

**DOSSIER  
D'INFORMATION**

10 février 2009



**LA RESPONSABILITE SOCIALE ET  
ENVIRONNEMENTALE DE SUEZ  
ENVIRONNEMENT :**

**UN PROCESSUS DE CONCERTATION AU SERVICE  
DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DE  
L'ENTREPRISE**

**CONTACTS PRESSE SUEZ ENVIRONNEMENT**

Hélène Enginger

+33 (0)1 58 18 45 94 / +33 (0)6 79 83 65 55

helene.enginger@suez-env.com

Charlotte Le Barbier

+33 (0)1 58 18 54 61 / +33 (0)6 78 37 27 60

charlotte.lebarbier@suez-env.com

# **LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DE SUEZ ENVIRONNEMENT :**

## **UN PROCESSUS DE CONCERTATION AU SERVICE DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE**

<b>1/ LA CONCERTATION, CLEF DE VOUTE DE LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE DE SUEZ ENVIRONNEMENT</b>	<b>4</b>
<b>2/ LA DIRECTION DE L'INGENIERIE SOCIETALE, INDISPENSABLE OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT DE LA POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIALE</b>	<b>6</b>
<b>3/ NOUVEAUX MODELES D'INTERVENTION : PARTICIPATIFS, ADAPTABLES, EVOLUTIFS</b>	<b>8</b>
<b>4/ LE PARTENARIAT ONG, VECTEUR D'ENRICHISSEMENT MUTUEL</b>	<b>11</b>
<b>Annexe 1</b> <b>AQUASSISTANCE,</b> ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS VOLONTAIRES DE SUEZ ENVIRONNEMENT	<b>13</b>
<b>Annexe 2</b> <b>PRESENTATION DES INTERVENANTS EXTERNES</b>	<b>15</b>
<b>Annexe 3</b> <b>« LE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES : PILIER DE LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE »</b> INTERVIEW D'ALEXANDRE BRAILOWSKY	<b>17</b>

# LA CONCERTATION,

## CLEF DE VOUTE DE LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Urbanisation croissante, changement climatique, renforcement des réglementations environnementales, exigence démocratique de transparence et de participation : de nouveaux défis apparaissent qui appellent des solutions concertées au plus près des besoins des populations et des attentes de l'ensemble des parties-prenantes. Convaincue de l'importance de cette démarche, SUEZ ENVIRONNEMENT en a fait un principe fondamental de sa politique de développement durable : c'est sur cette capacité d'écoute et de dialogue que s'ancre la pertinence des nouvelles approches proposées et des offres mise en œuvre en partenariat avec les clients.

Cette conviction a notamment été l'élément déclencheur de la mise en place il y a près de 10 ans, d'une ambitieuse démarche de concertation au niveau du siège de SUEZ ENVIRONNEMENT, démarche aujourd'hui pérenne et institutionnalisée qui se situe au cœur de notre stratégie de développement.

### ANTICIPER ET RENDRE DES COMPTES : DEUX PRINCIPES AU FONDEMENT DE NOTRE APPROCHE DE LA CONCERTATION

SUEZ ENVIRONNEMENT est volontairement engagé depuis 10 ans dans une démarche de partage critique de sa stratégie globale et de la manière dont celle-ci s'articule avec ses engagements sociaux et environnementaux.

Cette démarche a débuté en 2000 avec la mise en place d'un comité permanent d'experts indépendants, le Foresight Advisory Council (FAC) qui représente différents segments de la société civile. La démarche a été poursuivie en 2007 avec le lancement d'un processus formel de conférences de parties-prenantes avec un ensemble plus large de représentants de la société civile.

- **Le Foresight Advisory Council (FAC) conseille SUEZ ENVIRONNEMENT dans sa stratégie de concertation des parties prenantes**

Le FAC est une structure permanente de concertation, qui rassemble deux fois par an ses 25 membres originaires de tous les continents et aux parcours variés : universitaires, représentants d'associations, fonctionnaires internationaux, anciens membres de gouvernements.

Ce véritable Conseil d'Orientation et de Prospective est réparti en deux comités : « Business et Développement » et « Science et Technologie ».

- **Le Comité Business et Développement**, comportant une majorité de représentants de pays en développement (Inde, Brésil, Bénin, Maroc...) à même de faire connaître les attentes ou les difficultés de leurs pays,

- Le **Comité scientifique et technique**, essentiellement composé de scientifiques issus du monde entier (agronome, hydrologue, épidémiologiste...).

SUEZ ENVIRONNEMENT leur présente les positions et plans d'action de l'entreprise sur des sujets tels que l'adaptation des modèles de business à la situation des pays en développement, la participation à certains grands évènements internationaux, les partenariats et le choix des thèmes pour les programmes de recherche & développement... Ils en débattent librement avant de formuler leurs recommandations.

Les membres du FAC ont notamment mené de nombreuses réflexions et recommandations sur le plan stratégique à l'horizon 2011 de SUEZ ENVIRONNEMENT. Ils ont contribué et encouragent une ouverture toujours plus grande au dialogue avec la société civile.

