eaux de Marseille a participé au projet de la **fondation du groupe marseillais Onet** qui **a offert un camion-douche au Samu social de la ville de Marseille**. Plus qu'un point d'accès à l'hygiène, ce véhicule est un lieu d'écoute, car il permet aux populations les plus précaires de recevoir des vêtements propres et une aide médicale. Cette démarche innovante peut redonner confiance et dignité à ceux qui souffrent de l'exclusion pour les aider à en sortir.

Solidarité internationale

Depuis des décennies, le Groupe Eaux de Marseille s'engage pour que l'eau potable devienne une réalité à la portée des populations, quelle que soit la région du monde où elles se trouvent. Sa **cellule humanitaire Water Help** est une structure regroupant des salariés bénévoles créée en 2001 afin de répondre aux situations d'urgence, que ce soit dans nos régions ou ailleurs ou qu'il s'agisse de secourir un village en proie à un grave déficit d'eau, des inondations ou une pollution des ressources comme l'été dernier, dans les Alpes-de-Haute Provence (04) ou d'une crise humanitaire à l'autre bout du monde.

Depuis 2005, la **Loi Oudin** permet aux collectivités de financer des projets pour **l'accès à l'eau dans les pays en développement** grâce à la création d'un fonds alimenté par les recettes générées par les services de l'eau ou de l'assainissement.

Dans le cadre de la délégation de service public qu'elle assure, la **Société Eau de Marseille Métropole** verse chaque année 0,5% de ce revenu à la collectivité. Aujourd'hui, le Groupe œuvre pour encourager les élus locaux à passer à l'action. **Membre actif de «Territoires Solidaires»**, principal réseau fédérateur des acteurs de la coopération internationale dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et fort de son expérience, le Groupe a participé en 2016 à l'élaboration d'un «**Guide de la Solidarité Internationale pour l'Eau**» en partenariat avec l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse à l'usage des élus locaux, afin de promouvoir le mécanisme de la Loi Oudin pour mobiliser ces fonds dans des projets concrets. A cette fin, la Métropole Aix-Marseille Provence a lancé en 2016 un appel à projets.



Un rôle actif pour l'accès à l'eau à l'échelle mondiale

Au-delà des interventions d'urgence organisées pour répondre à des situations extrêmes ponctuellement, le Groupe Eaux de Marseille est un acteur fortement impliqué sur la scène internationale pour agir en faveur de la **cause de l'eau dans le monde**. Cette action est menée au cœur d'organismes internationaux de l'eau, comme le **Conseil Mondial de l'Eau et l'Institut Méditerranéen de l'Eau**, basés Marseille, qui, depuis l'organisation du Forum Mondial de l'Eau à Marseille en 2012, ont vu leurs rayonnements démultipliés.

Aux côtés des acteurs institutionnels et de la société civile, ces organisations non gouvernementales, avec d'autres, ont réussi à faire inscrire l'**accès à l'eau et l'assainissement parmi les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD)** par l'Assemblée Générale des Nations-Unies.

Une action qui s'est étendue également aux conséquences que les changements climatiques peuvent avoir sur la disponibilité des ressources. Après la MedCOP 21 à Marseille, le Groupe tenait, avec ses filiales marocaines, à poursuivre son action lors de la **MedCOP 22** qui s'est tenue dans la ville nord-marocaine de Tanger. Cet espace d'échanges a pu contribuer à la mise en place de l'**Agenda des solutions** en amont de la **Conférence des Parties (COP 22)** qui s'est déroulée en décembre à Marrakech, dans la continuité des mesures préconisées lors de la COP21 de 2015 à Paris.

Lors de ses interventions au cœur de ces événements-clé, le Président du Groupe des Eaux de Marseille, Loïc Fauchon, a rappelé les enjeux mondiaux de l'eau et mis l'accent sur la nécessité d'une hydrodiplomatie qui s'accorde à la fois sur l'apaisement des conflits transfrontaliers et sur l'accès aux financements pour les pays les plus pauvres.



Les collaborateurs, force vive du Groupe

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.

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.

Prévention Sécurité et Santé dans l'entreprise

En collaboration avec le **Service Médical** et le **CHSCT**, le **service Prévention Sécurité** organise, une semaine «**Prévention Santé Sécurité**», afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs du Groupe à l'importance de ces enjeux au quotidien.

