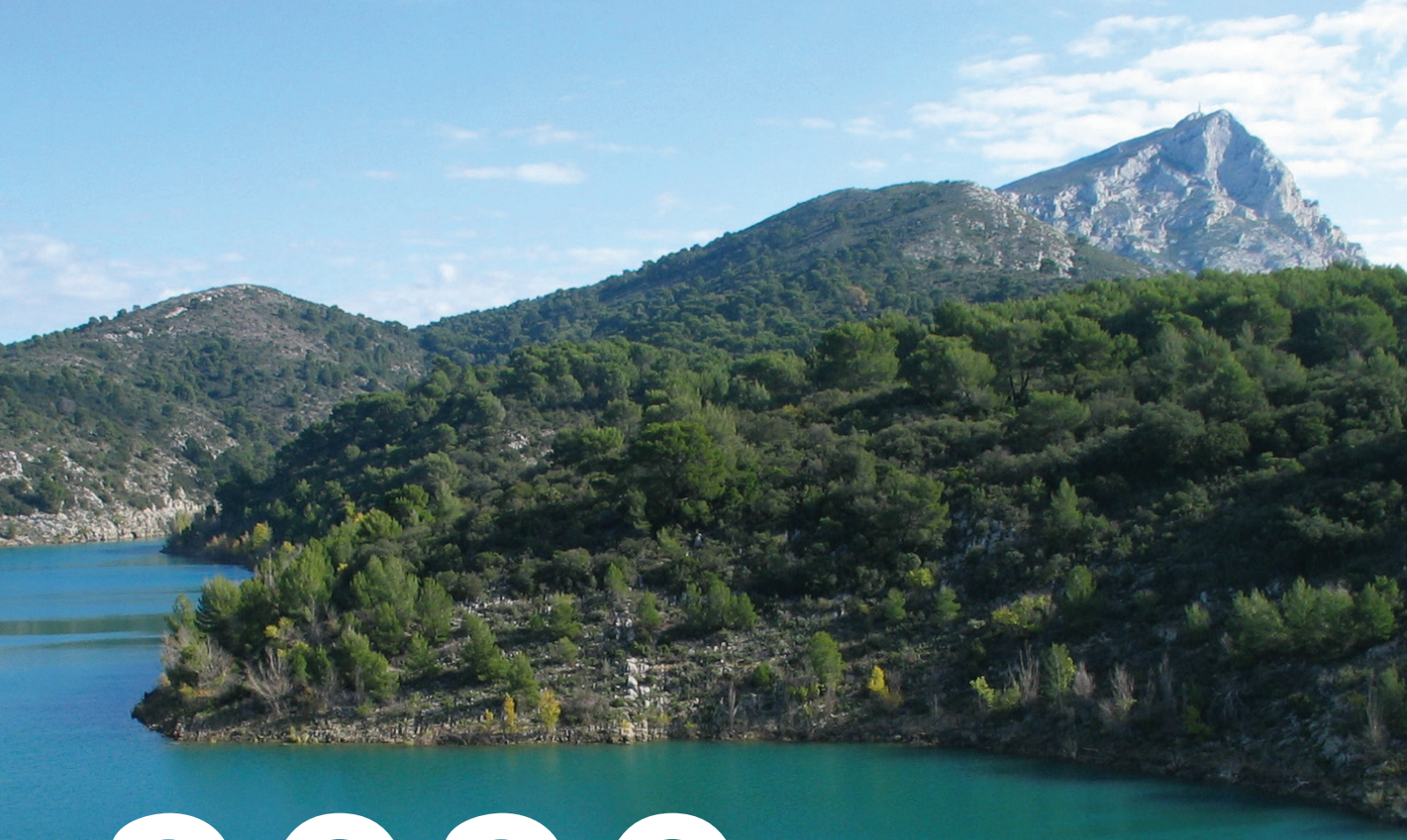


2020

DPEF

Déclaration de Performance Extra-Financière

Partager l'eau, construire l'avenir

Depuis sa création, la Société du Canal de Provence et d'aménagement de la région provençale (SCP) agit en faveur d'une gestion solidaire et économe de la ressource en eau des territoires provençaux.

Ces enjeux sont aujourd'hui d'autant plus importants face aux effets du changement climatique qui accroît tout particulièrement les besoins agricoles et urbains, mais également la pression sur les ressources locales les plus fragiles.

En tant qu'entreprise publique et opérateur privé, nous sommes conscients des responsabilités qui sont les nôtres. Nous agissons pour un développement de nos activités en France et à l'international compatible avec les enjeux de transition climatique, écologique et numérique.

En affirmant la production d'énergies renouvelables en tant que quatrième métier, la Société s'est fixé l'objectif d'atteindre la neutralité énergétique (produire autant que consomment les ouvrages de la concession) à 2025 pour contribuer à l'atténuation du changement climatique.

Guidés par nos valeurs de « Proximité », « Professionnalisme » et « Développement responsable », nous entendons relever ces défis aux côtés de nos parties prenantes en apportant des solutions plus durables et responsables.

En mettant en avant nos actions et indicateurs au regard de nos principaux enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux, ce présent rapport vous permet d'apprécier la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) à l'œuvre au sein de la SCP.

Jean-Luc Ivaldi
Directeur Général

SOMMAIRE

I LE MODÈLE D'AFFAIRES 4

1 LES QUATRE MÉTIERS 4
2 LES CLIENTS 5
3 LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES AUTOUR DE LA RSE 7

II LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ 10

1 LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX RSE 10
2 L'APPROCHE PAR LES RISQUES 10
3 L'IDENTIFICATION DES RISQUES ET ENJEUX RSE 10
4 LA HIÉRARCHISATION DES ENJEUX RSE 12

III VOLET SOCIÉTAL 14

1 IMPLICATION DANS LE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL 14
2 PRISE EN COMPTE DES BESOINS, ATTENTES ET DIALOGUES AVEC LES PARTIES PRENANTES 17
3 LA QUALITÉ DE L'EAU 19
4 ENGAGEMENTS SOCIO-ÉCONOMIQUES CULTUREL ET CITOYENS 22
5 INNOVATION ET TRANSFORMATION DIGITALE 25
6 ÉTHIQUE DES AFFAIRES 29

IV VOLET ENVIRONNEMENTAL 30

1 PRÉVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET POLLUTIONS 30
2 PRÉSERVATION ET GESTION DURABLE DE LA RESSOURCE EN EAU 32
3 RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE ET PRODUCTION D'ÉNERGIES RENOUVELABLES 34
4 ÉCONOMIE CIRCULAIRE 38

V VOLET SOCIAL 42

1 PRÉSERVATION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS 43
2 ÉCOUTE DES SALARIÉS PAR UN DIALOGUE SOCIAL RICHE 45
3 VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN 45

I · LE MODÈLE 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 Provence-Alpes-Côte d'Azur, son objet étant de contribuer au développement économique et à la mise en valeur de la région notamment par l'aménagement hydraulique.

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, Hautes-Alpes, Var, Vaucluse.

1 · LES QUATRE MÉTIERS

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

La Société assure une mission de service public en desservant les territoires en eau brute ou potable et en garantissant :

- **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.

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 : elle accompagne ses clients dans les territoires ruraux, en répondant à leurs besoins de conseils et de matériels et en leur offrant un large éventail de prestations de service dans le domaine de l'eau.

Ces prestations s'étendent également aux services de trois laboratoires : contrôles de la qualité de l'eau, géotechnique et bétons, tests et étalonnages de matériels hydrauliques.

La SCP propose par ailleurs une large gamme de prestations d'ingénierie, en France et à l'international (références dans 40 pays). La SCP réalise des études ou la maîtrise d'œuvre de travaux pour ses clients en réponse notamment 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.

2 · LES CLIENTS

Compte tenu des quatre métiers de la Société, la diversité des clients est importante et a conduit à une organisation commerciale différente par clientèle avec des modalités adaptées aux spécificités de chacune d'entre elles.

Service de l'eau

La clientèle est constituée par deux typologies distinctes :

- **Les clients dits « Grands Comptes »**
  Les 80 clients dits « Grands comptes » sont constitués de collectivités territoriales, d'industriels et de golfs. Leurs contrats reposent respectivement sur des usages urbains, industriels et d'arrosage.

Le chiffre d'affaires en 2020 représente 54,9 millions d'Euros, soit 59 % du chiffre d'affaires du service de l'eau.

- **La clientèle rurale et périurbaine**
  La clientèle est composée de 47 300 clients, particuliers, petites entreprises, artisans et 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 2020 représente 37,7 millions d'Euros, soit 41 % du chiffre d'affaires du service de l'eau.

Activités de service

Concernant les activités de service, il s'agit de conseils, ventes de matériels et prestations de services dans les domaines de l'irrigation agricole, l'arrosage des jardins et les espaces verts, et le traitement de l'eau brute pour les particuliers et les entreprises.

Les activités de service, tournées vers les territoires ruraux en région, concernent une clientèle diversifiée : agriculteurs, particuliers, entreprises artisanales, PME et de manière plus marginale, des collectivités rurales. Ces clients sont également clients du service de l'eau pour leur grande majorité.

Des Comptoirs du Matériel, espaces de vente entièrement dédiés à l'univers de l'eau, offrent un accueil personnalisé en apportant du conseil et en dirigeant les clients vers les matériels ou les solutions adaptés.

En 2020, un chiffre d'affaires de 4,7 millions d'Euros a été réalisé pour ces services d'irrigation, arrosage, vente aux comptoirs et traitement de l'eau.

Activités des laboratoires

Trois laboratoires, d'Analyse des eaux, de Géotechnique et Bétons, et de Mesures Hydrauliques, interviennent pour la concession et proposent également des offres originales avec des prestations de haut niveau à une clientèle diffuse.

Il s'agit de clients du service de l'eau pour le laboratoire d'Analyse des eaux. Les deux autres laboratoires sont en relation avec des entreprises et des organismes publics.

Les activités des laboratoires représentent un chiffre d'affaires de 789 000 euros.

Missions d'exploitation et de maintenance d'infrastructures hydrauliques

Enfin, la SCP gère un contrat d'affermage et assure des prestations d'exploitation et de maintenance pour des organismes privés ou publics. Cette activité en 2020 a réalisé un chiffre d'affaires de 874 000 euros.

Le chiffre d'affaires consolidé de ces activités de service a été de 6,4 millions d'euros en 2020.

Activités d'ingénierie

Les prospects de l'activité ingénierie sont identifiés en amont par les responsables de marchés ingénierie, ou par les délégués territoriaux en Région. Dans la plupart des cas, il s'agit de réponses à des procédures d'appels d'offres françaises et internationales lancées par des organismes publics mais la Société a également quelques clients privés.

On dénombre dans cette activité, 150 clients en portefeuille, pour un chiffre d'affaires en 2020 de 7,4 millions d'euros.

Production d'énergies renouvelables

La totalité de la production d'énergies renouvelables est vendue à EDF dans le cadre de contrats avec obligation d'achat.
Cela concerne les 9 microcentrales de la Société, celle d'Eyguières, réalisée dans le cadre du partenariat avec l'Association Syndicale des irrigants de la Crau, dans les Bouches-du-Rhône et enfin, la microcentrale du Largue achevée cette année en partenariat avec l'ASCM à Manosque, dans les Alpes de Haute-Provence.

Le Chiffre d'affaires total réalisé en 2020 est de 1,2 millions d'euros.

La société OSHUN, filiale de prestations de service à l'international

Créée en 2017 par trois entreprises françaises, la SCP, UV Germi et Mios, la société OSHUN a été rejointe en 2018 par les fonds d'investissement Danone Communities et CAAP Création. Oshun porte un projet d'entrepreneuriat social en Afrique subsaharienne développé par des ingénieurs et techniciens de la SCP, dans le cadre de son processus d'innovation.

Oshun offre un service d'eau de qualité, filtrée et désinfectée, pour les zones rurales des pays en voie de développement, grâce à des systèmes innovants, tant en matière de traitement de l'eau que de connectivité ou de modèle économique.

Il s'agit d'un projet social et inclusif qui impacte chaque jour environ 100 000 bénéficiaires y compris des écoliers et des patients de dispensaires.

En 2020, la Société Oshun France et sa filiale sénégalaise ont réalisé respectivement un chiffre d'affaires de 508 137 € et de 237 262 €.
En parallèle, Oshun propose sa gamme de systèmes de traitement d'eau autonomes en énergie à différents clients africains : ONG, gouvernements, bailleurs de fonds, communautés villageoises et entreprises engagées dans des démarches de RSE. La société Oshun a l'ambition d'offrir ses services sur le territoire de l'Afrique de l'Ouest.

Fin 2021, OSHUN délivrera ses services à 200 000 bénéficiaires sur deux pays, le Burkina Faso et le Sénégal.

3 · LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES AUTOUR DE LA RSE

Les missions de la Société la conduisent naturellement vers des orientations fortement marquées par la RSE. Dans le cadre du déploiement de sa stratégie, la SCP a souhaité intégrer des préoccupations sociétales, environnementales et sociales.

Les orientations de sa politique RSE sont regroupées autour des trois volets suivants :

- **Un volet Sociétal** en lien avec sa mission d'appui au développement des territoires et ses engagements vis-à-vis de ses parties prenantes :

  Garantir le service de l'eau multi-usages avec une qualité d'eau suivie et assurer l'aménagement des territoires ;
  Conforter sa politique d'ouverture, son rôle citoyen et le développement de partenariats ;
  Favoriser l'émergence de projets innovants et la transformation digitale ;
  Poursuivre son implication dans la lutte anticorruption.

- **Un volet Environnemental** lié à l'adaptation de ses pratiques et la mise en œuvre d'actions en faveur de la protection de l'environnement :

  Adopter une démarche responsable dans le cadre de ses activités en matière de protection de l'environnement et d'adaptation au changement climatique ;
  Contribuer aux économies d'eau et à la préservation de la ressource en eau proposant des solutions digitales innovantes ;
  Développer les énergies renouvelables et atteindre une neutralité énergétique d'ici 2025.

- **Un volet Social** en lien avec la politique des ressources humaines :

  Préserver la santé et la sécurité des salariés et des entreprises sous-traitantes qui accompagnent la SCP ;
  Construire un dialogue social riche ;
  Valoriser le capital humain.

NOS RESSOURCES

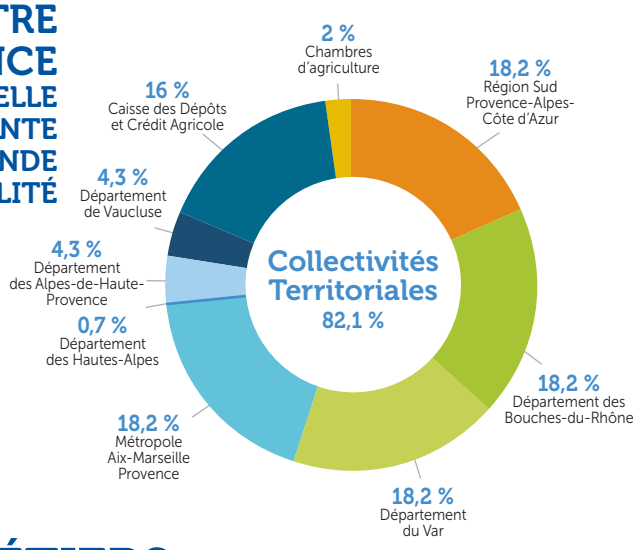
NOS MISSIONS

- **Accompagner les territoires et ses acteurs** pour relever les défis de l'eau dans un contexte de changement et transitions multiples (climatique, numérique…).
- **Œuvrer pour une gestion solidaire, innovante et économe** de la ressource en eau pour s'assurer de sa disponibilité et de sa préservation.
- **Concevoir et mettre en œuvre des solutions concrètes et durables** dans le domaine de l'eau et de l'énergie.