Ce processus a jeté les bases de la transversalité et du dialogue propre à la politique de concertation actuellement mise en place par le groupe.

- **Des cycles de concertation avec nos parties-prenantes**

En mars et avril 2007, des "stakeholder sessions" sous l'égide du Comité 21 - deux sessions de travail de 2 jours - ont réuni à Paris et à New York, des universitaires, des élus, des ONG, des bureaux d'études et des institutions internationales de développement, autour de représentants de la direction générale de SUEZ ENVIRONNEMENT et de ses filiales. Ces réunions, qui ont permis de croiser des visions très différentes du service public et du secteur privé, sont l'aboutissement d'un processus de dialogue qui a débuté fin 2005.

- 80 parties prenantes (ONG urgence et développement, chercheurs, élus, experts développement durable et eau, ingénieurs, bailleurs, etc.)
- 2 questions posées autour de la responsabilité des opérateurs privés dans l'accès à l'eau et sur la transparence et l'équilibre des pouvoirs sur les contrats de service d'eau.
- 2 journées pour chaque session : une journée entièrement consacrée à l'écoute des attentes et une journée de restitutions des attentes et recommandations et de présentation des enseignements et propositions d'actions issus des échanges.

Les échanges de la première session ont notamment conduit SUEZ ENVIRONNEMENT à clarifier sa stratégie d'intervention en fonction des types de situations locales et non pas de « type de marchés » afin de dépasser la seule prise en compte de caractéristiques macro-économiques :

**Entre les marchés commerciaux et les zones sur lesquelles SUEZ ENVIRONNEMENT apporte son soutien au titre de notre politique de mécénat, un segment « intermédiaire »** a été identifié dans le cadre des débats avec les parties prenantes. Il concerne en particulier les villes intermédiaires des pays émergents, en Afrique en particulier (structures politico-administratives et planification insuffisantes, montages financiers fragiles, ...). Pour répondre aux besoins de ce segment un nouveau modèle d'intervention a été défini, actuellement en discussion avec la communauté internationale de l'eau.

# LA DIRECTION DE L'INGENIERIE SOCIETALE

## L'indispensable outil d'accompagnement de notre politique de Responsabilité Sociale

La création d'une direction de l'Ingénierie sociétale résulte directement des démarches internes et externes de concertation autour de notre stratégie de responsabilité sociale. Cette stratégie repose sur un principe transversal : **proposer des modes d'interventions adaptés à chaque type de situation locale.**

Elle est la traduction opérationnelle de l'un des engagements clefs de la déclaration de développement durable de SUEZ ENVIRONNEMENT « maintenir un dialogue actif avec nos parties-prenantes ».

### ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DE NOS METIERS

L'Ingénierie sociétale contribue à l'insertion de l'entreprise dans les différents contextes où celle-ci exerce ses métiers en apportant des méthodologies professionnelles pour :

- **L'organisation de l'écoute des parties prenantes et du dialogue** entre l'entreprise, dans ses différents niveaux d'organisation et de décision, et la société.
- **La construction collective, d'une vision partagée** de la mission et du rôle notamment social de l'entreprise.

La Direction de l'ingénierie sociétale a pour responsabilité de :

- **coordonner le processus de concertation** du siège avec les parties prenantes
- **déployer et professionnaliser le dialogue à l'échelle locale** dans les filiales à travers un appui technique, la mise à disposition d'outils et l'animation d'une plate-forme d'échanges.
- **mettre en place des partenariats** financiers et de compétence **avec les autorités et les sociétés civiles locales, plus particulièrement les ONG**, dans le domaine de l'urgence et du développement et la réalisation de programmes de transferts de savoir-faire.
- **consolider et professionnaliser l'intervention sociale**,
  - par l'appui technique aux filiales pour l'atteinte des Objectifs de Développement du Millénaire d'accès aux services essentiels ;
  - par la sensibilisation aux dimensions sociales des métiers de l'eau et des déchets et la formation des managers pour une meilleure prise en compte de celles-ci.
- **la définition et la mise en œuvre de nouveaux modèles de gestion adaptés** en fonction des situations de marchés, notamment avec les agences bilatérales et multilatérales (AFD, BID, MCC, USAid, Banque Mondiale, SFI, etc.).

## UNE DIRECTION D'EXPERTS

Alexandre Brailowsky et Pascale Guiffant, assurent le co-pilotage de la direction de l'Ingénierie sociétale

**Alexandre BRAÏLOWSKY** est Docteur en Médecine, spécialisé en santé publique et médecine des catastrophes. Il est entré dans le Groupe SUEZ en 1999, pour être Directeur du Développement Durable d'Agua Argentinas après avoir piloté pendant 4 ans un projet participatif de raccordement aux services d'eau et d'assainissement de quartiers défavorisés autour de Buenos Aires. Alexandre est engagé depuis 25 ans dans le domaine de la coopération internationale, d'abord au sein de Médecins Sans Frontières, au Guatemala, au Kenya, en Somalie, en Angola, à Haïti, et ensuite en tant que Directeur du GRET (association de solidarité et de coopération internationales) sur des programmes de développement en Haïti et au Venezuela.