Sous la devise en 2016 «**Travailler ensemble et en confiance**», la Semaine de la sécurité au travail est devenue un des temps forts qui rythment la vie de l'entreprise, permettant de rassembler et de mobiliser tous ses acteurs pour renforcer la **culture santé-sécurité du Groupe**. Objectif : exercer nos activités avec **zéro accident**, grâce à l'implication de chacun. Au programme, diverses animations et ateliers, autour d'un thème central : la circulation au travail - routière et piétonne.

Prévention des lésions lombaires

Afin de prévenir les lombalgies ou «mal de dos», une des principales causes d'arrêt de travail en France, le **service Prévention Sécurité en concertation avec le CHSCT et le service Médical** ont organisé, tout au long de l'année, des **causeries sur les gestes et postures** à tenir lors des opérations de manutention d'objets lourds. Des séances d'échauffement musculaire – à réaliser en début de journée- ont été organisées sur les différents sites pour aider à **adopter les bons réflexes**. Enfin, un **dispositif de levage novateur** permettant de soulever des plaques aisément sans se blesser a été testé avec succès. Plus de 80 exemplaires de cet outil, le Liftplaq ont été commandés l'an dernier afin d'étendre l'usage à toutes les équipes concernées par ces manipulations.



VALÉRIE DIJON

Commandant de Police
Coordinatrice Départementale
de la Sécurité Routière

« La Préfecture de Police des Bouches du Rhône est à l'origine de la création d'un groupe de travail « milieu professionnel » auquel participent des agents de la Société des Eaux de Marseille. Au cours de ces réunions trimestrielles nous échangeons sur les problématiques identifiées par les entreprises impliquées dans la prévention du risque routier et essayons de trouver des solutions, par la mise en place d'actions de sensibilisation. Les mesures de répression ne sont efficaces qu'en complément de la prévention. Il est essentiel de travailler sur la prise en compte des différents comportements liés à la prise de risque, comme la force des habitudes. La sécurité routière est le laboratoire de la vie. »

La formation pour valoriser le capital humain

L'École des métiers de la Société des Eaux de Marseille est -depuis 1992- un organisme de formation agréé par le Ministère du Travail. A ce titre, elle est habilitée pour mener à bien un **transfert de compétences** efficace, que ce soit auprès des salariés du Groupe ou d'organismes extérieurs, publics et privés, dans de nombreux domaines au **cœur de ses métiers de l'eau et l'assainissement**.

Un réseau de quelques **80 formateurs internes** volontaires permet de garantir une approche professionnelle et constamment actualisée des contenus, avec des résultats opérationnels à la clé.

En 2016, l'École des Métiers a formé 1874 collaborateurs internes et 482 stagiaires d'organismes extérieurs, dont 17 à l'international.

Le centre de formation du Groupe des Eaux de Marseille a ajouté une nouvelle corde à son arc l'an dernier, en devenant **le premier centre habilité à la formation théorique et pratique au Certificat d'Aptitude au Travail en Espace Confiné (CATEC®)** dans la région. Plus de 150 professionnels (internes et externes) ont été formés par les **instructeurs internes certifiés**, dans une **plateforme pédagogique** reproduisant les conditions de confinement, spécialement créée à cet effet.



Acteur régional de l'insertion professionnelle

L'accompagnement sur la voie de l'emploi

Le Groupe Eaux de Marseille et ses filiales se sont toujours impliqués à l'égard de la formation des jeunes et de l'insertion professionnelle dans les territoires de son périmètre d'action. Il est essentiel de contribuer à éveiller des vocations, à communiquer sur des métiers complexes et en pleine mutation. A l'occasion de différents salons et événements locaux, les équipes des sociétés du Groupe donnent régulièrement de leur temps pour partager leur expérience, participant ainsi à leur orientation vers un projet professionnel d'avenir.

La Sem apporte son **soutien régulier aux événements**, forums, salons, rencontres organisés par les collectivités, par exemple lors du «**Job Boost**» organisé par Territoire - Réseau - Rencontre à la Ciotat. L'objectif de ces journées est d'assister les candidats dans la rédaction de leur CV, ou par des mises en situation telles que les simulations d'entretien d'embauche.



