

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021





SOMMAIRE

LE MOT DU PRÉSIDENT	2
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
ÉVOLUER DANS SON ENVIRONNEMENT POUR BÂTIR SON DEVENIR	6
RÉPONDRE AUX DIFFÉRENTS BESOINS AU TRAVERS D'AMÉNAGEMENTS ADAPTÉS	12
EXPLOITATION ET MAINTENANCE DE NOS OUVRAGES, UNE HISTOIRE D'ANTICIPATION	16
LA SAPHIR OPÉRATEUR UNIQUE DU DÉPARTEMENT POUR LA GESTION GLOBALE DE L'EAU	20
UNE ACTIVITÉ COMMERCIALE PERFORMANTE MALGRÉ UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE COMPLIQUÉ	24
NOS RESSOURCES HUMAINES AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS	28
UN SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ (SMI) EN PERPETUELLE MUTATION	34
DES FONCTIONS SUPPORTS TOUJOURS PLUS PERFORMANTES	38
LES PRINCIPAUX CHIFFRES & LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE 2021	40



Dassy, un site devenu stratégique pour la desserte en eau du Sud.

LE MOT DU PRÉSIDENT



Serge Hoareau

« J'ai toujours été animé par cette volonté permanente de veiller à la préservation de la cohérence de l'aménagement de notre territoire à travers un développement économique continu et raisonné dont le pivot reste l'Agriculture. Les enjeux autour de la sécurisation de la ressource en Eau nourrissent également, depuis maintenant de nombreuses années, mon engagement politique. Je le dis depuis toujours : – " il ne peut y avoir d'Économie sans Agriculture et il ne peut y avoir d'Agriculture sans Eau " . La distribution d'une ressource en quantité suffisante et la maîtrise optimisée de sa répartition à la fois géographique mais également à destination des différents besoins, restent une équation subtile et fragile à résoudre. Il ne me semble pas que nous soyons confrontés à un problème de rareté de la ressource en Eau sur l'île de La Réunion qui détient depuis fort longtemps des records de précipitation. À quel défi devons-nous alors faire face ? »

Doter notre territoire d'infrastructures hydrauliques dimensionnées afin d'assurer une disponibilité et une maîtrise permanente de la ressource sur l'ensemble de l'île.

Nos différentes régions n'ont pas toutes été pourvues de façon homogène, la structure montagneuse de l'île a naturellement créé des microrégions humides dans l'Est et d'autres bien plus arides sur la côte Ouest.

Il nous faut reconnaître la vision de nos prédécesseurs qui ont eu cette intelligence collective de comprendre les enjeux et d'amorcer alors des chantiers titanesques depuis le début des années 1960 pour corriger ce déséquilibre.

Mais c'est sans conteste dans le Sud, berceau de l'agriculture réunionnaise, que le dynamisme politique a été le plus précoce. La construction du captage du Bras-de-la-Plaine et son réseau d'irrigation engage la Réunion dans les pas d'un modernisme sans précédent, le top départ est alors donné et il ne s'arrêtera plus.

À peine 20 ans plus tard, dans les années 80, les travaux du captage de Pavillon sur la route de Cilaos et la création du périmètre irrigué du Bras-de-Cilaos sont engagés.

Les investissements s'accélérent dans les années 90 avec l'emblématique chantier du basculement de l'eau de l'Est vers l'Ouest, apogée de ces infrastructures hydrauliques d'envergure ayant émergé en cette fin de XX^{ème} siècle.

Le début du XXI^{ème} siècle sera celui des " Interconnexions ", la collectivité départementale lance alors des travaux majeurs pour réaliser un maillage subtil entre ces différents ouvrages. Cette approche permettra de donner un sens à ce que nous avons baptisé " la gestion globale de l'Eau ". Aujourd'hui, avec l'arrivée de nouveaux périmètres irrigués dans les Hauts du Sud, d'un deuxième réservoir et d'une unité de prétraitement à Dassay, sans oublier le lancement du vaste projet MEREN (Mobilisation en Eau des Ressources pour l'Est et le Nord), de nouveaux défis s'offrent à nous : il s'agit à la fois d'élargir le champ de nos infrastructures sur le territoire et de consolider l'existant en renforçant notamment nos capacités de stockage.

Il convient en effet de fluidifier et d'optimiser l'exploitation d'une ressource dont le besoin augmente sans cesse car corrélé à l'évolution d'une population qui atteindra bientôt le million d'habitant.

La SAPHIR, gestionnaire des infrastructures départementales, joue son rôle de veille et d'alerte dans le maintien subtil de l'adéquation Ressources/Besoins.

Elle a su traverser les années en s'appuyant sur sa capacité à relever de nouveaux défis et diversifier ainsi ses activités.

Gestionnaire des périmètres irrigués, accompagnant du monde agricole dans l'équipement et la vente de matériel d'irrigation, la structure est aujourd'hui fortement impactée par les enjeux énergétiques et reste fidèle à son engagement environnemental.

Elle fait également valoir son savoir-faire en ingénierie hydraulique à travers la conception et le suivi des nouvelles opérations départementales.

« Il ne peut y avoir d'Économie sans Agriculture et il ne peut y avoir d'Agriculture sans Eau. »

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Serge Éric HOAREAU

► *Président de la SAPHIR*

Jean-Marie VIRAPOULLÉ

► *Représentant du Conseil Départemental*

Laurence MONDON

► *Représentante du Conseil Départemental*

Gilles HUBERT

► *Représentant du Conseil Départemental*

Brigitte ABSYTE

► *Représentante du Conseil Départemental*

Jean-Louis PAJANIAYE

► *Représentant du Conseil Départemental*

Jean-François NATIVEL

► *Représentant du Conseil Départemental*

Alain BELLON

► *Représentant de la Chambre d'Agriculture*

Jean-Bernard MARATCHIA

► *Représentant du Conseil Régional*

Stéphano DIJOUX

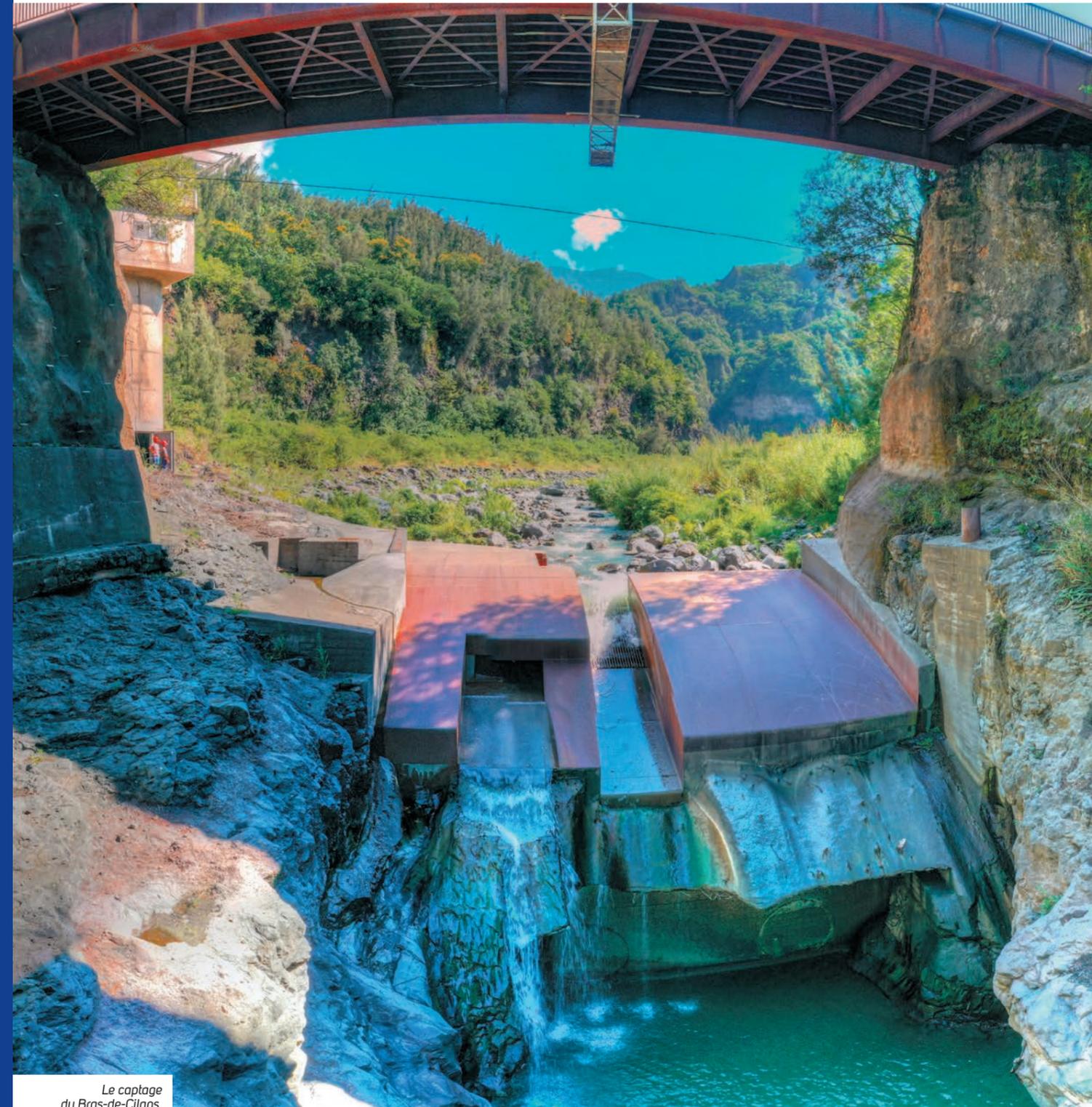
► *Représentant de la CIVIS*

Jacquet HOARAU

► *Représentant de la CASUD*

Philippe LUCAS

► *Représentant du TCO*



Le captage
du Bras-de-Cilaos.

