

ENGAGEMENTS & PERFORMANCES

2011 DÉVELOPPEMENT DURABLE





- 01 Nos deux métiers
02 Bilan 2011 et perspectives pour une croissance verte
05 Nos réalisations marquantes en 2011
06 Message du Directeur du Développement Durable
07 Nos défis mondiaux et nos enjeux sectoriels
09 Pour une économie plus sobre en ressources et respectueuse de l'environnement
- 11 NOTRE PLAN D' ACTIONS 2008-2012**
- 14 La concertation : clé de voûte de la stratégie de développement durable du Groupe
- 19 4 PRIORITÉS ET 12 ENGAGEMENTS**
- 21 PRIORITÉ 01 PRÉSERVER LES RESSOURCES ET FAVORISER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE**
- 23 ENGAGEMENT 1 – Optimiser le taux de recyclage et de valorisation des déchets
26 ENGAGEMENT 2 – Augmenter les rendements techniques des réseaux d'eau potable
- 29 PRIORITÉ 02 INNOVER POUR RÉPONDRE AUX DÉFIS ENVIRONNEMENTAUX**
- 31 ENGAGEMENT 3 – Réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES)
34 ENGAGEMENT 4 – Améliorer l'efficacité énergétique
36 ENGAGEMENT 5 – Accroître et promouvoir la génération d'énergie renouvelable
39 ENGAGEMENT 6 – Intégrer la biodiversité dans la gestion des sites
- 43 PRIORITÉ 03 FAIRE DE NOS COLLABORATEURS DES "ACTEURS" DU DÉVELOPPEMENT DURABLE**
- 45 ENGAGEMENT 7 – Développer les savoir-faire professionnels
48 ENGAGEMENT 8 – Œuvrer en permanence pour l'amélioration de la sécurité au travail
51 ENGAGEMENT 9 – S'engager pour la diversité
- 65 PRIORITÉ 04 CONSTRUIRE NOTRE DÉVELOPPEMENT AVEC L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES**
- 57 ENGAGEMENT 10 – Poursuivre un dialogue actif avec les parties prenantes
60 ENGAGEMENT 11 – Agir en acteur d'un développement local durable
63 ENGAGEMENT 12 – Communiquer une information régulière et accessible sur nos actions de développement durable
- 67 NOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES, SOCIALES ET SOCIÉTALES EN 2011**
- 74 Note méthodologique de reporting et périmètre
78 Rapport d'examen du commissaire aux comptes
80 Attestation GRI
81 Notations extra-financières
82 Pour aller plus loin

ACTEUR MONDIAL DÉDIÉ AUX MÉTIERS DE L'EAU ET DES DÉCHETS, SUEZ ENVIRONNEMENT ŒUVRE AU SERVICE D'UNE SEULE AMBITION : CONTRIBUER À LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET ENVIRONNEMENTALE DE SES CLIENTS, AINSI QU'À L'ATTRACTIVITÉ ET AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES.

DÉJÀ ENGAGÉS DANS LA CROISSANCE VERTE ET DANS L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE, SUEZ ENVIRONNEMENT ET SES FILIALES INTÈGENT DE NOUVEAUX COMPORTEMENTS QUI CRÉENT DE LA VALEUR ET RÉINVENTENT AVEC AMBITION LEURS DEUX MÉTIERS TRADITIONNELS, LA GESTION DE L'EAU ET DES DÉCHETS.

ÉCOUTE, DIALOGUE ET CONNAISSANCE APPROFONDIE DES TERRITOIRES SONT LES MAÎTRES MOTS QUI GUIDENT LA DÉMARCHE DU GROUPE, QU'IL S'AGISSE DE REDÉFINIR LA GOUVERNANCE DES CONTRATS, D'EN CO-CONSTRUIRE LES MODÈLES ÉCONOMIQUES OU DE COMBINER PERFORMANCE ÉCONOMIQUE, SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE.

SUEZ ENVIRONNEMENT ENTEND CO-CRÉER LES SOLUTIONS DE DEMAIN POUR QUE LA CROISSANCE VERTE DEVIENNE UNE OPPORTUNITÉ MONDIALE.



91 M

de personnes desservies par SUEZ ENVIRONNEMENT en eau potable.



63 M

de personnes desservies par SUEZ ENVIRONNEMENT en assainissement.



57 M

de personnes dans le monde usagères de SUEZ ENVIRONNEMENT pour la collecte des déchets.



80 410

collaborateurs dans le monde, dédiés à l'eau et aux déchets.



14,8 Md€

de chiffre d'affaires en 2011.

BILAN 2011 ET PERSPECTIVES POUR UNE CROISSANCE VERTE

“SUEZ ENVIRONNEMENT A ENREGISTRÉ D’EXCELLENTE PERFORMANCES”

Quel est le bilan de l’année 2011 pour SUEZ ENVIRONNEMENT ?

Jean-Louis CHAUSSADE : Dans un environnement marqué par un net ralentissement économique, SUEZ ENVIRONNEMENT a réalisé d’excellentes performances en 2011, avec une croissance de son chiffre d’affaires de 6,9%, bien supérieure à notre prévision de début d’année. Ces bons résultats financiers démontrent la solidité de notre stratégie de croissance, de dynamisme commercial et d’effort de productivité constants. Ils soulignent aussi la force de nos positions en France et à l’international, notamment en Asie où le Groupe a réalisé une croissance exceptionnelle de 17% en 2011.

Ces bons résultats sont également fortement liés à notre politique d’innovation qui nous permet d’anticiper les besoins de nos clients, qu’ils soient industriels ou collectivités locales. Ces innovations sont d’ailleurs autant technologiques que sociétales, tant nous sommes convaincus que les services vitaux pour l’environnement doivent préserver des ressources de plus en plus rares mais aussi impliquer directement nos clients et les populations dans la co-construction des projets.

Bernard GUIRKINGER : L’année 2011 a confirmé notre engagement d’être un acteur clé de la croissance verte qui vise à mieux articuler performances et durabilité.

Le Groupe accentue sa stratégie vers une “économie circulaire”, avec le renforcement de nos activités de valorisation des déchets, comme l’illustre le démarrage du site très innovant ReEnergy en Hollande, une des usines de valorisation énergétique des déchets les plus performantes d’Europe.

La question de la gouvernance est également centrale dans notre stratégie, en particulier dans le domaine de l’eau qui doit être gérée de manière patrimoniale, c’est-à-dire de manière responsable, participative et raisonnée. C’est tout l’intérêt du nouveau Contrat pour la Santé de l’Eau de Lyonnaise des Eaux, pour refonder la gouvernance de l’eau dans les territoires en France en créant des partenariats équilibrés et une politique de rémunération qui intègre aussi la performance environnementale.

Quel est le bilan de vos actions en 2011 en matière de responsabilités sociale et environnementale ?

J.-L. C. : Pour SUEZ ENVIRONNEMENT, les objectifs de performances économiques et de responsabilité sociétale sont intimement liés. C’est pourquoi nous sommes collectivement très engagés dans des démarches de progrès dans tous les domaines du développement durable. En 2011, le Groupe a poursuivi par exemple le déploiement du programme DIVERSITY, un des leviers de notre stratégie en matière de performance sociale. Il décline des actions ambitieuses pour renforcer la place des femmes dans le Groupe, celle des seniors, des personnes en situation de handicap, l’insertion et la qualité des conditions de travail.

Sur tous ces aspects, le Groupe s’est engagé dans des actions fortes qui sont le signe de notre détermination pour construire une entreprise exemplaire. C’est bien sûr essentiel pour une gestion dynamique des ressources humaines mais aussi pour un nombre grandissant de nos clients, en particulier les collectivités locales, qui incluent des “clauses sociales” dans leurs appels d’offres, preuve que les performances sociales et économiques sont bien indissociables.



“L’année 2011 a confirmé notre engagement d’être un acteur clé de la croissance verte”.



1
Jean-Louis CHAUSSADE,
Directeur Général
de SUEZ ENVIRONNEMENT.

2
Bernard GUIRKINGER,
Directeur Général Adjoint
en charge de la coordination eau,
recherche & innovation
et du développement durable.

B. G. : Notre plan d’actions développement durable 2008-2012 a largement contribué à faire de SUEZ ENVIRONNEMENT une entreprise innovante et performante, que ce soit sur les aspects environnementaux, sociaux ou sociétaux. Notre performance au regard de nos engagements est solide et en progression, comme par exemple sur le recyclage et la valorisation des déchets, les économies d’eau dans les réseaux, les énergies renouvelables ou bien encore notre engagement en faveur de la diversité. Plusieurs engagements sont d’ores et déjà atteints.

S’agissant d’une démarche de progrès continu, nous préparons activement la deuxième phase du déploiement de cette stratégie pour les années 2012-2016 avec la définition d’une nouvelle feuille de route. Notre volonté est clairement d’ouvrir notre processus de réflexion à nos parties prenantes, comme nous l’avons fait dans le passé. Nous souhaitons en effet les écouter et comprendre leurs attentes et leurs besoins mais aussi proposer de nouveaux objectifs chiffrés et un plan d’actions en phase à la fois avec les attentes sociétales et avec nos objectifs économiques.

Quelle est la stratégie de SUEZ ENVIRONNEMENT pour être un leader de la croissance verte ?

J.-L. C. : Notre stratégie et notre contribution sont axées sur quatre piliers visant à accompagner la transition de nos sociétés vers une économie verte et une croissance durable et équitable en accord avec notre adhésion aux principes du Global Compact.

En premier lieu, nous voulons mobiliser les technologies vertes. Nous sommes ici au cœur de nos métiers eau et propreté qui façonnent notre manière d’habiter les villes et les territoires mais aussi nos modes de consommation, d’utilisation des ressources naturelles... Notre priorité reste plus que jamais l’investissement dans la recherche scientifique et appliquée, l’innovation dans la prévention des risques environnementaux et sanitaires et le partage des savoir-faire au sein d’un réseau international.

OOO

1



2



“Les défis de la planète concernent très directement nos métiers et sont au cœur de notre stratégie.”



OOO Construire ensuite des sociétés équitables et durables.

Les services environnementaux ne se limitent pas aux instruments et aux leviers technologiques. Ils s’articulent avant tout avec une vision de la société que nous voulons co-construire en tant qu’acteur engagé des territoires. Cette vision, c’est d’abord de rendre effectif le droit universel à l’eau et à l’assainissement, condition de la dignité humaine.

Mais c’est aussi repenser avec les parties prenantes la ville de demain avec ses enjeux démographiques et sanitaires majeurs.

Mettre l’économie au service de la responsabilité.

Un nouveau business model est nécessaire pour pérenniser cette transition, un modèle fondé sur la co-responsabilité. Pour nos clients, c’est ce que nous avons appelé le passage du “volume à la valeur”, c’est-à-dire des contrats de services qui valorisent mieux la performance environnementale.

Agir enfin dans un cadre multi-acteurs.

La question de la gouvernance est certainement la clé de voûte de cette transition, le levier qui la rendra possible. Gouvernance intégrée pour la gestion durable des éco-systèmes (cycles de l’eau, des déchets) ; gouvernance multi-acteurs pour proposer des solutions adaptées à chaque contexte local.

B. G. : Nous sommes en effet convaincus que nos métiers sont au cœur de la transition vers une économie verte plus respectueuse des ressources. Nous avons un rôle à jouer, en proposant chaque jour à nos clients, qu’ils soient collectivités ou industriels, notre expertise, des solutions sur mesure et innovantes, pour leur apporter de l’eau de bonne qualité, des services d’assainissement source d’hygiène, des services de collecte des déchets qui permettent de maintenir l’espace public propre et sans nuisance, des solutions pour valoriser leurs déchets en les recyclant ou en les réutilisant pour produire de l’énergie.

C’est bien sûr un des enjeux majeurs de Rio+20 et du Forum Mondial de l’Eau dans lesquels SUEZ ENVIRONNEMENT a pris part car les défis de la planète concernent très directement nos métiers et sont au cœur de notre stratégie. ○



Global Compact

10 principes d’adhésion au Global Compact

Les entreprises sont invitées à :

1 – Promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l’Homme dans leur sphère d’influence.
2 – Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l’Homme.

3 – Respecter la liberté d’association et à reconnaître le droit de négociation collective.
4 – Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
5 – Abolir le travail des enfants.
6 – Éliminer la discrimination en matière d’emploi et de profession.
7 – Appliquer l’approche de précaution face aux problèmes touchant l’environnement.

8 – Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d’environnement.
9 – Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l’environnement.
10 – Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l’extorsion de fonds et les pots-de-vin.

NOS RÉALISATIONS MARQUANTES EN 2011



23 février

Urgence à Haïti

SUEZ ENVIRONNEMENT est retenu par la DINEPA, Direction de l'eau d'Haïti pour l'accompagner pendant 3 ans dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'urgence, afin de réhabiliter les services d'eau potable dans la région victime du séisme en 2010.



13 mai

Camions 100% électriques

Afin de réduire les émissions de CO₂ et les nuisances sonores, SITA France et la ville de Courbevoie lancent une expérimentation qui permet la collecte des déchets avec des camions 100% électriques.



1^{er} septembre

Agriculture

Lyonnaise des Eaux s'associe avec Terrena, la plus importante coopérative agricole en France, pour donner naissance à ONOVA la première entreprise française dont l'objectif est de développer des solutions nouvelles pour la préservation des ressources et la gestion de l'eau en agriculture.



5 septembre

Recyclage

SITA NEWS, filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT aux Pays-Bas, inaugure un nouveau centre de tri de plastiques à Rotterdam. Cette installation va permettre de trier 25% des emballages plastiques du pays.



9 septembre

Actionnariat salarié

SUEZ ENVIRONNEMENT lance Sharing, sa première offre mondiale d'actionnariat réservée aux salariés du Groupe.



13 octobre

Valorisation des déchets

Inauguration de l'usine ReEnergy aux Pays-Bas, l'une des unités les plus performantes et modernes d'Europe en matière de valorisation énergétique des déchets (Capacité : 291 000 t/an).



17 octobre

Contrat d'Alger

SUEZ ENVIRONNEMENT et la Société des Eaux et de l'Assainissement d'Alger (SEAAAL)

renouvellent pour 5 ans le contrat de gestion de l'eau d'Alger. Celui-ci intègre également une extension progressive de la modernisation des services de l'eau et de l'assainissement à la Wilaya de Tipaza, située à l'ouest d'Alger (28 nouvelles villes représentant 600 000 habitants).



21 novembre

Le Contrat pour la Santé de l'Eau

Lyonnaise des Eaux lance le Contrat pour la Santé de l'Eau avec des propositions concrètes en matière de gouvernance, d'innovation et de rémunération basées sur la performance environnementale. Des solutions qui répondent aux préoccupations des élus et des usagers. Lyonnaise des Eaux s'engage à mesurer l'efficacité de ses actions sous le contrôle de l'agence de notation Vigeo.



25 novembre

Collecte des denrées

SITA France, en partenariat avec l'Association Française des Banques Alimentaires, lance une campagne de collecte de denrées non périssables afin de les trier

et de les distribuer gratuitement, à des ménages en grande difficulté. Un partenariat qui permet également de participer au financement de centres de tri spécifiques des Banques Alimentaires.



7 décembre

Plate-forme carbone

Degrémont et Lyonnaise des Eaux inaugurent la 1^{re} plate-forme carbone des métiers de l'eau : LIFECARBONTOOL. Cet outil permet d'obtenir des données précises sur les rejets de gaz à effet de serre générés par la construction et l'exploitation des usines, plus particulièrement dans les domaines des eaux usées, de l'eau potable et du dessalement.



20 décembre

Insertion

SUEZ ENVIRONNEMENT et ses filiales ouvrent à Bordeaux la première Maison pour rebondir : un projet collectif associant les acteurs sociaux locaux du secteur de l'insertion. Elle accompagne des jeunes et des femmes en difficulté vers un emploi pérenne ou les aide à créer leur propre activité.

LE RENOUVELLEMENT DE NOS ENGAGEMENTS

BALISES GRI – 1.1 – 1.2

Un bilan solide et de nouvelles perspectives pour 2016

L'évolution enregistrée à fin 2011 sur nos 12 engagements de performances environnementale, sociale et sociétale, présentée dans ce rapport, illustre les progrès importants que nous avons accomplis depuis le lancement de notre feuille de route de responsabilité sociétale en 2008.

Nous avons dépassé ou sommes en voie d'atteindre nos objectifs fixés pour 2012 dans les domaines du recyclage, de la réduction d'émissions de gaz à effet de serre, de la génération d'énergie renouvelable, de la formation, de la santé-sécurité et de la diversité. Notre performance dans la lutte contre le gaspillage de l'eau dans les réseaux, dans l'amélioration de l'efficacité énergétique et dans la gestion de la biodiversité s'améliore. Le dialogue avec les parties prenantes se généralise dans nos filiales et sur les sites que nous gérons. Les partenariats et les actions d'ancrage territorial se multiplient. Enfin, un nombre croissant de nos filiales publie des informations sur leurs performances environnementale et sociale, facilitant l'accès de nos parties prenantes à cette information au niveau local. La progression continue de nos évaluations par les agences de notation extra-financière et notre position dans les indices DJSI, FTSE4Good, Aspi et Ethibel témoignent également de nos progrès.

Pour positionner SUEZ ENVIRONNEMENT sur les marchés en croissance de demain, nous avons ouvert dès 2011 le chantier de notre feuille de route 2012-2016, qui sera lancée fin 2012. À travers le dialogue avec toutes nos parties prenantes et une contribution active aux débats publics liés à nos métiers, comme le 6^e Forum Mondial

de l'Eau et la Convention des Nations Unies sur le Développement Durable (Rio+20), nous nous engageons à nouveau pour :

- innover pour nous développer et faire de nos clients des leaders de la performance économique et environnementale ;
- développer nos talents et faire de nos collaborateurs des acteurs de la transformation de nos métiers ;
- co-construire avec nos parties prenantes et faire de nos métiers des contributeurs de l'attractivité des territoires.

Dans la continuité des quatre dernières années, la feuille de route 2012-2016 permettra à nos parties prenantes de suivre nos progrès. ○



“La feuille de route 2012-2016 permettra à nos parties prenantes de suivre nos progrès.”

Thomas PERIANU,
Directeur du Développement Durable



NOS DÉFIS MONDIAUX ET NOS ENJEUX SECTORIELS



ANALYSE ET VISION STRATÉGIQUE POUR UNE CROISSANCE DURABLE ET PLUS RESPONSABLE

Dans un environnement particulièrement évolutif et une conjoncture instable, SUEZ ENVIRONNEMENT définit sa stratégie sur l'analyse approfondie des grands défis mondiaux et des enjeux sectoriels. Cette mise en perspective permet d'identifier des opportunités de développement mais aussi les risques à prendre en compte dans le pilotage des activités du Groupe.

Le défi démographique : répondre aux besoins d'une population en forte croissance et de plus en plus urbanisée

Fin 2011, la population mondiale a franchi le cap symbolique des 7 milliards d'humains et comptera plus de 9 milliards d'individus en 2050. Autre évolution majeure : l'urbanisation croissante de la population, surtout dans les pays en développement (200 000 personnes quittent chaque jour les zones rurales pour les villes, 90% des villes de 5 à 10 millions d'habitants sont situées dans les pays en développement).

Les conséquences environnementales de ces évolutions sont profondes : dès 2008, le WWF (World Wildlife Fund) indiquait que l'empreinte écologique de l'humanité sur la planète avait plus que doublé au cours des 45 dernières années. Un des défis majeurs est de minimiser cet impact écologique de la croissance démographique, notamment par des politiques d'urbanisme plus durables dans lesquelles la gestion de l'eau et des déchets a un rôle majeur à jouer, et d'anticiper les besoins futurs des populations.

Une pression croissante sur les ressources naturelles qui nécessite de renforcer la valorisation des déchets

La croissance économique et démographique, notamment des pays émergents, exerce des pressions croissantes sur les matières premières et sur l'eau dans certaines régions. D'ici 40 ou 50 ans, ces tensions risquent de s'exacerber si nous n'arrivons pas à augmenter la production des ressources à moins que des solutions de substitution techniquement efficaces et économiquement viables n'apparaissent. Nous proposons à nos clients des solutions de gestion plus durable du cycle de vie des produits, notamment en utilisant davantage les matériaux recyclés et en valorisant les déchets sous forme d'énergie.

Intégrer les impacts du changement climatique dans les offres du Groupe

L'impact des activités humaines sur le changement climatique appelle à une forte mobilisation de chacun pour créer les conditions d'une croissance économique plus responsable. Par exemple, dans les domaines d'expertise de SUEZ ENVIRONNEMENT, on sait aujourd'hui que le changement climatique est, à terme, susceptible de perturber fortement les cycles de l'eau.

OOO





39 %

des espèces végétales sont aujourd'hui menacées d'extinction.



L'aspiration sociale à plus de transparence et de démocratie locale est une tendance de fond des sociétés contemporaines.



○○○ C'est pourquoi le Groupe déploie de nouvelles solutions qui permettront une adaptation à ces nouveaux phénomènes : dessalement, réalimentation de nappe, réutilisation des eaux usées, maîtrise des consommations, etc.

De même, nous collaborons avec nos clients, qu'ils soient industriels ou collectivités locales, afin de déterminer sur l'ensemble de la chaîne de valeur de nos métiers les actions concrètes à mettre en œuvre pour limiter les rejets de gaz à effet de serre.

