

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-
FINANCIERE POUR L'ANNEE 2018



AVRIL 2019



SOMMAIRE

I – LE MODELE D’AFFAIRES.....	5
II - LA MATRICE DE MATERIALITE	8
1. LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX RSE	8
2. APPROCHE PAR LES RISQUES	9
3. L’IDENTIFICATION DES RISQUES ET ENJEUX RSE.....	9
4. LA HIERARCHISATION DES RISQUES ET ENJEUX RSE	10
III – VOLET SOCIETAL	15
1. IMPLICATION DANS LE DEVELOPPEMENT TERRITORIAL	15
1.1. POLITIQUE	15
1.2. PRINCIPALES ACTIONS 2018.....	15
1.3. INDICATEURS 2017-2018.....	17
2. ENGAGEMENT CULTUREL ET CITOYEN	17
2.1. POLITIQUE ET ORGANISATION	17
2.2. PRINCIPALES ACTIONS EN 2018	18
2.3. INDICATEURS 2017-2018.....	21
3. PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES.....	22
3.1. PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES CLIENTS	23
3.2. ACTIONS 2018.....	26
4. LES AUTRES PARTIES PRENANTES.....	27
4.1. LES EVENEMENTS MAJEURS EN 2018	27
4.2. INDICATEURS 2017-2018.....	30
5. ECOSYSTEME ET INNOVATION	30
5.1. POLITIQUE ET ORGANISATION	30
5.2. ACTIONS 2018.....	31
5.3. INDICATEURS 2017-2018.....	33
6. ACHATS RESPONSABLES	34
6.1. POLITIQUE	34
6.2. ACTIONS 2018.....	34
6.3. INDICATEURS 2017-2018.....	35
7. ETHIQUE DES AFFAIRES	35
7.1. ACTIONS 2018.....	35
7.2. INDICATEURS 2017-2018.....	36
IV - VOLET ENVIRONNEMENTAL.....	37
1. PREVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET POLLUTIONS.....	37
1.1. POLITIQUE ET ORGANISATION DE LA SOCIETE POUR TRAITER LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES.....	37
1.2. IMPACTS SIGNIFICATIFS POUR LA SCP ET MOYENS DE MISE EN PLACE.....	38
1.3. MOYENS HUMAINS CONSACRES A LA PREVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX.....	39
1.4. ASSURANCES GARANTISSANT LES RISQUES EN MATIERE D’ENVIRONNEMENT	40
1.5. ACTIONS 2018.....	40
1.6. INDICATEURS 2017-2018.....	41
2. PRESERVATION ET GESTION DURABLE DE LA RESSOURCE EN EAU.....	41
2.1. LA CONCEPTION DE L’OUVRAGE	41
2.2. LA DISTRIBUTION DE L’EAU A LA DEMANDE GRACE A UNE REGULATION DYNAMIQUE.....	41

2.3.	LE CHOIX DU MODE DE FACTURATION	42
2.4.	LA GESTION GLOBALE DES RESSOURCES ET LA SECURISATION DES RESSOURCES LOCALES	42
2.5.	LA POLITIQUE DE RENOVATION	42
2.6.	LA SURVEILLANCE DE SES OUVRAGES	43
2.7.	LA SENSIBILISATION DE TOUS A LA GESTION ECONOMIQUE DE L'EAU	43
2.8.	ACTIONS 2018.....	43
2.9.	INDICATEURS 2017-2018.....	44
3.	REDUCTION DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE	44
3.1.	POLITIQUE	44
3.2.	ACTIONS RECENTES PARTICIPANT A LA REDUCTION DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE SUR LES POSTES D'EMISSIONS DIRECTES DE SOURCES MOBILES	45
3.3.	ACTIONS RECENTES PARTICIPANT A LA REDUCTION DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE SUR LES POSTES D'EMISSION INDIRECTES LIEES A LA CONSOMMATION EN ELECTRICITE	46
3.4.	ACTIONS RECENTES OU A VENIR POUR LA PRODUCTION D'ENERGIES RENOUVELABLES.....	46
3.5.	ACTIONS 2018 SUR LES SOURCES MOBILES ET LA CONSOMMATION ELECTRIQUE.....	46
3.6.	INDICATEURS 2017-2018.....	47
4.	TRANSITION ENERGETIQUE	47
4.1.	LA POLITIQUE.....	47
4.2.	AVANCEMENT ET REALISATIONS A CE JOUR.....	48
4.3.	ACTIONS 2018.....	48
4.4.	INDICATEURS 2017-2018.....	49
5.	ECONOMIE CIRCULAIRE	49
5.1.	LES DECHETS.....	50
5.1.1.	ACTIONS 2018.....	50
5.2.	ANALYSE DU CYCLE DE VIE	51
5.2.1.	ACTIONS 2018.....	52
5.3.	REUTILISATION DES EAUX TRAITEES (REUT)	52
5.3.1.	ACTIONS 2018.....	53
5.4.	INDICATEURS 2017-2018.....	53
V -	VOLET SOCIAL	54
	LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES DANS SES DIFFERENTES COMPOSANTES.....	54
1.	PRESERVATION DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES SALARIES	55
1.1.	POLITIQUE	55
1.2.	PLAN D'ACTION	56
1.3.	PRINCIPALES ACTIONS 2018.....	56
1.4.	INDICATEURS 2017-2018.....	57
2.	ECOUTE DES SALARIES PAR UN DIALOGUE SOCIAL RICHE.....	57
2.1.	POLITIQUE	57
2.2.	PLAN D'ACTION	58
2.3.	PRINCIPALES ACTIONS 2018.....	58
3.	INVESTISSEMENT DANS LE CAPITAL HUMAIN	59
3.1.	POLITIQUE	59
3.2.	LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES	59
3.3.	PRINCIPALES ACTIONS 2018.....	60
3.4.	INDICATEURS 2017-2018.....	60
4.	DIVERSITE ET EGALITE DE TRAITEMENT	61
4.1.	POLITIQUE	61
4.2.	PLANS D' ACTIONS.....	62
4.3.	PRINCIPALES ACTIONS 2018.....	62
4.4.	INDICATEURS 2017-2018.....	62

5.	QUALITE DE VIE ET BIEN-ETRE DES SALARIES	63
5.1.	POLITIQUE	63
5.2.	PLAN D' ACTIONS.....	63
5.2.1.	Communication « Ressources Humaines », répondre au besoin d' information	63
5.2.2.	Culture de la confiance et du droit à l' erreur.....	64
5.2.3.	Management par projet	64
5.2.4.	Projet Campus, vers un nouveau collectif de travail.....	65
5.2.5.	Télétravail, pour la conciliation des temps de vie	65
5.3.	PRINCIPALES ACTIONS 2018.....	65
5.4.	INDICATEURS 2017-2018.....	66
6.	SYSTEME DE REMUNERATION COHERENT	66
6.1.	POLITIQUE	66
6.2.	PLAN D' ACTIONS.....	67
6.3.	PRINCIPALES ACTIONS 2018.....	67
6.4.	INDICATEURS 2017-2018.....	67

I – LE MODELE D’AFFAIRES

La Société du canal de Provence (SCP), Société de droit privé a été créée en 1957. La majorité de son capital est détenue par les collectivités publiques de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d’Azur, son objectif étant de contribuer au développement des territoires desservis.

Par voie de concession, la SCP construit, exploite et entretient l’ensemble des ouvrages du canal de Provence, qui reviendront en 2038 à l’autorité concédante, la Région Sud Provence-Alpes-Côte d’Azur.

Le périmètre de la concession se déploie sur cinq départements : Alpes de Haute-Provence, Bouches-du-Rhône, Var, Vaucluse, Hautes-Alpes.

La SCP est un outil au service du développement durable et solidaire des territoires de la Région en assurant :

- l’apport d’eau indispensable au développement des territoires,
- la préservation de sa qualité,
- une desserte en eau sécurisée et équitable pour tous les usages,
- une action auprès de chacun des acteurs, jusqu’au consommateur final, afin qu’ils participent à une gestion responsable et économe de l’eau dans le respect de l’environnement.

La SCP assure ainsi **une mission de service public** en desservant en eau brute ou potable, une première typologie de clients composés de collectivités, d’industriels, dont les contrats reposent respectivement sur des usages urbains, de process industriels et de secours incendie.

Par ailleurs, la Société assure des dessertes, en eau brute, pour des usages domestiques, d’arrosage, d’irrigation pour l’agriculture et les golfs, de protection d’incendie pour une seconde typologie de clients constitués de 47 000 particuliers, agriculteurs, petites entreprises et artisans.

Au-delà de sa mission de service public de desserte en eau et de sécurisation de la Provence, la SCP propose également des **prestations de service et d’ingénierie** sur le secteur concurrentiel, en France et à l’international.

Son expertise et ses compétences dans les domaines de l’eau lui permettent d’apporter des réponses concrètes, responsables et durables à de nombreuses offres sur des marchés multiples qui s’appuient sur des références dans plus de 40 pays. Ces activités offrent de nombreuses opportunités pour nouer des partenariats avec des organisations disposant de compétences et d’expériences complémentaires.

Pour répondre aux besoins de ses clients, agriculteurs, particuliers, entreprises et collectivités en territoires ruraux, la SCP propose un large éventail d'offres de **prestations de service**. Des points de vente de proximité, les « Comptoirs du Matériel », sont implantés dans trois départements dans :

- les Bouches-du-Rhône, au Tholonet,
- les Alpes de Haute-Provence à Manosque,
- le Var, à La Crau.

Ces comptoirs permettent de répondre, dans le même temps, au conseil et à la vente de matériels. Qu'il s'agisse d'agriculture connectée pour l'irrigation à la parcelle, du pilotage de l'irrigation, de chantiers d'irrigation clés en main, ou du traitement de l'eau.

Ces prestations s'étendent également aux services réalisés par le laboratoire ; contrôles de la qualité de l'eau, géotechnique et bétons, tests et étalonnages de matériels hydrauliques.

Enfin, l'expérience de la SCP en tant que concessionnaire lui permet de répondre à des missions d'exploitation et de maintenance d'infrastructures hydrauliques dans le cadre de contrats d'affermage.

La SCP offre également une large gamme de **prestations d'ingénierie** aux organismes publics et privés sur la totalité des problématiques de l'eau : stockage de l'eau, transport et distribution, protection et prévention contre les inondations, télégestion, hydro-électricité, etc... Elle réalise les études, l'accompagnement et la mise en place de solutions concrètes, en réponse aux enjeux complexes du changement climatique.

Enfin, la production d'**énergies renouvelables** est devenue un enjeu majeur auquel la SCP contribue avec une stratégie de développement ambitieuse qui en fait son quatrième métier. Sa production d'hydroélectricité représente déjà l'équivalent du quart de sa consommation et de nombreux projets sont en cours aussi bien dans le solaire que dans l'hydraulique

MODELE D'AFFAIRES DE LA SOCIETE DU CANAL DE PROVENCE

Nos missions

- Concevoir, exploiter et maintenir les ouvrages nécessaires à la desserte en eau du territoire régional, en complément des ressources locales, Apporter des solutions concrètes, responsables et durables dans le domaine de l'eau et de l'énergie.

Une gouvernance consensuelle garante d'une grande stabilité



Nos valeurs

- Professionnalisme,
- Proximité,
- Développement responsable.



Nos ressources clés

- **Capital humain** : + de 500 collaborateurs, 30h de formation moyenne par an et par collaborateur.
- **Contrat de concession (jusqu'en 2038)** : conception-réalisation-exploitation d'ouvrages hydrauliques de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. La concession régionale représente un patrimoine de 2,7 milliards d'Euros.
- **Droits d'eau** sur les ressources Verdon, Durance et Siagne.
- **Implantation locale** : 10 centres d'exploitation, et 3 laboratoires en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- **Outremer et à l'international** : 7 implantations, à La Réunion, au Maghreb, en Afrique de l'Ouest, Asie du Sud Est et Caraïbes.

Notre création de valeur

Une entreprise concessionnaire de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur ayant une mission de service public de desserte et de sécurisation en eau de la Provence



Une société de service dans le domaine de l'eau, plus directement tournée vers les territoires ruraux régionaux



Une société d'ingénierie en capacité d'apporter des réponses aux enjeux complexes des territoires dans le domaine de l'eau



Une société engagée dans la production d'énergie renouvelable



- ## En chiffres
- 220 millions m³ mobilisés chaque année
 - 5 600 km de canalisations
 - 50 000 clients en Région Sud
 - Un rendement de transport/distribution de 85%
 - 9 microcentrales en production



Nos perspectives de croissance

- Aménagements et extensions de réseaux pour la sécurisation quantitative et qualitative de l'alimentation en eau des métropoles et l'irrigation agricole : 580 M€/20 ans d'investissements prévus, dont 70% pour l'agriculture
- Rénovation du patrimoine : 150 M€ sur 5 ans
- Développement des énergies renouvelables (hydroélectricité et solaire)
- Innovation (irrigation connectée, détection de fuites par drones, conception 3D des ouvrages, photovoltaïque flottant avec tracking, ...)

Développement de filiales ...

- SCP Energies renouvelables et développement territorial
- SCP Développement International
- OSHUN (en partenariat avec UJV Germi, Mios, Danone Communities et CAAP Création) opère un service de l'eau en milieu rural dans les pays en voie de développement, au travers de kiosques à eau connectés.

... et de sociétés de projet

- En région, sous forme de GIE ou SAS pour la production d'énergie renouvelable : Eyguières, Manosque...

II - LA MATRICE DE MATERIALITE

1. LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX RSE

La SCP s'est engagée depuis plus de vingt ans dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu à ses clients et de sa performance environnementale.

Les premières certifications ont été obtenues respectivement en 1995 pour la Qualité, et 1999 pour la protection de l'environnement, dans le respect des exigences des normes ISO 9001 et ISO 14001. En 2015, la certification OHSAS 18001 est venue compléter les précédentes afin de garantir un travail en toute Santé et Sécurité à ses salariés et à ses parties prenantes.

Dans le cadre du bilan à mi-parcours de son projet d'entreprise CAP 2020, la Société a précisé en septembre 2018 ses engagements sur les thématiques QSE, au travers d'un document listant ses objectifs pour servir au mieux les intérêts de ses clients, parties prenantes, collaborateurs et vis-à-vis de son environnement.

En 2019, la Société a souhaité qu'apparaisse plus clairement dans sa politique, la prise en compte de ses responsabilités sociales et sociétales. Le « Système de Management QSE » a évolué en un « Système de Management de la Production Responsable », englobant ainsi tous les engagements de la SCP en matière de QSE et de développement durable (RSE).

Un document intitulé « Politique de Production Responsable » (joint en annexe) réaffirme les valeurs de la SCP et affiche les objectifs pluriannuels qu'elle s'est fixée, en matière de QSE, mais aussi en matière de RSE.

Les 16 processus organisés pour assurer les engagements QSE ont ainsi vu leurs finalités étendues à une production responsable. Nos réseaux d'auditeurs et de correspondants contribuent également à partager cette culture.

Si un nouveau pas a été franchi cette année dans l'intégration de la RSE dans les processus métiers, il est à noter que la SCP a toujours réalisé ses activités comme une entreprise citoyenne, concourant au développement économique de la Provence et des régions ou pays pour lesquels elle intervient. Elle a mené ses missions en faisant prévaloir les droits et le bien-être des acteurs impliqués dans l'entreprise et ceux de la Société dans son ensemble.

Le projet d'entreprise CAP 2020 liste de nombreuses actions participant à améliorer sa responsabilité sociétale. Il s'appuie sur les valeurs fondatrices de la SCP « Professionnalisme, Proximité et Développement Responsable » lesquels trouvent écho chaque année dans plusieurs des objectifs de la Société.

2. APPROCHE PAR LES RISQUES

Depuis de nombreuses années, la SCP a privilégié cette approche afin de déterminer les facteurs susceptibles de limiter ses performances. Des plans d'actions sur la base d'analyses de risques ont été établis, en tenant compte également des éventuelles opportunités.

La Direction Juridique, Audit interne et Qualité a été créée en décembre 2017. Les ambitions de cette direction sont de trois ordres :

- protéger la Société et ses décideurs en utilisant l'approche par les risques,
- veiller à la conformité des activités de l'entreprise au regard de la réglementation et des normes,
- coordonner les missions de ces trois entités, et notamment les interventions de la Mission d'Audit Interne avec celles de la fonction QSE.

Un grand nombre de risques RSE étaient déjà pris en compte dans différentes analyses de risques de la SCP. C'est donc naturellement que la Société s'est focalisée en ce début d'année sur la hiérarchisation de ses risques RSE ; le détail et les résultats de ce travail sont présentés ci-dessous.

3. L'IDENTIFICATION DES RISQUES ET ENJEUX RSE

Pour identifier ses risques et enjeux RSE, la SCP s'est principalement appuyée sur les thématiques RSE, citées dans le Décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises.

De nombreuses réflexions avaient déjà été menées sur ces sujets, avec notamment un Diagnostic de Performance Globale en 2014, et un chantier participant à la définition du projet d'entreprise CAP 2020 visant à répondre à la question "Quelles ambitions en termes de RSE" en 2016.

Elles ont été complétées par les analyses de risques existantes au niveau des processus QSE, et par un benchmark d'autres sociétés. Ce travail a fait émerger les principales thématiques extra-financières pour la SCP.

L'ensemble des activités de la Société y compris les prestations à l'international a été prise en compte dans l'identification et la cotation des risques RSE.

Une réunion du Comité de Direction s'est tenue pour valider et entériner le choix de ces thématiques. Finalement, 20 enjeux, considérés comme essentiels, ont été retenus pour la performance opérationnelle de la SCP et pour ses parties prenantes.

Ces 20 enjeux ont été regroupés en trois catégories : Sociétal – Environnement – Social

Sociétal	Environnement	Social
Prise en compte des besoins des clients	Préservation et gestion durable de la ressource en eau	Préservation de la santé et de la sécurité des salariés
Prise en compte des besoins des parties prenantes (hors clients)		
Implication dans le développement local	Prévention des risques environnementaux et pollutions	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
Ethique des affaires		
Partenariats économiques	Transition énergétique	Qualité de vie et bien-être, des salariés
Achats responsables		
Rôle citoyen et culturel	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Ecoute des salariés par un dialogue social riche
Contribution au développement de l'emploi territorial		Système de rémunération cohérent
Actions solidaires	Economie circulaire	Diversité et égalité de traitement des salariés

4. LA HIERARCHISATION DES RISQUES ET ENJEUX RSE

Dès l'établissement de la liste des enjeux et des risques, la SCP s'est interrogée sur la meilleure solution pour hiérarchiser ces thématiques. La réalisation d'une matrice de matérialité est apparue comme pertinente pour classer ces enjeux au regard du contexte et des spécificités de l'entreprise.