En partenariat avec l'association **Unis-Cité**, le Groupe donne également un coup de pouce à l'insertion des jeunes -de 16 à 25 ans- qui ont choisi la voie du **volontariat en service civique** comme première expérience dans le monde du travail. L'association fait appel, chaque année aux entreprises partenaires, dont la Sem et ses filiales, pour accompagner

et former ces jeunes. Un partenariat qui présente un double objectif social et solidaire, puisque ces jeunes volontaires seront formés pour effectuer des missions de **sensibilisation aux écogestes** dans les quartiers défavorisés, mais aussi pour des missions de médiation sociale et de suivi personnalisé des familles à domicile dans le cadre de la politique de **solidarité de proximité** de l'entreprise. A leur tour, **les jeunes sont reçus en entretien** par des membres de la Sem qui les aident à valoriser leur expérience de volontariat et à se projeter dans le monde du travail.

Acteur régional de l'insertion, la Sem est également un membre actif du dispositif "**100 chances 100 emplois**", un réseau national d'entreprises qui œuvre pour **insérer des jeunes adultes dans le monde professionnel**, en les accompagnant jusqu'à l'emploi durable. Piloté conjointement depuis 2012 par l'antenne Sud de la Mission locale de Marseille et la société Schneider Electric, cette initiative a permis d'accompagner quelque 200 jeunes Marseillais, parmi lesquels 60% ont obtenu un emploi ou une formation.



LABEL EMPL'ITUDE :

LA RECONNAISSANCE D'UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL

28 acteurs économiques de la région ont reçu en 2016 cette certification qui récompense les bonnes pratiques en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle. C'est la **direction des ressources humaines du Groupe Eaux de Marseille** qui met en œuvre cette démarche de labellisation, afin de développer ses initiatives en cohérence avec les objectifs de responsabilité sociétale qu'elle s'est fixés et de les valoriser.

Le parcours d'intégration des nouveaux embauchés, le recrutement de 5% des effectifs en contrat en alternance, un budget de formation de 4% de la masse salariale, ainsi que la mise en place d'entretiens d'évolution et de carrière systématiques -en tant qu'outils de **gestion prévisionnelle des emplois de compétence** (GPEC)- sont autant de bonnes pratiques qui ont valu à Eaux de Marseille, depuis 2012, la reconnaissance de ce label exigeant mis en place en collaboration avec l'AFNOR.

Former et informer pour favoriser l'insertion

Permettre aux jeunes d'acquérir des compétences tout en poursuivant leur formation, tel est le parti-pris du Groupe en faveur de l'insertion des jeunes dans le monde du travail, que ce soit par la voie des stages professionnels ou celle des formations en alternance.

Ainsi, le Groupe Eaux de Marseille a accueilli près de **90 étudiants en stage** au cours de l'année 2016 et chaque année, **une quarantaine** de jeunes intègrent les équipes de la Sem et ses filiales en tant que **salariés en alternance**.

Une journée d'accueil et d'information leur est consacrée et des échanges réguliers avec leurs tuteurs permettent de les accompagner dans leur parcours au sein de l'entreprise. Pendant leur cursus scolaire, **les jeunes sont formés et mis en situation sur le terrain**, développent leur autonomie et apprennent les différents métiers ainsi que la culture de service public du Groupe. Ils ont ainsi la possibilité de suivre des études pour obtenir un diplôme, tout en exerçant un emploi rémunérateur. Cette formule "gagnant-gagnant" a depuis longtemps fait la preuve de son efficacité dans l'entreprise, qui affiche sa volonté de recruter davantage de candidats issus de l'alternance et de la professionnalisation.

Dans cette perspective, un **contrat de professionnalisation** «Agent Réseaux» a été conçu sur-mesure, en 2010, par l'École de Métiers. Objectif : permettre aux jeunes non-diplômés de profiter de l'expérience des collaborateurs Sem et de se former aux métiers spécifiques de l'eau potable et de l'assainissement. Depuis 6 ans, 15 jeunes ont ainsi été formés, avec un taux de réussite de 100 %.