ÉVOLUER DANS SON ENVIRONNEMENT POUR BÂTIR SON DEVENIR



Il est capital pour une SEM locale d'être actrice de son écosystème. La SAPHIR évolue dans de nombreux domaines tels que l'Eau et l'Agriculture bien évidemment, mais également l'Énergie, l'Ingénierie, le Négoce et bien d'autres. Il est important de tisser des liens de confiance avec les principaux acteurs, qu'ils soient politiques, économiques ou encore financiers. Cela nécessite d'être présent sur le long terme. L'objectif n'est pas tant d'être connu par le plus grand nombre, mais plutôt d'être reconnu par ces principaux acteurs avec qui nous travaillons au quotidien. Nous avons participé cette année à un grand nombre de moments forts, notamment dans le cadre d'inaugurations de chantiers structurants majeurs pour La Réunion qui viennent souligner l'importance des périmètres irrigués existants dans les réflexions d'aménagements futurs. Retour en images.



David Lorion, Député de la 3^{ème} circonscription a rappelé tous les enjeux de la compétence "Eau" portée par la CIVIS.



Serge Hoareau, Maire de Petite-Île et Président de la SAPHIR, a assuré la pose de la 1^{ère} pierre de la future station de traitement.

La pose de la 1^{ère} pierre de l'Unité de Traitement de l'Eau Potable (UTEP) de la CIVIS à la Petite-Île a eu lieu le 17 septembre 2021.

Cette nouvelle UTEP permettra de traiter les eaux brutes du Bras-de-la-Plaine, délivrées par la SAPHIR, avec une capacité de production nominale de 4 000 m³/j permettant de desservir 80% des abonnés de la commune (~10 000 habitants).

David Lorion a rappelé tous les enjeux de la compétence "Eau" portée par la CIVIS.

Pose de la première pierre pour l'unité de traitement de l'eau potable de la CIVIS à la Petite-Île

Cette installation s'inscrit pleinement dans le cadre d'une démarche de gestion durable et concertée de la ressource en eau et répond simultanément aux besoins de sécurisation de l'approvisionnement en eau potable de la commune et aux exigences réglementaires de qualité sanitaire de l'eau destinée à la population.



Discours inaugural de Serge Hoareau, Président de la SAPHIR, maire de Petite-Île et 1^{er} vice-Président délégué aux Affaires Agricoles, Européennes et Institutionnelles au Département.

Le Département porte actuellement un programme ambitieux d'extension des périmètres irrigués répondant aux besoins de la profession agricole.

Au total, ce sont près de 1 500 ha répartis sur quatre zones d'extension qui ont été retenus.

- ▶ Secteurs Pièce Jeanne, Pièce Louise et Les canaux (BC 1) _____ 211 ha
- ▶ Secteurs Dassy, Mahavel, Chemin Stéphane et Condé (BP 1) _____ 426 ha
- ▶ Bassin Martin (BP 3) _____ 525 ha
- ▶ Mont-Vert, Anse-les-Hauts (BP 4) _____ 377 ha

Pose du premier tuyau de l'extension des périmètres irrigués du Sud sur les secteurs de Mont-Vert et Anse-les-Hauts (communes de Saint-Pierre et de Petite-Île)



Serge Hoareau aux manettes.

COÛT DE L'OPÉRATION
11,6 M€ HT

La phase de travaux sur les secteurs de Mont-Vert et Anse-les-Hauts a été lancée le 29 octobre 2021 avec la pose du premier tuyau.

Au final, ce seront une station de pompage, un réservoir (4 000 m³), 4 km de conduites de refoulement (DN500), 6 chambres de vannes et près de 26 km de réseau qui équiperont ce nouveau secteur de distribution.



Les élus de la commune de Saint-Louis avec notre Directeur Technique et notre Directeur de l'Ingénierie au niveau du réservoir de tête de Gol-les-Hauts.

Le 29 mars dernier, Philippe Lorion avait proposé, lors d'un rendez-vous avec la Maire de Saint-Louis, M^{me} Juliana M'Doihoma, une visite des ouvrages du périmètre du Bras-de-Cilaos.

Trois mois plus tard, jour pour jour, le 29 juin 2021, nous avons donc accueilli une délégation Saint-Louisienne composée de Jean-François Payet (1^{er} adjoint), Jean Éric Fontaine (3^{ème} adjoint) et des collaborateurs des services techniques municipaux.

Le point de rendez-vous était fixé au lieu-dit Pavillon afin de présenter aux visiteurs le fil de l'eau depuis le captage jusqu'à la borne de l'agriculteur.

La visite s'est poursuivie jusqu'aux installations du site de Larrey en passant par le réservoir de Gol-les-Hauts.

Les visiteurs ont donc pu découvrir les ouvrages départementaux (Captage, Réservoirs, Station de pompage); ils pourront ainsi être des vecteurs pour expliquer le fonctionnement de nos installations et notre métier d'exploitant.

Visite des élus de Saint-Louis



Jérôme Herrerias (DGA) et Nicolas Cerveau (Responsable Énergie) reçoivent le trophée ASSURE pour la SAPHIR.

TROPHÉE ASSURE label local pour systèmes de management de l'Énergie

Depuis 2019, la SAPHIR fait partie d'un groupement d'entreprises industrielles réunies autour d'une problématique majeure commune : la gestion de la Maîtrise De l'Énergie (MDE).

Fédérés par l'ADIR, l'ADEME, la RÉGION RÉUNION et EDF, ces acteurs de l'industrie réunionnaise participent à un programme permanent visant à sensibiliser et à faire adopter le management de l'énergie à un maximum d'adhérents de l'ADIR (Association pour le Développement Industriel de la Réunion).

L'idée est de contribuer activement à l'atteinte des objectifs de la PPE Régionale (Programmation Pluriannuelle de l'Énergie) par le biais du Programme

"ASSURE" qui définit trois niveaux de maturité des SMÉ (Système de Management de l'Énergie) qui sont attribués aux entreprises suite à un audit "Expert".

C'est dans ce cadre que notre SMÉ a été audité en octobre 2020 par le Cabinet QSE Consultant et a obtenu le label le plus avancé, soit "J'ASSURE pour l'Avenir".

Le 3 juin 2021, représentée par Jérôme Herrerias, notre Directeur Général Adjoint, et Nicolas Cerveau, notre Responsable Énergie, la SAPHIR s'est vu remettre officiellement ce label, dans le cadre d'une cérémonie de remise des trophées, organisée à la SEMIR au Port. Le diplôme et le trophée ont été remis par le Président de l'ADIR, M. Daniel Moreau.

Huit entreprises ont été labelisées et le titre correspondant est valable 2 ans. Il s'agit, pour nous, et au sein de cet écosystème, de démontrer par l'exemple, que la mise en œuvre d'une telle démarche dans une entreprise industrielle peut déboucher sur une vraie réussite !

Reconduction du mandat du Président Serge Hoareau



Serge Hoareau, Président de la SAPHIR depuis le 10 juillet 2015.

Le point central de l'ordre du jour du Conseil d'Administration de la SAPHIR en date du 27 août portait sur l'élection du Président de la SAPHIR.

C'est Serge Hoareau, Président sortant, qui a été réélu à l'unanimité.

Un beau geste de confiance et de reconnaissance de l'ensemble des administrateurs à l'égard du travail et de l'implication sans faille mis en œuvre depuis 2015 par Serge Hoareau.

