

GARANTIR LES SERVICES ESSENTIELS PENDANT LA CRISE



ÉDITO



Cette nouvelle période de confinement et de rebond épidémique, marquée par des attaques terroristes qui nous affectent tous, soulève l'importance de garantir la sécurité de nos installations et la continuité des services essentiels.

Je tiens à saluer le travail remarquable de nos équipes mobilisées et entraînées à faire face aux situations de crise. Réagir aux aléas fait partie de l'ADN de notre groupe, et je suis fier de constater l'élan qui anime nos équipes, œuvrant quotidiennement à la résilience de nos territoires et à la satisfaction de nos clients.

L'ampleur, tant en durée qu'en intensité, de la crise économique, sanitaire et sociale que nous connaissons nous a de nouveau incités à verser une prime complémentaire de 500 € nets à nos collaborateurs mobilisés pour la continuité des services essentiels.

Cette initiative vient récompenser l'engagement de nos équipes qui se sont attelées à trouver des solutions utiles à l'intérêt général en partant de nos savoir-faire. City Watch est par exemple un outil qui accompagnera les autorités publiques soucieuses de suivre avec précision l'évolution, quartier par quartier, de l'épidémie sur leurs territoires.

Nous avons par ailleurs travaillé avec les pouvoirs publics pour que nos activités soient parties intégrantes du plan de relance initié par le Gouvernement. Les services environnementaux liés à la qualité de l'eau, de l'air, de la terre et au traitement de nos déchets sont au cœur de la transition écologique.

2020 est une année inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique, social, et maintenant sécuritaire. Dans ce contexte si particulier, soyez assurés que SUEZ reste plus que jamais déterminé, après 150 ans d'histoire industrielle, à vous accompagner dans la transition écologique et la résilience de nos territoires.

Bertrand Camus,
Directeur Général de SUEZ

Une montée en puissance de nos services pour cette seconde vague



Pilotage à distance des infrastructures et des services

Avec les centres de pilotage intelligent VISIO et VALOVISIO, SUEZ accompagne les collectivités en leur proposant un système innovant de gestion des services de l'eau et de l'assainissement, et les entreprises en optimisant leur service de collecte de déchets. L'accès facile aux données et la gestion en temps réel améliorent **performance, fiabilité et anticipation**. À Dijon, le centre de pilotage à distance des fonctions urbaines, 100 % connecté de « "OnDijon" » a permis de mieux gérer la crise du coronavirus en limitant au maximum les déplacements de nos équipes ».



Un assistant virtuel pour répondre aux demandes et compléter l'espace client sécurisé

De **nombreuses démarches peuvent en effet être réalisées en ligne** : suivre sa consommation, consulter et télécharger ses factures, déposer un relevé de compteur, souscrire à la mensualisation, payer par carte bleue ou prélèvement, modifier ses données personnelles, formuler une demande par mail, etc. L'Avatar Olivier répond à un très grand nombre de demandes d'information des clients.



Les services de diagnostic à distance pour la gestion des déchets des entreprises

Pour accompagner les entreprises dans l'organisation du tri, la conformité réglementaire et la recherche de nouvelles solutions, SUEZ a mis en place 2 diagnostics déchets en ligne :

- un **service d'autodiagnostic** gratuit et sans engagement, à réaliser de manière autonome, avec une échelle de scores pour s'autoévaluer. Il permet, en première approche, d'analyser l'adéquation de son dispositif de gestion des déchets aux évolutions inhérentes à la crise sanitaire ;
- une **téléconsultation**, d'une durée de 2 heures environ, en visio ou par téléphone, avec nos experts pour un diagnostic personnalisé. L'objectif est d'analyser les conditions de tri et de gestion des déchets sur les sites afin d'identifier des axes d'amélioration dans un souci de conformité, de sécurité et d'optimisation des pratiques et des coûts.

+ D'INFOS ICI : 



Définition des activités prioritaires

Les équipes de la Relation Client assurent la **continuité de service** pour satisfaire toutes les demandes des clients. L'activité de nos centres d'appels téléphoniques est réorganisée pour répondre aux urgences telles que les fuites avant compteur, ou sur la chaussée, les casses de canalisations ainsi que les emménagements et déménagements.