Un **partenariat entreprise-université**, axé sur l'emploi et la formation des jeunes aux métiers du droit et de l'environnement, a été mis en place en 2016 sous la forme d'une convention signée entre le président de la Société des Eaux de Marseille et le président d'Aix-Marseille Université (AMU). Cet accord marque la volonté de la Sem, premier acteur économique régional dans le domaine de l'environnement, et d'AMU, la plus grande université francophone, de **pérenniser des échanges collaboratifs** tels que la promotion et le soutien aux formations de l'institut pluridisciplinaire de l'eau, de l'environnement et du développement durable (IPEEDD), mais aussi de permettre des interventions croisées entre les deux entités.



JULES SARTA

Étudiant en alternance

« Actuellement en 3^{ème} année de Licence professionnelle Énergie et Génie Climatique à l'Institut Universitaire Technologique de Saint Jérôme à Marseille, j'ai commencé une année d'alternance à la Société des Eaux de Marseille en septembre 2016 en tant que conducteur de travaux et chargé de la maintenance du patrimoine immobilier. J'ai été très fier de pouvoir intégrer la Société des Eaux de Marseille, véritable institution dans cette ville. Dès le début, j'ai pu faire connaissance avec tous les agents de la SEM et eu l'impression de faire partie d'une vraie famille.

Je suis un salarié à part entière, amené à participer à des projets intéressants. Dans le cadre de mon alternance, j'ai pu réaliser plusieurs cahiers des charges pour différents chantiers, la richesse du groupe des Eaux de Marseille, c'est la diversité des sites, je peux travailler sur des bâtiments anciens dans les immeubles du Siège Social dans le centre de Marseille mais aussi à Montfuron dans des installations plus modernes et techniques.

Je suis très heureux de faire partie de la SEM, c'est une belle expérience humaine et un atout réel dans ma formation. »

Une démarche de certification responsable

Gage d'un service de qualité, respectueux des personnes -clients ou collaborateurs- et de son environnement, la démarche de certification du Groupe suit les dernières évolutions normatives afin de répondre aux exigences des services pour l'environnement.

De nombreux domaines sont concernés par les certifications. En 2016, les entreprises du groupe ont vu leurs certifications reconduites et pour certaines, cette année a été l'occasion d'en recevoir de nouvelles.

- Le Centre de production d'eau potable de Sainte-Marthe a reçu le **label Espace Végétal Écologique**, reflet d'une volonté accrue d'améliorer la gestion du site pour qu'elle soit plus durable.

- Dès sa première année d'exercice, la Société Eau de Marseille Métropole cumule les certifications : **ISO 9001, 14001, 50001 et OHSAS 18001**.
- L'entreprise BRONZO TP, qui exécute des prestations de renouvellement de canalisations et de branchements ainsi que des chantiers de travaux publics, a également été certifiée **ISO 14001**.

57

collaborateurs ont bénéficié de formations sur les démarches de certification.

ISO 9001 GESTION DE LA QUALITÉ

ISO 14001 MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

ISO 50001 MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE

OHSAS 18001 MANAGEMENT DE LA SANTE ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

L'innovation au service d'un avenir durable

Des initiatives locales...

Sur cette voie d'excellence, le groupe Eaux de Marseille entend encourager toutes les **initiatives innovantes** au service du développement durable. Dans le cadre de son contrat de délégation de service public avec la métropole Aix-Marseille Provence, **la Société Eau de Marseille Métropole a organisé la première édition du Trophée Eau Métropole Innovation**, en collaboration avec le pôle de compétitivité Ea éco-entreprises. Ce concours a pour objectif de promouvoir des porteurs de projets innovants dans les domaines de l'eau et du développement durable et de valoriser leurs solutions aux plans local et national.

Ce prix 2016, remis à Alex Gaspard, gérant de l'entreprise Fuitexpert, a récompensé ce professionnel de la recherche de fuites, et mis en lumière un **outil** de la taille d'une pompe à vélo permettant de tester l'étanchéité des installations d'eau domestiques **pour traquer les micro-fuites** (moins de 4 à 5 litres par heure), à l'origine de pertes considérables et de nombreux dégâts des eaux.