**Pascale GUIFFANT**, est ingénieur en agriculture (ESA Angers), spécialisée en Gestion Sociale de l'Eau. Elle est rentrée dans le groupe SUEZ en 2001 en tant que chargée de projet « Quartiers défavorisés » chez JOWAM (Johannesburg Water Management). Puis elle a rejoint la Direction du programme Eau pour Tous où elle a assuré des missions de R&D, knowledge management et assistance technique aux filiales internationales.

# NOUVEAUX MODELES D'INTERVENTION,

## Participatifs, adaptables, évolutifs

La question de l'accès à l'eau dans les pays émergents, et en particulier dans les zones « intermédiaires », pour lesquelles ni le mécénat, ni une approche commerciale classique ne sont adaptés, est une question sur laquelle SUEZ ENVIRONNEMENT travaille avec ses parties prenantes. Certaines collectivités locales, en Afrique notamment, peinent en effet à mobiliser les opérateurs dans le cadre des appels d'offre qu'elles lancent.

Sur la base des recommandations issues des premières journées de concertation, **SUEZ ENVIRONNEMENT propose d'expérimenter un modèle innovant et évolutif : le modèle 4P – Partenariat Public Privé Participatif.**

### **DU PPP AU 4P : D'UNE LOGIQUE D'OFFRE A UNE LOGIQUE DE DEMANDE INFORMEE**

Le 4<sup>ème</sup> P du 4P renvoie à la notion de Participation et vise à intégrer, dès le stade de l'appel d'offre, un processus institutionnalisé de concertation et de participation des parties-prenantes locales.

Pourquoi ?

- **L'offre doit répondre à des besoins.** Ces besoins sont rarement clairement identifiés, en raison d'une faible implication des usagers dans les politiques de planification, lorsqu'elles existent. Plutôt que de proposer une offre qui serait déconnectée de leurs attentes réelles, il est nécessaire que les usagers puissent exprimer leurs besoins.
- Les « zones intermédiaires » pour lesquelles a été développé le modèle 4P sont notamment caractérisées par des carences en termes de disponibilité et d'actualisation des données statistiques et de mécanismes de participation de la population.
- Or : la réussite, c'est-à-dire la mise en place de modèles de services d'eau et/ou d'assainissement à même d'assurer leur équilibre économique de manière pérenne, est étroitement liée à :
  - une bonne évaluation des besoins en amont du projet
  - la mise en place de mécanismes de réévaluation régulière de ces besoins et la capacité du modèle à être suffisamment souple pour s'adapter sans cesse à l'évolution du contexte

- Tout l'enjeu consiste donc à **faire émerger une demande informée** à travers la mise en place d'un **mécanisme de concertation formel en amont et pendant toute la durée du contrat**, ce qui suppose :
  - de bien **identifier** l'ensemble des **parties-prenantes locales** à même d'apporter leur connaissance du terrain, leur expertise et leur expérience
  - d'organiser la concertation et de créer des mécanismes de suivi
  - d'assurer le **transfert de compétences** pour **assurer l'équilibre des savoirs et des pouvoirs** (sans lesquels la concertation perd son sens)
  - d'apporter une **information claire, accessible et complète** aux parties-prenantes locales

### UN MODELE FLEXIBLE AVEC UN OBJECTIF D'AUTONOMISATION

Au-delà de l'impératif de participation, le modèle 4P se définit également par 2 caractéristiques principales :

- le contrat doit être suffisamment **flexible** pour s'adapter à la réalité observée et à son évolution.
- Et doit prévoir des dispositions facilitant la **transition entre les différents mode d'exploitation** (nouveau PPP, régie, ...), afin de laisser un vrai choix à l'autorité locale.

Les contrats 4P seront articulés autour de 3 étapes structurantes pour

- **Etape 1 : Prise en main et mesures d'urgence (durée 1 à 2 ans) :** L'Etape 1 est celle de l'organisation, de la prise de connaissance des données du service (diagnostic partagé) et de la mise en œuvre des mesures d'urgence (RH, sociales, techniques).
- **Etape 2 : Montée en puissance (durée 2 à 4 ans) :** L'Etape 2 est celle au cours de laquelle sont réalisés les principaux travaux structurants. A l'issue de cette étape, l'entreprise doit atteindre les standards internationaux et être capable d'étendre le service à l'ensemble de la population.
- **Etape 3 : Autonomisation (Durée 8 à 10 ans) :** Le but de l'Etape 3 est d'amener le service à un niveau abouti d'autonomie économique et technique.



## **GARANTIR L'ACCES AU SERVICE AVEC UNE POLITIQUE TARIFAIRE ADAPTEE**

La théorie du « recouvrement total des coûts » développée par les institutions financières internationales, et qui implique que le financement du développement des infrastructures ainsi que le prix du service soient tous deux couverts par le prix payé par l'utilisateur final, a démontré ses limites à la fin des années 90 dans les pays émergents.