RÉPONDRE AUX DIFFÉRENTS BESOINS AU TRAVERS D'AMÉNAGEMENTS ADAPTÉS



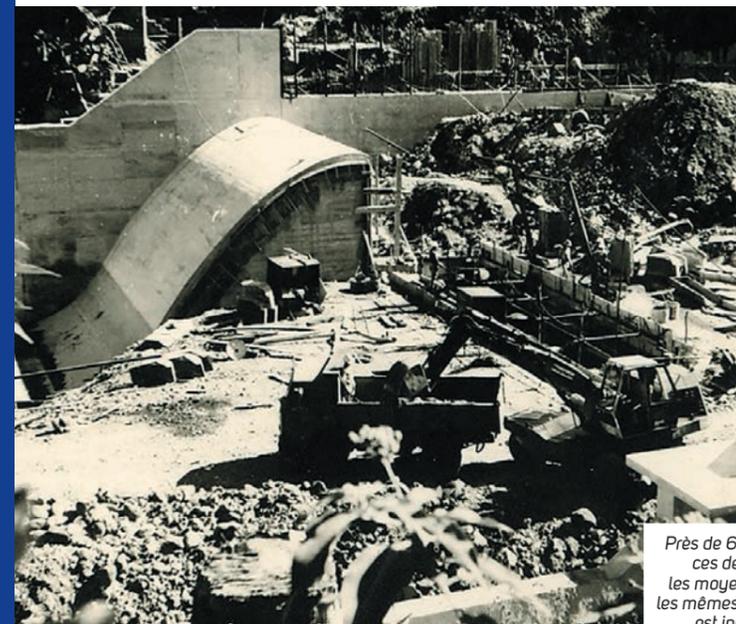
Les attentes de nos clients sont différentes en fonction de leurs besoins et pourtant nous ne disposons pas de plusieurs réseaux séparés pour y répondre. Nous disposons d'un seul et même réseau interconnecté. C'est là toute la complexité d'exploiter !

Mais il y a aussi un énorme avantage : l'ensemble des ressources, qu'elles soient superficielles ou souterraines, qu'elles soient situées à Salazie ou à Saint-Joseph, sont mobilisables et interconnectées pour répondre aux différents besoins. C'est là le fondement majeur qui régit le principe de la Gestion Globale de l'Eau.

Mais les besoins évoluent !

Il faut donc sans cesse s'adapter au travers d'un programme d'aménagements ambitieux porté par la Collectivité Départementale que nous accompagnons via notre Direction de l'Ingénierie et de l'Aménagement qui assurent des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le compte de la collectivité.

Voici les opérations qui ont marqué 2021.



Près de 60 ans séparent ces deux photos : les moyens ne sont pas les mêmes mais l'intention est intemporelle.

Les travaux de réhabilitation du captage du Bras de la Plaine débutés en 2019 se sont achevés en 2021. La dernière ligne droite a permis de sécuriser le fonctionnement et le pilotage de cet ouvrage majeur pour le Sud de l'île mais pas que.

Dans le contexte sanitaire de la Covid-19, la concertation avec les acteurs du chantier et l'application des mesures édictées par l'Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics (OPPBT) ont permis la réalisation de ces travaux en milieu confiné.

Après 3 ans de travaux, notre plus ancien captage a fait peau neuve !

L'un des points les plus importants réside dans le reprofilage de la géométrie du seuil du captage amont.

En effet, à l'initial, le profil du seuil était de type "saut à ski". C'est ce type de profil que l'on peut retrouver sur les barrages notamment en métropole. Mais ce profil n'était absolument pas adapté au régime torrentiel que l'on rencontre dans les rivières de La Réunion. En effet, durant les épisodes cycloniques, la partie aval du seuil était matraquée par le transport solide du front de coulée avec pour conséquence d'être très détériorée.

Les études de conception et de modélisation ont débouché sur un profil différent : un simple plan incliné qui permet finalement un écoulement beaucoup plus fluide du transport solide.

À noter que le captage est désormais alimenté électriquement par la galerie qui relie cet ouvrage au site de Dassy.

De fait, le captage est maintenant indépendant des éboulements qui survenaient sur les nombreux remparts du site pouvant causer des ruptures d'alimentation en énergie.

Les ouvrages et équipements de prise d'eau ont été rénovés et renforcés afin de faciliter la gestion des sédiments en transit dans le captage lors des crues. À noter qu'une enveloppe de plus de 1,5 millions d'euros a été allouée pour la prise en compte des mesures environnementales.

Le captage du Bras-de-la-Plaine fait peau neuve



Vue d'hélicoptère du captage du Bras-de-la-Plaine réhabilité.

Augmenter les capacités de stockage sur le site stratégique de Dassy.

La croissance des besoins en eau de la microrégion Sud, tant humains qu'agricoles, est à l'origine des travaux de réalisation d'un nouvel ouvrage de stockage à Dassy.

En plus du réservoir historique de 10 000 m³ présent sur le site de Dassy, un nouveau réservoir de 20 000 m³ est en passe d'être livré.



Le nouveau réservoir de Dassy, 20000 m³ de stockage supplémentaire.

Des travaux de raccordement de ce réservoir aux ouvrages historiques tels que la canalisation Principale Haute et les installations d'EDF sont en cours.

À terme, la capacité de stockage à Dassy sera triplée et une mise au chômage de l'ancien réservoir, sans dégrader le service rendu aux abonnés, sera envisageable.

En plus des difficultés sanitaires liées à la Covid19 qui ont affecté ce chantier, le bouleversement du fret maritime à l'échelle internationale a engendré d'importantes difficultés d'approvisionnement. En réponse, l'adaptation du phasage des travaux a en partie permis de compenser l'impact sur le volet canalisation du chantier.

Après la sécurisation du captage, il semble que tous les ingrédients soient désormais réunis pour achever le rajeunissement des ouvrages de production du périmètre du Bras-de-la-Plaine, en envisageant, pourquoi pas, la réhabilitation du réservoir historique de Dassy !

EXPLOITATION ET MAINTENANCE DE NOS OUVRAGES, UNE HISTOIRE D'ANTICIPATION



Une des particularités de notre entreprise réside dans le fait que nous disposons d'une Direction de l'Ingénierie et de l'Aménagement qui réalise des opérations en assistance à maîtrise d'ouvrage et d'une Direction Technique qui assure l'exploitation et la maintenance des périmètres irrigués. Ces deux Directions sont très complémentaires. En effet, la première travaille en amont assurant la livraison de nouveaux ouvrages et l'autre en aval en les exploitant. Ce fonctionnement nous permet de fait de nous préparer au mieux à l'arrivée de ces nouveaux ouvrages. Nous pouvons ainsi anticiper leur exploitation. Ceci est notamment le cas au regard des opérations d'extension des Périmètres Irrigués Sud, du nouveau Réservoir de Dassy et de la Chaîne de Refoulement des Hauts de l'Ouest (CRHO). Nos services Exploitation et Maintenance s'adaptent d'ores et déjà pour intégrer dans le réseau structurant départemental ces ouvrages, tant sur le plan humain par un renforcement des équipes (maintenance et exploitation), que sur le plan technique par le remplacement du Superviseur Sud par exemple.

Caractéristiques de l'année 2021 du point de vue exploitation



Réparation sur canalisation DN500 sur le réseau de l'Antenne O, en travaux de nuit le 14 avril.

Les conditions météorologiques rythment notre quotidien et tout particulièrement la saison cyclonique qui impacte notre activité tout au long de l'année. En effet, les systèmes dépressionnaires majeurs passant à proximité de nos côtes provoquent d'importantes dégradations sur nos ouvrages et nos équipements mais permettent d'importantes recharges en eau à contrario d'une activité cyclonique faible.

Les Mascareignes, et plus particulièrement notre île, ont été peu ou prou épargnées en 2021. En effet, mis à part un mois d'avril très pluvieux, les trois premiers mois de l'année, considérés comme secs pour la saison des pluies, ont fait suite à une année 2020 déjà marquée par une sécheresse sévère.

La recharge des ressources gravitaires et souterraines attendue en ce début d'année n'a pas eu lieu. Même dans l'Est, un déficit pluviométrique important s'est fait ressentir et rapidement toutes les rivières de La Réunion ont montré de faibles débits.

En conséquence, l'exploitation a donc dû s'adapter tout au long de l'année pour satisfaire l'ensemble des besoins en eau de nos abonnés en utilisant tous les moyens mis à notre disposition.

Les interconnexions ont été fortement sollicitées et on notera le transfert de près de 6 millions de mètres cubes de l'Ouest vers les périmètres irrigués du Sud. Malgré cet apport et la mobilisation de toutes nos ressources "pompées", les tours d'eau ont fait leur retour, fin novembre, après avoir été absents pendant près de quatre années (les derniers dataient de février 2017).