...aux projets internationaux

A Fès, la filiale **Eaux de Marseille Maroc** poursuit la mise en œuvre d'un projet novateur qui a obtenu l'aval du Ministère d'Économie et Finances, qui y voit une expérience exemplaire de partenariat franco-marocain dans le domaine du **développement des «villes intelligentes» (smart cities)**. Il s'agit de la mise en place du dernier télé relevé des consommations d'eau et d'électricité d'un secteur pilote de la ville impériale. Ce **projet pluridisciplinaire** met à contribution les compétences de la Société des Eaux de Marseille, d'Eaux de Marseille Maroc, de la filiale informatique Somei et de Ecotec, la filiale spécialisée en **maîtrise énergétique**.

Le projet, cofinancé par la régie de Fès, a été **subventionné par le FASEP (Fonds d'étude et d'aide au secteur privé)**. Il comprend l'installation, la mise en service et l'exploitation de 1200 modules radio sur les compteurs d'eau et de 62 compteurs de distribution d'électricité télé-relevés afin de **piloter simultanément les rendements des réseaux du couple eau-énergie** dans le quartier de Sidi Brahim.



Management de l'énergie

En 2016, des études ont été menées afin de mettre à profit le renouvellement d'équipements électromécaniques pour optimiser la consommation énergétique.

Deux pompages importants (Juane et Bucelle) du centre de production de La Ciotat ont été restructurés grâce à la dissociation des réseaux de distribution afin d'adapter la consommation électrique aux besoins de chaque réseau.

Diminution de 9,9% la consommation électrique par m³ d'eau produit.

En complément, l'entreprise s'est engagée dans la mise en place d'installations de **production d'énergie renouvelable**. Ainsi, une première opération a été effectuée en 2015 avec succès pour l'installation d'ombrières solaires. La première portait sur l'emplacement du parking sud du centre de production de Sainte Marthe, avec 4 ombrières biplaces. Ces panneaux ont produit 16 252 kWh en 2016. Une étude complémentaire a été réalisée en 2016 afin de définir les implantations optimales pour le reste du programme à mettre en œuvre, soit 11 ombrières. Deux autres ombrières

seront prochainement installées sur les sites retenus de Sainte-Marthe et Vallon Dol, à Marseille, afin de porter la surface totale de panneaux à 300 m² et générer environ 60 000 kWh utilisés in situ en autoconsommation.

Enfin, dans le souhait de recourir à des énergies moins émettrices en GES (gaz à effet de serre), **un contrat "Certificat Équilibre" a ainsi été conclu avec les différents fournisseurs d'énergie** pour garantir un approvisionnement en "électricité verte" des trois principales unités de production d'eau potable.

Ces initiatives conjuguées portent à 95,4% la part des consommations d'électricité renouvelable du service de l'eau.



Déchets et économie circulaire

Depuis 2016, la loi Grenelle II impose aux acteurs de la restauration collective et du commerce alimentaire de trier, collecter et valoriser leurs bio-déchets. La société Biotechna, filiale Eaux de Marseille Environnement, est agréée depuis 2014 pour le traitement de ces déchets organiques spécifiques.

Très engagée dans une démarche de développement durable, la commune de Châteauneuf-les-Martigues a signé avec Biotechna une **convention de 3 ans pour traiter et valoriser ses déchets organiques**. Dans un premier temps, ce sont les déchets alimentaires issus de la cuisine centrale

qui fournit les repas aux écoles publiques de la commune qui ont été pris en compte. Une convention a également été signée en parallèle pour le traitement et le compostage des déchets verts en provenance des services municipaux (parcs, espaces verts).

Protection de la biodiversité

L'intégralité des espaces verts des sites de la Société Eau de Marseille Métropole est gérée selon une charte de bonnes pratiques offrant à la faune et la flore des zones favorables à leur installation. Deux exemples de sites, permettent d'illustrer l'engagement de la Société Eau de Marseille Métropole pour la protection du milieu naturel et sa biodiversité, que ce soit au cœur de la cité ou dans une zone agricole.

Un « îlot vert » dans la ville...

Dans le cadre de ses engagements contractuels, la **Société Eau de Marseille Métropole** a initié une démarche de gestion durable des zones végétalisées de ses sites d'exploitation, suivant le référentiel "**Espace Végétal Écologique**" (EVE), certifié par l'organisme Ecocert. Ce site du centre de production d'eau potable de Sainte-Marthe, au Nord de Marseille, a obtenu en 2016 le précieux label, garantissant la **maîtrise de plusieurs critères environnementaux**, économiques et sociaux dans dix catégories : **paysage, biodiversité, eau, sol, énergie, déchets, matériaux et produits, air, aspects sociaux et humains**.

