

	Politique SMI	Validation : 15/05/2019 N° : EN-M0-04 Révision : 06 Page 1 sur 4
---	----------------------	---

La SAPHIR s'est vue confier par les autorités une double mission majeure :

- ✓ **Assurer la gestion de la plus grande partie de la ressource en eau** de l'île.
- ✓ **Permettre le développement économique de l'île par la mise en place de l'irrigation** mais aussi, et de manière plus générale, par la desserte en eau des communes et des industries

Nous devons remplir ces missions en œuvrant pour la satisfaction de nos parties intéressées, en préservant :

- ✓ La sécurité de notre personnel
- ✓ La sécurisation et l'entretien de notre outil de travail
- ✓ Notre environnement
- ✓ Nos ressources.

Ceci implique une organisation sans faille que nous devons sans cesse faire progresser.

Au-delà **du respect de la réglementation en vigueur**, nous nous sommes fixés quatre axes majeurs :

1. La satisfaction de nos parties intéressées (conformité norme ISO 9001)

Les principaux risques pour nos parties intéressées sont :

- ✓ Rupture d'alimentation en eau et absence d'information
- ✓ Qualité dégradée de l'eau distribuée
- ✓ Absence de réponse ou réponse tardive par rapport aux réclamations ou attentes
- ✓ Absence d'échange et de relation de confiance avec l'entreprise

2. La protection de nos salariés (conformité norme ISO 45 001)

Les principaux risques professionnels identifiés à la SAPHIR sont :

- ✓ Risques routiers (accidents de la route au regard du nombre de véhicules et du nombre de kilomètres parcourus)
- ✓ Risques psychosociaux (agression physique et verbale des salariés)
- ✓ Risques liés au fluide et équipements sous pression (réseaux sous pression pouvant aller jusqu'à 25 bars)
- ✓ Risques électriques (nombreux équipements électriques à maintenir)
- ✓ Risques pandémiques (Covid-19)
- ✓ Risques liés aux fortes chaleurs et aux rayons UV

3. La protection de notre communauté environnante (naturelle et humaine) contre toute nuisance liée à l'exercice de nos missions (conformité norme ISO 14 001)

Les aspects environnementaux significatifs identifiés à la SAPHIR sont :

- ✓ Production de déchets (DIS, DEEE, retours chantier, PVC, PEHD, etc.)
- ✓ Prélèvement de volume important dans le milieu naturel et obstacle au libre écoulement de l'eau
- ✓ Pollution du milieu aquatique (équilibre eau douce/eau salée si pompage non maîtrisé, pollution dans le cadre d'opérations de maintenance)

	Politique SMI	Validation : 15/05/2019 N° : EN-M0-04 Révision : 06 Page 2 sur 4
---	----------------------	---

4. La recherche permanente d'économie d'énergie (électricité et carburant) (conformité norme ISO 50 001)

L'objectif de notre démarche est de lutter contre la consommation excessive de la ressource énergétique (consommation électrique importante via nos équipements de pompage : puits – forages – station de pompage et consommation importante de carburants via notre parc automobile, groupes électrogènes).

Dans cette perspective, Le Directeur Général fixe les 4 axes de progrès suivants :

1. **Optimisation de l'utilisation des ressources en eau qui nous ont été confiées**
2. **Amélioration du service rendu à nos parties intéressées**
3. **Amélioration de la compétence de notre personnel**
4. **Amélioration de l'organisation et de l'assise économique de l'entreprise**

L'atteinte de ces objectifs doit impérativement se faire en prenant en compte la sécurité et la santé physique et psychologique des salariés ainsi que leurs conditions de travail et la réduction de nos nuisances sur la communauté environnante.

Ces 4 axes de progrès sont explicités ci-après.

1. Optimisation de l'utilisation des ressources en eau qui nous ont été confiées

Si les actes fondateurs de notre entreprise (statuts, cahier des charges de nos contrats d'affermage) n'en font pas directement état, il n'en demeure pas moins que les activités qui lui ont été confiées par les autorités, lui ont conféré des responsabilités lourdes face à l'utilisation de la ressource en eau :

- ✓ **Responsabilité vis à vis du milieu naturel** (surveillance de la qualité des ressources utilisées : risques de pollution du cours des rivières, salinisation des nappes, suivi des pollutions diffuses, ...)
- ✓ **Responsabilité vis à vis des utilisateurs** en termes de quantité et de qualité.

Ces responsabilités impliquent le respect impératif de trois principes de base :

1. Pour faire face aux demandes/besoins du réseau que nous ne pouvons maîtriser, et de manière à limiter les extractions d'eau du milieu naturel, nous devons **maintenir un très bon rendement de nos réseaux.**
2. De manière à ménager les ressources souterraines très sensibles en milieu insulaire, **nous devons exploiter en priorité les ressources superficielles, dans le respect des obligations en matière de débits réservés et d'équipement de dispositifs de franchissement pour permettre la libre circulation des poissons migrateurs, chaque fois que leur qualité reste compatible avec l'usage qui en est fait.**
3. Lorsque nous mobilisons la ressource souterraine, nous devons nous préoccuper en permanence de **ne pas excéder la capacité de cette ressource au regard des pollutions qui la menacent en permanence** (élévation de la salinité, taux de nitrates ou autres pesticides ...) et qui pour certaines sont directement influencées par le niveau d'exploitation.