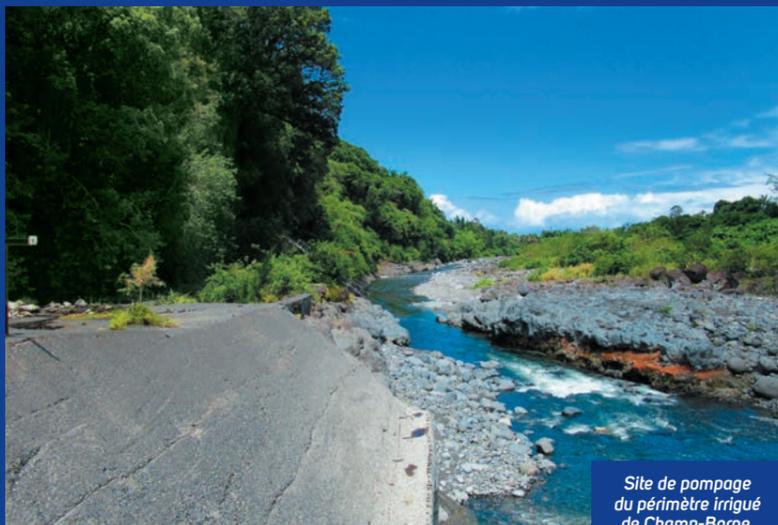
Conscientes que notre ressource est précieuse, nos équipes d'intervention ont redoublé d'efforts pour réparer rapidement les fuites et les casses sur nos réseaux de distribution.

On se rappellera, entre autres, de la réparation en avril et en juin, de deux fuites majeures constatées sur la canalisation fonte DN500 du réseau de l'antenne O (Périmètre Irrigué de l'Ouest) alimentant l'Unité de Traitement d'Eau Potable de Pichette.

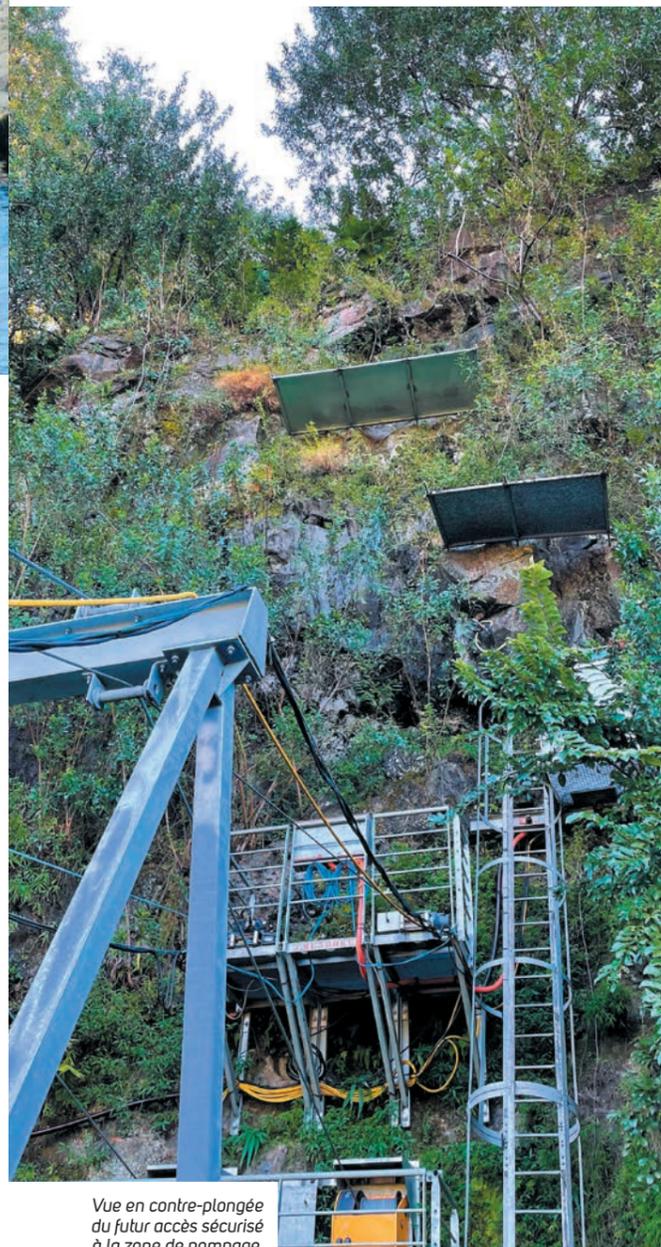
Objectif : réparer rapidement et en toute sécurité.



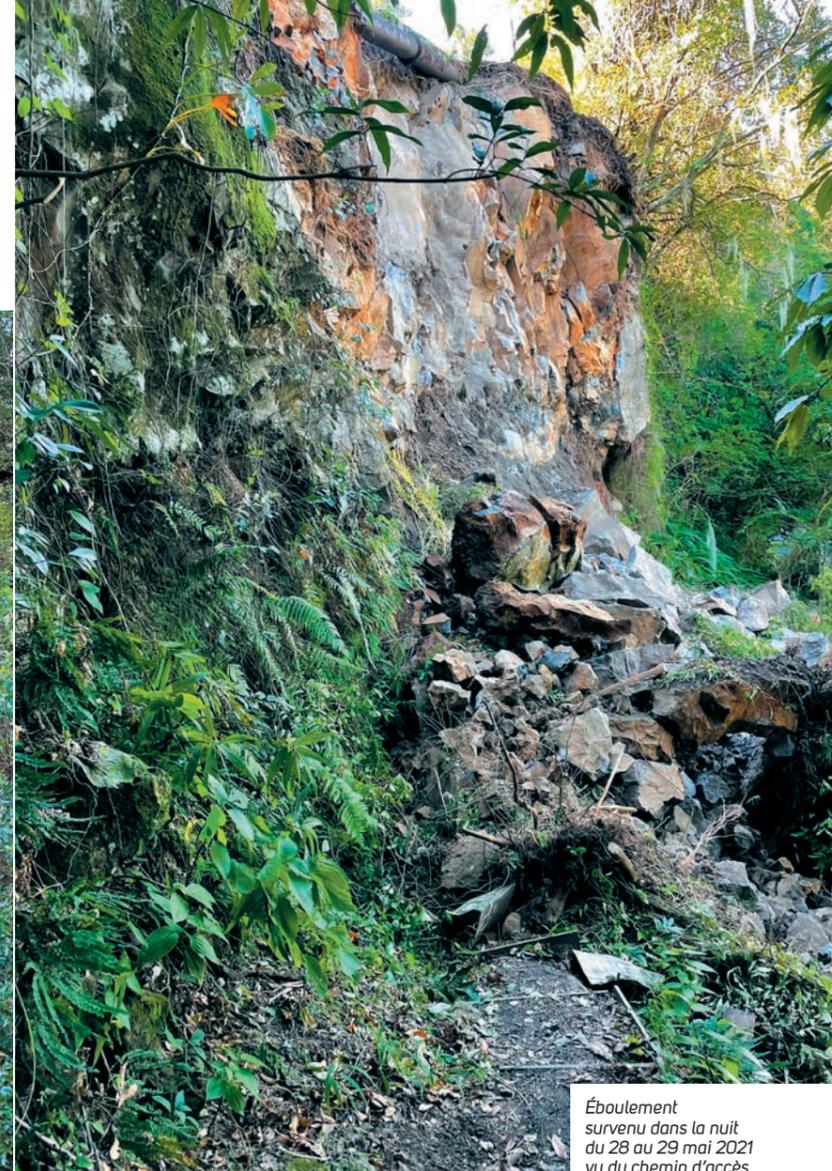
Réparation sur canalisation DN500 sur le réseau de l'antenne O en travaux de jour le 16 juin.



Site de pompage du périmètre irrigué de Champ-Borne.



Vue en contre-plongée du futur accès sécurisé à la zone de pompage.



Éboulement survenu dans la nuit du 28 au 29 mai 2021 vu du chemin d'accès.

Anticiper l'exploitation de demain

Que ce soit pour l'Exploitation ou la Maintenance des ouvrages, la pandémie n'a pas réellement perturbé l'organisation des interventions de nos agents. En effet, la mise en place de la GMAO, couplée à la mise à disposition d'équipements communicants (4G) permettent à nos collaborateurs de recevoir leurs instructions par voie dématérialisée et de ne pas devoir systématiquement rencontrer physiquement leur responsable. De plus, leur véritable autonomie leur permet d'intervenir seuls ou de limiter fortement les interactions avec leurs collègues.

Concernant ce dernier point, après avoir finalisé le déploiement de notre GMAO en 2021, un nouveau projet d'une importance capitale a vu le jour. Dans quelques mois, nous parlerons au passé

pour évoquer la gestion des périmètres Sud et Ouest par deux superviseurs distincts.

En toute logique, un seul superviseur permettra de gérer l'ensemble des périmètres irrigués qui sont aujourd'hui presque tous interconnectés. En effet, il y a une exception qui confirme la règle : le périmètre irrigué de Champ-Borne.