Proposer des solutions pour lutter contre l'érosion de la biodiversité

L'urbanisation croissante, la fragmentation de l'habitat, la surexploitation des ressources naturelles, etc. conduisent à la dégradation des écosystèmes. La biodiversité et les services écologiques associés sont aujourd'hui un enjeu de même importance que le changement climatique. Quelques chiffres permettent de mesurer concrètement les défis mondiaux liés à l'érosion de la biodiversité et à la dégradation des sols : 39 % des espèces végétales sont aujourd'hui menacées d'extinction, 35 millions de km², soit le quart des terres émergées, sont soumis à un phénomène de dégradation accélérée. Lors de la dernière mesure, en 1991, ce taux n'était que de 15 %.

Dans nos activités, la biodiversité est notamment intégrée dans la gestion des sites (préservation du patrimoine par exemple), la réduction de nos impacts sur les milieux récepteurs. Ces actions se font notamment dans le cadre de collaborations et de partenariats avec les parties prenantes locales et les sociétés expertes.

La demande croissante des populations d'être davantage associées et mieux informées

L'aspiration sociale à plus de transparence et de démocratie locale est une tendance de fond des sociétés contemporaines. Les citoyens veulent en effet être mieux informés et surtout participer davantage aux décisions prises, notamment lorsqu'elles concernent la vie de leurs territoires. SUEZ ENVIRONNEMENT intègre cette évolution de la société en s'ouvrant au dialogue avec toutes ses parties prenantes et par l'adoption de nouveaux modes de gouvernance privilégiant le partenariat et la co-construction. ○



POUR UNE ÉCONOMIE PLUS SOBRE EN RESSOURCES ET RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

Les enjeux de Rio+20 : gouvernance environnementale et économie verte

Rio+20 (juin 2012) sera dominé par deux thèmes principaux :

- l'économie verte dans le cadre du développement durable et de l'éradication de la pauvreté ;
- la gouvernance internationale du développement durable.

Parallèlement à ces thèmes transversaux, des domaines prioritaires ont été identifiés par les parties prenantes dans le cadre de leur contribution à la conférence comme devant faire l'objet d'objectifs concrets de développement durable, avec une préoccupation transversale, la création d'emplois et l'inclusion sociale :

- la gestion raisonnée de l'eau ;
- les villes durables ;
- la gestion des océans et des ressources marines ;
- la sécurité alimentaire et l'agriculture durable ;
- l'accès à l'énergie ;
- le renforcement de la résilience des territoires.

Les parties prenantes de Rio+20 appelées à travailler ensemble

Rio+20 réaffirme le rôle de la société civile dans les processus intergouvernementaux de discussion. Deux catégories d'acteurs ont été particulièrement invitées à se mobiliser et à travailler ensemble :

- les collectivités territoriales et les villes : leur leadership est reconnu et sollicité pour conduire sur le terrain des politiques innovantes et pour mettre en œuvre les principes du développement durable. Elles peuvent associer tous les acteurs au plan local et garantir cohérence et efficacité dans la chaîne de décision ;
- le secteur privé et en particulier le monde des entreprises : les États et les organisations internationales souhaitent que le secteur privé s'engage concrètement dans la voie de l'économie verte. Les entreprises qui interviennent dans la gestion des grands cycles de l'eau et des déchets, à l'exemple de SUEZ ENVIRONNEMENT, ont un rôle majeur à jouer dans la transition vers cette nouvelle économie, non seulement parce que les solutions proposées répondent aux besoins techniques de leurs clients, mais également parce qu'elles sont source d'emplois, de formation et de transfert de savoir-faire. ○





**La politique de
développement durable**

de SUEZ ENVIRONNEMENT
résulte d'un travail
de concertation avec
ses parties prenantes.



2012

Fin de la première
phase du programme.

En 2008, SUEZ ENVIRONNEMENT s'est engagé dans une politique de développement durable ambitieuse qui mobilise toutes les filiales du Groupe autour de 4 priorités déclinées en 12 engagements.

Ce plan d'actions 2008-2012 est l'outil de pilotage de notre politique de responsabilité sociétale et permet à nos parties prenantes de suivre nos progrès.

NOTRE PLAN D'ACTION 2008-2012



Notre plan d'actions/Tableau de bord

Engagements Objectifs Performance 2008-2011 & KPI 2008-2011 Page

Priorité 01 : Préserver les ressources et favoriser l'économie circulaire

Engagement 01 Optimiser le taux de recyclage et de valorisation des déchets	Porter à 36 % le taux global de valorisation matière des déchets ménagers et industriels banals	EN2 – EN22	– Taux global de valorisation matière des déchets ménagers et industriels banals	31,6% 40,7 % p. 23-25
Engagement 02 Augmenter les rendements techniques des réseaux d'eau potable	Économiser en quatre ans l'équivalent de la consommation d'une ville française de 700 000 habitants	EN8 – EN26	– Indice linéaire de pertes en réseau	9,5 m ³ /km/jour * 9,3 m ³ /km/jour * p. 26-27

Priorité 02 : Innover pour répondre aux défis environnementaux

Engagement 03 Réduire les émissions de gaz à effet de serre	95 % des déchets stockés par SUEZ ENVIRONNEMENT le seront dans des centres équipés d'un système de captage et de traitement du biogaz	EN16 – EN17 – EN18 – EN29	– Émissions directes et indirectes des gaz à effet de serre – Contribution aux émissions évitées – Part des déchets stockés dans des centres de stockage équipés d'un système de captage et traitement du biogaz	5 928 175 teq CO ₂ * 6 821 223 teq CO ₂ * -5 748 153 teq CO ₂ -7 360 933 teq CO ₂ 84,8% 94,6%	p. 31-33
Engagement 04 Améliorer l'efficacité énergétique	Améliorer de 5 % l'efficacité énergétique par rapport à 2008	EN3 – EN4 – EN6 – EN18	– Consommation totale d'énergie primaire et secondaire – Consommation totale d'énergie rapportée au chiffre d'affaires	5 924 539 MWh* 6 129 487 MWh* 741 Wh/€ 595 Wh/€	p. 34-35
Engagement 05 Accroître et promouvoir la génération d'énergie renouvelable	Augmenter de 10 % la production d'énergie renouvelable par rapport à 2008	EN6	– Production utile d'énergie renouvelable (propreté + eau & assainissement) – Puissance électrique installée pour la valorisation énergétique – Combustibles alternatifs se substituant à des combustibles fossiles, fournis par SUEZ ENVIRONNEMENT	2 586 049 MWh* 2 849 891 MWh* 547 MW* 594 MW* 234 ktep 290 ktep	p. 36-38
Engagement 06 Intégrer la biodiversité dans la gestion des sites	100 % des sites sensibles ont mis en œuvre un plan d'actions biodiversité	EN14 – EN16 – EN11 – EN12 – EN26	– Nombre de sites sensibles inventoriés – Nombre de sites sensibles avec plan d'actions en cours – Nombre de sites (sensibles ou non) avec un plan d'actions volontaire en cours	228 62 103	p. 39-41





Engagements	Objectifs	GRI 3	Performance 2008-2011/KPI	2008	2011	Page
Priorité 03 : Faire de nos collaborateurs des "acteurs" du développement durable						
Engagement 07 Développer les savoir-faire professionnels	Maintenir un effort de 15 heures de formation en moyenne par employé et par an	LA10	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre annuel d'heures de formation par employé - Proportion de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation dans l'effectif - Pourcentage de cadres ayant bénéficié d'une formation - Pourcentage de TSM (techniciens supérieurs et maîtrise) ayant bénéficié d'une formation - Pourcentage d'OET (ouvriers, employés, techniciens) ayant bénéficié d'une formation 	13,5 hr/pers.*	16 hr/pers.*	p. 45-47
				57,2%*	69,7%*	
				69,5%	74,2%	
				69,4%	74,2%	
				50,8%	67,4%	
Engagement 08 Euvrer en permanence pour l'amélioration de la sécurité au travail	Réduire au-dessous de 14 le taux de fréquence des accidents du travail	LA7	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de fréquence (TF) des accidents au travail - Taux de gravité (TG) des accidents au travail 	17,45*	14,06*	p. 48-50
				0,65*	0,66*	
Engagement 09 S'engager pour la diversité	Atteindre 20% de femmes dans l'effectif total et 26% de femmes dans l'encadrement	LA13	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de mixité - Taux de mixité dans l'encadrement - Taux de mixité dans le personnel qualifié - Taux d'internationaux (non français) parmi les cadres dirigeants - Proportion de personnes handicapées dans l'effectif 	18,2%*	19,2%*	p. 51-53
				23,7%*	25,9%*	
				33,7%	36,5%	
				32,1%	35,5%	
				1,5%	1,8%	
Priorité 04 : Construire notre développement avec l'ensemble des parties prenantes						
Engagement 10 Un dialogue actif avec les parties prenantes	Généraliser la pratique du dialogue avec les parties prenantes dans les filiales opérationnelles	4.14 – 4.15 – 4.16 – 4.17 – PR5	- Déploiement de la procédure de dialogue avec les parties prenantes	4 Nb	7 Nb	p. 57-59
Engagement 11 Agir en acteur d'un développement local durable	Mettre en place un reporting spécifique pour cet engagement	SO1 – 4.16 – 4.17	- Nombre de partenariats ou d'accords à objet non commercial portant sur des actions de développement local à vocation éducative, sociale, environnementale, culturelle, sportive, ou consumériste	12 Nb partenariats académiques	16 Nb partenariats académiques	p. 60-62
Engagement 12 Communiquer une information régulière et accessible sur nos actions de développement durable	Obtenir une assurance raisonnable sur la totalité des indicateurs vérifiés	3.5 – 3.13	<ul style="list-style-type: none"> - Information disponible sur les indicateurs ESG, par l'intermédiaire de sites Internet ou de rapports annuels de développement durable à chaque niveau opérationnel significatif - Vérification de la transparence et de l'exhaustivité des rapports de développement durable par des auditeurs externes - Assurance raisonnable sur les indicateurs non financiers - Position dans les indices ESG 	OUI	OUI	p. 63-65
				OUI	OUI	
				5	11	
				0 indices ESG	5 indices ESG	

* vérifié par les commissaires aux comptes.

LA CONCERTATION : CLÉ DE VOÛTE DE LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE

BALISES GRI – 4.16 – 4.17

La politique de développement durable de SUEZ ENVIRONNEMENT résulte d'un travail de concertation avec ses parties prenantes, que ce soit au niveau du Groupe, de ses filiales ou à partir de ses implantations locales.

Cette volonté s'est concrétisée notamment par l'organisation régulière de stakeholders sessions (7 sessions à l'échelle Groupe depuis 2007) qui permettent au Groupe et à ses parties prenantes de débattre d'enjeux stratégiques et de construire des réponses et des actions dans un processus de concertation ouvert. Le Groupe présente ses options, ses priorités mais aussi ses contraintes, en étant toujours à l'écoute de ses partenaires. L'objectif est d'anticiper les besoins des marchés et de faire évoluer les offres aux clients en tenant compte des évolutions économiques, environnementales et sociétales.

Une politique ambitieuse, pragmatique et structurée en 4 priorités et 12 engagements

Dès 2005, SUEZ ENVIRONNEMENT s'est doté d'une politique de développement durable avec quatre ambitions :

- mieux comprendre et anticiper les demandes de ses clients et de ses parties prenantes ;
- générer de la croissance organique ;
- renforcer les actions du Groupe et de ses filiales en matière de développement durable ;
- mettre en valeur les actions et diffuser les meilleures pratiques dans le Groupe.

Avec son entrée en Bourse en 2008, le Groupe a intensifié sa politique et son dispositif avec la mise en œuvre d'un programme ambitieux pour la période de 2008-2012 qui identifie clairement 4 priorités et 12 engagements (voir tableau de bord p. 12-13). Afin d'être pleinement

transparent sur ses actions et sur ses résultats, le Groupe a également défini des indicateurs de performance.

La première phase de ce programme s'achève à la fin de l'année 2012 pour laisser la place à une nouvelle phase allant de 2012 jusqu'à fin 2016. SUEZ ENVIRONNEMENT a engagé un travail de réflexion en interne et avec ses parties prenantes qui devra conduire à une évolution des axes stratégiques et des engagements en tenant compte de plusieurs points clés :

- une compréhension accrue des enjeux du développement durable dans le Groupe et ses filiales ;
- l'intégration des nouvelles innovations techniques, commerciales et sociétales associées aux métiers du Groupe ;
- la prise en compte des nouvelles attentes des parties prenantes, des évolutions réglementaires et législatives ;
- l'intégration de nouvelles filiales telles que SITA Waste Services et Agbar qui modifie le périmètre du Groupe par rapport au périmètre 2008.

Une organisation opérationnelle pour mettre en action la politique RSE de SUEZ ENVIRONNEMENT

Pour assurer la réalisation et le suivi de sa politique de responsabilité sociétale, le Groupe s'est doté d'une organisation qui permet de répondre à trois objectifs :

- assurer le pilotage et le suivi opérationnel de la stratégie et du plan d'actions ;
- diffuser dans l'ensemble du Groupe une culture commune sur le développement durable ;
- définir un mode d'organisation transparent basé sur un dialogue continu avec les parties prenantes.

Pour atteindre ces objectifs, le Groupe a créé différents organes qui assurent la gouvernance et le pilotage de la politique de développement durable.



Le Contrat pour la Santé de l'Eau : dialogue, concertation et décisions pour innover sur le marché de l'eau en France

Le Contrat pour la Santé de l'Eau est issu d'un débat public de deux ans organisé par Lyonnaise des Eaux, filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT à partir d'un constat partagé par tous :

si le XX^e siècle fut celui des réseaux pour amener l'eau à tous les usagers, le XXI^e siècle sera celui de la protection de la ressource. Lyonnaise des Eaux a réuni des économistes, des sociologues, des élus, des industriels, des agriculteurs, des consommateurs afin de produire une réflexion collective et des propositions pour changer notre rapport à l'eau.

Le Contrat pour la Santé de l'Eau est directement issu de ces débats et propose des innovations majeures en termes de renforcement de moyens de contrôle et du leadership des collectivités locales dans la gestion de leurs services d'eau et d'assainissement, de transparence sur les données liées à l'exécution des contrats de délégation de service public,

de valorisation du "bilan eau" de la collectivité auprès de ses habitants. Il propose de nouveaux modèles contractuels qui intègrent, au-delà des seuls volumes distribués, la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur.



Le Comité d'Éthique et de Développement Durable (CEDD)

Il est composé de trois administrateurs, dont deux indépendants. Le CEDD est actuellement présidé par Guillaume Pepy, PDG de la SNCF.

Le CEDD veille au respect des valeurs individuelles et collectives du Groupe et des règles de conduite, notamment éthiques, des collaborateurs. Les principaux sujets abordés en 2011 ont été le rapport annuel de déontologie, la santé et la sécurité, les résultats des audits environnementaux, les réflexions en matière de protection des droits humains, la politique du Groupe en matière de diversité et développement social. La question de la gestion des sites sensibles a également été traitée.

Le pilotage du développement durable dans le Groupe

Le Comité de pilotage du Développement Durable (CPDD) est la structure la plus transversale du Groupe puisqu'elle réunit la Direction du Développement Durable, les directions fonctionnelles ainsi que les correspondants du réseau interne développement durable (voir plus bas). La mission du CPDD est d'orienter, de valider et de contrôler l'ensemble des actions conduites. Ce comité intègre également les orientations de la politique menée en matière de relation avec les parties prenantes et l'ingénierie sociétale.

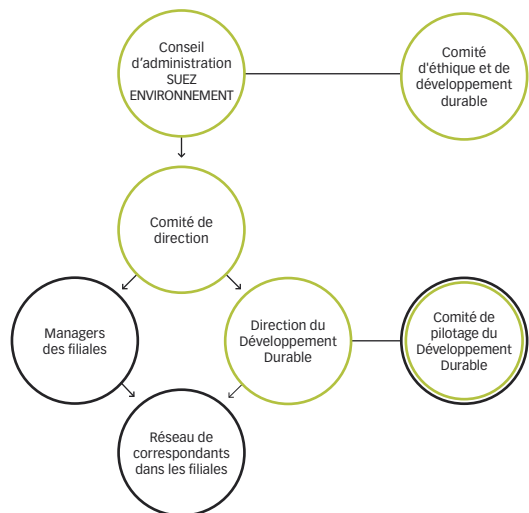
La Direction du Développement durable (DDD) propose à la Direction Générale du Groupe une vision stratégique et les actions prioritaires à mettre en œuvre en matière



Gouvernance
Organisation de la fonction développement durable

L'objectif est de faire du développement durable un mode de management et de gouvernance "naturel" du Groupe.

- Lien hiérarchique
- ⇄ Lien fonctionnel
- Services centraux
- Filiales





Principaux thèmes abordés au Comité de pilotage Développement Durable en 2011

– Évolution des engagements, des indicateurs et fixation des nouveaux objectifs 2012-2016 ;
 – programme d’actions de SUEZ ENVIRONNEMENT en relation avec les Droits de l’Homme ;

– actualisation du programme DIVERSITY “Égalité des chances, progrès social, engagement” ;
 – retour sur les performances développement durable et analyse partagée entre les directions fonctionnelles et les filiales.



OOO de développement durable. L’objectif est d’intégrer cette stratégie dans le développement du Groupe et dans son management afin que le développement durable devienne peu à peu un mode de management et de gouvernance “naturel” du Groupe.

La DDD a également pour mission de piloter la politique liée aux 4 priorités et aux 12 engagements avec un suivi et une mesure précise des performances atteintes. La DDD travaille en collaboration étroite avec les filiales et les directions fonctionnelles (Direction Technique, Direction de l’Innovation, Direction des Ressources humaines, Direction Santé et Sécurité, Direction de la Communication).

Le Groupe a enfin créé un réseau de responsables du développement durable, véritable courroie de transmission du développement durable au sein de SUEZ ENVIRONNEMENT.

Un processus de suivi des “performances développement durable” pragmatique et fonctionnelle

Le processus est organisé en collaboration entre la Direction du Développement Durable qui pilote l’ensemble pour en assurer la cohérence et la Direction Technique qui assure le processus de reporting et d’analyse des données environnementales et la Direction des Ressources Humaines pour les performances sociales (voir tableau “pilotage des engagements”).

Respecter les droits humains et les principes essentiels d’éthique

La présence du Groupe dans de nombreux pays implique qu’il soit particulièrement vigilant au respect des valeurs éthiques, des droits humains, ainsi que des réglementations et des obligations qui s’y rapportent. La politique d’éthique de SUEZ ENVIRONNEMENT a été conçue pour promouvoir une culture de Groupe qui encourage un comportement responsable. Elle s’appuie sur trois piliers :
 – une charte éthique et des procédures contrôlées ;
 – une gouvernance constituée en particulier du Comité d’Éthique et de Développement Durable et d’un réseau de déontologues qui produit chaque année un rapport ;
 – des instruments de reporting éthique.

SUEZ ENVIRONNEMENT considère l’éthique et le strict respect des droits humains comme un axe clé de sa performance globale. Le respect de l’éthique est majeur dans les relations avec les fournisseurs et les clients car il pose les conditions d’une relation de confiance pérenne. C’est en ce sens que le Groupe combat toute forme de corruption.

Pilotage des engagements

Engagements 1 à 12	Thématique	Principale direction concernée
Engagements 1 à 6	Performances environnementales	Direction Technique
Engagements 7 et 8	Performances sociales	Direction des Ressources humaines
Engagement 9 et une partie de l’engagement 11	Politique de diversité et développement social	Direction de la Diversité sociale + 13 sponsors
Engagement 10 et une partie de l’engagement 11	Dialogue avec les parties prenantes	Direction de l’Ingénierie sociétale
Engagement 12	Communication et reporting développement durable	Direction du Développement Durable + Direction de la Communication



12

engagements avec un suivi et une mesure précise des performances atteintes.



La Direction du Développement Durable

propose une vision stratégique et les actions prioritaires à mettre en œuvre en matière de développement durable.

Une politique d'achats responsables

Groupe international, SUEZ ENVIRONNEMENT a mis en place une politique globale et ambitieuse d'achats responsables. Elle vise trois objectifs :

- intégrer des critères environnementaux et sociaux dans les appels d'offres ;
- s'assurer que les fournisseurs du Groupe respectent les droits humains et les règles éthiques conformes au droit international ;
- inciter, par sa politique d'achat, au développement des écoproduits et de démarches socialement responsables.

L'innovation pour répondre aux défis environnementaux et démographiques

L'ampleur des défis environnementaux et sociétaux appelle des solutions techniques et organisationnelles nouvelles. L'objectif de SUEZ ENVIRONNEMENT est d'améliorer sans cesse la gestion technique des cycles de l'eau et des déchets afin de protéger les ressources, de limiter les impacts sur l'environnement et les émissions de gaz à effet de serre, enfin de contribuer à renforcer l'adhésion des usagers et des collectivités à des pratiques environnementales encore plus responsables. Au-delà des aspects techniques, le Groupe engage des actions pour innover dans ses relations partenariales.

Prévenir tout risque affectant la santé et la sécurité des personnes

La conformité technique et administrative des exploitations et des actions est une priorité constante de SUEZ ENVIRONNEMENT. Les métiers de l'eau et des déchets sont soumis à des règles de plus en plus strictes en matière de protection de l'environnement, de santé publique et de sécurité ; elles diffèrent beaucoup selon les pays. Ces règles portent notamment sur la qualité de l'eau potable et la qualité des rejets dans l'air, l'eau et les sols. Leur respect est évidemment un enjeu fort des activités de SUEZ ENVIRONNEMENT.