Il s'agit du plus important des 3 sites de traitement d'eau de la Métropole Aix-Marseille-Provence qui fournit de l'eau en provenance de la Durance, via le canal de Marseille, pour 55% des foyers marseillais.

...et sur la «trame verte», autour du Canal de Marseille

Afin de maintenir la continuité de la biodiversité sur la «trame verte» dessinée par le Canal de Marseille, il fallait diversifier les arbres et arbustes pour offrir des ressources alimentaires à la faune locale, en privilégiant la **plantation d'essences locales**. Sur le parcours de cet ouvrage d'une longueur totale de 174 km, construit en 1849 pour acheminer les eaux de la Durance jusqu'à la cité phocéenne, **on plante 1Km de haies par an !**

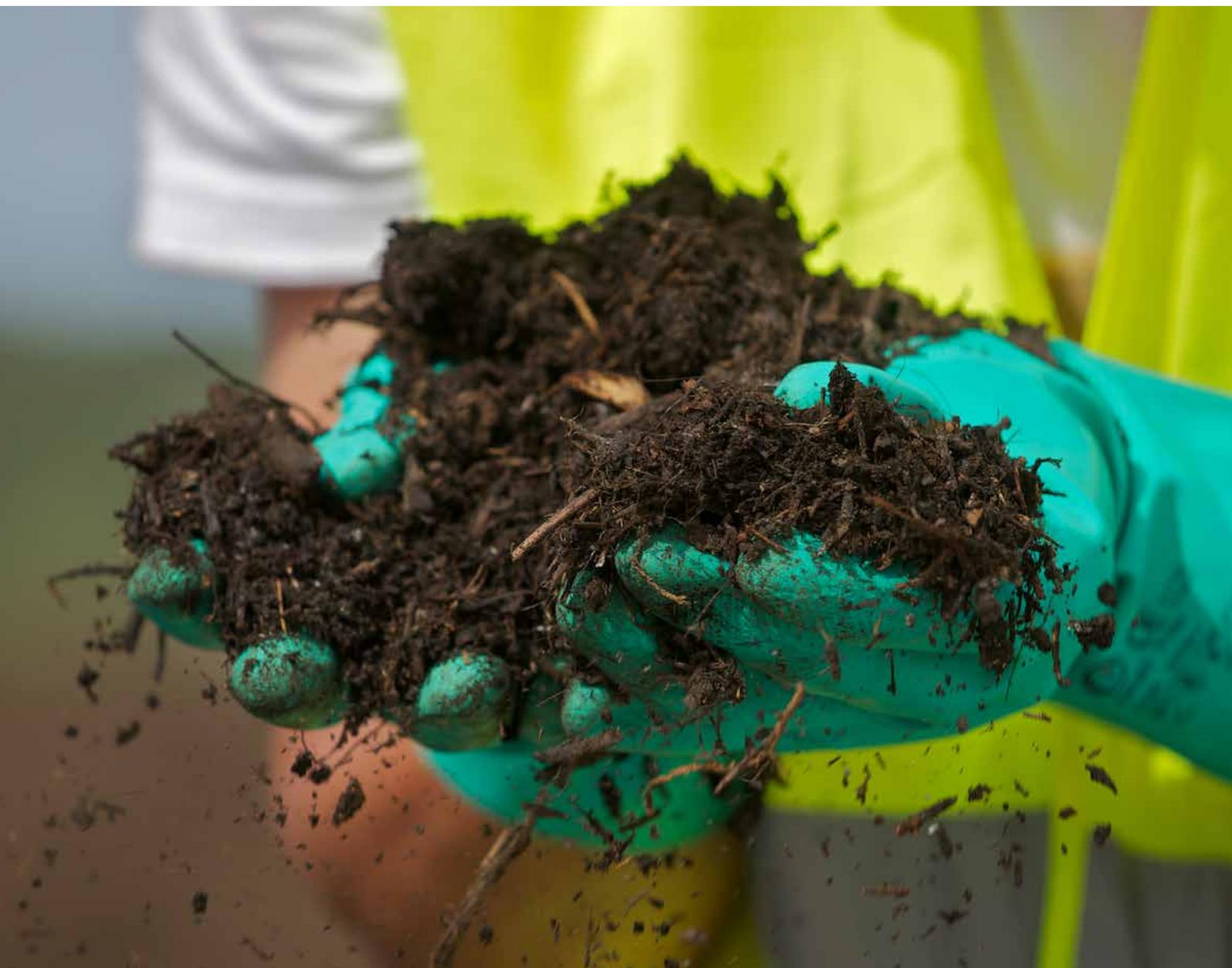




MARIE-CÉCILE GRAZIANI

Chef du service Qualité et Performance
de l'alimentation en eau d'Aix-Marseille-Métropole

«Dans le cadre du nouveau contrat de délégation du service public de l'eau, en 2014, la Collectivité a fixé au délégataire des objectifs ambitieux en matière de préservation et de valorisation de la biodiversité, dans le droit fil des accords de Rio de 1992 et de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité de 2004. Ils concernent les différents sites d'exploitation du territoire Marseille Provence, dont certains recèlent un fort potentiel écologique. Des indicateurs de Performance dans ce domaine sont d'ailleurs produits annuellement par la Société Eau de Marseille Métropole et examinés par les instances de Gouvernance. Cette démarche s'inscrit parfaitement dans la perspective de la Loi du 8 août 2016 pour la Reconquête de la Biodiversité, de la nature et des paysages, qui impulse une mobilisation forte de nos territoires.»



TRANSPARENCE

Notre engagement

Rendre compte aux collectivités, en toute transparence, du respect de nos obligations contractuelles et réglementaires est un impératif pour la Société des Eaux de Marseille. La SEM s'attache également à faire progresser l'ensemble des pratiques des fournisseurs en matière de respect des droits de l'homme. Elle a comme objectif d'obtenir l'adhésion des fournisseurs aux exigences sociales et environnementales du Groupe.



Nos actions

