



GLOBAL COMPACT

EAUX DE MARSEILLE

2017



ÉDITO

LA RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES N'EST PAS UNE MODE

La Responsabilité Sociétale de nos entreprises était basée sur le volontariat, les valeurs professionnelles, l'engagement du chef d'entreprise et de l'équipe dirigeante ainsi que sur leur faculté – et souvent même leur charisme à embarquer le personnel autour de causes communes et d'actions de proximité.

Le Groupe des Eaux de Marseille a voulu s'ancre de manière durable et partagée dans la proximité, la solidarité et le progrès social. Le dialogue avec les parties prenantes, les partenariats et la participation citoyenne ont été développés, comme relaté dans cette édition 2017 de notre rapport.

Nous avons voulu partager avec les citoyens nos actions professionnelles de terrain en faveur du développement durable et de la préservation de l'environnement.

Nous avons créé, puis entretenu et développé, des initiatives concrètes pour favoriser les rencontres, l'ouverture aux autres, l'engagement sociétal.

L'engagement sociétal des entreprises des Eaux de Marseille, ancrées dans le territoire, s'inscrit dans leurs engagements de services et se décline dans leurs objectifs,

leurs plans d'actions, les multiples démarches de certification qui animent et guident le quotidien des collaborateurs. La RSE n'a jamais été une mode et encore moins une posture, car elle donne du sens à nos entreprises qui œuvrent pour le service public.

Et voici que l'actualité nous donne raison. Ces nouvelles responsabilités des entreprises sont désormais inscrites dans la loi Pacte, pour réorienter l'économie, ouvrir des perspectives plus durables, aborder la prospérité par l'angle de l'humain et de son environnement. Cette évolution, que nous avons anticipée, comme bien d'autres, s'appliquera à tous les secteurs économiques. Elle accompagnera, et humanisera peut-être, l'évolution digitale.

Déjà, depuis quelques années, nous ne mesurons plus seulement la performance des entreprises avec les seuls indicateurs financiers et les indicateurs « extra-financiers » ont fait leur apparition, avec leur cortège d'audits et de vérifications par les Commissaires aux Comptes.

La RSE pour changer le monde ? Nous avons toujours su que ce n'est pas une mode.



Loïc FAUCHON
Président



SOMMAIRE

PARTENARIATS ET CITOYENNETÉ P. 6

CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES P. 10

SOLIDARITÉ, ICI ET AILLEURS P. 12

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET INSERTION PROFESSIONNELLE P. 16

ENVIRONNEMENT ET BIODIVERSITÉ P. 20

QUELQUES CHIFFRES CLÉS P. 22

TRANSPARENCE P. 23

PARTENARIATS ET CITOYENNETÉ

AGIR AU PLUS PRÈS DES PRÉOCCUPATIONS CITOYENNES

Dans le cadre de sa démarche de proximité, le Groupe Eaux de Marseille est impliqué dans de nombreuses manifestations culturelles, sportives ou solidaires de sa région. Partie prenante du tissu économique et social de son territoire, la SEMM entretient un dialogue constant avec le citoyen. Ces liens privilégiés lui permettent d'apporter sa contribution à différentes causes à vocation sociétale, mais aussi de poursuivre sa mission de sensibilisation et d'information, de façon à inciter le consommateur à une utilisation responsable des ressources.

Eau et santé, un engagement prioritaire

Nutrition et hydratation sont au cœur des enjeux de santé publique. Au printemps 2017, la Société Eau de Marseille Métropole (SEMM) a participé aux 58èmes Journées Nationales de la Diététique et de la Nutrition au CHU La Timone, à Marseille, aux côtés des professionnels de la santé, pour sensibiliser les participants aux **bienfaits de l'eau du robinet pour l'organisme**.

Dans le cadre de "Marseille-Provence Capitale européenne du Sport 2017", la SEMM s'est associée au premier **Festival Sport et Santé organisé par la Ville de Marseille**, au début de l'été. Un village dédié au sport, à la santé et au bien-être a été installé sur les plages du Prado afin de promouvoir l'activité physique pour tous, à tous les âges, valides ou en situation de handicap. L'opportunité, pour la SEMM, de **promouvoir les vertus de l'eau du réseau public marseillais**, notamment au travers d'une **conférence sur le sport et l'hydratation** et par la distribution d'eau du robinet dans **gourdes ou des gobelets réutilisables**.

En partenariat avec la ville de Marseille, la SEMM s'est une nouvelle fois associée, en octobre 2017, à la 28ème édition de la **Semaine nationale du goût**. Ce rendez-vous annuel devenu incontournable permet de sensibiliser les plus jeunes à la nécessité d'une **alimentation saine et équilibrée**, où l'eau joue un rôle essentiel. **450 élèves de 16 écoles marseillaises** se sont ainsi succédé sur le stand de la SEMM pour des séances de **dégustation de plusieurs types d'eaux**. D'autre part, la **"Maison des éco-gestes"** a permis de sensibiliser le jeune public aux économies d'eau dans ses usages domestiques.



En novembre, Eau de Marseille Métropole s'est associée au **Grand Forum Santé** organisé à la **Faculté de Médecine** par l'Université Aix-Marseille et le quotidien La Provence sur le thème « Bien manger : arrêtons de nous faire cuisiner ! ». Cette manifestation a réuni le monde médical, celui de la gastronomie et les médias autour d'un débat de santé publique. Dans ce contexte, le **"Bar à eau"** a accueilli les visiteurs, mais aussi des nutritionnistes et des chefs cuisiniers pour des séances de dégustation "à l'aveugle" de différentes eaux et pour vanter les mérites de l'eau du robinet.



