



RAPPORT RSE INTÉGRÉ 2018



À PROPOS DE CE RAPPORT

Le rapport RSE intégré 2018 présente la façon dont Saur exerce sa mission pour accompagner durablement ses clients et les territoires, tout en alliant responsabilité, performance et innovation.

Inspiré de la « pensée intégrée » proposée par l'IIRC (*International integrated reporting council*), le rapport s'inscrit dans une démarche de transparence. Ce document fournit une vision globale du Groupe et de son environnement : son modèle d'affaires, son ambition, la façon dont l'entreprise crée de la valeur financière et extra-financière, pour elle-même et ses territoires d'implantation, sa gestion des risques et opportunités.

Favorisant la lisibilité de la trajectoire stratégique du Groupe, ce rapport a pour objectif de permettre aux parties prenantes et aux investisseurs de mieux comprendre et d'analyser la performance globale de l'entreprise.

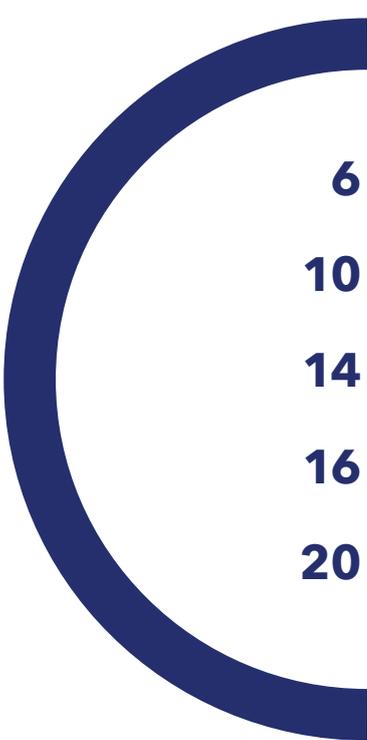
Porté par les instances dirigeantes du Groupe, le rapport a été réalisé grâce à l'implication active de plusieurs directions fonctionnelles, notamment lors d'ateliers de travail.

Le présent rapport porte exclusivement sur les activités de « pure player » de l'eau du Groupe (exploitation, ingénierie et travaux).



ÉDITORIAL 2

PROFIL du Groupe **4**



6 Notre **MODÈLE ÉCONOMIQUE**

10 Notre **ÉCOSYSTÈME**

14 Notre **STRATÉGIE**

16 Notre **GOVERNANCE**

20 Notre **PERFORMANCE**

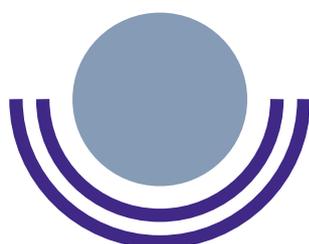


Un acteur dédié à l'**EAU 22**

Proche des **CLIENTS 27**

Proche des **TERRITOIRES 30**

Proche des **COLLABORATEURS 34**



38 **INDICATEURS** extra-financiers



L'EAU nous rapproche



Si l'eau nous rapproche, c'est qu'elle établit le lien entre nous et la collectivité, entre nous et le consommateur final, entre nous et l'écosystème territorial. »

L'entreprise a besoin aujourd'hui, encore plus qu'hier, d'apporter du sens à son action, de lui rendre sa dimension d'aventure collective. Si une entreprise privée a vocation à faire des bénéfices, elle a une responsabilité plus large, que la récente loi Pacte (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises) est venue rappeler : celle de se définir par rapport à l'intérêt général, de prendre en compte les enjeux à long terme en matière d'environnement, d'économie et de cohésion sociale.

Saur pourrait se contenter d'être perçu comme un professionnel fiable, au savoir-faire technique reconnu de ses partenaires. Le risque serait de passer à côté de ce qui fait notre singularité. Dans le métier que nous avons le privilège d'exercer, au cœur de l'environnement, nous avons choisi d'ancrer notre projet de développement et d'imaginer le service de l'eau de demain dans une vision systémique. Les passerelles, les intermédiations, les convergences d'intérêts font que le destin de notre entreprise est lié à celui de nos parties prenantes. Nous formons un tout indissociable.

Par cette vision holistique, nous marquons notre différence. Si l'eau nous rapproche, c'est qu'elle établit le lien entre nous et la collectivité, entre nous et le consommateur final, entre nous et l'écosystème territorial.

Nous nous engageons dans une relation repensée au travers de nouveaux modes d'organisation, de nouveaux services, afin que la gestion de l'eau soit plus participative, résiliente et performante. Nous avons là un objectif partagé, avec une dimension environnementale évidente, la matière première de notre métier étant la ressource en eau. Nous devons la gérer comme un bien commun, en prenant en compte tous les indices de positivité : la gestion frugale et circulaire des ressources, la réduction de notre empreinte carbone... Nous devons également développer notre création de valeur sociale (politique de rémunération, engagement et satisfaction des collaborateurs, développement des compétences...), sans oublier notre empreinte sociétale sur le territoire (contribution économique, emploi et insertion professionnelle, développement de partenariats...).

Je suis convaincu que, dans un avenir plus proche qu'on ne le croit, une vraie différence existera entre les entreprises engagées dans la prise en compte des enjeux de société et celles qui ne le sont pas. C'est ce qui générera la préférence. Qu'une entreprise plus inclusive, contributive, en quête d'une performance globale sera plus compétitive. Qu'elle saura davantage séduire ses clients, ses investisseurs, ses collaborateurs. N'est-ce pas le sens de l'histoire lorsque les plus grands fonds

d'investissement opèrent un nettoyage de leur portefeuille pour se recentrer sur des entreprises qui intègrent dans leur stratégie les questions environnementales, sociales et de gouvernance ? Il faut s'attendre à ce que demain consommateurs et citoyens utilisent leur smartphone pour connaître le score de durabilité de l'entreprise. Et si nous attendons demain, il sera trop tard.

Aux côtés de notre nouvel actionnaire EQT, qui considère la durabilité comme une partie intégrante de son modèle d'entreprise, nous avons construit notre projet stratégique Initiative 2023 avec cette ambition d'agir dans le respect des territoires en y associant l'ensemble de ceux qui les font vivre. Ce rapport RSE intégré est le reflet de nos engagements et de cette volonté d'avoir une vision globale de notre activité. Notre marge de progression est encore importante, nous en sommes conscients, mais la voie est tracée et nous ne nous en détournerons pas.

Gardons à l'esprit ce que l'on entendait déjà au sommet de la Terre de Johannesburg en 2002 : « *Il n'y aura pas d'entreprises qui gagnent dans un monde qui perd* ».

Louis-Roch BURGARD
Président exécutif

PROFIL du Groupe

Acteur de la gestion des services de l'eau et de l'assainissement, Saur accompagne les collectivités locales et les industriels dans leurs projets d'aménagement (ingénierie, travaux, exploitation). « Pure player » de l'eau, le Groupe exerce sa mission en faisant preuve d'innovation, d'agilité technique, organisationnelle et humaine pour répondre aux grands enjeux de l'eau et contribuer à faire de cette ressource, un bien de qualité, préservé et accessible à tous.

NOS MÉTIERS



FOURNIR DE L'EAU POTABLE

Production, traitement, distribution et gestion des services d'eau potable en développant des solutions de préservation de la ressource et en assurant une qualité sanitaire irréprochable de l'eau distribuée.

1 800
usines de production d'eau
potable exploitées

180 000 km
de conduites d'eau potable
exploités

700 millions de m³
d'eau produits par an



TRAITER LES EAUX USÉES

Collecte et traitement des eaux usées et des sous-produits d'épuration au bénéfice de la protection des écosystèmes aquatiques et de l'économie circulaire.

2 800
usines de traitement des eaux
usées exploitées

50 000 km
de canalisations d'eaux usées et
pluviales exploités

500 millions de m³
d'eau assainis par an



CONSTRUIRE DES OUVRAGES LIÉS À L'EAU

Ingénierie et construction d'ouvrages de traitement de l'eau conjuguant performance, innovation et évolutivité. Pose, réhabilitation et entretien de canalisations.

750 km
de réseaux posés par an
par Cise TP

1 100
chantiers de canalisations par an
par Cise TP

3 000
usines construites clés en main
par Stereau

NOS CHIFFRES CLÉS 2018

(Activités de « pure player » de l'eau)



12 millions

d'habitants desservis dans le monde



7 000

collectivités partenaires



8 300

collaborateurs



1,3 milliard

d'euros de chiffre d'affaires

SAUR DANS LE MONDE



Notre MODÈLE ÉCONOMIQUE

En faisant le choix, en 2017, d'un positionnement de « pure player » des services de l'eau, Saur affirme sa volonté de focaliser ses capacités d'innovation, de recherche et d'investissement pour développer une offre différente et sur-mesure en réponse aux défis d'un secteur de l'eau en pleine mutation. Saur se transforme et réinvente son métier pour accompagner les collectivités et les industriels, en France comme à l'international, dans la gestion durable de l'eau, en s'appuyant sur une relation partenariale alliant la mise à disposition des savoir-faire et technologies de pointe du Groupe et le contrôle renforcé du service par le client.

100% EAU



Fournir de l'eau potable

Un service vital

L'eau est un besoin essentiel à la vie, une « matière vivante » transportée souvent sur de longues distances. Issue de captages, d'eaux de surface ou de nappes phréatiques, elle est rendue potable dans nos usines de traitement avant d'être distribuée au travers d'un réseau de conduites surveillées en continu à l'aide de capteurs. Elle nécessite une attention de tous les instants pour être livrée à domicile, 24h/24, en quantité suffisante et en qualité constante, en conformité avec les paramètres bactériologiques et physico-chimiques réglementaires.

Lorsque l'eau parvient au domicile du consommateur final, elle est le fruit d'un travail de l'ombre de plusieurs milliers de professionnels.

pour les épurer avant de réalimenter les rivières et retenues ou les réutiliser pour des usages réglementés. Placés en amont et sur la station, des objets connectés s'assurent en temps réel du bon fonctionnement des installations et de la qualité des rejets.



Construire des ouvrages liés à l'eau

Une mission d'aménagement du territoire

Poser ou réhabiliter les réseaux d'eau potable, d'eaux pluviales et d'eaux usées, les raccorder aux installations de traitement, construire des usines de production d'eau potable, de traitement des eaux usées et des eaux industrielles... Nous faisons bénéficier nos clients de l'expérience de Stereau et Cise TP, nos filiales ingénierie et travaux, pour construire des installations conciliant amélioration de la desserte, performances de traitement et respect des parties prenantes.

La gestion du cycle de l'eau nécessite des équipements adaptés aux spécificités hydrauliques et géographiques de chaque territoire, ainsi qu'à la qualité initiale de la ressource. Nous nous devons d'élaborer des réponses techniques et financières sur-mesure, à la fois innovantes et évolutives.



Traiter les eaux usées

Un enjeu environnemental essentiel

Les eaux usées doivent être rendues au milieu naturel en respectant des normes de qualité qui tiennent compte de la sensibilité du milieu récepteur. Le traitement que nous opérons contribue à la préservation des écosystèmes aquatiques et de la biodiversité. Les eaux usées sont collectées puis transportées jusqu'aux stations de traitement,

NOS FONDAMENTAUX

Un ancrage local fort et une proximité entretenue au quotidien

Saur a construit sa proximité dans les territoires depuis plus de 80 ans au service de ses clients, collectivités et industriels. Cet ancrage local permet de nourrir au quotidien une relation de confiance avec nos clients et d'accompagner la transformation de leur territoire dans le respect et la prise en compte de leurs spécificités.

Partenaire des collectivités locales, Saur s'attache à développer une contribution socio-économique territoriale positive dans les régions où il opère : par sa politique d'achats qui laisse place aux achats auprès du tissu local, son action en faveur de l'emploi des jeunes et de l'insertion professionnelle ou encore sa politique d'innovation menée avec ses partenaires au plus près des territoires.

Au-delà de sa contribution socio-économique, Saur entretient des liens étroits avec une grande diversité d'acteurs de son écosystème : collectivités territoriales et acteurs institutionnels, industriels, consommateurs, collaborateurs, fournisseurs ou encore acteurs de l'enseignement et de la recherche, associations professionnelles ou d'intérêt général et actionnaires. Le Groupe s'attache à co-construire avec eux une relation équilibrée - à travers des réunions régulières, des groupes de travail, des salons professionnels ou encore des partenariats de recherche et développement - dans une dynamique de progrès partagé.

Une culture de l'innovation ancrée au sein du Groupe

Précurseur des *smart technologies* appliquées au secteur de l'eau, avec la mise en place de ses centres de pilotage opérationnel (CPO) dès 2007, Saur conduit une stratégie d'innovation digitale ambitieuse au service des territoires.

Gestion de la ressource, suivi de la qualité de l'eau, maîtrise de la consommation, performance des réseaux, efficacité énergétique, sécurité des interventions, accès à la data et reporting... Saur explore les champs d'innovation portant sur de nouveaux produits et procédés, services et outils et tire le meilleur parti des nouvelles technologies et de l'intelligence artificielle afin d'accroître durablement sa performance opérationnelle et accompagner l'évolution des besoins et usages de ses clients. Pour y parvenir, les équipes R&D et innovation du Groupe conduisent en permanence des expérimentations, seules ou en innovation ouverte dans le cadre de partenariats avec les fournisseurs traditionnels de Saur, des start-ups, des écoles et des organismes de recherche ou des incubateurs pour imaginer les futurs services de l'eau.

Des équipes responsabilisées, attentives à l'excellence du service

L'engagement des femmes et des hommes du Groupe constitue un facteur essentiel de succès de la transformation de l'entreprise. Saur s'attache à entretenir leur motivation en développant un cadre professionnel qui favorise l'autonomie et la responsabilité. Véritables entrepreneurs sur leur territoire, les managers agissent en décisionnaires et acteurs du pilotage de la performance opérationnelle du service délivré dans un souci de proximité avec leurs clients. Une proximité renforcée par des chaînes décisionnelles courtes qui offrent aux collaborateurs agilité et réactivité.

Bâtie autour d'un projet humain et collectif, la politique managériale de Saur veille à favoriser un juste équilibre entre le collectif et l'individuel. Pour cela, Saur allie reconnaissance équitable des efforts et de la performance de chacun, et promotion de l'engagement collectif. Le Groupe applique notamment une politique salariale valorisant les initiatives individuelles servant la performance collective, et a ouvert en 2019 un plan d'actionnariat salarié permettant de renforcer l'association des collaborateurs à la croissance du Groupe.

NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

(Données chiffrées 2018 - Activités de «pure player» de l'eau)

NOTRE CAPITAL ET NOS OUTILS DE CRÉATION DE VALEUR

NOTRE MÉTIER ET NOS ACTIVITÉS



DES RESSOURCES NATURELLES VITALES POUR NOTRE ACTIVITÉ

- L'eau (ressources souterraines et superficielles)
- Les sources d'énergie électrique et les énergies fossiles

L'HUMAIN AU CŒUR DE NOS RELATIONS PARTENARIALES

- L'engagement et le savoir-faire de **8 300** collaborateurs
- La confiance de **7 000** collectivités et l'exigence de **12 millions** d'habitants
- **18 000** fournisseurs partenaires

UN SOCLE INDUSTRIEL SOLIDE PILOTÉ PAR LE CPO^(*), OUTIL EXCLUSIF DE SAUR

- **1 800** usines d'eau potable exploitées
- **2 800** stations de traitement des eaux usées exploitées
- **230 000 km** de réseaux de distribution d'eau potable et de collecte des eaux usées exploités
- **3 000** ouvrages livrés clés en main

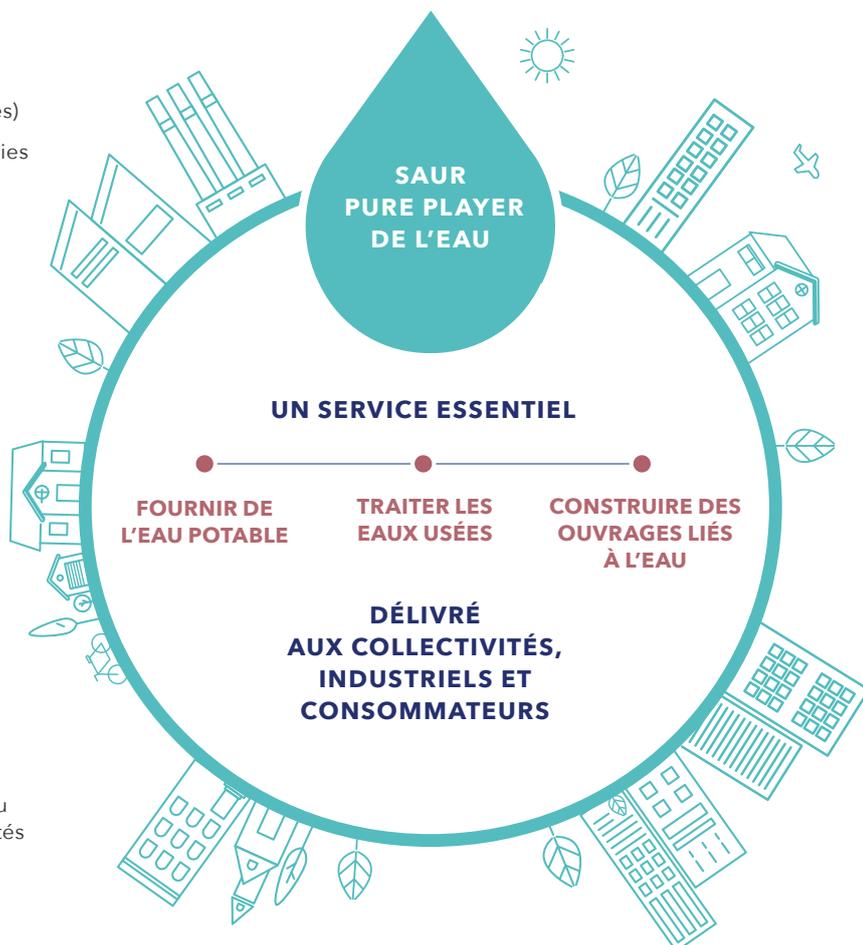
UNE CAPACITÉ D'INNOVATION RENFORCÉE PAR LA COLLABORATION AVEC UN ÉCOSYSTÈME DYNAMIQUE