Le classement de l'incidence de chacune des thématiques sur la performance opérationnelle de la SCP (axe des abscisses) et des attentes des parties intéressées internes et externes (axe des ordonnées) est nécessaire pour évaluer la convergence entre la SCP et ses parties prenantes. Néanmoins, faute de temps cette année, ces dernières n'ont pu être consultées.

Il a été, en revanche, souhaité qu'à terme, la matrice soit complétée par un échantillon représentatif de l'ensemble des parties prenantes. Par ailleurs, il conviendra de mesurer le niveau de maîtrise de chacune de ces thématiques (niveau de maîtrise symbolisé par des points de taille plus ou moins importante dans la matrice).

Afin d'établir l'axe des abscisses de cette matrice de matérialité, une évaluation des différents enjeux eu égard à leur impact sur la performance opérationnelle de la Société a été réalisée par chacune des 8 directions de la Société.

La grille présentée ci-dessous a été proposée comme exemple de grille de cotation, chaque thématique pouvant constituer un risque, une opportunité, ou les deux à la fois.

Impact = RISQUE				Impact = OPPORTUNITE		
Niveau		Impact financier	Homme/ Environnement	Image/Réputation	Homme/ Environnement	Image/Réputation
4	Impact très fort	De l'ordre de 10 M€	Affecte la santé des riverains et l'environnement. Affecte la santé des salariés à grande échelle.	La SCP n'est plus crédible. Le management est remplacé.	Affecte positivement la santé des riverains et l'environnement. Affecte positivement la santé des salariés à grande échelle.	La SCP a renforcé sa crédibilité. Le management est renforcé.
3	Impact fort	De l'ordre de 1 M€	Effet significatif probable sur la santé d'un ou de quelques salariés. Aucun effet sur les riverains. Quelques effets sur l'environnement.	Les activités de la SCP sont questionnées. La SCP perd en crédibilité.	Effet significatif positif probable sur la santé d'un ou de quelques salariés. Aucun effet sur les riverains. Quelques effets positifs sur l'environnement	Les activités de la SCP sont légitimées. La SCP gagne en crédibilité.
2	Impact modéré	De l'ordre de 100 k€	Effet probable sur la santé d'un ou de quelques salariés. Aucun effet sur les riverains ou sur l'environnement.	Publicité négative.	Effet positif probable sur la santé d'un ou de quelques salariés. Aucun effet sur les riverains ou sur l'environnement.	Publicité positive.
1	Impact faible	De l'ordre de 10 k€	Aucun effet sur les salariés ou les riverains. Aucun effet sur l'environnement.	Aucun effet sur la réputation.	Aucun effet sur les salariés ou les riverains. Aucun effet sur l'environnement.	Aucun effet sur la réputation.

Suite à la classification ainsi réalisée par chacun des directeurs, une synthèse des résultats a été élaborée et a abouti à la hiérarchie qui figure dans ce schéma.

● ● ● ● ● **Classement final des enjeux**

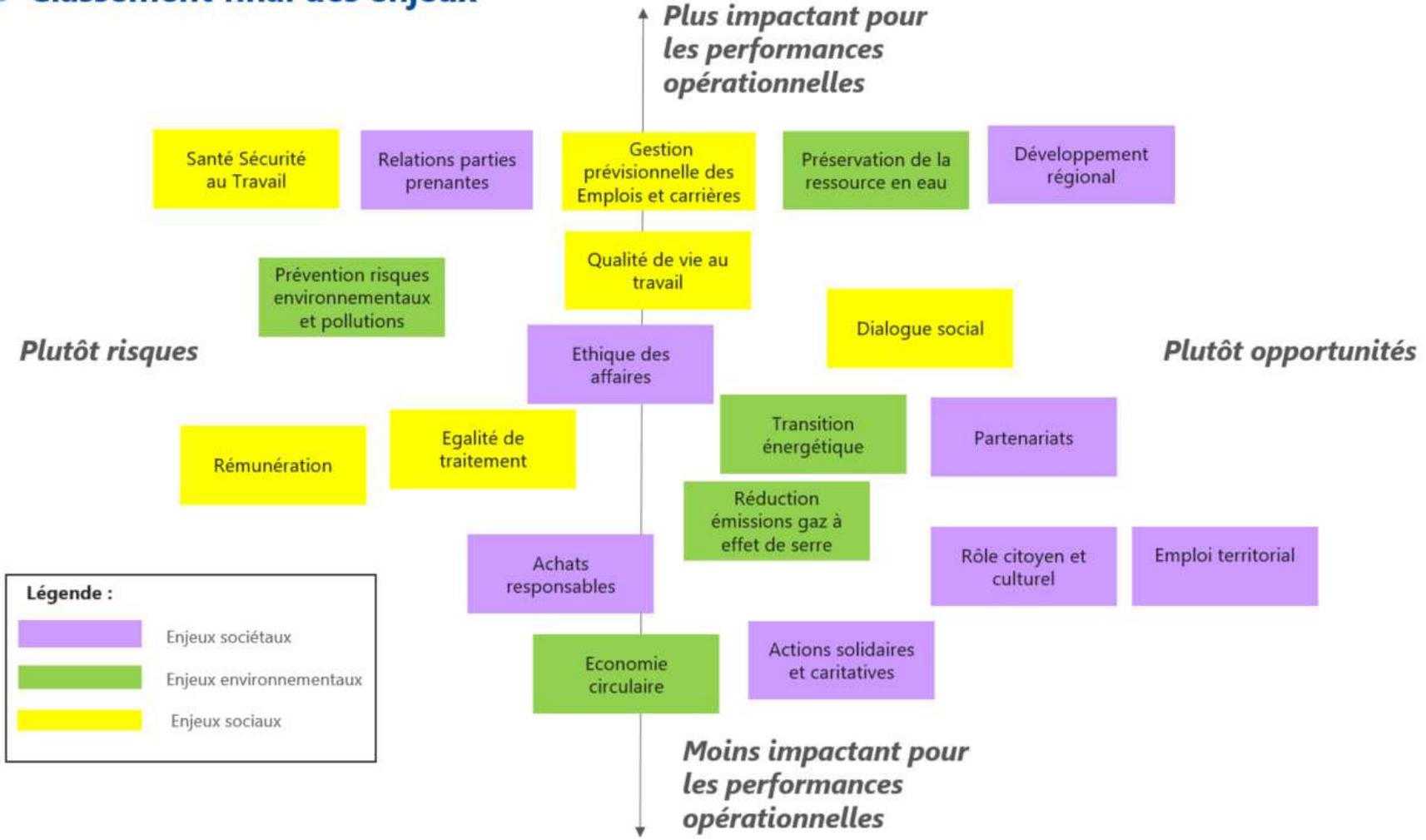


Tableau des risques et opportunités associés à chacun des enjeux RSE

Enjeux	Risques	Opportunités
Préservation de la santé et de la sécurité des salariés	Dégradation de la santé et du bien-être des salariés, accidents, absences, impact financier/pénal, motivation et, réputation	Santé et bien-être des salariés, entreprise exemplaire, diminution des absences, confiance, image
Prise en compte des besoins des clients	Choix de solutions concurrentes, perte de marchés et de clients sur les activités concurrentielles, développement freiné	Satisfaction des clients, confiance, développement favorisé
Prise en compte des besoins des parties prenantes (hors clients)	Choix de solutions concurrentes, perte de marchés sur les activités concurrentielles, insatisfaction écosystème, remise en cause de la stratégie de l'entreprise et développement freiné. Risque de perte du contrat de concessionnaire au terme de la concession, stagnation de l'activité	Satisfaction des parties prenantes, confiance, développement favorisé, adhésion à la stratégie de l'entreprise
Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences	Perte de compétences, perte de connaissances, départ des talents	Montée en compétences, attractivité, rétention des talents
Préservation et gestion durable de la ressource en eau	Image, perte de la ressource à long terme pour le territoire desservi, perte de la ressource première pour l'entreprise	Image, développement de la SCP et de sa clientèle
Implication dans le développement local	Perte de confiance des administrateurs, risque de perte du contrat de concessionnaire au terme de la concession, stagnation de l'activité	Image d'acteur majeur fiable pour le développement local, accompagnement dans son développement de l'économie régionale
Qualité de vie et bien-être, des salariés	Démotivation des salariés, absentéisme, départ des talents	Engagement des salariés, attractivité, rétention des talents
Ecoute des salariés par un dialogue social riche	Démotivation des salariés, turnover	Confiance des salariés au regard de leurs intérêts, implication des salariés
Prévention des risques environnementaux et pollutions	Image, détérioration de l'environnement, impact financier/pénal	Image, protection de l'environnement
Ethique des affaires	Réputation, impact financier/pénal, perte de confiance des parties prenantes	Image, clients, fournisseurs et partenaires de qualité
Système de rémunération cohérent	Démotivation, manque de reconnaissance, perte d'implication des salariés, sentiment d'injustice, absentéisme	Attractivité, engagement des collaborateurs, rétention des talents
Diversité et égalité de traitement des salariés	Démotivation, perte d'implication des salariés, sentiment d'injustice, réputation	Attractivité de l'entreprise
Transition énergétique	Réchauffement climatique, diminution des énergies fossiles, réputation	Lutte contre le réchauffement climatique, limitation du recours aux énergies fossiles, image

Enjeux	Risques	Opportunités
Echanges avec l'écosystème d'affaires	Isolement, perte de contact avec l'écosystème d'affaire	Partenariats gagnants-gagnants, enrichissement des connaissances, soutien de start-ups prometteuses, développement et diversification des services
Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Réchauffement climatique, diminution des énergies fossiles, réputation	Lutte contre le réchauffement climatique, limitation du recours aux énergies fossiles, image
Achats responsables	Coût global déficitaire, risques sociaux à long terme (environnement et santé sécurité au travail)	Coût global optimisé, amélioration de la protection de l'environnement, de la SST, des salariés, image
Engagement culturel et citoyen	Image, gaspillage de la ressource	Image, fidélisation, préservation de la ressource
Contribution au développement de l'emploi territorial	Réputation, limitation pour les appels d'offres publiques	Reconnaissance, participation à l'attractivité des territoires
Economie circulaire	Détérioration de l'environnement, gaspillage	Préservation de l'environnement, image
Actions solidaires	Non concerné	Image, attractivité pour les parties prenantes

Le Périmètre de la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) est circonscrit aux activités de la SCP, exercées en France métropolitaine et dans les départements d'outremer ainsi que par sa filiale française OSHUN. L'ensemble des collaborateurs qui dépendent de ces structures est ainsi pris en compte dans les politiques et actions de la Société et dans les indicateurs chiffrés.

Par ailleurs, il convient de souligner que les indicateurs clés qui sont mentionnés dans les tableaux figurant dans la DPEF sont calculés et suivis sur l'année civile.

Enfin, les thématiques suivantes ne sont pas significatives au regard des activités conduites par la SCP :

- Gaspillage alimentaire ;
- Lutte contre la précarité alimentaire ;
- Respect du bien-être animal ;
- Alimentation responsable, équitable et durable.

III – VOLET SOCIÉTAL

1. IMPLICATION DANS LE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

1.1. POLITIQUE

Depuis les années 1960, la SCP conduit une mission d'aménageur en Provence, au service du développement des territoires. Elle ne cesse d'adapter ses infrastructures, dans le cadre du contrat de concession qui la lie à la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Elle construit et exploite ses ouvrages avec l'ambition de répondre aux besoins en eau de ses clients et plus largement au développement économique de la Région, laquelle se trouve de plus en plus exposée à des situations de sécheresse récurrentes.

Ces circonstances constituent l'essentiel des défis à relever dans le futur alors que le changement climatique se manifeste chaque année, avec des épisodes de plus en plus marqués, comme l'illustre la très longue période de sécheresse qui a frappé la région provençale entre les mois de mai à novembre 2017 et sur la saison 2018 de mai à septembre.

Il convient ainsi d'assurer une maîtrise au plus juste des prélèvements et des consommations tout en sécurisant et en développant nos moyens de desserte vers les territoires de la Région. Les efforts sont notamment déployés vers les territoires ruraux, en ciblant les besoins spécifiques des clients les plus exposés, plus particulièrement l'agriculture aujourd'hui menacée par la faiblesse des pluies et l'évolution des températures. Une réflexion sur un nouveau programme d'investissement hydroagricole s'impose pour affronter ces changements profonds.

1.2. PRINCIPALES ACTIONS 2018

Compte tenu de l'importance de la filière viticole dans l'économie régionale, un programme d'aménagement conséquent lié à l'irrigation de la vigne, lancé en 2018 va se prolonger sur plusieurs années. Ces territoires couvrent environ 20 000 hectares, l'enjeu financier est estimé à un montant de l'ordre de 250 Millions d'Euros.

Pour préciser les enjeux de ce programme et adapter la politique d'investissement à la demande qui émane de différents territoires viticoles, la Société a engagé, avec l'approbation du conseil d'administration, une convention cadre de partenariat avec plusieurs syndicats de producteurs et la Chambre d'Agriculture du Var pour l'équipement en réseaux d'irrigation des territoires varois.

Pour mieux appréhender l'importance des investissements dans les domaines des travaux neufs et de la rénovation, les différents programmes toujours en cours en 2018, sont décrits ci-après.

- L'achèvement de la liaison Vidauban/Sainte-Maxime marque ainsi, cette année, le terme d'un programme de travaux important pour la sécurisation de la desserte en eau urbaine de l'Est Varois et de son littoral. 100 Millions d'Euros auront été investis depuis 10 ans dans

cet ensemble reliant les ressources du Verdon et du barrage de Saint-Cassien, et desservant au passage tout le centre Var ainsi que le golfe de Sainte-Maxime – Saint- Tropez.

- Dans le Vaucluse, un programme de développement des réseaux agricoles sur le Luberon, conçu, en 2015, lors du rattachement de ces territoires à la concession régionale, s'élève à lui seul à plus de 40 Millions d'Euros sur 10 ans.
- Enfin, un important projet visant à la sécurisation et à la diversification de l'alimentation en eau, pour un usage urbain, des communes de Val de Durance se déroule actuellement et devrait s'achever en 2018. Le marché de travaux représente 5.75 Millions d'euros.

Cette même année, les programmes d'investissement et de rénovation annuels se poursuivent et totalisent 45,5 Millions d'Euros. Ces dépenses se répartissent ainsi :

- 15,1 Millions d'Euros dont 10,7 Millions d'Euros de travaux,
- 30,4 Millions d'Euros en dépenses de rénovation.

Pour l'avenir, la SCP s'est engagée dans des actions pluriannuelles d'envergure qui s'inscrivent, d'une part, dans un plan quinquennal de rénovation atteignant 150 Millions d'Euros, dans un programme pluriannuel d'investissements de l'ordre de 580 Millions d'Euros sur 20 ans, d'autre part.

Ces programmes d'investissements et de rénovation sont de nature à fournir une activité importante à la SCP, qui assure la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre des opérations, et aux entreprises ; notamment de la région, dans le cadre d'appels d'offres et de sous-traitances.

L'activité de la SCP a ainsi permis de créer de l'emploi territorial direct ; la SCP a embauché, au cours de l'année 2018, 42 personnes en CDI.

En revanche, même si le recours aux entreprises des travaux publics est très important, et les chiffres de travaux en attestent, la SCP n'est toutefois pas en mesure d'apprécier l'impact de son activité sur la création d'emploi territorial indirect.

L'ensemble des activités de la SCP génère toutefois une activité conséquente en termes d'achats, lesquels s'effectuent avec des fournisseurs de la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, qu'il s'agisse d'achats de travaux et d'achats de fournitures et services.

Un examen des comptes fournisseurs a permis d'établir, pour les années 2017 et 2018, le tableau suivant.

Total des achats facturés au 31 décembre 2017 et 2018

Catégories d'achats en Millions d'Euros à la SCP	2017	2018
Achats de fournitures et services	22,24	20,73
Achats de travaux (investissements, rénovation)	28,53	25,61
Total achats en région Provence-Alpes-Côte d'Azur	50,77	46,34
Total des achats annuels	83,39	75,81

En 2017 et 2018, 61 % des achats (biens, services, travaux) sont effectués avec des fournisseurs implantés dans la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur où la Société exerce le principal de ses activités.

Les montants d'achats régionaux s'élèvent respectivement, en 2017 et 2018, à 50,77 et 46,34 Millions d'Euros. Ces montants représentent, pour ces deux années, 61 % de la totalité des achats et 55% du portefeuille total des fournisseurs de la SCP.

Cette analyse confirme l'implication de la SCP dans le développement des activités territoriales et, par un effet multiplicateur, les impacts sur l'économie locale. Sachant que cette proportion d'achats locaux est plutôt stable d'années en années.

1.3. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Respect du programme d'investissement et de rénovation	92 %	97.5 %	Amélioration du taux de réalisation des dépenses des programmes d'investissement et de rénovation de 5,5 points en valeur relative par rapport au budget et en valeur absolue (45,5 Millions euros en 2018 pour 44,4 Millions d'Euros en 2017).
Dépenses annuelle de rénovation dans le cadre du plan quinquennal rénovation en K€	32 094	30 388	Dans le cadre du programme quinquennal 2018-2022 , il est prévu que les dépenses de rénovation atteignent les 150 M€ à son terme, avec des variations annuelles en fonction des travaux réalisés.
Dépenses annuelle d'investissement dans le cadre du plan pluriannuel d'investissement en K€	12 273	15 079	Ce plan pluriannuel couvre 580 Millions d'Euros sur 20 ans et démarre en 2018.
Nombre total de recrutement en CDI	29	42	Les embauches en CDI témoignent de la forte dynamique en matière de recrutement externe.

2. ENGAGEMENT CULTUREL ET CITOYEN

2.1. POLITIQUE ET ORGANISATION

La SCP mène une politique active d'ouverture auprès de différents publics conformément à sa mission d'intérêt général et ses valeurs de proximité et de développement responsable. Elle est conduite par la Direction de le Communication et des Relations Institutionnelles, en lien étroit avec les différents directions ou services de la Société et tous les acteurs parmi ses parties prenantes, selon les thématiques traitées.