LAURENT CHEVALIER
Nutritionniste,
Pôle Médecine interne
CHU Montpellier

"Dans le cadre d'une alimentation saine, il faut s'hydrater régulièrement en buvant de l'eau (plutôt que des sodas) et consommer des fruits et des végétaux. Il faut savoir qu'une perte de 1% à 2% d'hydratation peut altérer les fonctions de l'organisme humain, à tout âge. Il faut être vigilant avec les personnes à l'extrémité des âges : les enfants et les personnes âgées, dont la sensation de soif s'émousse. De plus, durant la nuit, le corps se déshydrate. C'est pourquoi on devrait toujours commencer sa journée en buvant un jus de fruit pressé maison ou un grand verre d'eau !"

Une présence active dans la vie locale

Concertation et information pour des travaux de qualité

La modernisation permanente des réseaux d'eau potable est nécessaire pour garantir un **service de qualité aux usagers**. En concertation avec tous les acteurs concernés, un dispositif de **communication renforcé** accompagne les chantiers sur la voie publique afin de minimiser les nuisances aux riverains et l'impact sur la circulation des automobiles et des piétons.

Ainsi, une **table ronde a été organisée, en juin 2017, avec des représentants des Comités d'intérêt de quartiers** de la Métropole afin d'échanger sur les travaux en cours et le mode de communication utilisé. Ce dernier a été plébiscité par les participants, notamment la désignation d'un interlocuteur par opération, dénommé **"Monsieur ou Madame Chantier"**.

Dans le cadre du programme 2017, **7 réunions publiques** ont été organisées au cours de l'année pour informer **les riverains de chantiers d'envergure**, à Marseille, dans les quartiers de Noailles, la Capelette, Chutes-Lavie, Mazargues, Bonneveine, Saint-Mitre et la Plaine.

Comité d'usagers : à l'écoute du citoyen

Au cours de l'année 2017, **6 réunions des comités d'usagers** des services d'eau potable et d'assainissement ont eu lieu à Ensues-la-Redonne, Le Rove et Marseille.

A l'ordre du jour de ces réunions : les aspects contractuels et les chantiers en cours sur la commune, mais surtout **un échange avec les habitants** sur toutes questions relatives au service de l'eau et de l'assainissement.



CLAUDE TOSTAIN
Secrétaire général de la
Confédération des CIQ de Marseille

"Avec ses rendez-vous réguliers, le Comité d'usagers permet d'intervenir, en temps et en heure, pour envisager avec la SEMM des solutions aux problèmes éventuels soulevés par les représentants des différents CIQ - individualisation des compteurs, gestion des abonnements, demandes de branchement, etc."

LES CIQ, RELAIS PRIVILÉGIÉS DE LA VIE LOCALE

Au cœur des dispositifs de proximité mis en place par le Groupe des Eaux de Marseille, les **Comités d'Intérêt de Quartiers (CIQ)** sont un maillon indispensable pour maintenir un dialogue permanent avec les usagers. En qualité de représentants des habitants d'un quartier, les CIQ sont conviés à de nombreuses rencontres et réunions d'information concernant des sujets qui touchent à la vie quotidienne (travaux, circulation, mise en place du télé-relevé des compteurs d'eau...).

Les CIQ étaient également à l'honneur l'an dernier lors de la Foire de Marseille. A cette occasion, des responsables de la SEMM et de la Métropole AMP ont reçu une délégation pour en informer les membres sur les usages de l'eau sur la voie publique, afin de communiquer sur les différents dispositifs existants : boîtes de lavage, bornes monétiques et "Valis'Eau".

Promouvoir la connaissance de nos métiers

Le Groupe des Eaux de Marseille a renouvelé, en 2017, sa participation aux **Journées Européennes du Patrimoine**, les 16 et 17 septembre. Pour l'occasion, la Métropole AMP et les sociétés Eau de Marseille Métropole, Assainissement d'Est Métropole et Assainissement d'Ouest Métropole ont ouvert les portes de **3 sites d'exploitation** au public.

Il s'agissait du bassin décanteur de Saint-Christophe, entre Rognes et la Roque d'Anthéron, et des stations d'épu-

ration de La Ciotat et de Châteauneuf-les-Martigues. Ces installations ont accueilli **150 visiteurs, au total**, pour une visite guidée par les exploitants.

Pour la première fois, des **panneaux pédagogiques** mobiles ont été installés pour faire découvrir aux visiteurs la **biodiversité locale** au plan de la flore comme de la faune.



Interventions pédagogiques dans les écoles

A la demande des enseignants, les membres de l'équipe de la Communication ainsi que des **collaborateurs volontaires** du Groupe se déplacent au sein des classes de CM2 pour effectuer des **interventions pédagogiques**.