- **4 millions €** investis dans la R&D et l'innovation
- **50** brevets «actifs», 2 à 3 brevets déposés par an
- Innovation ouverte et développement de nouvelles compétences au sein de la *water academy* de Saur
- Start-up imaGeau acquise en 2017

UNE SITUATION FINANCIÈRE SAINTE, POUR ACCOMPAGNER NOTRE CROISSANCE

- Ratio d'endettement net / EBITDA : **4,5x** (-6 % par rapport à 2017)
- **54 millions €** de *free cash flow*
- Un portefeuille de contrats équilibré (aucun contrat > 2 % du CA) et d'une durée moyenne de 11,7 ans (DSP)
- Un actionnaire majoritaire, partenaire de confiance

(*) CPO : centre de pilotage opérationnel



NOS ATOUTS POUR PROPOSER UNE OFFRE DIFFÉRENTE ET SUR-MESURE

- **UN ANCRAGE LOCAL FORT**
nous permettant d'accompagner la transformation des territoires dans le respect et la prise en compte de leurs spécificités
- **UNE ORGANISATION AGILE ET UN PILOTAGE INNOVANT**, pierres angulaires de solutions sur-mesure et d'une gestion mutualisée pour délivrer un service de l'eau de haute qualité à tous les territoires
- **UNE RELATION DE CO-CONSTRUCTION** basée sur des circuits décisionnels courts et une approche partenariale et transparente
- **DES ÉQUIPES RESPONSABILISÉES** pour accroître la performance opérationnelle du service
- **UNE CAPACITÉ D'INVESTISSEMENT** pour étendre nos domaines d'expertise et nous positionner sur de nouveaux marchés

NOTRE AMBITION : ÊTRE UN ACTEUR



... CRÉATEUR DE VALEUR POUR SES CLIENTS ET LES TERRITOIRES, EN ÉTANT :

● **DE PROXIMITÉ**, attaché au sens du service au public et à faire vivre une relation client personnalisée

● **CONQUÉRANT**, se développant sur de nouveaux services et de nouveaux territoires

● **COMPÉTITIF**, alliant performance opérationnelle et excellence du service de l'eau à un prix juste

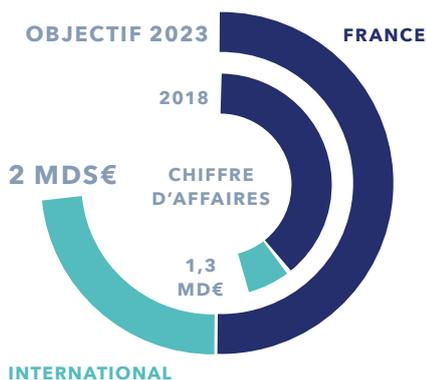
● **INSPIRANT**, pour tirer le meilleur parti des nouvelles technologies et imaginer les futurs services de l'eau

● **RESPONSABLE**, aux côtés des collectivités et des industriels, pour répondre aux défis sociaux et environnementaux



UN PLAN STRATÉGIQUE DE TRANSFORMATION ET DE CROISSANCE

« INITIATIVE 2023 »



DÉDIÉ À L'EAU

- **700 millions** de m³ d'eau potable produits
- **78 %** de rendement des réseaux d'eau potable
- **500 millions** de m³ d'eau assainis rendus au milieu naturel
- **10 CPO**, concentrés de *smart technologies* pour optimiser le service, préserver les ressources en eau et protéger le milieu récepteur
- Anticipation et réactivité : **30 000** sites et équipements télégérés

→ Garantir une gestion durable et résiliente du cycle de l'eau face aux tensions croissantes sur les ressources et à l'impératif de qualité sanitaire de l'eau distribuée

PROCHE DE SES CLIENTS

- Plus de **200** agences territoriales et points d'accueil clientèle
- Des centres d'appels localisés dans les territoires pour une relation privilégiée avec les consommateurs
- *Home CPO* et *CPO online*, l'expertise du CPO en proximité et en partage avec les collectivités

→ Réinventer la relation avec nos clients pour un service toujours plus personnalisé et transparent

PROCHE DES TERRITOIRES

- **91 %** du CA reversés aux salariés, fournisseurs, administrations et collectivités
- **93 %** d'achats dans les pays d'implantation du Groupe
- **570** alternants et stagiaires accueillis
- **91 %** du CA couverts par une certification Iso 14001
- Réduction de **4 %** de notre empreinte énergétique et de **6 %** de nos émissions de GES entre 2015 et 2018
- Valorisation locale de **98 %** des boues de stations d'épuration en amendement des sols ou sous forme d'énergie

→ Soutenir le dynamisme des territoires et maîtriser l'empreinte environnementale des services de l'eau

PROCHE DE SES COLLABORATEURS

- **65 %** des collaborateurs formés dans l'année
- **93 %** d'emplois en CDI
- Réduction de **24 %** du taux de fréquence des accidents entre 2015 et 2018
- Ouverture du capital de l'entreprise aux collaborateurs

→ Offrir un cadre professionnel attractif, sûr, équitable, dynamique et collaboratif

ET PERFORMANT FINANCIÈREMENT

- **1,3 milliard €** de CA (+ 6 % par rapport à 2017)
- Une rentabilité maintenue (EBITDA de **135 millions €**)
- Résultat net positif de **3 %** du CA
- Capex de **4,8 %** du CA

→ Assurer une base financière solide

Notre ÉCOSYSTÈME

QUATRE DÉFIS D'AVENIR

Opérateur des services de l'eau, Saur inscrit son développement en France et à l'international au regard de quatre macro-tendances qui impactent ses métiers et son modèle d'affaires : la pression sur les ressources et le changement climatique, la mutation numérique, l'évolution des contextes économique, législatif et réglementaire, et les attentes croissantes de la société civile à l'égard des entreprises. Ces tendances représentent tout à la fois des défis à relever et des sources d'opportunités à saisir pour notre entreprise.



Pression sur les ressources et changement climatique

Pollutions, demande croissante en eau et en énergie, stress hydrique, multiplication des événements climatiques extrêmes... L'activité humaine et les conséquences du dérèglement climatique se traduisent par des impacts toujours plus importants sur les ressources et les écosystèmes. En première ligne, les collectivités se mobilisent pour opérer leur transition écologique et recherchent des nouveaux modèles de développement, plus sobres et respectueux des ressources naturelles, plus circulaires, plus résilients. Une opportunité pour Saur de construire des solutions durables afin d'accompagner cette nécessaire transition.

40 %

de la population vivant dans des territoires soumis à stress hydrique d'ici 2050 (Observateur OCDE 2012)

3 000

captages d'eau destinés à la consommation humaine ont été fermés entre 1994 et 2013 en France pour des raisons de mauvaise qualité - nitrates, pesticides (SOes, 2014)



Accélération de la révolution digitale

Nouveaux modes de production, de distribution, de consommation, de collaboration... La révolution numérique et l'intelligence artificielle transforment les sociétés en profondeur. Une rupture qui offre des opportunités majeures, qu'il s'agisse d'optimiser les pratiques des entreprises, de revisiter la relation client, ou de répondre aux nouveaux usages de consommation. Saur développe des outils innovants offrant davantage de transparence, de personnalisation et d'instantanéité dans les services avec une exigence de performance et de compétitivité renforcée.

+2 pts

de productivité par an au cours des 10 prochaines années grâce à la transformation numérique (McKinsey 2014)

100 mds €

de valeur économique engendrée en France par le déploiement des technologies numériques d'ici 2025 (McKinsey 2014)



Attentes croissantes de la société sur la place des entreprises dans l'économie

La relation entre « entreprise et intérêt général », entrée dans le débat public, exprime une attente croissante de la société à l'égard de l'entreprise et de son rôle contributif aux mutations économiques, environnementales et sociétales des territoires. Les citoyens attendent de véritables engagements responsables se traduisant par des actions concrètes porteuses de progrès collectif. Autant d'opportunités pour Saur pour renforcer son positionnement de partenaire auprès des collectivités en imaginant des solutions inclusives et créatrices de valeur locale, et pour affirmer ses valeurs éthiques et de solidarité.

62 %

des clients français attendent que les entreprises s'engagent sur les grandes problématiques contemporaines et globales comme le développement durable (Accenture 2019)

6 600 mds \$

d'actifs respectant les principes pour la finance à impact positif (Unep, 2017)



Évolution du contexte économique, législatif et réglementaire

Si le marché de l'eau est porteur au niveau mondial, avec une croissance de 4 % par an en moyenne, il est cependant très régulé au niveau français et européen. Le développement de modèles contractuels exigeants en investissements ainsi que l'évolution de la demande de traitement (micropolluants, économie circulaire...) dynamisent les marchés accessibles aux entreprises de l'eau, tant en France qu'à l'international. Par sa maîtrise de l'ensemble de la chaîne de l'eau, Saur peut tirer profit de ces nouvelles tendances et du potentiel de développement associé. En France, la loi NOTRe redessine les périmètres contractuels des services d'eau et d'assainissement et permet ainsi de se positionner sur de nouvelles offres.

+ 70 %

de croissance de la demande en eau entre 2010 et 2030 en moyenne au niveau mondial, incluant la demande industrielle, agricole et en eau potable (World resources institute, Bipe)

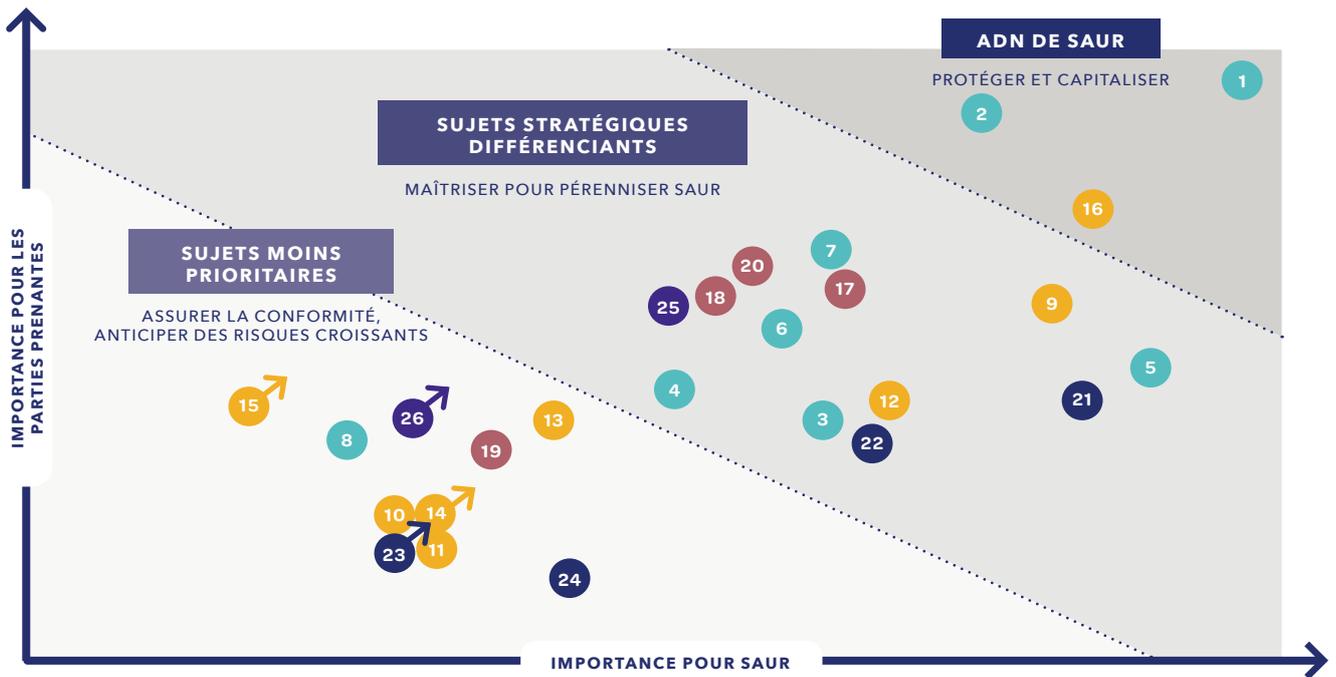
+ de 2 mds €

de renouvellements de contrats sur le marché de l'eau en France d'ici 2023 (Bilan et perspectives commerciales en France 2018)

NOS ENJEUX DE PURE PLAYER DE L'EAU

Redéfinie en 2017, dans le cadre du recentrage de ses activités sur les métiers de l'eau, l'analyse de matérialité a permis de prioriser les enjeux RSE du Groupe en 3 catégories au regard de leur importance pour ses parties prenantes et de leur impact sur son activité.

Cette analyse a guidé l'élaboration, en 2018, de la feuille de route RSE du Groupe.



- | | | | |
|--|--|--|--|
| 1. Disponibilité de la ressource en eau | 9. Santé, sécurité et bien-être au travail | 17. Santé des consommateurs | 21. Innovation et nouveaux services |
| 2. Qualité de la ressource en eau | 10. Diversité et inclusion | 18. Accès à l'eau et aux services d'assainissement | 22. Digitalisation des opérations |
| 3. Sensibilisation des citoyens à la protection des ressources | 11. Égalité des chances | 19. Tarification sociale | 23. Protection des données et de la vie privée |
| 4. Biodiversité et services écosystémiques | 12. Recrutement et développement des talents | 20. Continuité des services et adaptation au changement climatique | 24. Gouvernance partagée et open data |
| 5. Transition énergétique | 13. Dialogue social | | 25. Éthique des affaires |
| 6. Économie circulaire | 14. Droits de l'Homme | | 26. Transparence sur la performance RSE |
| 7. Villes durables | 15. Pratiques d'approvisionnement | | |
| 8. Sécurité et cadre de vie des riverains | 16. Ancrage territorial et développement local | | |

Saur a analysé, dès 2017, sa contribution aux 17 objectifs de développement durable (ODD) adoptés par les Nations Unies.

Cette analyse, déclinée sur les 169 cibles, a permis de préciser les liens existants entre les actions environnementales, sociales et sociétales menées par Saur et les ODD, et de prioriser ainsi l'action du Groupe autour de 6 objectifs principaux en lien direct avec ses métiers :



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

NOS RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Les risques et opportunités liés aux tendances de nos marchés

PRESSION SUR LES RESSOURCES ET CHANGEMENT CLIMATIQUE



Épuisement de la ressource en eau et conflits d'usage

Pollution des ressources en eau

Dommage aux installations et pertes d'exploitation

Volatilité du prix des matières premières, notamment énergie



- *Smart technologies* pour le pilotage des ressources et des situations de stress hydrique, le suivi de la qualité de l'eau ou de la maîtrise des consommations
 - Procédés de traitement des polluants émergents
 - Production d'eau à partir de ressources alternatives (réutilisation d'eaux assainies, dessalement)
 - Modèles prédictifs, expertise en gestion de crise, sécurisation des installations
- Conception d'installations résilientes face à l'impact des évolutions climatiques
- Efficacité énergétique, maîtrise des déplacements et évolution de la flotte de véhicules

- Politique éthique ambitieuse portée par la gouvernance du Groupe
- 20 engagements concrets en matière de RSE
 - Veille et anticipation des gestions de crise
 - Création de valeur sociale et d'ancrage local (solutions inclusives et circuits courts)
- Éthique des affaires, responsabilité pour un prix juste de l'eau, solidarité envers les plus démunis
 - Protection des données personnelles conforme au RGPD
- Gain de productivité et développement de nouveaux services
 - Implication au sein de la fédération professionnelle pour faire évoluer le modèle de l'eau



Atteinte à l'image
Évolution des modes de consommation et pression sur les prix



ATTENTES CROISSANTES DE LA SOCIÉTÉ SUR LA PLACE DES ENTREPRISES DANS L'ÉCONOMIE

ACCÉLÉRATION DE LA RÉVOLUTION DIGITALE



Retard en matière d'innovation

Exploitation et partage de données inexactes et/ou incomplètes

Cyberattaques et défaillance des systèmes informatiques



- Veille, transformation digitale de l'entreprise et innovation ouverte en mode agile
- Valorisation des données, transparence pour une gouvernance partagée du service de l'eau, déploiement de solutions interopérables et pérennes et d'*open data*
- Personnalisation du service : modernisation de l'expérience client, nouveaux outils et services à destination des clients
 - Solutions innovantes pour répondre aux défis des *smart* territoires
 - Procédures de qualification et de validation de données
- Dispositifs de sécurité des systèmes informatiques industriels et bureautiques, et des données

- Veille réglementaire, législative, normative et anticipation des incidences associées, participation à ces évolutions
- Adaptation de notre positionnement et de notre offre commerciale
 - Évolution des compétences territoriales et nouvelles formes contractuelles en France : positionnement sur de nouvelles offres et de nouvelles collectivités
- Des services créateurs de valeur pour les abonnés et les collectivités
 - Positionnement sur un marché de l'eau en croissance à l'international
 - Solutions à destination des industriels pour le traitement de leurs effluents et des professionnels (syndics, agriculteurs...) pour leurs contraintes spécifiques