Sécurisation des réseaux de travail à distance

SUEZ a mis en place une analyse des flux sécurisés afin d'améliorer la protection de ses systèmes. **Les échanges entre les sites internet et les utilisateurs chez SUEZ sont chiffrés**, donc incompréhensibles pour quiconque, à l'exception de l'auteur et du destinataire. L'outil Zscaler mis en place par SUEZ intercepte et bloque les éventuels échanges malveillants.

80%

de nos clients se déclarent satisfaits de nos services en ligne et de la facturation*

Nos clients, collectivités et citoyens plébiscitent les outils et services digitaux de SUEZ qui ont permis la performance, la sécurité de nos équipes et de la production. Nous sommes leader sur la télérelève et surtout sur l'hypervision. Le projet inédit de métropole intelligente OnDijon en est un parfait exemple.

* Étude IFOP menée en janvier 2020 sur un échantillon de 4 755 clients SUEZ

Rester solidaire de nos clients pendant la crise

La PROXIMITÉ

avec nos clients est un facteur clé de succès qui a permis de travailler efficacement dans des situations extrêmes



Participation à la mise en place de points d'information Médiation Multi-Services (PIMMS)

SUEZ accompagne les clients les plus fragiles dans leurs démarches administratives notamment en matière d'utilisation des services publics digitaux.



Offre de solutions alternatives pour les relevés de compteurs

SUEZ invite ses clients à déposer leur relevé sur leur espace dédié sur le site www.toutsurmoneau.fr afin d'éviter la propagation du virus en faisant un relevé à domicile et de facturer au plus juste le client.



Bienveillance face aux délais d'exigibilité des factures

Si les factures sont arrivées tardivement en raison du contexte national de crise, un délai de 15 jours supplémentaires a été accordé.



Solidarité en cas de difficultés

SUEZ a proposé de mettre en place des étalements de paiement : échelonnement ou report si besoin pour les clients particuliers et professionnels. Les correspondants Mission Solidarité Eau ont travaillé avec l'ensemble des services sociaux à la recherche de solutions adaptées aux situations des individus.

UN ACCOMPAGNEMENT DIGITAL QUI PORTE SES FRUITS

(sur le site www.toutsurmoneau.fr, en un an)

+30 % de création de compte ligne

42,2 % de clients possèdent un compte en ligne fin 2020 contre 36,4 fin 2019

29 % des clients adhèrent à la e-facture

55 % des visites sur le site se font via un mobile / tablette contre 47 % en 2019

UN RECOURS AU SITE INTERNET PAR LES USAGERS DE PLUS EN PLUS FRÉQUENT

(en un an)

+45 % de transactions digitales en selfcare

+31 % de paiements en ligne par carte bancaire

+40 % de souscriptions en ligne au prélèvement automatique

+70 % de demandes réalisées via nos formulaires en ligne

Une attention constante portée aux Français

Maîtriser la gestion des risques



Notre force de grand opérateur des métiers de l'environnement est d'anticiper en permanence : nous disposons d'une réelle expertise dans la gestion des risques par une parfaite **maîtrise de nos process** et la mise en place immédiate de **plans de continuité d'activité** en cas de crise.

Informers les usagers pour les rassurer



SUEZ informe régulièrement ses clients sur la qualité de l'eau du robinet :

- un aliment très **contrôlé** en France
- **transparence** sur les étapes de traitement de l'eau
- **prévention** sur le caractère essentiel de l'eau pour une hygiène irréprochable face à l'épidémie.

Via sa solution digitale Aquadvanced couvrant l'ensemble du cycle de l'eau, SUEZ est en mesure de collecter, traiter et restituer de manière ergonomique les données issues des systèmes de supervision, capteurs, SIG, compteurs communicants pour intervenir plus vite et mieux communiquer.

Anticiper les changements d'organisation, s'adapter à l'évolution des comportements



En pleine concertation avec nos clients collectivités, SUEZ privilégie en période de crise la collecte et le traitement des ordures ménagères résiduelles, des activités vitales au bon fonctionnement de notre pays. **Les évolutions d'organisation se font en bonne coordination avec les élus locaux afin que les usagers soient parfaitement informés.**

- **horaires décalés**
- **adaptations de fréquence** de collecte
- **suspension de certains services** (collecte d'encombrants par exemple...)