Ces évolutions réglementaires sont également essentielles pour le Groupe car elles obligent ses partenaires à agir et à investir pour garantir leur conformité avec la législation et mettre en œuvre les actions nécessaires à la protection de l'environnement. ○





**Une progression
des performances**

de SUEZ ENVIRONNEMENT
sur une majorité
de ses engagements.



2011

Un bilan positif moteur
dans la poursuite par
SUEZ ENVIRONNEMENT
de ses actions pour un
développement plus durable.

En 2011, SUEZ ENVIRONNEMENT a poursuivi ses actions et progressé sur ses 4 priorités. La performance sociétale et environnementale a ainsi été renforcée. Ces priorités sont déclinées en 12 engagements concrets et chiffrés destinés à améliorer en continu la gestion des cycles de l'eau et des déchets.

Au-delà des chiffres, ce sont aussi les bonnes pratiques du Groupe qui construisent jour après jour nos performances pour un développement plus durable.

4 PRIORITÉS ET 12 ENGAGEMENTS

Priorité 01



ENGAGEMENT

01

Optimiser le taux de recyclage et de valorisation des déchets.



ENGAGEMENT

02

Augmenter les rendements techniques des réseaux d'eau potable.



Les ressources naturelles ne sont pas inépuisables et il est nécessaire de les préserver et de les utiliser de façon plus raisonnée. SUEZ ENVIRONNEMENT met en œuvre cette volonté tant à travers la gestion des déchets et leur valorisation que par la gestion durable de la ressource en eau, sa protection, la lutte contre son gaspillage et sa réutilisation.

PRIORITÉ 01

PRÉSERVER LES RESSOURCES ET FAVORISER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE





LA VALORISATION DES BOUES D'ÉPURATION DU PARC INDUSTRIEL DE SUZHOU

Entretien avec Zhang WEN,
Chairman, Suzhou Industrial Park Sino French
Environmental Technology Co., Ltd.

En quoi l'usine de valorisation des boues d'épuration du parc industriel de Suzhou est-elle un excellent exemple d' "économie circulaire" ?

Zhang WEN : Tout d'abord, deux chiffres permettent de montrer l'importance environnementale et industrielle de ce projet : sur le parc industriel de Suzhou, la quantité de boues d'épuration générée par le traitement des eaux usées est passée en quelques années seulement de 8000 à 100000 tonnes par an.

L'enjeu de ce projet très novateur est de créer une chaîne intégrée de valorisation des boues avec, sur un même site industriel, une station d'épuration, une station de traitement, et une centrale de production d'électricité à partir de ces boues.

Ces dernières, auparavant considérées comme un déchet non valorisable, deviennent, après un traitement par séchage, un combustible de substitution au charbon pour une centrale de production d'électricité. En fin de processus, les cendres des boues sont également recyclées en matériaux de construction.

Le process industriel optimise l'efficacité énergétique par un système de cogénération très performant qui évite de consommer l'équivalent de 12000 tonnes de charbon, soit 31000 tonnes de CO₂.

Ce projet démontre la possibilité de combiner le développement économique avec la protection des ressources naturelles et la lutte contre l'effet de serre, enjeux clés de la Chine d'aujourd'hui.

Ce concept de synergie industrielle peut-il être reproductible sur d'autres sites ?

Z. W. : Il est parfaitement reproductible et les besoins en Chine sont immenses. Le développement de l'efficacité énergétique et la protection de l'environnement sont en effet une priorité clé du 12^e plan quinquennal (2011-2015) chinois qui fixe des objectifs très ambitieux. Les technologies et les synergies développées par ce projet contribuent à l'atteinte de ces objectifs en répondant de manière intégrée et cohérente aux problématiques de l'eau, des économies d'énergie et d'une meilleure valorisation matière des déchets. Nous allons développer ce concept en partenariat avec les autorités locales dans la région du Wuhan qui souhaite également mieux articuler ses objectifs de croissance industrielle avec un développement plus durable. ○



"L'enjeu de ce projet très novateur est de créer une chaîne intégrée de valorisation des boues."

ENGAGEMENT 01

OPTIMISER LE TAUX DE RECYCLAGE ET DE VALORISATION DES DÉCHETS



OBJECTIF 2012

“Porter à 36 % le taux global de valorisation matière des déchets ménagers et industriels banals.”

Enjeu

Dans les gisements de déchets qu'il gère, le Groupe accroît la proportion de ceux qui sont réutilisés, recyclés ou valorisés. Cette activité est soutenue par l'évolution de la réglementation, l'accentuation de la conscience environnementale de l'opinion et la hausse du prix des énergies et des ressources naturelles. Si la valorisation est prioritaire, certains déchets ne peuvent être transformés en ressource, le Groupe propose alors

des solutions pour éliminer les déchets résiduels non valorisables, dans des conditions respectueuses de l'environnement et à un coût maîtrisé.

Performance 2011

SUEZ ENVIRONNEMENT a sensiblement amélioré son taux de valorisation matière des déchets ménagers et industriels banals à 40,7 % en 2011, contre 36,8 % en 2010. Cela a permis d'introduire sur le marché 15,4 millions de tonnes de matières premières secondaires et de compost qui ont été extraits de 38,4 millions de tonnes de déchets¹ dont le traitement a été confié au Groupe. L'objectif de 36 % en 2012, qui avait été fixé en 2008, a été dépassé dès 2010 avec une bonne progression confirmée en 2011, illustrant le poids grandissant des activités de recyclage dans la stratégie et les activités de gestion des déchets de SUEZ ENVIRONNEMENT. ○



Note

1. 42 millions de tonnes avec SITA WASTE SERVICES.

Priorité 01 – Engagement 01



SITA NEWS

ouvre un centre ultra-performant aux Pays-Bas dédié au tri des déchets plastiques.



25%

des emballages plastiques des Pays-Bas triés par SITA NEWS.



1.1 Taux global de valorisation matière des déchets ménagers et industriels banals (%)²

Part des déchets ménagers et industriels non dangereux et qui est valorisée par toute opération de réemploi, réutilisation, recyclage matière ou recyclage organique.

2009	31,9%
2010	36,8%
2011	40,7%

La performance de 2011 s'explique par deux facteurs

- 1 Une tendance de fond liée aux politiques publiques et aux meilleurs comportements des usagers pour le tri.
- 2 La diminution des tonnages destinés aux centres de stockage (- 3%).



1.2 Quantités de matières recyclées mises sur le marché (tonnes)

suivant les différentes familles : métaux ferreux et non ferreux, papiers/cartons, matières plastiques, verre, caoutchouc, mâchefers, etc.

Matières		2010	2011	Variation
Tonnage directement dirigé vers les filières de valorisation matière	T	3 168 873	4 332 055	37%
Cartons/papiers	T	2 759 795	2 889 198	5%
Matériaux construction & mâchefers	T	2 186 860	2 392 499	9%
Ferrailles	T	1 633 135	1 716 406	5%
Bois	T	1 375 710	1 399 281	2%
Matières biologiques	T	1 189 929	1 332 733	12%
Verres	T	674 665	659 734	-2%
Matières plastiques	T	339 073	399 070	18%
Métaux non ferreux et D3E	T	183 485	207 613	13%
Pneus et caoutchouc	T	61 320	49 206	-20%
Total	MT	13,6	15,4	13%

Note

2. 37,3% en 2011 avec SITA Waste Services.

ENGAGEMENT 01

BONNES PRATIQUES

SITA NEWS : Un nouveau centre de tri de plastiques a été inauguré en 2011

Située à Rotterdam, cette usine de tri très performante a une place centrale dans le dispositif hollandais de tri sélectif puisqu'elle va permettre de trier environ 25% des emballages plastiques du pays. Le système de tri est doté d'équipements de pointe, notamment la technologie infrarouge qui permet de faire automatiquement le tri entre les différentes catégories de plastiques. Cela génère des gains de productivité

élevés qui participent à l'équilibre financier du centre de tri et de la filière de recyclage plastique. Ce centre de tri nouvelle génération a été conçu pour répondre aux critères exigeants imposés par Nedvang (l'opérateur REP³ des emballages aux Pays-Bas) en termes de taux de refus et de qualité des matières premières secondaires. La gestion du centre a été confiée à SITA NEWS pour une durée de 5 ans. ○



Recyclage

SITA RECYCLAGE lance le guide "Matières à réfléchir" qui présente le savoir-faire du Groupe sur le recyclage des matériaux

La raréfaction des ressources naturelles, et l'augmentation consécutive de leurs prix, nécessitent de renforcer

la réutilisation de la part valorisable des déchets. SUEZ ENVIRONNEMENT et sa filiale SITA sont au cœur de cette "révolution de la matière" qu'est l'économie circulaire. La réutilisation des matériaux dans des filières de recyclage performantes nécessite en effet un très haut niveau d'expertise et des innovations technologiques

continues pour satisfaire aux exigences des clients. Créée en 2006, la filiale SITA RECYCLAGE a pour objectif de fédérer les expertises du Groupe et d'être le garant d'une production de matières premières recyclées pérenne et de qualité. Le guide "Matières à réfléchir", téléchargeable sur www.sita.fr/sita-recyclage/

matieres-a-reflechir, est un véritable voyage dans l'univers des matières recyclées et décline, matériau par matériau, les services et le savoir-faire de ces métiers du Groupe en pleine évolution.

Note

3. Responsabilité élargie du producteur.



ENGAGEMENT 02

AUGMENTER LES RENDEMENTS TECHNIQUES DES RÉSEAUX D’EAU POTABLE



OBJECTIF 2012

“Économiser en quatre ans l'équivalent de la consommation d'une ville de 700 000 habitants⁴.”

Enjeu

SUEZ ENVIRONNEMENT lutte contre le gaspillage de l'eau potable, ressource essentielle dans toutes les zones géographiques du monde. Afin de mener à bien cette lutte, la prise en compte au niveau local des questions de disponibilité de la ressource en eau et de coût de production est primordiale.



Performance 2011

L'amélioration constante du rendement des réseaux de distribution d'eau est un axe clé de l'action du Groupe. Cette attention s'est traduite par une tendance à la baisse depuis plusieurs années de l'indice linéaire des pertes d'eau dans les réseaux, baisse qui se poursuit en 2011 avec un indice qui passe de 9,5 m³/km/jour à 9,3 m³/km/jour. Cette amélioration représente une économie d'eau d'environ 11 millions de mètres cubes d'eau pour l'année 2011, soit l'équivalent de la consommation annuelle d'une population de 220 000 habitants. Pour SUEZ ENVIRONNEMENT, la lutte contre les pertes en eau dans les réseaux s'insère dans une démarche plus globale de protection de la ressource incluant la prescription de ressources alternatives (réutilisation d'eaux usées assainies pour l'irrigation ou pour des usages industriels, dessalement d'eau de mer...) et la mise en place de services permettant d'économiser l'eau dans l'habitat individuel ou collectif (télérelève, technologies smart grid...). ○

2.1

Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/jour)⁵

Ratio entre le volume des pertes (différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé) et le linéaire de réseau de desserte.

2009	9,7
2010	9,5
2011	9,3

Notes

4. Périmètre Lyonnaise des Eaux

5. 13,8 en 2011 avec Agbar.

ENGAGEMENT 02

BONNES PRATIQUES



“En 2011, 100 % de la population d’Alger est alimentée en continu.”

La gestion de l’eau à Alger devient une référence mondiale

En décembre 2005, SUEZ ENVIRONNEMENT signait avec les autorités un contrat de gestion de la Société des Eaux et de l’Assainissement d’Alger (SEAL) pour une durée de six ans, avec mission d’améliorer l’approvisionnement en eau de la capitale. Le défi était de taille puisque, en 2006, seuls 8% des habitants d’Alger bénéficiaient d’un service continu de l’eau 24 heures/24.

Cinq ans après, les objectifs sont atteints : en 2011, 100% de la population d’Alger est alimentée en continu. Pour obtenir ces résultats, le Groupe et la SEAL ont adopté un nouveau modèle de partenariat qui renforce les compétences sur le long terme. L’étape suivante consiste à optimiser l’entretien et la maintenance des réseaux, avec la mise en place d’un Système d’Information Géographique qui permet de détecter en amont fuites et incidents techniques mais aussi d’améliorer le service global aux usagers.

Ce succès a conduit au renouvellement pour cinq ans du contrat de SUEZ ENVIRONNEMENT et à son extension à d’autres zones de l’Algérois à fort potentiel touristique comme la Wilaya de Tipasa (28 nouvelles villes et 600 000 habitants).

La ville d’Hyères sur la Côte d’Azur compte aussi sur ses habitants pour mieux protéger la ressource en eau

En choisissant SUEZ ENVIRONNEMENT pour la gestion de l’eau, la ville d’Hyères dans le Var a clairement affirmé ses objectifs : moderniser le réseau, impliquer la ville et ses habitants dans une gouvernance partagée, enfin, répondre aux contraintes de cette région touristique au patrimoine naturel protégé.

Pour la ville d’Hyères, cela se concrétise par plusieurs innovations qui améliorent durablement la gestion du réseau de distribution avec :

- 24 000 compteurs d’eau équipés pour le télérelevé chez les habitants ;
- l’instauration d’une tarification saisonnière et progressive ;
- l’installation de capteurs acoustiques pour détecter les fuites plus rapidement ;
- la réalimentation de la nappe phréatique de Porquerolles par dessalement d’eau de mer.

Ce contrat est un bon exemple du nouveau Contrat pour la Santé de l’Eau de Lyonnaise des Eaux dont l’un des objectifs est de mieux protéger la ressource et de renforcer l’implication des parties prenantes dans la gestion raisonnée de la ressource eau. ○



Exemplarité

SUEZ ENVIRONNEMENT récompensé au Global Water Summit

Le Global Water Intelligence et l’Association internationale de dessalement ont organisé en avril 2011 le Global Water

Summit à Berlin. À cette occasion ont été décernées des récompenses pour des actions exemplaires. Kofi Annan, prix Nobel de la Paix, ancien Secrétaire général de l’ONU, a remis trois distinctions à SUEZ ENVIRONNEMENT et à ses partenaires. La SEAL

(Société des Eaux et de l’Assainissement d’Alger) a reçu le Grand prix “Water Performance of the Year” pour l’amélioration de la performance à long terme des services d’eau à Alger. Le Groupe a reçu une distinction pour “la Transaction

de l’année dans le domaine du dessalement”. Enfin Agbar, filiale du Groupe en Espagne, a été nommée pour “la compagnie des eaux qui a apporté la contribution la plus significative au développement du secteur international de l’eau”.

Priorité 02



ENGAGEMENT

03

Réduire les émissions de gaz à effet de serre.



ENGAGEMENT

04

Améliorer l'efficacité énergétique.



ENGAGEMENT

05

Accroître et promouvoir la génération d'énergie renouvelable.



ENGAGEMENT

06

Intégrer la biodiversité dans la gestion des sites.



Lutter contre le changement climatique, augmenter l'efficacité énergétique, produire dans des conditions techniques et économiques viables des énergies renouvelables et préserver les écosystèmes : tels sont les impératifs que SUEZ ENVIRONNEMENT intègre pour proposer une offre complète "climat-énergie-biodiversité".

PRIORITÉ 02

INNOVER POUR RÉPONDRE AUX DÉFIS ENVIRONNEMENTAUX





L'INNOVATION ET LA RECHERCHE AU CŒUR DE LA STRATÉGIE

Entretien avec Paul-Joël DERIAN,
Directeur Recherche, Innovation & Performance
de SUEZ ENVIRONNEMENT.


Quelles sont les priorités de SUEZ ENVIRONNEMENT en matière de recherche et d'innovation ?

Paul-Joël Derian : Notre priorité est d'abord de maintenir notre avance et notre différenciation technologique pour offrir à nos clients des services innovants, performants et compétitifs. Dans le contexte actuel, l'innovation constitue un de nos leviers majeurs pour optimiser les coûts globaux de nos installations, que ce soit en termes de coûts d'investissement ou de coûts liés à l'entretien, la maintenance ou l'exploitation.

L'amélioration de l'efficacité énergétique de nos installations est aussi une de nos grandes priorités. Nous nous devons de proposer à nos clients des offres plus performantes et moins consommatrices d'énergie. Dans l'eau, nous optimisons la consommation d'énergie ; dans les déchets, nous transformons les déchets en énergie : chaleur, biogaz, biocarburant ou électricité. Le troisième axe stratégique est de contribuer à la performance environnementale de nos clients, qu'ils soient collectivités locales ou industriels. Nous sommes ici clairement dans des partenariats dont l'objectif est d'augmenter la performance environnementale globale de nos métiers.

Comment est organisée la gouvernance de l'innovation et de la recherche dans le Groupe ?

P.-J. D. : Le management de l'innovation est une des composantes clés de la performance du Groupe. Notre priorité est d'organiser la diffusion de la connaissance car une innovation efficace est d'abord une innovation partagée par tous. Cela implique la diffusion des savoir-faire et des connaissances via des comités techniques métiers, des bases de données ou encore notre Congrès Mondial des Métiers qui réunit chaque année plus de 1 200 collaborateurs.

SUEZ ENVIRONNEMENT a également mis en place une structure spécifique, "Innovation for Business", dont la mission est de diffuser l'innovation au sein d'une offre globale pour que chaque métier soit en mesure de la proposer et ainsi satisfaire et anticiper les attentes des clients. Notre gouvernance de R & D implique enfin que nous soyons très ouverts sur les innovations émergentes dans d'autres secteurs d'activité que le nôtre. Je pense particulièrement aux nouvelles technologies de l'information qui peuvent avoir un rôle clé dans nos métiers, comme les smart technologies dans l'eau. 

www.suez-environnement.fr/innovation



Maintenir notre avance

et notre différenciation technologique pour offrir à nos clients des services innovants, performants et compétitifs.



50 M€

d'investissements prévus en 10 ans par Blue Orange, le fonds d'investissement du Groupe pour les nouvelles technologies.



"Proposer à nos clients des offres plus performantes et moins consommatrices d'énergie."

ENGAGEMENT 03

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES)



OBJECTIF 2012

“95% des déchets stockés par SUEZ ENVIRONNEMENT le seront dans des installations équipées d’un système de captage et de traitement du biogaz.”

Enjeu

La contribution de SUEZ ENVIRONNEMENT à la lutte contre le changement climatique se traduit par la réduction des émissions de gaz à effet de serre, l’augmentation de l’efficacité énergétique de ses installations techniques et la génération d’énergie en majorité de nature renouvelable. Cet objectif s’applique aussi à l’accroissement des émissions évitées grâce aux activités de recyclage et de valorisation matière et énergétique du Groupe.

Performance 2011

La performance du Groupe est évaluée par trois indicateurs clés :

- l’évolution de la part des déchets stockés qui le sont dans des centres équipés d’un système de captage et de traitement du biogaz ;
- la mesure des émissions directes et indirectes du Groupe ;
- la mesure de la contribution du Groupe aux émissions de GES évitées.

Captage et traitement du biogaz des installations de stockage des déchets

Entre 2010 et 2011, le pourcentage des déchets stockés qui sont éliminés dans des centres équipés d’un système de captage et de traitement du biogaz a progressé de 91,2% à 94,6%, traduisant à la fois les efforts importants de SUEZ ENVIRONNEMENT pour mieux capter et traiter le biogaz émis et l’amélioration du reporting de cet indicateur. En 2011, la production de biogaz du Groupe dans ses centres de stockage a représenté 680 millions de m³, dont 73% ont fait l’objet d’une collecte et d’un traitement (22% par brûlage, 51% par valorisation électrique, thermique ou par utilisation directe comme combustible).



Déchets Durban

SUEZ ENVIRONNEMENT s’est associé à l’ISWA (International Solid Waste Association) pour mettre en avant, lors de la conférence internationale de Durban (COP 17)⁶, l’idée selon laquelle le management des déchets et le recyclage représentent, en complément de leur rôle essentiel pour la santé, l’environnement et le

management de la ressource, une opportunité immédiate et rentable pour obtenir des réductions importantes d’émissions de gaz à effet de serre à grande échelle. À Durban, le secteur des déchets a été, pour la première fois, identifié dans la contribution du Groupe de travail ad hoc sur les mesures de coopération à long terme dans l’annexe décrivant la manière dont les pays

développés devraient reporter leurs progrès dans la réalisation de leurs objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (lien : <http://unfccc.int/resource/docs/2011/awgca14/eng/I04.pdf> [page 33]).

La présentation faite par SUEZ ENVIRONNEMENT et l’ISWA pendant l’atelier organisé par la délégation hollandaise (Consensus Workshop Executive Lounge) peut

être téléchargée sur le site de SUEZ ENVIRONNEMENT, rubrique développement durable > Engagements et actions > Réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Note

6. COP : Conférence des parties



6,8M

tonnes équivalent CO₂ d'émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.



Les émissions évitées en forte augmentation

grâce à l'augmentation de nos activités de valorisation des déchets.



Émissions directes et indirectes

Les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre (GES) du Groupe ont augmenté et atteignent une valeur de 6,8 M tonnes équivalent CO₂ (6,2 M tonnes en 2010). Cette augmentation s'explique essentiellement par un accroissement de périmètre, en particulier dans le secteur des déchets (SITA Australie, SITA France et SITA NEWS principalement) et par la poursuite de l'intégration des activités d'Agbar dans notre reporting dans le domaine de l'eau. Pour autant, elle est à mettre en regard avec la forte progression de la contribution du Groupe aux émissions évitées (voir ci-après).