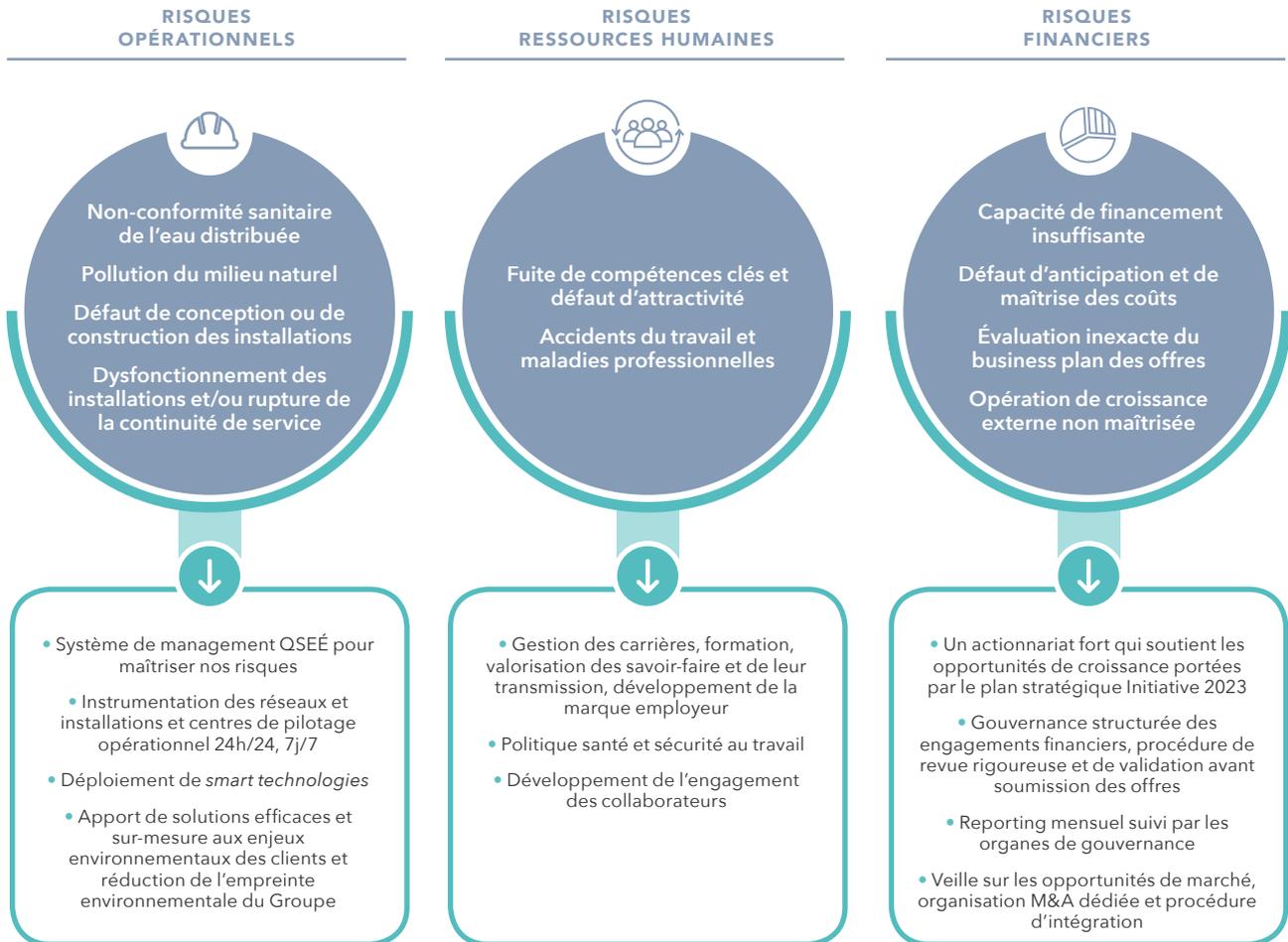


Multiplication des exigences réglementaires à anticiper
Transfert de compétences territoriales impactant nos contrats
Ubérisation du métier



ÉVOLUTION DU CONTEXTE ÉCONOMIQUE, LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Les risques et opportunités liés à nos activités



Légende :

- nos risques
- nos réponses et opportunités

Notre politique de management des risques

Le management des risques, piloté par le comité exécutif, repose sur une cartographie complète suivant les 4 natures de risques du référentiel international COSO-ERM à savoir : stratégiques, opérationnels, financiers et réglementaires. Pour chacun des risques identifiés, l'impact et la vulnérabilité - liée au niveau de maîtrise - sont évalués par nos experts du domaine concerné par le risque (exploitation, clientèle, DSI...).

Cette vision globale est revue régulièrement, notamment au regard des événements internes et externes survenus, afin d'adapter les plans d'action et les dispositifs de contrôle.

Par ailleurs, Saur souscrit des polices d'assurances dédiées pour couvrir les différents risques pour lesquels sa responsabilité peut être engagée.

Notre STRATÉGIE

INITIATIVE 2023 POUR RÉPONDRE AUX DÉFIS D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

En 2018, Saur définissait sa nouvelle stratégie Initiative au service d'une vision : développer un acteur « pure player » des services de l'eau, capitalisant sur un modèle unique fondé sur la proximité avec ses clients, l'efficacité opérationnelle (notamment via ses centres de pilotage opérationnel) et la maîtrise de technologies et de services de pointe.

En partenariat avec EQT, notre nouvel actionnaire depuis novembre 2018, nous avons précisé nos plans d'actions au regard de ses attentes spécifiques et de son ambition pour Saur. Notre stratégie Initiative 2023, présentée en interne en mars 2019, s'appuie sur 3 axes - le développement, l'excellence et l'engagement - pour faire de notre vision une réalité.

Le développement

La France reste un marché clé pour le développement commercial de Saur. La loi NOTRe crée et continuera de créer des opportunités, en augmentant la taille des marchés-cibles pour le Groupe. Nos objectifs sont à la fois de renforcer le taux de renouvellement de nos contrats et de conquérir de nouveaux clients, notamment des collectivités de taille plus importante. Le développement de nouvelles solutions techniques à destination de nos clients (ex. bio-méthanisation, décarbonatation, surveillance des ressources en eau...) et de nouveaux services aux consommateurs (ex. alerte surconsommation d'eau, assistance en partie privative pour la gestion de pannes sur les installations d'eau...) et aux collectivités (ex. schéma de défense incendie, réseau connecté, expertises CPO...), seront autant d'atouts créateurs de valeur sur lesquels nous appuyer.

Le développement à l'international constitue également un axe prioritaire de croissance pour Saur. Il s'appuiera notamment sur les bases solides que nous avons en Espagne, en Pologne, en Arabie saoudite ou encore au Royaume-Uni.

Via Saur Industrie, créé en 2016, le Groupe se dote également des moyens nécessaires pour se positionner plus largement sur le cycle de l'eau industrielle (eau de process, traitement des eaux usées), en France comme à l'international, en valorisant ses propres technologies et expertises mais aussi par le biais d'acquisitions ciblées pour accéder à de nouveaux marchés.

L'excellence

Qualité de service et performance de nos opérations : l'un ne va pas sans l'autre. Optimiser notre performance technique et énergétique, dans le respect des engagements contractuels, assurer une qualité de service reconnue par l'ensemble de nos clients, permettre aux collectivités de maîtriser leur service de l'eau et le

patrimoine associé par un mode de gouvernance partenarial et transparent, telle est notre ambition. Elle s'accompagne d'une volonté de délivrer un service au juste prix, rendu compétitif par une organisation plus efficace.

Qu'il s'agisse notamment de refonte et de modernisation de nos process achats et logistique, de rigueur dans l'application de nos procédures ou d'évolution de la relation client, le gain d'efficacité dans nos méthodes de travail sera soutenu par l'innovation et par des investissements substantiels dans nos systèmes IT. Au cours des deux prochaines années, ces investissements vont être quasiment doublés par rapport à 2018.

Les premiers effets de ces projets structurants, et de long cours, arriveront dès 2019.

L'engagement à tous les niveaux

Notre projet d'entreprise est aussi un projet humain et de transformation managériale, qui doit opérer le juste équilibre entre autonomie pour le management et cohésion au sein de l'entreprise.

Avec une organisation volontairement décentralisée pour plus de proximité sur les territoires - 166 secteurs en France - le pouvoir est au plus près du terrain. L'autonomie et la responsabilité conférées aux managers s'accompagnent du déploiement d'outils et d'indicateurs qui leur permettent un pilotage fin des activités gérées sur leur périmètre, pour des prises de décisions adaptées et rapides.

Parallèlement, Saur fait de la cohésion une valeur forte fondée sur la solidarité et l'esprit d'équipe. La relance en 2018 du compagnonnage, vecteur de partage des expériences et des valeurs, est mise au cœur de notre action. C'est également le collectif qui inspire le dispositif d'actionnariat salarié mis en place en 2019 pour renforcer l'engagement des salariés autour du projet de l'entreprise. Notre action en faveur du collectif va de pair avec un accent porté sur la valorisation de l'effort, du mérite et de la performance individuelle. Afin d'assurer une meilleure reconnaissance de l'initiative individuelle placée au service de la performance collective, nous transformons en profondeur notre politique de rémunération.

Enfin, l'engagement c'est aussi celui de l'entreprise sur les sujets sociétaux et environnementaux. Il ne s'agit pas d'un effet de vertu, mais d'accompagner nos équipes et nos clients sur une voie qui créée de la valeur économique et répond aux défis actuels.



UN ENGAGEMENT RSE AU SERVICE DE LA STRATÉGIE

Convaincus que la création de valeur durable est un levier de performance économique et financière, Saur privilégie un développement responsable, fondé sur la capacité à prendre en compte les intérêts et les attentes de ses parties prenantes et à répondre aux évolutions de son écosystème.

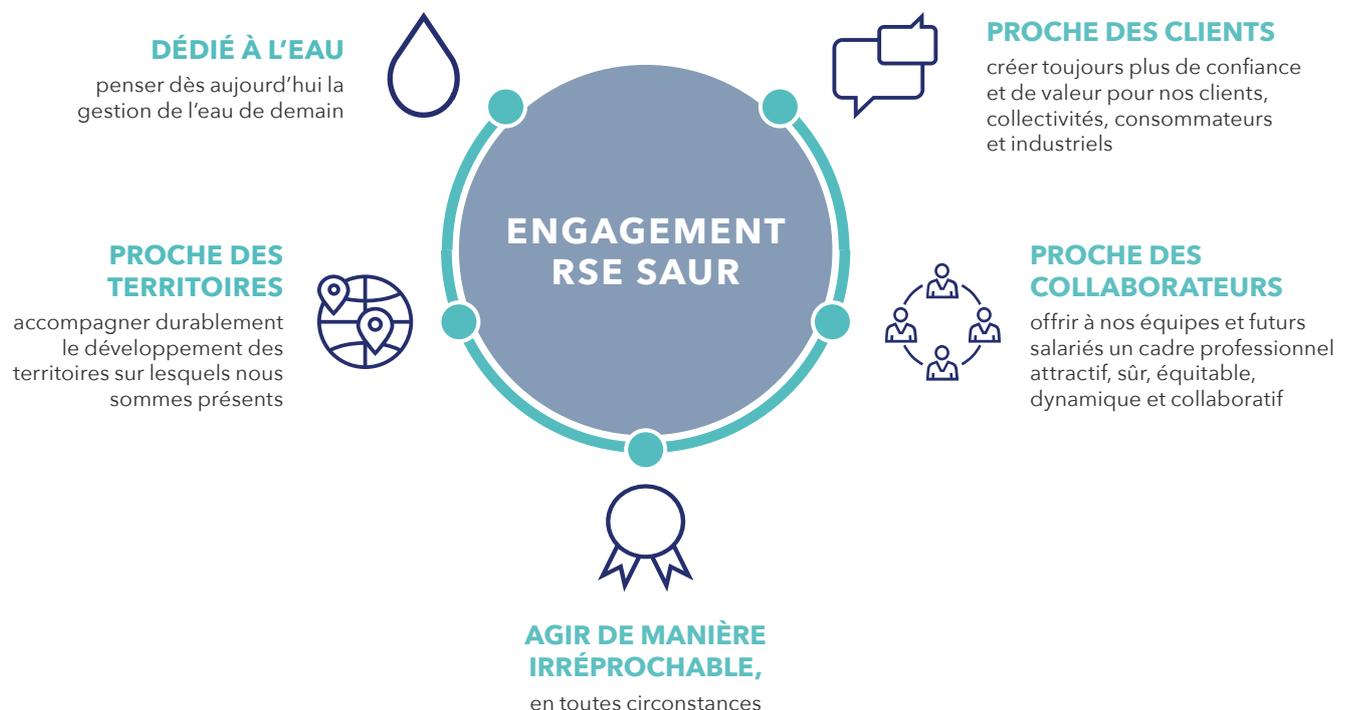
En qualité de « pure player » de l'eau, et donc acteur environnemental à part entière, Saur a une responsabilité particulière face à la ressource en eau et aux écosystèmes aquatiques. Dans un contexte de changement climatique, nous développons nos expertises et savoir-faire pour préserver cette ressource essentielle à la vie et lutter contre les pollutions émergentes.

Par son ancrage local, Saur veille à contribuer positivement au développement des territoires où il opère en accompagnant les collectivités dans leur transition écologique et en soutenant leur dynamisme socio-économique, qu'il s'agisse d'emploi local, de solutions apportées aux consommateurs les plus fragiles ou encore des relations que nous nouons avec un écosystème varié d'acteurs et auprès de structures porteuses d'innovation.

Nouveaux modes de collaboration avec les collectivités, de communication avec les consommateurs et usagers... Dans une société en constante mutation, toujours plus connectée, Saur accompagne l'évolution des attentes de ses clients pour renouveler leur expérience client, en apportant modernité et personnalisation.

Pour ses collaborateurs, Saur adapte ses pratiques de ressources humaines pour accompagner leur parcours professionnel et renforcer leur engagement, garantir leur sécurité et agir dans le respect de la diversité et de l'égalité professionnelle des femmes et des hommes.

Enfin, face à des attentes sociétales toujours plus fortes, Saur porte une attention permanente au respect des valeurs éthiques et des principes d'intégrité dans la conduite de ses affaires et de ses relations avec ses parties prenantes, à tous les niveaux de l'entreprise.



**L'ENGAGEMENT RSE DE SAUR, STRUCTURÉ AUTOUR DE 5 AXES,
ACCOMPAGNE LA STRATÉGIE INITIATIVE 2023.**

Notre **GOVERNANCE**

Renouvelée avec l'arrivée en 2018 dans le Groupe du nouvel actionnaire majoritaire EQT, la gouvernance de Saur accompagne le projet stratégique Initiative 2023 de l'entreprise et soutient ses opportunités de croissance en plaçant l'éthique et la responsabilité au cœur de son action.

ORGANES DE GOUVERNANCE

La gouvernance est organisée autour d'un comité de surveillance, d'un comité consultatif et deux comités spécialisés (un comité d'audit et un comité des nominations et des rémunérations).

Comité de surveillance et comité consultatif

Le comité de surveillance est composé de sept membres dont un représentant d'EQT, cinq membres indépendants et un représentant des salariés.

Il se réunit au moins quatre fois par an.

Le comité de surveillance contrôle la gestion de la Société par son président. Il rend des décisions sur des points stratégiques pour la vie de la Société.

Le comité de surveillance s'appuie sur un comité consultatif.

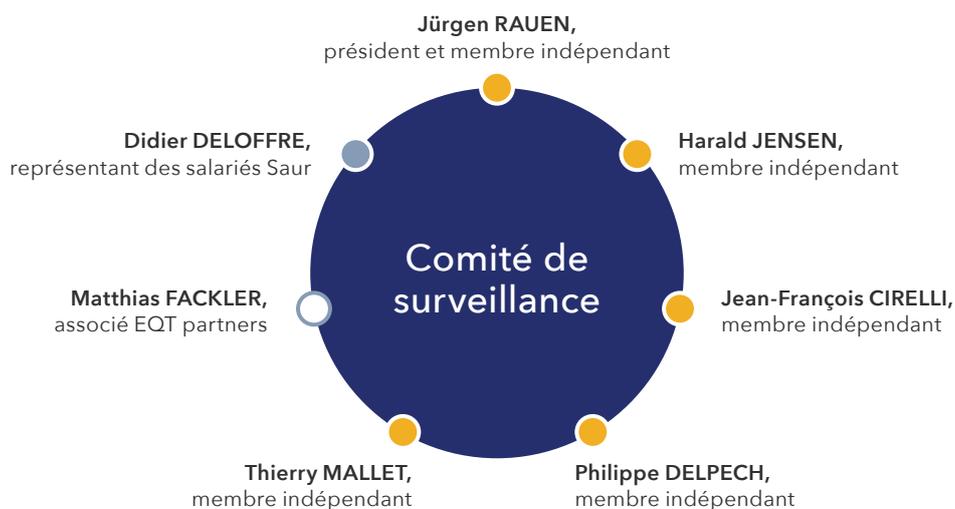


7 membres



4 fois par an
au moins

Jürgen RAUEN,
président et membre indépendant



Comités spécialisés

Deux comités spécialisés ont été créés :

- Un comité d'audit ;
- Un comité des nominations et des rémunérations.

Comité d'audit

Constitué de deux membres, le comité d'audit se réunit au moins trois fois par an.

Sa mission est essentiellement d'examiner les comptes, de s'assurer de la sincérité de l'information financière et de l'efficacité des systèmes de contrôle interne. Il contrôle la gestion de la trésorerie, supervise la gestion des risques du Groupe, et examine les litiges ou arbitrages au-delà d'un certain seuil.

Comité des nominations et des rémunérations

Constitué de deux membres, le comité des nominations et des rémunérations se réunit au moins deux fois par an.

Sa mission est de formuler un avis sur la nomination, la révocation, la rémunération (y compris les indemnités et avantages de toute nature) du président et des membres du comité exécutif et de tout salarié du Groupe dont la rémunération annuelle fixe brute excède un certain seuil. Il est également consulté sur les principes de la politique de rémunération du Groupe, sur la mise en place de tout plan d'intéressement pour les salariés du Groupe, et sur les négociations annuelles obligatoires.

Comité exécutif

Le comité exécutif, présidé par Louis-Roch BURGARD, est composé de 15 membres.

Le comité exécutif est l'instance de réflexion, de concertation et de prise de décision. Il détermine les orientations stratégiques et suit la performance du Groupe.

Il se réunit au moins une fois par mois.