NOS VALEURS

- **Proximité**
- **Professionnalisme**
- **Développement**

NOTRE GOUVERNANCE CONSENSUELLE GARANTE D'UNE GRANDE STABILITÉ



- Plus de **60 années** d'activité.
- **550 collaborateurs.**
- **Une entreprise à taille humaine** avec un modèle social ambitieux.
- **220 millions** de m³ mobilisés chaque année.
- **10 centres d'exploitation**, et 3 laboratoires en Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- **Un patrimoine hydraulique régional** de **2,7 milliards d'euros.**
- **14 microcentrales** hydroélectriques.
- **7 implantations** en outre-mer et à l'international.
- **Partenaire actif** d'un écosystème d'acteurs variés et dynamiques sur l'ensemble des activités.
- **Une politique d'innovation** active en synergie avec notre écosystème.
- **Une production responsable** triplement certifiée dans le domaine de la qualité, de la santé et sécurité au travail et de l'environnement.

NOS 4 MÉTIERS

Une entreprise publique concessionnaire de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur qui affirme et poursuit sa mission de desserte et de sécurisation en eau de la Provence, pour tous les usages.

Une société d'ingénierie en capacité d'apporter des réponses aux enjeux complexes de l'eau, en France et à l'international :

- Barrages.
- Gestion Intégrée des Ressources en eau et bassins versants (GIRE).
- Énergies renouvelables.
- Protection et prévention contre les inondations.
- Infrastructures de transfert.
- Irrigation.
- Traitement des eaux.

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

- Exploitation/ Maintenance.
- Géotechnique.
- Qualité de l'eau (analyse et traitement de l'eau).
- Mesures hydrauliques.
- Irrigation à la parcelle et clé en main.
- Pilotage de l'irrigation.
- Conseil et vente de matériels d'arrosage, d'irrigation et traitement de l'eau.

Une société engagée dans la production d'énergies renouvelables
La SCP est un producteur d'énergies renouvelables principalement en hydroélectricité. Elle a aussi pour ambition de développer l'énergie photovoltaïque.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Sociétal

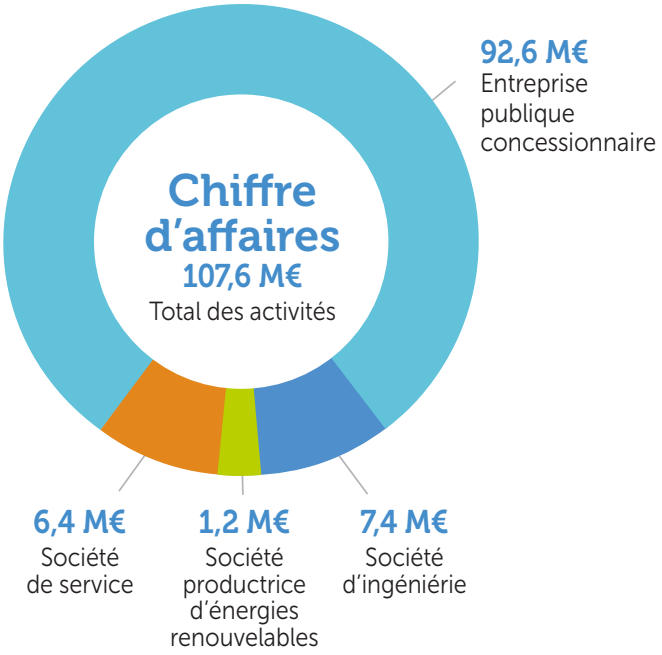
- **50 000 clients** régionaux et plus de 500 clients dans 40 pays.
- **7,5/10 Satisfaction** globale du service de l'eau.
- **87 000 ha** de périmètres équipés à l'irrigation.
- **5 000 visiteurs** accueillis et plus de **1 300 élèves** sensibilisés par an.
- **46 millions d'euros** annuels en investissement et en rénovation de réseaux.
- **21 projets** innovants en cours en 2020 avec **16 partenaires.**

Environnemental

- Rendement supérieur à **95 %** sur l'ouvrage de transport.
- **11,6 GWh** de production d'EnR en 2020.
- **837 tCO2e** évitées par la production d'hydroélectricité et d'énergie photovoltaïque.

Social

- **13,4 h** de formation en moyenne par collaborateur en 2020 (26,8 h en 2019, réduction due à la crise sanitaire Covid).
- **91/100** index égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.
- **99,4 %** Taux de satisfaction des collaborateurs au poste de travail.

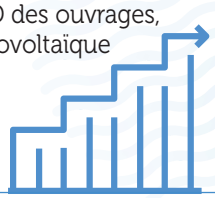


NOS FILIALES

- **SCP Energies renouvelables et développement territorial.**
- **SCP Développement international.**
- **OSHUN** (en partenariat avec UV Germi, Mios, Danone Communities et CAAP Création) opère un service de l'eau en Afrique pour les zones rurales au travers de kiosques à eau connectés.
- **Agriteos** (filiale commune avec la société Ombrea) propose un système d'ombrières intelligentes et l'expertise SCP eau - énergie - irrigation connectée au service des agriculteurs pour atténuer les effets du changement climatique.

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 : 620 M€ d'investissements prévus sur la période 2018-2027, dont 70 % pour l'agriculture.
- **Rénovation du patrimoine :** 150 M€ sur 5 ans.
- **Développement de la production des énergies renouvelables** (hydroélectricité et solaire), objectif de production d'EnR de 40 GWh / an d'ici 2025 pour atteindre la neutralité énergétique.
- **Innovation** (irrigation connectée, détection de fuites par drone, conception 3D des ouvrages, réseaux d'eau intelligents, photovoltaïque flottant, ...).



NOS SOCIÉTÉS DE PROJET

En région sous forme de Groupement d'Intérêt Economique (GIE) ou Société par Actions Simplifiée (SAS) pour la production d'énergies renouvelables.

II · LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ

L'analyse de la matérialité permet d'identifier les enjeux RSE majeurs de la SCP.
Elle est représentée par une matrice, qui identifie à la fois les attentes des parties prenantes (actionnaires, clients, fournisseurs, partenaires, salariés...) mais également la prise en compte de ces enjeux par le comité de direction de l'entreprise.
La mise en corrélation de ces deux axes permet d'identifier les enjeux prioritaires de l'entreprise en matière de RSE et d'ajuster sa stratégie.

1 · LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX RSE

Depuis plus de vingt ans, la SCP s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de sa qualité de service, de sa performance environnementale et enfin dans celle de la santé et sécurité au travail (certifications obtenues : ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001).

En 2019, la Société a souhaité qu'apparaisse plus clairement dans sa politique, la prise en compte de l'ensemble de ses responsabilités sociétales. Un « Système de Management de la Production Responsable » a ainsi remplacé le Système de management de la « Qualité Sécurité Environnement » (QSE), englobant ainsi tous les engagements de la SCP en matière de QSE et de développement durable (RSE).

2 · L'APPROCHE PAR LES RISQUES

Depuis de nombreuses années, la SCP a privilégié cette approche afin de déterminer les facteurs susceptibles de limiter ses performances. Dans le cadre des activités de la mission Audit interne, de la fonction QSE et des missions juridiques, des analyses de risques sont effectuées et régulièrement actualisées.
Par ailleurs, les projets d'une certaine envergure bénéficient d'une analyse de risque spécifique afin d'anticiper les éventuelles problématiques pouvant les affecter, et envisager les solutions qui leur permettront d'en avoir une bonne maîtrise.

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, relatives à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises.

Finalement, 16 enjeux sont classés en trois familles : sociétal et environnemental, social.

Tableau des risques associés aux 16 enjeux

Risques	Enjeux
VOLET SOCIÉTAL	
Perte de confiance des actionnaires, risque de perte du contrat de concessionnaire au terme de la concession, stagnation de l'activité	Implication dans le développement territorial
Choix de solutions concurrentes, perte de marchés et de clients sur les activités concurrentielles, remise en cause de la stratégie, frein au développement, insatisfaction client et parties prenantes	Prise en compte des besoins, attentes et dialogues avec les parties prenantes
Image et réputation détériorées, perte de reconnaissance	Engagements socio-économiques, culturels et citoyens
Retard technologique sur l'offre de services/biens sur le marché, manque de compétitivité, perte de parts de marché et de rentabilité	Innovation et transformation digitale
Augmentation des coûts, développement environnemental et sociétal à long terme, réputation et image	Achats responsables
Risques sanitaires, insatisfaction client, actes de malveillance, terrorisme, image et réputation	Qualité de l'eau
Image, réputation, impact financier/pénal, perte de confiance des parties prenantes	Ethique des affaires
VOLET ENVIRONNEMENTAL	
Image environnementale dégradée, détérioration de l'environnement, impact financier/pénal	Prévention des risques environnementaux et pollutions
Image environnementale dégradée, mauvaise gestion et gaspillage de la ressource, perte de confiance et risque de perte du contrat de concession	Préservation et gestion durable de la ressource en eau
Réchauffement climatique, image, réputation, impact environnemental dégradé	Réduction des émissions de gaz à effet de serre et production énergies renouvelables
Détérioration de l'environnement, gaspillage, réputation et image	Economie circulaire
VOLET SOCIAL	
Dégradation de la santé et du bien-être des salariés, accidents, absences maladie, impact financier/pénal, détérioration de la motivation et risque de réputation	Préservation de la santé et de la sécurité des salariés
Démotivation des salariés, conflits sociaux, dégradation de l'image	Ecoute des salariés par un dialogue social riche
Perte de compétences, perte de connaissances, démotivation des salariés et départ des talents	Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences
Démotivation des salariés, absentéisme, turn over, départ des talents, difficulté dans le recrutement	Qualité de vie et bien-être des salariés
Démotivation, perte d'implication des salariés, sentiment d'injustice, réputation et image	Diversité et égalité de traitement

4 · LA HIÉRARCHISATION DES ENJEUX RSE

La réalisation d'une matrice de matérialité est apparue comme étant un choix d'autant plus pertinent que la SCP souhaitait consulter ses parties prenantes et évaluer la convergence de leurs visions au regard des spécificités de l'entreprise.

En 2019, les enjeux et la matrice de matérialité ont été validés par le comité de direction. Par ailleurs, pour établir l'axe des abscisses de cette matrice de matérialité, les directions de la Société ont évalué leurs attentes au regard de ces enjeux sur la performance opérationnelle de la SCP.

Quant à l'axe des ordonnées, la SCP a lancé fin 2019 une enquête auprès de ses parties prenantes, internes et externes, pour mieux cerner leurs attentes autour des actions de RSE conduites par la Société.
Cette enquête avait pour objectif d'identifier les enjeux considérés comme les plus importants par ses parties prenantes, et si ceux-ci étaient suffisamment ou insuffisamment pris en compte par la Société.

Les résultats de cette consultation se sont concrétisés dans la matrice de matérialité qui suit.

En 2020, la matrice de matérialité est demeurée identique à celle de 2019, dans la mesure où les activités de la Société n'ont pas pâti de la crise du Covid. L'impact de cette crise a bien été appréhendé et pris en compte dans les enjeux et risques présentés en page 10.
Les enjeux situés dans le cercle rouge sont considérés comme convergents par la SCP et ses parties prenantes, et de nature par conséquent à être retenus dans la stratégie RSE. En revanche, les deux enjeux « Innovation et transformation digitale » et « Engagements socio-économiques, culturels et citoyens », bien que situés hors du cercle rouge, ont été retenus comme faisant partie des enjeux principaux. En effet, ces deux enjeux sont considérés comme essentiels et structurants pour la SCP, dans le cadre de ses orientations stratégiques.
L'enjeu « Achats responsables » a été exclu et 5 enjeux sont regroupés au sein des trois thématiques. Les enjeux prioritaires sont ainsi au nombre de 13.

Volet sociétal
- Implication dans le développement territorial
- Prise en compte des besoins, attentes et dialogues avec les parties prenantes
- Qualité de l'eau
- Engagements socio-économiques, culturels et citoyens
- Innovation et transformation digitale
- Ethique des affaires

Volet environnemental
- Prévention des risques environnementaux et pollutions
- Préservation et gestion durable de la ressource en eau
- Réduction des émissions de gaz à effet de serre et production d'énergies renouvelables
- Économie circulaire

Volet social
- Préservation de la santé et de la sécurité des salariés
- Écoute des salariés par un dialogue social riche
- Valorisation du capital humain.

Le Périmètre de la Déclaration de Performance Extra-Financière comprend les activités de la SCP, exercées en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer et celles de 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. A l'exclusion de l'indicateur « Taux de rendement » qui est calculé sur une année glissante du 01/10/N-1 au 30/09/N.

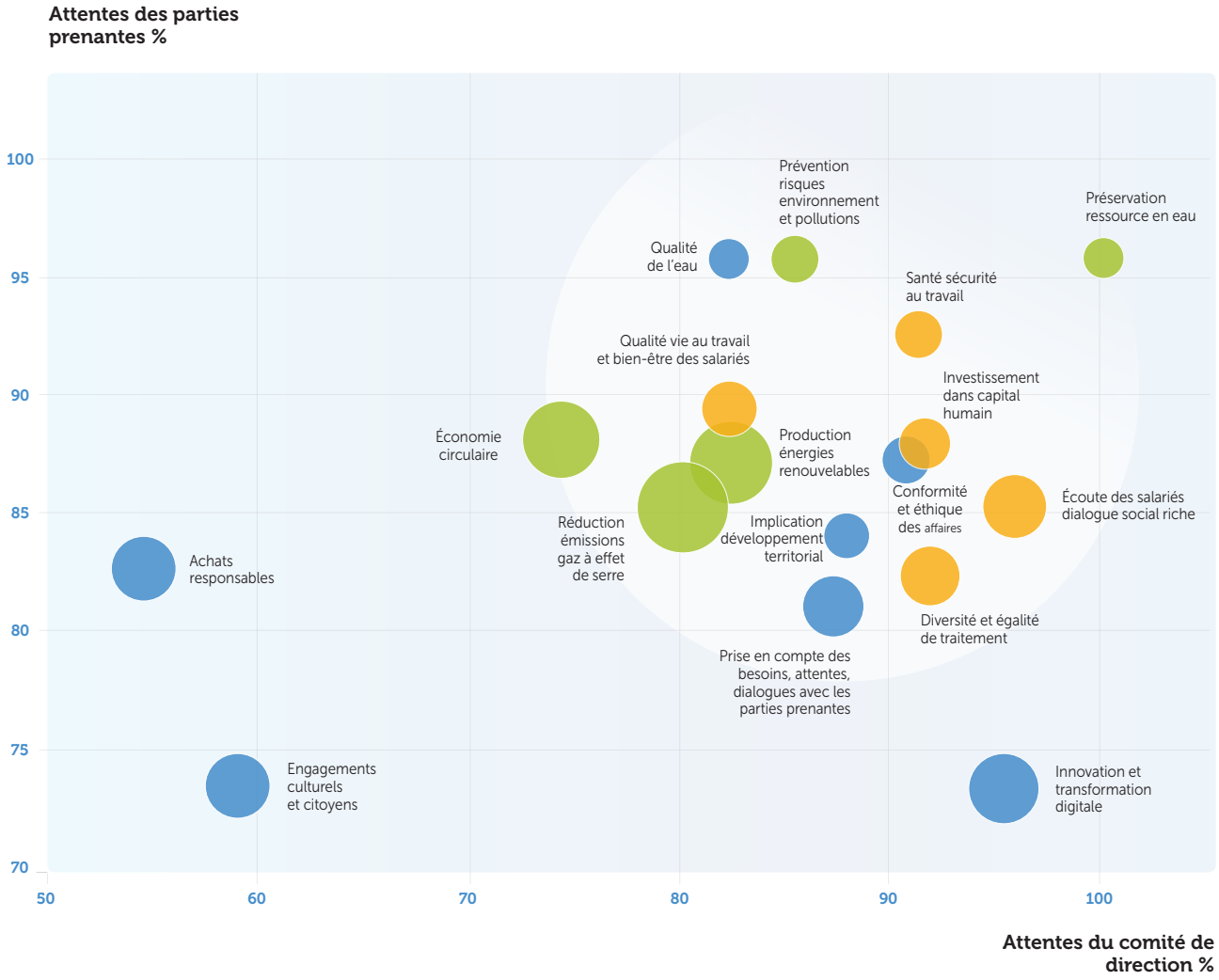
Il est à noter que l'indicateur « Nombre de kilomètres de linéaires de canalisation rénovés » calculé sur l'année civile peut être amené à évoluer après la publication de la DPEF (sans que la mise à jour attendue ne soit