Respect de la législation

Les services de la Société des Eaux de Marseille et ses filiales veillent, dans le cadre de leurs missions, à respecter la législation en vigueur, à tous les niveaux.

Une « veille juridique » est organisée, notamment pour les différents processus de certification ISO 90001, ISO 140001, ISO 50001 et OHSAS 18001. Cette veille juridique est publiée en interne et accessible à tous les cadres, responsables Qualité et agents équipés de l'intranet de l'entreprise.

Reporting et transparence en temps réel

Afin de répondre à ses obligations de reporting, la Société Eau de Marseille Métropole a mis en place une cellule dédiée qui produit des rapports mensuels, trimestriels, semestriels et annuels. Les sujets sont thématiques : clientèle, développement durable, exploitation, financier mais aussi globaux et transversaux.

D'autre part, le Groupe des Eaux de Marseille a conçu et mis en place un « portail extranet en temps réel » mis à disposition des services des collectivités délégantes qui lui ont confié la délégation des services publics d'eau et/ou d'assainissement.

Ce portail leur permet, outre la publication des différents rapports cités plus haut, de suivre en temps réel, les données du service telles que : indicateurs quotidiens de clientèle, nombre de réclamation, analyses de qualité de l'eau, ainsi que la carte des travaux sur chaussée en temps réel, notamment.



En 2016

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

99 % | des boues issues des stations d'épuration envoyées en compostage.



- Moins de déchets carbone
- Moins d'eau utilisée
- Moins d'énergies utilisées

-9,9% | de consommation électrique par m³ d'eau produit.



- Plus de formation
- Plus de sécurité
- Plus partenaires respectueux de l'homme et de l'environnement

95,4 % | de consommation électricité renouvelable.

1874 | collaborateurs

**&
482**

stagiaires externes

formés par 80 formateurs internes.

1580 | élèves du primaire sensibilisés aux enjeux de l'eau.

193 | ménages accompagnés pour prévenir les impayés d'eau.

90 | étudiants en stage.

538 | familles sensibilisées à la maîtrise des consommations.

50 | jeunes en alternance.





25, rue Edouard Delanglade - 13006 Marseille