15 membres

• **Louis-Roch BURGARD,**
président exécutif


12 fois par an
au moins

Principes et critères de rémunération du président exécutif

La rémunération du président exécutif se répartit entre une part fixe et une part variable, reflétant la création de valeur globale, à court, moyen et long termes. Étroitement liée à la réussite de la mise en œuvre de la stratégie Initiative 2023 du Groupe et à la réalisation d'objectifs financiers et extra-financiers, elle est définie selon des critères de performance quantitatifs et qualitatifs exigeants.

La part variable de la rémunération est établie sur la base de trois critères :

- Indicateurs financiers (EBITDA, *cash-flow*) ;
- Indicateurs de prévention-santé-sécurité (taux de fréquence des accidents du travail) ;
- Appréciation par le comité de surveillance de la performance individuelle du président exécutif, appréciée notamment à travers la mise en œuvre d'Initiative 2023.

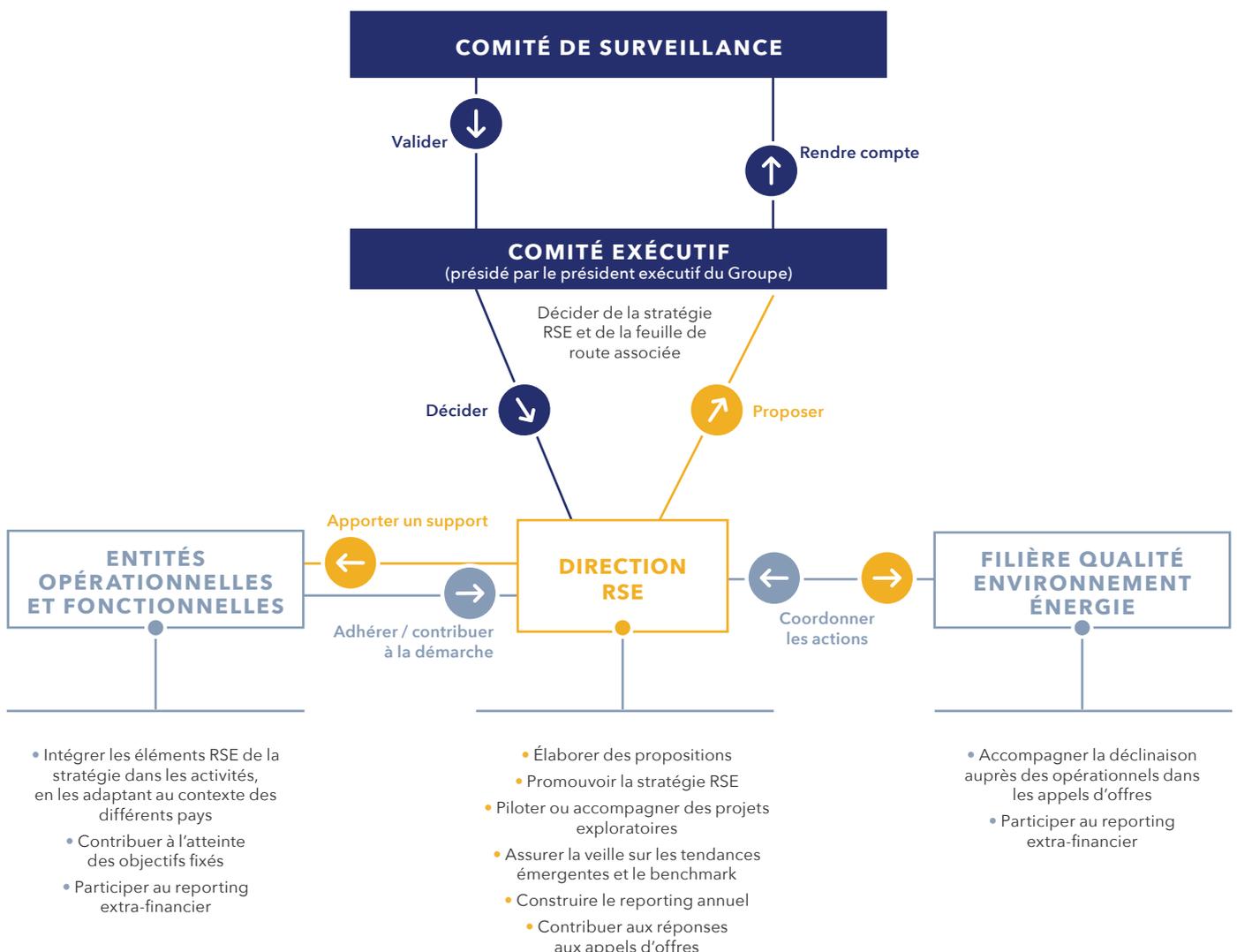
GOVERNANCE DE LA RSE

La gouvernance de la RSE du Groupe s'appuie sur une organisation pragmatique destinée à instaurer une culture de responsabilité sociétale au sein de l'entreprise. Elle est pilotée par une direction RSE connectée aux différentes directions fonctionnelles et opérationnelles de l'entreprise.

Le directeur RSE porte les questions relatives à l'engagement RSE du Groupe au sein du comité exécutif, dont il est lui-même membre. En 2018, les membres du comité exécutif ont été associés à la structuration de la feuille de route RSE, définie au regard de l'analyse de matérialité des enjeux actualisée en 2017. Etroitement liée à la stratégie de l'entreprise, cette feuille de route est déployée auprès des entités en s'appuyant sur la ligne managériale.

La direction RSE accompagne le déploiement de la politique, initie des projets et assure annuellement la consolidation des indicateurs clés de performance de Saur en matière de RSE afin de rendre compte de la progression de l'entreprise vers les objectifs inscrits dans sa feuille de route. Les résultats sont publiés dans le rapport RSE intégré, présenté au comité exécutif et transmis au comité de surveillance.

Organisation opérationnelle



ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ : UN ENGAGEMENT FORT

Quels que soient le secteur d'activité ou la zone géographique dans lesquels Saur intervient, le respect des valeurs éthiques, des principes d'intégrité et de la réglementation fait figure de priorité, et ce à tous les niveaux de l'entreprise. Cet engagement est aujourd'hui primordial pour le Groupe, dans un contexte réglementaire toujours plus exigeant et d'attentes sociétales fortes sur ces sujets.

Éthique des affaires

Signataire depuis 2003 du pacte mondial des Nations Unies, le Groupe s'engage à conduire ses activités de façon irréprochable, en toutes circonstances. A cette fin, Saur a érigé un socle de règles et de pratiques rigoureuses, enrichies au fil des années et partagées avec l'ensemble des collaborateurs. La charte éthique et le code de conduite décrivent respectivement les principes éthiques fondamentaux du Groupe et le cadre de référence commun régissant les comportements et pratiques professionnelles attendus de ses collaborateurs. Des procédures viennent compléter autant que nécessaire le code de conduite. En 2018, Saur a précisé sa politique générale en matière de cadeaux et d'invitations ainsi que de parrainage, et a mis à jour la charte à respecter par les collaborateurs exerçant une responsabilité d'élu local.

Ces outils sont complétés par un dispositif d'alerte professionnelle ouvert à tous les salariés du Groupe, leur permettant de signaler de façon confidentielle d'éventuels dysfonctionnements ou situations contraires à son code de conduite. Le Groupe a par ailleurs formalisé en 2018 sa politique anticorruption, précisant l'organisation du dispositif déployé au sein de l'entreprise et les responsabilités de chacun.

Vecteur de la culture d'intégrité au sein du Groupe, le dispositif interne de formation aux risques de corruption et de manquements à la probité permet la bonne diffusion des engagements en matière de lutte contre la corruption et leur appropriation au sein de l'entreprise. En 2018, Saur a dispensé ces formations aux membres des fonctions de direction et aux personnels occupant les fonctions les plus sensibles vis-à-vis des risques de corruption. En 2019, une formation en *e-learning* sera déployée auprès d'une cible élargie de collaborateurs. De plus, conscient des risques spécifiques liés à son marché, Saur a renforcé son dispositif de prévention des pratiques anticoncurrentielles, avec, en particulier, l'élaboration d'un guide livrant des recommandations pratiques en matière de respect du droit de la concurrence. Des formations dédiées ont également été dispensées en 2018 auprès des membres des fonctions de direction.

Protection des données personnelles

Dans le cadre de son activité, Saur est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel. Parce que la protection des données personnelles relève du respect de la vie privée et de la liberté des individus, Saur en a fait un enjeu éthique et responsable. À la suite des actions déjà entreprises, Saur s'est engagé en 2018 dans le déploiement de son programme de mise en conformité de ses procédures et traitements avec le règlement général européen relatif à la protection des données (RGPD). Saur s'est ainsi doté d'un *data protection officer* (DPO) interne qui s'est entouré d'une gouvernance adaptée pour veiller au respect de la réglementation au sein du Groupe.

Le dispositif suivant a notamment été mis en place :

- Mise en place et suivi du registre de traitements ;
- Actualisation de la politique de gestion des données personnelles ;
- Définition des principes directeurs et pratiques du Groupe ;
- Formation et sensibilisation des collaborateurs dans le cadre de leurs activités ;
- Mise à jour de la charte NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) applicable à l'ensemble des collaborateurs ;
- Élaboration d'une annexe RGPD à la politique générale de sécurité informatique du Groupe ;
- Rédaction d'une procédure de notification des violations.

La charte éthique de Saur, son code de conduite, sa politique anti-corruption et sa politique de gestion des données personnelles sont consultables sur le site www.saur.com

94%

des collaborateurs les plus exposés formés aux risques de corruption à fin 2018



Notre **PERFORMANCE**



UNE CROISSANCE CRÉATRICE DE VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

Avec la mise en œuvre de son projet stratégique Initiative 2023, Saur poursuit une ambition de croissance soutenue, qui s'appuie sur trois axes prioritaires : le développement - sur de nouveaux territoires et de nouveaux services -, l'excellence - en alliant performance des opérations et qualité de service - et l'engagement - individuel et collectif.

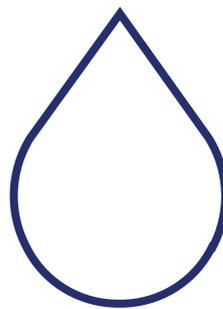
Au-delà de la seule performance économique, Saur veille à conduire ses activités avec responsabilité pour répondre aux défis environnementaux et sociétaux et créer de la valeur extra-financière pour ses clients et leurs territoires, ses collaborateurs et la société civile. Cet engagement s'exprime à travers sa feuille de route RSE qui accompagne le plan de croissance du Groupe.

LA FEUILLE DE ROUTE RSE DE SAUR

La démarche RSE de Saur est fondée autour de 5 piliers et engage l'entreprise sur 20 objectifs concrets de progrès.



DÉDIÉ à l'eau



Essentielle à la vie, l'eau doit être préservée et accessible à tous. C'est pourquoi Saur, entreprise citoyenne et responsable, s'engage à délivrer une eau de qualité à tous ses consommateurs, à assurer la continuité des services et à protéger les écosystèmes aquatiques. Dans un contexte en pleine évolution (changement climatique, évolution démographique et urbanisation, nouveaux modes de vie et de consommation), nous préparons l'avenir en pensant dès aujourd'hui la gestion de l'eau de demain.

NOS OBJECTIFS POUR 2023

1 550

captages surveillés via notre application dédiée à la gestion des eaux souterraines

100

usines équipées de procédés de la famille CarboPlus® d'élimination des micropolluants



Augmentation du nombre de contrats avec réseaux de distribution suivis en continu

+ 1 %

d'augmentation du rendement des réseaux d'eau

50%

des fonds de Saur Solidarités destinés à des projets d'accès à l'eau et à l'assainissement



Il y aura une vie après le pétrole ; il n'y aura pas de vie après l'eau. »

Sophie Auconie,
Gouverneure du Conseil mondial de l'eau de 2012 à 2018

Olivier Depraz, Directeur général d'imaGeau, filiale de Saur

En quoi imaGeau contribue-t-il à l'évolution de la perception de la ressource en eau ?

O. D. : Il y a eu ces dernières années une véritable prise de conscience généralisée du risque lié à l'épuisement de la ressource en eau et du besoin de la préserver. imaGeau est une entreprise issue du CNRS, fruit de rencontres entre ingénieurs et chercheurs autour d'une idée commune : protéger les ressources en eau par une surveillance précise et continue. C'est ainsi que nous avons développé notre solution de gestion intelligente, EMI (*environmental monitoring interface*), afin de permettre une gestion optimisée et plus économique de cette ressource, qu'il s'agisse de contrôler le niveau des réserves souterraines, de surveiller les captages ou de réduire la consommation d'énergie associée.

Comment Saur et imaGeau collaborent-ils pour concevoir l'avenir de la gestion de l'eau ?

O. D. : Après un premier rapprochement dès 2014, Saur a procédé à l'acquisition d'imaGeau en 2017. Cette initiative stratégique témoigne de l'évolution de Saur vers un modèle fondé sur une gestion efficace de la ressource en eau, grâce notamment à une utilisation intelligente des données. Ce modèle résolument disruptif constitue aujourd'hui une source forte de synergies et un relais de croissance majeur, avec l'émergence de nouveaux services. Saur a ainsi la capacité de proposer aux collectivités un procédé innovant pour anticiper les épisodes de sécheresse, garantir une qualité d'eau optimale et éviter des surcoûts d'exploitation, tandis que nous accélérons notre développement grâce aux ressources et aux marchés de Saur auxquels nous avons désormais accès.

NOS SOLUTIONS AU SERVICE DE L'EAU

En pleine mutation, le secteur de l'eau s'accompagne de nombreux défis auxquels doivent répondre les collectivités et les industriels : préservation des ressources, qualité de l'eau, performance des réseaux, maîtrise de la consommation... Désormais recentré sur les métiers de l'eau, Saur bénéficie de capacités d'investissement et de R&D renforcées qui lui permettent de faire face aux enjeux de demain et de répondre aux attentes de consommateurs toujours plus avertis et exigeants. Les technologies intelligentes que nous développons, seul ou avec le concours de start-ups, enrichissent constamment nos centres de pilotage opérationnel (CPO) de nouvelles fonctionnalités.

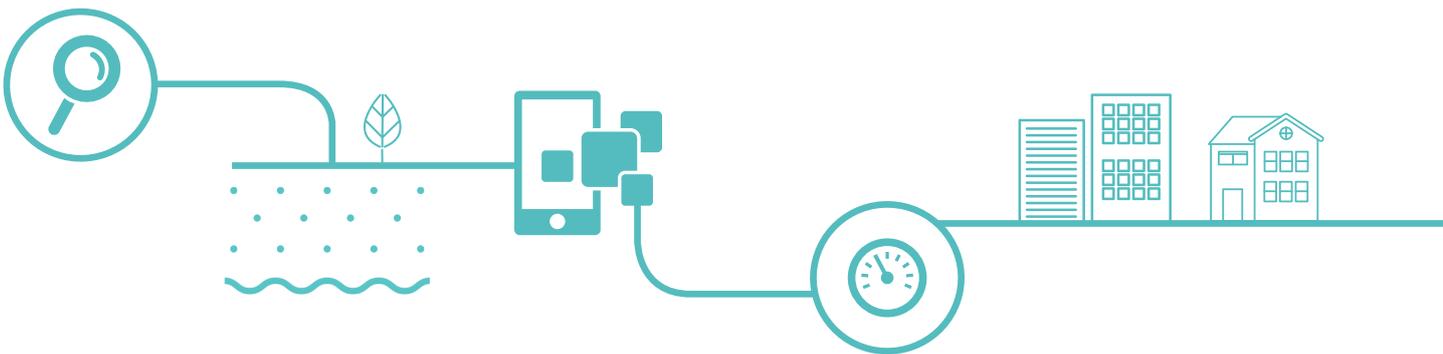
Préserver durablement la ressource en eau

Surveiller les nappes phréatiques avec l'application EMI

Dans un contexte de tensions croissantes sur la ressource, l'application EMI développée par imaGeau, filiale de Saur, permet d'anticiper les risques susceptibles d'impacter la production d'eau issue des nappes souterraines : pénurie en cas de sécheresse, surexploitation des forages, pollutions. EMI analyse un ensemble de données provenant de capteurs placés dans les nappes et forages puis calcule des indicateurs de vulnérabilité. Consultable à tout moment, l'application permet aussi de visualiser en temps réel l'état de la ressource surveillée, de générer des alertes et d'engager des actions sur la base de données fiables.

2018

- L'application EMI a été déployée en 2018 auprès du syndicat des eaux de Seurre de Val de Saône en Côte d'Or pour la gestion des 5 forages répartis sur les différents sites de production de la collectivité. En Loire-Atlantique, le syndicat de production d'eau potable de Vignoble-Grand Lieu a également retenu EMI pour sécuriser la gestion des 11 forages du champ captant de l'usine de production d'eau potable de Basse Goulaine. Alimentant plus de 400 000 habitants et 42 communes, elle revêt un rôle stratégique dans la région.



Développer des solutions alternatives dans les zones de stress hydrique

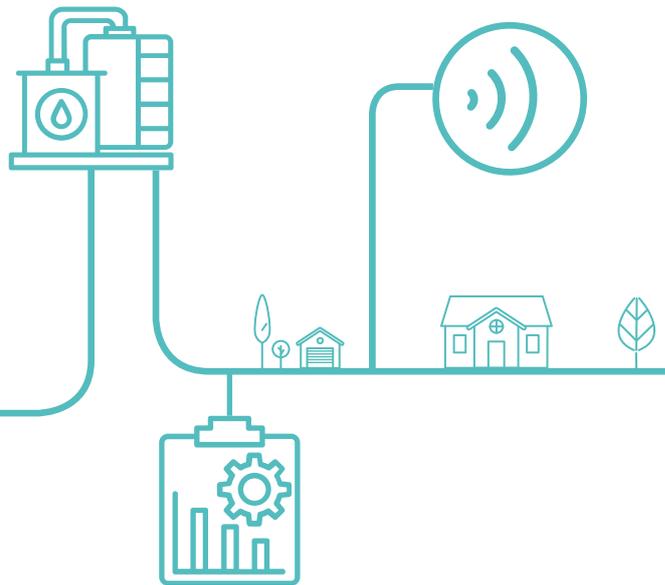
Les conséquences du changement climatique auront un impact grandissant sur la gestion du cycle de l'eau. Prenant pleinement la mesure de cette réalité, Saur conçoit des solutions technologiques adaptées à chaque contexte local, tant en France qu'à l'étranger : réutilisation des eaux usées traitées dans les zones de stress hydrique pour l'irrigation agricole, l'arrosage, ou encore la réalimentation de retenues d'eau. Le dessalement d'eau de mer fait aussi partie des réponses apportées par le Groupe dans les pays disposant de faibles ressources en eau douce. En 2018, Saur a recruté de nouvelles compétences pour développer cette expertise.