Plusieurs natures d'actions sont organisées par les collaborateurs de la SCP : des visites de sites, des conceptions d'événements dédiés, des actions de sensibilisations, des interventions sur des manifestations extérieures...en différents lieux de la Société :

Pour mener à bien toutes ces actions, la SCP apporte un soin particulier à développer les compétences de ses collaborateurs. Ainsi depuis deux ans, plusieurs personnes accueillant des groupes de visiteurs ont été formées en matière de présentation de la Société et de ses enjeux dans le contexte de changement climatique mais également de prise de parole en public avec un formateur issu du monde du théâtre.

La SCP encourage également, les achats auprès d'établissements du secteur protégé. Ainsi des prestations « traiteur » par une association qui emploie des personnes en situation de handicap. Ces moments de partage ont fait l'objet d'un film très apprécié des salariés, diffusé sur l'intranet et les réseaux sociaux.

Enfin, le rapport d'activité de la Société, nouveau format, « Prêts pour l'avenir » paru en 2017 a donné la part belle à de nombreux témoignages (partenaires, élus, start-up ...) témoignant de l'ouverture de la SCP sur son écosystème et de la satisfaction des publics reçus.

2.2. PRINCIPALES ACTIONS EN 2018

Près de 5 000 visiteurs sont accueillis annuellement, cela a été le cas en 2018.

- Actions de mise en valeur du patrimoine historique. Ainsi, plus de 20 groupes représentant environ 500 visiteurs ont pu visiter le site du Tholonet, un site exceptionnellement riche que ce soit par son histoire ou par son architecture.
- Démarches auprès des générations futures, afin d'aider à la prise de conscience de l'importance de la préservation de l'eau. Ce sont environ 1 300 élèves de la région provençale qui ont été sensibilisés à la préservation de l'environnement et à la gestion durable de la ressource en eau. La Société intervient de diverses façons :
 - accueils sur différents sites de la SCP lors de sorties scolaires,
 - interventions directement dans les classes,
 - prêts des EXP'EAU départementales itinérantes (sensibilisation au respect de l'environnement et à la préservation de la ressource en eau, dans une optique de développement durable),
- Accueil de délégations étrangères (kazakh et tadjik, arménienne, vietnamienne ...), et françaises (Association nationale des gestionnaires de digues, Syndicat Intercommunal d'Alimentation en Eau des communes de la région Est de Toulon, The Camp...),
- Accueil de personnalités qualifiées (C. Simon, Maire de la Crau et Vice-Président de la Métropole Toulon Provence Méditerranée et une vingtaine d'élus varois pour une visite du Centre d'Exploitation de La Crau et du Comptoir du Matériel –J.L. Videlaïne, Préfet du Var, accueilli au Tholonet pour présenter la SCP et ses savoir-faire, mais aborder également les grands enjeux actuels d'aménagement dans le département du Var- le Comité Provence-Corse des Conseillers au Commerce Extérieur Français, qui fait partie du réseau national des 4 000 chefs d'entreprises et experts de l'international...)

- Organisation d'événements pour sensibiliser sur différentes thématiques :
 - Dans le cadre de l'opération « Bimont fait peau neuve, barrage rénové, patrimoine préservé », deux journées portes ouvertes au public ont été organisées pour visiter le chantier en cours. Ces journées ont connu un vif succès avec près de 450 personnes présentes en avril. Puis en mai, cette journée était destinée, pour plus de 250 présents, aux élus, clients, et partenaires de la Société. Près de 1 050 personnes ont également été accueillies sur ce site emblématique tout au long de l'année.
 - A la demande de l'association Route Cézanne, la SCP a ouvert le parc du château le dimanche 7 septembre. Plus de 200 personnes ont pu ainsi assister à une conférence sur l'histoire de la Route Cézanne, pu écouter des contes pour enfants, comprendre l'histoire de l'eau en Provence et le rôle de la SCP.
 - Une soirée organisée par l'Agence Sénégal aux côtés de l'Adepta (association d'entreprises françaises spécialisées, constructeurs d'équipements et d'unités de production agro-industrielles en France et à l'étranger) à l'occasion du Salon SIAGRO de Dakar en mars 2018 : une trentaine d'invités pour évoquer comment produire mieux en Afrique pour une sécurité alimentaire.

Mais le rôle social et culturel de la SCP s'exprime aussi par d'autres biais :

- **Participation à des événements organisés par notre écosystème :**
 - aux « Indus'3 Days » les 20 et 23 février, aux côtés des acteurs du tourisme du Pays d'Aix et de 26 autres entreprises locales pour proposer un « tourisme de découverte du patrimoine économique et industriel ».
 - à des journées internationales de sensibilisation comme la « Journée mondiale de l'eau », le jeudi 22 mars. Pour 2018, le thème choisi était « L'eau : la réponse est dans la nature », permettant d'explorer les différentes manières dont nous pouvons utiliser la nature afin de surmonter les défis de l'eau du 21^{ème} siècle.
 - à des événements grands publics en région provençale : le « Salon des Agricultures de Provence », au mois de juin et septembre, où se sont tenus deux temps forts, pour la sensibilisation sur l'eau des publics scolaires, et la "Journée spéciale seniors". L'équipe en charge de la mise en valeur du Patrimoine historique a présenté l'histoire de l'eau en Provence.
 - à la 13^{ème} édition de la soirée des talents du pays d'Aix, organisée par le Groupement des Entrepreneurs Provence-Aix (GEPA) et placée sous le thème « Entrepreneurs, entre bienveillance et prospérité, trouvez votre équilibre ! », la société OSHUN, a reçu le prix « Talent de l'international » pour son activité en Afrique.
- **Contribution au partage des connaissances, des savoirs et des innovations en matière d'eau, environnement et énergies renouvelables dans un contexte de changement climatique :**

- Production de publications scientifiques nationales : « Créer des sols fertiles », publié par les éditions du Moniteur des Travaux Publics, « Les cartes et les données pédologiques - Des outils au service des territoires » manuel d'Educagri Editions, destiné aux enseignants et apprenants en BTS, licence, master, formation d'ingénieur initiale ou continue.
- Dans le cadre du partenariat entre l'AMU (Aix-Marseille Université) participation à l'ouvrage « L'AGRICULTURE DURABLE : de la production agricole à une alimentation responsable », destiné à un public scientifique.
- Organisation, accueil et participation à des journées techniques, séminaires, conférences : Conférence du Millésime (90 pers), Convention annuelle des Maires, journée technique du syndicat des Côtes de Provence (200 pers), colloque « Eau et énergie » (130 pers), rencontres « Eau en Montagne » "Renforcer la solidarité des territoires pour une gestion durable de l'eau", Congrès de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement) (800 pers), Durance Innov' (400 pers).
- Mise à disposition d'ouvrages emblématiques du patrimoine de la concession régionale pour des tournages de films, comme la réserve du Vallon Dol à Marseille, qui a changé de visage pour les besoins de la série plus belle la vie, en juin dernier.

- **Réponses aux sollicitations des partenaires et médias :**

- pour la Direction Régionale des Affaires Culturelles (DRAC), la SCP a rédigé, un article sur l'histoire de l'eau en Provence pour la revue « La lettre du Patrimoine », paru en mars 2018. Les actions de mise en valeur du patrimoine historique menées depuis quelques années ont également été présentées.
- Pour France Bleu Provence, le 9 août, l'histoire du château du Tholonet et la maîtrise de l'eau au temps des romains dans la vallée de l'Infernet ont fait l'objet d'une émission.
- En faisant porter le message de la carte de vœux par des enfants via un concours de dessin sur le thème « Comment imaginez-vous l'eau du futur ? », « Comment partager équitablement l'eau ? » ou « Comment protéger l'eau et éviter le gaspillage ? » ; avec un jury, présidé par l'artiste photographe de l'eau en Provence, Camille Moirenc.

- **Recrutement de jeunes stagiaires et alternants dans toutes les directions de la SCP :**

Au 31 décembre 2018, on dénombre 91 contrats concernant l'alternance (apprentissage et professionnalisation) et les stages en convention ainsi qu'avec des établissements scolaires.

- 29 contrats par alternance
D'après une étude de l'APEC, près de 40 % d'offres d'emploi sont pourvues par des CDI pour des personnes ayant suivi un contrat par alternance.

Dont 2 Conventions Industrielle de Formation par la Recherche (CIFRE) dont les doctorants conduisent des projets portant sur :

- Le développement de la production de chaleur ou de froid renouvelable à partir de l'eau transportée dans nos réseaux.
- L'acceptation sociale de la réutilisation d'eaux usées traitées.

Il est intéressant de savoir que 96 % des docteurs CIFRE accèdent à l'emploi en moins d'un an, 70 % en moins de 3 mois.

En outre, 60 stagiaires d'établissements scolaires pour des périodes de 1 semaine à 6 mois sont également accueillis.

2.3. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Nombre d'élèves sensibilisés	1 377	1 151	L'évolution est assez stable, avec une légère inflexion en 2018 du fait d'une participation moindre à certaines manifestations externes, telles que la fête de la science, la fête de l'eau à Barjols. En 2017, 1377 élèves pour 1151 élèves en 2018.
Nombre d'alternants	25	25	La Société a signé des contrats en alternance y compris VIE et CIFRE avec 25 jeunes en 2017 et en 2018.
Nombre de stagiaires	53	60	Le nombre de conventions de stage, de plus d'une semaine, est de 43 en 2017 et 44 en 2018.

3. PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES

Sans exhaustivité, les parties prenantes les plus présentes dans l'environnement de la SCP.



3.1. PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES CLIENTS

➤ La politique client en France et à l'international

Compte tenu des 4 grands métiers de la SCP, les typologies clients sont par nature très variées : collectivités, particuliers, agriculteurs, industriels, PME, clients à l'international...

Cette hétérogénéité a conduit bien entendu à une organisation clientèle multiple, et à imaginer des modalités au niveau de la relation client adaptées aux spécificités de chacune d'entre elles, en intégrant à la fois les remontées de terrain par une présence dense sur l'ensemble du territoire et la centralisation des contacts au travers du Centre Service Clients. La très forte culture de l'écoute client permanente se traduit par un niveau élevé de satisfaction de la clientèle dans chacun des métiers.

➤ Service de l'eau

La clientèle est constituée par deux typologies distinctes :

- Les clients « Grands Comptes »

Les 80 clients dits « Grands comptes » sont constitués de collectivités, d'industriels et des golfs et leurs contrats reposent respectivement sur des usages urbains, industriels et d'arrosage. Le chiffre d'affaires en 2018 représente 49.8 Millions d'Euros, soit 59 % du chiffre d'affaires du service de l'eau.

Pour répondre au mieux aux besoins de ses clients, la SCP a mis en place une organisation dédiée qui s'articule autour de quatre délégués territoriaux en charge, par département, du suivi et du développement commercial de cette clientèle.

Ces délégués territoriaux, présents sur le territoire de la concession, incarnent le lien privilégié en tant qu'interlocuteur unique de ces clients. Ils demeurent attentifs à leurs besoins et sont le point d'entrée de la SCP en mettant en relation le client avec les experts des domaines de compétence de la Société. Ils suivent l'évolution de toute demande et adaptent de façon continue les contrats au plus juste des besoins des clients.

- La clientèle rurale et périurbaine

La clientèle est composée de 47 000 clients, qu'il s'agisse de particuliers, de petites entreprises, d'artisans et d'agriculteurs, les contrats d'eaux répondent ainsi à des usages domestiques, d'arrosage, de protection d'incendie et d'irrigation agricole. Le chiffre d'affaires en 2018 représente 34,4 Millions d'Euros, soit 41 % du chiffre d'affaires du service de l'eau.

Un Centre Service Clients (CSC) a été mis en place en 2007, sa mission est de centraliser toutes les demandes en lien avec le service de l'eau afin d'être en mesure de répondre aux clients, dans les meilleurs délais, en ayant soin d'apporter une réponse de qualité.

Les chargés de clientèle du CSC prennent en charge toutes les sollicitations des clients en relation avec la vie des contrats : accompagnement du nouveau client, modifications contractuelles, problèmes techniques, résiliation...

Une équipe d'attachés technico-commerciaux prennent en charge les prospects dans leur projet de raccordement et conduisent des opérations de commercialisation.

L'activité du Centre Service Clients est suivie dans le cadre du Système Management de la Production responsable, au travers de trois indicateurs, le taux de réponse, le niveau de service et le taux de réclamations.

➤ **Activités de service**

Les activités de service couvrent les prestations proposées par la Société en matière d'irrigation et d'agronomie à la parcelle, de traitement d'eau, de laboratoires et d'exploitation-maintenance.

Elle concerne plusieurs typologies de clientèle : les particuliers, les agriculteurs, les entreprises PME et les collectivités rurales de manière plus marginale.

Il est à noter que dans ces activités de service, l'agriculture est un enjeu majeur eu égard aux sécheresses récurrentes. Une équipe dédiée de 25 spécialistes et techniciens de l'irrigation est au service des agriculteurs pour les accompagner, à chaque étape de leur projet d'irrigation agricole (vigne principalement, amandiers et quelques autres cultures arboricoles et grandes cultures) et les conseiller dans leurs choix.

Cette activité globale cumule en 2018 un chiffre d'affaires environ 6.8 Millions d'Euros.

Cette clientèle est accompagnée par des équipes de cadres et de technico-commerciaux, capables d'être à l'écoute des besoins des clients et de coordonner les chantiers.

Des comptoirs sont également à leur disposition pour leur apporter des solutions techniques avec du conseil. Enfin, les laboratoires proposent des offres originales pour offrir des prestations de haut niveau à une clientèle diffuse.

Les clients particuliers comme les agriculteurs sont très souvent clients du service de l'eau et sont par nature des clients qui entrent en contact avec la Société par l'intermédiaire du CSC.

Les entreprises, très souvent rurales, peuvent être clients ou non du service de l'eau. Il en est de même des collectivités.

Ces activités sont suivies dans le cadre du processus PRESTA-SER.

➤ **Activité d'ingénierie**

Les prospects de l'activité ingénierie sont identifiés en amont soit par les responsables de marchés car présentant un fort potentiel de développement, soit par les délégués territoriaux, lors de l'analyse de leurs territoires en région, soit par nos moteurs de recherche, dans la plupart des cas suite à une procédure d'Appel d'offres.

Une fois le prospect devenu client, son principal interlocuteur est le chef de projet, ce dernier peut être assisté par un Directeur de Projet, il est chargé d'assurer la relation client tout au long du projet. En fin de prestation, le Chef de projet fait état, dans son bilan de fin de contrat, de la qualité de la relation entretenue avec ce client et d'éventuelles perspectives commerciales qu'il a pu identifier. On dénombre dans cette activité, 150 clients dans le portefeuille en 2018 pour un chiffre d'affaires de 6.5 Millions d'Euros.

➤ **Energies renouvelables**

La SCP n'assure pas un service de fourniture d'énergies renouvelables et n'a donc pas de client direct au titre de cette activité.

Des prestations d'ingénierie et d'exploitation maintenance sont effectuées pour des Groupement d'Intérêt Economiques dont la Société est membre.

A ce jour, deux de ces projets d'hydroélectricité sont entrés en phase de travaux : A Eyguières dans les Bouches-du-Rhône en partenariat avec l'Association Syndicale des irrigants de la Crau et à Villeneuve dans les Alpes de Haute-Provence avec l'Association Syndicale du canal de Manosque.

A terme, une fois les travaux des deux microcentrales hydroélectriques centrales achevés, les ventes d'énergie renouvelables, issues de ces microcentrales ou de panneaux photovoltaïques, seront réalisées à destination des services dédiés d'EDF et seront effectuées dans le cadre de contrats, généralement avec obligation d'achat. Le suivi est assuré par le Centre de Télégestion au sein de la Direction de l'Exploitation.

➤ **La Filiale OSHUN France, une belle aventure à l'international et une nouvelle clientèle**

La Société OSHUN, filiale à 44 % de la SCP a été créée en 2017, elle permet aujourd'hui de valoriser le projet « Providence » développé par des ingénieurs et techniciens de la Société dans le cadre de son processus innovation.

OSHUN offre un service de l'eau pour les zones rurales des pays en voie de développement, grâce à des systèmes innovants, tant en matière de traitement de l'eau, de connectivité ou de modèle économique.

Il s'agit d'un projet social inclusif qui répond aux besoins d'alimentation en eau potable des populations les plus pauvres, en zones rurales.

Implantée au Sénégal, où elle opère déjà 40 kiosques à eau, OSHUN a l'ambition d'offrir ses services sur le territoire d'Afrique de l'Ouest.

Ses clients sont les consommateurs finaux et des communautés villageoises, souvent appartenant au bas de la pyramide. Plusieurs dizaines de milliers de personnes sont d'ores et déjà clients directs de ce service.

3.2. ACTIONS 2018

Le processus « Développement commercial et écoute clients » revu, il s'applique au service de l'eau, prestations de service et d'ingénierie

La relation client est encadrée par le processus – « Développement commercial et écoute clients » (DEVCLI). Ce processus a été, modifié en profondeur en janvier 2018 pour intégrer l'ensemble des clientèles. Il a pour objectif d'homogénéiser les pratiques commerciales, celles de la relation client ainsi que la prospection et le retour client.

Les trois grands métiers de la Société sont ainsi concernées (service de l'eau, prestations de service, d'ingénierie). A cette fin, une réflexion sur la refonte de notre processus d'enquête de satisfaction a été également lancée en 2018.

Ce processus est actuellement en cours de modification et le plan d'actions sera totalement déployé courant 2019. La feuille de route pluriannuelle de « DEVCLI » inclue de nombreux projets de modernisation de la relation client.

Un nouveau progiciel avec différents modules intégrés (facturation, gestion de la relation client, gestion commerciale, suivi des raccordements, etc..) va offrir de nouvelles fonctionnalités en introduisant la dématérialisation de tous les documents contractuels, en développant une relation client multicanale, et en faisant bénéficier les clients d'un service et d'une assistance disponible de façon permanente.

Il faut rappeler que la relation client SCP initiée en 2007, lors de la mise en place du logiciel de gestion de la relation client, était structurée autour d'un canal d'entrée prioritaire : le téléphone, et la messagerie électronique.

La SCP, dans sa volonté de diversifier et moderniser sa relation client, avait initié en 2016 un projet de digitalisation avec la refonte des espaces client et la création d'une agence en ligne. Ces deux projets majeurs ne verront le jour qu'à l'occasion du déploiement dudit progiciel au 1^{er} trimestre 2020.