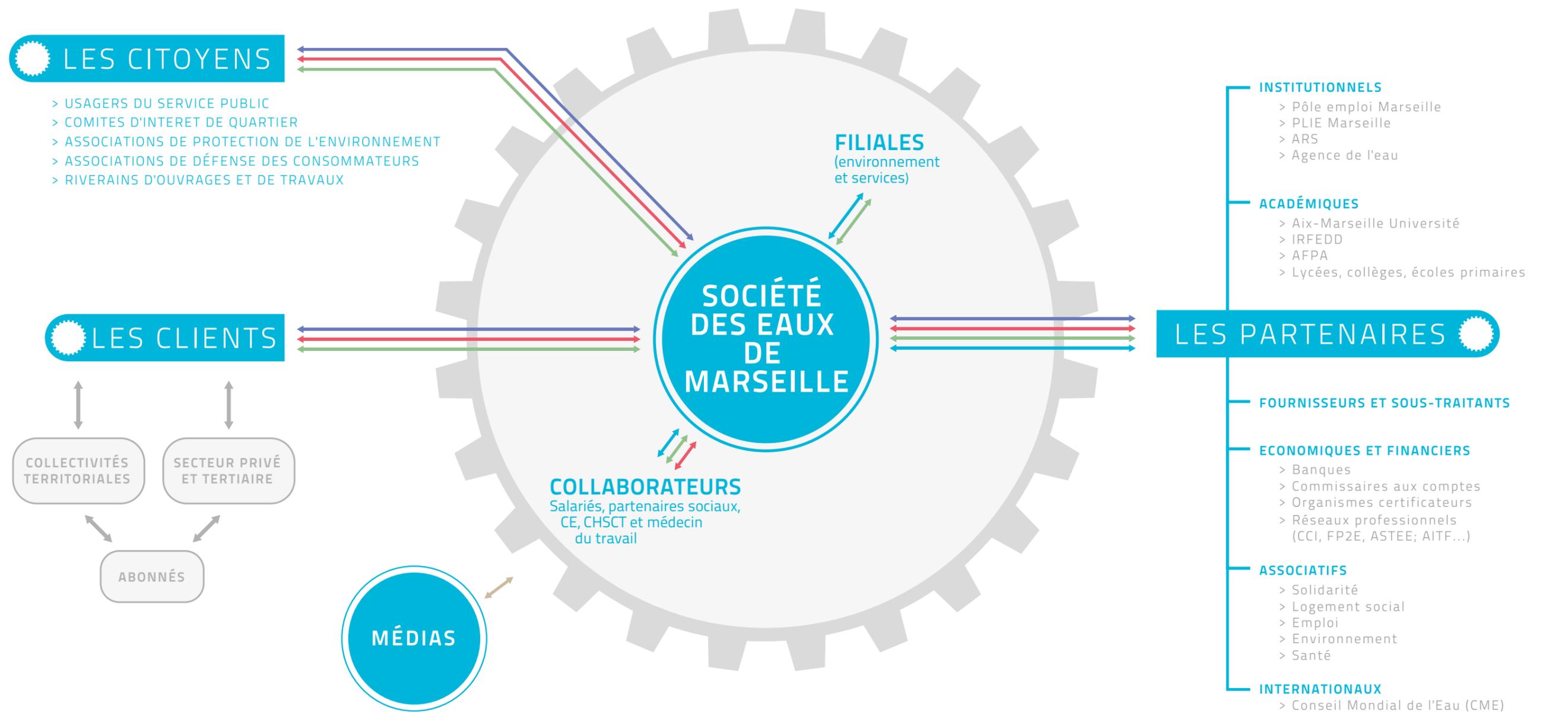
Quelque **3000 élèves** ont ainsi été sensibilisés par le Groupe en 2017, dont plus de 2000 sur l'ensemble du territoire de Marseille Provence. Un rendez-vous citoyen pour **éveiller les enfants aux enjeux de l'eau dans le monde**,

mais aussi aux **thèmes de l'hydratation et de l'hygiène** comme de la nécessaire préservation de la ressource.

A l'occasion de la Journée Mondiale de l'Eau, le 22 mars, l'accent a également été mis sur la pédagogie autour des Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU. Un **série d'animations a été organisée auprès d'écoles et de centres aérés**, à Marseille. Ainsi 3000 enfants ont été sensibilisés aux enjeux de l'eau à l'école primaire.



LES PARTIES PRENANTES DE LA SOCIÉTÉ DES EAUX DE MARSEILLE



L é g e n d e

- Solidarité
- Implication citoyenne
- DD/Environnement
- Progrès social
- Relais d'opinion

SOLIDARITÉ ICI ET AILLEURS

SOLIDARITÉ DE PROXIMITÉ

Œuvrer pour l'accès à l'eau dans notre région et à l'international est l'un des engagements historiques du Groupe des Eaux de Marseille, que ce soit à travers l'aide d'urgence ou la mise en œuvre de solutions durables pour les populations.

Les difficultés pour faire face aux dépenses d'énergie et charges du logement, dont l'eau, touchent toujours plus de ménages en France (32% en 2017). Dans ce contexte, l'accompagnement des usagers en difficulté fait partie des priorités de la mission de service public assurée par les sociétés du Groupe des Eaux de Marseille.

Agir aux côtés des associations de proximité

La Société Eau de Marseille Métropole a conclu **27 conventions de partenariat** avec des associations dédiées à l'accès aux droits et à l'accompagnement des familles en difficulté des **quartiers défavorisés de Marseille**. Cela permet de mettre en place des actions de sensibilisation ciblées autour des **économies d'eau**, ainsi que du tri des déchets.

Des **réunions d'information collective** dans des résidences ou dans les locaux des structures associatives, mais aussi des **actions de suivi individualisées** font partie de l'éventail des mesures déployées par le service Solidarité de la SEMM pour la prévention des impayés. Dès lors que les difficultés de paiement sont avérées, la formation des travailleurs sociaux permet de préparer ces conseillers pour mieux orienter les familles vers les **aides financières** à leur disposition pour le paiement des factures dans le cadre du **dispositif de Solidarité "Access'Eau" déployé par la SEMM**.