Le modèle 4P se base sur certains principes simples :

- **L'autorité locale exprime sa demande** en tant que responsable du service public et ce **en concertation avec la population** dans ses différentes formes d'organisation.
- **les institutions internationales** (banques de développement) prennent la part de financement que ne peuvent assumer ni les autorités locales ni le client final. Elles **financent les investissements** en assumant les risques associés.
- **La structure tarifaire doit prendre en compte la capacité réelle de paiement des usagers** autant que la nécessité, pour l'opérateur, de disposer de revenus suffisants pour faire fonctionner et entretenir le système correctement. L'accessibilité financière du service pour les ménages pauvres est une préoccupation première.
- Dans ce contexte, **SUEZ ENVIRONNEMENT s'engage à transférer son savoir-faire**, à des prix adaptés à ces situations.

# LE PARTENARIAT ONG,

## Vecteur d'enrichissement mutuel

Le partenariat avec les ONG est un pilier de la politique de mécénat de SUEZ ENVIRONNEMENT qui a pour objet de faciliter l'accès des populations défavorisées ou victimes de catastrophes naturelles aux services essentiels que sont l'eau potable, l'assainissement, l'hygiène et la gestion des déchets.

Les projets de mécénat et aide humanitaire sont mis en place dans des situations d'urgence ou dans des zones trop pauvres et dont l'habitat est trop dispersé pour qu'aucune approche commerciale de service, public ou privé, ne puisse y être déployée. Ils sont mis en œuvre par la Fondation SUEZ ENVIRONNEMENT - Eau pour tous, placée sous l'égide de l'Institut de France. La Fondation accompagne les initiatives et apporte son soutien aux actions de solidarité en faveur de l'accès à l'eau et à l'assainissement, en France et à l'international, principalement dans les pays en voie de développement

En concentrant ses efforts de mécénat sur son cœur de métier, SUEZ ENVIRONNEMENT contribue à partager son savoir-faire à ses partenaires et à enrichir ses modes d'intervention solidaire aux contacts d'acteurs de la société spécialisés.

### LE PARTENARIAT : RECHERCHER LES EFFETS LEVIER

SUEZ ENVIRONNEMENT a doublé ces 2 dernières années son budget de mécénat (enveloppe annuelle de la Fondation est de 3 millions d'euros) afin de pouvoir renforcer les partenariats avec des ONG de terrain.

L'intervention en partenariat est une priorité pour SUEZ ENVIRONNEMENT car elle permet non seulement de mettre en œuvre efficacement des projets mais aussi de rechercher, à partir d'une initiative commune, à être innovants aussi bien dans l'impact des actions menées sur le terrain que dans la conception même des relations entre la société civile organisée et l'entreprise.

Les projets sont sélectionnés avant tout en fonction de leur potentiel « d'effet levier » que ce soit en termes de nombre de bénéficiaires et/ou d'impact sur le développement local entraîné par l'accès à l'eau ou à l'assainissement.

Cette logique qui s'inscrit au cœur de la politique partenariale de SUEZ ENVIRONNEMENT et se traduit par quelques principes de collaboration clefs :

- **chaque partenariat est un espace de réflexion sur la relation entreprise-ONG** : SUEZ ENVIRONNEMENT propose à ses partenaires, à différentes étapes des projets, de se réunir pour partager les observations, critiques et propositions basées sur le bilan que chacun tire de l'intervention commune. Ces moments d'échanges sont évidemment essentiels pour optimiser la qualité et l'efficacité des actions de terrain mais aussi des partenariats ONG-entreprise en général.

- **Le partenariat s'inscrit dans une dynamique d'enrichissement mutuel** car il est issue d'une relation d'égal à égal entre acteurs. La reconnaissance des compétences de chacun, la recherche des synergies et le respect du mandat et de l'indépendance de chacune des institutions concernées sont garants de la réussite des actions menées.

Chaque partenariat fait ainsi l'objet de 2 types de conventions :

- des documents de « projets » qui fixent la contribution financière et les missions de chacun
- des conventions de « partenariat », support formel et évolutif de la réflexion sur le contenu du partenariat entre l'entreprise et chaque ONG