Par ailleurs, grâce à mymonitor, sa solution de télérelève mesurant en temps réel le remplissage des bornes d'apport volontaire, SUEZ peut ajuster et optimiser les collectes durant cette période où les comportements des citoyens vis-à-vis de leurs déchets évolue fortement.

Pallier les incivilités en période de confinement



SUEZ est engagé dans la **lutte contre les dépôts sauvages** à travers des solutions innovantes et digitales à destination des citoyens et des collectivités. Une des premières causes de dépôt sauvage ? Le débordement des bornes d'apport volontaire ou des conteneurs qui contribue bien souvent à la constitution même de ces dépôts.

La solution proposée par SUEZ dans sa gamme de services digitaux WasteConnect améliore l'efficacité des tournées de ramassage en surveillant le taux de remplissage des points d'apports grâce à des capteurs connectés intégrés aux bornes. Cela permet d'organiser une collecte des déchets dès que les bornes sont presque remplies.

Investir pour obtenir une sécurité sanitaire et limiter la propagation des virus



L'air non-traité peut contribuer à la propagation de micro-organismes. L'exposition à un air pollué sur le long terme a des conséquences néfastes sur les capacités de défense de l'organisme face à des attaques virales.

La solution SANIT'AIR imaginée par SUEZ comporte 3 volets :

- **DÉTECTION** : Prélèvements dans l'air et analyses rapides pour sécurisation des zones si besoin
- **DÉSINFECTION** : Désinfection par ozone ou robot UV, stérilisation des espaces, nettoyage avec désinfectants bactéricides
- **PRÉVENTION** : Traitements multi-barrières complémentaires, filtration, traitements cycliques par UV

Plus que jamais : protéger nos équipes



Adapter les postes de travail et fournir le matériel de protection

SUEZ a effectué une **revue de risques** de différentes fonctions pour en adapter les modalités. SUEZ s'est assuré de l'approvisionnement en **équipements de protection individuelles** essentiels à l'activité de nos salariés (notamment en masques et gel hydroalcoolique). Un don de masques a été fait aux PIMMS pour la protection des médiateurs et clients.

Protéger les salariés vulnérables

Le Groupe a une vigilance toute particulière pour ses collaborateurs vulnérables au Covid-19. Gérés en liaison avec leurs médecins traitants, ces derniers bénéficient soit de **télétravail**, soit de **renforcement des mesures de protections**, ou de **chômage partiel**.

Une **journée Santé** dédiée a été organisée au sein du Groupe pour que chacun puisse mieux savoir comment renforcer son capital santé pour mieux résister aux pandémies.

Adopter de nouveaux process

Parcours sanitaire en entrée de bâtiments, mesures de températures, distanciation, gestion des flux et des taux de remplissage, horaires différés, etc..

Adapter les méthodes de travail

SUEZ a mis à la disposition de ses collaborateurs un **guide du télétravail** en période de Covid-19 (conseils sur les gestes et posture à adopter, équilibre vie pro-perso, gestion guide sur le management à distance) et a renforcé ses **formations sur les outils digitaux**.

Mettre en place une politique de dépistage et vaccination

En partenariat avec le laboratoire CERBA Alliance, sur la base du volontariat et en toute confidentialité, Le Groupe offre à ses collaborateurs l'**accès à des tests virologiques PCR ou sérologiques** pour dépister les porteurs asymptomatiques.

Des campagnes de dépistage cardiaque ont aussi été déployées pour aider à l'identification de vulnérabilité ainsi que de vaccination contre la grippe.

Soutien managérial et psychologique

Le Groupe a renforcé la communication managériale en les outillant pour des **ateliers d'équipes dynamisants**, notamment à la sortie du confinement.

Il met à disposition de ses collaborateurs une **hotline psychologique**, avec des spécialistes, qui a été utilisée cinq fois plus qu'en temps normal en période de confinement.

Une enquête menée auprès des collaborateurs a été lancée fin mai pour avoir leur ressenti : **près de 80 %** ont été satisfaits du support de SUEZ pendant la crise et surtout très peu (**6 %**) ont émis un avis négatif.