Organisés par l'association Médiance 13, plusieurs ateliers multi-partenaires ont permis de s'adresser à un public de familles suivies par les travailleurs sociaux. Les animations ont été assurées par les médiateurs de l'association soutenus par l'équipe Solidarité de la SEMM. L'occasion d'offrir des **kits d'économie d'eau** et des supports d'information aux participants.

Eau et énergie, un partenariat solidaire et cohérent avec EDF

Plusieurs actions de sensibilisation aux économies d'eau et d'énergie ont été organisées avec EDF.

Ainsi lors de la Semaine de la prévention contre la précarité énergétique, **des ateliers ont été animés** avec l'appui du HAPI (Habitat Pédagogique Itinérant), dans plusieurs cités et résidences de la région marseillaise. Cette action a permis de présenter des **éco-gestes** auprès des habitants dans un décor reproduisant les pièces d'un logement.

Et avec les CCAS

De même, des sessions de sensibilisation ont également été programmées en partenariat **avec les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)**, dont celui de Septèmes-les-Vallons. Au programme : des conseils pour réaliser des économies d'énergie et d'eau à son domicile et des animations ludiques pour les enfants.



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 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."



Des actions auprès des populations fragilisées

La Société Eau de Marseille Métropole est membre du groupe de travail sur la précarité énergétique constitué par les associations et acteurs de la solidarité et de la médiation sociale : l'Ampil, Médiance 13, ESF Services et les Compagnons Bâtitisseurs, avec le concours des bailleurs sociaux.

Objectif : préparer les nouveaux arrivants à adopter les bons réflexes pour la **maîtrise de leurs consommations** d'eau dans leur logement.

Des réunions d'information collective se sont déroulées, en septembre, dans des **résidences de jeunes travailleurs**,

comme celles gérées par l'Association Alotra. Il s'agit de logements et mis à la disposition des actifs âgés de 18 à 30 ans, inscrits dans une démarche d'insertion par l'emploi ou de formation.

Les interventions auprès des **locataires de résidences de logements sociaux** ont émaillé l'activité du service Solidarité, en 2017. Ainsi au sein du Parc Kallisté, une copropriété en difficulté qui compte 753 logements répartis en 9 bâtiments, dans le 15^e arrondissement de Marseille. Ces réparations de fuites, l'installation de matériels économes et les éco-gestes ont été abordés.

Enfin, un atelier de **sensibilisation à la maîtrise de l'eau** et de l'énergie a été organisé l'an dernier à Marseille pour les adhérents de la mutuelle Malakoff Médéric.

BÉNÉVOLAT SALARIÉ : LE SOUTIEN AU CLUB DU CŒUR

Le Club du Cœur réunit des salariés du Groupe des Eaux de Marseille bénévoles. Cette association met en œuvre un panel d'activités caritatives pour aider les personnes fragilisées (enfants, personnes âgées, malades, handicapées). Elle apporte son concours à des associations humanitaires et lance ses propres actions de proximité.

A l'occasion de la Semaine du Développement Durable 2017, le Club du Cœur a mené une information sur sa mission et ses actions auprès des collaborateurs du Groupe. Un dépliant a été distribué afin de recruter de nouveaux adhérents et sympathisants pour mener à bien différents projets.



Club du cœur
Groupe des Eaux de Marseille

ENGAGEMENT INTERNATIONAL EN FAVEUR DE L'ACCÈS À L'EAU

L'année 2017 aura été marquée par la mobilisation du Groupe des Eaux de Marseille sur la voie de l'Objectif n°6 de Développement Durable de l'ONU, pour garantir l'accès de tous à l'eau potable et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau.

Des rencontres internationales sous le signe du partage

En collaboration avec l'Institut Méditerranéen de l'Eau (IME), la Métropole Aix-Marseille-Provence et la SEMM ont organisé, en octobre dernier, au Palais du Pharo, le **1er Colloque international Eau Métropole**, autour de la question "Préservons l'eau : Quelles solutions innovantes pour la gestion durable des services d'eau ?"

A cette occasion, **180 acteurs de l'eau de 11 nationalités** ont fait part de leurs retours d'expérience de terrain sur des problématiques communes. Ces échanges ont permis de dégager 3 thématiques prioritaires : **amélioration de la gestion des ressources ; recherche de solutions innovantes** face au dérèglement climatique ; mécanismes de financement en termes de **coopération internationale** et d'aide au développement.

Cet événement a précédé la **2ème Conférence internationale "Eau et Climat"**, organisée par le Conseil Mondial de l'Eau, à Marseille, en amont de la COP23 de Bonn-Fidji. Des questions déterminantes ont émergé de cette rencontre, telles que les besoins en eau pour nourrir la planète, la résilience urbaine et l'accès à l'eau en Afrique dans le contexte des changements climatiques, **avec la participation de plus de 150 décideurs de haut niveau.**

Ces **deux temps forts** ont permis de mobiliser et encourager les acteurs de la sphère technique, scientifique et institutionnelle afin que leurs réflexions communes portent **les enjeux de l'eau au cœur des discussions sur le climat.**



MAMADOU DIA

Président d'Aquafed et Vice-Président de la Sénégalaise des Eaux

"Les problématiques de l'eau sont complexes. A ce titre, il est essentiel d'échanger les expériences qui sont recueillies dans le cadre de ce colloque et d'essayer de les implanter en les adaptant aux conditions locales de chaque pays. On a pu comparer les expériences d'opérateurs publics, comme les régies marocaines, ou privés, comme la SEMM ou la Sénégalaise des Eaux. C'est la combinaison de tous les éléments positifs de chacune de ces expériences qui permettra de fonder un service d'eau efficace, qui puisse répondre aux attentes des populations et des collectivités locales."