## **QUELQUES EXEMPLES DE PARTENARIATS SOUTENUS PAR LA FONDATION SUEZ ENVIRONNEMENT EAU POUR TOUS**

- **Le projet « Méddea » en partenariat avec le GRET** au bénéfice des populations rurales malgaches, vise à améliorer l'accès à l'eau potable et à l'assainissement en développant les compétences des acteurs locaux (2008-2012). SUEZ ENVIRONNEMENT apporte d'une part, son soutien financier pour renforcer la formation des intervenants et pour mettre en œuvre deux « sanimarchés » permettant d'améliorer les systèmes d'assainissement destinés à 3000 familles, et d'autre part, son expertise technique à travers Aquassistance, association de professionnels bénévoles du groupe.
- **Le projet «Appui aux initiatives communautaires pour un meilleur accès et une gestion durable, économe et équitable de l'eau potable au Burkina Faso» en partenariat avec le Secours Catholique Caritas** est destiné à améliorer l'accès à l'eau potable pour 25000 habitants de 38 villages du Burkina Faso (2008-2009). Ce projet prévoit d'aménager 55 points d'eau, de créer 55 comités de gestion, de construire 30 latrines, d'aménager 16 bassins pour le développement des activités maraîchères, et de sensibiliser et former les habitants à la gestion des points d'eau et latrines ainsi qu'à l'hygiène.
- **La plateforme d'Intervention Régionale d'urgence, avec la Croix-Rouge**, en Nouvelle Calédonie : Ce programme, à vocation pérenne, a pour objectif d'améliorer l'efficacité des interventions en cas de catastrophe naturelle. La plate-forme d'intervention régionale réalisée répond aux besoins en eau potable de 10 000 personnes. SUEZ ENVIRONNEMENT soutient ce programme et finance le matériel d'urgence ainsi que la formation des bénévoles au montage et à l'utilisation des équipements d'urgence.
- **Programme de réduction de la pauvreté et d'amélioration des conditions de vie à Tambacounda (Sénégal), en partenariat avec Eau Vive**, au bénéfice de près de 40 000 personnes (2008-2010). Les objectifs de ce programme sont de renforcer les compétences des acteurs locaux, d'améliorer l'accès durable à l'eau potable et à l'assainissement, de promouvoir l'hygiène pour améliorer les conditions de vie de populations démunies. Ainsi, au-delà des campagnes de sensibilisation sur le service de l'eau, une Commission départementale du service de l'eau sera créée, trois châteaux d'eau seront construits, 58 km de réseaux réalisés, et 17 comités de gestion de bornes fontaines seront mis en place.

## PROJETS ACTIFS EN 2009

Projets	Institutions	Financement SE	Bénéficiaires
L'entreprenariat social et la formation au service de la distribution d'eau dans les quartiers urbains défavorisés de Manille	Association française Eau&Vie	50.000 €	amélioration de l'accès à l'eau potable de 8 000 familles (environ 50 000 personnes), création de 50 emplois
Programme de nutrition communautaire et de sécurité alimentaire durables au Burkina Faso	Association Eau Vive	200.000 € (sur 2 ans)	200.000 bénéficiaires directs (femmes, enfants, membres des comités villageois de développement et des groupements de base) pour 800.000 bénéficiaires finaux
Projet Fédedlo Appui à la structuration d'une fédération des comités Dlo Port au Prince, Haïti	GRET	300 000 € (sur 3 ans)	système de gestion d'eau pérenne pour plus d' un demi million de personnes
Programme d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement Site de déplacés de Dogdoré – Est Tchadien	Action Contre la Faim	150 000 €	30 000 personnes (27 500 bénéficiaires « personnes déplacées »)
Programme d'accès à l'eau et à l'assainissement à Tambacounda - SENEGAL	Association Eau Vive	310 000 € (sur 3 ans)	Amélioration de l'accès à l'eau potable pour 17 villages (38.950 habitants) et de l'accès à l'assainissement pour plus de 56 000 habitants
Programme Méddea - Madagascar - Mise en place de mécanismes durables de développement de l'accès à l'eau potable et à l'assainissement en zones rurales	GRET	200 000 € (sur 2 ans)	Amélioration de l'accès aux services de base d' eau et d' assainissement de 30.000 personnes

# ANNEXE 1

## AQUASSISTANCE,

### Association des professionnels volontaires de SUEZ ENVIRONNEMENT

Aquassistance est une association à vocation humanitaire et d'intervention d'urgence qui réunit des professionnels bénévoles de l'entreprise. Créée en 1994, Aquassistance intervient en partenariat avec des associations présentes localement pour apporter un savoir-faire dans les domaines de l'environnement, l'eau et les déchets.

#### **UNE INTERVENTION D'EXPERTS EN CONCERTATION AVEC LES POPULATIONS ET LA SOCIÉTÉ CIVILE LOCALE**

L'association est conçue pour agir dans tous les cas où l'intervention d'experts des métiers de l'eau et de l'environnement est justifiée, qu'il s'agisse d'urgence, de développement ou de réhabilitation.

Les interventions sont toutes basées sur une observation préalable du terrain. Elles ne sont mises en exécution que si elles correspondent à une attente vive de la population et si elles ont de fortes probabilités d'aboutir avec succès.

Elles font l'objet d'une convention de partenariat avec les parties prenantes (population aidée, associations partenaires...). Chaque intervention donne lieu à un rapport d'exécution détaillé.

#### **2008 : 68 MISSIONS, 122 BENEVOLES SUR LE TERRAIN PENDANT 1318 JOURS**

Les 68 missions menées par Aquassistance en 2008 ont concerné 800.000 personnes dans le monde.

Les missions en eau potable sont majoritaires (70%), suivies par les missions sur les déchets (13%) et l'assainissement (5%). Enfin, 12% des missions concernent à plusieurs de ces domaines à la fois.