Dans cette attente, ce périmètre de 150 ha n'est pas laissé à l'abandon. Bien au contraire, nos collaborateurs s'engagent au quotidien pour satisfaire les attentes du monde agricole de Saint-André avec des ouvrages dont le taux de vétusté n'est plus à démontrer. Le diagnostic complet de l'état des installations et des équipements, démarré en 2021, vient d'ores et déjà confirmer nos difficultés d'exploitation de ce secteur.



Champ-Borne, un périmètre pas comme les autres

Des investissements portés par le Conseil Départemental permettront de disposer d'une nouvelle ressource à partir du forage Bengalis, mais dans l'immédiat, c'est plutôt le système D qui permet d'alimenter le réseau de distribution.

Deux pompes, suspendues à l'aide d'une tyrolienne, sont immergées dans la Rivière-du-Mât pour remplir le réservoir de tête et assurer les besoins en eau. Cette gestion du pompage est rendue complexe par les difficultés d'accès au site situé en rive gauche de la Rivière.

Un futur accès au site de pompage est actuellement à l'étude pour réaliser un cheminement par un escalier ou une échelle au droit du pompage depuis la route nationale afin de permettre à nos collaborateurs d'assurer en toute sécurité leur mission de service public.

LA SAPHIR OPÉRATEUR UNIQUE DU DÉPARTEMENT POUR LA GESTION GLOBALE DE L'EAU



NOMBRE
14
FORAGES ET PUITES

24
GWH
CONSOMMATIONS ÉLECTRIQUES

NOMBRE
3 000
BORNES ET BRANCHEMENTS

1 000
KM
BORNES ET BRANCHEMENTS

NOMBRE
125
RÉPARATIONS FUITES OU CASSES

NOMBRE
7
CAPTAGES

90
Mm³
VOLUMES PRODUITS

NOMBRE
36
STATIONS DE POMPAGES

NOMBRE
56
RÉSERVOIR

LITTORAL OUEST LITTORAL SUD CHAMP BORNE

FORAGE PUITES RÉSERVOIR CAPTAGE GALERIE D'AMENÉE CANALISATION PRIMAIRE



Jeanne Sioche
et son équipe

Après un BacS "Sciences de l'Ingénieur" et une prépa scientifique dans un lycée régional, Jeanne intègre une école d'ingénieur à Limoges durant 3 ans et décroche son diplôme d'Ingénieur Eau et Environnement en 2018.

À la suite de ses études, elle est embauchée à la SAUR Normandie en tant que Responsable technique d'exploitation chargée de l'optimisation du fonctionnement des stations d'épuration et d'eau potable. Un an plus tard, Jeanne décide de rentrer à La Réunion et postule à la SAPHIR où elle est recrutée en 2020 en tant que Responsable d'exploitation Sud.

Actuellement, elle gère et coordonne une équipe de 10 collaborateurs.

Son service est chargé de l'exploitation des réseaux hydrauliques (nettoyage des réservoirs, entretien des crépines, etc.) et de la relève des compteurs. En lien direct avec les clients, Jeanne se charge de répondre aux différentes réclamations (fuites, manque de pression, etc.).

Elle est également fortement impliquée dans notre Système de Management Intégré, en tant que pilote du processus R1 "Exploitation des réseaux et des ouvrages" qui englobe toutes les activités du Pôle Exploitation, du captage de l'eau à la distribution.

Ce qu'elle aime dans son métier c'est encadrer et travailler en équipe. Mais ce qui lui plaît le plus, c'est de résoudre les problèmes des clients et de les satisfaire !

Quand on lui demande comment s'est passée son intégration elle répond :

« Être une jeune femme dans ce milieu très masculin peut sembler ne pas être évident mais les agents ont été accueillants. L'intégration a été plutôt rapide malgré l'appréhension de certains au début, il a fallu un temps pour gagner la confiance et le respect de tous. »

Aujourd'hui, tout se passe bien, elle sait qu'elle peut compter sur son équipe et vice-versa. Jeanne confie que ses agents sont bienveillants avec elle et pense qu'ils ne l'auraient peut-être pas autant été si elle avait été un homme (rires). Enfin, elle a pris ses fonctions en pleine pandémie de Covid-19. Quand on l'interroge sur l'impact de la crise sanitaire sur son activité, elle répond :

Jeanne Sioche,
Responsable du
Service Exploitation
à la tête d'une équipe
de 10 hommes

Les contraintes du Covid 19 dans le quotidien de nos exploitants

« Au quotidien, les agents de terrain travaillent généralement seuls pour la plupart (chacun a un secteur défini), quand ils étaient présents en entreprise, dans les espaces communs, ils respectaient les gestes barrières et le port du masque. Le plus fastidieux était le fait de devoir remplir des attestations de déplacements tous les jours ! Comme dans tous les services, certaines périodes étaient un peu plus difficiles, notamment lorsque plusieurs agents étaient testés positifs en même temps et que nous devons travailler en effectif réduit, cela a impacté notre organisation mais nous avons su nous adapter au mieux afin de pouvoir continuer notre mission de service public. »

UNE ACTIVITÉ COMMERCIALE PERFORMANTE MALGRÉ UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE COMPLIQUÉ

Les conséquences d'une crise mondiale liée au contexte sanitaire et notamment la flambée des coûts de logistique, l'allongement des délais d'acheminement maritime, la succession d'augmentations du coût des matières premières, les ruptures de stock de certains fournisseurs ont impacté nos achats sur 2021 tant pour nos activités de négoce (vente au comptoir et équipement d'Irrigation) que pour les activités d'exploitation et de maintenance sur nos périmètres.

Afin de pallier ce contexte instable, la SAPHIR a dû prendre des dispositions particulières d'approvisionnement : anticipation des achats ; sécurisation de ses stocks (augmentation de sa valeur) ; nouvelles orientations d'achats.

C'est dans ce contexte que Vincent Hoareau a intégré la SAPHIR au poste de responsable du magasin SUD et logistique.

Portrait de Vincent Hoareau, nouveau responsable du magasin Sud et logistique



Une équipe de l'Est jeune, complémentaire et motivée.

À la conquête de l'Est

« Mon arrivée, le 11 janvier 2021, s'est faite en plein inventaire et en pleine pandémie. Cela a été un véritable baptême du feu ! Il a fallu faire preuve de discernement pour bien prioriser les tâches urgentes et importantes. J'ai également dû m'adapter rapidement à la diversité de mes interlocuteurs. Mais comme dit le dicton "kan ou lé dan la dans, y fo ou dans". Il est à noter que malgré le contexte particulier de cette prise de fonction, mon intégration a été grandement facilitée par l'accompagnement de mon Directeur et la bienveillance des collaborateurs du service et de la SAPHIR de manière générale. »

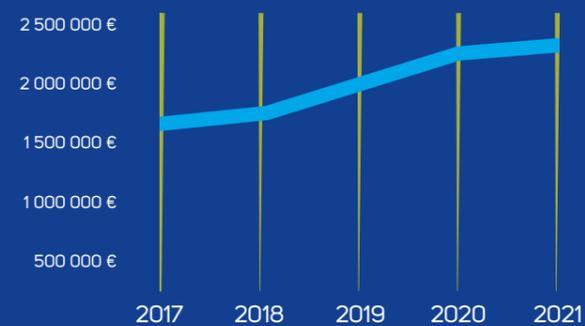
Le développement de l'agence Est n'a pas été en reste en 2021 avec l'intégration à l'activité de négoce de nouveaux collaborateurs permettant de sécuriser la montée en puissance et l'autonomie de l'agence. Cette agence excentrée géographiquement du siège social concentre la pluriactivité de la SAPHIR : L'exploitation des réseaux, le service clientèle, la vente au comptoir, les études ainsi que le déploiement des équipements des irrigants. Et c'est grâce à une équipe soudée et investie que l'agence de Saint-André est un véritable pont avancé de la SAPHIR dans l'Est de l'île.

Des performances commerciales historiques

Grâce à ces mesures, et à l'impact contenu et maîtrisé de sa tarification, la SAPHIR a permis à ses clients de toujours bénéficier des meilleures conditions d'achat. Les résultats sur les magasins ont été exceptionnels pour 2021, (+3.5%/2020).

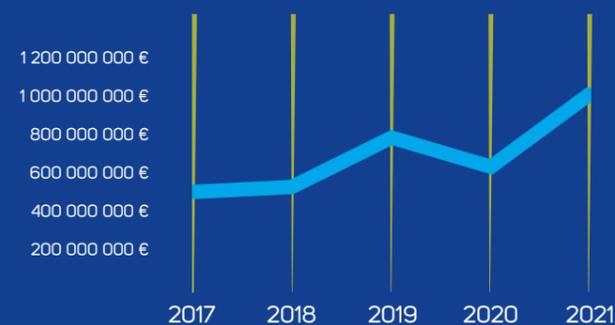
2020 +3,5%

Évolution du chiffre d'affaires des agences



Service irrigation: la "pierre" qui manquait à l'édifice

Évolution du chiffre d'affaires annuel Service d'Irrigation



Aurélien, pour un suivi rigoureux de chaque dossier client.