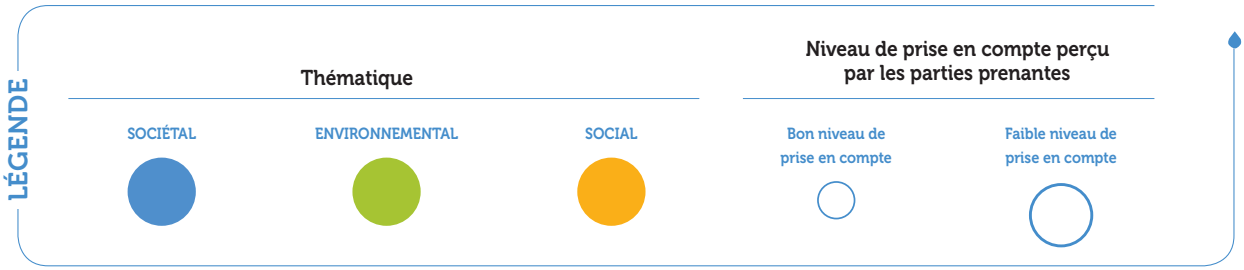
significative), et pourra être mis à jour dans la DPEF N+1. En effet, les informations liées aux rénovations de fin d'année peuvent être reçues tardivement.

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.

LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ





III · VOLET SOCIÉTAL

1 · IMPLICATION DANS LE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

A · Politique

Dans le cadre de sa mission, il revient à la Société du Canal de Provence d'assurer sur le long terme, la pérennité et la continuité du service de l'eau, mais aussi le maintien au nominal des performances des patrimoines concédés, jusqu'en 2038, terme du délai de la concession.

Deux programmes sont ainsi mis en œuvre :

- **Le programme d'investissement**, qui met en œuvre les orientations du Plan d'Aménagement et d'Investissement (PAI) sur l'ensemble du territoire concédé jusqu'à la fin de la concession (2038), représente un investissement global de 620 millions d'euros. Le Plan d'Aménagement et d'Investissement est déployé en Programmes Opérationnels d'Investissement (POI) par périodes de trois ans, sur lesquels les plans de financement sont contractualisés.
- **Le programme de rénovation**, articulé en plans quinquennaux de 150 millions d'euros chacun, financés par les reprises de provisions prévues dans le contrat de concession.

La mission de la Société du Canal de Provence est par ailleurs encadrée par un contrat d'objectifs établi avec la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, son autorité concédante. L'année 2020 fut la dernière année du contrat d'objectifs signé en 2015.

Un nouveau contrat d'objectifs portant sur la période 2021-2027 a été élaboré en 2020, afin de préciser les nouveaux enjeux en lien avec la politique régionale de gestion de l'eau et de la biodiversité :

- **Anticipation** du changement climatique et la préservation de la ressource.
- **Poursuite** de l'aménagement hydraulique avec une répartition équitable de l'investissement entre les territoires régionaux et l'accompagnement de la transition dans le domaine agricole pour préserver le potentiel économique de production.
- **Protection** et valorisation des milieux naturels et de la biodiversité.

Le programme d'investissement vise en premier lieu la desserte en eau des territoires ruraux : 70 % du programme d'investissement porte sur la création de réseaux hydroagricoles dans les Alpes de Haute-Provence sur le plateau de Valensole, dans le Var et dans le Vaucluse.
À l'échelle du plateau de Valensole, plus de 6 000 ha de lavandins sont actuellement cultivés. L'accès à l'eau est un critère déterminant pour sécuriser, développer et diversifier les productions agricoles et favoriser le développement économique et l'emploi sur ce territoire (près de 265 exploitations agricoles et la coopérative collectrice d'huile essentielle de lavandin la plus importante au monde, présentant un chiffre d'affaires de 12 millions d'euros et fédérant 200 agriculteurs).

Dans le Vaucluse, un programme de développement des réseaux agricoles sur le Luberon et le Calavon s'élève à plus de 40 millions d'euros sur 10 ans. Mis en œuvre depuis 2015, l'objectif est d'augmenter les périmètres agricoles équipés à l'irrigation de 3 500 ha.

Enfin dans le Var, un programme d'aménagement conséquent lié à l'irrigation de la vigne, lancé en 2018, va se prolonger sur une vingtaine d'années. Les territoires viticoles couvrent dans le Var environ 20 000 hectares, et l'enjeu financier est estimé à un montant de l'ordre de 250 millions d'euros.

B · Actions 2020

Les programmes d'investissement et de rénovation ont totalisé pour l'année 2020 un montant de dépenses de 46,3 millions d'euros. Ces dépenses se répartissent ainsi :

- 23,7 millions d'euros d'investissement,
- 22,6 millions d'euros en dépenses de rénovation.

Ces programmes d'investissement et de rénovation sont de nature à fournir une activité importante aux entreprises, notamment de la région, dans le cadre d'appels d'offres et de sous-traitances.

Pour mieux appréhender l'importance des investissements dans le domaine des travaux neufs et de la rénovation, quelques opérations significatives réalisées en 2020, sont décrites ci-après :

PRINCIPALES OPÉRATIONS DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2020

Réalisation 2020	Gain sociétal	Coût des travaux
Développement d'infrastructures de transport d'eau et de réseaux d'irrigation agricole sur les communes de : - Saint-Mitre-les-Remparts (13) - la Bouilladisse (13) - Cuers (83) - Pourrières (83) - Apt (84) - Pertuis (84)	Participation au renforcement de la résilience de l'agriculture provençale face aux changements climatiques, grâce à l'augmentation de la surface équipée à l'irrigation de 720 ha pour l'année 2020, accompagnée de la mise en place de ZAP (Zones Agricoles Protégées) à Saint-Mitre-les-Remparts et la Bouilladisse.	**10** millions d'euros
Rénovation du barrage de Bimont	Une réserve d'eau stratégique au cœur des infrastructures du canal de Provence, permet de desservir en aval la région située entre Aix-en-Provence et Marseille.	**13** millions d'euros (4 années de travaux)

L'activité de la SCP permet de créer de l'emploi territorial direct ; la SCP a embauché, au cours de l'année 2020, 37 personnes en CDI. En revanche, même si le recours aux entreprises de travaux publics est très important, et les montants 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 auprès de fournisseur de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, qu'il s'agisse d'achats de travaux ou d'achats de fournitures et services.

C · Indicateurs 2018-2020

Un examen des comptes fournisseurs a permis d'établir, pour l'année 2018-2020, le tableau suivant :

TOTAL DES ACHATS FACTURÉS AU 31 DÉCEMBRE DE 2018 À 2020

Catégories d'achats en millions d'euros à la SCP	2018	2019	2020
Achats de fournitures et services	20,73	14,38	9,25
Achats de travaux (investissement, rénovation)	25,61	24,06	26,67
Total achats en région Provence-Alpes-Côte d'Azur	46,34	38,44	35,92
Total des achats annuels	75,81	73,63	65,29

Commentaires : Le périmètre des achats a été modifié en 2019, les impôts et les taxes en ont été exclus. Le total des achats annuels en région Provence-Alpes-Côte d'Azur est calculé en ne considérant que les fournisseurs directs de 1er rang sans tenir compte des fournisseurs de 2nd rang.

En 2020, 55 % des achats (biens, services, travaux) sont effectués auprès de fournisseurs implantés dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. 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.

Le suivi des investissements et de la rénovation s'opère au travers de ces indicateurs.

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Respect du programme d'investissement et de rénovation	97,5 %	89 %	94 %	Les résultats pour les 3 dernières années sont très proches des objectifs d'investissement et de rénovation (93, 5% en moyenne)
Dépenses annuelles de rénovation dans le cadre du plan quinquennal de rénovation en K€	30 388	34 224	22 575	150 Millions d'euros de dépenses prévues pour l'ensemble du programme quinquennal de rénovation 2018-2022, avec des variations annuelles en fonction des travaux réalisés.
Dépenses annuelles d'investissement dans le cadre du plan pluriannuel d'investissement en K€	15 079	18 279	23 675	Les dépenses annuelles d'investissement traduisent la montée en puissance du programme d'aménagement en réponse aux besoins des territoires face au changement climatique.
Nombre total de recrutement en CDI	42	46	37	Les embauches en CDI témoignent de la forte dynamique en matière de recrutement externe.

2 · PRISE EN COMPTE DES BESOINS, ATTENTES ET DIALOGUES AVEC LES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes de la SCP regroupent l'ensemble des acteurs qui ont un intérêt dans ses propres activités et peuvent :

- Participer à sa vie économique (actionnaires, clients, fournisseurs, institutionnels, salariés…).
- Influencer son comportement en interne et en externe (syndicats, CSE, associations, média…).
- Être concernées, directement ou indirectement, par ses activités (clients, collectivités locales, État, bailleurs de fonds internationaux…).

Les clients

A · Politique

Du fait de la multiplicité des activités, les clients relèvent de typologies très variées : collectivités territoriales, particuliers, agriculteurs, industriels, PME, administrations étrangères... Une même ambition anime la politique clientèle conduite par la Société pour l'ensemble de ses métiers, une très forte culture de l'écoute client qui se traduit par un niveau élevé de satisfaction de la clientèle.

Un dispositif d'écoute et d'enquêtes a été mis en place depuis de nombreuses années, il est ajusté au fil de l'eau pour recueillir l'avis des clients. Tout au long de leurs parcours et avec différents canaux (téléphone, E-mail...) les précieux retours des clients sont intégrés afin de faire évoluer les prestations et services de la SCP.

En outre, deux valeurs essentielles sont portées par la Société : l'absence de favoritisme pour respecter toute équité commerciale et la qualité des prestations et services délivrés.

B · Actions 2020

L'année 2020 a été marquée, comme pour beaucoup d'autres entreprises, par l'impact de la crise mondiale COVID-19.

Dans son approche vis-à-vis de ses 47 000 clients, et ce depuis quelques années, la SCP a renforcé sa promotion économique sur le territoire par sa présence dans des salons professionnels (qui n'a pas eu lieu cette année) et a souhaité moderniser sa relation client.

Concernant la relation client, la SCP était fort heureusement déjà tournée vers une organisation digitalisée, notamment grâce à la création en novembre 2019 de son « Agence en ligne » qui a permis de faire face aux contraintes des périodes de confinement. Cette digitalisation a été indispensable pour les clients et les collaborateurs afin de maintenir la continuité de la relation client pour le service de l'eau.

Ce qu'il faut retenir de cette année 2020 en ce qui concerne la relation client du service de l'eau :

- La démarche client s'est poursuivie avec un travail sur les « parcours cibles ». Il s'agit des points de contact qui s'établissent avec les clients lors, par exemple, de la souscription d'un contrat, de la réalisation d'un poste de livraison, ou d'une urgence dépannage... L'objectif de ce travail est de simplifier et d'optimiser le déroulement de ces processus de façon à gagner en performance interne.
- La mise en place du guichet unique pour le service de l'eau a été effectuée durant le dernier trimestre 2020. Ce guichet unique articulé autour du Centre Service Clients réceptionne l'ensemble des contacts des clients quel que soit le canal d'entrée.
- Le déploiement du Centre de contact comme outil centralisateur de l'ensemble des interactions client est utilisé par les Chargés de Relation Client sur tous les territoires de la concession.
- L'année 2020 a également été marquée par des enquêtes dédiées à la mesure de la satisfaction et au recueil des attentes sur les nouveaux outils digitaux de la SCP : l'Agence en ligne. Plus de 1 000 clients ont été interrogés.
- La crise sanitaire a également été l'occasion d'organiser des groupes de discussion en visioconférence réunissant plusieurs clients, particuliers et agriculteurs. Ces approches ont reçu un très bon accueil.

Deux indicateurs permettent de suivre la relation client, via l'activité du Centre Service Clients, dans le cadre du Système de Management de la Production Responsable : le taux de réclamations et l'indicateur de satisfaction globale du service de l'eau.

C · Indicateurs 2018-2020

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de réclamations écrites / nombre de clients en %.[1]	2,53 % 118 / 46669 *1000	2,00 % 94 / 47009 *1000	2,47 % 117 /47 343 *1000	On constate que le taux est revenu à celui de l'année 2018. L'augmentation peut résulter du déploiement de l'Agence en ligne fin 2019, élargissant ainsi les canaux et facilitant l'accès à la réclamation en ligne. La gestion des réclamations a également été revue en mai 2020, l'accent a été mis sur l'importance de la remontée de ces informations ce qui a également pu entraîner une hausse du chiffre.
Satisfaction globale du service de l'eau.[2]	7,6/10	7,6 /10	7,5/10	En 2020, la note moyenne de satisfaction pour les clients du service de l'eau est de 7,5. La SCP est toujours impliquée dans sa démarche d'écoute avec plus de 1 000 clients interrogés en 2020.

Indicateurs[1] La définition de l'indicateur a évolué en 2019 : outre les mails et les courriers, les réclamations via les réseaux sociaux sont comptabilisées.
Indicateurs[2] Il s'agit de la moyenne de 3 enquêtes client : baromètre grands comptes (réalisé 2014), baromètre rural (réalisé en 2020) et enquête pour les nouveaux clients (réalisée en 2020).

3 · LA QUALITÉ DE L'EAU

A · Politique

L'enjeu sur la « qualité de l'eau » fait partie intégrante des aspects sociétaux dans la mesure où il participe des composantes majeures de la « satisfaction client ». Depuis la ressource en eau brute (Cf. la préservation et gestion durable de la ressource en eau, page 32), la surveillance de la qualité de l'eau est présente aux différentes étapes du processus. Du transport de l'eau à sa production, puis à sa distribution, des contrôles sanitaires constants et réguliers sont mis en œuvre et suivis grâce au laboratoire d'analyse des eaux de la SCP.