Acteur régional de la coopération décentralisée

La Société Eau de Marseille Métropole assure avec la Ville de Marseille, la Vice-présidence du réseau **Territoires Solidaires**, qui rassemble les acteurs de la coopération internationale en région Provence Alpes Côte d'Azur.

En partenariat avec l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse (RMC), la Semm a participé à l'organisation d'une **journée d'information sur les mécanismes de financement pour les projets de coopération** concernant l'eau, dont le dispositif 1% solidaire Loi Oudin Santini.

Dans le cadre de cette loi et de la délégation du service public de l'eau, un deuxième appel à projets de Solidarité et de Coopération Internationale a été lancé, par la Métropole Aix-Marseille-Provence. Pour être éligibles, les projets, doivent permettre de **favoriser l'accès à l'eau potable** des populations en situation de stress hydrique et d'améliorer l'assainissement et la sécurité sanitaire. En 2016, un premier appel à projets avait permis de soutenir **12 projets d'accès à l'eau** et à l'assainissement menés en Afrique subsaharienne et en Méditerranée.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET INSERTION PROFESSIONNELLE

L'écoute de ses interlocuteurs et de ses parties prenantes fait partie des valeurs intrinsèques de la Société des Eaux de Marseille. À 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.

LES COLLABORATEURS, FORCE VIVE DU GROUPE

Priorité à la prévention

Une semaine pour convaincre

Lors de l'édition 2017 de la **semaine de la santé et de la sécurité au travail**, l'accent a été mis sur le **risque routier**, le **risque d'agression** et la **prévention des maladies cardio-vasculaires**. L'occasion également d'assurer la promotion de nos formations face aux risques professionnels en direction de nos clients et partenaires, dont celle qui prépare au Certificat d'aptitude au travail en espace confiné (Catec) et AIPR (Autorisation d'intervention à proximité des réseaux).

Les incivilités urbaines au menu d'une table ronde

Face aux incivilités et comportements agressifs dont ses collaborateurs sont victimes régulièrement, la SEMM a pris l'initiative d'organiser **une table ronde qui a réuni**, en novembre, de nombreuses entreprises et opérateurs de service public venus **partager leurs expériences**.

Sécurité routière : le Groupe s'engage sur une charte

En répondant à l'appel national de **Prévention Routière**, le Groupe Eaux de Marseille s'est engagé en signant le 1er mars une charte opposable en faveur de la sécurité routière au travail.

Parmi les engagements de la charte, la sobriété et la non-utilisation du téléphone au volant, le port de la ceinture de sécurité, mais aussi **une démarche volontariste en faveur de la sensibilisation des salariés aux risques routiers**.



KARIMA BERRICHE

Médiatrice sociale et formatrice Médiance 13

"Les agents terrain et d'accueil du Groupe des Eaux de Marseille sont parfois confrontés aux incivilités et à la violence urbaine. Ainsi, dans le cadre de sa Semaine de la Santé et de la Sécurité au Travail, la Sem nous a confié en novembre dernier une action de sensibilisation auprès de 170 collaborateurs, au travers de 17 ateliers, afin de leur fournir des clés pour désamorcer les conflits. En ce qui me concerne, j'ai pu mettre à profit mon expérience passée en tant que directrice d'un Centre Social et ma formation en sociologie et de médiatrice sociale pour leur transmettre, avec ma collègue, les bases de la médiation dans la gestion des conflits, notamment la règle des "4 c" (comme courtois, calme, constant et consistant). Partant de situations vécues par les agents, ces ateliers ont été des véritables espaces d'échanges qui ont fait émerger des savoir-être et des savoir-faire très pertinents."



UN ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

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.

Au cœur du réseau régional "100 Chances, 100 Emplois"

Membre du réseau d'entreprises partenaires "100 Chances, 100 Emplois", la Sem a organisé des réunions et participé aux cinq rencontres qui se sont déroulées tout au long de l'année en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes peu qualifiés et issus de quartiers sensibles. Lancée en 2012 par Schneider Electric au niveau national, cette initiative a été co-pilotée à Marseille par l'antenne Sud de la Mission Locale et compte actuellement 77 entreprises mobilisées.

Ce dispositif a permis d'accompagner et de révéler le potentiel de 310 jeunes marseillais peu qualifiés et issus de quartiers sensibles et, pour **75% d'entre eux, d'accéder au monde du travail via un emploi ou une formation en alternance**.

Clause d'insertion Sociale

L'insertion professionnelle est au cœur des préoccupations sociétales, comme en témoigne la clause sociale inscrite au contrat de délégation de service public confié, en 2014 pour 15 ans, à la SEMM, par la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Cette démarche s'est notamment traduite par l'animation de partenariats, notamment avec la Mission Locale qui accompagne les entreprises dans ce domaine au travers de nombreuses actions :

- En 3 ans, depuis 2015, **29 embauches ont été réalisées au titre de la clause dont 4 en CDI**.
- Un contrat de professionnalisation au métier d'agent réseau a été créé au sein de l'entreprise pour **former des personnes sans qualification**.
- Un contrat de sous-traitance de longue durée a été conclu avec l'Etablissement d'aide par le travail (ESAT) de la Valbarelle pour la remise en état des abris compteurs.
- De nombreux partenariats ont été renforcés (PLIE, Cap Emploi, 100 Chances 100 Emplois...).