3.3. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Nombre de réclamations écrites (mails et courriers) / Nombre de clients en %	2.12 ‰ = 100/47000 * 1000	2.53 ‰ = 118/4666 9* 1000	Malgré son augmentation, ce taux demeure néanmoins à un niveau faible. Il est à noter que ce taux ne comporte pas les réclamations des clients exprimées par téléphone.
Taux de satisfaction issu des enquêtes clients	7.6	7.6	Le taux de satisfaction du service de l'eau est stable par rapport à 2017. La cible est définie à 7,5 sur une notation de 10. Il s'agit de la moyenne des 6 enquêtes client réalisées au cours des trois dernières années.

4. LES AUTRES PARTIES PRENANTES

4.1. LES EVENEMENTS MAJEURS EN 2018

La Société attache une grande importance à développer, structurer et conforter tous les liens qui la relie à ses parties prenantes, hormis les clients.

Un focus particulier met en évidence les évènements majeurs qui, sur l'année 2018, ont marqué la vie de la Société en matière de développement de ses activités.

Les parties prenantes concernées sont multiples : les actionnaires, la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, autorité concédante, les acteurs de la viticulture du Var, et différents partenaires de la SCP...

Le Conseil d'administration

La dynamique de croissance de la SCP est rendue possible grâce à une gouvernance consensuelle qui a permis en 2018 de prendre toutes les décisions à l'unanimité.

➤ **Décisions soumises et approuvées par le Conseil d'Administration en 2018**

▪ **Décision n°1**

A l'occasion de sa réunion du 20 avril 2018, le Conseil d'Administration de la Société a entériné les conditions de mise en œuvre de la convention de partenariat avec les Syndicats des Vins Côte de Provence, des Vins Coteaux Varois en Provence et des Vignerons du Var – IGP et la Chambre d'Agriculture du Var.

La SCP s'est fixée pour ambition de poursuivre sa mission de desserte et sécurisation en eau du territoire régional pour l'ensemble des usages dans la perspective du changement climatique.

Ce protocole s'inscrit dans cette stratégie afin de répondre aux enjeux de l'irrigation de la vigne. Il porte sur les modalités de partenariat en vue de faciliter l'équipement de réseaux d'irrigation sur les territoires viticoles du département du Var.

De nombreuses demandes de viticulteurs ou domaines viticoles se sont exprimées auprès des services en vue d'obtenir un raccordement auprès de la Société.

Parmi les objectifs recensés, la définition des modalités de participation financière des viticulteurs au coût d'investissement des infrastructures et réseaux à mettre en œuvre par la Société est un point central devant permettre à la SCP de finaliser le plan de financement des investissements à réaliser.

Afin d'assurer un traitement équitable de toutes ces demandes actuelles et celles qui seront traitées dans le cadre de futurs aménagements de la Société, il a été décidé qu'une redevance de raccordement sera dorénavant demandée par hectare cadastré, en contrepartie des investissements à consentir pour ces dessertes qui sont à la charge de la SCP.

▪ **Décision n° 2**

Lors de la réunion du 10 juillet 2018, le conseil d'administration a validé le principe de la création de deux sociétés holding détenues à 100 % par la SCP et dotées d'un capital social de 150 000 Euros chacune :

- « SCP - Energies Renouvelables et Développement territorial » (SCP-ERDT).
- « SCP - Développement International » (SCP-DI).

Entre septembre et décembre 2018, l'ensemble des collectivités actionnaires, membres du conseil d'administration, ont délibéré favorablement sur ce projet ce qui a permis au conseil d'administration de valider définitivement la création de ces deux sociétés holding lors de sa réunion du 8 février 2019.

La création de ces structures juridiques permettra :

- de consolider les développements réalisés dans chacun de ces deux secteurs porteurs de développement pour la SCP et en faciliter le pilotage économique et financier,
- d'améliorer la visibilité de la SCP sur ces segments d'activité,
- de constituer les sociétés de projet dans les délais requis en toute sécurité juridique.

▪ **Décision n° 3**

Lors de la réunion du 11 décembre 2018, le Conseil d'administration a autorisé l'ouverture du capital d'OSHUN SAS pour une levée de fonds de 1 Million d'euros, par les apporteurs mentionnés ci-dessous :

- Le fonds d'investissement FPS Danone Communities,
- CAAP Création, filiale de capital risque du Crédit Agricole Alpes Provence,
- La fondation Grameen Crédit Agricole

Cette levée de fonds, prévue par le Business Plan de OSHUN S.A.S, lui permettra de poursuivre son développement notamment au Sénégal, où l'entreprise sécurise déjà 40 villages en eau potable et a développé son activité de fournisseurs de solutions techniques à destination des enjeux ruraux de potabilisation.

Elle offrira également la possibilité de bénéficier du soutien d'acteurs-clefs de l'entrepreneuriat social que sont la Fondation Grameen et le fonds Danone Communities, et de leur expertise de niveau international.

L'autorité concédante

La Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur est l'autorité concédante de la SCP depuis décembre 2008. Les grandes réflexions principales qui ont animé l'année 2018 ont porté sur :

- les projets d'avenants à la convention de concession, à son cahier des charges et au contrat d'objectifs de la Société pour la période 2016-2020 afin de clarifier la relation contractuelle entre la Société et la Région en sa qualité d'autorité concédante.
- une stratégie de développement engageant sur du très long terme, la Société et le Conseil Régional. Des travaux approfondis ont été conduits par les services de la SCP et de l'autorité

concedante, ils ont donné lieu à la formalisation du Programme Pluriannuel d'Investissement de la Société pour les vingt prochaines années. Ce programme ambitieux de 580 Millions d'Euros doit notamment permettre de répondre aux conséquences du changement climatique sur l'agriculture de notre région. Il a été accompagné de l'élaboration d'un business plan permettant de vérifier la faisabilité financière de ce programme d'investissement.

Les projets d'avenants et le Programme Pluriannuel d'Investissement, qui avaient fait l'objet d'un accord du conseil d'administration lors de sa réunion du 10 juillet 2018 ont été ratifiés lors de l'assemblée plénière du Conseil régional Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, le 18 octobre 2018.

Les Partenaires

Au sens large, ces derniers regroupent des entreprises, des associations, des organismes publics, des start-up, des universités et grandes écoles mais aussi des chaires d'entreprises dont la Société fait partie. En développant les synergies et les projets communs avec ces partenaires, la SCP s'applique à ce que chacun progresse. En 2018, les actions ont été multiples et variées :

- publications scientifiques avec Aix-Marseille Université, et partenariat sur la thématique « Eau, environnement, énergie et territoire ».
- dans le cadre de son action au sein des chaires d'entreprise, pôles d'activités et cluster,
 - réélection au sein du conseil d'administration de Capenergie (pôle de compétitivité des acteurs de la transition énergétique au service des territoires durables),
 - renouvellement de la charte AgroSYS (ingénierie pour des agrosystèmes durables),
 - renouvellement de son implication au sein d'Elsa Pact (chaire industrielle en évaluation de la durabilité du cycle de vie),
 - poursuite de son travail avec Aqua-Valley (pôle de compétitivité Eau à vocation mondiale) et EA éco-entreprise (cluster)
- poursuite de partenariats historiques avec le Parc Naturel Régional du Verdon avec une participation au financement de stations d'épuration,
- partenariat plus récent avec la start-up Fruition Sciences qui permet à la Société de développer l'outil AgriData pour le pilotage de l'irrigation à destination des agriculteurs.
- renforcement de ses liens avec des réseaux professionnels (Comité Français des Barrages et Réservoirs, Association Française pour l'Eau l'Irrigation et le Drainage...),

Mais les partenariats peuvent aussi s'exprimer sous forme de mécénat ou de soutien à des actions solidaires.

La SCP développe, depuis peu et modestement, son soutien aux actions de solidarité portées par ses salariés, ses partenaires et les acteurs de son écosystème. Les propositions sont étudiées par le comité de direction, au cas par cas, afin de sélectionner les projets en cohérence avec l'image de marque et les valeurs de la Société (proximité, professionnalisme, et développement responsable) et ses enjeux de développement.

Les collaborateurs de la Société sont particulièrement sensibles à ces actions. Par exemple, en 2018, la Société a soutenu :

- un équipage composé de deux de ses collaboratrices pour l'édition 2018 du Cap Fémina Aventure (raid solidaire en 4 x 4, 100 % féminin qui a lieu au Maroc),
- l'Agence Française de Développement, dans le cadre de l'exposition interactive et immersive au cœur des enjeux du climat et du développement dans le monde « Nés quelque part »,
- « Action contre la faim », lors de l'évènement Indoor organisé pour appuyer et financer les missions humanitaires de l'organisme,
- les Restaurants du Cœur en organisant une collecte de jouets d'occasion lors de l'action le « Sapin solidaire »,
- l'association Solidarité Eau Sud (qui a pour mission le soutien au développement des communautés rurales du Sud en améliorant leur accès à l'eau), par le biais de la facturation électronique. Chaque souscription à la facture électronique des clients particuliers du service de l'eau étant en effet transformée en un don de 2 euros.

4.2. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Présence de la SCP au sein d'instances de gouvernance, organismes partenaires, et réseaux d'entreprises	52	54	Intégration de nouvelles instances avec le 4 ^{ème} métier : Energies renouvelables

5. ECOSYSTEME ET INNOVATION

5.1. POLITIQUE ET ORGANISATION

La SCP conduit une stratégie pluriannuelle dans le domaine de l'innovation, destinée à promouvoir l'émergence de projets innovants. Cette stratégie repose sur trois piliers, comportant chacun leur propre objectif :

- **Les projets portés par la SCP** dont l'ambition est de rechercher la performance, la maîtrise et le développement des activités de la Société, qu'il s'agisse d'activités de la concession ou pour son propre compte, avec des partenaires choisis en fonction de la finalité des projets ;
- **Les projets collaboratifs portés par d'autres sociétés, en groupement avec des entreprises, organismes ou laboratoires de recherche**, et dont le but est d'intégrer des projets généralement d'envergure, qui couvrent des domaines plus larges que ceux de la SCP seule, en créant de la visibilité et un véritable effet d'émulation ;

- **L'appui à des projets portés par des start-up locales** avec l'intention d'apporter un soutien concret à l'émergence de projets qui apportent des idées nouvelles dans le domaine de l'eau.

La politique de l'innovation de la SCP est essentielle à l'entreprise soit pour conquérir de nouveaux marchés (énergies...OSHUN...), soit pour atteindre une maîtrise d'un ensemble de techniques permettant de gagner en performance dans ses activités.

Elle comprend des axes de développement, une organisation et un processus de mise en œuvre, un plan de communication interne.

Cette démarche contribue ainsi au lancement annuel de 5 à 10 nouveaux projets répondant aux axes stratégiques d'innovation précisés chaque année par le Comité de Direction.

En 2018, ces axes étaient les suivants :

- Améliorer la maîtrise de la gestion de l'eau : économies, gestion efficace des ressources, réutilisation, qualité de l'eau...
- Développer les méthodes et outils de travail pour accroître la performance, du travail collaboratif et de la communication,
- Développer les économies d'énergie, les énergies renouvelables et les réseaux intelligents,
- Innover librement en apportant une « valeur ajoutée » à la SCP ou à son écosystème.

A ce jour et au total, 29 projets sont en portefeuille à la Société, pour un budget global 2018 de 540 000 €, un crédit d'impôt recherche a été obtenu pour 130 000 €.

5.2. ACTIONS 2018

Cette année 2018, les enjeux ont été principalement focalisés sur la recherche de partenariats externes ainsi que sur la promotion de projets dans les domaines :

- des énergies renouvelables,
- des réseaux d'eau intelligents,
- des outils numériques de pilotage de l'irrigation.

- **Intensifier les approches collaboratives et partenariales**

- Concevoir un espace « innovation » dans le site internet, en cours de refonte en 2018, qui sera opérationnel en 2019. L'intention est d'offrir une vitrine des activités de la Société dans ce domaine. La volonté est de communiquer notamment sur la stratégie de la SCP en matière d'innovation et d'être attractif auprès de nouveaux partenaires et d'organismes externes.
- Contribuer aux activités de pôles de compétitivité et à leur gouvernance (Capenergies, Aqua-Valley, Ea éco-entreprise), participer à des colloques et des journées techniques (TECHSHOW, Eau et Energie, ...), dans le but de faciliter les rencontres avec de potentiels partenaires de l'écosystème de la SCP.

- Revoir l'organisation même des projets afin que désormais, dès le démarrage de nouveau projet jugé pertinent, un consortium, avec un laboratoire de recherche et/ou un industriel, soit mis en place dans le but de contribuer à sa réussite.

- **Promouvoir les projets en cours auprès des collaborateurs**

Pour sensibiliser les collaborateurs à la démarche d'innovation, les projets sont présentés grâce à un plan de communication dédié, organisée autour :

- d'un appel à projet dans la Société, lancé annuellement de mi-juin à mi-septembre,
- du comité de direction et du comité de management,
- du journal interne trimestriel de la SCP « inf'eau » qui relaie l'actualité sur les projets innovants en cours,
- du bilan à mi-parcours du projet d'entreprise Cap 2020, « Le renforcement de l'innovation est une des priorités affirmées de CAP 2020 » présenté par la direction générale, en novembre 2018.
- de la réunion annuelle des collaborateurs décembre 2018 au cours de laquelle la thématique de l'innovation est développée.

Les cinq projets actuellement en cours qui répondent parfaitement aux objectifs de la stratégie de la Société :

➤ **Le Projet innovant « WADI »**

Le projet WADI rassemble douze partenaires européens avec l'ambition de créer un nouveau service de détection de fuites par moyens aériens (avions puis drones). Il fait l'objet d'un financement européen d'environ 5 Millions d'Euros.

➤ **Le Projet innovant « CANALFRESH »**

Ce projet innovant s'inscrit dans le domaine de l'aquathermie ; il consiste à étudier la mise en place de boucles d'eau destinées à récupérer les calories de l'eau et les utiliser pour refroidir/réchauffer.

La thèse a débuté le 19/02/2018, la première phase a consisté en une étude bibliographique.

➤ **Projet innovant « READ'APT »**

Ce projet traite de la faisabilité du déploiement d'une stratégie de réutilisation agricole des eaux usées traitées issues de stations d'épuration. Le projet READ'APT cible dans un premier temps le territoire 'pilote' des bassins versant du Haut-Calavon et du Lague, un secteur géographique soutenu dans des démarches d'économie d'eau par l'Agence de l'eau. Le projet permettra de capitaliser des données méthodologiques, techniques, sanitaires et sociologiques applicables dans des contextes proches, et qui sont destinées à être valorisées dans d'autres territoires.

➤ **Projet innovant « REIMU »**

Depuis quelques années, des études et expérimentations sont régulièrement conduites dans le domaine des objets connectés. C'est dans cette démarche que s'inscrit ce projet d'étude des réseaux d'eau intelligents multi-usages qui se décline en 4 sous-projets :

- Le projet innovant de « compteurs connectés », a pour vocation de poursuivre l'étude technico-économique de ce type de matériel et de rechercher quels pourraient être les nouveaux usages potentiels.
- Le projet innovant de « gestion des réseaux en temps réel » destiné à mettre en œuvre une gestion en temps réel des réseaux de distribution afin d'optimiser l'utilisation des infrastructures ainsi que le service de l'eau aux usages.
- Le projet « OADIP » a pour objet le développement d'un service d'irrigation connectée permettant de visualiser et superviser le fonctionnement de leur réseau d'irrigation, d'accéder à des informations issues d'instruments de mesures connectés et enfin de disposer d'informations sur l'irrigation.
- Le projet « IRRIWAZE » dont l'objectif est de fournir aux irrigants un service de partage de données en lien direct avec les réseaux d'irrigation. Le projet s'articule autour de l'amélioration de la connaissance et de la gestion des réseaux et le développement d'un outil de communication.

➤ **Projet innovant « AGRIVOLTAISME »**

Ce projet innovant porte sur un partenariat avec la start-up OMBREA qui développe un dispositif d'ombrières munies de panneaux photovoltaïques permettant d'apporter aux cultures toutes les protections qui leurs sont nécessaires, en régulant la quantité de lumière apportée aux plantes et en maîtrisant l'hygrométrie des cultures.

5.3. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Nombre de projets innovants en cours	20	29	En 2018, 8 projets ont été présentés dans le cadre de l'Appel à Projets (AAP) : 7 ont été retenus, 2 projets supplémentaires ont été soumis en dehors de l'AAP, soit un total de 9 nouveaux projets.
Taux de projets innovants ayant atteint le niveau d'avancement visé	70 %	47 %	La validation des montants des budgets s'est faite plus tardivement. Les porteurs de projets ont donc été informés en fin d'année, ce qui explique la hausse du nombre de projets non démarrés.
Nombre de projets innovants en partenariats	12	18	En 2018, sur les 29 projets, 18 projets innovants sont ont été menés en partenariat avec une start-up, un organisme de recherche, ou un industriel.

6. ACHATS RESPONSABLES

6.1. POLITIQUE

La politique Achats de la SCP consacre les principes d'un achat durable et responsable, fruit de la prise en compte d'un triple enjeu : économique, social et environnemental. Ainsi, si la performance économique est mise en avant afin de garantir un bon usage des deniers de la Société, il est rappelé que le développement responsable passe aussi par le processus achats.

La démarche de fond sur la Santé Sécurité au Travail qui s'est déroulée en 2018 a mis l'accent sur l'importance de la prise en compte des critères SST dans les achats, garantissant à long terme un coût global optimal. Mais l'achat socialement responsable est également un outil de lutte contre le chômage et l'exclusion, en faveur notamment de l'intégration professionnelle de travailleurs en situation de handicap ou défavorisés.

La SCP a engagé une démarche d'achats de prestations ou de fournitures de services auprès d'établissement des secteurs dits « protégés » et « adaptés ».

6.2. ACTIONS 2018

En 2018, il a été fait appel aux services d'une entreprise du secteur protégé dans l'activité de traiteur, sa qualité de prestation avait été unanimement saluée. Cette même année, le Service Achats, en concertation avec le Service Maintenance, a lancé trois marchés réservés à des entreprises du secteur protégé, portant sur une partie des prestations d'entretien des espaces verts dans trois centres d'exploitation : Saint-Maximin, Puget-sur-Argens et Cadenet.

Au-delà des prestations de traiteur ou d'espace verts, le secteur « protégé » se structure et propose désormais des prestations de qualité dans de nombreux domaines. Une communication a donc été lancée en fin d'année 2018 pour affirmer la volonté du Service Achat d'accompagner tous les services souhaitant concrétiser ces ambitions en matière d'achat socialement responsable.