Trois composantes stratégiques permettent de s'en assurer :

- un premier axe règlementaire qui concerne les périmètres de protection et la qualité de l'eau brute,
- un second qui porte sur la démarche de renforcement de la sureté des ouvrages,
- un troisième qui relève des mesures de surveillance de la qualité de l'eau brute, traitée et potable.

Les périmètres de protection

Les périmètres de protection permettent de garantir une qualité d'eau brute et d'éviter ainsi les risques de pollution dus à d'éventuelles activités. Cette démarche est toujours en cours et concernent l'ensemble des ouvrages du canal de Provence (Bouches-du-Rhône et Var).
Parallèlement, la SCP a engagé une étude et des travaux pour renforcer le suivi en continu de la qualité de l'eau brute dans ses ouvrages de transport. Plusieurs équipements supplémentaires ont ainsi été installés entre 2018 et 2019 (capteurs biologiques, capteurs de détection des hydrocarbures, capteurs multi-paramètres, conductimètres...).
Les moyens mis en œuvre pour la protection de la qualité de l'eau ont été reconnus officiellement sur le plan administratif, le suivi s'effectue notamment à partir d'indicateurs de protection de la ressource qui sont diffusés dans les rapports annuels des délégataires.

B · Actions 2020

- **Actions sur les périmètres de protection**
  Le dossier de déclaration d'utilité publique (DUP) pour l'enquête publique instituant les périmètres de protection sur le canal de Provence a été avancé à 80 % environ à fin 2020.

Le plus important travail concerne la réalisation des états parcellaires et des plans de Périmètres de Protection Rapprochée (PPR) et Immédiat (PPI) qui a pu être finalisée à 80 % malgré la crise du COVID-19. Qui plus est, la majorité des états parcellaires a été levée par les services de publicité foncière.

L'avancement du dossier de DUP de 2020 permet de maintenir le calendrier convenu avec l'ARS PACA prévoyant une validation du dossier de DUP par les services administratifs d'ici fin 2021 en vue d'un début d'enquête publique en février 2022, au plus tard.

La démarche de renforcement de la sûreté des ouvrages

Face à de nouvelles menaces telles que les actes de malveillance et le terrorisme, la Société a été amenée à revoir la conception de ses ouvrages et à renforcer la protection des ouvrages existants. Par ailleurs, la SCP déploie des procédures organisationnelles de sûreté permettant d'agir en toute sécurité pour le personnel en lien avec les services de secours et d'ordre de la sécurité publique.

La SCP s'est ainsi engagée depuis 2016 sur un renforcement de la sûreté de ses ouvrages et de la prévention des risques sanitaires intégrant le risque de malveillance et non plus seulement le risque technologique. Ci-après, quelques exemples parmi les nombreux plans d'actions.

- **Actions en lien avec la démarche de renforcement de la sûreté des ouvrages**

  Les travaux suivants ont été réalisés :

  Installation de 243 contrôles d'accès et de 85 caméras pour mieux protéger nos ouvrages sensibles. Restera pour 2021 à mettre en place 85 autres caméras pour clôturer le programme.

  Le programme de renforcement des clôtures et portails est quasiment achevé sur l'ensemble des usines de traitement d'eau.

  Des projets particuliers de sécurisation ont été engagés sur certains grands ouvrages dont il n'est pas souhaité de donner plus d'information.

Les mesures de surveillance de la qualité de l'eau

Antérieurement à la démarche de mise en place des périmètres de protection et aux prescriptions de surveillance de la qualité d'eau, recommandées par des hydrogéologues agréés, la SCP avait déjà amorcé une étude visant à renforcer son réseau de surveillance continue de la qualité de l'eau brute sur l'ensemble de son périmètre d'exploitation.

- **Actions 2020 en lien avec les mesures de surveillance de la qualité de l'eau**
  Sept nouvelles stations d'alerte situées en amont des prises d'eau sont désormais fonctionnelles. Elles sont équipées de capteurs physico-chimiques et biologiques. Afin de renforcer le suivi d'éventuelles pollutions, le dispositif a été complété par huit autres points intermédiaires de contrôle situés sur le linéaire des ouvrages de transport du canal de Provence.

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

Qualité d'eau brute Ressource Verdon[1]	2018	2019	2020	Commentaires
Classement de la Qualité de l'eau par les ARS	A1[1]	A1	A1	La ressource du Verdon exploitée par la SCP est reconnue par les ARS selon les groupes de qualité suivant, en référence à l'annexe III de l'arrêté du 11 janvier 2007.
Taux de conformité des paramètres physico-chimiques	97 %	99 %	100 %	Taux de conformité des paramètres vis-à-vis des valeurs impératives de l'arrêté du 11 janvier 2007 pour un groupe de qualité déterminé. L'indicateur de suivi de qualité de l'eau brute, retenu par la SCP, porte uniquement sur les paramètres physico-chimiques. Les données d'entrée sont les résultats de l'auto-surveillance et des contrôles sanitaires.

[1] La directive du 16/06/1975 concernant la qualité requise des eaux superficielles destinées à la production d'eau alimentaire définit les 3 catégories A1 à A3. L'ARS classe la ressource en entrée de station de potabilisation car cette catégorie permet de définir le type de traitement adéquat. Les stations de potabilisation présentent des filières de traitement adaptées à l'A1 (filtration + désinfection). Lorsque les contrôles réglementaires sont réalisés sur les eaux brutes (en entrée des stations), les valeurs A1 sont prises en compte et, si l'ARS constate des dépassements, elle prévient la SCP.
La ressource Verdon représente près de 95 % de la ressource en eau de la SCP.

Indicateurs de la qualité de l'eau brute et traitée

Dans le cadre de son rapport annuel au conseil d'administration, la Société établit notamment un « Rapport du délégataire de la concession régionale 2020 ». Un chapitre particulier détaillé est consacré à la politique de surveillance de la qualité de l'eau, appréciée au travers d'indicateurs spécifiques à l'eau brute et à l'eau traitée (Cf. paragraphe 3.6 – Qualité de l'eau – pages 80 à 82 dudit rapport).

INDICATEURS

Qualité d'eau traitée Ressource Verdon	2018	2019	2020	Commentaires
Taux de conformité des paramètres physico-chimiques	99 %	98 %	100 %	La qualité des eaux traitées est évaluée par rapport aux taux de conformité des paramètres vis-à-vis des limites de qualité de l'arrêté du 11 janvier 2007 et sur la base des contrôles séquentiels d'autosurveillance et réglementaires.
Taux de conformité des paramètres bactériologiques	100 %	99,7 %	100 %	

4 · ENGAGEMENTS SOCIO-ÉCONOMIQUES CULTURELS ET CITOYENS

A · Politique

Dans un contexte de changement climatique et d'accroissement des questionnements de ses publics, la Société a également formalisé deux nouvelles ambitions ;

Aborder l'ensemble des sujets de l'univers de l'eau et de ses innovations en plaçant les nouvelles technologies et l'interactivité dans le parcours de visite SCP.

Cela se matérialise à ce jour sur deux sites :

- Le siège de la Société au Tholonet qui propose déjà, via son centre de télégestion, une immersion des visiteurs au cœur du pilotage des ouvrages de la concession régionale du canal de Provence. Il s'agit en outre de tirer profit de ce site historique et culturel et de ses capacités d'accueil pour l'organisation de colloques, conférences et événements.
- Le barrage de Bimont qui est un ouvrage emblématique de l'infrastructure du canal de Provence et qui symbolise l'expertise de la SCP en matière d'exploitation, maintenance et d'ingénierie de grands ouvrages.

En 2020, la SCP a réalisé une première phase de son projet de sensibilisation des publics et de valorisation de l'ouvrage : des lutrins ont été installés sur le site, proposant ainsi des contenus didactiques aux 200 000 visiteurs annuels qui transitent par le barrage pour accéder au massif de Sainte-Victoire. Il s'agit d'une première action avant d'amorcer en 2021 un relais digital.

Partager des connaissances, des savoirs et des innovations ou engagements socio-économiques

La volonté de la SCP d'établir et de consolider des liens avec son écosystème passe notamment par le développement d'une forte proximité avec le monde économique et celui de la recherche.
La Société contribue ainsi à de nombreux évènements auxquels ses experts prennent part, au sein d'instances de gouvernance, d'organismes partenaires, et de réseaux d'entreprises.
Enfin, les dimensions citoyennes et culturelles s'inscrivent totalement dans le développement territorial dans lequel la Société est fortement ancrée.

B · Actions en 2020

Les actions de la SCP en 2020 ont été fortement impactées par l'épidémie de la COVID-19.

En raison des restrictions sanitaires en vigueur, la Société a dû, en concertation avec ses parties prenantes, annuler ou reporter la majeure partie des événements programmés (manifestations organisées dans le cadre du programme d'investissement et de rénovation, actions de sensibilisation, participations à des événements organisés par ses partenaires).

Pendant toute cette période de crise sanitaire, la SCP a su se réinventer pour assurer la poursuite de ses activités et de ses missions de service public. Il s'agit notamment du lancement de nouveaux services digitaux (site internet, agence en ligne, outils web à l'attention des agriculteurs), en participant à des événements en ligne et en renforçant sa présence sur les réseaux sociaux.

Les tableaux ci-après reprennent l'ensemble des actions réalisées dans le cadre de ses engagements :

- socio-économiques,
- citoyens et culturels.

Accueil et/ou organisation d'évènements

Participation aux « Indus'3 Days » : la SCP était l'ambassadrice de cette 5ème édition qui a permis au public de découvrir les savoir-faire des quelques soixante entreprises participantes.

Conférence « du Millésime » avec le partenaire Fruition Sciences.

Conférence de T. Ruf sur le « Musée de Marrakech ». Cette conférence avait pour objectif de réunir les partenaires du projet de Musée de l'eau en Provence et de parcours régional lancé par la SCP.

Signature de la convention de partenariat avec la Provence Verte en présence des élus de la Communauté de Communes et de la presse.

Participation aux évènements

Intervention de la SCP, sur le thème de la Pédologie, à l'occasion d'un séminaire sur les bonnes pratiques de gestion des sols organisé par la Chambre Régionale d'Agriculture et trois réseaux partenaires.

Participation à des conférences sur les apports de l'agri-Tech et de la smart agriculture dans le cadre du contexte de changement climatique lors du Salon International de l'Agriculture. La SCP était invitée sur le stand de la Région Sud-Provence-Alpes-Côte d'Azur aux côtés des Départements et des Chambres d'agriculture de la région.

Dans le cadre de son partenariat avec Fruition sciences, participation à un webinar intitulé « Vendanges et fertilisation, comment une carte de vigueur peut vous aider ? ».

Participation à une conférence colombienne sur le thème du partage d'expériences internationales pour relancer l'économie.

Intervention de la SCP, sur les aspects sanitaires de la REUT au 99ème congrès de l'ASTEE.

Participation au webinaire professionnel Smart City-Territory Innovation Day «Data-Energie-Eau » organisé par les pôles de compétitivité Pôle SCS et Capenergies. La SCP présentait à cette occasion ses projets de data et d'intelligence artificielle sur la verticale de l'eau.

Participation au salon 100 % numérique « Med'agri ».

Implication au sein des pôles de compétitivité, clusters, chaires d'entreprises, communautés d'experts

Renouvellement de la présence de la SCP au sein du conseil d'administration de l'OIEAU dans le collège des entreprises.

Renouvellement de la présence de la SCP au sein du conseil d'administration de CAPENERGIES.

Renouvellement de la présence de la SCP au sein du conseil d'administration d'Aqua-Valley.

Les actions citoyennes : la SCP mène plusieurs actions afin d'être présente dans les différents domaines décrits ci-dessous.

Actions citoyennes et culturelles

Sensibilisation

Sensibilisation à la gestion économe de l'eau.

Cette activité auprès des publics scolaires s'est trouvée totalement interrompue à partir du mois de mars 2020, date du premier confinement, avec seulement 166 élèves sensibilisés.

Peu de visites de parties prenantes de la société ont pu être maintenues, un total de 200 personnes accueillies.

NB : La SCP a mis à profit cette période pour mettre en place de nouveaux supports pédagogiques et de visites.

Mise en valeur de son patrimoine culturel historique

Participation au numéro « La Provence au fil de l'eau » du journal Le Figaro, les équipes SCP ayant pu faire découvrir aux journalistes présents, les barrages de Bimont et Zola et le patrimoine historique du Tholonet.

Concrétisation de la phase 1 du projet « Beacon » avec la création d'un premier parcours de visite digital sur le site du barrage de Bimont.

NB : l'activité « Patrimoine » a pris le virage du digital et propose désormais de faire découvrir les richesses de la Société et l'histoire de l'eau en Provence sur les réseaux sociaux !

Actions de solidarité

Action Contre la Faim, participation d'une cinquantaine de salariés à cet évènement organisé en version numérique cette année, en raison des conditions sanitaires.

Solidarité Eau Sud, ONG intervenant pour l'accès à l'eau dans les villages de l'Afrique de l'Ouest et Madagascar;

Dons au Secours Catholique dans le cadre d'un projet pour faciliter l'accès au numérique aux personnes isolées et en situation de précarité : 30 packs informatiques complets (unité centrale, écran, clavier, souris) et 10 unités centrales supplémentaires.

Achats responsables

La SCP encourage également, les achats auprès d'établissements du secteur protégé ainsi que les certifications pour un développement responsable.

Un contrat avec l'EA (Entreprise Adaptée) NEA PACA, il s'agit d'un entreprenariat social pour une prestation de « technicien moyens généraux » en régie.

Un nouveau contrat de sous-traitance de l'impression des factures clients a été souscrit auprès de l'entreprise adaptée STD Pro située à Marseille. Des travailleurs reconnus handicapés exercent ainsi une activité professionnelle.

Un travail important sur l'ACV des canalisations est en cours pour aider le maître d'ouvrage dans ses choix d'achat en la matière.

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre d'élèves reçus dans le cadre de la sensibilisation à la gestion économe de l'eau	1 151	1 143	166	Cette chute est la conséquence directe de la COVID.

5 · INNOVATION ET TRANSFORMATION DIGITALE

INNOVATION

A · Politique

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

Ces axes visent à atteindre un double objectif :

- Répondre aux enjeux stratégiques de la Société.
- Promouvoir des projets conformes aux attentes de notre écosystème (pôles de compétitivité, clusters, partenaires, territoires,..).

Cette démarche contribue ainsi au lancement annuel de nouveaux projets répondant aux axes stratégiques d'innovation reprécisés chaque année par le comité de direction. 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. Les partenaires sont choisis en fonction de la finalité des projets qu'il s'agisse de la concession ou du secteur concurrentiel.

- Les projets collaboratifs portés par d'autres sociétés, en groupement avec des entreprises, organismes ou laboratoires de recherche dont le but est d'intégrer des projets généralement d'envergure, qui couvrent des domaines plus larges que ceux de la SCP, 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 contribuent à susciter de nouvelles idées dans le domaine de l'eau.

B · Actions 2020

Fin 2018, une nouvelle équipe a été mise en place. Après une première année, qui s'est inscrite dans la continuité, les efforts en 2020 se sont plus particulièrement portés sur les thématiques suivantes :

- Outiller les porteurs de projets en déployant des formations axées sur la propriété intellectuelle destinées à les sensibiliser sur cette thématique et ses enjeux.

- Préciser l'organisation de l'innovation au sein de la SCP en organisant des points d'échanges avec les collaborateurs (réunion des correspondants, réunion de groupe, articles My SCP).