Partenaire du Salon "Jeunes d'Avenirs"

Le Groupe des Eaux de Marseille s'est de nouveau associé en 2017 au Salon Jeunes d'Avenirs, axé sur l'emploi, la formation et le **conseil personnalisé aux candidats de moins de 25 ans**.

La 3ème édition de cette manifestation s'est déroulée au Parc Chanot, avec la participation de 6000 jeunes. A cette occasion, une centaine de personnes ont été renseignées et une trentaine de candidatures ont été déposées sur le stand ou par voie électronique. Enfin, **six de ces candidatures ont été incluses dans le projet Mission Locale pour le recrutement d'alternants**.





MIXITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES : LA PLACE DES FEMMES

En 2017 les femmes représentent 23% de l'effectif total de l'entreprise et 40% de ses embauches annuelles. Avec une volonté accrue d'encourager leur accès aux postes d'exploitation tant à la Sem que dans ses filiales.

Un trophée de l'Emploi au féminin

Dans le cadre des "Trophées de la clause sociale" organisés à l'initiative de l'association Emergence(S) qui anime le Plan Local d'insertion pour l'Emploi (PLIE) du territoire Marseille Provence, le Groupe a remporté l'an dernier le trophée dit de "L'emploi au féminin".

Cette opération visait à mettre en lumière les démarches les plus remarquables en matière d'insertion professionnelle en lien avec les clauses sociales d'appels d'offres dans 5 catégories, dont l'emploi des femmes.

La Semaine de la Mixité au sein du Groupe

Du 6 au 10 mars 2017, le Groupe Eau de Marseille a fortement communiqué sur sa démarche de mixité au travers d'animations, de conférences et d'ateliers organisés avec ses partenaires - réseaux de crèches et Centre d'information sur les droits des femmes (CIDFF).

En interne, plusieurs tables rondes ont accueilli les collaborateurs du Groupe sur des sujets aussi divers et complémentaires que «Concilier vie professionnelle et vie parentale», «Martiens et Vénusiennes : comment travailler ensemble ?» ou encore «Vie professionnelle/vie personnelle : double journée?».

D'autre part, l'association Femmes Chefs d'entreprises a été accueillie au sein de l'entreprise pour un moment d'échanges avec plusieurs responsables du groupe, à l'occasion de la Journée internationale de la Femme célébrée le 8 mars.

Contre les violences domestiques

La direction des Ressources Humaines de la Sem a participé à une table ronde organisée à la Préfecture des Bouches-du-Rhône par la fondation Agir Contre l'Exclusion sur le thème "Quand les violences privées impactent les entreprises".



SANDRA CHABOT

Chargée de mission égalité au CIDFF

« Encore aujourd'hui, on considère que les hommes sont plus disponibles en termes d'amplitude horaire que les femmes, qui sont censées s'occuper des enfants. L'instinct maternel n'y est pour rien dans ces rôles, qui sont le fruit de l'éducation, du poids de nos cultures et de l'organisation de nos sociétés. Aujourd'hui, il est admis qu'un homme puisse s'occuper de son enfant aussi bien qu'une femme ».



INSERTION PROFESSIONNELLE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le Groupe, membre actif du Cercle des référents Handicap

A l'initiative d'organismes œuvrant pour l'insertion des personnes handicapées au travail, la Sem a organisé en 2017, une réunion du Cercle des Référents Handicap, un réseau dont elle est membre, sur le thème "Prendre en compte le handicap invisible dans la vie professionnelle". Ce type de handicap regroupe les maladies psychologiques, mentales ou sensorielles. 50 participants se sont mobilisés pour traiter du sujet. Au programme : des interventions de différents partenaires, des échanges et des visites techniques.

Le service public de l'eau accessible aux clients non-voyants et malvoyants

Le Groupe des Eaux de Marseille propose aux clients déficients visuels une assistance et l'accès complet aux différents services. Facture, charte service client, règlement de service et des publications telles que l'Inf'eau Client et l'Inf'eau Magazine peuvent ainsi leur être adressés sous un format adapté sur simple demande.

ENVIRONNEMENT ET BIODIVERSITÉ

Le Groupe des Eaux de Marseille suit une démarche de développement durable dans tous les aspects liés à l'exercice de ses métiers.

PRÉSERVATION DES RESSOURCES ET DE L'ENVIRONNEMENT

Une démarche de certification responsable

Gage d'un service de qualité, respectueux des personnes -usagers 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 2017, les entreprises du groupe ont vu leurs certifications reconduites et pour certaines, cette année a été l'occasion d'en recevoir de nouvelles :

- Sur l'ensemble de ses activités, la SEMM a été certifiée Qualité **ISO 9001**, Sécurité **OHSAS 18 001** et Environnement **ISO 14 001**.
- Le Centre Service Clients a également renouvelé sa certification **NF Services fin 2017**.
- Le Service de l'Eau a maintenu son **Service neutre en carbone** en 2017, grâce aux efforts sur l'énergie reconnus par la certification **ISO 50001** complétés par des opérations de compensation des gaz à effet de serre.
- Dans le cadre de sa démarche de gestion durable des

zones végétalisées des sites d'exploitation, la SEMM s'est vue renouveler le label "**Espace Végétal Écologique**" du site de Sainte-Marthe par l'organisme **Ecocert**.