La SCP observe également une rigoureuse éthique dans ces achats en garantissant le respect de ses délais de paiement et en incluant à ses consultations sa charte de conduite adoptée en application des dispositions de la Loi Sapin II.

Le choix de critères d'analyse adaptés à cet objectif est encouragé et des indicateurs de suivi de ces engagements sont en place dans notre système qualité. Sont ainsi mesuré, le pourcentage de marchés ayant une certification ISO 14001 et le nombre de marchés réservés au secteur protégé conclus pendant l'exercice.

6.3. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
% de titulaires de marchés ayant une certification ISO 14001 ¹	34 18/53	26 26/101	Le niveau est plus bas qu'en 2017, la contractualisation s'est effectuée avec des PME et ETI qui ne sont pas engagées dans démarches de certification QSE.
Nb marchés réservés au secteur protégé conclus dans l'année	0	3	Réserver un ou plusieurs lots d'une consultation au secteur protégé doit devenir un réflexe dans le cadre du montage des marchés

¹ Sur les marchés conclus de l'exercice, un % de ces fournisseurs possède une certification

7. ETHIQUE DES AFFAIRES

La SCP a dépassé en 2018 les seuils lui imposant la mise en place d'un dispositif de lutte active contre la corruption, suivant en ce sens les directives de la loi du 9 décembre 2016 ou loi « Sapin 2 ». La loi, selon son article 17, impose le déploiement de huit dispositifs permettant de circonscrire les risques de délits visés par cette dernière.

7.1. ACTIONS 2018

La SCP a initié la démarche de mise en place en commençant par une cartographie des risques de corruption (1^{er} dispositif). Cette cartographie a permis d'orienter la rédaction d'un code de conduite éthique et de lutte anticorruption intégré au règlement intérieur (2^{ème} dispositif), ainsi que d'indiquer les risques de sanctions en cas d'infraction à ce code ou à la réglementation (5^{ème} dispositif). Dans le cadre de ce code, un dispositif d'alerte interne a été déployé, visant à renforcer les moyens d'expression des collaborateurs pour qu'ils puissent effectuer un signalement pour des faits délictueux dont ils/elles ont eu personnellement connaissance (3^{ème} dispositif).

Par ailleurs, l'engagement de la SCP en matière de programme de conformité relatif à la prévention du risque de corruption et de trafic d'influence doit se traduire par la formation des dirigeants et des collaborateurs (4^{ème} dispositif).

Enfin la SCP a avancé sur le déploiement de procédures d'évaluation, dans le cadre de contrôle d'intégrité (ou « due diligence ») de la situation de ses clients, de ses fournisseurs de premier rang et de leurs intermédiaires (6^{ème} dispositif),

Le contrôle de la mise en place des différents dispositifs passe par la formalisation de procédures de contrôles comptables bien établies sur les transactions représentant un risque élevé de corruption (cadeaux, dépenses exceptionnelles, notes de frais, marchés....) (7^{ème} dispositif) et par le contrôle et l'évaluation de l'efficacité de l'ensemble des dispositifs au travers de points de contrôle interne, d'indicateurs de performance et par des audits ponctuels (8^{ème} dispositif).

dispositif), audits qui seront diligentés par une structure dédiée (la Mission Audit Interne). Ces deux dispositifs seront finalisés en 2019.

Les actions engagées sur 2018 vont se poursuivre sur 2019.

7.2. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Nombre d'alertes	NA	0	Règlementation applicable à compter de 2018
Nombre de personnes formées (à venir)	NA	NA	Les actions de formation auront lieu en 2019

IV - VOLET ENVIRONNEMENTAL

La politique environnementale

La politique environnementale à la Société du Canal de Provence n'a cessé de s'enrichir au cours des années, faisant partie intégrante des activités de la Société. Elle comporte actuellement cinq grands axes stratégiques :

- **la prévention des risques environnementaux et pollutions**, a toujours fait l'objet d'attentions particulières. La certification 14001 a été engagée depuis une vingtaine d'années. La SCP possède une forte expertise dans ces domaines qui sont maintenues en tant que compétences essentielles.
- **la préservation et la gestion durable de la ressource en eau**, intégrées dès la conception même des ouvrages de la Société, cette préoccupation demeure permanente, 60 ans plus tard. Des mesures de surveillance sont prises afin de mettre en œuvre les interventions préventives régulières pour préserver la ressource en eau.
- **les émissions de gaz à effet de serre**, la Société a décidé de réduire ces émissions en prenant toutes dispositions, sur un moyen terme, dans tous les secteurs impactés.
- **la transition énergétique et l'économie circulaire**, ambitions plus récentes et qui constituent de réelles opportunités pour les activités de la SCP.

1. PREVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET POLLUTIONS

1.1 POLITIQUE ET ORGANISATION DE LA SOCIETE POUR TRAITER LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES

En tant qu'aménageur hydraulique de la région provençale, la SCP a fait reconnaître dès 1999 son engagement pour la protection de l'Environnement au travers de la certification ISO 14001, afin d'anticiper et prévenir au mieux les impacts générés par ses activités sur l'environnement.

Grace à son expertise environnementale pluridisciplinaire, elle s'engage également, au travers de cette certification, à identifier au plus tôt les enjeux environnementaux et réglementaires inhérents aux prestations d'ingénierie et de service qu'elle réalise, afin que ceux-ci soient pris en compte très en amont dans la réalisation des prestations.

Dès 1999, pour améliorer ses performances environnementales, la SCP a décidé de réaliser une analyse environnementale globale de ses impacts significatifs associés à toutes les activités de la société.

Cette analyse, mise à jour périodiquement, permet d'ordonner les actions à mettre en œuvre en établissant un Plan de Management Environnemental qui décrit les objectifs à atteindre les actions en cours, les personnes responsables et les délais de mise en œuvre souhaités.

Ce Plan est revu à minima une fois par an, avec les pilotes de processus concernés, et il est soumis à une validation par le Comité de Direction en fin d'année sur le futur plan d'action. Par ailleurs, une mesure complète de nos performances environnementales est réalisée chaque année et synthétisée dans un plan de performance. Il fait l'objet d'une communication annuelle auprès de l'ensemble des salariés.

1.2. IMPACTS SIGNIFICATIFS POUR LA SCP ET MOYENS DE MISE EN PLACE

- **Prélèvements sur la ressource en eau.** Cf. mesures prises au paragraphe 2.1.
- **Consommation d'énergies liées au fonctionnement des équipements** (stations de pompage notamment) **et des bâtiments.** Cf. mesures prises au paragraphe 5.1.
- **Emissions de gaz à effet de serre lors des déplacements.** Cf. mesures prises au 3.1.
- **Rejets aqueux**

Lors des vidanges, pour les besoins d'exploitation et de maintenance, qui peuvent perturber l'écosystème, une attention particulière est portée aux rejets aqueux opérés dans les cours d'eau ou talwegs secs. Ces opérations de rejet d'eau, plus ou moins chargée en matières en suspension, peuvent engendrer des perturbations hydrauliques, des perturbations physico-chimiques et/ou des perturbations biologiques sur le milieu récepteur.

Pour les grandes opérations de vidange, des mesures sont prises préalablement pour limiter les incidences des travaux sur les milieux récepteurs (mise en place de bassin de décantation, adaptation de la période de rejets aux périodes sensibles piscicoles, etc.) et un suivi de l'impact est organisé. Les opérations de rejets sont réalisées en limitant au maximum les débits et les quantités rejetés et en tenant compte de la sensibilité piscicole de la rivière.

L'exploitant accorde une surveillance particulière au rejet supérieur à 100 l/s ou à plus de 1 000 m³, ou encore dans un cours d'eau de première catégorie piscicole. L'ensemble de ces rejets sont inventoriés et adressés annuellement aux syndicats de rivières et aux Directions Départementales des Territoires de chaque département concerné.

En moyenne, 70% des rejets respectent les périodes sensibles des poissons, les 30% restants correspondent aux interventions d'exploitation d'urgence, nécessaires pendant la saison d'irrigation au maintien du bon fonctionnement des réseaux. Ce suivi particulier permet de rendre compte annuellement à l'administration du respect des prescriptions des arrêtés préfectoraux d'autorisation de rejets.

- **Perturbations lors des travaux**

La vigilance est accrue et les aspects environnementaux sont largement anticipés dans les projets d'aménagement, qu'il s'agisse de perturbations des écosystèmes, de cours d'eau à proximité du lieu des travaux, de production de déchets, de la gestion des déblais et-remblais, d'émissions sonores ou d'émissions de poussières, de dégradation paysagère lors des travaux ou de remise en état après chantier.

Les environmentalistes de la SCP sont impliqués dès les études préliminaires, ils suivent ensuite l'ensemble du déroulement du projet, jusqu'à la réception des travaux, afin que les dossiers réglementaires soient produits et validés en s'assurant que les engagements sont respectés (études d'impact, études d'incidence environnementale, autorisations administratives telles qu'arrêtés préfectoraux, dérogations de destruction d'espèces, mesures compensatoires ...).

Lors de la conclusion de marchés de travaux, un Schéma Directeur Qualité-Environnement (SDQE) incluant une fiche FIRE (Fiche d'Identification des Risques Environnementaux) et un Plan de Contrôle, présente au titulaire du marché les exigences spécifiques de la SCP en matière de qualité et d'environnement.

Des audits d'études et de chantiers sont réalisés en interne ainsi que par l'organisme qui assure notre certification. Les plaintes portant sur la préservation de l'environnement sont suivies annuellement. Des bilans de fin d'opération sont réalisés et partagés en internes et les fournisseurs sont évalués.

Les deux rapports sur l'audit énergétique de 2015 et sur les émissions de gaz à effet de serre de 2018 sont publics et disponibles sur le site de l'ADEME. Les actions préconisées sont suivies régulièrement au travers du Plan de Management Environnemental.

Par ailleurs, « toute exploitation industrielle ou agricole susceptible de créer des risques ou de provoquer des pollutions ou nuisances, notamment pour la sécurité et la santé des riverains...impose d'être une « Installation Classée pour la Protection de l'Environnement » (ICPE). S'agissant de l'emploi et du stockage de chlore gazeux dans le centre d'exploitation d'Ollioules, des dispositions propres à ce risque ont été mises en place dans le cadre de la réglementation ICPE, un Plan de Sécurité regroupe ainsi l'ensemble de ces dispositions

1.3. MOYENS HUMAINS CONSACRES A LA PREVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

La SCP est certifiée pour son Système de Management de la Qualité depuis 1995 et pour son Système de Management Environnemental depuis 1999. Ces deux certifications ont été intégrées au sein d'un même système de management depuis 2007. Lequel s'est vu enrichi d'une certification portant sur la Santé Sécurité au Travail, depuis 2015.

Les personnes ressources pour piloter et animer ce Système de Management Production Responsable sont au nombre de :

- 4 personnes dont 2 dédiées à la Fonction QSE et 2 personnes à la Mission Sécurité ainsi que le chef du Service sécurité et moyens généraux et la Responsable QSE.
- Viennent également contribuer à cette mission :
 - 14 experts spécialisés responsables, chacun dans leur domaine, de la veille réglementaire environnementale,
 - 10 « Correspondants QSE » dans les Centres d'Exploitation qui sont plus particulièrement sensibilisés et attentifs aux impacts sur le terrain,
 - 6 chefs de projets et experts formés à la réalisation d'études environnementales.

1.4. ASSURANCES GARANTISSANT LES RISQUES EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

Pour toutes les activités de la SCP, les atteintes accidentelles à l'environnement sont couvertes par la police « Responsabilité Civile Exploitation » souscrite auprès de la compagnie Zurich Insurance Ireland Ltd. Les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs sont couverts à hauteur de 1 500 000 Euros par année d'assurance.

Pour ses activités de traitement et de distribution d'eau sur le site d'Ollioules, la SCP a en outre souscrit auprès de Zurich Insurance Ireland LTD, une police « Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement ».

Ce contrat garantit les conséquences financières découlant des dommages corporels, matériels, et/ou immatériels subis par des tiers et résultant d'atteinte à l'environnement consécutive à des fautes, erreurs, omissions ou négligences commises dans la réalisation de ses activités.

Le montant des garanties pour la Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement et le Préjudice Ecologique, tous dommages confondus est de 5 000 000 € par année d'assurance. Le contrat renouvelé en juillet 2018 a fait l'objet d'une extension afin de garantir le Préjudice Ecologique visé par la loi du 8 août 2016 pour la reconquête de la nature, de la biodiversité et des paysages.

La SCP a également souscrit une garantie couvrant les frais de prévention et réparation des dommages environnementaux à hauteur de 400 000 € (dont 60 000 euros pour les espèces et habitats naturels protégés). Cette garantie ne relève pas de l'assurance Responsabilité Civile.

1.5. ACTIONS 2018

- Une large campagne a été lancée en 2018 et se poursuivra en 2019 afin que les pratiques de travail intègrent totalement les objectifs poursuivis en matière de QSE et de RSE. Le système de Management QSE deviendra, début 2019, le système de Management de la Production Responsable.
- L'organisation de la veille réglementaire environnementale a été prise en charge et reprise par la fonction QSE.
 - Une clarification des responsabilités par expert a été effectuée afin d'attribuer à chacun d'eux un périmètre défini.
 - Une réflexion sur le suivi des rejets aqueux a été conduite afin de préciser les rôles de chacun des contributeurs, dans une organisation transversale, qui repose en effet sur la Direction de l'Exploitation et la Direction de l'Ingénierie et des Services.

1.6. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Taux de conformité sur la réglementation environnementale	98 %	97 %	Ces taux sont le reflet de l'importance accordée par la SCP au respect de la réglementation dans son ensemble. A souligner, les textes à portée environnementale applicables à la SCP se traduisent par plus de 4 600 exigences, toutes faisant l'objet d'une évaluation par les experts.

2. PRESERVATION ET GESTION DURABLE DE LA RESSOURCE EN EAU

La politique de préservation et de gestion durable de la ressource en eau s'est construite au fil du temps par étapes successives, depuis la création de la Société. Pour appréhender cette évolution, il convient d'aborder sept volets déterminants qui concourent à cet objectif.

2.1. LA CONCEPTION DE L'OUVRAGE

Chaque année, la SCP prélève entre 200 et 250 Millions de m³ d'eau principalement à partir du Verdon et dans une moindre mesure de la Durance et du barrage de Saint-Cassien. Environ 2 Millions de m³ proviennent de ressources locales telles que le pompage des puits de l'Arc.

Il convient de se référer à la conception même de l'ouvrage. Les principaux ouvrages de transport du Canal de Provence sont constitués de canaux et de galeries. Cette conception a privilégié le transfert des eaux par gravité, limitant ainsi l'utilisation d'ouvrages de pompage, consommateurs d'énergie.

Par ailleurs, des réserves de stockage ont été conçues afin de permettre, lorsque la ressource naturelle est moins importante (en été notamment), de mobiliser les réserves de stockage constituées dans les barrages du Verdon et de Saint-Cassien en période excédentaire. Cette conception même des réserves joue un rôle essentiel et permet d'alimenter les clients en préservant le milieu naturel.

2.2. LA DISTRIBUTION DE L'EAU A LA DEMANDE GRACE A UNE REGULATION DYNAMIQUE

La distribution est assurée par un réseau de plus de 5 000 km de canalisations enterrées. Ce mode de distribution permet de délivrer l'eau à la demande, contrairement à une distribution par tour d'eau qui impose un service discontinu.

La gestion de ce mode de distribution s'appuie sur des moyens techniques performants. Les principaux ouvrages du Canal de Provence sont pilotés automatiquement à distance par un logiciel de « Régulation Dynamique » conçu et développé par la SCP. Connecté au système de télégestion, ce logiciel commande automatiquement les vannes du canal pour ajuster le débit à la demande des utilisateurs.

L'algorithme anticipe les consommations à venir dans les 24 prochaines heures. Les réglages nécessaires jusqu'au point de prélèvement sur le Verdon sont ensuite calculés. Ces réglages tiennent compte des temps de propagation sur le canal et des corrections à appliquer pour compenser les écarts entre les prévisions précédentes et la demande réelle des utilisateurs.

Ce système intelligent permet au canal de Provence de fonctionner avec des pertes d'eau minimisées et sans rejet (volumes prélevés mais non utilisés) ou rupture d'approvisionnement (besoins des utilisateurs non satisfaits).

2.3. LE CHOIX DU MODE DE FACTURATION

- Cette infrastructure associée à une facturation du service de l'eau, proportionnelle au volume consommé constituent les bases fondatrices d'une gestion économe en eau.
- La tarification, est également un levier important pour orienter le consommateur vers un usage raisonné de l'eau. Dès l'origine, les redevances étaient assises, pour une large part, sur les volumes effectivement consommés. Cette vente d'eau « au volume » avait d'ailleurs constitué une petite révolution dans le monde agricole, où les redevances d'irrigation étaient traditionnellement forfaitaires.
- Enfin, une tarification différente est mise en place durant la saison estivale, afin que les consommations estivales soient plus couteuses, en lien avec leur plus fort impact sur la ressource.

2.4. LA GESTION GLOBALE DES RESSOURCES ET LA SECURISATION DES RESSOURCES LOCALES

Compte tenu de l'évolution des besoins en eau et du contexte de sécheresses successives, **la SCP, en partenariat avec les collectivités, encourage à promouvoir une politique de complémentarité des ressources locales et régionales.**

- Une politique de « gestion coordonnée des ressources » a été mise en place avec certaines collectivités locales du littoral varois. Le but est d'assurer la sécurité, d'optimiser la gestion, de préserver l'environnement et la ressource locale en faisant judicieusement appel à la ressource en eau du Verdon, de façon à préserver les ressources locales. Un tarif préférentiel a été établi, il s'agit du tarif « complément de ressources ».
- La SCP a également investi dans des infrastructures hydrauliques permettant de limiter la pression sur les ressources locales fragiles grâce à la liaison Verdon/Saint-Cassien-Sainte-Maxime, destinée à substituer la ressource en eau du Verdon aux prélèvements dans les nappes.

2.5. LA POLITIQUE DE RENOVATION

En 2018, un budget de 30.4 Millions d'Euros a été consacré à la politique de rénovation. Les enjeux en sont primordiaux dans la mesure où le contrat de concession prévoit que les ouvrages devront être rendus à l'autorité concédante en parfait état de fonctionnement, au terme de la période de concession en 2038.

Plus modestement, les montants annuels des travaux de rénovation des canalisations s'élèvent, pour les années 2017 et 2018, à 2.7 Millions d'Euros et 2.3 Millions d'Euros. Il s'agit de se prémunir de fuites ou de réduire les pertes d'eau sur le réseau de distribution et de veiller à la préservation de la ressource.