Contributions aux émissions évitées

La contribution de SUEZ ENVIRONNEMENT aux émissions évitées est en forte progression à 7,4 Mteq CO₂ en 2011 (+20%). Elle progresse plus fortement que les émissions directes et indirectes de GES (+10%), ce qui s'explique par les investissements faits en termes de valorisation énergétique et matière du Groupe. L'origine des émissions évitées reste stable à l'échelle de SUEZ ENVIRONNEMENT, à savoir :

- la valorisation matière (voir "engagement 1") : ~70 % ;
- la production de combustibles alternatifs (voir "engagement 5") : ~15 % ;
- la valorisation énergétique des installations de stockage, des incinérateurs et des stations d'épuration : ~15 %. ○

3.1 Pourcentage de déchets stockés qui sont éliminés par SUEZ ENVIRONNEMENT dans des installations équipées d'un système de captage et de traitement du biogaz⁷

2009	84,3%
2010	91,2%
2011	94,6%

3.2 Émissions directes et indirectes de GES (millions de tonnes équivalent CO₂)⁸

Émanant de process ou équipements qui appartiennent à SUEZ ENVIRONNEMENT ou que le Groupe contrôle, ou qui sont liées à la consommation d'électricité et de chaleur

2009	5,9
2010	6,2
2011	6,8

3.3 Émissions évitées (millions de tonnes équivalent CO₂)⁹

Grâce à l'emploi par l'industrie des matières recyclées par SUEZ ENVIRONNEMENT et grâce à la production d'énergie par les incinérateurs, les installations de stockage et les stations d'épuration.

2009	6,4
2010	6,2
2011	7,4

Notes

7. 95,7% en 2011 avec SITA Waste Services et avec Agbar.

8. 7,7 en 2011 avec SITA Waste Services et avec Agbar.

9. 7,5 en 2011 avec SITA Waste Services et avec Agbar.

ENGAGEMENT 03

BONNES PRATIQUES



LIFECARBONTOOL : la première plate-forme Web dédiée à l’empreinte carbone des métiers de l’eau

Véritable passerelle entre la communauté Web et les organisations concernées par la réduction des émissions de gaz à effet de serre (grand public et experts), la plate-forme LIFECARBONTOOL, consultable sur www.lifecarbontool.com, propose aux utilisateurs de simuler l’empreinte carbone des usines de traitement d’eau (plus particulièrement de l’eau potable et du dessalement) et d’assainissement.

Avec cet outil, SUEZ ENVIRONNEMENT répond à trois objectifs majeurs :

- créer un outil de référence qui reflète et partage l’expertise du Groupe ;
- renforcer l’expertise du Groupe et de ses partenaires en matière de changement climatique, d’écologie et d’évaluation environnementale ;
- fédérer un réseau d’experts autour des problématiques du carbone dans le secteur de l’eau.

La plate-forme, très ergonomique, permet aux utilisateurs de composer divers scénarios relatifs à la construction d’une usine, de partager les résultats en ligne ou encore de consulter une base documentaire très riche. ○



Camions bennes électriques
Collecte des déchets ménagers par des camions bennes électriques à Courbevoie

Les transports représentent plus de 30% des émissions de CO₂ en France et en Europe. Les solutions de motorisation alternatives aux moteurs thermiques classiques sont donc une contribution

indéniable à la lutte contre le changement climatique et à la lutte contre les pollutions urbaines. Pour répondre à cet enjeu, la ville de Courbevoie et SITA ont engagé en 2011 une expérimentation avec des véhicules électriques innovants ayant une autonomie renforcée de 50 km suffisante pour la collecte. Rappelons ici que, pour un véhicule de collecte, la consommation d’énergie

liée au transport représente 70% de la consommation d’énergie (les 30% restants étant liés au processus de levage des bacs et de compactage des déchets). Par rapport à une motorisation diesel classique, le bilan des gaz à effet de serre du véhicule électrique de Courbevoie est réduit de 90%, soit une baisse annuelle des émissions de gaz à effet de serre de 1300 tonnes.



ENGAGEMENT 04

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

BALISES GRI – EN3



OBJECTIF 2012

“Améliorer de 5 % l’efficacité énergétique par rapport à 2008.”

Enjeu

Pour SUEZ ENVIRONNEMENT comme pour ses clients, l’amélioration de l’efficacité énergétique de l’ensemble des installations est un enjeu majeur, à la fois pour des raisons économiques (tendance à l’augmentation du coût de l’énergie) et environnementales (changement climatique et épuisement des ressources fossiles).

Performance 2011

Entre 2010 et 2011, l’efficacité énergétique (consommation d’énergie rapportée au chiffre d’affaires pertinent) évolue favorablement de 682 Wh/€ à 595 Wh/€. L’évolution de cet indicateur est cependant difficile à analyser. S’il est en effet pertinent à l’échelle d’un service ou d’un contrat (possibilité de suivre l’impact d’actions à périmètre d’activité constant), il s’avère extrêmement complexe à consolider à l’échelle d’une filiale intégrant de nombreux sites, et à plus forte raison à l’échelle d’un groupe comme SUEZ ENVIRONNEMENT. ○



4.1 Consommation totale d’énergie de SUEZ ENVIRONNEMENT rapportée à son chiffre d’affaires, au périmètre pertinent (Wh/€)¹⁰

2009	798
2010	682
2011	595

Note

10. 613 en 2011 avec Agbar et SITA Waste Services.

ENGAGEMENT 04

BONNES PRATIQUES



“À Jeddah, les consommations d’énergie ont été divisées par deux en trois ans.”



Jeddah Water Co. : SUEZ ENVIRONNEMENT double son efficacité énergétique en 3 ans

En signant en 2008 le contrat de gestion de l’eau de Jeddah en Arabie Saoudite, SUEZ ENVIRONNEMENT s’était engagé, entre autres objectifs, à améliorer l’efficacité énergétique de l’ensemble du système de gestion de l’eau. Objectif atteint puisque, en trois ans, les consommations d’énergie ont globalement été divisées par deux : à partir d’une consommation initiale de 0,158 MWh pour 1000 mètres cubes d’eau distribués, la consommation d’énergie a été réduite à 0,101 MWh en 2010 et 0,080 en octobre 2011.

Cette baisse des consommations d’énergie est liée à des améliorations du système de gestion de l’eau : réalisation d’audits énergétiques afin d’identifier les sources d’efficacité énergétique et les actions prioritaires, création de zones de distribution, amélioration du réseau et optimisation des opérations de pompage...



Innovation

La technologie Greenbass de SUEZ ENVIRONNEMENT distinguée par le Prix Européen de l’Innovation Environnementale

Greenbass est une technologie de pointe mise au point par Degremont, filiale de

SUEZ ENVIRONNEMENT. Elle permet de réaliser d’importantes économies d’énergie grâce à un système de régulation dynamique de l’aération qui ajuste très précisément la consommation d’énergie aux besoins fluctuants de la station. Déjà mise en place à Dijon et à Tournus en France, cette innovation permet ainsi de

OXYBLUE, une innovation technologique à haute efficacité énergétique pour le traitement avancé des eaux usées

OXYBLUE permet un meilleur traitement des eaux usées avec une efficacité énergétique bien supérieure aux solutions plus traditionnelles. La technologie OXYBLUE s’appuie sur des synergies chimiques et biologiques, couplant les procédés d’ozonation et de biofiltration. L’ozone est l’oxydant le plus puissant dans le traitement de l’eau. Le principe d’OXYBLUE consiste à initier l’oxydation avec l’ozone et de poursuivre le processus par biofiltration, une fois le niveau de biodégradabilité optimal atteint. Grand avantage compétitif de cette technologie : la quantité d’ozone nécessaire pour le traitement est bien moindre que dans les procédés concurrents qui utilisent les technologies d’ozonation extensive. Cela permet de diviser la consommation d’électricité par deux. OXYBLUE permet l’élimination de 25 à 60% de la DCO (Demande chimique en oxygène), la décoloration totale des effluents et la réduction des concentrations polluantes à l’état de traces.

Deux installations sont en fonctionnement à ce jour : le site SYRAL de Nestlé et le site SCA Graphic de Laakirchen. Enfin, PetroChina, le plus grand acteur pétrolier chinois, a aussi choisi cet équipement pour réutiliser 50% de ses effluents. ○

réaliser jusqu’à 15% d’économie d’énergie tout en assurant une qualité constante de l’eau. Greenbass a été distingué par le Prix Européen de l’Innovation Environnementale remis par l’Association Européenne de la Presse Environnementale en partenariat avec l’EFAEP (European Federation of Associations of Environ-

mental Professionals) et l’Afite (Association française des ingénieurs et techniciens de l’environnement). Ce prix a été remis lors du salon Pollutec 2011.

ENGAGEMENT 05

ACCROÎTRE ET PROMOUVOIR LA GÉNÉRATION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE



OBJECTIF 2012

“Augmenter de 10% la production d'énergie renouvelable par rapport à 2008.”

Enjeu

Dans le cadre de ses activités, SUEZ ENVIRONNEMENT produit de l'énergie, en grande partie de nature renouvelable. Elle provient de l'incinération de déchets et de la valorisation énergétique du biogaz des installations de stockage de déchets et des unités de méthanisation.

La production du secteur de l'eau est également un enjeu important, notamment à travers la valorisation du biogaz des stations d'épuration. Ces sources de production progressent régulièrement.

Performance 2011

En 2011, la production d'énergie renouvelable de SUEZ ENVIRONNEMENT a fortement augmenté, pour atteindre 2850 GWh. L'objectif fixé pour 2012 est ainsi atteint avec un an d'avance.

Cette augmentation est liée aux effets de périmètre et d'augmentation structurelle déjà évoqués pour l'engagement 3, en particulier par l'augmentation des activités de récupération d'énergie sur les incinérateurs de ReEnergy (Pays-Bas) et d'Ivry (France) et de valorisation du biogaz sur les installations de stockage des déchets en Australie. ○





“L’objectif fixé sur l’énergie renouvelable est ainsi atteint avec un an d’avance.”

5.1 Production utile d’énergie renouvelable (GWh)¹¹

La production d’énergie renouvelable de SUEZ ENVIRONNEMENT, qui représente plus de 60% de la production totale d’électricité et près de 45% de celle de la chaleur vendue à l’échelle du Groupe, permet de couvrir les besoins annuels en énergie d’environ 425000 d’habitants¹².

2009	2 500
2010	2 457
2011	2 850

5.2 Capacité installée (GW)¹³

Puissance électrique installée pour la valorisation énergétique dans les usines d’incinération ou de méthanisation et dans les installations de stockage.

2009	537
2010	473
2011	594

5.3 Combustibles de substitution issus des déchets produits par SUEZ ENVIRONNEMENT (ktep)¹⁴

En 2011, le Groupe a produit 290000 tonnes équivalent pétrole de combustibles alternatifs se substituant à des combustibles fossiles, pour la seule part concernant les déchets dangereux, soit une progression de +28% par rapport à 2010.

2009	217
2010	227
2011	290

5.4 Origine de l’énergie produite par SUEZ ENVIRONNEMENT

En 2011, 70% de l’énergie renouvelable produite par le Groupe proviennent des unités d’incinération (valorisation sous forme de chaleur ou d’électricité), 28% proviennent des installations de stockage (valorisation du biogaz) et 2% de la valorisation du méthane des activités de traitement des eaux usées.

En 2011, la puissance électrique installée pour la valorisation énergétique des déchets est de 594 MW. Cet indicateur est en forte progression par rapport à 2010 grâce à la multiplication de projets de valorisation énergétique des déchets considérée comme une des orientations majeures pour le développement des énergies renouvelables.

2010	31%	4%	65%
2011	28%	2%	70%

- Installations de stockage de déchets (biogaz)
- Station d’épuration (méthane)
- Unité d’incinération (chaleur, électricité)

Notes

11. 3006 en 2011 avec SITA Waste Services et avec Agbar.

12. Standard européen de 6,68 MWh/hab/an.

13. 635 en 2011 avec SITA Waste Services.

14. 290 en 2011 avec SITA Waste Services.



ENGAGEMENT 05

BONNES PRATIQUES



“L'usine de ReEnergy répond aux normes les plus élevées en matière de valorisation des déchets et d'efficacité énergétique.”

Aux Pays-Bas, SUEZ ENVIRONNEMENT inaugure ReEnergy, l'une des usines de valorisation énergétique des déchets les plus modernes d'Europe

Gérard Mestrallet, Président de GDF SUEZ, Herman Van Rompuy, Président du Conseil européen, et SUEZ ENVIRONNEMENT ont inauguré en 2011 l'usine de valorisation énergétique ReEnergy à Roosendaal (Pays-Bas). Avec une capacité de 291000 tonnes par an, l'usine traite les déchets de plus de 1,9 million d'habitants et génère 256000 MWh d'électricité. ReEnergy fournit également de la chaleur aux serres situées à proximité de l'usine, soit une économie d'environ 3,5 millions de mètres cubes de gaz naturel. La chaleur résiduelle sera utilisée pour alimenter en chauffage un écoquartier en construction.

L'usine répond aux normes les plus élevées en matière de valorisation des déchets et d'efficacité énergétique, notamment le critère R1 de mesure d'efficacité énergétique de ce type d'équipement. Herman Van Rompuy a souligné dans son intervention l'importance de la production d'énergie à partir de déchets comme une contribution essentielle à une économie circulaire et durable et à la production d'énergie renouvelable sur le continent européen. ○



Bois-énergie

Un réseau de chaleur alimenté par le bois-énergie : un projet exemplaire à Rillieux-la-Pape (France)

La ville de Rillieux-la-Pape a retenu en 2011 le projet de groupement mené par SITA

et Cofely pour exploiter et moderniser son réseau de chaleur pour les huit prochaines années. La centrale de production de chaleur au fioul lourd a été remplacée par une chaudière alimentée en bois-énergie, d'une puissance de 6 MW. Le recours à cette énergie produite à partir de ressources

locales, permet de réduire de 5% la facture énergétique et de 80% les émissions de gaz à effet de serre. La nouvelle installation permet également aux utilisateurs (villes et habitants) de bénéficier d'une chaleur produite à 90% à partir d'énergies renouvelables (bois-énergie et déchets).

ENGAGEMENT 06

INTÉGRER LA BIODIVERSITÉ DANS LA GESTION DES SITES



OBJECTIF 2012

“100% des sites sensibles ont mis en œuvre un plan d’actions biodiversité.”

Enjeu

Pour éviter ou réduire les impacts de leurs activités sur la biodiversité, les clients de SUEZ ENVIRONNEMENT sont dans l’attente de nouvelles solutions. Par ailleurs, la réglementation sur le sujet, à l’échelle française et européenne, devient de plus en plus complexe, précisant les sources de risques mais soulignant également les enjeux de la préservation et de la restauration de la biodiversité. Les métiers de l’eau et des déchets de SUEZ ENVIRONNEMENT sont au cœur de ces enjeux. À travers la recherche et l’innovation, le Groupe améliore constamment ses solutions et les technologies proposées à ses clients afin de limiter les impacts des activités des collectivités et des industriels sur les milieux naturels, favorisant ainsi le maintien de leur bon état écologique. Parallèlement, le Groupe accompagne ses clients en proposant des offres techniques qui préservent la biodiversité.

Performance 2011

Les filiales du Groupe ont fortement renforcé leurs offres d’outils de modélisation et de suivi de l’état des milieux naturels ainsi que de services en matière de régénération et de réhabilitation de la biodiversité, comme la réhabilitation de sites miniers en Australie en utilisant du compost produit à partir des déchets. En matière d’ingénierie écologique, le suivi scientifique des micropolluants sur la zone pilote de Saint-Just dans l’Hérault, dans le sud de la France, depuis 2 ans, présente des résultats encourageants. Dans le cadre d’un projet de recherche du Groupe, un suivi analytique complémentaire a été mis en place pour renseigner les indicateurs de biodiversité et évaluer la capacité épuratoire de la zone au plan bactériologique. En 2011, deux autres collectivités (Cernay et Mios) ont choisi ce dispositif pour aménager l’exutoire de leurs stations d’épuration. Une trentaine d’autres projets sont à l’étude.

Par ailleurs, dans la poursuite de sa politique de maîtrise des impacts sur la biodiversité pour ses clients et pour son propre compte, le Groupe a mis à la disposition de ses sites en France un outil Web qui permet d’identifier, pour un site donné, les espaces protégés au titre de la biodiversité se trouvant à proximité. L’outil indique également les raisons du classement en espace protégé. Cet outil permet à SUEZ ENVIRONNEMENT et à ses clients de mieux prendre en compte la biodiversité dans la planification des projets et dans les opérations courantes. L’outil a vocation à être déployé à l’échelle mondiale. ○





6.1
Nombre de sites sensibles
inventoriés¹⁵

2010	193
2011	212

6.2
Nombre de sites sensibles avec
plan d'actions en cours (couvrant
le risque identifié)¹⁶

2010	31
2011	39

6.3
Nombre de sites (sensibles
ou non) avec un plan d'actions
volontaire¹⁷

2010	98
2011	103

Exemple de représentation des espaces protégés liés à la biodiversité aux environs d'une station d'épuration.



- Parcs nationaux
- Cœur
- Aire d'adhésion
- ZNIEFF I (FR)
- ZNIEFF II (FR)
- ⊕ Zone d'habitations
- ⊕ Station d'épuration

Notes

15.
232 en 2011 avec SITA Waste Services et Agbar.

16.
45 en 2011 avec SITA Waste Services et Agbar.

17.
120 en 2011 avec SITA Waste Services et Agbar.



ENGAGEMENT 06

BONNES PRATIQUES



“Protéger et préserver la biodiversité et les écosystèmes au côté des collectivités locales.”

SUEZ ENVIRONNEMENT s’associe à travers son fonds d’investissement innovation Blue Orange à REDOX MARITIME TECHNOLOGIES,

une entreprise norvégienne spécialisée dans la désinfection de l’eau par ozonation, afin de développer une nouvelle technologie de traitement par l’ozone des eaux de ballast des navires. Dans le cadre de ce partenariat, Blue Orange va contribuer au financement des tests de développement et devient actionnaire minoritaire de REDOX MARITIME TECHNOLOGIES.

La gestion des eaux de ballast devient un enjeu écologique international majeur : les navires de tourisme et de commerce transportent dans leurs eaux de ballast des espèces aquatiques (bactéries, micro-organismes, algues et espèces animales) qui peuvent avoir des effets

significatifs sur les écosystèmes naturels dans lesquels elles sont rejetées. Le traitement de ces eaux est aujourd’hui en cours de réglementation par une convention de l’International Maritime Organization (IMO), dont les 170 États membres se sont engagés à limiter le transport d’organismes aquatiques nuisibles et pathogènes en équipant, d’ici à 2016, leurs flottes de systèmes de traitement des eaux de ballast.

Pour mener les travaux de développement avec REDOX MARITIME TECHNOLOGIES, SUEZ ENVIRONNEMENT s’appuiera sur l’expertise développée par OZONIA, filiale de Degrémont dans le domaine du traitement par ozone et par ultraviolet (UV). ○



Biodiversité

SUEZ ENVIRONNEMENT s’associe à la Stratégie nationale pour la biodiversité 2011-2020

SUEZ ENVIRONNEMENT et ses filiales ont adhéré en mai 2011 à la nouvelle Stratégie nationale pour la biodiversité

2011-2020 initiée par le Ministère français de l’Écologie et du Développement Durable. Pour SUEZ ENVIRONNEMENT, l’adhésion à cette stratégie s’inscrit dans la poursuite des actions mises en place depuis plusieurs années pour protéger et préserver la biodiversité et les éco-

systèmes au côté des collectivités locales. Dans le cadre de cette stratégie nationale, le Groupe et ses filiales se sont engagés à produire un plan d’actions dans les 18 mois et à en rendre compte régulièrement des avancées à toutes les parties prenantes.

Priorité 03



ENGAGEMENT

07

Développer les savoir-faire professionnels.



ENGAGEMENT

08

Œuvrer en permanence pour l'amélioration de la sécurité au travail.



ENGAGEMENT

09

S'engager pour la diversité.



L'efficacité et la portée de la démarche de développement durable dépendent de l'engagement et de la mobilisation de tous au sein de SUEZ ENVIRONNEMENT. Le Groupe veille à fournir un cadre de travail propice à l'expression des talents, et au développement professionnel afin que les collaborateurs soient non seulement les acteurs, mais aussi les premiers bénéficiaires de la politique de développement durable du Groupe.

PRIORITÉ 03

FAIRE DE NOS COLLABORATEURS DES ACTEURS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE





LES CINQ PRIORITÉS DE L'APPROCHE DIVERSITÉ DE SUEZ ENVIRONNEMENT

Entretien avec Kevan SPROUL,

Directeur des Ressources humaines, SITA UK.

Quelles sont les grandes lignes du programme DIVERSITY de SUEZ ENVIRONNEMENT et comment l'avez-vous décliné chez SITA UK ?

Kevan Sproul : La diversité est un axe clé de la stratégie du Groupe synthétisée dans le programme DIVERSITY 2010-2012, "Egalité des chances, progrès social, engagement", donnant la priorité à l'emploi et à l'insertion, au recrutement et à la carrière des femmes, des personnes handicapées, des seniors, à la qualité de vie au travail et à l'engagement des collaborateurs. Ces priorités sont déclinées dans les filiales du Groupe en fonction des spécificités nationales, notamment en matière de législation du travail.

Vous avez lancé une enquête sur l'engagement des collaborateurs auprès de l'ensemble du personnel de SITA UK. Quels en sont les principaux résultats ?

K. S. : Cette enquête très approfondie était indispensable. En période de difficultés économiques, l'engagement des collaborateurs est un levier majeur pour l'entreprise. L'enquête intitulée "U Say" (vous dites) a été envoyée à tous les employés de SITA UK, par e-mail ou par courrier papier. D'importants efforts ont été déployés pour expliquer à chaque ouvrier de nos 300 sites les objectifs de l'enquête U Say.