- De même, un pré-audit de diagnostic a été effectué sur le site de Vallon Dol dans chacune des 10 thématiques du label : **paysage, biodiversité, eau, sol, air, bruit, énergie, déchets, matériels, matériaux et produits, aspects sociaux et humains**.
- L'audit de suivi annuel a confirmé le maintien des certifications ISO 9001 (Qualité) et ISO 14001 (Environnement) **pour l'ensemble des sociétés d'Eaux de Marseille Environnement** avec comme enjeu le passage de la norme à la version 2015.
- SPGS a obtenu pour 6 ans la certification pour le géo-référencement et la détection des réseaux. Enfin, cette même société et Bondil ont chacune renouvelé leur **certification QUALITASS** (compétence qualité sécurité) selon le référentiel de la Fédération nationale des Syndicats de l'Assainissement.

Des gobelets réutilisables pour les collaborateurs

A l'occasion de la **Semaine européenne de réduction des déchets**, une opération a été lancée pour réduire la production de déchets en interne par un geste simple : **remplacer les gobelets jetables par un récipient réutilisable**.

Chaque collaborateur de l'entreprise a ainsi reçu son propre gobelet "durable" et des sensibilisations ont eu lieu dans les principaux sites du Groupe.



SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

RENDEZ-VOUS DU MARDI 30 MAI AU LUNDI 5 JUIN 2017

Écogestes et citoyenneté : soyons acteurs !

LES ÉCOGESTES SUR L'EAU : UNE MISSION D'AMBASSADEUR
Économiser l'eau, c'est facile si on l'explique bien !
• Découvrez la MAISON DES ÉCOGESTES, conçue par le Groupe et présentée dans de nombreuses manifestations.

LES ÉCOGESTES AU BUREAU : UN COMPORTEMENT CITOYEN
Adopter ces gestes simples, c'est logique et automatique !
• Venez vous informer sur les écogestes au quotidien et sur les NOUVEAUTÉS pour le TRI DU PAPIER DE BUREAU.

ÉCOGESTES ET VIE ASSOCIATIVE : L'EXEMPLE DU CLUB DU CŒUR
Ensemble, on avance mieux !
• Informez-vous sur les ACTIONS 2017 du Club du Cœur pour la Solidarité et le Développement Durable.

Retrouvez-nous sur notre stand d'information
Le mardi 30 mai de 11h45 à 14h30 à Delanglade Restaurant - Coin café
Le jeudi 1er juin de 11h45 à 15h à Montfuron Hall du bâtiment Azur
RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Eaux de Marseille
eauxdemarseille.fr

Une Semaine du Développement durable riche en actions

Lors de la Semaine du Développement durable, du 30 mai au 5 juin, un programme riche en initiatives a été organisé à l'intention des salariés comme du grand public avec la protection de l'environnement pour fil conducteur. Au programme : des animations organisées à Marignane, Carnoux, Châteauneuf-les-Martigues sur le thème "**Je bois l'eau du robinet, je protège ma planète !**" et "Economisons et préservons l'eau, ressource essentielle à la vie". Les participants ont été sensibilisés à la réduction de déchets par la consommation d'eau du robinet, dépliants à l'appui.

Les équipes de Silim Environnement étaient également présentes à Marignane pour expliquer le tri des déchets de façon ludique, grâce à un jeu de l'oie géant et à une borne interactive.

Des déblais recyclés pour nos chantiers

Dans le cadre de ses objectifs de développement durable, la SEMM a demandé aux entreprises chargées des travaux de renouvellement de canalisations d'eau potable **d'utiliser des remblais recyclés** lors des opérations de terrassement sur leurs chantiers (51% des chantiers concernés).

Une démarche en faveur de la biodiversité

Dans le cadre de la délégation de services publics avec la Métropole Aix-Marseille-Provence, des **plantations d'arbres** fruitiers, arbustes et autres espèces végétales adaptées ont été effectuées par la filiale spécialisée Bio-techna autour du canal de Marseille et dans l'enceinte des réservoirs et des centres de production d'eau potable.

Avec l'assistance du bureau d'études spécialisé Naturalia Environnement, la SEMM a mis en place **85 nichoirs** à insectes, abeilles et oiseaux. D'autres petits mammifères et reptiles ont également été hébergés aux abords des ouvrages d'eau. Des trappes d'accès ont été placées dans les clôtures pour permettre le passage d'espèces locales.

Dans la continuité d'un projet pédagogique pour favoriser la biodiversité autour des sites d'exploitation, la SEMM a poursuivi son action en partenariat avec l'association **Colinéo auprès des écoliers marseillais**. Des interventions en classe sur la faune et la flore méditerranéenne ont été effectuées par deux animateurs naturalistes. Ensuite, les enfants ont bénéficié d'une demi-journée de sensibilisation sur le terrain intitulée "Je plante la biodiversité".

Promotion de l'apiculture locale

La SEMM a mis en place des projets et des partenariats avec des associations d'apiculteurs, dont le projet MAIA afin de permettre la pose de ruches sur plusieurs sites d'exploitation adaptés. Favorisant la pollinisation des espèces végétales, ces insectes sont de vrais **indicateurs biologiques de la santé de l'écosystème** dans lequel ils évoluent.