2018

- Saur se développe en Espagne en renforçant sa position aux îles Canaries, au travers d'Emalsa, en charge de la gestion de l'eau à Las Palmas (Canaries) et pionnier européen du dessalement d'eau de mer. Avec 300 collaborateurs, Emalsa gère l'ensemble du cycle de l'eau pour les 400 000 habitants de la capitale de l'île. L'entreprise est reconnue pour sa maîtrise technologique du dessalement par osmose inverse et dispose d'une capacité de production de 85 000 m³/jour.

Améliorer le rendement des réseaux d'eau potable avec Rézo+

Afin d'accompagner les collectivités dans la réduction des pertes en eau sur les réseaux, Saur développe des plans de surveillance et d'optimisation du fonctionnement hydraulique des réseaux. La solution Rézo+ s'appuie sur la mise en place de réseaux intelligents connectés aux CPO du Groupe qui analysent les données recueillies sur la base de multiples critères. À la clé, de nombreux avantages pour les collectivités : plus de réactivité, une efficacité renforcée dans la recherche et la réparation des fuites, une priorisation des travaux à conduire pour pérenniser le rendement du réseau... Au-delà de la recherche au sol, Saur expérimente aussi la recherche aérienne de fuites en utilisant images satellites et drones.



Garantir la sécurité et le confort sanitaire de l'eau délivrée aux consommateurs

Assurer la qualité sanitaire de l'eau avec CarboPlus®

Phytoparasitaires, détergents, résidus médicamenteux : de nombreuses molécules issues de l'activité humaine se retrouvent dans les ressources en eau. Bien que faiblement concentrées, leur multiplicité génère un risque potentiel sur la santé humaine et l'environnement. En traitement d'affinage sur une usine de production d'eau potable, le procédé CarboPlus® de Saur constitue une réponse éprouvée d'élimination des micropolluants. Les collectivités garantissent ainsi la sécurité sanitaire de l'eau délivrée aux consommateurs et anticipent de futures normes relatives à la qualité de l'eau potable.

2018

- Saur a remporté le marché de conception et de réalisation des travaux de modernisation et d'évolution de la filière de traitement de l'usine de production d'eau potable d'Orly (Val-de-Marne). Gérée par Eau de Paris, elle est l'une des trois principales structures alimentant Paris. À la pointe de l'innovation, la nouvelle file de production d'un débit de 150 000 m³/j assurera un traitement poussé des micropolluants avec le procédé CarboPlus® de Saur.

Fiabiliser la distribution d'eau potable grâce aux réseaux d'eau connectés

En Haute-Vienne, Saur expérimente le réseau d'eau potable de demain avec le syndicat Vienne Briance Gorre. Un panel de capteurs intelligents va équiper l'ensemble des infrastructures afin d'en faire un laboratoire grandeur nature du réseau du futur. Le projet est déployé dans le cadre d'une démarche d'innovation collaborative avec plusieurs partenaires : des fournisseurs majeurs de Saur, une quinzaine de start-ups, et des acteurs institutionnels. Objectifs : surveiller en continu la qualité de l'eau distribuée, garantir un rendement optimal des installations et tester la pertinence de nouvelles technologies. Point clé de l'expérimentation, le développement d'algorithmes prédictifs permet d'interpréter les informations contenues dans les données acquises pour anticiper et optimiser le service.

En partenariat avec la société Intellitect Water, Saur propose d'ores et déjà aux collectivités d'équiper les points stratégiques de leurs réseaux d'eau potable de sondes Intellitect afin de surveiller en continu différents paramètres : débit, pression, chlore résiduel, turbidité, conductivité, pH. L'analyse intelligente des données permet la détection rapide d'anomalies et d'en limiter les impacts via des modèles prédictifs. Cette solution équipera le réseau de l'Agglomération d'Agen (Lot-et-Garonne) qui a confié la gestion de son service public d'eau potable à Saur à compter du 1^{er} janvier 2019.

Indicateurs de performance

78%

de rendement des réseaux de distribution d'eau potable

99,1%

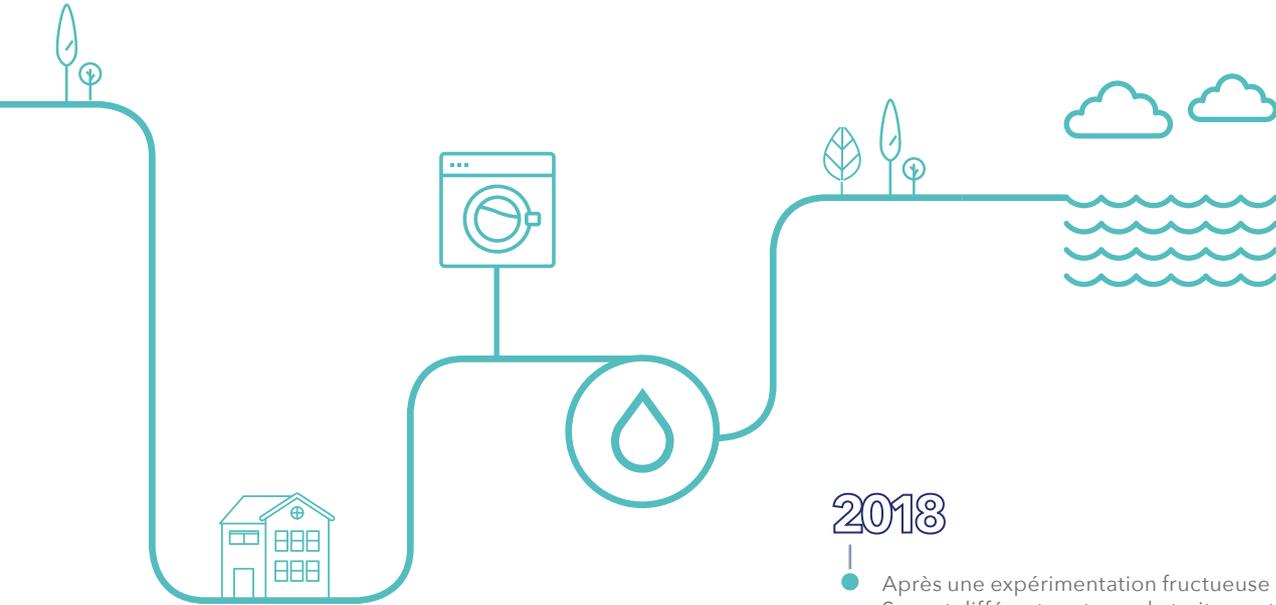
de conformité bactériologique de l'eau distribuée

97,6%

de conformité physico-chimique de l'eau distribuée

Adoucir l'eau avec Calcycle

Bien qu'une eau dure ne présente pas de risque pour la santé des consommateurs, elle entraîne néanmoins divers désagréments : usure prématurée des équipements, hausse de la consommation énergétique, risques de fuite, irritation des peaux sensibles... Fruit d'un partenariat technologique avec la société néerlandaise Brabant Water, la solution Calcycle permet d'adoucir l'eau tout en offrant des avantages par rapport à une décarbonatation classique, parmi lesquels une meilleure maîtrise des réactifs et des opportunités de revalorisation des billes de calcaire extraites.



2018

- Trois nouvelles unités de traitement avec la solution Calcycle de Saur ont été mises en service dans les Yvelines : deux par le syndicat intercommunal de la région des Yvelines pour l'adduction de l'eau afin de distribuer une eau adoucie sur les 52 communes de son périmètre, une autre par le syndicat intercommunal de la Vaucouleurs rive droite, pour le compte de 7 communes.

Protéger les écosystèmes aquatiques

Améliorer la qualité des rejets d'eaux usées traitées avec CarboPlus®

Procédé breveté par Saur, CarboPlus® élimine à faible coût les micropolluants présents dans les effluents domestiques ou industriels en les adsorbant sur du charbon actif. Qu'il s'agisse de produits phytosanitaires ou de résidus médicamenteux, les substances indésirables sont définitivement retirées de l'eau. Placé en sortie des stations d'épuration, CarboPlus® permet d'améliorer la qualité des rejets effectués dans le milieu naturel, préservant ainsi les écosystèmes aquatiques.

2018

- Après une expérimentation fructueuse entre Saur et différents acteurs du traitement de l'eau en Suisse, la solution CarboPlus micrograin® a été choisie pour équiper d'un traitement complémentaire la station d'épuration des eaux usées de Penthaz, située dans le canton de Vaud, en Suisse. S'il n'existe pas encore en France d'obligation réglementaire de traitement tertiaire pour éliminer les micropolluants dans les eaux usées, plusieurs collectivités anticipent de futures normes de rejet. C'est le cas à Grimaud (Var), où la nouvelle station d'épuration de la collectivité, conçue par Stereau, sera équipée d'une technologie membranaire couplée au procédé CarboPlus®, faisant de cette station la première de la côte méditerranéenne à traiter les micropolluants. Une préoccupation dont s'est également emparée l'agence de l'eau Rhône-Méditerranée-Corse qui soutient, aux côtés de Saur, une étude pour approfondir la connaissance sur l'efficacité du procédé CarboPlus micrograin®.



47

usines de traitement équipées d'un traitement de la famille CarboPlus® d'élimination des micropolluants

94,4%

de rendement épuratoire en DCO

S'adapter aux événements climatiques extrêmes

Face à l'augmentation des phénomènes naturels extrêmes, Saur met en place un dispositif de gestion de crise éprouvé afin d'anticiper les risques, de maintenir et/ou rétablir au plus vite la continuité de service. Il s'appuie sur les expertises, les outils opérationnels et les procédures d'exploitation regroupées au sein de ses centres de pilotage opérationnel (CPO). Par son implantation très décentralisée, Saur est en mesure de concentrer tous les moyens nécessaires sur les zones critiques, offrant une grande réactivité d'intervention pour ses clients, 24h/24, 7j/7.



Favoriser l'accès à l'eau et à l'assainissement

Saur accorde une importance majeure à l'accompagnement des territoires, tant en France qu'à l'étranger. Le Groupe intervient via son fonds de dotation Saur Solidarités afin de soutenir des initiatives d'intérêt général dans plusieurs domaines, l'accès à l'eau et à l'assainissement représentant un axe d'action privilégié

2018

Très présent aux Antilles dans les régions sinistrées en 2018 par l'ouragan Irma, Saur a su mobiliser, aux côtés des autorités, des moyens humains et techniques importants depuis la Guadeloupe et la Martinique pour venir en aide aux populations, redonner un accès à l'eau le plus rapidement possible à Saint-Barthélemy et assurer la remise en état de la station d'épuration gravement endommagée.

pour améliorer le quotidien de populations fragiles. Chaque association soutenue est accompagnée par un collaborateur de Saur. Ces parrains et marraines peuvent, le cas échéant, se déplacer dans les zones concernées et intervenir sous la forme du mécénat de compétences. Un accompagnement qui, au-delà du strict soutien financier, fait directement bénéficier les associations des expertises du Groupe.

12 projets d'accès à l'eau et à l'assainissement ont été soutenus par Saur Solidarités en 2018

BURKINA FASO

Association pour le Développement économique et social en Afrique : Contribution à l'équipement pour l'accès à l'eau potable sur la commune de Kokologho

plus de 3 700 bénéficiaires

Solidarité Eau Sud : Alimentation en eau potable d'un quartier du village de Dorossiamasso et réalisation de 30 latrines

380 bénéficiaires

MAURITANIE

Hamap Humanitaire : Construction de quatre blocs sanitaires pour la ville de Nouadhibou

5 500 bénéficiaires

SÉNÉGAL

Une Afrique qui bouge : Construction de deux puits pour la région de Fatick pour soutenir le développement de cultures agroécologiques

20 jeunes formés aux techniques agroécologiques

TOGO

Aventur'Aides : Réhabilitation du dispensaire du village de Womé et construction de l'accès à l'eau et l'assainissement d'une habitation destinée à une sage-femme

3 900 bénéficiaires

JORDANIE

Action contre la faim : Approvisionnement en eau des réfugiés syriens à Jarash et des populations jordaniennes vulnérables

plus de 1 500 bénéficiaires

RWANDA

Association de l'ensemble scolaire catholique Rochois : Installation de sanitaires et prolongation du réseau d'eau potable pour le village de Magi

500 bénéficiaires

INDE

ABH Inde du Sud : Contribution à l'équipement en désalinisation du système d'adduction en eau

collège Saint-Joseph de Tharangambadi

Kynarou :

Soutien du programme Watsan de réhabilitation des structures hydrauliques et sanitaires, de formation des comités de gestion de l'eau et de sensibilisation de la population du district de Theni

2 000 bénéficiaires

LAOS

Association Laos Avenir Education : Adduction d'eau potable pour le village Keub

420 bénéficiaires

MADAGASCAR

Association des paysans pour le développement interprofessionnel : Adduction en eau potable vers les bornes fontaines collectives dans la région de Bongolava

10 000 bénéficiaires

Amadea « Enfance et Développement à Madagascar » : Adduction d'eau potable et d'assainissement sur le site d'agro-transformation de la coopérative de Tsinjo

1 500 bénéficiaires

150 k€

alloués au fonds Saur Solidarités

66%

des fonds alloués par Saur Solidarités destinés à des projets d'accès à l'eau et à l'assainissement

PROCHE des clients



Nos clients changent et leurs attentes évoluent. Saur, c'est la qualité et l'exigence d'une entreprise respectueuse et responsable, associées au savoir-faire et au sens du service d'un partenaire du quotidien. Notre dynamique se construit sur notre agilité et notre capacité à inventer une nouvelle relation client, moderne, personnalisée, pour apporter toujours plus de confiance et de valeur à nos clients, consommateurs et usagers.

NOS OBJECTIFS POUR 2023

93%

de satisfaction clients
consommateurs



Développement de nouveaux
services aux consommateurs



Développement d'outils de promotion
des écogestes accessibles à tous les
consommateurs



Les consommateurs expriment une réelle attente d'information sur leur eau. Une information de proximité, sur leur service et la qualité de l'eau qui arrive à leur robinet. Et des informations et services utiles, pratiques, pour les aider à mieux suivre et maîtriser leur consommation. Les professionnels de l'eau sont là pour les leur apporter. »

Marillys Macé,
Directrice générale
du Centre d'information
sur l'eau

Emmanuel Durand, Directeur régional Morbihan et ouest Bretagne

Comment le digital permet-il à Saur de renforcer sa relation avec ses clients ?

E. D. : Pour Saur, être proche des clients signifie leur offrir un accueil humain et expert dans chaque territoire, ainsi qu'un service personnalisé et transparent. Le digital nous permet d'innover et d'être en phase avec leurs nouveaux usages, en favorisant le *selfcare*, en simplifiant la relation ou encore en proposant de nouveaux outils de supervision installés à domicile, pour une meilleure gestion du service. Cet engagement de qualité s'applique également aux collectivités, en réponse à leur demande croissante de prise en main de l'exploitation. Nous partageons avec elles nos données opérationnelles, dans une démarche de transparence que nous considérons comme essentielle à la relation de confiance entretenue.

De quelle manière Saur s'engage-t-il au quotidien en faveur des clients en difficulté ?

E. D. : Nous nous sommes toujours préoccupés de nos clients en difficulté, avec la volonté immuable de fournir à tous des conditions sanitaires dignes. Saur cotise ainsi au fonds de solidarité pour le logement (FSL), en dialogue étroit avec les conseils départementaux. Nous collaborons également avec les organismes sociaux locaux (CCAS), notamment à travers le Pass'Eau, dispositif d'aide financière conçu par Saur pour les clients rencontrant des difficultés de paiement. Nous essayons de multiplier les initiatives en ce sens, à l'image de la création, ici en Bretagne, d'un club de la Fondation agir contre l'exclusion (FACE), à laquelle nous avons participé.

NOTRE ENGAGEMENT POUR UN SERVICE PERSONNALISÉ

Pleinement mobilisé pour assurer un service public essentiel, le Groupe s'attache à délivrer un service de qualité, et à cultiver une relation client efficace alliant professionnalisme, proximité et nouvelles technologies. Attentifs aux évolutions des besoins et attentes de nos clients, nous enrichissons l'expérience client des consommateurs en proposant un service toujours plus personnalisé. Avec les collectivités, de nouveaux modes de coopération sont mis en place pour une gouvernance partagée du service de l'eau et une réactivité renforcée dans la collaboration.

Enrichir l'expérience client

Un service de proximité pour une relation privilégiée avec les consommateurs

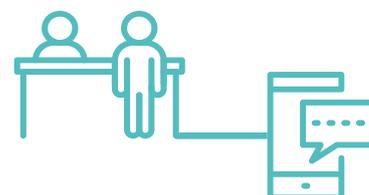
En conjuguant communication numérique et canaux d'échanges physiques ou verbaux, Saur veille à établir une relation client individuelle et personnalisée. Avec des consommateurs de plus en plus connectés, l'utilisation du digital offre la souplesse et l'instantanéité lorsque l'abonné poursuit un parcours client habituel, sans questionnement particulier, et permet de transmettre des informations personnalisées. Saur entretient également une relation humaine de proximité, en face à face ou par téléphone, avec des conseillers clientèle localisés en régions et parfaits connaisseurs de leur territoire. Les implantations de nos accueils clientèle sont adaptés aux spécificités locales : ainsi, dans le cadre du contrat de gestion des services d'eau potable et d'assainissement confié en 2018 à Saur par l'agglomération d'Agen (Lot-et-Garonne), deux espaces d'accueil client ont été ouverts dont un en centre-ville. Un point d'accueil mobile permettra également de renforcer l'accessibilité du service sur l'ensemble de l'agglomération.