2.6. LA SURVEILLANCE DE SES OUVRAGES

Pour vérifier la qualité de ses installations, la SCP calcule chaque année le rendement de ses ouvrages en s'attachant à suivre les ratios des volumes prélevés et des volumes facturés à ses clients.

Le rendement global est issu de l'agrégation de rendements calculés pour plusieurs sous-ensembles hydrauliques (points de prélèvements et points de mise en distribution) qui font l'objet d'analyses.

Ces analyses détaillées permettent de définir et mettre en œuvre des plans d'action annuels visant à l'amélioration continue du rendement de l'ouvrage canal de Provence.

Sur les trois dernières années de calcul : 2015, 2016 et 2017 le rendement global s'établit à respectivement 0.87, 0.82 et 0.85.

2.7. LA SENSIBILISATION DE TOUS A LA GESTION ECONOMIQUE DE L'EAU

Enfin, la SCP sensibilise ses clients, ses salariés et l'ensemble de ses parties prenantes à la préservation de la ressource, notamment au travers d'informations sur son site Web, ainsi que par de nombreuses actions auprès d'un large public et des élèves de la région provençale (Cf. pour 2018, le chapitre sur le rôle citoyen et culturel de la Société).

2.8. ACTIONS 2018

Le plan d'actions déployé en 2018 comprend principalement les campagnes de recherche de fuites, les opérations de contrôle ou de remplacement de mesure de débit utilisés pour la gestion des réseaux.

Les recherches de fuites sont détaillées dans le tableau suivant

Types d'action	Localisations	Suites à donner
Recherches de fuites	Saint-Cassien (83)	Recherche de fuites par sectorisation
	Robion (84)	Pré-sectorisation pour recherches de fuites.
	Barthélémy (83)	Recherches de fuites entre la Prise de Barthélémy et la réserve des Caudeirons.
Contrôle appareils de mesures	La Bonde-Mirail (84) Castellane (05)	Contrôle des compteurs des maillages
	Les Ricardes (83)	Contrôle de l'appareil de mesure de tête.
	Les Ricardes (83)	Vérifier les compteurs du réseau avec l'utilisation du Banc d'Etalonnage Mobile.
Remplacement appareils de mesures	Le Cannet (83)	Remplacement du débitmètre du maillage de Montplaisir

2.9. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Rendement des réseaux ¹	85%	89%	La valeur de l'indicateur présente une hausse notable qui s'explique principalement par les travaux de rénovation du barrage de Bimont, ouvrage qui impacte le calcul du rendement de manière significative. En effet, les infiltrations dans l'ouvrage ont été limitées du fait de la faible hauteur du plan d'eau maintenue pour l'exécution des travaux. Pour la saison 2018, les écarts (volume entrant-volume sortant du barrage) sont d'environ 500 000 m ³ contre 6 à 7 Mm ³ en moyenne habituellement.
Nombre de kilomètres de linéaires de canalisations rénovés ²	22.4	Cf. explications ²	La rénovation de l'année 2017 a concerné prioritairement de la rénovation de réseaux en fonte grise. La valeur moyenne 2013-2017 est de 20.3 km.

¹ **Indicateur** : le rendement brut des réseaux = volume sorti / volume introduit. Les données sont reportées sur la période du 01/10/N-1 au 30/09/N car les index des compteurs sont relevés chaque année entre septembre et octobre.

² **Indicateur** : l'indicateur pour l'année (n.) ne se calcule qu'en juin de l'année (n+1). Un contrôle des dossiers d'ouvrage exécutés pour les chantiers achevés en fin d'année est préalablement nécessaire avant l'intégration de ces données dans la base de données des ouvrages et permettre, en dernier lieu, l'extraction pour le calcul.

3. REDUCTION DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE

3.1. POLITIQUE

Dès l'origine, l'ouvrage du Canal de Provence a été conçu pour maximiser les tronçons gravitaires afin de minimiser le pompage et par voie de conséquence la consommation d'énergie, source indirecte d'émission de gaz à effet de serre.

Cette conception fait de l'ouvrage du canal de Provence, un ouvrage de transport de l'eau exemplaire. La volonté de réduire nos émissions de gaz à effet de serre a été également prise en compte depuis de nombreuses années dans notre Plan de Management Environnemental.

Par ailleurs, la politique dans ce domaine consiste à mener des actions permanentes pour minimiser nos déplacements, qu'il s'agisse d'utiliser des véhicules propres, de diminuer nos consommations d'électricité, ou encore d'optimiser les consommations énergétiques dans nos locaux.

3.2. ACTIONS RECENTES PARTICIPANT A LA REDUCTION DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE SUR LES POSTES D'EMISSIONS DIRECTES DE SOURCES MOBILES

Les différentes actions entreprises, ces dernières années ont convergé pour répondre à l'objectif de réduction des gaz à effet de serre, elles sont ci-après exposées.

- **Diminution des déplacements**

- Le transfert d'activités entre le Service Maintenance et les centres d'exploitation.

Depuis 2014, une réorganisation du travail au sein de la Direction de l'exploitation (DE) a été mise en place entre le Service Maintenance basé au Tholonet, et les dix centres d'Exploitation qui sont implantés sur quatre départements de la Région Sud Provence-Alpes-Côte-D'azur.

Cette opération de transfert d'interventions de maintenance sur les ouvrages, confiées au service lui-même ou à des entreprises prestataires, a eu pour objectif de faire traiter localement ces activités par les centres d'exploitation, dans la mesure où elles étaient maîtrisables par ces dits centres.

Cette nouvelle répartition des interventions dans la direction de l'Exploitation, qu'il s'agisse de réalisations internes ou de sous-traitance confiées à des entreprises prestataires s'est organisé afin d'optimiser les déplacements sur le terrain et minimiser le nombre de kilomètres parcourus.

Avec un premier objectif de réduire volontairement nos émissions de gaz à effet et de limiter les déplacements, ce qui en termes d'accidentologie représentait une réduction certaine du risque. En 2018, ce projet s'achève dans tous les centres.

- Mise à disposition d'outils performants dédiés à la planification afin de rationaliser les interventions, l'encouragement au télétravail et aux visioconférences, et des espaces de travail amenés à devenir plus flexibles (projet CAMPUS).

- **Diminution de la pollution des véhicules**

- une flotte de véhicules SCP a été mise en place, dotée notamment de véhicules économes en carburant, ils sont entretenus avec soin et les conducteurs sont encouragés à pratiquer l'éco-conduite.
- depuis 2012, 17 véhicules électriques ont été acquis et sont utilisés au Tholonet et dans les centres d'exploitation, ce nombre est en croissance continue.

- **Incitation à l'utilisation de moyens de déplacement moins polluants**

- des bornes ont été installées au siège au Tholonet pour recharger les véhicules électriques gratuitement, des places sont réservées au covoiturage et des vélos sont utilisés pour circuler dans le domaine du Tholonet qui, par son étendue sur une vingtaine d'hectares, est propice à ce genre de pratiques.

3.3. ACTIONS RECENTES PARTICIPANT A LA REDUCTION DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE SUR LES POSTES D'EMISSION INDIRECTES LIEES A LA CONSOMMATION EN ELECTRICITE

- **Diminution des consommations de nos équipements**

- les préconisations issues de l'audit énergétique de 2015 ont été suivies scrupuleusement, ce qui a amené notamment à la réalisation d'études de performances des équipements en place et des process utilisés, ainsi qu'à l'achat d'équipements économes en énergie et de moteurs et pompes plus performants.

- **Amélioration des bâtiments**

- A l'occasion de rénovations de bâtiments, les isolations sont améliorées et les équipements sont remplacés pour gagner en économie d'énergie. De plus, des compteurs supplémentaires sont installés afin de suivre de manière plus précise les consommations de gaz et électricité.
- Sensibilisation du personnel sur ce sujet : Le réchauffement climatique a été un des sujets traité à l'occasion de la réunion annuelle des collaborateurs en décembre 2017.

3.4. ACTIONS RECENTES OU A VENIR POUR LA PRODUCTION D'ENERGIES RENOUVELABLES

Cf. Volet environnemental - Chapitre 4 intitulé « Transition énergétique ».

3.5. ACTIONS 2018 SUR LES SOURCES MOBILES ET LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

En 2018, un « Plan de mobilité et sécurité durables » a été bâti, une large communication l'a accompagné, notamment lors d'une journée de sensibilisation avec des représentants du réseau de transport métropolitain et d'Aix en bus. Dès 2018, il a été assorti d'actions mises en œuvre, tel que le dispositif de télétravail et l'augmentation de la part des véhicules électriques dans les Centres d'Exploitation.

En outre, l'ensemble de l'analyse des émissions et des détails du plan de réduction des émissions associées sont consultables sur notre site Web dans notre Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre réalisé en 2018 et concernant les émissions 2017.

3.6. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Nombre total de tCO ₂ e émis par salarié ¹	7.57	5.93	Ces émissions proviennent en majorité de la consommation Haute Tension (en lien avec la consommation des clients) et du nombre de km parcourus. Les bons résultats de 2018 s'expliquent en partie par la météo pluvieuse de 2018, qui a limité la consommation des pompages.
Nombre total de tCO ₂ e évitées ²	394	247	Cette baisse significative est imputable à l'arrêt de la turbine du site de Bimont pendant les travaux sur le barrage, ainsi qu'aux nombreux dysfonctionnements de la microcentrale de Rians.

Indicateurs ¹: les émissions de CO₂ sont estimées sur la base des consommations d'électricité et de carburant représentant 87,6% des émissions en 2017. Un facteur est ensuite utilisé pour estimer les émissions manquantes. Ce facteur est réajusté tous les 4 ans dans le cadre du Bilan GES.

Indicateurs ²: les émissions évitées sont calculées à partir de la production d'hydroélectricité et d'énergie photovoltaïque.

4. TRANSITION ENERGETIQUE

4.1. LA POLITIQUE

Dans un contexte général de développement des Energies Renouvelables, la SCP s'est fixé pour ambition d'intégrer cet axe stratégique et d'en faire sa quatrième activité.

La SCP contribue de deux manières au développement des énergies renouvelables suivant deux orientations :

- En valorisant le potentiel de production sur le périmètre de la concession, où deux champs de développement sont possibles, les investissements correspondants étant soit portés par la concession, soit confiés à des opérateurs :
 - la production hydroélectrique qui valorise la charge disponible sur nos réseaux,
 - la production photovoltaïque sur le patrimoine foncier de la concession qu'il s'agisse des emprises foncières, propriétés de la concession, des canaux, réservoirs et plans d'eaux, ou de son patrimoine immobilier, avec des fermes photovoltaïques et des couvertures de toitures de bâtiments pour leur propre autoconsommation.
- En participant en tant qu'investisseur et opérateur, dans le cadre de la filiale « Energies renouvelables et Développement Territorial », à des projets de production d'énergie renouvelable conduits en partenariat, sous la maîtrise d'ouvrage de GIE ou d'autres structures juridiques ad-hoc.

L'objectif global de cette politique est d'atteindre, en 2025, une autosuffisance en termes d'énergies ; produire autant d'énergie que les installations de la SCP en consomment, soit environ 40 GWh par an.

Il s'agit par conséquent de quadrupler la production actuelle, qui est de 10 GWh par an, sachant que l'objectif visé prend en compte la production qui sera réalisée dans le cadre de partenariats, au prorata de la participation de la SCP.

4.2. AVANCEMENT ET REALISATIONS A CE JOUR

La Société dispose d'un premier atout d'importance : la possibilité de turbiner l'eau transportée par le canal de Provence à partir de son point de captation dans les Alpes, et ses points de distribution qui comportent des dénivelés de plusieurs centaines de mètres. Une dizaine de microcentrales sont déjà en service et certaines devraient suivre d'ici 2021.

Depuis quelques années, la SCP met ce savoir-faire à la disposition de collectivités ou d'Associations Syndicales Autorisées (ASA), en les accompagnant dans leurs projets de microcentrales sur leurs propres ouvrages hydrauliques. Ces projets visent idéalement à combiner production hydroélectrique, modernisation de périmètres irrigués et économies d'eau. Ces partenariats se sont concrétisés sous la forme de Groupement d'Intérêt Economique (GIE).

Par ailleurs, la SCP s'intéresse au stockage d'énergie au travers de Stations de Transfert d'Energie par Pompage (STEP), ce qui constitue un nouvel enjeu, au niveau régional pour accompagner le développement des Energies Renouvelables, et pour la SCP elle-même. Ce projet s'intégrerait favorablement dans nos aménagements actuels et futurs.

4.3. ACTIONS 2018

- En 2018, préparation du projet de création d'une filiale de la SCP dédiée aux « Energies renouvelables et Développement Territorial », Décision soumise et approuvée par le Conseil d'Administration le 8 février 2019.
- Divers projets sont en cours et relèvent des deux orientations précitées :
 - Mise en service des microcentrales de Signes et de Pourrières.
 - Démarrage de l'étude de faisabilité de la microcentrale de Châteauroux-les-Alpes, dans les Hautes-Alpes.
 - Réflexion sur un projet photovoltaïque flottant : SCP lauréat à l'AO CRE Innovation pour le projet de photovoltaïque flottant des Barjaquets.
 - Réflexion sur des projets photovoltaïques, en autoconsommation, toitures du pôle Laboratoires et du centre d'exploitation d'Hugueneuve de 101 kWc, Lauréat de l'AO Autoconsommation, et de la station de potabilisation des Clapiers, lauréat à l'AO SMART PV du Conseil régional.
 - Projet d'Eyguières sur le canal de Craonne, projet réalisé en partenariat avec « Les Arrosants de La Crau » (l'ASCO) (en cours de réalisation).

- Projet du Largue dont le partenaire est l'Association Syndicale du Canal de Manosque (ASCM) (en cours de réalisation).
- Projet photovoltaïque flottant avec « EDF EN » pour partenaire, visant à développer dans le cadre d'une société de projet, une ferme photovoltaïque flottante à la réserve du Vallon Dol à Marseille (en cours d'étude).
- Projet de station de transfert d'énergie par pompage avec la station de pompage de Ginasservis, dans l'esprit du projet de la commune de Puimichel. (étude de faisabilité).

4.4. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Nombre de GWh produits en hydroélectricité	7.065	4.313	La production globale de 2018 est en retrait par rapport à 2017, elle a été pénalisée par plusieurs événements : l'arrêt de la microcentrale de Bimont du fait des travaux sur le barrage, des dysfonctionnements d'origine mécanique à la centrale de Rians, un arrêt de 6 mois de la centrale d'Hugueneuve pour un défaut électrique, ainsi que l'arrêt durant 4 mois de la centrale de Valtrède.
Puissance cumulée des projets engagés ¹ en énergie verte (hydroélectricité et photovoltaïque)	1.75 MW	2.65 MW	L'augmentation de la puissance de 0,9 MW (+50%) s'explique par: <ul style="list-style-type: none"> - l'arrivée de nouveaux projets lauréats en Photovoltaïque +0,5 MW aux AO CRE et SMART PV (Hugueneuve, Clapiers, Pôle labos, PV flottant Barjaquets) ; - l'arrivée de nouveaux projets de microcentrales hydroélectriques (MC Trapan : +0,6 MW – Poste SEVE +0,16 MW) ; - la mise en service des Brises charge de Pourrières et Signes (-0,37 MW ne sont donc plus engagés mais réalisés).

¹ **Projets engagés** : projets externes dont le financement est garanti ou études internes avancées

5. ECONOMIE CIRCULAIRE

La SCP a pour préoccupation constante de produire de façon durable en optimisant au maximum la consommation des matières premières et des sources d'énergies non renouvelables.

Dans le cadre de l'économie circulaire, la SCP s'est plus particulièrement engagée sur les trois sujets suivants : la gestion des déchets, l'Analyse du Cycle de Vie (ACV), et la Réutilisation des Eaux Usées Traitées (REUT).

5.1. LES DECHETS

La SCP produit des déchets spécifiques issus de la production d'eau, et d'autres liés à l'utilisation de matériels. La majorité de ces déchets sont inoffensifs (déchets industriels banals, déchets verts, papier, carton, bois, métaux) mais certains sont classés comme dangereux (emballages souillés, produits chimiques, huiles usagées, batteries, encres, déchets électroniques et électriques, etc...).

Les pratiques pour leur élimination et leur valorisation diffèrent selon la nature de déchets et les sites de production qui sont multiples : Domaine du Tholonet, centres d'exploitation, Pôle laboratoires, chantiers, les lieux de stockage intermédiaires et les solutions d'élimination des déchets étant différents.

La gestion des déchets fait l'objet d'une procédure et d'un logigramme enregistrés dans la base documentaire du Système de Management de la Production responsable, sous la responsabilité du processus Ressources Humaines préconisant des consignes précises de tri et favorisant la valorisation des déchets.

Un dépliant sur la gestion des déchets est disponible sur l'intranet MySCP. Il s'intitule « Ensemble, soyons écoresponsables, trions nos déchets » et vise notamment à sensibiliser les utilisateurs de la plateforme déchets au tri, à la bonne tenue des installations et aux consignes de sécurité.

La SCP tient à jour des registres déchets lui permettant de suivre leur élimination (au siège, dans les centres d'exploitation et au Pôle Laboratoires). Ces registres annuels sont renseignés sur la base des bons de Suivi de Déchets collectés auprès des prestataires chargés de l'élimination. Y sont consignés tous les renseignements utiles, notamment la nature des déchets, les quantités éliminées et la qualification du traitement final. Toutes ces informations permettent d'établir un bilan annuel qui fait l'objet d'un rapport et d'une communication des indicateurs.

Les déchets de chantiers font également l'objet d'un document traçant leurs enlèvements, ils sont conservés dans le dossier pour chacun des chantiers.

5.1.1. ACTIONS 2018

- Mise à jour du dépliant sur la gestion des déchets « Ensemble, soyons écoresponsables, trions nos déchets ». Afin de sensibiliser les collaborateurs dès leur arrivée dans nos effectifs, il a été décidé d'intégrer la distribution de cette plaquette au processus d'accueil des nouveaux arrivants.
- Il a été procédé à un changement de prestataire pour les déchets non dangereux du siège et pour la gestion des déchets dangereux de nos laboratoires. Il a été tiré parti de ce changement en relevant le niveau d'exigence en termes de suivi du devenir des déchets.
- Relativement aux déchets alimentaires, un appel d'offres a été lancé sur la prestation de « restauration d'entreprise », des exigences fortes sur le niveau du tri à la source (bio déchets, canettes et plastiques), l'introduction de produits locaux et bio, ainsi qu'un réel engagement dans la lutte contre le gaspillage. Ce nouveau marché démarrera le 1er avril 2019.