C'est le site autour du bassin de Réaltor qui a pu accueillir le plus grand nombre de ruches, une trentaine depuis l'année 2016. La première récolte de miel a été symbolique une distribution de quelques pots aux salariés de l'**ESAT (Établissement de Soutien et d'Aide par le Travail) qui participe à la fabrication de nichoirs et autres dispositifs.**



Pour une course Marseille-Cassis éco-responsable

Partenaire pour la 13ème année consécutive de la célèbre course Marseille-Cassis, le Groupe des Eaux de Marseille a proposé une **nouveauté** en octobre dernier dans le cadre de sa démarche en faveur de l'environnement. Quelque **2000 gourdes-ceintures ont été offertes** aux coureurs ayant choisi de devenir **ambassadeur éco-responsable.**

Un dispositif de **ravitaillement constitué de rampes de robinets**, avec le renfort de **porteurs d'eau** du robinet, a favorisé la **réduction des déchets plastiques** générés par l'utilisation des bouteilles fournies aux quelque 17 000 participants.



QUELQUES CHIFFRES CLÉS EN 2017

180

acteurs de l'eau de 11 nationalités ont participé au 1er colloque international Eau Métropole

186

travailleurs sociaux et médiateurs ont été formés par l'équipe Solidarité de la SEMM

667

arbres fruitiers et un kilomètre de haie ont été plantés le long du canal.

913

abonnés en difficulté ont bénéficié d'une aide directe au paiement de leur facture d'eau par l'intermédiaire de leur Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

51%

des chantiers de renouvellement de réseaux ont utilisé des déblais recyclés

69%

des consommations électriques des sites d'exploitation gérés par la Société Eau de Marseille Métropole sont d'origine renouvelable.

3 009

enfants sensibilisés aux enjeux de l'eau en école primaire

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

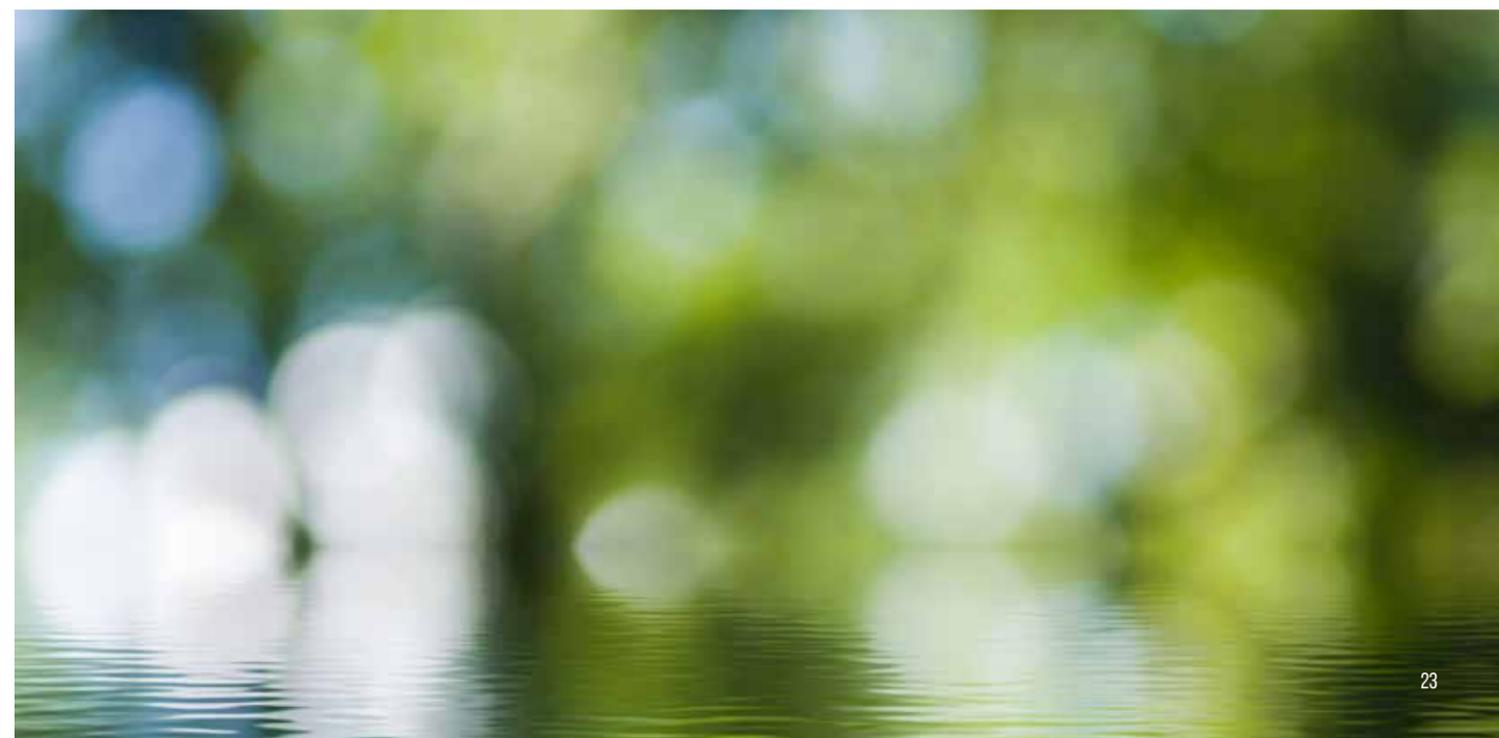
Les services de la Société des Eaux de Marseille et ses filiales veillent, dans le cadre de leurs missions, à respecter la législation en vigueur, à tous les niveaux.

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 réclamations, analyses de qualité de l'eau, ainsi que la carte des travaux sur voie publique en temps réel, notamment.





25, rue Edouard Delanglade
13006 Marseille