- Améliorer le suivi des projets en :
  mettant à la disposition des collaborateurs des outils (Kit Projet) permettant de faciliter et sécuriser la progression des projets,
  diffusant par des canaux différents de l'information sur l'avancement des projets (colloques, articles, post LinkedIn),
  utilisant l'échelle TRL (technology readiness level) pour constater le niveau de maturité technologique des projets et objectiver leur avancement.

- Préciser nos axes stratégiques afin de les rendre plus lisibles auprès des collaborateurs et de nos partenaires extérieurs.

LES CINQ PROJETS EN COURS RÉPONDENT PARFAITEMENT À LA POLITIQUE DE LA SOCIÉTÉ

Projet	Ambition du projet	Actions 2020
Le Projet « WADI ». Ce projet rassemble douze partenaires européens et fait l'objet d'un financement européen d'environ 5 millions d'euros.	Créer un nouveau service de détection de fuites par moyens aériens développé à partir de capteurs optiques embarqués sur des avions et des drones.	Le projet s'est achevé cet été. Les résultats du consortium ont été présentés à l'occasion de la réunion annuelle du ICT4WATER (Pôle de projets européens de recherche et d'innovation qui promeut les solutions TIC innovantes du secteur de l'eau).
Le Projet « CANALFRESH ». Ce projet innovant s'inscrit dans le domaine de l'aqua-thermie.	Etudier le potentiel énergétique d'un réseau d'adduction d'eau.	Après l'évaluation du potentiel thermique disponible et l'évaluation de l'impact des échanges de chaleur sur le réseau, la thèse CIFRE s'est poursuivie en 2020 par l'étude de l'impact de l'ajout de systèmes d'échanges sur le réseau.
Projet « READ'APT». Ce projet vise à valider des modèles de REUT adaptés et transposables à des petites collectivités rurales.	Etudier la possibilité d'utiliser les eaux traitées des stations d'épuration du territoire pour de l'irrigation. Les territoires « pilotes » ciblés sont les bassins versant du Haut-Calavon et du Largue.	En 2020, la thèse CIFRE sur « les conditions d'intégration de la REUT dans les stratégies individuelles et collectives des acteurs d'un territoire » s'est achevée. Le modèle de REUT doit désormais être déployé à de nouvelles collectivités rurales.
Projet « Chaire ELSA-PACT ». Ce projet de chaire industrielle est dédié à l'Analyse du Cycle de Vie.	Mettre en place des méthodes et outils permettant d'évaluer les impacts environnementaux et sociaux des activités humaines, et en particulier des activités de gestion de l'eau.	La SCP vise l'élaboration d'un logiciel, qui permettra de modéliser des scénarios d'aménagement et leur impact. En 2020, analyse de l'impact de création de retenues collinaires.
Projet « REImu ». Ce projet d'étude des Réseaux d'Eau Intelligents multi-usages vise à rendre les réseaux de distribution « intelligents » par l'utilisation d'outils de mesure intelligents (compteurs communicants et autres capteurs) couplés à des outils de communication et d'aide à la décision.	Le projet REImu consiste à déployer la technologie des objets connectés (IoT) sur les réseaux de distribution d'eau et à valoriser les données qui en seront issues (avec toutes autres données utiles hydrauliques, agronomiques, météorologiques, satellites, etc.) pour : - Améliorer la relation clients en développant des services numériques à valeur ajoutée. - Optimiser l'exploitation des réseaux, leur conception et leur suivi. Les bénéficiaires sont le gestionnaire du réseau et les clients (agriculteurs, communes, industriels ou particuliers…).	En 2020, début de mise en oeuvre du déploiement des compteurs communicants sur des réseaux pilotes : - Actions de communication avec les parties prenantes ; - Mise au point des spécifications fonctionnelles à développer dans Mon Compte Client ; - Elaboration du cahier des charges de la prise d'irrigation de demain ; - Spécifications de la plateforme Big Data cible : 1ères réflexions sur les méthodes de conception, identification des besoins en matière d'Intelligence Artificielle. NOTA : la SCP est en attente de la réponse de la Région sur le financement demandé en novembre 2019 dans le cadre du FEDER «Bâtir la Smart Région : accompagner l'essor des territoires intelligents ».

Pour l'année 2020, nous retenons les chiffres suivants :

- 21 projets innovants en portefeuille,
- 308 000 € de Crédit d'Impôt Recherche.

C · Indicateurs 2018-2020

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de projets innovants en cours	29	22	21	Sur 7 nouveaux projets présentés au CODIR, 6 ont été retenus. Au total, 21 projets étaient en cours en 2020.
Taux de projets innovants ayant atteint le niveau d'avancement[1]	47	73	76	Des outils ont été mis à la disposition des porteurs de projets afin de faciliter et d'améliorer le suivi des projets.
Nombre de projets innovants en partenariat	18	12	16	En 2020, sur les 21 projets, 16 projets innovants ont été menés en partenariat avec une start-up, un organisme de recherche, ou un industriel.

[1] Cet indicateur correspond à un nombre de projets soumis à l'analyse du comité Innovation (fiches projet effectivement remplies et soumises à approbation) et qui font l'objet d'un suivi, sur le total des projets.

TRANSFORMATION DIGITALE

A · Politique

Dans la poursuite du projet d'entreprise, il avait été acté de la nécessité de se doter d'une stratégie en matière de transformation digitale, plus ambitieuse et volontariste afin de valoriser les apports potentiels de la révolution numérique pour :

- améliorer la performance technique et commerciale de la Société,
- offrir à nos clients de nouveaux services,
- faire évoluer l'image de l'entreprise et ses outils de communication.

Afin de mettre en œuvre rapidement cette transformation digitale, la SCP a créé une mission de « Pilotage de la transformation digitale » dont le pilote est directement rattaché au directeur général. Les deux axes de cette mission consistent à :

- identifier les opportunités de développement de l'entreprise grâce à la transformation digitale,
- assister les chefs de projets digitaux dans le montage et la conduite de leur projet.

B · Actions 2020

Les principales actions 2020 ont porté sur l'accompagnement des chefs de projets digitaux de priorité 1 et 2 (échéance à court et moyen terme) avec une forte implication dans le Master projet REImu (Réseaux d'eau Intelligents multi-usages, compteurs d'eau connectés) et sur le projet de déploiement de la maquette numérique avec le projet « BIM » (en français « Modélisation des Informations »).

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE CETTE ANNÉE.

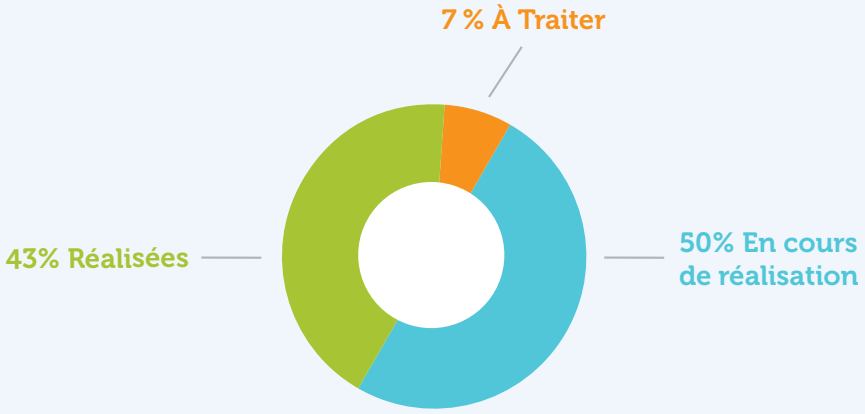
Projet	Ambition du projet	Actions 2020
Master projet REImu (Réseaux d'Eau Intelligents multi-usages)	La majorité des projets constituant le master projet REImu ont démarré fin 2019. Leurs phases de conception se sont poursuivies tout au long de 2020. Certains projets comme le projet IoT a démarré en 2020, une 1ère phase a été déployée sur les compteurs connectés sur le terrain.	Accompagnement du directeur de projet REImu (conseil, veille technique, gestion de projet et planification, rédaction des cahiers des charges, analyse des offres, participation au comité de projet et comité de pilotage).
Nouveau site internet de la SCP - Agence en ligne - Site de E-commerce des Comptoirs du Matériel	Le nouveau site internet de la SCP, mis en production fin 2019, se distingue notamment du précédent par la mise à disposition, pour les clients du service de l'eau, d'une agence de services en ligne et d'un nouveau site de E-commerce pour les comptoirs SCP.	Accompagnement des chefs de projets, participation au comité de pilotage.
Master Projet REImu, Projet «Big Data »	Ce projet démarré fin 2019 a pour objectif de mettre en oeuvre une architecture de type Big Data dans le cloud permettant de recevoir, gérer et restituer les données réseaux collectées grâce aux compteurs et autres équipements collectés. En 2020, la phase de conception a permis de produire un cahier des charges pour sélectionner un intégrateur et une solution big data.	Accompagnement du chef de projet (conseil, veille technique, rédaction des cahiers des charges, analyses des offres, participation au comité de projet et comité de pilotage, participation aux ateliers de conception).
Offres SCP AGRITECH (déjà commercialisées)		Dans le cadre des comités projets REImu, intégrer les composants et les données de ce domaine dans la future solution cloud de Big Data REImu.
Mise en oeuvre d'une solution de collaboration et de gestion des documents de la société OSHUN	Le fort développement de l'activité de la société OSHUN et l'augmentation importante du nombre des collaborateurs, répartis sur différents sites dont l'Afrique doit trouver de nouvelles solutions informatiques pour la gestion des échanges (messagerie classique, messagerie instantanée, gestion de documents, organisation de réunions audio / vidéo avec des collaborateurs internes et externes, avec ou sans équipement informatique SCP...).	Recueil et analyse des besoins, veille technologique, organisation de présentation de solutions informatiques, préconisations, prototypages, contractualisation, organisation de l'installation, suivi du projet et support technique des administrateurs techniques.

C · Indicateurs 2019-2020

Indicateurs	2019	2020	Commentaires
Nombre d'actions digitales concernées	30	30	Le nombre d'actions demeurent identique avec 50 % des actions qui sont en cours de réalisation.

INDICATEURS

EN 2020,
LES 30 ACTIONS
SE SONT DÉROULÉES
COMME DÉCOMPOSÉES



6 · ÉTHIQUE DES AFFAIRES

A · Politique

Etant soumise aux prescriptions de la loi du 9 décembre 2016 dite « Sapin 2 », la SCP dispose d'une cellule conformité établie au sein de la Direction Juridique, Audit et Qualité.
La Société s'est engagée au respect de la conformité et des principes éthiques dans le cadre de toutes ses activités, en France comme à l'international.

B · Actions 2020

- La Société a organisé une session de formation complémentaire aux risques de corruption. Cette formation s'est tenue en début d'année et a regroupé 73 collaborateurs, une enquête de satisfaction a permis de recueillir un taux d'approbation de près de 85 %.
- Conformément aux recommandations de l'autorité de contrôle (Agence Française Anticorruption), cette formation a été interactive, pragmatique avec des études de cas concrets, et adaptée aux métiers de la Société et à sa cartographie des risques.
- La SCP a achevé la mise en place du dispositif de contrôle d'intégrité des tiers (« due diligence ») au début du troisième trimestre 2020, avec le déploiement et la mise en fonctionnement d'un outil de gestion de la compliance géré par un prestataire.
- Les procédures de sélection et d'analyse des tiers ont été communiquées aux opérationnels en charge des contrôles.
- Des sessions de formation interne, sur la thématique de la sensibilisation à la lutte contre la corruption et délits associés, ont été également animées pendant l'été 2020 et jusqu'au début du mois d'octobre.

C · Indicateurs 2019-2020

Indicateurs	2019	2020	Commentaires
Nombre de personnes formées aux risques de corruption.	204	73	L'évolution est significative car 2/3 du public concerné a été formé en 2019 au début de la formation et les autres collaborateurs l'ont été en 2020. Il s'agit des collaborateurs susceptibles d'être confrontés à des métiers qui relèvent des activités considérées à risque.
Nombre de tiers analysés dans le cadre des contrôles d'intégrité.	0	168	Il s'agit des tiers entrés en portefeuille en 2020.

INDICATEURS

IV · VOLET ENVIRONNEMENTAL

1 · PRÉVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET POLLUTIONS

A · Politique

Grâce à son expertise environnementale, la SCP s'engage à identifier au plus tôt les enjeux environnementaux et réglementaires inhérents à ses prestations d'ingénierie et de service afin que ceux-ci soient pris en compte très en amont dans la réalisation des prestations jusqu'à la réception des travaux. Les dossiers réglementaires sont ainsi produits et validés en s'assurant que les engagements sont respectés.

Dès 1999, pour améliorer ses performances environnementales, la SCP a décidé de réaliser une Analyse Environnementale Globale afin d'identifier les impacts significatifs de ses activités. Cette analyse est mise à jour en continu. Par ailleurs, une évaluation complète de nos performances environnementales est réalisée chaque année et synthétisée dans un plan de performance.

Les cinq impacts significatifs et les moyens pour y répondre :

La SCP a identifié 5 impacts majeurs dont les trois derniers relèvent d'enjeux traités ultérieurement.

Rejets aqueux
Lors des vidanges réalisées pour les besoins d'exploitation et de maintenance, une attention particulière est portée aux rejets aqueux opérés dans les cours d'eau ou talwegs secs. Ces opérations de rejet d'eau peuvent en effet engendrer des perturbations dans le milieu récepteur.
En 2020 et en moyenne, 72 % des rejets en volume respectent les périodes sensibles des poissons. Les 28 % restants correspondent principalement :

- **aux interventions d'exploitation** d'urgence nécessaires, pendant la saison d'irrigation, au maintien du bon fonctionnement des réseaux,
- **aux rejets périodiques,** issus des rinçages des filtres des deux plus grosses usines de potabilisation, non comptabilisés jusqu'à présent dans cet indicateur d'où la diminution de 13 % par rapport à 2019.

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 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.
Des audits d'études et de chantiers sont effectués en interne ainsi que par l'organisme assurant la certification de la Société. Des bilans de fin d'opération sont réalisés et partagés en interne et une évaluation des fournisseurs est également pratiquée.

Prélèvements sur la ressource en eau (Cf. mesures pour la préservation et la gestion durable de la ressource en eau, page 34).

Consommations d'énergies liées au fonctionnement des équipements (stations de pompage notamment) et des bâtiments (Cf. Diminution des consommations des équipements et rénovation des bâtiments, page 37).

Emissions de gaz à effet de serre lors des déplacements (Cf. mesures prises, page 36-37).

B · Actions 2020

- Poursuite de la mise en place des périmètres de protection de la ressource Verdon (Cf. 3.2.2. Qualité de l'eau - Actions en 2020, page 20).
- Révision du Plan Particulier d'Intervention (PPI) du barrage de Bimont en tenant compte de ses nouvelles conditions d'exploitation, rendues possibles suite aux travaux de rénovation réalisés ces quatre dernières années. Le nouveau Plan Particulier d'Intervention de Bimont a été signé en février 2020.
- Mise en exploitation des nouveaux capteurs issus du programme de renforcement de la surveillance en continu de la qualité de l'eau sur l'ensemble du périmètre d'exploitation de la SCP (Cf. Qualité de l'eau - Actions en 2020, page 21).
- Lancement d'un Plan de Gestion de Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) sur l'usine de potabilisation d'Hugueneuve (Ollioules – Var) dans le cadre d'un appel à projet régional de l'Agence Régionale de la Santé (ARS) PACA en 2021. La phase 1 du projet devrait être validée début avril 2021 par le COPIL. Il s'agit d'une approche globale de maîtrise des risques visant à garantir la sécurité sanitaire des eaux distribuées. L'équipe projet SCP a bénéficié en 2020 de formations dispensées par l'OIEau avec l'accompagnement de l'ARS.
- Réorganisation des équipes opérationnelles pour le suivi des rejets aqueux et sédiments de curage. Révision des indicateurs de suivi et élaboration d'un document synthétique relatif à la doctrine SCP en matière de gestion des sédiments qui sera achevé début 2021.