5.2. ANALYSE DU CYCLE DE VIE

En tant que Société fortement implantée sur le territoire et impliquée par les enjeux liés à l'eau, il est essentiel que nos projets soient menés selon une approche de développement durable. Cette exigence doit permettre de concilier les sphères environnementale, sociale et économique.

L'analyse du cycle de vie est une méthode d'évaluation normalisée permettant de réaliser un bilan environnemental généré par un projet (aménagement du territoire et gestion de l'eau) et de choisir ainsi les conséquences les moins pénalisantes. Son but, en suivant la logique de « cycle de vie », est de connaître et comparer les impacts environnementaux d'un système en détaillant les différentes phases du processus.

La SCP a intégré depuis 4 ans la Chaire industrielle ELSA PACT avec des partenaires industriels fondateurs avec lesquels a été engagée une réflexion d'ampleur sur l'analyse du cycle de vie appliquée à nos activités : l'aménagement du territoire et la gestion de l'eau.

Par ailleurs, avec IRSTEA, comme porteur du projet, et d'autres partenaires, la SCP développe un logiciel qui permettra de prendre en compte les impacts générés localement par un projet (grâce aux études d'impact) à un niveau plus macroscopique. L'ACV est une méthode d'évaluation environnementale normée et scientifiquement établie permettant une analyse objective des impacts d'un projet.

Il est décidé d'utiliser cette technique en tant qu'outil complémentaire d'aide à la prise de décision au sein de l'entreprise. L'analyse de cycle de vie pourrait se justifier à deux niveaux :

- Valider des choix d'aménagement dans le cadre de la concession,
- Associer les clients à cette démarche en intégrant cette analyse à nos offres d'ingénierie et de service.

Grâce aux travaux réalisés dans le cadre de la Chaire, nous avons pu simuler des scénarii très concrets de dimensionnement d'ouvrages afin de conforter des choix de maîtrise d'ouvrage en termes d'écoconception (pompage/gravitaire, mode de terrassement).

Un plan de formation dédié sera mis en œuvre, il est prévu un accompagnement spécialisé permettant la sensibilisation de l'ensemble des salariés jusqu'à la formation de notre service achats sur l'empreinte environnementale.

Poursuivre l'intégration de l'ACV dans nos processus est une démarche d'amélioration continue sur laquelle il a été décidé de renforcer nos ambitions.

5.2.1. ACTIONS 2018

En 2018, l'approche Cycle de Vie a été renforcée grâce à :

- l'évolution de la Chaire industrielle ELSA -PACT en Fondation de la chaire Elsa-Pact industrielle financée par l'Agence Nationale pour la Recherche,
- l'élargissement de la compétence des salariés,
- les premiers modèles opérationnels,
- la formalisation de la méthodologie d'ACV,
- la mise en place d'un inventaire des thématiques du Cycle de vie.

5.3. REUTILISATION DES EAUX TRAITEES (REUT)

La SCP est également très impliquée dans l'étude, la mise en œuvre et l'accompagnement techniques de projets de Réutilisation des Eaux Usées Traitées (REUT). Il s'agit d'une solution alternative adaptée à de nombreux pays pour une meilleure gestion intégrée et coordonnée des ressources en eau.

La REUT est reconnue par les Nations Unies dans son Agenda 21 et dans les mesures d'atténuation du changement climatique (Fonds vert). Cette pratique permet, lorsqu'elle est bien maîtrisée, de développer une ressource en eau alternative et de réduire la pollution des eaux superficielles.

Elle est particulièrement adaptée aux milieux sensibles et aux secteurs où la pression hydrique est forte. Le bassin méditerranéen ou les milieux insulaires en sont des exemples.

Depuis quelques années, pour répondre au défi de l'eau, la Société du Canal de Provence a développé une ingénierie complète autour de la réutilisation des eaux usées, en Provence, dans le bassin méditerranéen et dans les départements et régions d'outre-mer. Elle est aujourd'hui un leader national sur le sujet, et ses interventions s'intègrent systématiquement dans une logique partenariale.

Parmi les références récentes de la SCP dans ce domaine, les projets achevés avant 2018

- Une assistance à maîtrise d'ouvrage et à la production des dossiers réglementaires pour l'irrigation du golf de Spérone par les eaux de la station d'épuration de Bonifacio en Corse du sud,
- Une maîtrise d'œuvre complète d'unité membranaire de REUT destinée à l'irrigation des espaces verts urbains de la Ville du Port (Ile de La Réunion),
- Un diagnostic national de la situation de la REUT en Tunisie, pour le compte de l'Office national de l'assainissement et du Ministère de l'agriculture, sur un financement Banque Mondiale,
- L'étude d'un partenariat public privé entre la Municipalité de Jéricho (Palestine) et les cultivateurs de dattes, pour la valorisation des eaux usées traitées.

5.3.1. ACTIONS 2018

- le pilotage du projet de R&D collaborative READ'APT « Réutiliser l'eau en agriculture dans une approche de projet de territoire », sur les bassins versants du Largue et du Calavon, au sein du Parc national régional du Luberon.
Ce projet démarré en 2017 s'est poursuivi en 2018 par une deuxième année d'expérimentation agronomique et sanitaire au champ, et le démarrage d'une thèse de doctorat sur les aspects sociaux de la REUT.
- l'étude de création d'un périmètre irrigué viticole irrigué par les eaux usées traitées de Gonfaron dans le Var, qui pourrait être intégré dans la concession régionale de la SCP.
Le projet initié en 2016 avec une première approche de préféabilité s'est poursuivi avec la Maison Régionale de l'Eau en 2018, par une expertise environnementale ciblée sur la rivière Aille.
- l'accompagnement du Parc national de Port Cros sur l'Île de Porquerolles (83), à améliorer le dispositif d'irrigation du verger par les eaux de la station d'épuration. Ce système a été mis en place par la SCP au début des années 1980 ; cette démarche de retour d'expérience sur 40 ans a été initiée en 2017 et s'est poursuivie en 2018 par une deuxième année de suivi des compartiments 'eau' et 'sols'. Ce qui permettra en 2019 d'engager une stratégie de rénovation des équipements et d'optimisation du pilotage de l'irrigation....
- Une étude de faisabilité sur une petite commune rurale, pour le compte de Perpignan Métropole Méditerranée en Pyrénées Orientales, s'est déroulée entre 2017 et 2018.
- Une aide technique, initiée en 2018, auprès du Ministère de l'agriculture tunisien pour l'optimisation de deux périmètres pilotes, aux côtés de l'Institut Méditerranéen de l'Eau.

5.4. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Taux de valorisation de déchets	74.5	79.6	Cet indicateur concerne uniquement les déchets collectés sur la plateforme déchets du siège de la SCP au Tholonet, déchets qui sont à 95 % non dangereux. Il mesure la part des déchets qui font l'objet d'une valorisation "matière", "énergétique", "compost" ou "recyclage". L'augmentation de l'indicateur est due à l'augmentation globale des tonnages de déchets collectés en 2018 (160 tonnes contre 128 tonnes en 2017) et à la stabilité des tonnages mis en décharge sans filière de valorisation (32,5 tonnes en 2018 contre 32,7 tonnes en 2017, représentant environ 20 % du tonnage collecté sur le Domaine du Tholonet).
Taux de diminution des dépenses d'impression	-29.9	-14.2	Après des années de très fortes baisses de ces dépenses, suite à une démarche d'optimisation mise en œuvre en 2016 (remplacement des copieurs par service, suppression des imprimantes individuelles, optimisation des moyens de l'atelier reprographie, et sensibilisation aux bonnes pratiques), l'évolution est maintenant en cours de stabilisation.

V - VOLET SOCIAL

La politique des ressources humaines est au service de la stratégie de la SCP définie dans CAP 2020 pour la concession et les activités du secteur concurrentiel. Cette politique est un levier pour accompagner efficacement un modèle social performant et ambitieux. Celui d'une entreprise à taille humaine qui prépare l'avenir de chaque salarié, en fédérant ses collaborateurs autour de trois valeurs fortes : professionnalisme, proximité, et développement responsable.

LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES DANS SES DIFFERENTES COMPOSANTES

Dans la mise en œuvre de sa politique des ressources humaines, la Société s'est engagée dans six domaines d'action ayant pour finalité d'assurer la performance économique et sociale de la Société, au service de son projet d'entreprise. Cette politique a été formalisée pour la première fois en février 2016 à l'occasion de la signature d'un accord d'entreprise « Accord management des ressources humaines 2016-2018 ».

Les six domaines d'action de la politique RH de la SCP :

- **Santé et Sécurité des collaborateurs**

Agir sur nos principaux risques et mettre en place une politique d'amélioration continue, pour offrir au personnel les conditions d'une santé et d'une sécurité de qualité.

- **Dialogue social**

Favoriser au sein de la SCP, au-delà des obligations réglementaires, des relations entre la direction, l'encadrement, les représentants du personnel et les salariés, qui permettent l'expression, la concertation, la négociation sur le terrain et l'action. Ce dialogue a pour ambition de favoriser une participation active de tous à la vie de l'entreprise.

- **Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences**

Anticiper les besoins en emplois et compétences de demain, mettre en place les outils permettant de les définir et préparer les collaborateurs pour optimiser leurs parcours professionnels.

- **Diversité**

Accueillir au sein de l'entreprise des collaborateurs représentatifs de notre société et leur donner des chances d'intégration et permettre ainsi à la SCP de valoriser son statut d'entreprise socialement responsable et de s'enrichir de toutes sortes de différences.

- **Qualité de Vie au Travail**

Tendre vers un fonctionnement de la Société qui permette au collectif comme à chaque salarié de trouver du sens au travail, de s'engager dans un travail de qualité, facteur d'efficacité et d'innovation.

- **Emancipation des collaborateurs**

Expliquer aux collaborateurs la politique globale de la Société, au travers de ses enjeux, sa stratégie, son économie, son organisation actuelle et future, et mettre à leur disposition des outils de gestion des ressources humaines favorisant leur propre intégration pour les rendre acteurs de la construction de leur parcours professionnel

1. PRESERVATION DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES SALARIES

A partir de février 2015, la SCP a été certifiée OHSAS 18001, certification qui témoigne de son implication quotidienne pour garantir des conditions de travail sûres et saines à ses collaborateurs, mais également à l'ensemble des partenaires et fournisseurs intervenant pour le compte de l'entreprise. En 2019, la SCP vise la certification selon la norme ISO 45001.

1.1. POLITIQUE

Dans le cadre de son projet d'entreprise CAP 2020, la SCP s'est fixé pour ambition de tendre vers l'excellence dans le domaine de la Santé Sécurité au Travail (SST).

La SCP a adopté une approche globale consistant à conduire chacun à travailler et produire « en toute santé et sécurité ». En effet, pour la SCP, la santé et la sécurité au travail sont une composante essentielle du professionnalisme au service de la performance de l'entreprise en considérant que toute atteinte à la santé d'un salarié en activité constitue, pour l'entreprise, le signe d'un manque de maîtrise de ses activités.

Le cadre de fonctionnement de la SST dans l'entreprise est décrit dans le Manuel SST « Nos piliers pour produire en toute Santé et Sécurité à la Société du Canal de Provence ».

Dans le champ de la SST, la SCP s'engage à :

- prendre en compte la politique de la santé et de la sécurité dans les autres politiques de l'entreprise (exploitation, politique clients, maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, achats, ressources humaines, environnement, gestion financière...);
- agir sur les facteurs organisationnels, techniques et humains, en particulier à travers le Document Unique, pour réduire nos risques majeurs : risques routiers, risques de chute de hauteur, risques liés au travail isolé, risques chimiques, risques psychosociaux, etc...
- utiliser le retour d'expérience, en particulier l'analyse des accidents et les audits sécurité, pour améliorer la prévention des risques en agissant sur les causes les plus en amont ;
- responsabiliser le management en matière de prévention des risques vis-à-vis de ses équipes ;
- associer dans la démarche de prévention tous les collaborateurs ainsi que les parties intéressées telles que le Comité Social et Economique, la médecine du travail, l'inspection du travail et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT) ;

- intégrer la prévention dès la conception des ouvrages, bâtiments, équipements, des postes et des méthodes de travail, et lors de leur rénovation, notamment en matière d'ergonomie ;
- s'assurer que le même niveau d'exigence en Santé et Sécurité au Travail s'applique aux entreprises extérieures.

1.2. PLAN D'ACTION

En lien avec l'ensemble de ces engagements, un Programme pluriannuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail visant à la fois à consolider le cadre de fonctionnement de la SST et à progresser dans la maîtrise de nos risques est établi sur une durée pluri-annuelle.

La SCP déploie en effet un plan d'actions pluri-annuel visant à mettre tous les salariés en position de travail et de production en toute santé et sécurité. Ce plan d'actions met le management en première ligne en tant qu'acteur de la santé et de la sécurité au travail.

Les résultats des plans d'actions sont suivis au travers d'un Plan de Surveillance en SST rassemblant les indicateurs permettant de vérifier leur effectivité et leur efficacité, et au final de mesurer une « performance en SST ».

Chaque année, le programme de prévention et le plan de surveillance sont présentés en revue de direction.

Un rapport annuel sur les conditions d'hygiène et de sécurité et les conditions de travail est produit et présenté aux différents acteurs de la SST et en particulier aux représentants du personnel.

1.3. PRINCIPALES ACTIONS 2018

En matière de Santé et Sécurité au Travail, l'année 2018 a été marquée par le déploiement d'une démarche de fond reposant sur la volonté d'intégrer la SST aux activités de chacun en tant qu'élément essentiel de performance et de professionnalisme.

Le point de départ de la démarche a été un séminaire du CODIR qui s'est tenu le 16 mars 2018 sous l'impulsion du directeur général. Accompagné par un conseil spécialisé en RSE et SST, le CODIR a ainsi pris du recul sur nos pratiques, identifié ses nouveaux engagements en matière de SST et, au-delà, a arrêté un plan d'action complet pour progresser durablement.

Les engagements pris par les membres du comité de direction en matière de SST

- Adapter notre système de management de l'entreprise, faire évoluer si nécessaire nos grandes politiques et améliorer notre gouvernance pour travailler et produire en toute santé et sécurité ;
- Fiabiliser la connaissance de nos événements, clarifier nos règles de production en toute SST, et gérer les écarts de façon partagée et uniforme ;
- Adapter et simplifier nos outils SST (document unique, accueil des nouveaux embauchés...)
- Informer, former et s'organiser pour produire en toute SST.

Le plan d'action associé comprenait un volet important consacré à l'accompagnement du changement et à la formation de l'ensemble de l'encadrement.

Au-delà, la démarche fait évoluer la gouvernance et le management de la Société, notamment :

- en interrogeant les politiques de la SCP au regard de la SST,
- en édictant des règles vitales incontournables,
- en clarifiant le processus de gestion des écarts,
- en proposant que le SMQSE intègre tous les attendus (dont la SST) dans ses procédures et consignes et devienne le « Système de Management de la Production Responsable ».

Toutes ces actions ont conduit à un « Jour J » (fixé le 2 janvier 2019) qui a marqué le passage à de nouvelles pratiques en application de ces engagements.

1.4. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Nombre d'Accident du travail avec arrêt	7	13	La valeur de l'indicateur pour 2018 illustre la persistance de l'accidentologie et justifie la démarche SST de grande envergure initiée début 2018. Rappelons toutefois que l'appréciation du nombre d'accidents du travail est davantage pertinente sur une période pluriannuelle car ce chiffre est très volatile.
Taux de fréquence	8.58	15.58	Le taux de fréquence est directement lié au nombre d'accidents de travail avec arrêt.
Taux de gravité	0.16	0.65	La valeur de l'indicateur pour 2018 est en croissance par rapport à 2017. Il est notamment largement impacté par un accident du travail intervenu en mars 2018 pour lequel un arrêt de travail est toujours en cours.

2. ECOUTE DES SALARIES PAR UN DIALOGUE SOCIAL RICHE

La SCP veille tout particulièrement au dialogue social dans sa politique ressources humaines. Aussi, s'est-elle fixée comme exigence d'en faire un élément majeur de la cohésion sociale et de sa performance économique et sociale.

2.1. POLITIQUE

La SCP considère que les représentants du personnel et les organisations syndicales constituent des interlocuteurs légitimes, dont les revendications sont le reflet des attentes des collaborateurs et dont le rôle de médiateurs sur le terrain facilite les échanges.

Le modèle de dialogue social de la SCP vise avant tout à créer et maintenir des relations de confiance avec les salariés et leurs représentants.

Véritables partenaires de la direction, les recommandations des représentants du personnel exprimées à l'occasion du dialogue se traduisent dans l'ajustement des projets de la SCP.

Le dialogue social est essentiel, il permet de renforcer la cohésion sociale, de constituer une opportunité pour mener des réflexions communes sur la qualité de vie au travail, l'employabilité, et la mobilité des collaborateurs.

2.2. PLAN D'ACTION

Au-delà des instances formelles prévues par la réglementation, les représentants du personnel sont amenés à participer à des groupes de travail ou commissions paritaires formés à l'occasion de problématiques particulières.

Tous les deux ans, un baromètre social portant sur un large éventail de thématiques est mis en œuvre à la SCP. Il permet d'identifier les zones de risques et les axes de progression dans le fonctionnement de l'entreprise et de prévenir et corriger tout dysfonctionnement qui pourrait freiner la bonne marche de celle-ci.

2.3. PRINCIPALES ACTIONS 2018

A l'occasion de l'évolution de la réglementation (ordonnance n° 2017-1386 du 22 septembre 2017) relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise, les partenaires sociaux de la SCP ont revu profondément l'organisation des instances représentatives du personnel. Elles ont signé le 3 octobre 2018 un accord d'entreprise instituant une nouvelle organisation du dialogue social à la SCP.

A côté du Conseil Social et Economique (CSE), 5 commissions ont été mises en place :

- « Santé, sécurité et des conditions de travail » (CSSCT),
- « Emploi, compétences, formation et égalité professionnelle »,
- « Environnement et travail »,
- **« Articulation vie professionnelle - vie personnelle » ,
- « Economique ».

Cet accord comprend plusieurs volets :

- le calendrier de mise en place,
- la composition et les modalités des réunions du Comité Social et Economique,
- les missions, la composition et les modalités des réunions des cinq commissions,
- la représentation du personnel aux commissions du Comité Social et Economique,
- les modalités d'exercice du droit syndical,
- les moyens et le parcours professionnel des représentants du personnel.