Nous offrons par ailleurs la possibilité de prendre un rendez-vous pour un entretien personnalisé en cas d'interrogations ou de difficultés particulières, moment privilégié pour créer du lien et apporter de la valeur ajoutée pour le consommateur. Pour les clients en situation de fragilité, nos conseillers « correspondant solidarité » privilégient une prise en charge adaptée en relation avec les services sociaux des collectivités.

De nouveaux services aux consommateurs

Le développement des objets communicants et la valorisation des données collectées multiplient les opportunités pour proposer à nos clients des services additionnels personnalisés. Objectifs : encourager et faciliter des usages de l'eau plus économes, et simplifier la vie des consommateurs au quotidien. Après le succès du test pilote conduit sur 6 territoires en 2018, Saur déploie progressivement sa solution de compteurs intelligents de deuxième génération associant un service d'alerte de surconsommation. Ainsi, en plus d'un

index de consommation disponible au jour le jour, les consommateurs sont immédiatement alertés, par email ou sms, en cas de consommations anormales. Les facturations sont établies sur la base d'une consommation réelle et non plus estimée. Grâce à la télérelève, il n'est plus nécessaire de prévoir un rendez-vous avec le technicien pour les compteurs situés dans le domicile.



2018

- Afin de répondre aux attentes des consommateurs en termes de réactivité et d'autonomie, Saur a renforcé l'ensemble de sa communication digitale. Le Groupe a ainsi modernisé l'espace public de son site web. Plus ergonomique, conçu en responsive design, le site offre davantage de fluidité de navigation ainsi qu'une expérience client enrichie. Avec des résultats concrets : le nombre de visites a augmenté de 25 % entre 2017 et 2018. Les messages numériques (emails et sms) à destination des clients pour les informer d'un événement les concernant ont par ailleurs été multipliés par 3,9 sur la période.
- Soucieux de proposer aux consommateurs des prestations adaptées à leurs besoins, le Groupe a conclu un partenariat avec HomeServe, spécialiste des services d'assistance pour la maison. HomeServe a spécialement conçu pour les clients de Saur une offre de services permettant de couvrir l'ensemble des sinistres de plomberie sur la partie privative des installations en eau. Cette gamme de solutions d'assistance s'adresse aux propriétaires de maisons ou d'appartements, ainsi qu'aux locataires avec une offre adaptée aux responsabilités locatives.

Indicateurs de performance

+ 25%

de fréquentation des sites internet clientèle Saur entre 2017 et 2018

5,9 millions

de contacts sortants pour une information pro-active sur le service

De nouveaux modes de collaboration pour une gouvernance partagée du service de l'eau

Les collectivités qui délèguent leur service de l'eau évoluent aujourd'hui vers de nouvelles formes de gouvernance favorisant un copilotage étroit avec leur délégataire. A l'origine de cette évolution : une volonté de se réappropriier le service se concrétisant par des exigences accrues en matière d'analyse, de reporting et de transparence. Autant d'éléments indispensables que Saur s'attache à fournir à la collectivité pour lui permettre d'effectuer ses choix techniques et financiers.

Centraliser l'information pour mieux la partager

Les centres de pilotage opérationnel (CPO) du Groupe, outils de contrôle, de gestion et d'analyse des données, répondent à la fois à un besoin d'optimisation de la performance opérationnelle et de transparence pour les collectivités. Grâce à la plateforme digitale CPO *online* de partage de l'information en continu, les collectivités bénéficient d'une vision complète en temps réel de leur service délégué - données, cartes, rapports de performance... - avec pour résultat un dialogue et une proximité renforcés avec l'exploitant.

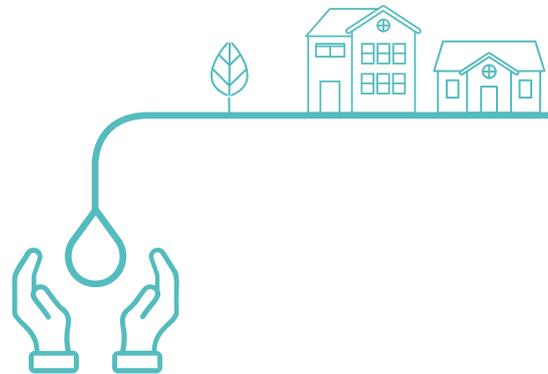
Saur veille par ailleurs à développer des solutions digitales pérennes pour ses clients, à l'image de sa technologie de télérelève des compteurs. Interopérable et conforme à la norme Afnor en vigueur, elle peut être exploitée par la collectivité ou tout nouveau délégataire du contrat. Une liberté appréciée des clients, qui, jusqu'à présent, se voyaient contraints d'utiliser des systèmes propriétaires de télérelève devenant caducs en cas de changement d'exploitant.

Les Semop : une nouvelle forme de copilotage du service

Encore peu répandue, la Semop (Société d'économie mixte à opération unique) pour la gestion du service public d'eau et d'assainissement représente une voie intermédiaire entre délégation de service public et régie. Saur accueille favorablement cette nouvelle forme de coopération, véritable partenariat public-privé qui permet un copilotage étroit du service par le partage des informations et des décisions. En 2018, deux collectivités ont créé une Semop avec Saur : Saint-Affrique (Aveyron), pour la gestion de son service public d'eau potable, et Dinan Agglomération (Côtes d'Armor), pour la gestion de son service public d'assainissement collectif.

2018

- Au sein d'un projet, l'apport des nouvelles technologies permet également un partage d'information plus efficace entre les différents acteurs. C'est le cas en particulier en matière d'ingénierie et de management de projet avec le *building information modeling* (BIM). Combinant travail collaboratif et maquette numérique 3D, la méthode tend à être généralisée par le Groupe avec plusieurs projets récents conçus en BIM, parmi lesquels la nouvelle station d'épuration de Grimaud (Var) et les futures installations de l'usine de production d'eau potable d'Eau de Paris à Orly (Val-de-Marne). Principaux avantages : un même niveau d'information pour tous les intervenants, une diminution des coûts d'études et des délais, ou encore une optimisation de la conduite du chantier.



Promouvoir les écogestes auprès des citoyens

Afin de promouvoir la responsabilité collective autour des enjeux liés à l'eau, Saur développe des actions de sensibilisation des citoyens destinées à encourager les économies d'eau et les bonnes pratiques pour réduire les sources de pollution. En partenariat avec les collectivités, Saur organise chaque été la Fête de l'eau. En 2018, ce village pédagogique itinérant d'éducation des plus jeunes à la préservation de l'eau et des milieux aquatiques a fait étape sur 13 plages et sites de baignade en France. Le Groupe accompagne aussi les collectivités sur des actions de sensibilisation auprès du grand public concernant des sujets plus ciblés, par exemple sur les bonnes pratiques en matière d'élimination des lingettes, responsables de nombreuses obstructions de réseaux d'assainissement et de débordements vers le milieu naturel ou dans les habitats.



150

espaces d'accueil clients

500

collectivités connectées à CPO *online*
ou eCol 2.0

PROCHE des territoires



En ville comme en milieu rural, en France et à l'étranger, les territoires sont en pleine mutation. À la fois durablement ancrés et résolument tournés vers l'avenir, nous accompagnons le développement des régions dans lesquelles Saur est implanté par nos activités, notre expertise et nos partenariats, tout en favorisant la création de valeur environnementale et sociétale.

NOS OBJECTIFS POUR 2023

+ de 95 %
des montants
d'achats réalisés
auprès de
fournisseurs du pays
d'implantation

6 %
des effectifs sous
contrat d'intégration
professionnelle
(alternants,
stagiaires, VIE)


Amélioration de
l'efficacité
énergétique des
services d'eau et
d'assainissement

20 %
de notre
consommation
d'électricité produite
à partir d'énergie
renouvelable

6
produits ou services
innovants,
développés en
partenariat avec nos
fournisseurs et des
start-ups, déployés
à échéance 2020



L'Agglomération d'Agen s'est engagée dans la redynamisation de son territoire par une stratégie économique audacieuse mêlant capacité à innover pour favoriser la transition écologique et énergétique de son bassin de vie, et mise à disposition des habitants des moyens de s'inscrire dans la révolution numérique. Elle se veut un territoire d'expérimentation permanent, où grandissent les synergies entre acteurs locaux. »

Jean Dionis du Séjour,
maire et président de
l'Agglomération d'Agen

Faustine Gérard, Chef d'agence ouest Bretagne

Acteur de proximité, comment Saur conçoit-il son rôle de « partenaire des collectivités » ?

F. G. : Être proches de nos clients constitue le cœur de notre métier. Combinées à notre expertise du service de l'eau, notre taille et l'agilité de notre organisation nous permettent de nous positionner en véritable partenaire des collectivités. Nous développons ainsi de nouveaux modes de gouvernance pour renforcer cette proximité. À titre d'exemple, ici en Bretagne, Saur a été choisi pour gérer l'assainissement de Dinan Agglomération. Nous avons créé une société d'économie mixte à opération unique, la Semop, qui permet un réel partage de l'information et de la prise de décision et un copilotage du service avec la collectivité.

De quelle manière votre agence contribue-t-elle au dynamisme de son territoire d'implantation ?

F. G. : J'aime parler de Saur comme d'une « entreprise pollinisatrice », en interaction forte avec tous les acteurs du territoire, et véritable contributrice à l'économie et à la vie locale. À cet égard, l'insertion professionnelle, notamment des jeunes, et l'attrait pour nos métiers sont des enjeux forts sur lesquels nous sommes pleinement mobilisés au quotidien. Cet ancrage se prolonge également au-delà de nos activités, afin d'avoir un impact positif sur chacun des territoires où nous opérons. Ainsi, nous sommes partenaires d'associations, d'organisations et d'événements citoyens locaux. Par ailleurs, dès que cela est possible et justifié, nous veillons à acheter au plus près de nos territoires d'implantation.

NOTRE ENGAGEMENT AU BÉNÉFICE DES TERRITOIRES DESSERVIS

Le Groupe intervient sur des territoires variés, tant en France qu'à l'international, avec toujours la même ambition : agir en partenaire des collectivités plutôt qu'en simple prestataire. Nous nous attachons à soutenir l'activité économique locale et à proposer des solutions concrètes en matière de transition écologique et de mutation digitale. Une action que nous menons en nouant des relations étroites et en innovant avec les acteurs des territoires sur lesquels Saur est présent.

Contribuer au dynamisme des territoires

Un fort ancrage local

Par son organisation décentralisée - 6 900 collaborateurs répartis dans 20 directions régionales et 60 agences en France, des agences dans chacun de ses principaux pays d'intervention -, Saur est un acteur significatif de l'emploi local et contribue au dynamisme économique de ses régions d'implantation. Un soutien à l'emploi renforcé par notre politique d'achats - 93 % des achats réalisés dans le pays dans lequel les activités sont exercées - avec une part significative auprès du tissu local.



2018

- Afin de quantifier plus précisément sa contribution au dynamisme des territoires, Saur a évalué l'empreinte socio-économique de son activité, en termes d'emplois soutenus et de PIB généré, en France et sur chacun de ses départements d'implantation. Portant sur l'activité de l'année 2017, l'étude révèle que pour 1 emploi direct chez Saur, 2,7 emplois supplémentaires sont soutenus en France, par les achats de l'entreprise ainsi que par les rémunérations et la fiscalité versées. En 2017, Saur a soutenu 25 000 emplois et généré 971 millions d'euros de création de richesse.



25 000
emplois soutenus

970 M€
de PIB généré

Empreinte de Saur en France, par département, disponible sur www.saur.com page RSE

Faciliter l'accès à l'emploi

À travers des dispositifs variés et en partenariat avec les acteurs de l'enseignement, Saur accompagne la formation des jeunes et facilite leur accès au monde du travail. Chaque année, environ 500 stagiaires, jeunes en VIE (volontariat international en entreprise) et alternants sont accueillis par l'entreprise.

Le Groupe se mobilise également pour l'insertion de publics éloignés de l'emploi en travaillant au plus près des organismes territoriaux spécialisés dans l'insertion professionnelle. Saur est par ailleurs partenaire de réseaux locaux d'entreprises engagées en faveur de l'emploi tels que les Groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) ou encore la FACE (Fondation agir contre l'exclusion), et participe activement aux forums locaux de l'emploi.

6,8%

des effectifs sous contrat d'intégration
professionnelle (alternants, stagiaires, VIE)

2018

- Saur a ouvert à Saumur (Maine-et-Loire), avec le soutien de la Région Pays de Loire, un centre d'apprentissage Grand Ouest, région où le Groupe est particulièrement présent. Chaque année, une douzaine d'apprentis peut se former aux métiers de l'eau, de l'assainissement, de la maintenance et de la gestion de réseaux. Cette formation d'un an permet aux apprentis d'obtenir un titre professionnel certifié. Pour Saur, c'est également une réponse à ses enjeux de recrutement locaux et de formation de ses futurs talents.
- Saur s'est engagé auprès de la FACE pour la création, à Vannes (Morbihan), du 49^{ème} club du réseau. Début 2019, nous avons accueilli un premier groupe de collégiens pour un stage d'une semaine. Objectif : leur faire découvrir le monde professionnel, l'entreprise et ses métiers.

Réduire l’empreinte environnementale des services d’eau et d’assainissement

Alors que l’impact de l’activité humaine sur l’environnement est de plus en plus marqué, Saur développe une gestion durable du service de l’eau. Le Groupe propose à ses clients des solutions sur-mesure destinées à répondre à leurs enjeux environnementaux et privilégie les principes de l’économie circulaire afin d’optimiser l’utilisation des ressources dans les territoires. Ces engagements s’inscrivent dans le cadre d’une politique de management environnemental initiée de longue date. Ainsi, dès 2007, Saur a obtenu la certification Iso 14001 pour l’ensemble de ses activités eau et assainissement en France, renouvelée depuis tous les trois ans et déployée sur ses principales implantations à l’international.

Performance énergétique

Le Groupe vise un double objectif : contribuer à la transition énergétique sur ses territoires d’implantation et réduire sa facture d’électricité, qui constitue son premier poste de consommation d’énergie. Différents plans d’action sont déployés à cet effet : renforcement des audits énergétiques – plus de 40 audits réalisés en France en 2018 –, développement de technologies innovantes et installation d’équipements énergétiquement plus efficaces, solutions de pilotage des postes de consommation les plus importants comme l’aération sur les stations d’épuration. Lorsque cela est possible et pertinent, le Groupe recourt sur ses usines à l’utilisation d’énergies renouvelables, comme aux Canaries (Espagne) où Emalsa – filiale de Saur – expérimente, en collaboration avec un tiers, l’introduction d’énergie éolienne offshore pour alimenter le procédé de dessalement d’eau de mer.

Preuve de notre engagement, 74 % des activités eau et assainissement du Groupe sont certifiées Iso 50001 et, en France, les certificats d’économie d’énergie obtenus pour l’année 2018 s’élèvent à 19 GWh Cumac.

Production d’énergie renouvelable

Afin d’accompagner la transition énergétique des territoires, Saur met son expertise technique, renforcée en 2018, au service des collectivités pour proposer des solutions performantes de production d’énergies renouvelables.



2018

- Le Groupe a remporté deux marchés de construction de stations d’épuration avec valorisation énergétique des boues par méthanisation et injection du biométhane produit dans le réseau de distribution de gaz, une tendance forte du marché actuel. En cours de réalisation à Saint-Etienne (Loire) et à Aubenas (Ardèche), ces deux stations d’épuration de nouvelle génération, respectivement opérationnelles en 2019 et 2020, produiront plus de 10 000 MWh/an. Cette solution permet tout à la fois de valoriser localement les boues produites sous forme d’énergie renouvelable et de réduire les émissions de gaz à effet de serre, l’usage de gaz naturel étant remplacé par le biométhane d’origine renouvelable.



2018

- La première turbine hydro-électrique installée sur un réseau d’eau potable en France a été inaugurée fin 2018 à Annonay (Ardèche). Fruit d’un partenariat entre Saur et la société Hydrowatt, l’installation de cette microturbine au niveau des réducteurs de pression du réseau permet de récupérer l’énergie cinétique de l’eau provenant du barrage voisin du Ternay. Elle devrait permettre de produire 137 000 kWh d’hydroélectricité par an, soit la consommation électrique d’une centaine d’habitants.

Indicateurs de performance

-8%

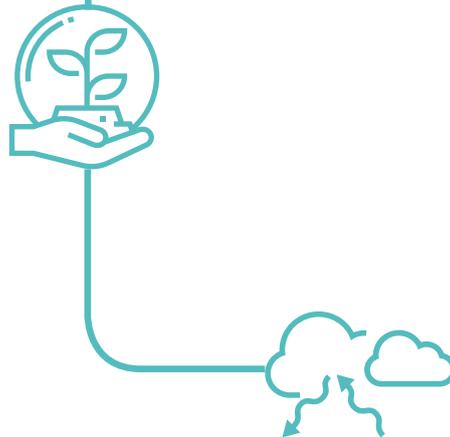
Réduction de l’empreinte énergétique
de la production d’eau potable entre 2015 et 2018
en France (0,60 kWh/m³ en 2018)

-4%

Réduction de l’empreinte énergétique de l’assainissement
entre 2015 et 2018 en France (1,37 kWh/kg de DCO éliminé
en 2018)

Valorisation agronomique des boues de stations d'épuration

Principale source de déchets du Groupe, 113 000 tonnes de boues ont été produites par les activités d'assainissement de l'entreprise en 2018. Outre la méthanisation, Saur privilégie leur valorisation sous forme d'amendements des sols par les filières locales. Une valorisation en circuit court qui se substitue à l'utilisation de fertilisants chimiques. En 2018, la part des boues valorisées en épandage et en compostage (compost conforme, en France, à la norme de qualité NF U44-095) s'établit pour chacune des filières à 38 %.