Parmi les projets les plus marquants :

- **Deux missions d'urgence pour l'approvisionnement en eau de populations sinistrées suite à des catastrophes naturelles :**
  - **Installation de 4 stations de traitement d'eau dans la province chinoise du Sichuan** en collaboration avec la filiale chinoise de SUEZ ENVIRONNEMENT, Sino-French, suite au séisme
  - **Traitement d'eau par 3 unités mobiles et distribution par camionnage à quelques 20.000 Haïtiens** mis à mal par plusieurs ouragans, en partenariat avec Action Contre la Faim

Dans les deux cas, des techniciens locaux ont été formés à l'exploitation du matériel.

- **4 projets de développement menés actuellement dans le domaine de l'eau et des déchets**
  - **L'approvisionnement en eau potable de Muang Long (2 500 habitants, nord-ouest du Laos).** Chaque jour les habitants sont astreints à faire bouillir de l'eau pour subvenir à leurs besoins domestiques, incapables de payer l'eau potable en bidon vendue 10 dollars le mètre cube. [Action Contre la Faim](#) a alerté Aquassistance sur l'urgence de pourvoir à l'approvisionnement en eau potable. Les travaux, démarré en 2008, prévoient l'aménagement de captages sur les ruisseaux, la construction de deux stations de traitement, de réservoirs de stockage, la pose de canalisations et de plus de 500 branchements individuels avec compteurs. Tous les habitants seront desservis toute l'année, 24 heures sur 24, avec une eau de qualité.
  - **Le projet d'alimentation en eau de 6 quartiers à Legmoin (Burkina Faso - 8.000 h.),** à l'initiative et avec le concours financier de la ville de Grasse : une première étape s'est articulée autour des études hydrogéologiques et de la sélection de l'entreprise de forage. En 2009, Aquassistance accompagnera la commune de Legmoin dans l'organisation des travaux et la mise en place avec des comités de gestion de chaque borne-fontaine.
  - **L'appui à la mise en œuvre d'un programme d'approvisionnement en eau potable et Nara (Mali - 23.600 h)** en partenariat avec la ville de Quimperlé : Aquassistance a sélectionné un bureau d'études malien en hydrogéologie, qui déterminera la ressource optimale
  - **L'appui à la mise en place d'une entreprise sociale de gestion des déchets à N'Gaparu (Sénégal - 17.000 h) :** Aquassistance appuie l'action d'une association sénégalaise d'entrepreneuriat social, Canda 2000, qui se charge de la collecte des ordures ménagères dans la ville contre rémunération par les habitants. Aquassistance apporte conseil technique et soutien managérial à la réhabilitation d'une décharge existante, l'aménagement d'une nouvelle, l'achat de chevaux et de charrettes pour la collecte.

## ANNEXE 2

# Présentation des intervenants externes

### SARAH BOTTON, CHERCHEUR ASSOCIEE, LPED - IDDRI

Sarah Botton est sociologue, chercheur associée au LPED (UMR 151 IRD-Université de Provence) à Marseille. Elle travaille actuellement, conjointement avec Claude de Miras (IRD-LPED) à la coordination du projet de recherche IRD-Fondri intitulé "Financement des services urbains d'eau potable et d'assainissement dans les pays en développement".

#### Quelques publications :

BOTTON, Sarah. « La gestion de la diversité sociale dans les services urbains à Buenos Aires. Les empreintes de treize années de gestion des groupes français sur le territoire métropolitain ». L'ordinaire latino-américain, septembre-décembre 2006, n°205, IPEALT, Toulouse, pp.9-31.

BOTTON, Sarah. « Les 'débranchés' des réseaux urbains d'eau et d'électricité à Buenos Aires : opportunité commerciale ou risque pour les opérateurs ? ». Flux-Cahiers scientifiques internationaux Réseaux et Territoires, n°56/57, avril-septembre 2004.

BOTTON, Sarah (coord.) Les multinationales de l'eau et les marchés du Sud. Pourquoi Suez a-t-elle quitté Buenos Aires et La Paz ? Paris: GRET, collection "Débats et Controverses", n°1, juin 2007, 83 p. Disponible sur : <http://www.gret.org/ressource/pdf/08160.pdf>

A l'interface de la recherche et de la décision, **I'ddri** est une association loi de 1901, qui instruit les questions du développement durable qui nécessitent une coordination mondiale, comme le changement climatique ou la disparition des ressources naturelles. Dans ses analyses, il privilégie la gouvernance mondiale, les relations Nord-Sud et les négociations internationales. Sa mission est triple : éclairer les décisions ; identifier les sujets de demain ; ouvrir un espace de dialogue à des acteurs aux intérêts souvent divergents : organismes de recherche, acteurs privés et publics de la vie économique, syndicats, ONG. Pour la remplir, l'I'ddri clarifie les enjeux, réunit les acteurs impliqués, quelle que soit leur origine et leur discipline, identifie de nouvelles questions. Il facilite ainsi une compréhension partagée des problèmes, tout en les inscrivant dans une perspective mondiale.