La participation a été exceptionnelle : 78% des managers, 48 % des ouvriers (2500 questionnaires remplis) et 51 % pour l'ensemble des collaborateurs. 8 facteurs d'engagement ont été mesurés, dont le développement personnel, le bien-être, et les relations avec les collectivités et associations locales

(via le concept "Giving Something Back"). Globalement, les résultats sont très positifs, en particulier sur le leadership, la fierté de travailler pour SITA UK et le développement personnel. Comparés à d'autres grandes entreprises en Grande Bretagne, nos collaborateurs sont très engagés. Cela nous a aussi permis d'identifier les points où nous devons concentrer nos efforts pour progresser, comme la qualité du travail en équipe.

Avez-vous un programme d'actions qui répond aux questions soulevées par l'enquête ?

K. S. : La restitution de cette enquête a été très appréciée car, outre la présentation des résultats à l'ensemble de SITA UK, chaque chef de service a participé à une session de restitution avec son équipe, afin que les résultats de ce manager soit commentés et que les axes d'amélioration soient acceptés. La Charte d'Engagement U Say expose clairement les actions sur lesquelles le manager s'engage, et précise que les cadres dirigeants doivent s'assurer de l'application de ces engagements. Il peut s'agir d'actions très simples, comme un manager qui dit "merci" plus souvent. ○



"SUEZ ENVIRONNEMENT fait de la diversité un axe clé de la stratégie du Groupe."

ENGAGEMENT 07

DÉVELOPPER LES SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS



OBJECTIF 2012

“Maintenir un effort de 15 heures de formation en moyenne par employé et par an.”

Enjeu

La formation est un enjeu majeur de performance sociale et économique pour un Groupe décentralisé comme SUEZ ENVIRONNEMENT. L'objectif est de formaliser et de transmettre les savoir-faire à tous les collaborateurs,

de construire de nouvelles compétences. Cet enjeu est d'autant plus stratégique que les métiers de l'eau et des déchets deviennent de plus en plus techniques.

Performance 2011

En 2011, l'effort de formation est en augmentation par rapport aux années précédentes atteignant un nombre total d'heures de formation de 1,364 million, ce qui représente 16 heures de formation par employé, en progression de plus de 10% par rapport à 2010 et dépassant l'objectif fixé pour 2012 (15 heures). ○





WIKTI est une initiative

unique de transfert international d'expertise de l'eau qui a été déployée à Alger.



7.1
Nombre annuel d'heures de formation par employé¹⁸

2009	12,9
2010	14,5
2011	16

7.2.a.
Proportion de cadres ayant bénéficié d'une formation

2009	67,7%
2010	68,9%
2011	74,2%

7.2.b.
Proportion de TSM (Techniciens Supérieurs et agents de Maîtrise) ayant bénéficié d'une formation

2009	70,5%
2010	74,3%
2011	74,2%

7.2.c.
Proportion d'OET (Ouvriers, employés et techniciens) ayant bénéficié d'une formation

2009	54,6%
2010	58,7%
2011	67,4%



En 2011, plusieurs faits marquants concernant la formation sont à noter

1 La formation à distance s'est sensiblement développée avec une augmentation de plus de 300% du nombre d'heures. Certaines filiales, comme Agbar, utilisent le e-learning comme outil de formation principal des parcours de professionnalisation. Enfin, SUEZ ENVIRONNEMENT a déployé "Ambassador" au sein du Groupe, un outil interactif en ligne pour faciliter l'immersion des collaborateurs dans les métiers (voir ci-après).

2 Au sein du réseau "Compétences et Formation" du Groupe, une réflexion a été engagée sur les apprentissages informels. Malgré une efficacité prouvée, l'apprentissage informel reste en effet sous-exploité par les départements Formation. SUEZ ENVIRONNEMENT est convaincu que ces nouveaux modes d'apprentissage constituent des apports importants et qu'ils doivent être davantage développés.

3 On constate une forte augmentation des formations liées au management, à la gestion commerciale et à la relation client. Cette augmentation est directement liée au démarrage des nouveaux contrats signés entre le Groupe et les collectivités locales suite à la démarche "Idées Nouvelles sur l'Eau" (avec le Contrat pour la Santé de l'Eau). Ces contrats impliquent en effet un nouveau type de relation avec nos clients, qui nécessite une évolution des compétences et des savoir-faire des salariés du Groupe.

Note

18.
17 heures en 2011 avec SITA Waste Services et Agbar.

ENGAGEMENT 07

BONNES PRATIQUES



“Ambassador : un outil qui permet une meilleure intégration des nouveaux collaborateurs.”

SUEZ ENVIRONNEMENT facilite l'immersion des collaborateurs dans l'univers du Groupe avec Ambassador, un jeu interactif plusieurs fois primé

Ambassador est un outil qui permet une meilleure intégration des nouveaux collaborateurs et renforce la compréhension des métiers et des enjeux du Groupe. Dans un milieu urbain, Ambassador simule les rapports entre l'eau, les déchets, l'environnement et la société. Le collaborateur endosse le rôle de “héros” : à lui d'atteindre un haut niveau de satisfaction client en résolvant divers problèmes.

Disponible en cinq langues, le jeu met fortement l'accent sur les enjeux du Groupe puisque sa structure reprend les points clés de la démarche de développement durable du Groupe avec ses quatre priorités et douze engagements. Élu “meilleur Serious Game 2011” en France par un panel d'acteurs européens du e-learning, il a également été primé en Allemagne par le “E-Learning journal” en recevant l'Award “Game based Learning 2012”. ○



Développement de compétences

WIKTI : un outil de management de la performance opérationnelle qui fait ses preuves à Alger

WIKTI (Water International Knowledge Transfer Initiative) est une initiative unique de management de la performance opérationnelle

d'un service public d'eau et d'assainissement. Cette méthodologie permet d'encadrer et d'objectiver le transfert de savoir-faire dans le cadre de contrats comme celui d'Alger. Le transfert de savoir-faire vers les équipes algériennes s'est concrétisé par plus de 50 000 jours de formation depuis 2006. Aujourd'hui, plus de 70% des formateurs sont des Algériens.

Parallèlement, tous les experts du Groupe qui ont agi en qualité de formateur ont considérablement progressé en savoir-faire métier et managérial. Ils ont eux-mêmes dynamisé leurs propres parcours professionnels. Cette expérience, considérée comme exemplaire à l'échelle internationale, a été récompensée aux Global Water Awards.



ENGAGEMENT 08

ŒUVRER EN PERMANENCE POUR L'AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL



OBJECTIF 2012

“Réduire au-dessous de 14 le taux de fréquence des accidents du travail.”

Enjeu

Pour SUEZ ENVIRONNEMENT, exercer ses métiers de manière professionnelle ne se conçoit pas sans assurer une totale sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et de ses sous-traitants. Le Groupe se fixe donc des exigences croissantes de maîtrise, de progrès et de transparence dans ce domaine. Cela se concrétise notamment par des plans d'actions articulés autour de 15 principes de gestion de la sécurité qui couvrent l'intégralité des collaborateurs du Groupe. SUEZ ENVIRONNEMENT est particulièrement attentif à la mobilisation permanente de tous en faveur d'une sécurité accrue.

Performance 2011

L'année écoulée marque une amélioration de notre performance dans ce domaine. Le taux de fréquence des accidents a reculé de 16,3 à 14,1. Le taux de gravité, quant à lui, a baissé de 0,68 à 0,66.

Ces résultats permettent de confirmer la tendance positive constatée depuis plusieurs années. Ils démontrent que, malgré les difficultés et les incertitudes de l'environnement économique actuel, il est possible d'améliorer de façon pérenne la santé et la sécurité des salariés, où qu'ils soient dans le monde.

Plus précisément, en 2011, les métiers de l'eau ont maintenu un bon niveau de leurs résultats (légère baisse du taux de fréquence des accidents de 4,9 en 2010 à 4,8 en 2011 à périmètre constant, 5,3 en prenant en compte les évolutions de périmètre). L'activité déchets a repris une tendance positive de l'indicateur (baisse de 23 en 2010 à 19,3 en 2011).

Tous ces progrès sont dus à l'effort de tous sous l'impulsion managériale donnée par Jean-Louis Chaussade, Directeur Général du Groupe : renforcement des visites de terrain, retour d'expérience systématique après chaque accident significatif, indexation des bonus managériaux sur les actions de prévention. Les actions précises qui ont permis ces progrès sont variées :

- meilleure maîtrise des risques spécifiques liés aux activités de l'eau (le chlore, les interventions dans des espaces confinés) et de la propreté (circulation sur les sites, organisation de la collecte des déchets, ergonomie des véhicules de collecte) ;
- interventions sur les installations, contrôle et sécurisation des machines dans les deux métiers ;
- formations hygiène et sécurité adaptées aux missions de chacun (opérateurs, managers...);
- communication active autour des incidents et des accidents pour partager les enseignements, etc. ○

**8.1
Taux de fréquence (TF)
des accidents du travail**

2009	15,35
2010	16,28
2011	14,06

**8.2
Taux de gravité (TG)
des accidents du travail**

2009	0,64
2010	0,68
2011	0,66



ENGAGEMENT 08

BONNES PRATIQUES



“Prévenir et limiter les accidents du travail par la prise en compte de la santé physique des collaborateurs.”

“1-2-3 Bougeons” : un programme ambitieux de prévention des accidents du travail

La démarche “1-2-3 Bougeons” vise à prévenir et à limiter les accidents du travail par la prise en compte de la santé physique des collaborateurs du Groupe. Ce programme de Lyonnaise des Eaux, lancé en coopération étroite avec les responsables des ressources humaines, les encadrants, les médecins du travail et les collaborateurs eux-mêmes, part d’un constat pragmatique : il faut apprendre

concrètement à limiter les contraintes physiques dans les postures, prévenir les risques de blessures musculaires et les troubles musculo-squelettiques. Cette démarche très structurée consiste à observer les collaborateurs dans leurs postures de travail pour identifier les facteurs de risques liés au dos (manutention, utilisation d’outils, etc.), ensuite il s’agit de les sensibiliser aux bons mouvements. Un kit individuel leur montre concrètement comment améliorer leurs postures au travail. ○



Sécurité

SITA France : un plan d’actions efficace pour améliorer sensiblement la performance de l’entreprise en matière de sécurité

SITA France a lancé en 2011 le plan d’actions “Réagir fortement”. Les actions,

portées par la Direction Générale et les managers sur le terrain, ont permis de rétablir la tendance historique de baisse des accidents. Les actions multiples ont notamment porté sur :

- le balisage et la signalisation pour sécuriser la circulation dans les sites industriels ;

- un investissement important dans la formation de prévention des risques routiers pour le personnel de collecte ;
- la sécurisation des interventions sur les machines.

ENGAGEMENT 09

S'ENGAGER POUR LA DIVERSITÉ



OBJECTIF 2012

“Atteindre 20% de femmes dans l’effectif total et 26% dans l’encadrement.”

Enjeu

SUEZ ENVIRONNEMENT fait de la diversité une priorité de sa politique de ressources humaines. L’approche diversité de SUEZ ENVIRONNEMENT est synthétisée dans le programme DIVERSITY “Égalité des chances – progrès social – engagement 2010-2012” qui se décline autour de 5 priorités :

- l’accès à l’emploi et l’insertion ;
- le recrutement et la carrière des femmes ;
- le recrutement et l’accompagnement des personnes en situation de handicap ;
- le recrutement et la carrière des seniors ;
- l’engagement des collaborateurs et la qualité de vie au travail.

Performance 2011

La place des femmes dans l’encadrement : l’objectif fixé en 2008 est presque atteint en 2011

En 2011, les engagements de SUEZ ENVIRONNEMENT ont continué à progresser avec un accroissement du taux de féminisation de ses effectifs : augmentation du taux de femmes de 18,6% à 19,2% dans les effectifs totaux et de 24,9% à 25,9% dans l’encadrement, soit quasiment l’objectif fixé pour 2012 sur ce 2^e indicateur (26%). L’augmentation de la proportion de femmes dans l’effectif du Groupe et dans l’encadrement concerne les deux

activités et pratiquement toutes les filiales du Groupe. Cette évolution résulte d’une multitude de facteurs, notamment une attention particulière portée au recrutement des femmes, à la gestion de leur carrière, à l’accompagnement des périodes de maternité et de parentalité.

SUEZ ENVIRONNEMENT accompagne le recrutement et les carrières des personnes handicapées

L’un des 5 axes du programme DIVERSITY porte sur le recrutement et le développement de carrière des personnes handicapées. L’objectif est d’atteindre un taux d’emploi de 6% en France. Pour l’atteindre, SUEZ ENVIRONNEMENT a créé une Mission Handicap interfiliales, mutualisant, valorisant et développant les bonnes pratiques.

La Mission Handicap réunit toutes les 6 semaines des responsables handicap du Groupe, sélectionne et soutient des projets transversaux, évalue les progrès accomplis et valorise les actions des filiales. Plusieurs actions en déploiement permettent de progresser dans l’emploi de personnes handicapées, notamment :

- l’intégration et le développement de carrières des collaborateurs handicapés présents dans le Groupe ;
- l’accompagnement d’étudiants handicapés dans l’accès à l’emploi, notamment par le biais de stages, de contrats d’alternance, de contrats à durée déterminée et indéterminée ;
- le développement d’achats de prestations auprès d’établissements employant des travailleurs handicapés ;
- des opérations de sensibilisation des collaborateurs du Groupe afin de leur permettre d’appréhender les spécificités liées au handicap et d’accueillir dans leurs équipes des collaborateurs handicapés.

À fin 2011, le Groupe emploie 1 243 collaborateurs handicapés dont 89 ont été recrutés au cours de l’année¹⁹. La majorité travaille en France ou en Allemagne, deux pays dans lesquels la présence du Groupe est significative et le cadre législatif incitatif. ○

Note

19. 1362 collaborateurs dont 116 recrutés en 2011 en incluant SITA Waste Services et Agbar.

ENGAGEMENT 09

BONNES PRATIQUES



“Sensibiliser au handicap l’ensemble des collaborateurs des sièges sociaux des principales filiales du Groupe.”

Deux semaines pour l’emploi des personnes handicapées

SUEZ ENVIRONNEMENT a organisé, en novembre 2011, à l’occasion de la 15^e édition de la semaine nationale du handicap²⁰, une opération baptisée “S’investir en faveur de l’emploi des personnes handicapées : deux semaines pour avancer ensemble”. Cette opération avait pour vocation de sensibiliser au handicap l’ensemble des collaborateurs des sièges sociaux des principales filiales du Groupe. Dans ce cadre, partout en France, une multitude d’actions ont été organisées par les filiales de SUEZ ENVIRONNEMENT, en partenariat avec des associations ou des structures œuvrant en faveur du handicap : ateliers, conférences, débats, films, animations, expositions...

United Water lance sa nouvelle formation pour la diversité et l’intégration

United Water, filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT aux États-Unis, a lancé en 2011 une formation sur la diversité à destination de ses collaborateurs. Des sessions ont été conçues en partenariat avec une agence spécialisée.

Deux ateliers se sont tenus, un pour les managers et un pour tous les collaborateurs. Si le contenu est globalement le même, les sessions destinées aux managers mettaient davantage l’accent sur la façon d’animer des équipes diversifiées et de mettre en valeur les différences des collaborateurs. Les sessions destinées aux collaborateurs étaient davantage axées sur la manière dont des équipes diversifiées peuvent travailler ensemble. 23 sessions ont eu lieu au total, en présence de plus de 500 collaborateurs. ○



Diversité

Le livre “Diversity and responsibility”, des expériences et des témoignages d’un Groupe ouvert à la diversité

Ce livre illustre par l’exemple l’implication concrète et multiple du Groupe en faveur de la diversité. Celle-ci est depuis longtemps une composante forte de notre identité : avec 80 000 collaborateurs de 70 nationalités répartis sur les cinq

continents, nous sommes convaincus que l’objectif de diversité de SUEZ ENVIRONNEMENT, de genre, de sexe, d’âge, d’origine ethnique et sociale est un gage de performance... Pour agir, SUEZ ENVIRONNEMENT a créé la Direction de la Diversité et du Développement Social. Cette direction s’appuie sur un réseau mondial de 13 sponsors qui animent le programme DIVERSITY “Égalité des chances, progrès social, engagement”.

Note

20. Semaine pour l’emploi des personnes handicapées (SEPH).



Priorité 04



ENGAGEMENT

10

Poursuivre un dialogue actif avec les parties prenantes.



ENGAGEMENT

11

Agir en acteur d'un développement local durable.



ENGAGEMENT

12

Communiquer une information régulière et accessible sur nos actions de développement durable.



L'entreprise informe sur ses actions, ses engagements et sa performance afin de les valoriser mais également d'agir en toute transparence. SUEZ ENVIRONNEMENT s'engage en outre à écouter et à prendre en compte, dans une logique de co-construction, les attentes de ses parties prenantes et de ses partenaires dans l'élaboration de sa stratégie.

PRIORITÉ 04

CONSTRUIRE NOTRE DÉVELOPPEMENT AVEC L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES





SOUTENIR L'INSERTION ET L'EMPLOI DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Entretien avec Pierre CHOUX,
PDG du GROUPE ID'ÉES.

Quelles sont les actions du GROUPE ID'ÉES en faveur de l'insertion des personnes en difficulté ?

Pierre CHOUX : Le GROUPE ID'ÉES est un réseau constitué exclusivement d'entreprises d'insertion et de travail temporaire d'insertion. Nos secteurs d'activité sont très diversifiés : collecte et tri des déchets (déchets ménagers, VHU...), entretien d'espaces verts, le bâtiment, l'industrie où nous intervenons toujours en sous-traitance. Notre vocation première est de créer des activités économiquement viables tout en employant des personnes, jeunes ou adultes, en très grande difficulté sociale et professionnelle. Notre rôle est d'accueillir ces personnes pour leur redonner des repères dans le travail, leur réapprendre la vie en entreprises avec ses droits et ses devoirs. L'objectif est, à terme, de construire avec elles un projet professionnel qui les sort durablement de l'exclusion. Chaque année, le GROUPE ID'ÉES salarie environ 4 000 personnes en insertion et obtient un taux de sortie vers l'emploi durable de 62 % en moyenne.

Quelle est la forme d'engagement de SUEZ ENVIRONNEMENT dans votre groupe ?

P. C. : Notre particularité est de nous associer fortement avec de grandes entreprises qui croient dans notre projet via des prises de participation à notre capital. C'est le cas de SITA qui est l'un de nos actionnaires (avec ADECCO, MACIF, SODEXO, etc.). C'est une démarche très originale qui montre son engagement réel, bien au-delà d'une simple opération de mécénat. Ce que ces entreprises

attendent de nous et de cette participation, ce ne sont pas des dividendes classiques mais, comme elles nous le disent, des "dividendes sociaux", bref que nous réussissions notre travail d'insertion.

Quelles sont, selon vous, les synergies qui peuvent naître entre SUEZ ENVIRONNEMENT et votre entreprise d'insertion ?

P. C. : Avec SUEZ ENVIRONNEMENT, notre GROUPE ID'ÉES a construit un vrai partenariat avec des échanges réciproques. Pendant longtemps, nous avons beaucoup appris de notre relation professionnelle avec SITA car nous devons nous professionnaliser sur les métiers des déchets. Plus récemment, le Directeur Général de SUEZ ENVIRONNEMENT a renforcé concrètement l'action de son Groupe en faveur de l'aide aux personnes en difficulté. Assez naturellement, SUEZ ENVIRONNEMENT s'est tourné vers nous pour que nous lui apportions notre expertise en ingénierie sociale.

Le fruit de cette collaboration est la création en 2011 de la Maison pour rebondir à Bordeaux. C'est une structure très novatrice destinée à soutenir l'emploi et l'activité sur un territoire pour des personnes en grande difficulté. Une des originalités de ce projet est d'associer toutes les filiales locales de SUEZ ENVIRONNEMENT qui travaillent en réseau avec les acteurs du territoire spécialisés sur l'insertion. L'implication totale d'une entreprise de l'envergure de SUEZ ENVIRONNEMENT est bien sûr un atout décisif pour réussir ce projet. ○



"Chaque année, le GROUPE ID'ÉES salarie environ 4 000 personnes en insertion et obtient un taux de sortie vers l'emploi durable de 62 % en moyenne."

ENGAGEMENT 10

POURSUIVRE UN DIALOGUE ACTIF AVEC LES PARTIES PRENANTES



OBJECTIF 2012

“Généraliser la pratique de dialogue avec les parties prenantes dans les filiales opérationnelles.”

Enjeu

Pour SUEZ ENVIRONNEMENT et ses filiales, l’organisation du dialogue à l’échelle des territoires comme au niveau plus institutionnel est une des conditions clés de la réussite de l’entreprise. Pour échanger avec ses parties prenantes, SUEZ ENVIRONNEMENT organise régulièrement, et à tous les échelons pertinents, des réunions de concertation, afin de renforcer l’adéquation de la stratégie de l’entreprise avec les attentes de la société civile.

Performance 2011

L’année 2011 a été une année de transition des activités de dialogue avec les parties prenantes et n’a pas donné lieu à l’organisation de stakeholders sessions. Pour autant, le Groupe a conduit des actions significatives dans ce domaine.