Il en a été de même pour le service en charge des équipements d'irrigation qui réalise une progression historique (+44%/2020) portée par un contexte de subventions favorables à la réalisation des investissements (subventions sur le stockage d'eau, dispositifs de plan de relance...) mais également par la réorganisation du service menée en 2021 avec l'arrivée d'un assistant commercial.

2020 +44%

Ce poste nouvellement créé avec l'intégration d'Aurélien Trébel a permis de sécuriser et de centraliser la gestion administrative des dossiers d'équipement d'irrigation et d'assurer un véritable relai entre tous les acteurs du processus mais également d'effectuer un meilleur suivi du recouvrement des créances.

Cette réorganisation a permis au service de développer l'activité et d'atteindre le chiffre d'affaires historique de 1 million d'euros.

CHIFFRE D'AFFAIRES
1 MILLIONS €

NOS RESSOURCES HUMAINES AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS



Une nouvelle Charte Managériale

C'est surtout en période de crise que l'on se rend compte de l'importance de disposer de collaborateurs impliqués qui ont le sens du devoir et qui ont intégré la notion de service public. À la SAPHIR, nous avons cette "chance". Le terme chance n'est effectivement pas adapté car rien n'arrive par hasard. Dans une entreprise, il ne peut y avoir de barrière étanche entre la Direction Générale, les managers et les collaborateurs. Une entreprise est un tout où chaque salarié participe à une stratégie globale et partagée.

Cela passe par de la communication, de la transparence et beaucoup de bienveillance mutuelle.

ÉTAT D'ESPRIT



CONFIANCE

Signer un contrat moral
Pouvoir compter sur...
Savoir déléguer

"Na poin bèbète dam lumier"

"La confiance est le ciment invisible qui conduit une équipe à gagner."
Bud Wilkinson



AMBITION

Relever des défis
Viser plus loin
Faire preuve de persévérance

"Ti ash i koup gro bwa"

"Cela paraît toujours impossible avant que cela ne soit fait."
Nelson Mandela



ESPRIT D'ÉQUIPE

Se mettre au service de...
Se compléter mutuellement
Se motiver et s'entraîner

"In sel pied'boi fé pa in foré"

"Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin."
Proverbe africain



EXIGENCE

Ne pas se reposer sur ses lauriers
Savoir se dépasser
Faire preuve de discipline

"Pa kapag lé mor san essayé"

"Exiger beaucoup de toi-même avant d'attendre des autres."
Confucius

*Un extrait de notre Charte Managériale concernant « l'état d'esprit ».
Nous avons enfin souhaité au travers d'une seule photo et d'une seule phrase résumer nos 16 valeurs :
le maître-mot de notre Charte est que nous avons tous une responsabilité et notre part à faire au sein de notre entreprise.*

Rien n'est plus nécessaire lorsqu'on traverse une période de crise que de donner du sens aux rapports entre les hommes et les femmes qui composent une entreprise afin de la solidifier. Cela faisait quelques mois déjà que l'idée avait germé dans l'esprit de notre Directeur Général : écrire notre charte managériale pour disposer d'un outil de communication puissant.

L'ambition de cette charte est de reconnaître, au travers de valeurs, l'essence de nos fondamentaux et de notre héritage. Elle doit également nous inspirer, nous guider et nous permettre de nous surpasser au travers de valeurs communes et partagées. Il existe plus d'une centaine de valeurs pouvant être associées à une entreprise ; nous en avons choisi 16. Celles qui nous ressemblent, nous représentent le mieux et qui représentent désormais notre A.D.N. Elles se retrouvent dans les "3 temps du Temps" :

D'abord notre passé

Nous entendons souvent dire qu'il ne faut pas oublier d'où l'on vient. Notre entreprise existe depuis plus de 50 ans. Sa longévité est bien la meilleure preuve des efforts continuellement accomplis par le personnel et les décideurs pour la pérenniser. Pour réussir à résister aux épreuves et à traverser ces années, il a fallu compter sur le capital humain qui s'est construit d'année en année. Notre charte rend donc avant tout hommage aux valeurs qui nous ont liés.

Puis notre présent

Nous entendons souvent dire que nous passons plus de temps avec nos collègues qu'avec notre famille. Nous partageons donc avec nos collaborateurs au quotidien bien plus que notre travail. Nous véhiculons au travers de nos joies, nos peines et notre sueur de tous les jours des valeurs : celles de remplir au mieux nos missions mais aussi celles qui permettent de vivre en communauté, de s'entraider et de se respecter.

Enfin notre futur

Nous entendons souvent dire qu'il ne faut pas se reposer sur ses lauriers. Comment construire notre avenir si nous manquons d'audace ou de repères ?

Là encore, nous devons être capables de nous projeter, de nous réinventer. Mais pas n'importe comment.

Au-delà de la prudence, nous devons oser, montrer l'exemple et bien sûr transmettre nos valeurs pour donner aux futurs collaborateurs la meilleure chance de pérenniser l'entreprise et de réussir leur vie professionnelle.

Notre présentation

La charte managériale se doit d'être un outil de communication interne accessible à l'ensemble des collaborateurs. Nous avons décidé d'illustrer chacune de nos valeurs par une photographie sportive car le sport est une discipline dans laquelle se retrouve les plus belles valeurs.

3 principes d'action permettent d'en préciser le sens. Enfin, pour donner davantage de profondeur à nos valeurs, elles sont toutes accompagnées d'un dicton créole car il était important d'afficher notre identité réunionnaise.

Nous avons regroupé nos valeurs en 4 grandes familles :

- ▶ **Capacité** : c'est notre aptitude et notre exigence à faire notre activité
- ▶ **Comportement** : c'est la maîtrise de nos réactions dans un environnement et face à des situations données
- ▶ **État d'esprit** : c'est notre mentalité qui se doit d'être bienveillante
- ▶ **Vertu** : c'est ce qui tend à nous rendre irréprochable.



Karine et Emmanuel au service de nos ressources Humaines.

La Loi Travail (Loi El Khomri) instaurée en 2017, a permis entre autres de donner plus de pouvoir aux entreprises qui le souhaitent d'avoir recours à la dématérialisation des bulletins de paie. Ce dispositif non obligatoire, mais néanmoins très prisé depuis ces dernières années par les entreprises, est encadré par certaines obligations.

Force est de constater que la pandémie a accéléré la transformation numérique de l'ensemble des secteurs, poussant ainsi les entreprises à repenser leurs méthodes de travail et à digitaliser leurs processus. Le vote électronique ou encore l'explosion du télétravail en sont le parfait exemple.

Notre entreprise n'a pas été épargnée par cette influence digitale puisque nous assistons de plus en plus à la dématérialisation de nos déclarations sociales. C'est dans ce contexte que le service des Ressources Humaines a proposé à la Direction Générale d'encourager la prise du virage numérique par la mise en place de la dématérialisation des bulletins de paie en 2021.

Par ailleurs, cette orientation s'inscrit parfaitement dans les objectifs de notre certification ISO 14 001 consistant à maîtriser et réduire dans le cadre de nos activités notre impact environnemental.

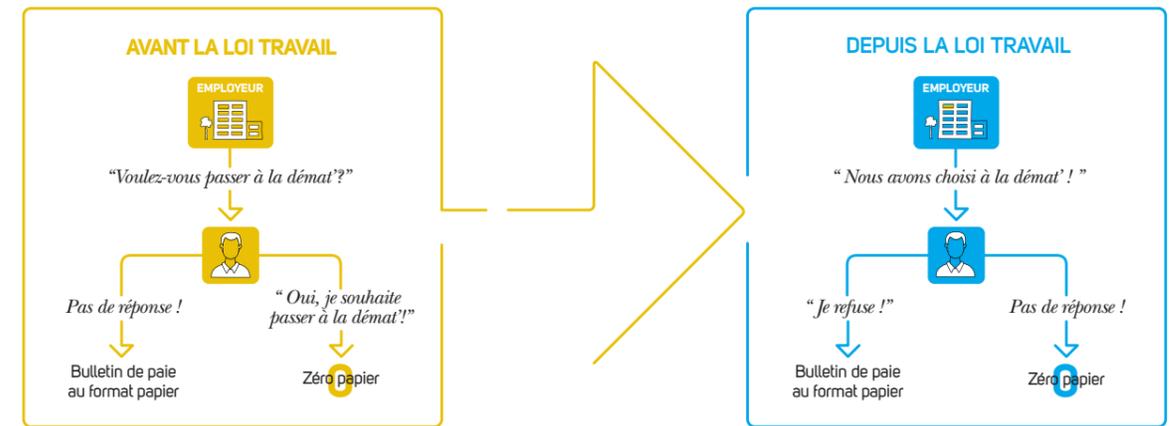
Est-ce bientôt la fin du bulletin papier ?