Autres accords d'entreprise signés :

- 30 avril 2018 : signature de l'accord « télétravail – droit à la déconnexion – Temps de travail »
- 13 juillet 2018 : signature de l'accord « Séniors »
- 3 octobre 2018 : signature de l'accord « Mise en place d'une nouvelle organisation du dialogue social à la SCP »
- 11 octobre 2018 : signature du « protocole d'accord préélectoral en vue des élections du CSE »

Actions co-construites avec les représentants du personnel :

- Semaine de la Diversité,
- Appel d'offre de restauration collective.

3. INVESTISSEMENT DANS LE CAPITAL HUMAIN

3.1. POLITIQUE

Afin de faire face à son environnement socio-économique et de répondre aux besoins du projet d'entreprise CAP 2020, la SCP déploie une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) destinée à identifier les évolutions à venir et à adapter les compétences des salariés aux évolutions repérées.

S'agissant d'un élément primordial au maintien et au développement de ses activités, la SCP poursuit une politique de « formation tout au long de la vie professionnelle » qui vise aussi à développer l'employabilité des collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle. Pour la SCP, le plan de formation est un véritable outil de gestion des carrières et des compétences de ses salariés.

La SCP poursuit une politique de mise en œuvre préférentielle de formations « internes » (formateur SCP et public SCP) ou « intra » (formateur externe mais public exclusivement SCP) afin d'adapter au mieux le contenu de ses formations à ses besoins, de valoriser les compétences internes, et d'optimiser les budgets formation.

Par ailleurs, la SCP déploie sa politique formation en y donnant un rôle important aux collaborateurs de la SCP, acteurs de premier plan dans l'établissement de leur parcours professionnel et de leur parcours de formation. A ce titre, ils bénéficient d'un outil informatique dédié accessible depuis l'intranet afin de formuler leurs besoins de formation

3.2. LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

Consciente de l'enjeu « compétences » dans son développement, la SCP a engagé dès 2010 une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) afin de formaliser et de mettre en cohérence les compétences de ses salariés avec l'évolution de l'entreprise.

Cette démarche dénommée « démarche compétences » s’articule autour de la mise en place et de l’utilisation d’outils de management des compétences.

- des fiches emploi propres aux activités de la SCP, avec une prise en compte des compétences nécessaires à l’entreprise pour son évolution à moyen terme,
- un dispositif d’entretiens de développement (entretien annuel d’appréciation et entretien professionnel), permettant de faire le point sur les compétences,
- le soutien de la mobilité interne, considérée comme un facteur d’enrichissement, de motivation et d’accroissement des compétences des salariés,
- un système de reconnaissance de l’expérience et de l’accroissement du niveau de compétences et des responsabilités induites au niveau individuel.

Le développement des compétences se fait au travers de la réalisation de plans annuels ou pluri annuels d’actions ressources humaines :

- le plan annuel de recrutement pour enrichir les équipes de nouvelles compétences ;
- le plan pluri annuel de développement des compétences pour développer les compétences des salariés de la SCP.

3.3. PRINCIPALES ACTIONS 2018

- Rénovation totale des fiches emplois dans leur forme et dans leur contenu, et déclinaison pour rédaction des fiches de postes.
- Déploiement de l’entretien professionnel : processus, outil dédié, formation des managers.
- Mise en œuvre de projets formations « exemplaires » : Adhésion et promotion du Projet Voltaire (formation en ligne permettant de progresser dans la rédaction d’écrits professionnels) ; accompagnement des « RST » (nouvel emploi de responsable de spécialités techniques au service maintenance) ; mise en œuvre d’un cycle de formations en matière de management par projet pour le public de l’ingénierie.

3.4. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
% de la Masse salariale consacrée à la Formation Professionnelle Continue (1% imposé par la législation)	4.61%	4.41%	Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation se situe depuis plusieurs années entre 4 et 5 %, la Société suivant une politique affirmée de développement des compétences de ses salariés. En 2018, le montant est un peu inférieur aux années précédentes grâce à une

			optimisation financière basée sur les dispositifs à disposition.
Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié CDI	28.3	24.3	Le nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié est structurellement élevé. Cet indicateur, qui s'apprécie davantage sur une période pluriannuelle, a été impacté en 2018 par le report de quelques formations significatives sur 2019.
Taux de rétention ¹	97,5 % 502/515	95 % 518/544	Le taux de rétention montre une fidélité forte à la SCP de ses salariés. En 2018, le nombre de départs à la retraite est autour de 10 départs, il s'agit d'un niveau habituel. Le nombre de départs volontaires en cours de carrière, lui, est en augmentation, en lien avec la dynamique du marché du travail.

¹ **Taux de rétention** : il s'agit des techniques déployées dans l'entreprise pour retenir et fidéliser ses personnels

4. DIVERSITE ET EGALITE DE TRAITEMENT

En tant qu'entreprise à forte expertise, la SCP bénéficie de nombreux talents et de compétences multiples. Tous ces talents lui permettent de développer des solutions qui répondent aux demandes et attentes des clients et autres parties prenantes.

La diversité et l'inclusion par l'égalité de traitement sont des facteurs clef de développement et de valorisation des talents et compétences.

4.1. POLITIQUE

La Diversité fait partie de notre Responsabilité Sociale de l'Entreprise et contribue à construire les relations entre les personnes, l'entreprise et la société, afin de garantir l'égalité des chances dans le monde professionnel. Par ailleurs, la SCP s'engage à créer un environnement de travail inclusif où les spécificités de chacun sont acceptées et valorisées, et qui permette à tous les salariés d'exprimer tout leur potentiel.

La SCP est convaincue que la diversité de ses équipes est un atout pour :

- S'intégrer à son environnement,
- Se démarquer et être attractive en tant qu'employeur,
- Multiplier les talents et être performante,
- Etre innovante et créative,
- Faciliter son développement à l'international...

La SCP valorise les différences, sources de cohésion interne, de renforcement de la motivation des salariés, de fierté d'appartenance et d'implication, au bénéfice de l'efficacité globale de l'entreprise.

4.2. PLANS D' ACTIONS

Le plan d'actions Ressources Humaines en matière d'égalité professionnelle porte sur des actions en matière :

- d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- d'emploi des travailleurs handicapés,
- d'emploi des salariés LGBT,
- d'accueil des jeunes de toutes conditions sociales,
- d'emploi et de qualité de vie au travail des séniors.

4.3. PRINCIPALES ACTIONS 2018

- Animation d'une Semaine de la Diversité du 19 au 23 novembre 2018 visant à lutter contre toutes les formes de stéréotypes : création d'une exposition sur la mixité dans les emplois, signature de la Charte d'engagement LGBT, adhésion au projet « Dégun sans stage » et production d'un film de sensibilisation, information sur l'accord Séniors, ateliers de sensibilisation au handicap impliquant le management et les salariés (« Food in the dark »).
- Sensibilisation à l'achat responsable notamment via l'achat de prestations avec le milieu protégé/adapté.
- Recrutement en interne d'un travailleur handicapé.

4.4. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Effectif 31/12 et répartition Femmes /Hommes	502 dont 34 % de femmes	518 dont 33 % de femmes	Les effectifs sont en augmentation en lien avec la politique de développement de l'entreprise. Ce sont entre 10 et 15 postes en CDI qui sont créés chaque année. Les femmes représentent un tiers de l'effectif. La Société propose de nombreux postes à forte technicité pour lesquels le nombre de candidates est parfois fortement restreint.
% de femmes au CODIR, et % de femmes au COMAG	37.5% (3/8) et 15.4% (4/26)	37.5% (3/8) et 25% (7/28)	Les femmes occupent encore majoritairement certains postes (fonctions support, assistantat ...) et sont encore en minorité sur les fonctions de management de haut niveau. La SCP poursuit une politique de mixité de tous ses emplois en recherchant à installer plus de femmes sur les emplois traditionnellement « masculins » et plus d'hommes sur les emplois traditionnellement « féminins ».
CDI, Rémunérations indiciaires moyennes par collègue et par genre	Cf. tableaux ci-dessous	Cf. tableaux ci-dessous	La Société est attentive à sa politique de rémunération et vérifie chaque année à l'occasion des revues annuelles de carrière et rémunération qu'il y a une cohérence entre les emplois, les compétences, l'ancienneté et le niveau de rémunération. Si des écarts à la marge sont constatés, des ajustements sont mis en œuvre afin de les réduire progressivement

CDI, Rémunération indiciaire annuelle moyenne (base 12,7) hors DG , par collègue et par genre sur la base de la situation au 31 décembre

2017	Femme	Homme	Moyenne
Exécution	24 808 €	23 861 €	23 941 €
Maitrise	30 464 €	32 737 €	31 804 €
Cadre	50 966 €	56 284 €	54 294 €
Moyenne	37 233 €	37 291 €	37 271 €

2018	Femme	Homme	Moyenne
Exécution	25 164 €	23 948 €	24 039 €
Maitrise	30 942 €	32 812 €	32 071 €
Cadre	51 143 €	56 057 €	54 222 €
Moyenne	37 675 €	37 234 €	37 380 €

5. QUALITE DE VIE ET BIEN-ETRE DES SALARIES

5.1. POLITIQUE

La SCP a la conviction et la volonté d'inscrire l'amélioration de la qualité de vie au travail dans le cadre d'un véritable projet social organisé et structuré et sur la base d'une démarche continue.

Instaurer bien-être et qualité de vie au travail permet à la SCP de développer l'engagement de ses salariés, mais d'attirer également les talents dont elle a besoin pour se développer.

La Société entend ainsi créer les conditions d'épanouissement dans le travail de ses salariés en :

- mobilisant l'ensemble des acteurs de l'entreprise,
- favorisant les salariés dans leurs expressions et dans leurs informations,
- assurant un environnement stimulant et propice à leur développement professionnel (avec prise de responsabilité, autonomie, coopération transversale ...),
- inscrivant leur activité dans une organisation du travail respectueuse de leur santé, sécurité et de l'équilibre des temps de vie à travers notamment la prévention des risques psychosociaux et le droit à la déconnexion.

5.2. PLAN D' ACTIONS

Cette politique est déployée au travers des différents leviers énoncés ci-après.

5.2.1. Communication « Ressources Humaines », répondre au besoin d'information

La communication des « Ressources Humaines » comporte plusieurs volets :

Une information conséquente est mise à la disposition de tout le personnel dans l'intranet d'entreprise : règles de gestion du personnel, fiches emploi, ...

Une newsletter Ressources Humaines hebdomadaire est en place depuis plusieurs années, elle comporte deux rubriques : un zoom sur un sujet d'actualité et une info pratique. Elle permet aussi de créer du lien entre les salariés en présentant les nouveaux salariés, en informant des changements de poste et en présentant les départs à la retraite. Cette newsletter met aussi en valeur les collaborateurs qui réalisent des missions à l'international en citant chaque semaine ceux qui sont concernés et le pays où ils se trouvent.

Ensuite, un reporting social important et complet est établi régulièrement (formation, santé et sécurité au travail, rémunérations, effectifs ...), mis à la disposition des représentants du personnel et discuté avec eux.

Enfin, certaines actions spécifiques sont mises en œuvre telle que la semaine de la diversité de novembre 2018.

5.2.2. Culture de la confiance et du droit à l'erreur

Le bilan à mi-parcours de Cap 2020 identifie en tant qu'action à engager ou conforter, la promotion d'une « culture managériale renouvelée pour porter la dynamique de l'entreprise ». Il est précisé que notre culture d'entreprise doit favoriser la proactivité en développant la culture de la confiance et du « droit à l'erreur ».

La SCP pense en effet qu'une erreur est aussi une source d'amélioration, voire d'innovation. Considérant qu'elle était rarement intentionnelle, elle a décidé de promouvoir le droit à l'erreur, facteur-clé d'une culture de confiance, d'une liberté de parole et de pensée, elles-mêmes génératrices d'initiatives et d'innovation et leviers de dynamisation du bien-être et de la performance.

5.2.3. Management par projet

Face aux défis de modernisation et d'adaptation, la SCP a entrepris de faire évoluer son organisation et ses pratiques managériales en introduisant des modalités d'organisation et de management "par projet", notamment au sein de sa Direction de l'Ingénierie et des Services (DIS).

Le mode de management par projet permet de renouveler en profondeur les relations dans l'entreprise. Les salariés doivent construire de nouveaux repères professionnels sans totalement se détacher de ceux des métiers traditionnels. Les managers doivent mobiliser des collaborateurs en s'appuyant sur des compétences autres que celles habituellement attachées à leur hiérarchie.

Deux processus interdépendants ont ainsi été conduits par la DIS en introduisant simultanément une organisation par projet et un management par projet.

L'organisation « par projet » implique l'instauration d'une nouvelle culture du travail établie sur l'apprentissage de la coopération transversale. Elle exige un pilotage et un outillage de la Gestion des Ressources Humaines adaptés : formation, gestion des carrières, mobilité maîtrisée, reconnaissance, redéfinition des responsabilités...

5.2.4. Projet Campus, vers un nouveau collectif de travail

Le projet Campus de la SCP est un projet de long terme d'aménagement du domaine du Tholonet. Il est fondé sur le principe d'espaces de travail qui doivent contribuer à soutenir le projet d'entreprise CAP 2020. Il s'agit entre autre de la mise en place d'évolutions d'organisation, du déploiement du management par projet, et de l'émergence d'un travail plus transversal.

Ce projet vise également à ajuster les locaux aux effectifs, présents et à venir, pour accompagner le développement de l'entreprise et mettre en cohérence les lieux et les activités. Enfin, ce projet vient soutenir l'« économie de la connaissance » qui ne se résume pas au déploiement de nouveaux outils informatiques mais repose sur un travail collaboratif dans des lieux favorisant les rencontres et les échanges.

5.2.5. Télétravail, pour la conciliation des temps de vie

Les technologies de l'information et de la communication offrent désormais des possibilités d'organisation du travail permettant la fréquentation de lieux de travail diversifiés. Ce contexte peut présenter différentes opportunités.

Pour les salariés, la possibilité de concilier différemment leurs temps de vie professionnelle et de vie privée, voire d'optimiser ceux-ci (réduction du temps passé dans les transports) d'une part, pour la Société, l'avantage de contribuer à limiter les risques environnementaux et routiers par une réduction des trajets domicile-lieu de travail d'autre part.

C'est à partir de ce constat qu'un accord « Télétravail, droit à la déconnexion et temps de travail » a été signé à la SCP le 30 avril 2018 mettant en place le télétravail régulier et occasionnel.

En signant cet accord, les partenaires sociaux ont considéré que le télétravail peut constituer un facteur d'amélioration de la qualité de vie au travail, contribuant à la fois au soutien de la motivation des salariés et à l'efficacité et à la productivité de nature à augmenter la compétitivité de l'entreprise.

5.3. PRINCIPALES ACTIONS 2018

- Elaboration du schéma directeur d'aménagement « Campus »,
- Elaboration d'un guide pratique du télétravail à la SCP et identification de l'éligibilité des emplois au télétravail,
- Management par projet : Déploiement du retour d'expérience au sein de la Direction de l'Ingénierie et des Services et déploiement de l'outil de planification des ressources humaines.

5.4. INDICATEURS 2017-2018

EAA** = Entretien Annuel d'Appréciation

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Taux de satisfaction au poste de travail (d'après EAA)	92.2	96.5	Le taux de satisfaction dans le poste exprimé par les salarié(e)s, lors de la campagne des EAA, est en augmentation en 2018 alors que l'effectif total augmente de 7,4%, l'insatisfaction a diminué de 53%. En effet, lors de cette campagne des EAA**, seul(e) 1 salarié(e) sur 490 a exprimé une insatisfaction globale dans son poste et les "plutôt insatisfaits" ont diminué de 50% passant de 30 à 15 salarié(e)s.
Taux d'absentéisme (Ratio journées d'absence hors maternité)	3.98	4.11	Ce ratio tient compte de tous les motifs d'absences (y compris les congés sans solde) sauf les congés. Or les absences pour congé sans solde ont progressé de 0,33 % entre 2017 et 2018 alors que les absences maladies ont baissé de 0,16 % sur la même période.
Nombre de télétravailleurs réguliers (1j/semaine)	0	32	Le télétravail a été mis en place par un accord d'entreprise signé le 30 avril 2018. La mise en place d'un télétravail "régulier" se fait progressivement alors que le télétravail "occasionnel" qui constitue une forme plus souple a été adopté rapidement par de nombreux salariés.

6. SYSTEME DE REMUNERATION COHERENT

6.1. POLITIQUE

La SCP associe l'ensemble de ses collaborateurs à la réussite et aux performances de la Société, en menant une politique de rémunération dynamique, juste, et en accord avec ses valeurs et ses engagements sociétaux.

La politique de rémunération de la SCP est en accord avec les principes :

- **de reconnaissance**

Le système de rémunération de la SCP vise à promouvoir et reconnaître justement le professionnalisme des collaborateurs et des collaboratrices ;

- **d'équité**

La SCP rémunère ses collaborateurs sur la base de critères objectifs tels que le niveau de responsabilité et la performance ; elle s'attache en particulier à rémunérer de façon équivalente les femmes et les hommes ; elle offre une rémunération garante des équilibres tant collectifs qu'individuels ;

- **de compétitivité**

Les niveaux de rémunération à la SCP se situent parmi les références du marché ;

- **de transparence**

Le système de rémunération à la SCP repose sur des règles simples, connues de tous et partagées par le plus grand nombre.

6.2. PLAN D' ACTIONS

Sur le plan collectif, chaque année, les partenaires sociaux se retrouvent dans l'objectif de signer un accord salarial.

Sur le plan individuel, le système de rémunération en place à la SCP comprend un processus annuel appelé « revue annuelle des carrières et des rémunérations » aboutissant à la détermination d'augmentations individuelles et de primes individuelles. Ce processus est ajusté chaque année au gré de l'évolution de la maturité du système global de management de la société.

6.3. PRINCIPALES ACTIONS 2018

- Signature d'un accord salarial 2018 ;
- Campagne 2018 de Revue Annuelle des Carrières et des rémunérations prévoyant une enveloppe de primes individuelles en croissance.

6.4. INDICATEURS 2017-2018

Indicateurs	2017	2018	Commentaires
Proportion de l'effectif avec augmentation (inclus promus).	31%	32%	La SCP réalise une revue annuelle du personnel qui aboutit à la distribution d'augmentations individuelles et de promotions. Près d'un tiers du personnel en bénéficie chaque année.