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

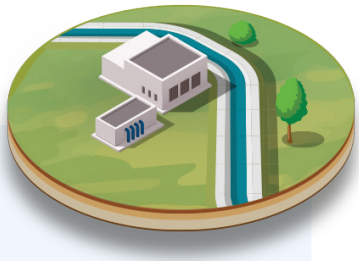
Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Taux de conformité sur la réglementation environnementale	97	98	98	Ces taux reflètent l'importance accordée au respect de la réglementation environnementale applicable à la SCP et se traduisent par plus de 4 200 exigences, toutes faisant l'objet d'une évaluation par les experts internes.

2 · PRÉSERVATION ET GESTION DURABLE DE LA RESSOURCE EN EAU

A · Politique

7 fondamentaux

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 l'évolution de cette politique déterminante, il convient d'aborder les sept fondamentaux qui y concourent efficacement.



La conception de l'ouvrage

La SCP prélève chaque année entre 200 et 250 millions de m³ d'eau à partir **du Verdo**n principalement et dans une moindre mesure **de la Durance** et du **barrage de Saint-Cassien**.

Lorsque la ressource naturelle est moins importante, en été, mobilisation des réserves de stockage constituées en période excédentaire, dans **les barrages du Verdon et de Saint-Cassien.**

La distribution de l'eau à la demande maîtrisée grâce à une régulation dynamique

Les principaux ouvrages de transport du canal de Provence sont pilotés à distance par **un logiciel de régulation dynamique** conçu par la SCP.
Connecté au système de télétransmission/télégestion, il commande automatiquement les manœuvres des vannes du canal pour ajuster le débit à la demande des consommateurs/utilisateurs.

Ce logiciel permet d'assurer un service continu sans rejets en extrémité de l'ouvrage.

Le choix du mode de facturation

La tarification au mètre cube est un paramètre important pour orienter le consommateur vers un **usage raisonné de l'eau**.

La tarification est différente durant la saison estivale : les consommations sont en effet plus coûteuses, en lien avec leur plus fort impact sur la ressource.

La politique de rénovation

Les montants annuels des travaux de rénovation des canalisations s'élèvent, pour l'année 2020, à 2.5 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**.

La surveillance de ses ouvrages

Pour s'assurer de la qualité de ses installations, la SCP établit chaque année le rendement de ses ouvrages. Ce suivi permet de mettre en œuvre des plans d'action visant à l'amélioration continue du rendement de l'ouvrage canal de Provence, tel que présenté ci-dessous.

La gestion globale des ressources et la sécurisation des ressources locales

Dans un contexte de sécheresses successives, **la SCP** encourage à promouvoir une politique de complémentarité des ressources locales et régionales. Un tarif préférentiel dit « complément de ressources » a été ainsi établi pour favoriser une politique de « gestion coordonnée des ressources » mise en place avec certaines collectivités locales du littoral varois.

Le but est d'assurer la sécurité d'alimentation, d'optimiser la gestion de la ressource en eau, et de préserver l'environnement et la ressource locale.

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.

La sensibilisation de tous à la gestion économe de l'eau

La SCP sensibilise ses clients, ses salariés et l'ensemble de ses parties prenantes à la préservation de la ressource, au travers de nombreuses actions de communication notamment auprès d'un large public et d'élèves de la région provençale (Cf. Actions citoyennes et culturelles, page 24).

Gagnant concours de dessin sur le barrage de Bimont. Elève CM2 école de Saint-Marc Jaumegarde

B · Actions 2020

En 2020, le plan d'actions d'amélioration des rendements s'est caractérisé par :
- 3 campagnes de recherche de fuites,
- 3 opérations de contrôle d'appareils de mesure,
- 4 remplacements de mesure de débit utilisée pour la gestion des réseaux.

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Rendement des réseaux[1].	89 %	89 %	87 %	Une grande stabilité des rendements.
Nombre de kilomètres de linéaires de canalisations rénovés[2].	19	15,6	15,1	Le confinement du printemps a retardé un chantier, il s'agit du linéaire de Saint-Alban, (réseaux 8 à 10) dont la rénovation s'achèvera en 2021 et non en 2020 comme prévu (ce chantier n'a donc pu être comptabilisé).

[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, les index des compteurs sont relevés chaque année entre septembre et octobre.
[2] Indicateur : l'indicateur pour l'année (N) a été calculé en mars de l'année (N+1), il peut être amené à évoluer après la publication de la DPEF.

3 · RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE ET PRODUCTION D'ÉNERGIES RENOUVELABLES

A · Politique

La SCP s'est fixé pour objectif d'atteindre la neutralité énergétique en 2025, il s'agit de produire autant d'énergie que les installations de la SCP en consomment, soit environ 40 GWh par an.
L'objectif est 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.

- Dès l'origine, l'ouvrage du canal de Provence a été conçu pour maximiser les tronçons gravitaires afin de réduire le pompage et par voie de conséquence la consommation d'énergie, source indirecte d'émission de gaz à effet de serre. De même, le fonctionnement des stations de pompage est également optimisé pour ne pas pomper plus que nécessaire (Cf. La distribution de l'eau à la demande grâce à une régulation dynamique, page 34).
- En parallèle de ces efforts visant à minimiser les émissions de gaz à effet de serre, la SCP s'est fixée pour ambition de faire du développement des énergies renouvelables, son quatrième métier.
  Deux orientations sont retenues :

  1. Valoriser le potentiel de production sur le périmètre de la concession où le développement et les investissements correspondants sont soit portés par la concession, soit confiés à des opérateurs :

  la production hydroélectrique grâce à la charge disponible sur les réseaux,
  la production photovoltaïque sur le patrimoine foncier de la concession, qu'il s'agisse des réserves foncières, des canaux, réservoirs et plans d'eaux, ou du patrimoine immobilier.

  2. Participer à des projets de production d'énergie renouvelable, en tant qu'investisseur et opérateur, dans le cadre de la filiale « Energies renouvelables et Développement Territorial », en partenariat et en s'appuyant sur les structures juridiques ad-hoc.

B · Actions 2020

ACTIONS PARTICIPANT À LA RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

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

- Diminution des déplacements

  Mise en place d'outils dédiés à la planification afin de rationaliser les interventions.
  Encadrement et encouragement au télétravail, facilité par la mise à disposition des salariés d'une plateforme travail collaboratif.
- Diminution de la pollution des véhicules

  La flotte de la SCP est dotée de 21 véhicules électriques utilisés au Tholonet et dans les centres d'exploitation (dont 6 achetés en 2020).
  Incitation à l'utilisation de moyens de déplacement moins polluants : installation de bornes au siège du 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.
- Diminution des consommations des équipements

  La SCP met en place un programme annuel de suivi et d'amélioration de l'efficacité énergétique de ses ouvrages de pompage (surpresseurs et stations de pompage) à partir du calcul de l'IPE (Indice de Performance Energétique). L'année 2020 a permis de tester pour la première fois ce mode opératoire relatif à l'IPE et de mettre en place des premières actions sur ses ouvrages.
  En parallèle de cette démarche, les plans d'actions résultants de l'audit énergétique réalisé en 2019 sont en cours de mise en œuvre. Cet audit a ciblé les consommations de 3 types d'ouvrages (stations de pompage, surpresseurs et usines), ainsi que les consommations liées aux déplacements.
- Rénovation des bâtiments

  À l'occasion des rénovations de bâtiments, les isolations sont améliorées et les équipements sont remplacés par des équipements moins énergivores. De plus, des compteurs supplémentaires sont installés afin de suivre de manière plus précise les consommations de gaz et d'électricité.

ACTIONS 2020 FACILITANT LA PRODUCTION D'ÉNERGIES RENOUVELABLES

- La Société dispose d'un premier atout d'importance : la possibilité de turbiner l'eau transportée par le canal de Provence entre son point de captation dans les Alpes et ses points de distribution, avec des dénivelés de plusieurs centaines de mètres. Quatorze microcentrales sont déjà en service.
- Depuis quelques années, la SCP met ce savoir-faire à la disposition de collectivités ou d'Associations Syndicales Autorisées (ASA), et les accompagne 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.
- Par ailleurs, la SCP s'intéresse au stockage d'énergie au travers des Stations de Transfert d'Energie par Pompage (STEP), ce qui constitue un nouvel enjeu au niveau régional pour le développement des énergies renouvelables, et pour la SCP elle-même. Cet objectif s'intégrerait favorablement dans les aménagements actuels et futurs de la Société.

Divers projets sont en cours :

- Un projet de valorisation de la flexibilité des consommations électriques de nos stations de pompage : création avec un opérateur du marché de l'électricité, d'un module pour intégrer en temps réel les évolutions du prix de l'électricité afin de répondre à des demandes d'effacement de consommation ou de stockage d'énergie.
- Un ensemble de projets qui contribuent à la production d'énergies renouvelables hydroélectrique et photovoltaïque est présenté dans le tableau ci-après.

PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2020

Production Hydroelectrique	Partenariat ou SCP	Production Photovoltaïque	Partenariat ou SCP
Mise en service en 2020 de la mini centrale hydroélectrique d'Eyguières sur le canal de Craponne, dans les Bouches-du- Rhône (1.5 MW).	Partenariat avec « Les Arrosants de La Crau » (l'ASCO).	Projets photovoltaïques en autoconsommation sur les toitures du Pôle Laboratoires des Milles (13), du centre d'exploitation d'Hugueneuve (83), des stations de Salignan (84) et de Saint-Chamas (13).	SCP En auto-consommation
Mise en service en 2020 de la microcentrale hydroélectrique du Largue (130 kW), dans les Alpes de Haute-Provence.	Partenariat avec l'Association Syndicale du Canal de Manosque (ASCM).	Projet de couverture photovoltaïque en injection de quatre centres d'exploitation (Tholonet, Barjaquets, Saint-Maximin et Saint-Cannat).	SCP Revente énergie à EDF
Poursuite du développement du projet de microcentrale hydroélectrique à Réallon (3 MW), lauréat à l'Appel d'offres de la CRE en 2019.	Partenariat avec la commune de Réallon.	Projet photovoltaïque flottant sur la réserve du Vallon Dol à Marseille visant à développer une ferme photovoltaïque flottante de 10 à 12 MWc. (en cours d'étude).	Partenariat avec «EDF Renouvelables» dans le cadre d'une société de projet. Création du pacte d'actionnaires en 2020.
Poursuite du projet multi-usages de Châteauroux-les-Alpes. La production d'hydroélectricité (via une turbine de 2 MW) est associée à un programme de modernisation de l'irrigation.	Partenariat avec la Commune et l'Union des ASA.	Mise en oeuvre d'un projet «d'ombrières intelligentes» à Rians (83).	Partenariat avec la société OMBREA (développeur des ombrières).
Projet de Station de Transfert d'Energie par Pompage (STEP) sur la station de pompage de Ginasservis.	SCP	Le projet photovoltaïque flottant sur la réserve des Barjaquets (13). En 2020, lauréat de l'appel d'offres CRE. En phase d'obtention des autorisations et de consultation des entreprises.	SCP En auto-consommation
Projet de Station de Transfert d'Energie par Pompage (STEP) sur la commune de Puimichel Étude de faisabilité.	Partenariat avec ALOE La Ciotat (13).	Création d'une société AGRITEOS, en partenariat avec OMBREA, dont l'objet est de mettre en service une vingtaine de projets d'agrivoltaisme pour une puissance cumulée de 5 MWc.	

C · Indicateurs 2018-2020

Production d'hydroélectricité

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre de GWh produits en hydroélectricité	4,313	6,232	11,584	La production d'hydroélectricité a sensiblement augmenté en 2020. Sur la concession, la production a repris à Bimont en mars. Les autres centrales situées sur les infrastructures du canal de Provence ont également bien fonctionné (Valtrede, Hugueneuve, Rians, Saint-Eutrope, Pourrières et Signes). Sur les sites en partenariat, Eyguières a pu produire la majorité de l'année en dehors de quelques interruptions en fin de saison. Elle a été complétée par la production de la microcentrale du Large.

Commentaires : sur les sites en partenariat, on ne comptabilise la production qu'à hauteur des prises de participation de la SCP.

Puissance cumulée des projets engagés en énergie verte

Indicateurs	2018	2019	2020	Objectif chiffré 2025	Commentaires
Puissance cumulée des projets engagés en énergie verte (hydroélectricité et photovoltaïque)	2,65 MW = hydroélec 2,13 MW + Photovolt 0,52 MW	3,48 MW = hydroélec 2,89 MW + Photovolt 0,59 MW	3,39 MW = hydroélec 2,58 MW + Photovolt 0,81 MW	La SCP souhaite atteindre la neutralité énergétique.	La puissance engagée a diminué d'environ 3 %. Ceci est notamment dû à la mise en service de projets comme la microcentrale du Largue ainsi que les ombrières agri voltaïques de Rians (qui ont été ajoutés à la liste des projets installés et ne sont donc plus comptés comme projets engagés). En partie compensés par de nouveaux projets PV en toiture qui ont été lauréats de Smart PV 3.0 et été éligibles au plan solaire (334 kWc : Stations de traitement de Salignan et Saint-Chamas en autoconsommation et quatre centres d'exploitation en injection).

INDICATEURS

Emissions de gaz à effet de serre

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre total de tCO2e émis par salarié[1]	5,93	7,04	6,41	Ces émissions proviennent en majorité de la consommation des ouvrages de pompage (en lien avec la consommation des clients) et du nombre de km parcourus. Après une année 2018 pluvieuse au cours de laquelle il avait été constaté une forte baisse des prélèvements, les consommations des ouvrages de pompage sont revenues à la normale sur les deux dernières années, entraînant indirectement une augmentation des émissions de gaz à effet de serre. Sur 2020, le nombre de km parcourus a quant à lui diminué par rapport aux deux dernières années en grande partie en raison de la limitation des déplacements induits par la crise sanitaire.
Nombre total de tCO2e évitées[2]	247	359	697	Cette hausse significative est imputable à l'augmentation de production d'hydroélectricité en 2020 (cf. ci-dessous).

Indicateurs[1] : Les émissions de CO^2 sont estimées sur la base des consommations d'électricité et de carburant représentant 87,6 % des émissions en 2017. Les émissions restantes sont liées aux consommations de gaz naturel, gaz citerne propane, fuel domestique, gaz de carburation et fuites de gaz réfrigérants. Les émissions totales sont estimées sur la base de cette contribution, qui est réajustée tous les 4 ans dans le cadre du bilan de gaz à effet de serre. Les facteurs d'émissions sont issus de l'ADEME.
Indicateurs[2] : Les émissions évitées sont calculées à partir de la production d'hydroélectricité et d'énergie photovoltaïque.

4 · ÉCONOMIE 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).

Gestion des déchets

A · Politique

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 non dangereux (déchets industriels banals, déchets verts, papier, cartons, bois, métaux) mais certains sont classés comme dangereux (emballages souillés, produits chimiques, huiles usagées, batteries, encres, déchets électroniques et électriques, etc.).