La dématérialisation des bulletins : qu'est-ce que c'est ?

Le bulletin de paie dématérialisé, aussi appelé "bulletin de paie électronique (BPE)" est la version numérique du bulletin de paie "papier". Tout comme le bulletin de salaire papier, la version électronique est un document légal.

Ce qui change avec La Loi Travail de 2017 >

Dématérialisation des bulletins de paie : vers une nouvelle ère



Un encadrement réglementaire strict

Pour réussir et permettre la mise en place de la dématérialisation des bulletins de paie, la SAPHIR a dû répondre à quelques exigences dont certaines réglementaires, à savoir :

- 1. Informer les salariés :** un mois à l'avance avant la mise en place du bulletin dématérialisé. Cette information s'est faite au travers d'une note d'information et du relais des partenaires sociaux.
- 2. Assurer l'intégrité, la confidentialité du bulletin de paie :** chaque salarié dispose d'un coffre-fort numérique qui lui est personnel et dont l'accès est strictement confidentiel. Il dispose ainsi d'un espace sécurisé où sont hébergés les bulletins de paie générés. Notre DPO a été associé à la démarche afin de s'assurer que la solution respectait les normes du RGPD.
- 3. Garantir la disponibilité des données :** pour une durée de 50 ans ou jusqu'à ce que le salarié ait 75 ans. L'employeur a aussi l'obligation de conserver un double du bulletin de salaire (sous forme papier ou électronique) pendant au moins 5 ans.
- 4. Faciliter l'accès :** l'accès et la récupération des e-bulletins de salaire se font de manière simple par l'employé.

Les avantages de ce dispositif

La solution dématérialisée présente de nombreux atouts, aussi bien pour l'employeur que pour les salariés et s'inscrit pleinement dans une démarche de développement durable :

- ▶ Réduction des coûts de gestion
 - ▶ Gain de temps & de productivité
 - ▶ Amélioration de la sécurité des données
 - ▶ Diminution de l'empreinte écologique
 - ▶ Amélioration de la marque employeur
- La dématérialisation des bulletins de paie représente "un petit pas pour l'entreprise, un GRAND pas pour l'environnement".

La solution digitale choisie

Pour accompagner le service des Ressources Humaines et les Saphiriens dans ce tournant numérique, le logiciel "MyPeopleDoc" a été retenu. Cette plateforme de digitalisation RH garantit la création des coffres-forts numériques, étape indispensable à la dématérialisation des bulletins de paie. Cet espace sécurisé permet d'une part, au service des Ressources Humaines de distribuer et d'archiver rapidement les bulletins de salaire et d'autre part, à chacun des salariés de bénéficier d'un service innovant et gratuit, à vie, pour conserver et accéder facilement à ses documents. Ils disposent également à leur convenance dans ce coffre-fort numérique d'un espace de stockage personnel.

Accompagnement et adhésion du personnel

C'est en juillet 2021 que la SAPHIR a lancé son opération pour une première dématérialisation en août 2021. Une période test a été observée jusqu'au 31 décembre 2021, période au cours de laquelle le service des Ressources Humaines a assuré une distribution simultanée en version papier et digitale. Outre quelques doutes et réticences intergénérationnelles que pouvaient susciter les débuts de ce dispositif, l'accompagnement du service des Ressources Humaines auprès du personnel vers cette nouvelle ère numérique a su rassurer et convaincre.

Au 31 décembre 2021, la SAPHIR pouvait comptabiliser pas moins de 89,1% de salariés ayant activé leur coffre-fort numérique permettant ainsi la distribution de leurs bulletins de paie. C'est un franc succès pour l'employeur mais aussi pour le personnel qui en a saisi le sens, les avantages et l'intérêt. Ces derniers peuvent désormais accéder à leurs bulletins de paie à tout moment via leur smartphone, tablette et ordinateur et cela n'importe où et n'importe quand. Si l'opération est une réussite en masse, il reste encore quelques actions de sensibilisation et de formation à mener.

Remise des médailles du Travail : un baptême sous haute surveillance sanitaire pour nos nouveaux administrateurs



Depuis le début de la crise sanitaire en mars 2020, bon nombre de nos rassemblements n'ont pas pu être tenus comme par exemple les traditionnels repas de fin d'année ou encore l'arbre de Noël pour nos enfants.

Nous ne mesurons pas toujours la chance que nous avons de pouvoir vivre ces moments de convivialité mais lorsque ces derniers disparaissent et que nous en sommes privés, nous nous rendons compte combien ils nous manquent et combien ils participent à notre cohésion sociale.

Aussi, lorsqu'en 2021 des restrictions allégées nous ont permis de nous rassembler, nous avons saisi l'opportunité d'honorer au travers d'une cérémonie nos récipiendaires. Certes, les conditions d'organisation devaient être respectueuses de notre protocole sanitaire mais nous n'allions pas encore donner raison à ce virus, c'est là toute notre résilience.

C'est ainsi que le 27 août 2021, il a été décerné une médaille du travail à 33 salariés afin de les récompenser pour l'ancienneté de leurs services dans le cadre de leur travail.

Pour rappel, le décompte des années travaillées, après bonification dans les DOM-TOM, est le suivant :

- ▶ Médaille d'Argent
20 ans en France contre 15 ans pour La Réunion.
- ▶ Médaille de Vermeil
30 ans en France contre 22 ans et 6 mois pour La Réunion.
- ▶ Médaille d'Or
35 ans en France contre 26 ans et 3 mois pour La Réunion.
- ▶ Médaille Grand Or 40 ans en France contre 30 ans pour La Réunion.

Notre Président Serge Hoareau, accompagné de nouveaux administrateurs et de notre Directeur Général, ont remis à tour de rôle les médailles et diplômes aux salariés : 3 médailles d'Argent, 10 médailles de Vermeil, 11 médailles d'Or, 9 médailles du Grand Or.

La cérémonie s'est terminée autour d'une collation et d'une bénédiction du ciel qui nous a arrosé de pluies généreuses en fin de cérémonie !



UN SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ (SMI) EN PERPETUELLE MUTATION



Notre Système de Management Intégré (SMI) n'a de cesse d'évoluer afin de s'adapter aux évolutions externes et internes. Nous avons pu voir l'intérêt majeur d'un tel système face aux bouleversements que nous avons connus tant sur le plan sanitaire qu'économique. Mais concrètement, qu'est-ce que cela peut bien signifier ?

Prenons un exemple simple mais très parlant. Une pandémie a frappé soudainement le monde entier.

La SAPHIR et ses 115 collaborateurs n'ont pas été épargnés. Nous avons de fait décidé de créer une procédure de gestion de cette crise sanitaire, procédure dans laquelle nous avons intégré les volets sécuritaire et organisationnel face au Covid-19 tels que le port du masque, le nombre maximum de collaborateurs par salle, les modalités à suivre en cas de contagion, l'organisation à mettre en œuvre pour protéger nos clients et nos collaborateurs, le télétravail, etc.

Cette procédure a été mise à jour en continue en fonction de l'évolution des contraintes associées à cette pandémie. Elle a été diffusée à l'ensemble du personnel via notre système d'information et a été explicitée au travers de 1/4 d'heure SMI, moment d'échange entre un responsable et ses collaborateurs.

Le SMI n'est donc pas une conception immatérielle impalpable mais bien un système de management concret qui nous accompagne dans notre vie d'entreprise au quotidien.

Anne Wagner,
notre nouvelle RQSE, interview

*« J'ai intégré l'entreprise le 25 janvier 2021. Il y a eu plusieurs challenges à relever dès mon arrivée :
Premier challenge : appréhender rapidement les métiers de l'eau que je ne connaissais pas.*

***Deuxième challenge :** trouver mes marques sans tuilage avec la collaboratrice que je devais remplacer et qui a dû s'absenter prématurément.*

***Troisième challenge :** préparer l'audit de renouvellement sur nos 4 certifications pour le mois de mars avec de nouveaux auditeurs et qui plus est en période de pandémie !*

***Quatrième challenge :** gérer le changement important du système informatique lié à notre SMI.*

***Cinquième challenge :** gérer un contexte sanitaire tendu du fait de la pandémie de Covid-19 rajoutant des contraintes notamment sur le volet santé et sécurité des collaborateurs.*

Heureusement, la prise de contact avec les pilotes de processus de l'entreprise s'est bien passée : ils ont été tous accueillants et ouverts. Ma participation aux revues de processus m'a permis rapidement de comprendre les différents enjeux de l'ensemble des activités de l'entreprise. Mon responsable a pu m'accompagner dans ma prise de fonction et j'ai noté une vraie bienveillance collective dans l'entreprise propice à un épanouissement personnel et professionnel. C'est en effet ce qui m'a le plus marqué : un esprit familial avec parfois une vraie complicité entre collaborateurs.