Le Conseil d’Orientation et de Prospective (le “FAC”) a, comme chaque année, été réuni deux fois : à Londres en mai où il a notamment débattu du positionnement du Groupe en matière de gestion efficace des ressources et des clés d’un lobbying responsable et à Lyon, en novembre où il a apporté sa contribution à la politique de développement durable et au travail actuel sur la vision Innovation Eau 2020 du Groupe. Le FAC a également été associé au bilan des Idées Nouvelles sur l’Eau et au Contrat pour la Santé de l’Eau. Depuis sa création en 2004 le FAC s’est réuni quinze fois.

Le Groupe a également été particulièrement actif dans la préparation du Forum Mondial de l’Eau qui s’est déroulé à Marseille en mars 2012, notamment sur le thème de la gouvernance pour lequel il a coordonné le groupe de travail sur l’institutionnalisation des dispositifs de concertation dans le cadre du pilotage des services d’eau et d’assainissement.

Parallèlement, le Groupe est à l’initiative d’un travail similaire dans le cadre de l’Association Internationale de l’Eau. Cette réflexion, en coordination avec l’OCDE et dans le prolongement du travail réalisé en préparation du Forum Mondial de l’Eau, devrait, à terme, déboucher sur l’adoption de méthodes et d’outils opérationnels au niveau de la profession. ○

<http://www.suez-environnement.fr/developpement-durable/engagements-actions/poursuivre-dialogue-actif-parties-prenantes/>



ENGAGEMENT 10

BONNES PRATIQUES



“Refonder la gouvernance de l’eau sur les territoires en créant des partenariats équilibrés et constructifs avec les collectivités locales.”

Le Contrat pour la Santé de l’Eau de Lyonnaise des Eaux réinvente la gouvernance de l’eau sur les territoires

Avec le Contrat pour la Santé de l’Eau, Lyonnaise des Eaux lance un nouveau type de contrat qui présente des propositions novatrices en matière de gouvernance et qui répond à une attente forte des collectivités locales. Ces innovations ont notamment été proposées à Tarbes et à Dijon. Le Contrat pour la Santé de l’Eau prévoit une Charte pour la gouvernance de l’eau en 3 points clés : le renforcement de la place et du rôle de la collectivité locale, la possibilité d’accéder de manière simple et transparente à l’ensemble des données du contrat (notamment les comptes d’exploitation), enfin la mise en place d’actions pour valoriser le “bilan eau” de la collectivité auprès des habitants.

Cette Charte témoigne de la volonté de SUEZ ENVIRONNEMENT de refonder la gouvernance de l’eau sur les territoires en créant des partenariats équilibrés et constructifs avec les collectivités locales. Cette nouvelle offre du Groupe, résultat d’une concertation avec l’ensemble des parties prenantes, a été adoptée début 2012, pour la première fois, par la ville de Laon. La Charte de gouvernance sera présentée par Lyonnaise des Eaux à l’ensemble de ses 2400 clients collectivités locales d’ici la fin 2012. ○



Actionnariat salarié
SUEZ ENVIRONNEMENT lance Sharing, sa première offre d’actionnariat réservée aux salariés du Groupe en France et à l’international

Trois ans après son entrée en Bourse, SUEZ ENVIRONNEMENT a lancé en 2011 sa première opération d’actionnariat

salarié : Sharing. Celle-ci a été proposée à près de 76000 salariés dans 19 pays. Cette première offre de souscription d’actions a permis de renforcer le partenariat entre SUEZ ENVIRONNEMENT et les salariés, en leur offrant la possibilité d’être plus étroitement associés au développement et aux performances du Groupe.



LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS ENTRE LES PARTIES PRENANTES

Entretien avec Stéphane SAUSSIER,
Professeur à l'IAE de Paris, Directeur des MBA
et responsable de la chaire EPPP, conseiller
scientifique au Conseil d'Analyse Économique.

VERS UNE PLUS GRANDE "AGILITÉ CONTRACTUELLE"

Dans vos travaux, vous évoquez souvent les termes d'"agilité contractuelle" comme celui de "frontières" pour signifier les lignes de partage des responsabilités entre les parties prenantes. Comment ces termes s'appliquent-ils dans le cas du secteur des déchets et de l'eau ?

Stéphane SAUSSIER : L'agilité contractuelle fait référence à la nécessaire adaptation qui doit avoir lieu dans tout contrat de long terme. D'un côté, les parties prenantes doivent s'engager sur la durée, par exemple sur des objectifs de performances ou des moyens à mettre en place. De l'autre, ils doivent être suffisamment clairvoyants pour anticiper la procédure qu'ils envisagent pour adapter le contrat aux évolutions, souvent imprévisibles, de l'environnement.

Cet équilibre est difficile à trouver car les parties prenantes engagées dans les contrats se sentent plus rassurées par un dispositif plus rigide. Ce problème est plus spécifique au secteur de l'eau, caractérisé par de nombreuses délégations de service public (d'une durée moyenne supérieure à 10 ans) qu'à celui de la collecte des déchets pour lequel les marchés publics de court terme dominant en France.

On constate une forte demande de la société civile pour des modes de gouvernance plus participatifs. Quels types d'outils les entreprises peuvent-elles mettre en place pour répondre à ce besoin, et quelles en sont les limites ?

S. S. : Les outils que l'on peut imaginer sont, à mon avis, de deux ordres. Tout d'abord contractuels, en rédigeant des contrats plus précis et robustes à la renégociation. Il est alors nécessaire de communiquer et d'expliquer aux citoyens les choix contractuels effectués. L'exemple du contrat entre SUEZ ENVIRONNEMENT et la ville de Dijon est intéressant de ce point de vue et fait figure de nouveauté dans le secteur de l'eau. En spécifiant un mécanisme de répartition des gains de productivité et des risques, les parties rendent le contrat adapté à bon nombre de circonstances imprévisibles au moment de la signature et limitent ainsi le besoin de renégociation. Un modèle participatif passe aussi par une structure de gouvernance qui contrôle les évolutions du contrat et les renégociations qui peuvent malgré tout survenir.

Je vois alors dans la mise en place de "comités de surveillance" un double avantage : celui de rendre le modèle plus participatif mais aussi, et surtout, d'obliger la partie publique à entrer dans un véritable partenariat avec l'opérateur en charge du service. ○

99

"L'agilité contractuelle fait référence à la nécessaire adaptation qui doit avoir lieu dans tout contrat de long terme".



ENGAGEMENT 11

AGIR EN ACTEUR D'UN DÉVELOPPEMENT LOCAL DURABLE



OBJECTIF 2012

“Mettre en place un reporting spécifique pour cet engagement.”

Enjeu

SUEZ ENVIRONNEMENT participe activement à la vie économique et sociale (emploi, insertion, etc.) des territoires dans lesquels le Groupe est implanté. Il s’inscrit comme un partenaire privilégié des collectivités locales dans leurs démarches de développement durable en relation avec ses activités et ses métiers. Il engage des partenariats et des actions de mécénat qui s’inscrivent dans des préoccupations sociétales majeures : la solidarité et l’urgence humanitaire, la ville et la culture, l’environnement et la biodiversité.

Performance 2011

L’objectif de cet engagement est de mettre en place un reporting spécifique mesurant la contribution du Groupe au développement des territoires, en s’inspirant des standards internationaux (lignes directrices du Global Reporting Initiative G3 et ISO 26000 notamment).

L’année 2011 a été consacrée à la modernisation du “Stakeholder Dialogue Toolkit” et à sa diffusion dans les principales filiales. Cet outil a pour objectif de permettre à toutes les entités du Groupe de disposer d’une méthodologie adaptée pour engager un dialogue constructif avec les parties prenantes. Le travail de conception d’un tableau de bord de suivi de l’impact des activités du Groupe sur le territoire sera achevé à la fin de l’année 2012.

Le Groupe a démarré un travail d’évaluation des relations du Groupe avec la société civile sous la forme d’une étude menée par un chercheur de l’université Dauphine. Ce dernier va conduire une série d’interviews auprès des responsables de programmes sociétaux les plus marquants ces dernières années (Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives, Maison pour rebondir, SITA Négoce, Idées Neuves pour l’Eau, etc.) ainsi qu’auprès de certains membres du comité de direction du Groupe. Ces interviews serviront de base à une analyse et à des recommandations pour renforcer nos relations avec les parties prenantes dans ce domaine. ○



Partenariat

SUEZ ENVIRONNEMENT soutient la recherche et l’innovation

par des partenariats actifs avec plusieurs établissements d’enseignement

supérieur et de recherche (Barcelona Graduate School of Economics, IEA Nantes, université polytechnique de Catalogne, etc.).



Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives

Le 1^{er} janvier 2011, le Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives a été créé, prenant le relais de la Fondation SUEZ ENVIRONNEMENT Eau pour Tous de l'Institut de France. Ce fonds de dotation, d'un budget de 4 millions d'euros en 2012, s'inscrit dans la continuité des réalisations de la Fondation et s'engage dans les domaines suivants :

- 1 Développer l'accès aux services essentiels dans les pays en développement par le soutien d'ONG.
- 2 Renforcer les compétences des acteurs locaux.
- 3 Répondre à l'urgence à travers Aquassistace, l'association des collaborateurs du Groupe SUEZ ENVIRONNEMENT.
- 4 Stimuler l'innovation et la recherche appliquée aux réalités de terrain dans les pays en développement.
- 5 Favoriser l'insertion par l'emploi.

11.1 Dans le domaine des sciences humaines et sociales, SUEZ ENVIRONNEMENT a, en 2011, engagé ou poursuivi 16 partenariats dans des disciplines variées (gouvernance, questions urbaines, accès à l'eau, etc.) cf. répartition détaillée ci-dessous.

Économique et finance	16%
Gouvernance, engagement contractuel	16%
Questions urbaines	10%
Éthique	5%
Management	21%
Accès à l'eau	16%
Autres	16%

11.2 Fonds SUEZ ENVIRONNEMENT Initiatives – Réalisations 2011

Répartition des partenaires 2011 du fonds par secteur d'engagement.

Développer l'accès aux services essentiels	Amor Aquassistace Croix-Rouge française Eau et vie Eau vive Gret Les puits du désert Secours catholique Cranfield university
Renforcer les compétences	Paristech Réseau projection Water and development alliance Unesco-IHE
Répondre à l'urgence	Aquassistace Action contre la faim
Stimuler l'innovation	Institut de France
Favoriser l'insertion par l'emploi	Maison pour rebondir



ENGAGEMENT 11

BONNES PRATIQUES



“L'accès à une eau potable de qualité et à un prix raisonnable est une nécessité, d'où la mise en place proposée d'une tarification progressive.”

SUEZ ENVIRONNEMENT crée la Maison pour rebondir à Bordeaux, une structure multipartenariale spécialisée dans l'insertion de personnes en grande difficulté sociale et professionnelle

La Maison pour rebondir est l'action clé du Groupe pour l'emploi et l'insertion. Elle est destinée aux personnes, jeunes et femmes en priorité, qui rencontrent des difficultés d'accès à l'emploi. Elle leur offre un cadre unique pour développer un projet professionnel. Son originalité et sa force consistent à associer

l'ensemble des acteurs et des partenaires du territoire qui cherchent à renforcer leurs actions en créant de nouvelles collaborations avec le “monde de l'entreprise”.

Au plan opérationnel, SUEZ ENVIRONNEMENT s'appuie sur ses filiales locales de la région de Bordeaux, fortement intégrées au projet, mais aussi sur les compétences de ses partenaires, que ce soit des associations, des structures administratives et des banques. Le pilote a démarré à Bordeaux en 2011, d'autres Maisons pour rebondir sont en projet en France. ○



Tarification

Une tarification progressive de l'eau

L'accès à une eau potable de qualité et à un prix raisonnable est une nécessité, d'où la mise en place proposée d'une tarification progressive pour les premiers litres d'eau consommés. En France, le nouveau contrat entre

Lyonnaise des Eaux et la ville d'Orléans favorise l'accès à l'eau des plus démunis tout en incitant à l'économie de la ressource. Lyonnaise des Eaux a ainsi proposé à la ville d'Orléans une formule tarifaire prévoyant un tarif réduit pour les 40 premiers mètres cubes annuels consommés. Ce dispositif est complété par un Fonds de solidarité qui

permettra de trouver des solutions pérennes pour les personnes les plus en difficulté. Au Maroc, LYDEC, filiale du Groupe dans ce pays, achète l'eau aux producteurs 4,34 dirhams le mètre cube et la revend aux usagers à faible revenu à 2,99 dirhams et le tarif augmente ensuite en fonction de la quantité d'eau consommée.

ENGAGEMENT 12

COMMUNIQUER UNE INFORMATION RÉGULIÈRE ET ACCESSIBLE SUR NOS ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**OBJECTIF 2012**

“Obtenir une assurance raisonnable sur la totalité des indicateurs vérifiés.”

Enjeu

SUEZ ENVIRONNEMENT s’efforce de rendre compte de sa performance sur l’environnement, les préoccupations sociales et la gouvernance en publiant des données consolidées, fiables et pertinentes, basées notamment sur les lignes directrices de la Global Reporting Initiative

et du Global Compact et en s’enrichissant des remarques et des demandes qui lui sont faites par ses parties prenantes, et notamment les agences de notation extra-financières. Le Groupe fait vérifier chaque année, depuis l’exercice 2008, une sélection de données extra-financières.

Performance 2011

Le Groupe a continué sa démarche de vérification externe de ses indicateurs de performance en matière de responsabilité sociale et environnementale par l’un de ses commissaires aux comptes. ○

12.1**Niveau d’assurance pour les indicateurs environnementaux**

	Raisonnaible 2011	Modéré 2011	Raisonnaible 2008	Modéré 2008
Capacités installées – valorisation énergétique	•			•
Génération d’énergie renouvelable	•			•
Émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre	•		•	
Consommations totales d’énergie primaire et secondaire rapportées au chiffre d’affaires	•		•	
Indice linéaire de pertes du réseau d’eau potable	•		•	

12.2**Niveau d’assurance pour les indicateurs sociaux**

	Raisonnaible 2011	Modéré 2011	Raisonnaible 2008	Modéré 2008
Nombre d’employés total/cadres/non-cadres	•••		•	
Proportion de femmes/femmes dans le management	•	•	•	
Pyramide des âges/Turnover/Taux de démission/Taux d’embauche		••••		
Taux de fréquence/Taux de gravité/Nombre d’accidents mortels		•••		•
Nombre annuel d’heures de formation par employé/Proportion d’employés formés	••			•

ENGAGEMENT 12

BONNES PRATIQUES



“SUEZ ENVIRONNEMENT dialogue en permanence avec les institutions publiques au niveau local, mais aussi aux niveaux national, européen et international.”

NUOVE ACQUE, filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT en Italie, obtient la certification SA 8000 pour ses actions sociétales et éthiques

La certification SA 8000 est le premier standard de responsabilité sociétale qui promeut les conditions de travail décentes (aujourd’hui nommé Social Accountability International/SAI). Cette certification a été élaborée en 1998 par une ONG (Organisation non gouvernementale) américaine. NUOVE ACQUE a décidé de manière volontaire de se conformer aux exigences de cette norme que seules 2 606 entreprises dans 62 pays ont obtenue aujourd’hui. NUOVE ACQUE prouve ainsi l’efficacité de sa démarche et sa politique d’excellence en matière d’éthique et de responsabilité sociétale.

Communication avec les institutions publiques et règles éthiques appliquées

SUEZ ENVIRONNEMENT dialogue en permanence avec les institutions publiques au niveau local, mais aussi aux niveaux national, européen et international. Dans le cadre de ses activités de représentation d’intérêts, le Groupe communique régulièrement avec les institutions européennes par le biais de notes

de positions, de contacts directs, ou de participation à des organisations professionnelles et des think tanks. SUEZ ENVIRONNEMENT s’engage à conduire ces activités de façon responsable : prise en compte de l’intérêt général dans l’élaboration des positions, inscription volontaire au Registre des représentants d’intérêts de l’Union Européenne, et, plus largement, respect de notre Code d’éthique.

Les principaux sujets traités en 2011 ont principalement porté sur des thèmes relatifs au marché intérieur tels que les marchés publics et les concessions ; des thèmes environnementaux tels que l’utilisation efficace des ressources naturelles, l’efficacité énergétique et les énergies renouvelables ; des thèmes directement liés aux métiers du Groupe tels que la mise en œuvre de la directive-cadre sur les déchets ou la révision de la politique de l’eau. En outre, l’initiative Europe 2020 Project Bond pour le financement des infrastructures, les droits des consommateurs, la consommation et la production durables ont également été abordés. ○

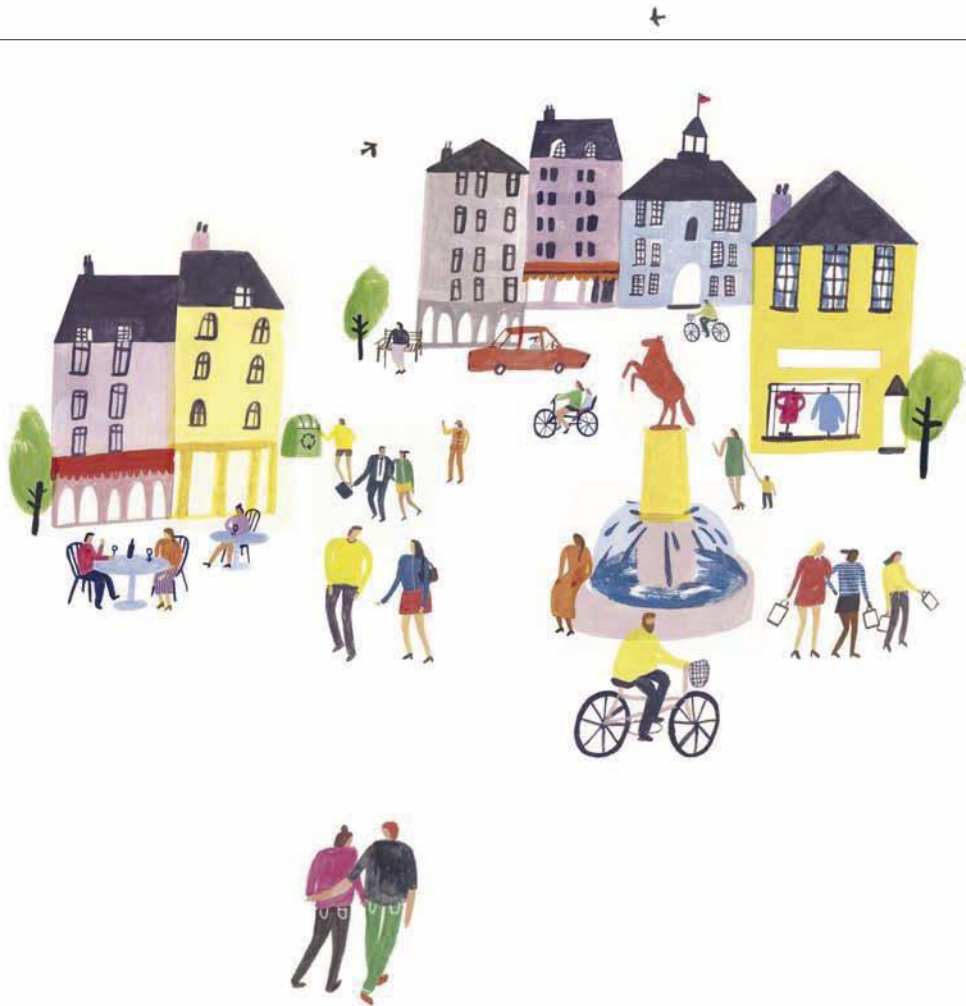


Indice FTSE4Good SUEZ ENVIRONNEMENT intègre l’indice FTSE4Good, une référence en matière d’investissement socialement responsable

Déjà intégré dans les indices Dow Jones Sustainability Europe, ASPI Eurozone et

Ethibel Sustainability Excellence Europe, SUEZ ENVIRONNEMENT a intégré en 2011 l’indice FTSE4Good, une nouvelle illustration de l’engagement et de la réussite du Groupe dans sa stratégie de développement durable. Cet indice de référence rassemble des sociétés

socialement responsables au regard des standards internationaux de protection de l’environnement, du développement de relations positives avec les parties prenantes et du respect des droits de l’Homme.





Conformité à la loi NRE et au référentiel GRI

La correspondance des indicateurs de performance environnementale et sociale du groupe SUEZ ENVIRONNEMENT avec la loi française dite NRE et le référentiel GRI (Global Reporting Initiative) est documentée dans les tableaux de synthèse pages 68-73.