## **JEAN-MARIE TETART, CONSEIL GENERAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE DU MEDADD ET CONSEILLER DU PRESIDENT DE L'INSTITUT DE GESTION DELEGUEE**

**L'Institut de la Gestion Déléguée** est une fondation d'entreprise créée en avril 1996. Organisme indépendant, à but non lucratif, il a pour objet de promouvoir l'amélioration de la qualité et de la performance des services publics, notamment lorsque leur gestion est déléguée. Il réunit :

- ceux qui organisent les services d'intérêt économique général pour répondre aux besoins collectifs et qui peuvent en déléguer la gestion : l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics ;
- ceux qui exploitent ou financent ces services, entreprises privées ou publiques ;
- ceux qui attendent que ces services répondent à la satisfaction de leurs besoins, qu'ils soient usagers, clients, consommateurs ou contribuables ;
- ceux qui exercent le pouvoir de contrôle de l'Etat ;
- les représentants du personnel ;
- les experts et conseils.

L'Institut est un organisme pluraliste et œcuménique. L'indépendance de l'Institut, son statut de fondation, son caractère non lucratif et la volonté constante de son équipe lui permettent de conduire réflexion et action, d'effectuer des travaux d'analyse et de synthèse fiables, de concevoir des solutions équilibrées et si possible consensuelles, de préconiser des orientations en synergie avec les réalités économiques, sociales, juridiques et financières.

## **VINCENT GODEBOUT, SECOURS CATHOLIQUE, DIRECTEUR DU DEPARTEMENT MECENAT ET PARTENARIATS**

Créée en 1946, le **Secours Catholique**, membre français du réseau Caritas, lutte contre toutes les formes de pauvreté et d'exclusion. Depuis 2004 le Secours Catholique développe des actions de mécénat et de partenariats en France et à l'international avec des entreprises de toutes tailles. Pour se faire, il construit un réseau de correspondants bénévoles dans ses délégations départementales. Le Secours Catholique a lancé début 2007 un bulletin d'informations « ProMécénat ». Confronté à plus d'1,6 millions de situations de pauvreté chaque année, le Secours Catholique peut compter sur ses 65000 bénévoles, répartis au sein de 4200 équipes en France. A l'international, il soutient plus de 100 projets par an. **Vincent Godebout**, est Directeur du département mécénat et partenariats.



## ANNEXE 3

# « Le dialogue avec les parties prenantes : pilier de notre politique de développement durable »

Interview d'Alexandre Brailowsky, Directeur de l'Ingénierie Sociétale

Magazine interne SUEZ ENVIRONNEMENT n°2  
A paraître prochainement dans la rubrique Enjeux

Le dialogue est au cœur de la stratégie de SUEZ ENVIRONNEMENT. Un moyen de construire une vision collective du rôle du Groupe dans l'accès à l'eau et à la propreté pour tous. Explications d'Alexandre Brailowsky, Directeur de l'ingénierie sociétale.

### **COMMENT EST NEE LA REFLEXION SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DE SUEZ ENVIRONNEMENT ?**

Dès le début des années 1990, nous nous sommes engagés pour le droit à l'eau et à la propreté pour tous. Notre conviction ? Les entreprises comme SUEZ ENVIRONNEMENT peuvent contribuer à apporter, dans les pays les moins avancés, des solutions pour permettre l'accès universel aux services d'eau, et d'assainissement ainsi qu' aux services de gestion des déchets. Certaines de nos expériences, comme en Amérique Latine, ont connu des fins prématurées voire tumultueuses, malgré des résultats incontestables. Nous avons analysé les raisons profondes de ces rejets dans le but d'améliorer, d'élargir et d'enrichir notre offre commerciale pour ces différents types de marché. De là est née notre réflexion.

### **QUE VOUS ONT ENSEIGNE VOS EXPERIENCES A L'INTERNATIONAL, DANS LE DOMAINE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT ?**

L'eau est avant tout un bien social, à forte valeur symbolique. Une évidence nous est apparue : les dimensions locales (politique, culturelle et sociale) doivent impérativement être intégrées dans la gestion de services publics et délégués. Le but est d'arriver à un diagnostic partagé par l'ensemble de nos parties prenantes : agences de développement, universités, organisations non gouvernementales, responsables politiques, élus... Pour cela, il est primordial d'instaurer un dialogue étroit et permanent avec les communautés locales, les acteurs de terrain et les usagers. Nous devons renforcer les échanges entre les partenaires d'un même projet pour que chacun participe à la définition des solutions et se les approprie.