La gestion des déchets est un enjeu important de l'activité de la SCP dont l'objectif est double : réduire la quantité de déchets émis et améliorer le tri et le recyclage.
Depuis 2019, la SCP s'est fixée pour objectif d'atteindre 75 % de valorisation de ses déchets sur la plateforme du Tholonet.

Un dépliant sur la gestion des déchets « Ensemble, soyons écoresponsables, trions nos déchets » vise notamment à sensibiliser les utilisateurs au tri, à la bonne tenue des installations et aux consignes de sécurité. Ce document est présenté aux nouveaux arrivants tout comme une vidéo des éco-gestes qui rappelle (entre autres sujets), l'importance de la diminution de notre production de déchets (papiers, gobelets, etc.).

B · Actions 2020

- **Réduction de la quantité de déchets**

  Depuis 2013, la SCP incite sa clientèle à souscrire à la facture électronique. Chaque adhésion fait l'objet d'un don au profit de l'association « Solidarité Eau Sud » dont l'objet est de contribuer à l'accès à l'eau en améliorant les conditions de vie en Afrique, sur les aspects concernant l'eau potable, l'assainissement, l'irrigation et le maraîchage. À ce jour, environ 2 316 clients ont adhéré à ce dispositif, soit 5,2 % des 47 343 clients.

  Dans le cadre de ses processus internes, la SCP a également la volonté de limiter le plus possible les impressions papiers. À titre d'exemple, depuis mars 2020, les démarches auprès des clients pour la souscription des contrats sont réalisées de façon dématérialisée.

  En ce qui concerne le service des Achats, les commandes sont regroupées pour réduire la quantité de déchets. Les emballages en matière recyclable sont réutilisés pour la préparation des commandes.

- **Améliorer le tri et le recyclage**

  Suite aux audits sur le transport de matières dangereuses réalisés en 2019, sur les sites du Tholonet et du Pôle Laboratoires, un plan d'action est actuellement en cours de mise en œuvre. Il s'agit d'actions relevant du marquage, du stockage de produits transportés, d'emballages et de contenants homologués, et de la vérification des certificats d'agrément de nos prestataires.

  Une analyse des pratiques en matière de gestion des déchets des 10 centres d'exploitation a été conduite en 2019/2020. Les besoins des centres ont été recensés et différentes actions d'amélioration sont réalisées, concernant le stockage, le tri, la comptabilisation, l'expédition et le suivi des déchets.

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

Indicateurs [2]	2018	2019	2020	Objectif chiffré	Commentaires
Taux de valorisation des déchets [1]	79,6	81,1	80,9	75 %	En 2020, l'objectif de 75 % de taux de valorisation des déchets est de nouveau dépassé (81,6 %), avec une valeur similaire à celle de 2019. Les déchets collectés ont légèrement diminué : 172 tonnes contre 175 tonnes en 2019, pour 31.7 tonnes de déchets non valorisés, contre 32.1 en 2019. Les filières de valorisation prédominantes sont celles de la matière (63 % contre 70 % en 2019) et du compostage (en augmentation avec 33 % contre 25 % en 2019).

[1]Cet indicateur concerne les déchets collectés sur la plateforme du Tholonet, à 95 % non dangereux :
- Les déchets produits sur les 9 centres d'exploitation ne sont pas reportés ;
- Ces déchets sont estimés à environ 12 % du tonnage total des déchets générés ;
- Le reporting de ces déchets est en cours de fiabilisation à moyen terme, en particulier pour les déchets dangereux.

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Taux de diminution des dépenses d'impression au regard de l'année N-1	-14,2	-12,0	-27,3	Suite à une démarche d'optimisation des dépenses d'impression mise en oeuvre en 2016 (suppression des imprimantes individuelles pour des équipements par service, optimisation des moyens de l'atelier reprographie, et sensibilisation aux bonnes pratiques) ainsi qu'une forte dématérialisation des processus internes, la réduction des dépenses d'impression se poursuit. La crise sanitaire et les effets du confinement ont également joué un rôle important dans cette baisse pour l'année 2020.

Analyse du cycle de vie

A · Politique

La SCP, avec d'autres partenaires industriels et académiques, est, depuis 2013, membre fondateur de la Chaire industrielle sur l'analyse de cycle de vie « ELSA PACT ».

L'analyse du cycle de vie (ACV) est une méthode d'évaluation normalisée permettant de réaliser le bilan environnemental d'un projet et de choisir ainsi les options 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.

L'intégration de l'ACV dans nos processus est une démarche d'amélioration continue sur laquelle il a été décidé de renforcer nos ambitions. Outre le développement, dans le cadre de la chaire, d'un logiciel d'ACV pour estimer les impacts de scénarios d'aménagement du territoire, plusieurs projets internes ont vu le jour pour éclairer certains choix d'écoconception ou d'achats responsables, dans le domaine des canalisations notamment.

B · Actions 2020

En 2019, l'approche du cycle de vie s'est développée en travaillant sur deux axes spécifiques :

- **L'axe ingénierie**

  Une Analyse du Cycle de Vie a été réalisée sur des composantes constituant notre cœur de métier, et en particulier les canalisations (comparaison de différents matériaux de grand diamètre nominal) et les retenues collinaires. Cette analyse permet d'identifier les choix d'aménagement les moins impactants, et permettra d'introduire à terme des critères d'ACV dans la notation de offres.

- **L'axe « Corporate »**

  En lien avec la démarche RSE, il a été décidé d'appliquer l'approche ACV à la SCP elle-même, pour identifier les points d'impact majeurs (parmi plusieurs indicateurs tels que le CO^2 émis, l'énergie consommée, les matières premières utilisées...) liés au fonctionnement de la Société. Ce diagnostic a pour objectif d'avoir une vision plus exhaustive des points d'amélioration dans le domaine du développement durable de la SCP et permettra de donner des résultats plus probants que ceux d'un bilan carbone ou d'un diagnostic énergétique qui sont régulièrement effectués par la Société.

Réutilisation des eaux usées traitées

A · Politique

La SCP reste très impliquée dans l'étude, la mise en œuvre et l'accompagnement technique de projets de Réutilisation des Eaux Usées Traitées (REUT). Il s'agit d'une solution d'économie circulaire adaptée aux contextes hydriques de nombreux pays, dont les pays méditerranéens, et qui permet de progresser vers une meilleure gestion intégrée et coordonnée des ressources en eau.

Le changement climatique, marqué notamment par une forte variabilité interannuelle des cycles hydrologiques, vient appuyer l'intérêt de la pratique.

Une réglementation nationale REUT est en place depuis 2010 et devrait être remplacée à horizon 2023, par un texte européen publié en 2020.

Depuis près de quarante ans, 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 acteur national reconnu sur le sujet, et ses interventions s'intègrent systématiquement dans une logique partenariale.

Les financements des différentes initiatives proviennent de l'Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse, de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, de l'Agence française de développement (AFD), et de différents commanditaires.

B · Actions 2020

Les conditions sanitaires ont freiné la mise en œuvre de certains projets mais n'ont pas réduit l'implication des équipes.

- Le projet de R&D collaborative READ'APT « Réutiliser l'eau en agriculture dans une approche de projet de territoire », concerne les bassins versants du Largue et du Haut-Calavon, au sein du Parc naturel régional du Luberon. Démarré en 2017, il se terminera en 2021, et a été marqué en 2020 entre autres par la poursuite d'une thèse de doctorat portant sur les aspects sociaux de la REUT.

Partenaires : INRAE, Chambres d'agriculture, Aix-Marseille Université, ECOFILAE, Communauté de communes du pays d'Apt en Luberon.

- Une étude d'avant-projet a été lancée pour un périmètre viticole irrigué par les eaux usées traitées de la station d'épuration de Gonfaron dans le Var, qui pourrait à terme être intégré dans la concession régionale de la SCP.

Partenaires : Commune et cave coopérative de Gonfaron, Agence régionale pour la biodiversité et l'environnement, Maison régionale de l'eau.

- Un retour d'expérience de 40 ans de REUT sur un verger de conservation d'espèces a été finalisé à Porquerolles. Ce suivi technique complet de trois ans a débouché en 2020 sur un panel de recommandations.

Partenaire : Parc national de Port Cros.

- Une étude commanditée par la Région Occitanie a démarré en 2020. Elle porte sur un diagnostic à l'échelle régionale de l'existant et des opportunités de REUT, et doit préparer la voie à un appel à projets pour les collectivités et les industriels.

Partenaires : bureaux d'études Gaxieu et DV2E.

- Une étude commanditée par le Territoire de la Côte Ouest à La Réunion a démarré en 2020. Elle vise entre autres à lever les verrous réglementaires sur des usages des eaux usées traitées aujourd'hui non autorisés (industrie ou espaces verts sans restrictions), et a consisté, entre autres, à une mobilisation du guichet national 'France Expérimentation.

Partenaires : bureaux d'études ESPEMLIA et BRLi.

- Une mission d'aide technique, initiée en 2018, auprès du ministère de l'Agriculture tunisien pour l'optimisation de deux périmètres pilotes irrigués en REUT, s'est terminée en 2020. L'approche est à la fois holistique (l'ensemble des problématiques sociales, économiques, techniques, environnementales et sanitaires est prise en compte) et participative (l'engagement des institutionnels et parties prenantes locales est mobilisé). Un deuxième volet démarre sur deux autres périmètres irrigués.

Partenaires : Institut Méditerranéen de l'Eau et aux côtés de la Société des Eaux de Marseille.

V · VOLET SOCIAL

GESTION DE LA CRISE SANITAIRE LIÉE À LA COVID-19 AU SEIN DE LA SCP

Cette crise sanitaire n'a pas eu de conséquences économiques sur l'activité de la Société.

La SCP s'est attachée à adapter son organisation, au fil des différents confinements et directives de l'Etat.

À partir du 15 mai 2020 et jusqu'à fin août 2020, la SCP a mis tout en œuvre pour assurer un retour sur site dans les meilleures conditions sanitaires, le taux de présence sur site a été fixé à 70 %. Pour ceux qui le souhaitaient, le télétravail s'est également poursuivi.

La Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) du Comité Social et Economique (CSE) qui s'était réunie une fois par semaine dès le début de la crise sanitaire, a été maintenue au même rythme, avec la participation du médecin du travail, afin de pouvoir aborder tous les sujets relatifs à la COVID-19 par :

- la co-construction et les ajustements des différents protocoles sanitaires en entreprise dictés par l'Etat,
- l'adaptation des prestations de service (prestations de ménage, hygiène et propreté et restauration d'entreprise...),
- la mise en place d'un réseau d'alerte pour prévenir les risques psycho-sociaux liés à cette crise.

Dès le 20 juillet 2020, le port du masque a été rendu obligatoire. Un kit composé de masques et de gel hydro-alcoolique a été distribué à chacun des collaborateurs avec un guide des mesures à suivre.

Les différents espaces de travail ont été également adaptés aux nouvelles mesures sanitaires en vigueur. Les jauges des salles de réunion ou du restaurant d'entreprise ont été revues à la baisse, des désinfections par l'entreprise de ménage ont été mises en œuvre plusieurs fois par jour, etc.

Une référente COVID-19 a été nommée afin d'accompagner les collaborateurs et managers dans la mise en œuvre du protocole sanitaire, d'en suivre son évolution et de s'assurer de la bonne gestion des cas COVID.
Cette dernière collabore étroitement avec l'ingénieur sécurité et santé au travail, les responsables RH, ainsi qu'avec la médecine du travail ou l'Agence Régionale de Santé.

Le 27 septembre 2020, compte tenu d'une hausse régulière du taux de positivité, de nouvelles mesures COVID ont été mises en place par le préfet des Bouches-du-Rhône. La SCP a, par conséquent, décidé de limiter à 30 % la présence sur site et, afin de préserver le lien social, il a été toléré que les collaborateurs puissent se rendre sur le lieu de travail une journée par semaine.

Enfin, durant le second confinement du 29 octobre au 15 décembre 2020, les mêmes conditions de travail ont été maintenues et elles se poursuivent toujours en cette fin du mois de mars.

L'ampleur de cette crise sanitaire liée à la COVID-19 et ses conséquences ont amené la SCP, comme toutes les entreprises, à intégrer plus que jamais les contraintes sociales dans le développement de ses activités.
Il apparait que la crise de la COVID-19 accélère et amplifie des tendances qui étaient déjà à l'œuvre : télétravail, utilisation du numérique, responsabilisation des collaborateurs...Ces évolutions vont très certainement modifier durablement les modalités de travail, les organisations et les compétences nécessaires.

LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES DANS SES DIFFÉRENTES COMPOSANTES

La politique des ressources humaines est au service de la stratégie de la SCP définie dans son projet d'entreprise CAP 2020. Cette politique est un moyen d'accompagner efficacement un modèle social ambitieux, celui d'une entreprise qui prépare l'avenir de chaque salarié, en fédérant ses collaborateurs autour de trois valeurs fortes : professionnalisme, proximité et développement responsable.

Dans la mise en œuvre de sa politique des ressources humaines, la SCP s'est engagée dans trois domaines d'action en ayant pour finalité d'assurer la performance économique et sociale de la Société :

1. La santé et la sécurité des collaborateurs,
2. Le dialogue social,
3. La valorisation du capital humain.

1 · PRÉSERVATION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

A · Politique

Depuis mars 2019, la SCP est certifiée ISO 45001. La SCP s'est fixé pour ambition de tendre vers l'excellence dans le domaine de la Santé Sécurité au Travail (SST).

La Société a ainsi adopté une approche globale consistant à conduire chacun à travailler et produire « en toute santé et sécurité ». En effet, pour la SCP, la santé sécurité au travail sont des composantes essentielles du professionnalisme au service de l'efficacité de l'entreprise. 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.

Courant 2020, l'organisation a évolué afin de mieux répondre encore aux besoins de la politique SST. Un ingénieur sécurité référent SST a été recruté et deux collaboratrices ont été rattachées aux deux directions considérées comme les plus à risques. Ces dernières assurent la prévention des risques professionnels pour la Direction du Service de l'Eau et celle de l'Ingénierie et des Services.

Déclinaison des orientations de cette politique :

- Intégrer la politique de la santé et de la sécurité dans la politique générale de l'entreprise pour ses salariés, prestataires et sous-traitants, avec un même niveau d'exigence.
- Responsabiliser le management en matière de prévention des risques vis-à-vis de ses équipes. Il se doit d'être en première ligne en tant qu'acteur de la santé et de la sécurité au travail.
- Agir sur les facteurs organisationnels, techniques et humains, en particulier au travers du 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 en continu, la prévention des risques en agissant sur les causes les plus en amont.
- Associer dans la démarche de prévention tous les collaborateurs ainsi que les parties prenantes 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, et lors de leur rénovation.

B · Actions 2020

Les actions de l'année 2020 se sont poursuivies dans la continuité de la démarche SST lancée en 2018.