NOS PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES, SOCIALES ET SOCIÉTALES EN 2011

Nos performances environnementales, sociales et sociétales en 2011

Tableau des indicateurs et données reporting 2011

Indicateurs environnementaux

	Correspondance					
	Unité	NRE	GRI	2009	2010	2011
Management						
PROPRETÉ – Politique Propreté ou déclaration d'engagement environnemental	%CA	3	4,8	95 %	94 %	95 %
PROPRETÉ – Programme environnemental %CA 34,897 % 98 % 95 %						
EAU – Politique ou déclaration d'engagement environnemental	%CA	3	4,8	87 %	88 %	78 %
EAU – Programme environnemental %CA 34,877 % 79 % 71 %						
PROPRETÉ – Part de l'activité (tonnage) couverte par un système de management environnemental (SME)		%34,888 % 89 % 89 %				
EAU – Part de l'activité (en volume) couverte par un système de management environnemental (SME)		%34,857 % 63 % 50 %				
PROPRETÉ – Plans de prévention des risques environnementaux	%CA	6	4,9	91 %	92 %	92 %
PROPRETÉ – Plans de gestion de crises environnementales	%CA	6	4,9	94 %	94 %	95 %
EAU – Plans de prévention des risques environnementaux	%CA	6	4,9	78 %	77 %	69 %
EAU – Plans de gestion de crises environnementales	%CA	6	4,9	95 %	91 %	80 %
Plaintes avec mise en demeure (liées à des incidents affectant l'environnement)	Nb	8	EN28	6	63	39
Condamnations liées à des dommages occasionnés à l'environnement	Nb	8	EN28	1	7	16
Indemnités payées pour les condamnations (liées à des incidents affectant l'environnement)K	€	8	PR9	6	812	243
Total des coûts juridiques associés à la défense lors de poursuites en justice	K€	8	PR9	40	322	455
Nombre total et volume des déversements accidentels significatifs	Nb	8	EN28	Aucun	Aucun	Aucun

Énergie

Capacité installée – Électricité – Valorisation du biogaz	MWe	1	EN3	115	116	133
Capacité installée – Électricité – Valorisation énergétique des déchets ménagers	MWe	1	EN3	465	399	502
Capacité installée – Chaleur – Valorisation du biogaz	MWth	1	EN3	52	49	62
Capacité installée – Chaleur – Valorisation énergétique des déchets ménagers	MWth	1	EN3	1370	1370	1668
Consommation d'énergie – Déchets uniquement – ÉLECTRIQUE	MWhe	1	EN3	481932	528341	551381
Consommation d'énergie – Eau uniquement – ÉLECTRIQUE MWhe1EN32 189.4943007 2473 704672						
Consommation d'énergie – Eau et déchets – ÉLECTRIQUE	MWhe	1	EN4	2671426	3535588	4256053
Consommation d'énergie – Eau et déchets – GAZ NATUREL	MWhe	1	EN4	706708	438986	418159
Consommation d'énergie – Eau et déchets – AUTRES COMBUSTIBLES	MWhe	1	EN4	2564667	2903083	2910102
Consommation d'énergie – Déchets – TOTAL des consommations d'énergie	MWhe	1	EN3	3465308	3406857	3556391
Consommation d'énergie – Eau – TOTAL des consommation d'énergie	MWhe	1	EN3	2516610	3470801	4027923
Consommation d'énergie par tonne de déchets traités	kWh/T	1	EN3	25	27	30
Consommation d'électricité par mètre cube d'eau potable produite et distribuée	Whe/m³	1	EN3	472	438	454
Consommation d'énergie par mètre cube d'eau usée collectée et traitée	Whe/m³	1	EN3	842	480	609

Eau

PROPRETÉ – Consommation d'eau	m³	1EN87 855 5067 773 6989 032 678
-------------------------------	----	---------------------------------


Tableau des indicateurs et données reporting 2011
Indicateurs environnementaux

	Correspondance					
	Unité	NRE	GRI	2009	2010	2011
Air						
Émissions directes de GES	TeqCO₂	1	EN16	5 311 227	5 568 849	6 313 239
dont Propreté – activité de collecte	TeqCO ₂	1	EN16	610958	656499	693379
dont Propreté – incinération	TeqCO ₂	1	EN16	1827 135	1921717	2 176 712
dont Propreté – stockage	TeqCO ₂	1	EN16	2297 287	2 378 269	2 696 237
dont Propreté – traitement des déchets industriels dangereux	TeqCO ₂	1	EN16	399 284	334 853	425 182
autres émissions directes	TeqCO ₂	1	EN16	176 563	277 511	321 729
Émissions de substances appauvrissant la couche d'OZONE	TeqCO ₂	1	EN19	Aucune	Aucune	Aucune
Émissions indirectes de GES	TeqCO₂	1	EN16	1 001 092	1 297 040	1 429 121
dont Propreté – Consommation annuelle d'électricité	TeqCO ₂	1	EN16	240 407	225 465	246 856
dont Eau – Consommation annuelle d'électricité	TeqCO ₂	1	EN16	760 685	1 072 474	1 182 265
Contribution aux émissions évitées de GES	TeqCO₂	1	EN16	6 459 598	6 436 092	7 547 365
dont Propreté – par la valorisation matière	TeqCO ₂	1	EN16	4 523 537	4 421 408	5 135 626
dont Propreté – par la valorisation énergétique (incinération)	TeqCO ₂	1	EN16	689 396	718 144	867 312
dont Propreté – par la valorisation énergétique (stockage)	TeqCO ₂	1	EN16	286 489	287 670	330 520
dont Propreté – par la valorisation énergétique des déchets dangereux	TeqCO ₂	1	EN16	76 319	87 225	91 234
dont Propreté – par les combustibles alternatifs préparés et fournis par SE	TeqCO ₂	1	EN16	819 295	855 226	1 093 049
dont Eau – par la valorisation énergétique	TeqCO ₂	1	EN16	64 562	66 418	29 624
Distribution & production d'eau potable						
Quantité d'eau souterraine prélevée	Mm ³	1	EN1	235	432	651
Quantité d'eau de surface prélevée	Mm ³	1	EN1	1 374	2 454	3 098
Nombre de stations de traitement d'eau potable	Nb	1	SE	1 888	1 193	1 209
Volume annuel produit (injecté sur le réseau)	Mm ³	1	SE	2 588	3 816	4 484
Volume d'eau potable distribuée	Mm ³	1	SE	1 581	2 659	3 089
Rendement technique des réseaux de distribution d'eau potable	%	1	SE	75	75,6	72
Longueur des réseaux	km	2	SE	147 892	187 403	240 621
Quantité de réactifs utilisés pour le traitement d'eau potable	T	1	EN1	91 969	98 102	115 658
Collecte & traitement des eaux usées						
Nombre total de stations d'épuration	Nb	2	EN26	1 643	1 773	2 267
Longueur des réseaux	km	2	EN26	67 247	94 196	113 441
Quantité d'eau usée traitée	Mm ³	2	EN26	1 978	2 998	3 189
Quantité de DBO entrant en station d'épuration	T	2	EN21	511 297	780 709	867 006
Quantité de DBO sortant de station d'épuration	T	2	EN21	65 259	60 094	77 638
Rendement épuratoire – quantité de DBO5 éliminée – des stations d'épuration	%	2	EN26	87	92,1	91
Quantité d'AZOTE entrant en station d'épuration	T	2	EN21	68 162	116 943	142 430
Quantité d'AZOTE sortant de station d'épuration	T	2	EN21	20 818	45 439	54 821

Nos performances environnementales, sociales et sociétales en 2011



Tableau des indicateurs et données reporting 2011

Indicateurs environnementaux

	Correspondance					
	Unité	NRE	GRI	2009	2010	2011
Rendement épuratoire – quantité d'AZOTE éliminée – des stations d'épuration	%	2	EN26	69	61	62
Quantités de réactifs utilisés dans le traitement d'assainissement	T	2	EN1	204785	80280	109472
Taux des eaux réutilisées après traitement	%	1	EN10	5	22	23
Taux de boues réutilisées (valorisées agronomiquement)	%	1	EN27	50	51,5	64,5

Activités des services de collecte

Nombre d'habitants desservis par la collecte	Nb	1	SE	46 591 065	50 406 498	56 796 911
Nombre de clients industriels et commerciaux desservis par la collecte	Nb	1	SE	464 985	432 948	435 209
Tonnage total de déchets ménagers et assimilés collectés	T	1	EN22	10 694 566	10 584 014	11 964 842
Tonnage total de déchets médicaux collectés	T	1	EN22	107 023	114 975	155 108
Tonnage total de déchets industriels et commerciaux collectés (DIB)	T	1	EN22	12 301 990	14 063 862	20 608 643
Tonnage de déchets dangereux collectés	T	1	EN22	1 708 972	2 116 103	2 284 682
Nombre total de camions de collecte de déchets, de nettoyage, d'assainissement	Nb	1	EN29	12 673	12 889	12 067
Taux du parc de camions roulant aux carburants alternatifs	%	1	EN29	5	4,5	5,0
Consommation mesurée de carburant par camion	m³/nb	1	EN3	13	14,2	16,4
Consommation moyenne de carburant à la tonne collectée	L/T	1	EN3	7	7,4	6,1

Activités de tri/recyclage

Nombre de stations de transfert	Nb	1	SE	268	251	279
Nombre de centres de tri/recyclage	Nb	1	SE	313	350	366
Tonnage entrant sur un centre de tri	T	1	EN22	11 268 741	10 895 071	11 993 860
Tonnage de matières valorisées sortant des centres de tri (hors monoflux)	T	2	EN22	6 745 448	6 365 145	7 697 380
Taux de refus	%	2	EN22	40	42	36
Tonnage directement dirigé vers les filières de recyclage à l'issue de la collecte (déchetterie, centre d'apport volontaire, transfert) sans passer dans un centre de tri-recyclage	T	1	EN22	1 868 217	2 505 150	3 556 283
Autres flux de matériaux issus de déchets valorisés ("monoflux")	T	2	EN22	1 816 925	2 265 505	2 020 752

Activités de compostage

Nombre de sites de compostage	Nb	1	SE	110	118	120
Tonnage entrant	T	1	EN22	1 606 711	1 582 983	1 751 312
Tonnage de compost produit	T	2	EN22	599 726	592 963	756 207
Tonnage de boues pour épandage traitées pour une valorisation matière	T	2	EN22	684 307	598 071	576 526
Efficacité apparente de la valorisation biologique	%	2	EN22	56	55	57

Activités de traitement thermique des déchets non dangereux

Nombre d'usines d'incinération des déchets urbains	Nb	1	SE	49	48	47
Tonnage de déchets incinérés	T	2	EN6	5 849 482	5 622 624	6 352 286
Émissions de Sox	T	1	EN20	220	271	380
Émissions de Nox	T	1	EN20	4 679	4 144	4 126

Tableau des indicateurs et données reporting 2011
 Indicateurs environnementaux

	Correspondance					
	Unité	NRE	GRI	2009	2010	2011
Émissions de poussières	T	1	EN20	64	42	39
Quantité de résidus d'épuration des fumées d'incinérateurs produites	T	1	EN22	263036	265358	281948
Taux de valorisation des mâchefers	%	2	EN22	84	84	88
Quantité d'énergie électrique produite	MWhe	1	EN6	2 613 717	2 397 906	2 621 521
Quantité d'énergie thermique vendue	MWth	1	EN6	921 237	1 041 261	1 610 427
Activités de stockage de déchets non dangereux (installations de stockage)						
Nombre d'installations de stockage de déchets (K1 + K2 + K3)	Nb	1	SE	142	138	130
Tonnage entrant en installations de stockage de déchets ménagers	T	1	EN22	16 953 253	16 889 430	16 416 905
Quantité de lixiviat traité	m³	1	EN22	2 761 055	2 779 180	2 909 129
Part de déchets stockés dans des installations équipées d'un système de captage et de traitement du biogaz	%	1	EN22	87	92,9	95,7
Quantité de méthane collecté et traité	Nm³	1	EN6	135 830 032	144 289 144	152 894 491
Quantité de méthane valorisé en énergie	Nm³	1	EN6	259 856 368	304 373 725	315 148 521
Quantité d'électricité produite à partir du biogaz	MWhe	1	EN6	673 316	691 901	741 363
Activités liées au traitement des déchets dangereux						
Nombre d'incinérateurs de déchets dangereux	Nb	1	SE	13	9	9
Nombre de plates-formes de déchets dangereux (prétraitement et transfert)	Nb	1	SE	137	141	154
Nombre d'installations de stockage de déchets industriels (décharges K1)	Nb	1	SE	14	15	15
Nombre de sites de traitement de déchets d'activités de soins	Nb	1	SE	10	5	6
Déchets dangereux traités – Total sans les sols contaminés	T	1	EN22	2 194 600	2 313 278	2 488 343
dont valorisés en cimenterie	T	1	EN22	463 106	494 597	514 883
dont incinérés	T	1	EN22	330 364	366 554	330 201
Tonnage de sols traités/valorisés	T	2	EN23	999 903	996 728	1 009 493
Quantité d'énergie alternative fournie par la valorisation de déchets sous forme de combustibles	TEP	1	EN22	217 496	227 034	290 168
Tonnage entrant en décharge K1	T	1	EN22	672 471	694 958	598 821
Activités liées aux déchets d'équipements électriques et électroniques						
Nombre de sites de traitement des déchets électriques et électroniques en fin de vie	Nb	1	SE	31	16	10
Tonnage entrant pour démontage/recyclage	T	1	EN22	25 876	20 498	18 317
Tonnage de matériaux valorisés après démontage	T	1	EN22	20 967	17 683	15 912
Total						
Total de déchets traités	T	1	SE	40 864 707	40 722 657	41 944 827
Produits vendus et emballages recyclés ou réutilisés	%	2	EN27	Aucun	Aucun	Aucun

Nos performances environnementales, sociales et sociétales en 2011

Indicateurs sociaux

	Vérification par les commissaires aux comptes		Valeur absolue			Valeur relative				
	Assurance modérée	Assurance raisonnable	NRE	GRI	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Répartition de l'effectif par division			1	LA1						
Eau Europe			1	LA1	11 851	24 402	23 302	18,0%	30,7%	29,0%
Déchets Europe			1	LA1	34 189	35 080	35 014	51,9%	44,1%	43,5%
International			1	LA1	19 250	19 424	21 429	29,2%	24,4%	26,6%
Services centraux			1	LA1	605	648	665	0,9%	0,8%	0,8%
Total			••	1 LA1	65 895	79 554	80 410	100%	100%	100%
Répartition de l'effectif par zone géographique			1	LA1						
France			1	LA1	32 398	34 948	35 654	49,2%	43,9%	44,3%
Europe (hors France)			1	LA1	21 295	32 347	31 141	32,3%	40,7%	38,7%
Amérique du Nord			1	LA1	3 281	3 347	3 362	5,0%	4,2%	4,2%
Amérique du Sud			1	LA1	269	252	238	0,4%	0,3%	0,3%
Afrique/Moyen-Orient			1	LA1	4 479	4 377	5 137	6,8%	5,5%	6,4%
Asie/Océanie			1	LA1	4 173	4 283	4 878	6,3%	5,4%	6,1%
Total			1	LA1	65 895	79 554	80 410	100%	100%	100%
Répartition de l'effectif par CSP			1	LA1						
Cadres			••	1 LA1	8 649	10 665	11 181	13,1%	13,4%	13,9%
Techniciens supérieurs et agents de maîtrise (TSM)			••	1 LA1	12 302	15 089	15 829	18,7%	19,0%	19,7%
Ouvriers, employés, techniciens (OET)			••	1 LA1	44 944	53 800	53 400	68,2%	67,6%	66,4%
Total			1	LA1	65 895	79 554	80 410	100%	100%	100%
Part des femmes dans l'effectif total			••	1 LA13						
Hommes			1	LA13	53705	64104	64471	81,5%	80,6%	80,2%
Femmes			1	LA13	12190	15450	15939	18,5%	19,4%	19,8%
Total			1	LA13	65 895	79 554	80 410	100%	100%	100%
Part des femmes dans l'encadrement			•	1 LA13						
Hommes			1	LA13	6 555	7 939	8 218	75,8%	74,4%	73,5%
Femmes			1	LA13	2 094	2 726	2 963	24,2%	25,6%	26,5%
Total			1	LA13	8 649	10 665	11 181	100%	100%	100%
Proportion des personnes handicapées dans l'effectif			7							
Pourcentage de collaborateurs handicapés par rapport à l'effectif total fin de période			7					1,5%	1,5%	1,5%


Indicateurs sociaux

	Vérification par les commissaires aux comptes		Valeur absolue						Valeur relative		
	Assurance modérée	Assurance raisonnable	NRE	GRI	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Répartition de l'effectif par type de contrat			1	LA1							
Contrats à durée indéterminée (CDI)			1	LA1				92,3%	91,3%	91,4%	
Autres contrats			1	LA1	17,7%	8,7%	8,6%				
Total			1	LA1	100,0%	100,0%	100,0%				
Emploi			1	LA2							
Turnover (1) • 1	LA2	7,4%	6,5%	6,7%							
Turnover volontaire (2) • 1	LA2	23,3%	3,0%	3,6%							
Taux d'embauche (3) • 1	LA2	215,7%	20,6%	21,6%							
Taux d'embauche en CDI (4)			1	LA2	246,1%	36,4%	39,0%				
Recrutements			1	LA2							
Nombre de recrutements externes en CDI			1	LA2	4 709	5 906	6 773				
Nombre de recrutements externes en CDD			1	LA2	5 498	10 316	10 601				
Total			1	LA2	10 207	16 222	17 374				
Conditions de travail			2	LA7							
Taux d'absentéisme (jours d'absence/personne) (5)			2	LA7	12,1	12,2	12				
Taux d'heures supplémentaires (6) 2	LA7	74,9%	4,4%	4,3%							
Sécurité au travail			5	LA7							
Nombre d'accidents mortels (collaborateurs) • 5	LA7	454									
Taux de fréquence (7)			5	LA7	15,35	16,28	14,06				
Taux de gravité (8)			5	LA7	0,64	0,68	0,66				
Formation			6	LA10							
Pourcentage effectif formé • • 6	LA10	1059,7%	61,2%	69,4%							
Nombre annuel d'heures de formation par personne formée			6	LA10				23	26	24	
Dépenses moyennes de formation par personne formée			6	LA10				579 €	532 €	550 €	
Répartition des heures de formation par thème 6	LA10										
Technique des métiers			6	LA10	1030,6%	28,4%	24,5%				
Qualité, environnement et sécurité 6	LA10	1041,7%	36,6%	40,4%							
Langues			6	LA10	104,1%	5,2%	5,4%				
Autres			6	LA10	1023,6%	29,8%	29,7%				

(1) Turnover : nombre de licenciements et de démissions/effectif moyen – (2) Turnover volontaire : nombre de démissions/effectif moyen – (3) Taux d'embauche : nombre de recrutements en CDI et en CDD/effectif moyen – (4) Taux d'embauche en CDI : nombre de recrutements en CDI/nombre de recrutements en CDI et CDD – (5) Sur la base d'une durée théorique de 8 jours par jour – (6) Taux d'heures supplémentaires : nombre d'heures supplémentaires/nombre d'heures travaillées – (7) Taux de fréquence : nombre d'accidents avec arrêts x 1000000/nombre d'heures travaillées – (8) Taux de gravité : nombre de journées indemnisées x 1000/nombre d'heures travaillées.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE REPORTING ET PÉRIMÈTRE

BALISES GRI – 2.5 – 2.9 – 3.1 – 3.2 – 3.3 – 3.5 – 3.6 – 3.7 – 3.8 – 3.10 – 3.11

SUEZ ENVIRONNEMENT exerce des métiers différents, qui font appel à des process techniques extrêmement variés : collecte et transfert de déchets, avec un parc roulant constitué de plusieurs milliers de véhicules, procédés chimiques, thermiques, biologiques, mécaniques, etc., qui sont mis en œuvre au travers de plusieurs milliers d'installations. Cette grande diversité technique rend plus complexe la mise en œuvre des démarches de développement durable, et surtout la définition, la diffusion et la stabilisation des indicateurs et le calcul et le recueil des données chiffrées.

SUEZ ENVIRONNEMENT poursuit ses efforts vers une rigueur accrue pour disposer de données fiables et auditées et être en mesure de rendre compte de l'amélioration continue de sa performance. En particulier, les indicateurs qui correspondent aux différents engagements ont été définis avec soin pour couvrir le plus complètement possible le domaine considéré.

Comme pour les éditions précédentes, les indicateurs de performance de ce rapport sont reportés hors SITA Waste Services et hors Agbar²¹. La cohérence avec les autres documents (rapport d'activité, document de référence) est assurée par la présentation des valeurs incluant ces deux filiales en notes de bas de page.

Éléments méthodologiques sur le reporting environnemental 2011

Sur les données environnementales publiées dans le présent rapport, il convient de préciser les éléments suivants :

1. Périmètre

Les chiffres publiés dans ce rapport concernent exclusivement les sociétés consolidées en intégration globale (IG), sociétés pour lesquelles SUEZ ENVIRONNEMENT Company détient le contrôle opérationnel en capital et en management (hormis les chiffres sur les populations desservies qui sont fournis pour l'ensemble du périmètre de reporting financier du Groupe). Dès lors qu'une société entre dans le périmètre des sociétés en IG, ses données environnementales sont intégrées à hauteur de 100% quel que soit le pourcentage de détention du capital. Le périmètre est figé au 30 juin de l'année de l'exercice. Pour les cessions intervenant après cette date, il est prévu que l'entité remplisse le questionnaire environnemental avec les données disponibles jusqu'à la cession. Les acquisitions réalisées après le 30 juin ne sont normalement pas prises en compte, sauf exception constituée par des entités notables en taille et qui ont une influence significative sur l'ensemble du périmètre.

Les entités juridiques incluses dans le périmètre de reporting environnemental sont celles dont l'activité est pertinente en termes d'impact environnemental (sont donc notamment exclues les activités financières, de construction et d'ingénierie, des entités comme Safège, Fairtec, OIS, etc.). Les contrats de gestion des services d'eau de type Management Contracts comme les contrats d'Alger et de Jeddah ne sont pas inclus dans le reporting environnemental. Les centres de stockage fermés après 1999 reportent des données.

Note

21.

À l'exception de l'indicateur relatif à l'engagement 8 (taux de fréquence et de gravité des accidents du travail qui intègre SITA Waste Services).



Métiers de la propreté

Le rapport couvre les filiales basées :

- en Europe : Allemagne, Belgique, Finlande, France (y compris île de la Réunion et Guadeloupe), Espagne, Portugal, Grande-Bretagne, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, et les activités de traitement de déchets industriels dangereux (France, Belgique, Allemagne, Pays-Bas, Italie, Espagne) ;
- en Asie-Pacifique : Turquie, Chine, Australie ;
- en Afrique du Nord et Moyen Orient : Maroc et Emirats Arabes Unis.