Empreinte carbone

Le Groupe mobilise l'ensemble de ses métiers pour réduire son empreinte carbone, qui fait l'objet d'une évaluation annuelle depuis 2008. Concernant ses émissions indirectes de gaz à effet de serre, Saur concentre son action sur l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations ainsi que sur la production d'énergie renouvelable sur ses usines ou ses réseaux d'eau. S'agissant de ses émissions directes, le Groupe vise à améliorer le profil énergétique de son parc de véhicules, notamment en intégrant des véhicules électriques et hybrides dans sa flotte en France comme à l'international.



Co-innover avec les acteurs territoriaux

Saur entretient des relations nourries avec son écosystème local - PME, start-ups, organismes de recherche, pôles universitaires... - afin de développer une culture de co-innovation. Objectif : identifier les acteurs porteurs de projets innovants et créateurs de valeur pour l'entreprise et ses parties prenantes, qu'il s'agisse d'amélioration de l'expérience client, de performance opérationnelle ou de partage et d'analyse de données en temps réel. Saur intervient avec les partenaires identifiés pour expérimenter, en mode agile, des solutions utiles au service de l'eau de demain.

Au cœur des territoires, Saur soutient par ailleurs des initiatives locales à destination des start-ups comme l'incubateur Bic Innov'Up de Nîmes (Gard) en 2018, ou le BreizHacking, challenge des start-ups engagées et des entreprises bretonnes responsables, dont nous sommes partenaires pour l'édition 2019.

2018

- Depuis septembre 2018, une équipe dédiée à l'innovation digitale a été mise en place au sein du Groupe. Intégrée à l'écosystème de l'innovation, elle développe des partenariats avec les acteurs de l'enseignement et de la recherche (OIEau, Université de Limoges, UTC de Compiègne...) et participe à des salons professionnels (Siviim de Nevers, Digiweek de Nîmes, Pollutec de Lyon...). Sur 145 projets étudiés, 26 ont été testés sur des sites pilotes et 7 produits sont prêts à être déployés dès 2019 sur des sujets divers : la performance énergétique, l'analyse acoustique des réseaux, la réduction des consommations d'eau domestique, le développement d'algorithmes prédictifs afin d'optimiser la gestion de l'eau.



-6%

d'émissions totales de gaz à effet de serre
entre 2015 et 2018

98%

de boues valorisées sous forme
matière ou énergie



PROCHE des collaborateurs

Nous plaçons le collectif et l'action de nos 8 300 femmes et hommes qui s'investissent au quotidien au cœur de notre réussite. Entreprise à taille humaine, Saur s'engage pour offrir à ses collaborateurs et futures recrues un cadre professionnel attractif, sûr, dynamique et collaboratif, qui leur permette de se développer personnellement et professionnellement.

NOS OBJECTIFS POUR 2023



Réduction de l'accidentologie sur tous nos sites en France et à l'international (Tf < 5 et Tg < 0,2 en France)

100%

de collaborateurs ayant accès à l'intranet collaboratif en France

80%

des collaborateurs ayant reçu au moins une formation dans l'année



Augmentation du taux de femmes dans les recrutements

15%

de femmes dans les fonctions de direction



Augmentation de la note de satisfaction des collaborateurs lors du baromètre annuel mené en France



L'esprit Saur, c'est le sens de la responsabilité et du pragmatisme, c'est l'écoute et la réactivité, la cohésion, et la transparence envers nos clients. Dans une entreprise qui se transforme vite, les compagnons sont les transmetteurs de cet esprit et de savoir-faire qui ne doivent pas se perdre. »

Thierry Despeyroux,
Compagnon
de Saur - Technicien
recherches de fuite

Emmanuelle Climent, Directrice développement RH Groupe

Comment accompagnez-vous au quotidien le développement de vos collaborateurs ?

E. C. : La réussite de Saur passe par l'engagement quotidien de nos collaborateurs. Nous avons à cœur de donner du sens à leur métier afin qu'ils soient fiers de faire partie de nos équipes et de participer à la fourniture d'une ressource essentielle à tous : l'eau. Pour cela, nous veillons à les accompagner dans leur parcours professionnel, le développement de leurs compétences ainsi que dans la valorisation et la transmission des gestes. Cette expérience, ce savoir-faire, constituent une vraie richesse pour Saur qu'il est fondamental de préserver et transmettre. Aussi et en complément des formations que nous proposons à tous nos collaborateurs pour favoriser leur développement, nous avons mis en place le réseau intergénérationnel des compagnons de Saur.

Par quels leviers Saur répond-il à l'enjeu d'attractivité et de fidélisation des talents ?

E. C. : L'attraction de nouveaux talents est au cœur de notre politique de ressources humaines. Nous écrivons pour le Groupe une histoire, que nous souhaitons partagée par tous, et nous comptons sur la force de nos métiers et de nos valeurs pour convaincre de nouveaux candidats et développer notre marque-employeur. Nous ambitionnons notamment de diversifier encore davantage nos profils grâce à une meilleure visibilité et donc connaissance de nos métiers auprès de publics cibles. La taille humaine de notre Groupe, notre ancrage local ainsi que notre potentiel d'innovation sont autant d'atouts pour renforcer l'attractivité de Saur et fidéliser nos collaborateurs.

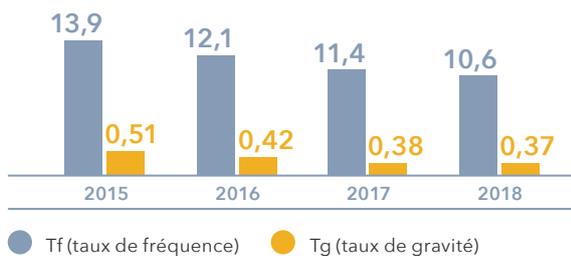
NOTRE ENGAGEMENT D'EMPLOYEUR RESPONSABLE

Le Groupe encourage la responsabilisation et l'engagement de ses collaborateurs et veille à accompagner leur parcours professionnel : reconnaissance de l'excellence professionnelle et valorisation de la transmission des gestes et du savoir-faire, développement des compétences par la formation et attraction de nouveaux talents sont au cœur de notre politique de ressources humaines. Dès le recrutement puis tout au long de la carrière, Saur favorise la diversité des profils et s'engage à respecter l'égalité des femmes et des hommes. Au quotidien, compte tenu de la spécificité de ses métiers, Saur fait de la santé et la sécurité au travail un engagement prioritaire.

Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs

Préserver la santé et la sécurité au travail des collaborateurs constitue une priorité absolue pour le Groupe qui met en œuvre une politique de prévention des risques rigoureuse, reconnue par une certification Ohsas 18001. La nouvelle feuille de route sécurité 2018-2023 définit un socle commun d'exigences applicable à l'ensemble des entités en France et à l'international et fixe un objectif ambitieux : zéro prise de risque pour zéro accident. Dans une dynamique de progrès, chaque entité intègre les objectifs et actions de prévention santé sécurité à son projet stratégique et procède à l'enregistrement et à l'analyse de tous ses accidents. L'ensemble des indicateurs sécurité est consolidé au niveau du Groupe par le comité de management sécurité, nouvelle instance créée pour suivre l'avancement des actions prévues par la feuille de route.

● Résultats sécurité



Si les résultats du Groupe affichent une tendance positive, Saur reste pleinement conscient que la mobilisation de tous et à tous les instants demeure nécessaire afin de prévenir durablement les accidents.



2018

- Réalisé sur le périmètre France jusqu'en 2017, Saur a élargi cette année le reporting mensuel des indicateurs de performance sécurité (taux de fréquence et de gravité des accidents) à l'ensemble des entités internationales détenues à plus de 50 % par le Groupe. Il a en outre consacré 1,8 M€ d'investissements, sur le seul périmètre France, à la prévention des risques : équipements de protection individuelle et mise en sécurité des interventions les plus risquées. De nouveaux outils sous forme de quiz ou de vidéos ont été déployés auprès des managers, afin d'animer mensuellement des quarts d'heure sécurité auprès de leurs agents.

Accompagner les collaborateurs dans une entreprise en mutation

Développer les compétences

Afin d'accompagner sa croissance, dans un contexte de mutation de ses métiers et d'évolution digitale, Saur fait évoluer et renouvelle les compétences de ses collaborateurs.

L'entreprise a mis en place des outils et process qui permettent d'identifier les compétences et potentiels de développement de chacun. Cette connaissance des ressources permet tout à la fois d'accompagner le déroulement de carrière des collaborateurs et de s'assurer, au regard des enjeux de l'entreprise, d'avoir « la bonne personne, au bon moment, au bon endroit ». Elle permet de déterminer les besoins de formation et d'identifier les opportunités de mobilité professionnelle.

Afin d'offrir aux collaborateurs un panel de formation plus complet et mieux adapté à la diversité des besoins de chacun, une plateforme de formation digitale vient enrichir les modules présentiels traditionnels. Elle présente des contenus sur-mesure régulièrement actualisés et aisément accessibles, rendant le collaborateur acteur de son parcours de formation.

2018



- Par le biais de sa structure de formation - Saur *water academy* - Saur a donné le coup d'envoi de la première promotion de géomaticiens. À la croisée de la géographie et de l'informatique, le géomaticien exploite les données pour modéliser le territoire. Un métier d'avenir qui développe des compétences essentielles pour les collectivités dans les domaines de l'urbanisme, de l'aménagement ou encore de l'environnement. Cette promotion rassemble huit cartographes des centres de pilotage du Groupe issus des différents territoires. Ils suivent une formation diplômante en alternance d'une durée de 497 heures, pour une remise des diplômes en juin 2019.

Valoriser les savoir-faire et leur transmission

Fort de ses ressources parmi les seniors et de la richesse de leur savoir-faire (18 % des collaborateurs ont plus de 55 ans), le Groupe favorise la transmission des compétences et l'émergence de nouveaux talents. Saur s'engage aussi à développer le sentiment de reconnaissance de l'excellence opérationnelle et des savoir-faire.

2018

- Saur partage pleinement les valeurs du compagnonnage : la culture de l'excellence, de l'entraide et de la générosité, l'importance conférée au geste et à sa transmission, les caractéristiques d'une communauté faisant écho à l'organisation décentralisée de l'entreprise. C'est pourquoi le Groupe a décidé de créer l'ordre des compagnons de Saur, en octobre 2018, afin de valoriser ses savoir-faire et leur transmission au sein des équipes. 130 collaborateurs, issus de tous les métiers et territoires, ont été sélectionnés pour former un réseau de compagnons au sein de l'entreprise.

- Plus de 50 collaborateurs ont rejoint le réseau interne de formateurs occasionnels (RFIO) créé par Saur en 2018. Il vise plusieurs objectifs : favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs, assurer l'adaptation de l'entreprise aux évolutions du marché, gagner en performance et en productivité... 26 journées de formation ont été réalisées par le RFIO en 2018 et 43 sont prévues sur le premier semestre 2019.

Attirer de nouveaux talents

Dans un contexte de marché du travail tendu, Saur renforce sa présence et sa visibilité auprès de publics cibles : participation à des forums emploi, activation des réseaux d'Alumni ou encore mise en place d'échanges digitaux entre candidats et collaborateurs ambassadeurs Saur. Avec un objectif commun : mieux faire connaître la diversité et l'intérêt de ses métiers, mais aussi ses valeurs d'entreprise que sont l'excellence, la transmission et le partage, pour accroître son attractivité et développer sa marque employeur.

Veillant à un accueil efficace et durable de ses nouveaux collaborateurs, Saur a mis en place un *welcome pack* en 2018. Ce parcours d'accueil et d'intégration comprend des échanges par email avec les personnes concernées dès la sélection du candidat, une journée d'intégration ainsi qu'un dispositif de parrainage durant la période d'essai, ponctuée de rendez-vous avec différents managers.

En complément, un *Graduate Program*, fonctionnant sur le principe d'une pépinière, favorise un développement de carrière accéléré pour les nouveaux collaborateurs à haut potentiel.



2018

- Désireux d'impliquer davantage ses collaborateurs dans le recrutement de ses talents de demain, Saur a lancé un dispositif incitatif de cooptation, c'est-à-dire la possibilité pour un salarié de l'entreprise de proposer la candidature d'une personne issue de son réseau. Bien adaptées aux besoins du Groupe et à sa culture, les candidatures reçues par cette voie sont plus nombreuses à déboucher sur une embauche.

Indicateurs de performance

65%

des collaborateurs ont reçu au moins une formation dans l'année

130

compagnons dans les effectifs

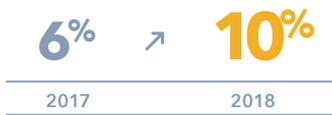
Respecter et valoriser la diversité

Signataire de la charte de la diversité d'IMS Entreprendre pour la cité depuis 2009, le Groupe s'engage à prévenir toute forme de discrimination dans ses recrutements ainsi que tout au long de la carrière de ses collaborateurs. En complément de son accord global « Égalité des chances, diversité, prévention des discriminations et qualité de vie au travail », renouvelé en 2016, Saur a officiellement lancé son réseau dédié à l'égalité professionnelle en 2018. Co-piloté par une membre du comité exécutif et une responsable territoriale, il s'attache à promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes de l'entreprise, qui compte à ce jour 19 % de collaboratrices.

- Évolution entre 2017 et 2018 du taux de femmes dans les recrutements (périmètre France)

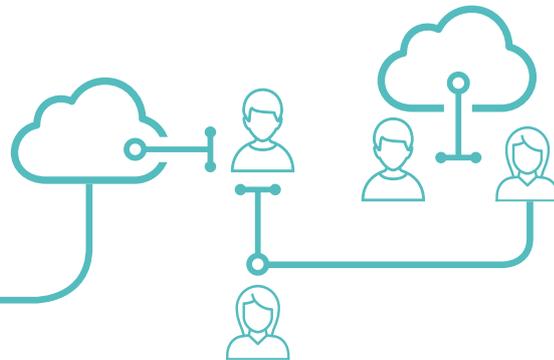


- Évolution entre 2017 et 2018 du taux de femmes dans les fonctions de direction (périmètre France)



2018

- Lancé en 2018, le réseau ElleEau a pour objectifs de valoriser les métiers de Saur au féminin et de faire évoluer les mentalités afin de faciliter la place des femmes dans l'entreprise. Son action s'appuie sur le baromètre conduit au printemps 2018 qui a permis d'identifier avec précision les attentes des salariés en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Riche de 50 ambassadrices et ambassadeurs, ElleEau se structure progressivement et a organisé sa première réunion en novembre 2018. Quatre thèmes de travail ont été identifiés : le recrutement de talents féminins, l'accompagnement des femmes dans leur carrière avec la promotion et le mentoring, leur place dans l'entreprise et la communication autour de ces sujets.



Développer le travail collaboratif

Vingt ans après la mise en service de son premier intranet, Saur a lancé en 2018 une plateforme de travail digitale baptisée MySaur. Couplée à Office 365, elle ouvre la voie à un mode de travail collaboratif, via des outils tels que Sharepoint ou Teams, et met à disposition une base de connaissances administrée par un knowledge manager. Accessible à tous, cette base met en commun les documents utiles pour les entités, afin de gagner en efficacité et en qualité. Des formations en e-learning et en présentiel sont progressivement proposées aux salariés afin d'accompagner le déploiement de ces outils.

En parallèle, une équipe dédiée à l'innovation digitale a été créée en 2018 avec la mission d'imaginer des offres différenciantes. Elle assure la veille digitale et développe des *proof of concept* (POC) en partenariat avec des start-ups et des acteurs engagés dans l'innovation.

Mesurer la satisfaction des collaborateurs

Depuis 2017, un baromètre interne d'opinion est mené annuellement sur le périmètre français auprès d'environ 1 000 collaborateurs. Il permet de recueillir leurs attentes et leur niveau de satisfaction sur différents sujets parmi lesquels le bien-être au travail (intérêt du travail et reconnaissance, qualité des relations internes, outils de travail, équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, rémunération...). Avec une note globale de 6,8 sur 10 en 2018, Saur se situe, comme en 2017, nettement au-dessus de la moyenne nationale (6,2)*.

(*) : Source Occurrence, organisme mandaté pour l'enquête



94%

des collaborateurs ayant accès aux intranets collaboratifs du Groupe à fin 2018

23%

de femmes dans les recrutements

INDICATEURS extra-financiers

Le périmètre de reporting couvre, en France, les activités de « pure player » de l'eau (exploitation, ingénierie et travaux) de Saur et de ses filiales (hors filiales foncières et financières) pour lesquelles le Groupe détenait une participation d'au moins 50 % au 31/12/2018. Il intègre, pour l'international, les implantations principales : Arabie saoudite, Chypre, Espagne, Pologne, Royaume-Uni, suivant le même principe de participation majoritaire. Dans le cadre des *management contract*, seules les données liées à l'activité de Saur sont consolidées.

Les variations de périmètre provenant de croissance externe, de cession, création, cessation d'activité, de gain ou de perte de contrat sont intégrées dans les indicateurs. En 2018, la variation porte notamment sur l'acquisition d'Alliance Environnement et sur la participation de Saur désormais à plus de 50 % dans le capital d'Emalsa.

Les définitions et méthodes de consolidation des indicateurs sont précisées dans le protocole de reporting RSE de Saur. Elles sont basées sur les lignes directrices du *Global reporting initiative* (version 4).