## **QUEL EST LE ROLE DE SUEZ ENVIRONNEMENT DANS L'ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS POUR TOUS ?**

Créer, avec les parties prenantes, des modèles de gestion adaptés à chaque contexte et durables: c'est là tout le défi ! Nous avons donc défini une nouvelle segmentation de notre offre de marché. Nous distinguons désormais trois types de situations. Le premier est un schéma de commerce classique : ce segment « business as usual » couvre principalement les économies développées et certains projets dans des pays émergents comme la Chine ou le Maroc. Le second répond au mécénat et à l'aide humanitaire, que nous connaissons bien grâce à Aquassistance, notre association de solidarité internationale. Ce segment s'applique aux zones très pauvres ou à l'habitat dispersé. Nous avons défini par défaut un troisième cadre qui contient tout un panel de situations entre les deux modèles connus. Ces « zones intermédiaires » correspondent aux villes secondaires des pays en voie de développement, notamment d'Afrique, cœur de cible des Objectifs du Millénaire pour le Développement fixés par l'Organisation des Nations Unies pour l'accès aux services essentiels. Caractérisé par des difficultés de financement et, souvent, par une faiblesse institutionnelle, ce segment nécessite une entente étroite et transparente entre l'opérateur, les autorités publiques, les bailleurs de fonds et les ONG. Il est possible de bâtir dans ces situations des solutions durables et il n'est pas justifié de recourir à l'assistanat. En revanche, la réalité sociale et économique de ce marché ne permet d'assumer le coût réel de la prestation. Nous devons donc construire une offre accessible.

## **QUEL MODELE PRONEZ-VOUS DESORMAIS POUR CES SITUATIONS INTERMEDIAIRES ?**

Pour répondre aux besoins des « zones intermédiaires », SUEZ ENVIRONNEMENT a intégré la notion de participation au modèle classique de partenariat public – privé. Nous avons mis au point un nouveau cadre d'intervention : le modèle 4P (Participative Public Private Partnership). Ainsi, dès la préparation de l'appel d'offres et pendant toute la durée du contrat, la concertation avec les autorités et les sociétés civiles locales est institutionnalisée. Cette dimension « Dialogue formalisé et professionnalisé » est fondamentale pour la réussite de tout projet.

## **COMMENT AVEZ-VOUS REDEFINI VOTRE STRATEGIE DE RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE ?**

En 2004, SUEZ ENVIRONNEMENT a réuni autour de la table des scientifiques, des industriels, des politiques ainsi que des représentants associatifs et des organismes de coopération. Nous leur avons posé deux questions pragmatiques : « Quelle est la responsabilité de SUEZ ENVIRONNEMENT, en tant qu'opérateur privé, dans l'accès à l'eau pour tous ? » et « Comment renforcer l'équilibre des pouvoirs dans la gestion d'un service d'eau ? ». Nous avons écouté leurs points de vue et leurs revendications, considéré l'ensemble de leurs besoins et de leurs attentes. Cela nous a permis de recentrer notre politique de responsabilité sociale et environnementale sur notre corps de métier et de mettre en place un plan d'actions en conséquence.

## **QUELLES ACTIONS CONCRETES AVEZ-VOUS MISES EN ŒUVRE SUITE A CE PROCESSUS DE REFLEXION PARTAGEE ?**

SUEZ ENVIRONNEMENT a créé sa Direction de l'ingénierie sociétale, que je coordonne, chargée de professionnaliser et de déployer le dialogue à l'échelle locale dans nos filiales. Nous assurons donc la formation à la concertation des

équipes sur le terrain. De plus, lors de l'autonomisation de l'entreprise en juillet dernier, le dialogue avec les parties prenantes s'est inscrit comme pilier de notre politique de développement durable.

La Fondation Suez Environnement – Eau pour tous a été créée. Elle soutient des projets humanitaires destinés à faciliter l'accès des populations défavorisées à l'eau potable, à l'assainissement, à l'hygiène et à la gestion des déchets. Elle a pour vocation de trouver des solutions techniques, économiques et sociales adaptées aux pays en voie de développement. Il s'agit d'un soutien financier mais aussi d'un mécénat de compétences, c'est-à-dire de soutien technique et de transfert de savoir-faire vers les acteurs locaux.

### **QUEL SUIVI SERA MIS EN PLACE AVEC L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES EN 2009-2010 ?**

Le processus de dialogue sera encore plus dense en 2009, avec l'extension de l'approche sociétale au domaine de la propreté. 2009 verra également le lancement de nos modèles innovants avec deux ou trois tentatives de modèles 4P en Afrique subsaharienne. Nous voulons établir un partenariat avec un service public africain et démontrer que ces modèles sont durables, avant tout parce que l'on se sera associé dès le départ à un service public et donc aux Autorités, véritables responsables de la politique sectorielle.

Du 16 au 22 mars prochain aura lieu à Istanbul le 5ème Forum mondial de l'eau. Cet événement sera l'occasion de faire le point sur nos actions, de multiplier les solutions. Il s'agira d'un moment clé pour optimiser la contribution de chaque acteur au dialogue et à la mise en œuvre des projets. Tous les trois ans, les Forums mondiaux de l'Eau rythment la vie du secteur. Chacun peut alors faire le bilan de son action, voir le chemin qu'il a accompli en trois ans et celui parcouru par le reste de la communauté internationale de l'eau.