La gestion des déchets inclut la collecte, le tri et le recyclage, la valorisation matière, biologique ou énergétique, l'incinération, l'enfouissement en décharge, le traitement des déchets dangereux y compris la dépollution des sols.

Métiers de l'eau

Le rapport couvre les contrats situés :

- en Europe : Allemagne, Espagne, France, Grande-Bretagne, Portugal, République tchèque, Slovaquie, Italie ;
- en Asie-Pacifique : Australie, Chine, Nouvelle-Zélande, Indonésie, Inde ;
- en Amérique du Nord : États-Unis, Mexique ;
- en Amérique du Sud : Chili, Colombie ;
- en Afrique du Nord et au Moyen-Orient : Maroc, Algérie, Égypte, Jordanie, Qatar.

Le rapport recouvre l'ensemble des activités du cycle de l'eau, notamment le traitement et la distribution d'eau potable, la collecte et l'épuration des eaux usées et le traitement et la valorisation des boues.

2. Outil de reporting

SUEZ ENVIRONNEMENT utilise depuis 2003 une solution informatique de reporting environnemental développée par GDF SUEZ en coopération avec la société Enablon. Cette application permet la gestion et la documentation du périmètre de reporting environnemental, la saisie, le contrôle et la consolidation des indicateurs, l'édition de rapports et, enfin, la mise à disposition ou la production de la documentation nécessaire à la collecte des données et au contrôle de la remontée de l'information.

3. Procédures

À l'exception de la définition du périmètre, SUEZ ENVIRONNEMENT applique, pour la remontée des informations environnementales, les procédures et instructions définies par GDF SUEZ. Celles-ci se composent d'une procédure et d'instructions génériques déployées aux niveaux appropriés du processus de reporting. Ces procédures ont été transcrites en procédures et en indicateurs adaptés au niveau de SUEZ ENVIRONNEMENT. Le déploiement des procédures et des instructions à travers l'ensemble du Groupe repose sur un réseau de correspondants et de coordinateurs environnement dûment mandatés par les responsables de chaque entité de saisie. Ces procédures et ces instructions de travail au niveau Groupe et filiales décrivent en détail les phases de collecte, de contrôle, de consolidation, de validation et de transmission des données environnementales aux différents niveaux de l'organisation ainsi que les règles de consolidation et de définition du périmètre. Elles sont assorties de documents techniques fournissant des lignes directrices méthodologiques pour le calcul de certains indicateurs. L'ensemble de la documentation est disponible sur simple requête auprès de la Direction Technique – Département environnement et évaluation de la Performance.

Éléments méthodologiques sur le reporting social 2011

1. Périmètre

Les analyses sociales effectuées dans ce rapport concernent exclusivement les entités consolidées en Intégration Globale (IG), sociétés pour lesquelles SUEZ ENVIRONNEMENT Company détient le contrôle, en capital et en management. Dès lors qu'une société entre dans le périmètre des sociétés en IG dans les comptes de SUEZ ENVIRONNEMENT Company, ses données sociales sont intégrées à hauteur de 100 % quel que soit le pourcentage de détention du capital. À chaque indicateur est attaché un périmètre de restitution correspondant à la couverture de l'indicateur visé en pourcentage de l'effectif Groupe (effectif des sociétés en intégration globale dans les comptes de SUEZ ENVIRONNEMENT Company). En effet, certaines sociétés peuvent ne pas avoir communiqué leurs données ou encore l'information remontée peut présenter certaines incohérences, nous conduisant alors à exclure les données en question du périmètre de restitution. Au titre de 2011, le périmètre de restitution est de 100% pour l'ensemble des indicateurs.



2. Outils et méthodes

Le reporting social s'appuie :

- un réseau de 220 personnes dans le monde, qui collectent et contrôlent les indicateurs de leur(s) entité(s) lors de chacune des campagnes trimestrielles de reporting social. Environ 250 liasses (IG) sont ainsi remontées chaque trimestre, correspondant aux données de plus de 400 sociétés ;
- le Guide Utilisateur, qui rassemble l'ensemble des définitions et des procédures qui composent le référentiel commun au Groupe, soit une cinquantaine d'indicateurs primaires dont les différents critères de collecte (par tranche d'âge, par sexe...) conduisent à disposer d'environ 250 indicateurs sociaux. Ce guide est traduit en 7 langues : allemand, anglais, espagnol, italien, néerlandais, polonais et portugais. Il est diffusé à l'ensemble des contributeurs ;
- l'outil de consolidation financière Magnitude qui, via une liasse dédiée aux indicateurs sociaux, permet la collecte, le traitement et la restitution de données saisies par les entités juridiques locales, filiales du Groupe. À chacune de ces entités est attribuée, y compris dans la phase DRH, la méthode de consolidation financière : intégration globale (IG), intégration proportionnelle (IP) et mise en équivalence (MEE). Un module d'autoformation en ligne sur Magnitude est mis à la disposition des contributeurs.

3. Consolidation et contrôle interne

Une fois collectées, les données sont consolidées par les filiales et par la Direction des Ressources humaines (DRH) du Groupe selon des procédures et des critères clairement définis. Le contrôle interne de ces données est assuré lors des étapes suivantes :

- contrôles automatiques : les liasses Magnitude intègrent un certain nombre de contrôles automatiques qui permettent aux contributeurs de fiabiliser les informations



- saisies au niveau le plus fin. Les contributeurs ont en outre la possibilité d'intégrer dans les liasses des commentaires permettant d'expliquer des évolutions significatives ou des situations spécifiques aux entités ;
- contrôles au niveau des filiales : les principales filiales procèdent aux contrôles de cohérence des données de leurs entités ;
 - contrôles au niveau de la DRH Groupe : la DRH Groupe pratique à son tour des contrôles de cohérence sur les données de l'ensemble des entités. Ces contrôles consistent notamment à analyser l'évolution dans le temps des indicateurs. En cas d'évolution significative, le contributeur concerné est sollicité pour une analyse plus approfondie, qui peut conduire à une correction.

4. Précisions et limites méthodologiques

- Sur les données publiées dans le présent rapport, il convient de préciser les points suivants :
- à la différence du reporting social, le reporting Santé Sécurité prend en compte des critères de contrôle opérationnel ou de fiabilité des données. Cette situation entraîne une légère différence dans le périmètre des effectifs couverts par les deux reporting ;
 - la répartition des effectifs par zone géographique correspond à celle du périmètre financier IFRS. Ainsi, bien que localisé en dehors de l'Europe, un certain nombre de sociétés d'Agbar sont affectées à l'Espagne. L'effectif concerné est estimé à 1900 collaborateurs ;
 - compte tenu des délais, les données concernant la formation et les heures travaillées ne sont pas toujours finalisées et portent donc sur la situation réalisée la plus récente. À noter que les données collectées pour l'entité Agbar (9550 collaborateurs) sont celles au 30 novembre 2011 dans la mesure où les données au 31 décembre 2011 n'étaient pas encore disponibles ;
 - au titre de la formation, une partie des progressions des nombres d'heures et de stagiaires constatées entre 2010 et 2011 provient d'efforts conduisant à une meilleure

remontée des éléments dans certaines entités, ainsi que de l'intégration d'heures de sessions e-learning dans les cas où les programmes concernés sont significatifs et font l'objet d'un suivi fiable.

Contrôle externe

- Dans la continuité des précédents exercices menés au sein du Groupe SUEZ et de ses branches jusqu'en 2007, le Groupe avait confié aux services spécialisés des commissaires aux comptes une mission de vérification de quatre indicateurs sociaux au titre de 2008. Depuis 2009, le Groupe a renouvelé cette demande en portant à quatorze le nombre d'indicateurs certifiés. Ceux-ci sont indiqués par les caractères spéciaux •• (assurance raisonnable) et • (assurance modérée) dans les tableaux situés pages 72 et 73.
- en 2011, afin d'anticiper les impacts de l'article 225 de la loi Grenelle 2, le groupe GDF SUEZ a demandé aux commissaires aux comptes de conduire des travaux de vérification complémentaires notamment sur les 5 indicateurs suivants : nombre de recrutements en CDI de collaborateurs de moins de 25 ans, nombre de recrutements en CDI de collaborateurs de 50 ans et plus, nombre d'heures d'absence, nombre de contrats en alternance, et nombre de salariés handicapés recrutés au cours de l'année. Dans le cadre de ce processus de remontée des données relatives à ces indicateurs, SUEZ ENVIRONNEMENT a fait l'objet d'une revue. ○

RAPPORT D'EXAMEN DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR CERTAINS INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ ENVIRONNEMENT Company, nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée et raisonnable sur les indicateurs environnementaux et sociaux sélectionnés par SUEZ ENVIRONNEMENT Company et identifiés par les signes ● ou ●● page 63 pour l'exercice 2011 et au niveau du groupe ("les données").

Ces données ont été préparées sous la responsabilité de la Direction Générale de SUEZ ENVIRONNEMENT Company conformément au référentiel interne composé de l'ensemble des procédures relatives au reporting :

- des données environnementales,
- des données sociales,

qui est consultable auprès du département environnement et évaluation de la performance, de la direction de la performance ressources humaines et de la direction santé sécurité et dont un résumé figure sur le site internet de SUEZ ENVIRONNEMENT (ci-après "le référentiel"). Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur ces données. Les conclusions formulées ci-après portent sur ces seules données et non sur l'ensemble du rapport Engagements & Performances 2011.

Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux selon la doctrine professionnelle applicable.

Assurance modérée

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes, conduisant à une assurance modérée que les données²² sélectionnées, signalées par le signe ●, ne comportent pas d'anomalies significatives. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus. Ces diligences concernent les données consolidées au niveau groupe ; elles ne portent pas sur les taux de couverture qui les accompagnent.

Assurance raisonnable

Pour les données²³ signalées par le signe ●●, le degré de précision de la mesure et la réalisation de travaux de même nature mais plus approfondis que ceux décrits précédemment, et en particulier en ce qui concerne les sondages, nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable.

- Nous avons apprécié le référentiel au regard de sa pertinence, sa fiabilité, son objectivité, son caractère compréhensible et son exhaustivité.
- Nous avons mené des entretiens auprès des personnes concernées par l'application du référentiel au département environnement et évaluation de la performance, à la direction de la performance ressources humaines et à la direction santé sécurité au siège, et au sein des entités auditées.
- Nous avons réalisé des travaux de détail sur 12 sites appartenant à 8 entités²⁴ sélectionnées pour les données environnementales, représentant en moyenne 81 % des données consolidées SUEZ ENVIRONNEMENT Company, et auprès de 11 entités sélectionnées²⁵ pour les données sociales, représentant 53 % des effectifs consolidés SUEZ ENVIRONNEMENT Company.
- En outre, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et des tests de cohérence au niveau de 5 entités supplémentaires pour le reporting environnement.
- Nous avons testé par sondages les calculs et vérifié la remontée des données aux différents niveaux de consolidation.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, aux experts en environnement et développement durable de notre cabinet, sous la responsabilité de M. Eric Duvaud.

Commentaires sur les procédures

Les processus de remontée des données environnementales et sociales de la société SUEZ ENVIRONNEMENT Company appellent de notre part les commentaires suivants :



Reporting environnement

– Le processus de reporting a fait l’objet de plusieurs évolutions significatives en 2011, avec notamment l’accélération des délais de remontée des données et l’extension du périmètre de reporting à de nouvelles entités (au sein d’Agbar). Par ailleurs, le référentiel a évolué sur plusieurs points, dont le suivi des consommations de carburants et des émissions de GES. Ces évolutions nécessitent un renforcement des contrôles de la correcte application des procédures. Le dispositif de contrôle interne mis en place doit être renforcé au niveau des BU pour l’ensemble des indicateurs environnementaux, et notamment pour l’indice linéaire de perte du réseau d’eau potable et pour le calcul du chiffre d’affaires rentrant dans l’indicateur des consommations totales d’énergie primaire et secondaire rapportées au chiffre d’affaires.

Reporting social

– Le renforcement du dispositif de contrôle interne, engagé depuis plusieurs exercices, doit être poursuivi sur l’ensemble des entités, en particulier dans le cas d’entrée ou de sortie du périmètre, et pour les indicateurs “pourcentage de l’effectif formé” et “nombre d’heures de formation”.

Notes

22. Ces données sont les suivantes [La contribution aux données groupe, des entités sélectionnées pour nos travaux est mentionnée entre parenthèses] : Proportion de femmes dans le management (46%) ; Pyramide des âges (de 47% à 64% selon les tranches d’âge) ; Turnover (50%) ; Taux de démission (45%) ; Taux d’embauche (36%) ; Taux de fréquence (TF) des accidents au travail (par heure travaillée) (44%) ; Taux de gravité (TG) (39%) ; Nombre d’accidents mortels (50%).

23. Ces données sont les suivantes [La contribution aux données groupe, des entités sélectionnées pour nos travaux est mentionnée entre parenthèses] : Capacités installées pour la valorisation énergétique renouvelable (100%) ; Génération d’énergie renouvelable (98%) ; Consommations totales d’énergie primaire et secondaire rapportée au chiffre d’affaires (68%) ; Emissions directes et indirectes de gaz à effet de serre (90%) ; Distribution d’eau potable – indice linéaire de pertes du réseau d’eau potable (rapporté à la quantité

Conclusion

Assurance modérée

Sur la base de nos travaux, nous n’avons pas relevé d’anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les données signalées par le signe ● ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel mentionné.

Assurance raisonnable

Nous exprimons une réserve sur les données suivantes : L’indicateur “Consommations totales d’énergie primaire et secondaire rapportées au chiffre d’affaires” présente une incertitude importante en raison des nombreuses anomalies qui ont été identifiées et corrigées au sein de plusieurs entités.

Sur la base de nos travaux et sous la réserve exposée ci-dessus, les données signalées par le signe ●● ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel mentionné. ○

Paris-La Défense, le 20 avril 2012

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

Charles-Emmanuel Chosson

Pascal Macioce

d’eau potable injectée dans le réseau) (48%) ; Nombre d’employés total (53%) ; Effectif cadre (44%) ; Effectif non cadre (55%) ; Taux de mixité - proportion de femmes dans l’effectif (52%) ; Nombre annuel d’heures de formation par employé (53%) ; Proportion de collaborateurs ayant bénéficié d’une formation (52%).

24. Degrémont (sites de Gabal et Samra), United Water (sites de Burbank et Idaho), Agbar (site de Aguas de Murcia), SITA France (BU, revue de Région Centre Ouest, sites de SMECO

Pontmain et K2 Les Aubrais) et TERIS France (BU et site de SCORI Airvault), SITA UK (BU, revue de Processing North West, sites de Kirklees EFW et Jameson Road Landfill), SITA Treatment (BU et site de WOS Hautrage), SITA Czech Republic (BU et site de Nemcice Hanou Landfill).

25. SITA France (BU, et régions Sud, Centre Est et Ile-de-France), SITA République Tchèque, SITA UK, Lyonnaise des Eaux France, Lydec, SITA Allemagne, SITA Pologne, SITA Nederland BV, Eurawasser, United Water, Agbar.



Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que **SUEZ ENVIRONNEMENT** a présenté son rapport "Développement Durable - Engagements et Performances 2011" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application B+.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3.1 ont été appliquées dans le rapport de développement durable soumis.

La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3.1 du GRI.

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

Amsterdam, le 27 avril 2012

Nelmara Arbex
Directrice générale adjointe
Global Reporting Initiative



Le "+" a été ajouté à ce Niveau d'Application car <org ame> a soumis (une partie de) ce rapport pour vérification externe. GRI respecte le jugement du rédacteur concernant le choix des auditeurs externes et la portée de la vérification.

Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau, il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable le plus appliqué dans le monde, et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale. www.globalreporting.org

Clause d'exclusion: Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, le 18 avril 2012. GRI exclut explicitement tout changement qui ont été apporté à ce type de matériel ultérieurement.

NOTATIONS EXTRA-FINANCIÈRES



Rendre compte des performances réalisées

Pour communiquer sur ses performances économiques, sociales, sociétales et environnementales, SUEZ ENVIRONNEMENT applique les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI). Cet organisme, créé en 1997 à l'initiative conjointe de l'organisation non gouvernementale américaine CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) et du PNUE (Programme des Nations-unies pour l'Environnement), a défini des critères pertinents pour permettre aux entreprises de réaliser leurs rapports de développement durable avec transparence et précision.

Le bilan "Engagements & Performances", publié par SUEZ ENVIRONNEMENT en 2011 a été vérifié par le GRI et noté [B+]. Cette publication vise à informer l'ensemble des parties prenantes du Groupe des progrès qu'il a accomplis, au regard de ses 12 engagements en matière de développement durable. Elle en détaille les enjeux et fournit des données chiffrées. Le tableau de correspondance avec l'index GRI est disponible sur : <http://www.suez-environnement.fr> > Développement durable > Notation extra-financière

Évaluer précisément les politiques mises en œuvre

SUEZ ENVIRONNEMENT est régulièrement évalué par des agences de notation extra-financières. Pour cela, ces dernières utilisent l'information publique (publications officielles, informations émanant des parties prenantes...) et les réponses du Groupe à leurs questionnaires. Ces notations sont devenues des instruments essentiels à la fois pour le pilotage stratégique et la mise en œuvre opérationnelle, mais également comme élément de dialogue avec leurs parties prenantes : marchés, investisseurs, société civile, institutions, associations.

Les nombreuses initiatives de développement durable lancées par SUEZ ENVIRONNEMENT lui valent d'intégrer plusieurs indices prestigieux. Ces indices de développement durable sont les premiers indices mondiaux d'évaluation de performance économique et

financière des entreprises leaders en matière de développement durable.

L'intégration de ces indices est perçue comme une référence par les parties prenantes, les analystes et les actionnaires.

– les indices Dow Jones Sustainability Index World et Dow Jones Sustainability Index STOXX depuis 2009.

Ces deux indices sont les références mondiales des investisseurs socialement responsables. Le Groupe est entré dans ces indices prestigieux grâce à une évaluation menée par l'agence de notation extra-financière SAM.

SAM a d'ailleurs présenté, le 26 janvier 2012, la 9^e édition de son rapport annuel dénommé The Sustainability Yearbook 2012.

Au programme : une présentation des entreprises reconnues comme leaders en matière de durabilité dans chacun des 58 secteurs répertoriés. SUEZ ENVIRONNEMENT fait partie des entreprises sélectionnées parmi les 2500 sociétés analysées, et obtient une médaille d'or pour ses initiatives dans le domaine de l'eau. Cette notation vient récompenser les performances du Groupe dans la saisie des opportunités et dans la gestion des risques découlant des développements économiques, environnementaux et sociaux.

– les indices Advanced Sustainable Performance Indices Eurozone et Ethibel Sustainability Indices Excellence Europe, depuis 2010,

Ces trois indices placent le Groupe parmi les 120 sociétés les mieux notées de la zone euro sur la base des évaluations Vigeo, et parmi les 200 meilleures entreprises européennes en matière d'entrepreneuriat durable.

– l'indice FTSE4Good depuis 2011, suite à l'évaluation de l'agence de notation Ethifinance. Le Groupe s'est distingué pour la qualité de ses performances environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). ○



POUR ALLER PLUS LOIN

Autres publications :



Lyonnaise des Eaux

www.lyonnaise-des-eaux.fr/developpement-durable



Degrémont

www.degremont.fr/fr/engagements/environnement/gestion-durable-de-la-ressource-en-eau



NUOVE ACQUE

www.nuoveacque.it/societa_bilancio.asp?menu=1



United Water

www.unitedwater.com/sustainable-development.aspx

www.unitedwater.com/uploadedFiles/Corporate_Content/50/Publications/Environmental_Charter_FINAL.pdf



Agbar

http://www.agbar.es/pdf/2010_IRC_english.pdf



Macao Water

www.macaowater.com/images/ar/2010Full.pdf



Lydec

www.lydec.ma/html/visite.htm



SITA France

www.sita.fr/fr/a-la-une/publications/publications/



SITA NEWS

www.sita.be/media/documents/rapport_de_durabilite_sita_2010_fr.pdf



SITA UK

www.sita.co.uk/downloads/SITAUK-SustainabilityReport2010-1107-web.pdf



Autres informations en matière de développement durable

www.suez-environnement.fr/developpement-durable/
www.developpementdurable.suez-environnement.com/fr/accueil/



Contact développement durable

thomas.perianu@suez-env.com





Pour en savoir plus sur le développement durable chez SUEZ ENVIRONNEMENT et au sein de ses filiales, mais aussi pour nous poser vos questions, reportez-vous aux liens et aux adresses ci-contre.







Coordination

Direction de la Communication
de SUEZ ENVIRONNEMENT

Rédaction

Direction du Développement Durable
de SUEZ ENVIRONNEMENT

**Conception graphique
et réalisation**

M&CSAATCHI.CORPORATE
mcsaatchicorporate.com

Crédit illustration

Charlotte Trounce/YCN

Crédit photographique

Julien Magre/Picture Tank

Gravure et fabrication

Compos Juliot et LABEL PPS

Impression

Comelli

Ce document a été réalisé par
un imprimeur écoresponsable sur
du papier fabriqué à partir de bois
issu de forêts gérées durablement.





SUEZ ENVIRONNEMENT
Tour CB21 – 16, place de l'Iris
92040 Paris La Défense Cedex
Tél. : +33 (0)1 58 81 20 00
Fax : +33 (0)1 58 81 25 00
www.suez-environnement.fr