⇒ *SUEZ s'est montré à la hauteur de la crise. Tout a été fait pour que chacun puisse continuer ses activités en évitant de prendre des risques pour sa santé.*

SUEZ renouvelle son soutien aux équipes mobilisées pour la continuité de service des activités essentielles à la vie du pays qu'ils soient en télétravail ou physiquement présents sur leurs lieux habituels de travail. À ce titre, Le Groupe versera **une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat complémentaire de 500 euros** nets aux 28 000 collaborateurs et intérimaires, dont la rémunération est inférieure ou égale à 3 500 euros mensuels.

Faire face à l'augmentation des Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI)

Un enjeu majeur de santé et de salubrité publique

Alors que les déchets produits par les hôpitaux connaissent une forte hausse dans les territoires les plus touchés par le virus, il est essentiel de pouvoir les traiter dans les meilleures conditions sanitaires et de sécurité. SUEZ a développé une expertise spécifique dans ce domaine et ses équipes sont depuis plusieurs mois fortement engagées sur ce front de la lutte contre le Covid-19.

QUI ?

Les déchets sont livrés sur les usines de traitement par des **entreprises de collecte spécialisées**. Afin de protéger les agents de tout risque infectieux, les DASRI sont stockés dans des contenants normés identifiés par une couleur jaune (sacs, caisses, fûts...), et isolés grâce à un sur-conditionnement dans des chariots.

QUOI ?

Les déchets suspectés d'être infectés, notamment par le Covid-19, comme les **masques, les blouses de protection et tous les textiles sanitaires (compresses, gants...)**.

COMMENT ?

Ils sont **incinérés dans des fours d'unités de valorisation énergétique (UVE)** à une température de combustion située entre 1 000 et 1 100 °C. Cette solution permet d'**éliminer efficacement tous les agents infectieux** (bactéries, virus), **tout en produisant de l'énergie locale en partie renouvelable**.

➡ SUEZ a élargi les horaires de fonctionnement des lignes DASRI des usines Valo'Marne à Créteil (94) et de Sausheim (68).



LORS DE LA PREMIÈRE CRISE

Les quantités de DASRI traitées ont **plus que doublé**.

LORS DE CETTE SECONDE VAGUE

+20 % de DASRI

à traiter pour Valo'Marne, notre UVE à Créteil

L'usine accueille

+60 tonnes de DASRI / jour

contre 45 tonnes / jour en temps normal

Innover pour se préparer aux risques à venir : le projet OBEPINE



À la demande de l'État, SUEZ a participé à la création d'un **observatoire épidémiologique du Covid-19**, basé sur la surveillance de la concentration virale dans les eaux usées de grandes villes françaises.



Les premiers résultats du programme OBEPINE (OBservatoire EPIdémiologique daNs les Eaux usées) montrent que la charge virale dans les eaux usées, mesurée pendant le pic épidémique, est corrélée aux indicateurs de santé publique (incidence des cas et mortalité). La mesure du virus dans les eaux usées peut donc aider à **une approche simple et rapide** de suivi épidémiologique.



Dans le cadre de son partenariat avec l'Université de Lorraine, SUEZ est un précurseur dans la recherche épidémiologique utilisant les eaux usées. Grâce à ses capacités de R&D et à sa connaissance fine des systèmes d'assainissement, SUEZ peut et souhaite jouer un rôle majeur dans ce projet de R&D, en particulier vis-à-vis de l'analyse des échantillons, mais aussi de la gestion et de l'interprétation des données.



Innover pour se préparer aux risques à venir : l'offre City Watch



Dans le cadre du programme de recherche OBEPINE, la charge virale dans les eaux usées a été suivie sur 9 stations d'épuration en France, et 7 en Espagne. Ces études ont permis :

- de démontrer que la concentration en génome du virus en entrée de station d'épuration est un marqueur pertinent de suivi de l'évolution de l'épidémie,
- d'étudier la survie du virus dans les eaux usées, les boues, le milieu récepteur.