Les outils en place sont performants, structurés et permettent une gestion dynamique de l'activité SMI malgré la présence de quelques bugs !

C'est très appréciable pour pouvoir exercer son activité.

Il y a une belle complémentarité avec le Responsable Énergie et la Chargée de mission Sécurité.

Pour conclure, ce que je trouve le plus pénible dans mon activité est assurément la veille réglementaire au regard du nombre d'exigences à évaluer (plus de 2000 !); ce que je trouve le plus appréciable c'est la complémentarité bureau/terrain liée à cette fonction et le terrain de jeu associé tant sur le plan géographique (toute l'île) que normatif (4 normes). »



Julie et Anne : un duo 100% féminin au commandement de notre SMI.

Création du poste de chargée de mission sécurité

Soucieuse d'améliorer les conditions de travail et de sécurité de ses salariés et de répondre aux exigences réglementaires de plus en plus nombreuses, la SAPHIR a depuis septembre 2021 créé un poste de "Chargée de mission sécurité".

Son rôle ? Assurer un ensemble de missions visant à améliorer le management de la Santé et Sécurité au Travail (SST).

Le déploiement de la Sécurité au niveau opérationnel est l'une de ses missions principales.

En pratique, ce déploiement se fait via le contrôle de la bonne application des procédures sécurité pendant les interventions des agents. Ces contrôles permettent aussi de remonter d'éventuels dysfonctionnements et propositions d'amélioration afin d'améliorer le système de management de la sécurité.

Par ailleurs, le développement des réflexes sécurité se fait par le suivi et le renouvellement des formations et des différentes habilitations des opérateurs. La Chargée de mission sécurité est la garante de ce suivi.

Un pas de plus vers l'amélioration des conditions de travail des salariés.

Les temps forts de notre SMI en 2021



Création de 3 nouveaux processus

Auparavant, un processus unique englobait les aspects Sécurité et Environnement et l'aspect énergie était intégré au processus de maintenance.

Étant certifiés sur ces différents volets, il était important de disposer d'un processus dédié à chacun de ces volets afin de pouvoir définir les actions spécifiques à réaliser pour être en conformité sur ces sujets ainsi que d'en assurer un suivi régulier et précis.

De plus, en 2021, nous avons changé de norme concernant la sécurité, nous sommes passés de la norme OHSAS 18 001 (certification d'origine britannique) à la norme ISO 45 001 (norme internationale).

Aussi, nous avons décidé de créer un processus dédié à chaque norme :

- ▶ ISO 45001 – Sécurité : processus S0 piloté par la RQSE
- ▶ ISO 14001 – Environnement : processus S4 piloté par la RQSE
- ▶ ISO 50001 – Énergie : processus S6 piloté par le RÉ

La création de processus dédiés permet ainsi d'avoir un plan d'action spécifique à chaque norme et de faire un point régulier lors des revues de processus trimestrielles sur l'avancement de ces actions.

Ces processus sont effectifs depuis mars 2021, les premières revues ont été réalisées en avril 2021 afin d'entériner leur création.

Changement d'application pour notre base SMI

Nous avons changé d'environnement de travail en passant sur la solution web Avanteam (entrée en vigueur début février). Cette nouvelle application nous permet de gérer notre base documentaire et de suivre les différents événements associés à notre SMI (Ecart, diffusion des documents, suivi de nos besoins, attentes et réclamations clients, etc.).

L'organisation de cette application est basée sur un système de workflow qui permet de tracer les différentes étapes de validation et d'assurer l'information des personnes concernées.

Nouveaux pilotes de processus

Le pilotage des processus "Exploitation" et "Maintenance" était assuré par nos responsables de pôle.

Ce pilotage a été transféré aux responsables de service afin d'assurer une uniformité dans l'organisation des processus et de permettre à ces derniers de s'investir pleinement dans leur processus.

Actualisation du Document Unique et de l'Analyse Environnementale

Le DU a été entièrement revu, en collaboration avec les pilotes de processus et leurs directeurs.

La révision totale de l'analyse environnementale a débuté fin septembre 2021 et se poursuit sur 2022.

Renouvellement des certifications

L'audit de renouvellement de nos 4 certifications s'est déroulé en 3 étapes :

- ▶ En avril en distanciel
- ▶ En août en présentiel
- ▶ En janvier 2022 : audit complémentaire en distanciel

Cet audit a validé le renouvellement de toutes nos certifications pour les 3 prochaines années. Une belle réussite collective !

Modification de la durée des cycles d'audits internes

Nous sommes passés d'un cycle annuel à un cycle sur 2 ans afin de ne pas surcharger les plannings des auditeurs et de pouvoir réaliser ces audits plus sereinement.



DES FONCTIONS SUPPORTS TOUJOURS PLUS PERFORMANTES

Il est capital que les fonctions supports d'une entreprise soient toujours plus performantes afin que les fonctions de production puissent maximiser leurs résultats.

C'est encore plus vrai dans un contexte économique sous pression. Par ailleurs, la donne a changé sur certains sujets pour lesquels on aurait pu se croire intouchable il y a encore quelques années.

C'est notamment le cas vis-à-vis du risque cyber.

Zoom sur ce sujet...

Risque cyber, une préoccupation de plus en plus prégnante



Les cyber-attaques en recrudescence nécessitent d'optimiser notre sécurité à tous les niveaux.

Dans un contexte où le numérique est désormais présent pour chacune des activités menées dans l'entreprise, il est apparu opportun d'évaluer le niveau d'exposition de notre Système d'Information aux cyber-incidents que peuvent constituer les attaques cyber ou encore les incidents de production (incendie, panne, ...).

Pour ce faire, un prestataire a été missionné pour engager différents tests d'intrusion qui ont été menés sur une période d'un peu plus d'un mois. La présentation des premiers résultats a fait apparaître une situation préoccupante avec une note d'exposition au risque relativement élevée.

Ce constat a conduit à la création d'un groupe projet avec comme objectif de traiter l'ensemble des failles de sécurité identifiées. Les principaux risques mis en évidence ont notamment pu être levés en moins d'une semaine permettant ainsi de mener les actions restantes de manière plus sereine.

Les actions engagées (une trentaine) ont porté sur différents aspects que ce soit directement sur les outils et matériels informatiques, la sécurisation physique de certains accès ou encore la sensibilisation du personnel.



Frédéric, magasinier/logisticien, réalise l'inventaire sur tablette.

Des outils performants développés en interne

Dans une démarche d'amélioration continue, l'équipe du service Système d'Information a développé un outil "maison" (Costock) pour la réalisation des inventaires de nos magasins. Cette évolution a permis de passer de l'ère du papier à l'ère de la tablette avec un gain de temps notable et a été particulièrement appréciée par l'ensemble des utilisateurs.

Un maintien de notre engagement social

Dans un contexte de précarité sociale qui malheureusement ne cesse de s'accroître avec l'actualité, l'accueil de personnes en contrat d'insertion revêt un aspect sociétal fort dans lequel la SEM SAPHIR s'est inscrite depuis plus de 20 ans.

Après une mise en pause temporaire en 2020 en raison de la crise Covid, la SAPHIR a accueilli un nouveau contingent de personnes en contrat

d'insertion PEC (Parcours Emplois Compétences) composé de 25 agents de l'Association Hibiscus (7 femmes et 18 hommes).

L'accueil en entreprise a eu lieu le 15 janvier 2021 pour le démarrage d'un contrat de 11 mois dans le cadre d'un partenariat maintenant bien rodé (Collectivité, Association Hibiscus, Organisme de formation, SAPHIR).



Le nouveau contingent PEC de 25 agents.

LES PRINCIPAUX CHIFFRES & LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE 2021

Chiffre d'affaires	14 767 190 €
Ventes d'eau (brute + agricole) Sud	6 703 848 €
Ventes d'eau (brute + agricole) Ouest	3 384 296 €
Résultat d'exploitation	1 634 417 €
Résultat exceptionnel	13 497 €
Résultat de l'exercice	1 324 973 €
Capitaux propres	9 974 896 €
Vente eau irrigation (m ³) Sud	31 485 438 €
Vente eau brute (m ³) Sud	21 768 011 €
Vente eau irrigation (m ³) Ouest	8 858 513 €
Vente eau brute industrielle et potable (m ³) Ouest	8 044 971 €

Avec le résultat de 2021, nos fonds propres passent de 8 650 K€ à 9 975 K€ avec notamment une dette en compte courant d'associés soldée (315 K€ en 2020).

Évolution des capitaux propres en €