EMPLOI ET DIVERSITÉ	Unité	FRANCE				FRANCE & INTERNATIONAL			
		2018	2017	2016	2015	2018	2017	2016	2015
Effectif total au 31/12	Nombre	6 902	6 702	6 711	6 898	8 338	7 860	7 866	8 052
Taux de femmes	%	19	19	19	19	19	19	19	19
Taux de cadres	%	17	16	15	15	16	15	15	15
Taux de femmes dans la population des cadres	%	25	24	24	23	25	24	23	23
Taux de femmes dans les fonctions de direction	%	10	6	9	10	15	7	9	10
Taux de salariés en CDI	%	93	92	94	94	93	92	93	94
Taux de jeunes (moins de 26 ans)	%	8	7	7	7	7	7	6	7
Taux de seniors (55 ans et plus)	%	16	16	16	15	18	17	17	16
Taux de salariés handicapés (emploi direct ou via la sous-traitance)	%	3	3	3	3	3	3	3	3

TURNOVER

Nombre total d'embauches externes	Nombre	1 221	954	884	786	1 498	1 203	1 036	970
Taux d'embauches en CDI	%	60	53	43	48	57	46	40	44
Taux de femmes dans les recrutements	%	25	24	26	28	23	22	23	25
Nombre total de départs (hors mutations)	Nombre	1 021	963	1 077	851	1 300	1 205	1 302	1 055
dont taux de démissions	%	19	15	12	10	20	16	12	11
dont taux de licenciements	%	10	16	15	15	11	15	13	12

RÉMUNÉRATIONS

Masse salariale totale brute	M€	237	239	221	240	267	267	250	267
Montant global de la réserve de participation	M€	4,2	4,1	5,6	3,5	4,2	4,1	5,6	3,5
Montant global de l'intéressement	M€	8,2	6,2	6,2	6,6	8,5	6,2	6,2	6,6

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Formation

Nombre d'heures de formation	Nombre	104 930	87 195	85 278	77 568	126 244	114 023	112 171	101 328
Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'au moins 1 stage	%	66	76	64	56	65	78	68	59
Dépenses de formation en % de la masse salariale	%	2,5	2,1	1,9	2,2	2,2	2,0	1,8	2,1

Transmission des savoirs

Compagnons dans les effectifs	Nombre	129	-	-	-	-	-	-	-
-------------------------------	--------	-----	---	---	---	---	---	---	---

SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Taux de fréquence des accidents avec arrêt		5,9	7,3	8,9	10,9	10,6	11,4	12,1	13,9
Taux de gravité		0,27	0,34	0,38	0,52	0,37	0,38	0,42	0,51
Part du CA couvert par une certification Ohsas 18001	%	95	95	NC	NC	92	91	NC	NC

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Satisfaction des collaborateurs relevée lors du baromètre annuel d'engagement (France)	Note /10	6,8	6,9	-	-	-	-	-	-
--	----------	-----	-----	---	---	---	---	---	---

ABSENTÉISME

Taux d'absentéisme total	%	3,1	3,1	3,1	3,1	3,6	3,4	3,5	3,9
Taux d'absentéisme pour maladie	%	2,4	2,4	2,3	2,3	2,9	2,7	2,6	2,6

REPRÉSENTATION DU PERSONNEL

Nombre total de représentants du personnel (hors CHSCT)	Nombre	480	463	456	517	543	512	506	568
Nombre de membres du CHSCT	Nombre	95	95(*)	95(*)	95(*)	125	115(*)	114(*)	118(*)

- : sans objet sur le périmètre / NC : non consolidé sur l'année
(*) valeur modifiée par rapport aux données publiées dans le rapport 2017

CHSCT : comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

En 2018, Saur a fait l'acquisition d'Alliance Environnement en France, et a procédé à une montée au capital de l'entité espagnole Emalsa en fin d'année. Ces croissances externes impactent les effectifs : effectifs d'Alliance Environnement considérés comme un recrutement externe, effectifs d'Emalsa désormais consolidés dans le reporting, cette entité étant maintenant détenue à plus de 50 % par Saur. La croissance impacte également le taux d'embauche en CDI, les salariés d'Alliance Environnement étant très majoritairement embauchés sous cette forme de contrat, ainsi que le taux de femmes dans les recrutements, plus élevé hors croissance externe.

La croissance externe s'étant effectuée en fin d'année, elle impacte peu la masse salariale.

Les formations 2018 se sont caractérisées par la mise en place d'actions de maintien et de montée en compétences, avec des formations individualisées et d'une durée moyenne supérieure à celles de 2017.

L'attention apportée à la sécurité a permis, cette année encore, de réduire l'accidentologie mais reste un objectif majeur de l'entreprise.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Unité	FRANCE				FRANCE & INTERNATIONAL			
		2018	2017	2016	2015	2018	2017	2016	2015
Part du CA couvert par une certification Iso 14001 (management environnemental)	%	95	95	95	98	91	92	NC	NC
Part du CA couvert par une certification Iso 50001 (management de l'énergie)	%	83	87	NC	NC	74	78	NC	NC

EAU - PRÉSERVATION DE LA RESSOURCE

Prélèvement d'eau

Volume d'eau prélevé au milieu naturel	Mm ³	665	657	620	647	737	722	693	719
--	-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Réseaux de distribution d'eau potable

Rendement des réseaux	%	78	77	78	78	78	78	78	78
Indice linéaire de pertes en réseau (ILP)	m ³ /km/j	2,1	2,3	2,2	2,2	2,4	2,4	2,4	2,4

Assainissement des eaux avant restitution au milieu naturel

Volume d'eaux usées traitées dans les STEP ≥ à 2000 p.e.	Mm ³	328	283	307	302	488	437	463	460
Rendement épuratoire en DCO	%	95,0	95,2	94,8	94,6	94,4	93,5	93,4	92,5
Rendement épuratoire en DBO	%	98,3	98,5	98,0	98,0	98,0	97,5	97,5	96,4
Rendement épuratoire en NTK(**)	%	89,7	89,6	89,4	89,2	88,3	89,3(*)	NC	NC
Rendement épuratoire en P(**)	%	84,3	84,0	82,8	83,1	86,3	85,6(*)	NC	NC

Traitement des micropolluants

Nombre d'usines de traitement équipées d'un procédé de la famille CarboPlus®	Nombre	46	40	36	35	47	40	36	35
--	--------	----	----	----	----	----	----	----	----

DÉCHETS ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Quantité de boues produite par l'activité des STEP	tonnes de MS	74 397	74 236(*)	72 969(*)	67 999(*)	112 800	106 309(*)	100 473(*)	98 185(*)
dont part valorisée	%	97	97	97	98	98	98	98	97
part d'épandage dans la valorisation des boues	%	44	42	45	48	38	NC	NC	NC
part de compostage dans la valorisation des boues	%	49	49	47	46	38	NC	NC	NC

ÉNERGIE - TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Consommation d'énergie

Consommation d'énergie primaire	GWh	146	152	156	157(*)	158	162	164	168(*)
Consommation d'électricité	GWh	882	874	842	877	1 013	967	936(*)	965(*)
Empreinte énergétique globale de l'activité(***)	GWh/M€	0,90	0,94	0,95	0,97(*)	0,91	0,93	0,94	0,95(*)
Consommation d'électricité «verte» produite à partir d'énergies renouvelables	GWh	26	29	53	54	26	29	53	54

Efficacité énergétique

Consommation d'électricité par m ³ d'eau produit(****)	kWh/m ³	0,60	0,62	0,64	0,65	0,63	0,60	0,61	0,62
Consommation d'électricité par kg de DCO éliminé par assainissement(****)	kWh/kg DCO	1,37	1,38	1,41	1,42	1,10	1,10	1,09	1,11
Certificats d'économies d'énergie	MWh Cumac	19 022	23 798	9 875	19 451	19 022	23 798	9 875	19 451

GAZ À EFFET DE SERRE - ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Émissions totales de GES	tonnes CO ₂ e	144 282	156 642	174 899	173 622	215 036	216 796	232 454(*)	228 318(*)
Émissions directes de GES	tonnes CO ₂ e	41 276	41 953(*)	42 651(*)	42 834(*)	45 683	45 773(*)	46 059(*)	46 274(*)
Émissions indirectes de GES liées à la consommation d'électricité	tonnes CO ₂ e	71 279	81 391(*)	95 604(*)	93 986(*)	131 766	129 436(*)	144 788(*)	140 281(*)
Émissions évitées de GES	tonnes CO ₂ e	2 751	NC	NC	NC	3 643	NC	NC	NC

CA : chiffre d'affaires
STEP : station d'épuration
p.e. : population équivalente
MS : matière sèche
CarboPlus® : procédé de traitement des micropolluants breveté par Saur

NC : non consolidé sur l'année
(*) valeur modifiée par rapport aux données publiées dans le rapport 2017
(**) pour les stations traitant l'azote et le phosphore
(***) empreinte énergétique globale de l'activité = consommation d'énergie (électrique et primaire) / chiffre d'affaires réalisé
(****) efficacité énergétique calculée, pour la France, sur le périmètre de certification Iso 50001. Pour les entités à l'international, qui ne sont pas certifiées suivant ce référentiel, l'ensemble des installations est pris en compte.

La variation des indicateurs, en 2018, est impactée par l'intégration de nouvelles entités dans notre reporting. D'une part, par l'extension de notre périmètre aux activités menées à Chypre (assainissement à Vathia Gonia), et d'autre part par l'impact de notre croissance externe, notamment Emalsa en Espagne (eau potable et assainissement), cette entité étant détenue à plus de 50 % par Saur depuis octobre 2018.

Certification Iso 50001 : le périmètre des entités certifiées est identique à celui de 2017, l'évolution du taux est liée aux pondérations monétaires des entités.

Énergie : les actions d'optimisation menées sur les process permettent de poursuivre l'amélioration de l'efficacité énergétique. Entre 2015 et 2018, cette amélioration s'élève à 8 % en eau potable et 4 % en assainissement sur le périmètre France. L'empreinte énergétique globale, en France et à l'international, a décliné de 4 % sur la même période. GES : l'évolution du périmètre de reporting et des facteurs d'émissions rend difficile la comparaison des émissions entre 2015 et 2018. Toutefois les optimisations énergétiques impactent favorablement les émissions et, sur le périmètre complet France et international, la réduction des émissions est évaluée à 6 % entre 2015 et 2018.

INDICATEURS SOCIÉTAUX

ACCÈS À L'EAU ET SANTÉ DES CONSOMMATEURS	Unité	FRANCE				FRANCE & INTERNATIONAL			
		2018	2017	2016	2015	2018	2017	2016	2015
Quantité d'eau potable produite	Mm ³	656	631	595	603	725	694	666	673
Nombre d'usines d'eau potable exploitées	Nombre	1 725	1 817	1 824	1 842	1 756	1 848	1 855	1 876
dont taux d'usines exploitées en milieu rural ou de petites collectivités (capacité de production <100 m ³ /h)	%	77	78	78	76	77	NC	NC	NC
Longueur des réseaux de distribution d'eau	km	177 291	183 620	180 336	NC	184 076	188 533	185 083	NC
Taux de conformité bactériologique de l'eau distribuée	%	98,9	99,4	98,6	98,8	99,1	99,4	98,8	98,9
Taux de conformité physico-chimique de l'eau distribuée	%	97,0	96,8	97,5	97,6	97,6	97,0	97,8	97,8

ACCÈS À L'ASSAINISSEMENT

Volume d'eaux usées assaini	Mm ³	360	303	329	311	520	457	485	470 ^(*)
Nombre de stations d'épuration exploitées	Nombre	2 733	2 615	2 566	2 368	2 764	2 642	2 593	2 395
dont taux de stations d'épuration exploitées en milieu rural ou de petites collectivités (capacité de traitement < 2 000 p.e.)	%	74	74	73	72	74	NC	NC	NC
Longueur des réseaux de collecte des eaux usées	km	44 915	41 451	40 419	NC	49 252	44 811	43 771	NC

CONTRIBUTION TERRITORIALE

Fiscalité, charges et taxes versées	M€	158	165	NC	NC	170	174	NC	NC
Dépenses d'achats auprès des fournisseurs, prestataires, sous-traitants	M€	637	605	NC	NC	724	681	NC	NC
dont part des achats effectuée auprès d'acteurs du pays d'implantation	%	97	NC	NC	NC	93	NC	NC	NC

INTÉGRATION PROFESSIONNELLE DES JEUNES

Nombre de contrats d'alternance au 31/12	Nombre	289	252	246	264	-	-	-	-
Nombre de stagiaires et VIE accueillis dans l'entreprise dans l'année	Nombre	199	180	192	239	278	268	289	314

ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Taux de collaborateurs cibles formés sur le sujet anticorruption	%	-	NC	NC	NC	94 ^(**)	NC	NC	NC
Taux de collaborateurs cibles formés sur le sujet de la concurrence	%	-	NC	NC	NC	94 ^(**)	NC	NC	NC

SOLIDARITÉ

Montant annuel de la dotation Saur Solidarités	k€	-	-	-	-	150	150	130	130
% des fonds alloués par Saur Solidarités destinés à des projets d'accès à l'eau et à l'assainissement	%	-	-	-	-	66	44	NC	NC

- : sans objet sur le périmètre
p.e. : population équivalente
VIE : volontariat international en entreprise

NC : non consolidé sur l'année
(*) valeur modifiée par rapport aux données publiées dans le rapport 2017
(**) taux de collaborateurs formés par rapport au public cible (France et international) déterminé pour 2018

Comme pour les indicateurs environnementaux, la variation d'activité à l'international, en 2018, est liée à l'évolution de notre périmètre de reporting (Chypre, Emalsa).

Dans la continuité des années précédentes, le Groupe fournit, dans le cadre de son activité, l'accès à l'eau et à l'assainissement pour des populations des milieux urbains et ruraux en s'attachant à fournir à tous un même niveau de qualité.

Attentif au dynamisme des territoires desservis, le Groupe a maintenu en 2018 un pourcentage élevé d'achats auprès de fournisseurs localisés dans ses pays d'implantation et a renforcé sa contribution à l'intégration professionnelle des jeunes.



CORRESPONDANCE AVEC LES PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Lancé en 2000 par les Nations Unies, le pacte mondial est la plus large initiative internationale d'engagement volontaire en matière de responsabilité sociétale des entreprises.

A travers son adhésion depuis 2003 au pacte mondial, le groupe Saur affirme son engagement envers les 10 principes universellement acceptés touchant les droits de l'Homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Chaque année, le Groupe renouvelle son engagement et communique sur les actions menées pour concrétiser et promouvoir les valeurs fondamentales du pacte mondial.

La table ci-après permet d'identifier dans le présent rapport nos éléments de réponses au regard des 10 principes. Elle précise également le lien entre nos actions et les 6 objectifs de développement durable (ODD) principalement impactés par les activités du Groupe.

PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS ET RÉALISATIONS 2018 Correspondance chapitres et paragraphes du rapport	LIEN ODD
<p>DROITS DE L'HOMME Principes 1 & 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme Veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme 	<p>Le respect des droits de l'Homme est un principe fondamental de Saur, inscrit dans la charte éthique de l'entreprise. Ce principe est appliqué dans la politique de gestion des ressources humaines de Saur mais également dans sa politique d'achats pour une relation responsable avec ses fournisseurs et sous-traitants et dans ses relations avec les populations fragiles. Identifié comme enjeu matériel, il fait l'objet en 2019 au sein du Groupe d'une étude pour renforcer le cas échéant les systèmes en place.</p> <p>p.11 Nos enjeux RSE de « pure player » de l'eau p.19 Éthique et conformité : un engagement fort p.21 La feuille de route RSE de Saur p.26 Favoriser l'accès à l'eau et à l'assainissement p.28 Un service de proximité pour une relation privilégiée avec les consommateurs</p>	 
<p>NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL Principes 3 à 6</p> <ul style="list-style-type: none"> Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession 	<p>Saur fonde son management sur la concertation et le respect du dialogue social. Les relations régulières avec les partenaires sociaux tout au long de l'année permettent d'ouvrir des négociations diverses et la signature d'accords entre la direction de Saur et les organisations syndicales sur des thèmes variés, parmi lesquels le dialogue social et l'exercice du droit syndical, l'égalité des chances, la diversité et la prévention des discriminations.</p> <p>p.11 Nos enjeux RSE de « pure player » de l'eau p.19 Éthique et conformité : un engagement fort p.21 La feuille de route RSE de Saur p.31 Faciliter l'accès à l'emploi p.35/36 Accompagner les collaborateurs dans une entreprise en mutation p.37 Respecter et valoriser la diversité p.39/40 Indicateurs sociaux p.42 Indicateurs sociétaux</p>	 
<p>ENVIRONNEMENT Principes 7 à 9</p> <ul style="list-style-type: none"> Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement 	<p>La responsabilité environnementale est au cœur des métiers de Saur qui développe des solutions innovantes et sur-mesure optimisant l'utilisation des ressources dans une logique d'économie circulaire et réduisant l'impact environnemental de ses activités.</p> <p>p.11 Nos enjeux RSE de « pure player » de l'eau p.12/13 Nos risques et opportunités p.21 La feuille de route RSE de Saur p.22 à 26 Chapitre « Dédié à l'eau » p.32 Réduire l'empreinte environnementale des services d'eau et d'assainissement p.33 Co-innover avec les acteurs territoriaux p.40 à 42 Indicateurs environnementaux et sociétaux</p>	   
<p>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION Principe 10</p> <ul style="list-style-type: none"> Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin 	<p>Le respect des valeurs éthiques, des principes d'intégrité et de la réglementation fait figure de priorité, et ce à tous les niveaux de l'entreprise. En 2018, Saur a formalisé dans sa politique anticorruption le dispositif de lutte déployé au sein de l'entreprise. Des formations dédiées ont été dispensées aux membres des fonctions de direction et aux personnels occupant les fonctions les plus sensibles vis-à-vis des risques de corruption.</p> <p>p.11 Nos enjeux RSE de « pure player » de l'eau p.19 Éthique et conformité : un engagement fort p.21 La feuille de route RSE de Saur p.42 Indicateurs sociétaux</p>	



www.saur.com

Édition juin 2019 © Saur

Conception : Saur - direction RSE
Conseil et rédaction : Capitalcom
Réalisation : Aude Bray-Deperne
Photographie : Saur, Shutterstock



Siège social : 11 chemin de Bretagne
92130 Issy-les-Moulineaux
France
www.saur.com

Saur - S.A.S. au capital de 101 529 000 euros - 339 379 984 R.C.S. Nanterre
TVA intracommunautaire : FR 28 339 379 984