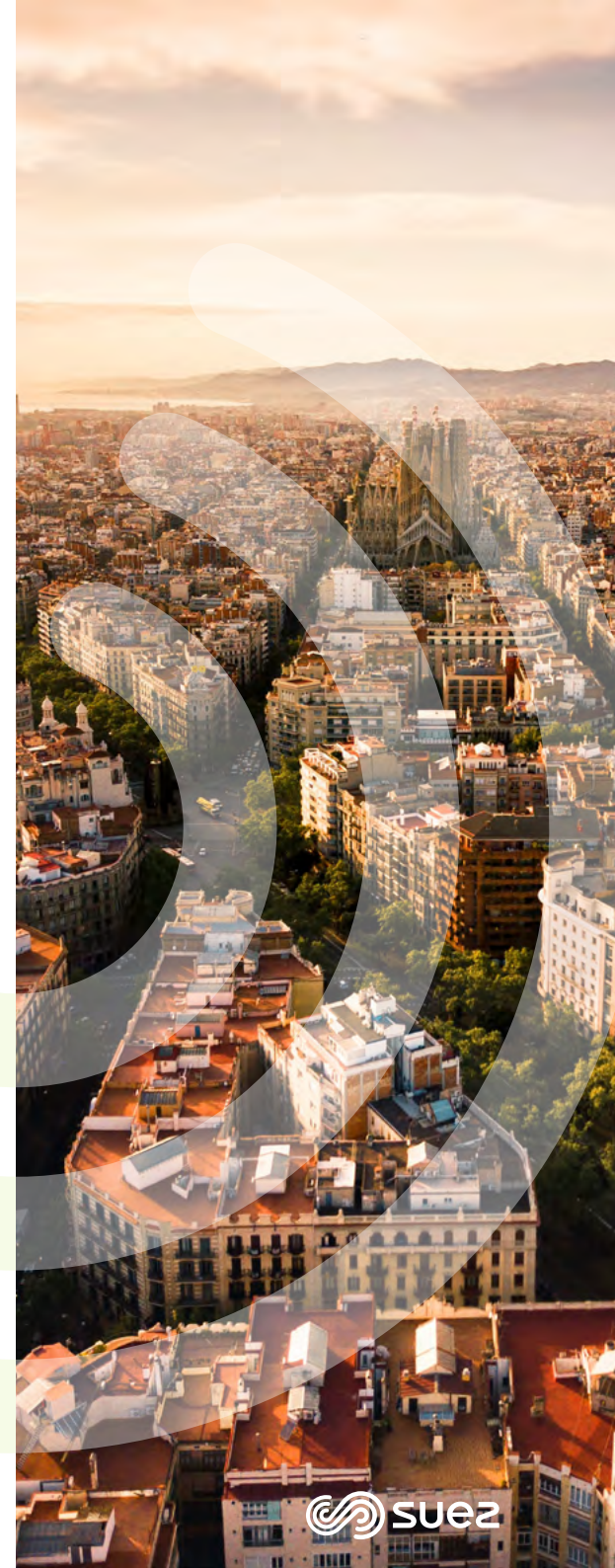
Ce programme de recherche a permis à SUEZ de proposer une offre à destination des collectivités locales qui couple la sectorisation du réseau, l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et la visualisation des résultats sur une plateforme digitale.

- Les autorités locales sont alors en mesure de localiser les foyers d'infections et d'anticiper les mesures sanitaires pour éviter de nouvelles contaminations.
- Cette solution, qui assure un diagnostic régulier d'un large panel de population, permettra d'anticiper les crises sanitaires et de limiter l'impact des épidémies sur l'économie et la vie quotidienne des citoyens.



Cette solution a été déployée dans 15 villes en Espagne et le sera prochainement en France, aux États-Unis, en Inde et au Maroc

- L'efficacité du dispositif repose sur la connaissance des réseaux d'assainissement, des comportements des virus dans les eaux usées complétés par des analyses épidémiologiques et socio-économiques et sur l'expertise numérique des équipes SUEZ.
- Disposant ainsi d'indicateurs d'évolution de la situation sanitaire par zone, les autorités publiques et sanitaires locales sont à même de surveiller les installations à risque ou critiques (EHPAD ou les centres de santé, ainsi que les bâtiments à fort taux d'occupation comme les collèges et les lycées, de proposer des mesures préventives en amont (tests de dépistage, campagne de renforcement des gestes barrières dont le port du masque etc ...) ou de limiter l'accès à certains établissements sensibles.



**À VOTRE DISPOSITION
POUR EN PARLER**

La direction des relations institutionnelles

07.71.54.89.37

direction.relations.institutionnelles@suez.com