	Politique SMI	Validation : 15/05/2019 N° : EN-M0-04 Révision : 06 Page 3 sur 4
---	----------------------	---

4. Enfin, afin de maîtriser notre impact énergétique, nous devons **améliorer le rendement énergétique de nos stations de pompage** (recherche de matériels moins énergivores...)

2. Amélioration du service rendu à nos parties intéressées

Une entreprise ne vit que par les services qu'elle apporte et les relations qu'elle noue avec son environnement. Cette même entreprise perdure si elle s'adapte en permanence à cet environnement en n'ayant de cesse de rechercher à s'améliorer.

Nous devons donc :

1. **être à l'écoute de nos parties intéressées** afin de pouvoir apporter des réponses à leurs attentes en temps et en heure
2. **nous assurer de la qualité des produits et services** que nous leur rendons
3. instaurer une **relation de confiance et d'échanges** avec ces dernières.

3. Amélioration de la compétence de notre personnel

De manière à permettre au personnel de notre entreprise d'œuvrer au développement de la société tout en réalisant son accomplissement personnel, les tâches qui lui sont confiées doivent pouvoir être accomplies avec aisance et efficacité et en toute sécurité. En effet, **le personnel doit savoir se protéger et protéger les autres des risques majeurs liés à ses activités**. Il doit enfin **connaître les moyens de maîtrise des nuisances environnementales** générées par son métier.

Pour cela, l'entreprise doit **s'assurer en permanence que son personnel est suffisamment formé et informé**.

Nous devons donc :

1. **Sensibiliser et former les salariés dès leur accueil** dans l'entreprise par le biais d'une procédure adaptée.
2. **Vérifier, compléter et maintenir dans le temps les compétences** du personnel pour lui permettre de s'adapter aux évolutions techniques, juridiques et réglementaires.
3. S'assurer de la bonne mise en œuvre de ce savoir par le biais **d'exercice de mise en situation**.

4. Amélioration de l'organisation et de l'assise économique de l'entreprise

Notre souci premier doit être d'améliorer en permanence les méthodes et les flux au sein de l'entreprise pour :

1. garantir le bon fonctionnement de l'entreprise
2. permettre son amélioration continue
3. consolider l'assise économique et financière de la société.

	Politique SMI	Validation : 15/05/2019 N° : EN-M0-04 Révision : 06 Page 4 sur 4
---	----------------------	---

Au-delà de nos outils de gestion (progiciels, etc.), la fiabilité des informations et leur saisie dans les délais restent la meilleure garantie de disposer d'informations fiables permettant de piloter notre entreprise. Nous devons par ailleurs nous attacher à optimiser le recouvrement de nos créances compte-tenu de nos fréquences et de nos échéances de facturations particulières. De même, la maîtrise de nos dépenses doit être une préoccupation permanente puisque nous disposons de très peu de latitude pour influencer sur nos recettes dont l'essentiel dépend des conditions météorologiques.

Telle est la Politique de notre SMI.

Pour atteindre les axes de progrès et objectifs de notre Politique QSEÉ qui doivent être évalués régulièrement pour rendre compte des performances de notre système, je m'engage à fédérer l'ensemble de nos compétences et à veiller personnellement à ce que la politique Qualité, Sécurité, Environnement et Énergie de l'entreprise soit régulièrement expliquée et communiquée à l'ensemble du personnel. J'invite toutes celles et tous ceux qui travaillent dans l'entreprise à y souscrire et à s'y impliquer.

Avec notre Système de Management Intégrée (SMI), nous conforterons la vocation de la SAPHIR à être l'opérateur référent de la politique départementale de gestion globale de l'Eau à La Réunion. Ce qui est en jeu à travers cette politique publique, c'est notre capacité collective à donner aux agriculteurs et aux communes, dans des conditions optimales de coût et de qualité, la ressource nécessaire au développement de l'agriculture réunionnaise et à un aménagement équilibré du territoire.

Parce qu'une entreprise se doit d'anticiper et d'évoluer avec son environnement externe et interne, il nous est nécessaire d'identifier en permanence les risques et les opportunités associés à nos activités afin d'anticiper leurs effets et de sans cesse améliorer nos performances.

*Je compte donc sur chacun de vous, **quelles que soient vos fonctions dans l'entreprise**, pour concrétiser cette ambition de faire de **la SAPHIR une référence dans le domaine de la qualité de service, du respect de notre environnement et des personnels qui font vivre notre entreprise.***

Le Directeur Général

Philippe LORION