- Gestion de la crise de la crise sanitaire Covid-19 de façon à préserver l'activité de la Société et la santé et sécurité des salarié(e)s.
- Déploiement d'une nouvelle organisation de la SST au sein de la SCP.
- Evolution du processus d'évaluation des risques professionnels dans le Document Unique.
- Poursuite du plan d'action d'amélioration des Equipements de Protection Individuelle (EPI) dont une enquête de REX sur les EPI des exploitants, définition des autres paquetages, élaboration d'un guide des EPI (à finaliser).
- Simplification de la démarche de gestion des accidents de travail.
- Déploiement de l'application « Travail isolé » sur smartphone côté DSE, projet étendu aux autres directions.
- Simplification, co-suivie avec la CSSCT du programme pluri-annuel de prevention SST.
- Mise en place de visite commune avec la CSSCT.
- Elaboration du mode opératoire « gestion de l'élimination des cadavres d'animaux ».
- Mise en place d'actions de communication régulières sur le carrousel de la page d'accueil de l'Intranet MySCP, en particulier une information concernant les accidents du travail significatifs (sur la base des enquêtes réalisées) et intégrer les communications SST dans Inf'Eau RHET.
- Refonte de l'accord cadre CSPS et Plan de Prévention, conseil SST.
- De septembre 2020 à janvier 2021 : établissement d'un « état des lieux SST à la DIS ». Focus en particulier sur la conception des ouvrages, les chantiers et les missions à l'international.
- Lancement de visites SST dans les centres d'exploitation afin de traiter des sujets SST bien définis (cette tournée a été initiée et décalée du fait de la crise sanitaire).

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

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre d'accident du travail avec arrêt	10	13	10	La valeur de l'indicateur pour 2020 illustre la persistance de l'accidentologie et justifie la démarche SST de grande envergure initiée en 2018. Le nombre d'accidents de travail avec arrêt est reste stable. Si les actions SST engagées peuvent être mises en évidence, le fait que de nombreux salariés aient été en télétravail durant l'année 2020, du fait de la crise sanitaire, est également à souligner.
Taux de fréquence	15,58	14,93	11,14	Le taux de fréquence est directement lié au nombre d'accidents de travail avec arrêt. La baisse s'explique par l'augmentation du nombre d'heures travaillées sur l'année.
Taux de gravité	0,65	0,72	0,81	La valeur de l'indicateur pour 2020 est encore en croissance par rapport à 2019. Cet indicateur est toujours largement impacté par un accident du travail, intervenu en mars 2018, pour lequel un arrêt de travail est encore en cours ainsi que par la rechute d'un accident de travail survenu en 2019.

2 · ÉCOUTE DES SALARIÉS PAR UN DIALOGUE SOCIAL RICHE

A · Politique

Dans sa politique de ressources humaines, la SCP veille tout particulièrement au dialogue social. Aussi, s'est-elle fixée comme exigence d'en faire un élément majeur au service de la cohésion sociale, en favorisant des relations qui permettent l'expression, la concertation, la négociation et l'action.
Le dialogue social est essentiel et constitue une opportunité pour mener des réflexions communes sur la qualité de vie au travail, l'employabilité, et la mobilité des collaborateurs.

B · Actions 2020

Le dialogue social a été particulièrement dynamique en 2020 avec l'instauration dès le mois de mars, d'un calendrier de rencontres rapprochées entre les représentants du personnel et la direction.
Ce dialogue intensif a permis de définir et mettre en œuvre dans les meilleures conditions l'ensemble des ajustements à apporter à nos organisations en période de crise sanitaire.

Les accords d'entreprise signés :

- Le 7 avril 2020 : signature de l'accord « Pandémie Covid-19 et mesures spécifiques relatives à la gestion des temps de travail ».
- Le 12 mai 2020 : signature d'un avenant à l'accord « Pandémie Covid-19 et mesures spécifiques relatives à la gestion des temps de travail ».
- Le 3 juillet 2020 : signature de l'accord « Intéressement 2020 ».
- Le 19 novembre 2020 : signature de l'accord relatif aux mesures salariales 2021.
- Le 17 décembre 2020 : signature de l'accord « Intéressement 2021-2023 ».

3 · VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN

Pour pérenniser son développement dans les meilleures conditions, la Société privilégie les politiques suivantes dont l'objectif est d'assurer la valorisation de ses collaborateurs.

1. **Gestion prévisionnelle de l' emploi et des compétences** : offrir un parcours professionnel en adéquation avec leurs attentes et les futurs besoins de la Société.
2. **Qualité de vie et bien être des salariés** : maintenir un bon niveau de qualité de vie au travail.
3. **Diversité et égalité de traitement** : faire bénéficier l'entreprise de talents et de compétences où la diversité et l'égalité de traitement sont prises en compte.
4. **Système de rémunération cohérent** : veiller à garantir une juste et motivante rémunération.

Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences

A · Politique

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. La SCP poursuit une politique de « formation tout au long de la vie professionnelle » qui vise aussi à maintenir l'employabilité des collaborateurs. Le plan de formation est un véritable outil de gestion des carrières et des compétences de ses salariés.

La Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) s'organise autour de plans annuels ou pluri annuels d'actions :

- 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.

En outre, la GPEC s'appuie sur un certain nombre d'outils de management des compétences tels que :

- des fiches emploi propres aux activités de la SCP,
- un dispositif d'entretiens de développement (entretien annuel d'appréciation et entretien professionnel),
- le soutien de la mobilité interne,
- un système de reconnaissance de l'expérience et de l'accroissement du niveau de compétences et des responsabilités induites au niveau individuel.

B · Actions 2020

- La poursuite du travail de rénovation des fiches emplois dans leur forme et dans leur contenu, et déclinaison pour rédaction des fiches de postes.
- Le déploiement d'un référentiel des compétences managériales dans le cadre d'une démarche participative avec les managers et la réalisation de bilans individuels de développement avec chacun des collaborateurs.
- L'adaptation du Plan de Développement des Compétences (PDC) avec la mise en œuvre de formations de type e-learning.
- L'instauration d'un travail régulier avec deux groupes paritaires afin de construire les bases d'un nouveau système de rémunération à la SCP.

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
% de la masse salariale consacrée à la Formation Professionnelle Continue (1% imposé par la législation)	4,41	4,73	3,63	En 2020, le pourcentage est inférieur en raison des confinements (report de formations présentielles) et des contraintes liées à la situation sanitaire (groupes réduits en présentiel, limitation de la présence sur le site…).
Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié CDI	24,3	26,1	13,1	Le nombre moyen d'heures de formation sur 2016-2019 est de 26,4 h en moyenne. La valeur est moindre en 2020 en raison de la crise sanitaire et de l'introduction des formations à distance.
Taux de rétention	95	94,9	96,35	Le taux de rétention illustre une forte fidélité de ses salariés à la SCP. En 2020, 37 entrées et 21 départs dont 7 départs à la retraite.

L'effectif CDI considéré est l'effectif CDI présent en fin de période
Taux de rétention = Effectif CDI au 31/12/N-1+ Nombre d'embauche CDI - Nombre de départ CDI / Effectif CDI au 31/12/N-1 + Nombre d'embauche CDI

Diversité et égalité de traitement

A · Politique

Accueillir au sein de l'entreprise des collaborateurs de toutes origines pour leur offrir des chances d'intégration. Permettre ainsi à la SCP de faire valoir son statut d'entreprise socialement responsable et de s'enrichir de toutes sortes de différences.
La Société s'engage à créer un environnement de travail inclusif où les spécificités de chacun sont acceptées et valorisées, permettant ainsi à tous les salariés d'exprimer 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 gagner en performance,
- être innovante et créative,
- faciliter son développement à l'international.

La SCP est également pro-active en matière d'actions favorisant le rapprochement de l'entreprise et des jeunes. En tant qu'entreprise responsable, la Société accueille à la fois des alternants (apprentissage professionnalisation) pour lesquels elle remplit totalement son obligation réglementaire, de jeunes stagiaires (stages en convention), mais aussi des doctorants par le biais de Conventions Industrielle de Formation par la Recherche (CIFRE). Il s'agit d'un véritable apport mutuel pour la SCP ainsi que pour les étudiants et les scolaires.

B · Actions 2020

- Identification des potentiels féminins dans l'entreprise et mise en œuvre d'actions d'accompagnement.
- Participation au dispositif régional « Dégun sans stages » avec l'accueil de 12 stagiaires de 3ème issus des quartiers prioritaires.
- Animation du « Club des parrains/marraines » qui assurent aux nouveaux recrutés une « meilleure » intégration.

C · Indicateurs 2018-2020

Stagiaires, alternants et doctorants

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Nombre d'alternants	25	31	32	2 CIFRE sont inclus dans ce nombre en 2019 et en 2020.
Nombre de stagiaires	60	53	41	Le contexte « COVID » explique la diminution du nombre de stagiaires sur 2020.

Au travers des 5 thématiques en matière d'égalité professionnelle, et conformément à la règlementation, l'index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été mis en place au 1er mars 2019.

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Nombre de points maximum
Écart de rémunération (en %)	36/40	37/40	36/40	40
Écarts d'augmentations individuelles (en points de %)	20/20	20/20	20/20	20
Écarts de promotions (en points de %)	10/15	15/15	15/15	15
Pourcentage de salariées augmentées au retour d'un congé maternité (%)	15/15	15/15	15/15	15
Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations	0/10	5/10	5/10	10
INDEX SCP (sur 100 points)	81/100	92/100	91/100	100

Enfin, ci-dessous, le nombre de salariés recrutés au cours de l'exercice, et connus par la SCP comme ayant le statut de travailleurs handicapés.

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Unités bénéficiaires	17,88	18,03	15,31	On observe une baisse du nombre de salarié ayant une Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). L'écart entre 2019 et 2020 s'explique par l'accroissement, en 2020, du nombre de salariés avec RQTH dont la rémunération est intégralement prise en charge par la sécurité sociale et la prévoyance (+3) et qui ne sont donc plus considérés « unités bénéficiaires ».

Qualité de vie et bien-être des salariés

A · Politique

Instaurer un climat de bien-être et de qualité de vie au travail permet en effet à la SCP de placer ses salariés dans un environnement de travail favorisant une production de qualité et d'innovation, de développer leur engagement, mais également d'attirer les talents dont la Société a besoin.

La SCP 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 (communication, responsabilité, autonomie, coopération transversale ...),
- inscrivant leur activité dans une organisation du travail respectueuse de leur santé, de leur sécurité et de l'équilibre des temps de vie en mettant notamment en place, la prévention des risques psychosociaux et le droit à la déconnexion.

Cette politique est déployée au travers des trois axes suivants.

- **Le projet campus, vers un nouveau collectif de travail**
  Le projet Campus est un projet d'aménagement à long terme du domaine du Tholonet.
  Ce projet vise à permettre un aménagement du domaine et la mise à disposition d'espaces de travail venant répondre à différents objectifs :

  Le développement de la SCP lié à la croissance de ses effectifs.

  L'essor d'une « économie de la connaissance » qui ne se résume pas au déploiement de nouveaux outils informatiques mais repose également sur un travail collaboratif dans des lieux favorisant les rencontres et les échanges.

  Les évolutions d'organisation, pour favoriser le déploiement du management par projet et plus généralement l'émergence d'un travail plus transversal. Ces évolutions améliorent la mise en cohérence des lieux avec les activités.

- **Le 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 avec une fréquentation de lieux de travail variée. L'accord « Télétravail, droit à la déconnexion et temps de travail » signé en avril 2018, permet de mettre en place le télétravail régulier et occasionnel.

Plus que jamais, les partenaires sociaux considèrent que le télétravail peut constituer un facteur d'amélioration de la qualité de vie au travail et contribuer à la fois au soutien de la motivation des salariés, à l'efficience et à la productivité.

- **Le déploiement d'une culture de la confiance et du droit à l'erreur**
  Le bilan à mi-parcours de CAP 2020 met en exergue la promotion d'une « culture managériale renouvelée pour porter la dynamique de l'entreprise ». Il est souligné que la culture d'entreprise doit favoriser la proactivité en développant la culture de la confiance et du « droit à l'erreur ».

La SCP reconnait en effet qu'une erreur est aussi une source d'amélioration. C'est pourquoi la Société 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'innovations permettant de favoriser le bien-être et la performance.

B · Actions 2020

- En 2020, les actions menées ont été prioritairement tournées vers les conditions de travail en période de pandémie, notamment en lien avec la généralisation du télétravail qui a considérablement modifié l'exercice du travail et en lien avec la distanciation devenue de rigueur dans les locaux de travail.
- Des aménagements ont été mis en place avec la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail, il a fallu notamment prendre en charge la santé psychique des salariés avec un regard particulier sur les risques psycho-sociaux.
- Une enquête « télétravail » a également été menée, avec la Commission articulation vie professionnelle/vie personnelle auprès des salariés et des managers pour s'enquérir de leur « vécu » et proposer des axes d'amélioration.

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Taux de satisfaction au poste de travail d'après EAA (Entretien Annuel d'Appréciation)	96,5	96,7	99,4	3 salariés sur 524 se sont déclarés « insatisfaits » lors de l'EAA.
Taux d'absentéisme (Ratio journées d'absence hors maternité)	4,11	3,92	3,34	Le taux d'absentéisme a diminué en 2020. Les absences liées au chômage partiel et garde enfant au domicile de certains salariés sont comprises dans le nombre de journées d'absence.
Nombre de télétravailleurs réguliers (1j/semaine)	32	57	62	Précision : données hors contexte COVID.

Système de rémunération cohérent

A · Politique

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

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

- de reconnaissance,
- d'équité,
- de compétitivité,
- de transparence.

B · Actions 2020

- Sur le plan collectif, les partenaires sociaux négocient chaque année un accord salarial.
- Sur le plan individuel, un processus annuel appelé « revue annuelle des carrières et des rémunérations » aboutit à la détermination de mesures individuelles : promotions, augmentations individuelles et primes individuelles.

En 2020, ces deux processus ont été menés à terme dans les délais impartis. Par ailleurs, comme engagé en décembre 2019 avec la signature d'accord de principe, les partenaires sociaux ont poursuivi leur travail commun en vue de faire évoluer le système de rémunération de la SCP.

C · Indicateurs 2018-2020

INDICATEURS

Indicateurs	2018	2019	2020	Commentaires
Proportion de l'effectif avec augmentation (inclus promus).	32	33	32	La SCP réalise une revue annuelle des rémunérations du personnel, au cours de laquelle les augmentations individuelles et les promotions sont décidées.

REMERCIEMENTS

Collaborateur(trice)s ayant contribué à la rédaction de la DPEF 2020

SOCIETAL
Daniel ARABASZ
Michel ARCHAUD
Julien BONNOT
Céline BRIGNOLLES
Jean-François BRUN
Guillaume DALLARD
Chloé DARMON
Pascal DOLLET
Cécile LA GRECA
Michel LOPEZ
Véronique OPPENHEIM
Emmeline PARET
Julien RUBIO

ENVIRONNEMENTAL
Jacques BERAUD
Myriam BOINARD
Patrick CALLERI
Jean-François CLOAREC
Jean-Luc DELTOUR
Laura GUERIN
Lise ROYER
Agata SFERRATORE
Gilles TALTAVULL

SOCIAL
Robin de LARD de REGOULLIERE
Marie LIGNON
Jérémy MOLLE
Maïk SAUVAL

Conception **AGENCE Y2** www.agence-y2.com **Crédits photos -** Page N°2 : Camille Moirenc© - Autres : Banque d'images SCP©

Société du Canal de Provence et d'aménagement de la région provençale
Le Tholonet - CS 70064 - 13182 Aix-en-Provence CEDEX 5
04 42 66 70 00
canaldeprovence.com

Société Anonyme d'Économie Mixte au capital de 3 762 800 € / 057 813 131 RCS Aix-en-Provence / FR10 057 813 131