
POLITIQUE QUALITÉ – SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL – ENVIRONNEMENT

L'eau est un élément essentiel à toute vie sur Terre, elle-même composée à 70 % d'eau. C'est de ce bien commun que dépend notre survie quotidienne et c'est aujourd'hui le défi numéro un de l'humanité.

L'eau n'est pas un bien marchand ou un enjeu de pouvoir, c'est un bien commun et vital pour l'humanité et notre responsabilité est de la préserver pour les générations futures. Sa gestion doit relever d'une réelle maîtrise publique fondée sur des principes forts de transparence, de gouvernance, de solidarité, de durabilité, de primauté de l'intérêt général sur les intérêts commerciaux.

Depuis presque ½ siècle la SEMERAP porte dans ses gènes ces valeurs et travaille sans relâche pour assurer de façon éthique, juste et équitable la gestion des services publics d'eau potable et d'assainissement sur son territoire.

La SEMERAP s'organise et évolue en permanence pour assurer un service de proximité réactif, sur mesure, adapté aux souhaits de chacune des collectivités contractantes qui sont aussi ses actionnaires, assuré au juste prix correspondant à la réalité du service, et ce dans une démarche de complète transparence.

Le plan stratégique 2023-2027, s'inscrit dans la continuité du plan stratégique 2017-2021, socle de la transformation de la SEMERAP.

Il comprend également 4 priorités, chacune composée d'orientations qui leur sont propres :

- Priorité 1 : Maitriser et consolider les fondements de la SPL ;
- Priorité 2 : Fiabiliser les fonctions stratégiques ;
- Priorité 3 : Mettre la qualité et la sécurité au centre de notre activité ;
- Priorité 4 : Apporter notre savoir-faire sur de nouveaux territoires.

Dans ce cadre, la SEMERAP a basé son système de pilotage sur les principes de management par les processus et d'amélioration continue qui sont les fondements du référentiel Qualité ISO 9001 v.2015 pour lequel la SEMERAP est certifiée depuis décembre 2018.

Pour les années 2026-2027, la SEMERAP entend exercer son activité en respectant les engagements suivants :

- Poursuivre la prise en compte de la Santé Sécurité au Travail (finaliser le déploiement de l'ISO 45001 v.2018) ;
- Actualiser et intégrer dans le pilotage de chaque processus au moins 2 indicateurs de performance objectifs, se rapportant à l'une des orientations du plan stratégique 2023-2027 de la SEMERAP et/ou de ses valeurs et engagements.
- Consolider le pilotage de l'entreprise par les processus en développant une animation plus dynamique, régulière et collaborative de ceux-ci.

En parallèle, la SEMERAP a pris la décision de mettre en place un Système de Management Intégré, ajoutant aux principes de la Qualité (ISO 9001 v.2015) ceux liés à la prise en compte :

- De la protection de l'Environnement (ISO 14001 v.2015) ;
- Du Management du Risque (ISO 31000 v.2018) ;
- De la Sécurité de l'Information (ISO 27001 v.2022) ;

Avec pour objectif de faire reconnaître le travail accompli dans ce sens en sollicitant une certification globale sur les 2 référentiels ISO 9001 et ISO 45001 à minima, en fin 2027.

À cet effet, la SEMERAP s'engage à :

- Effectuer une veille et une analyse de conformité aux exigences réglementaires en matière de Santé Sécurité au Travail et d'Environnement ;
- Remettre à jour la documentation qualité rattachée à chaque processus, ainsi que l'identification et l'évaluation des risques de ne pas satisfaire aux exigences de nos clients ou autres parties intéressées ;
- Poursuivre la démarche de prévention des risques professionnels :
 - En continuant à accorder des moyens en formation et en fournissant des équipements de protections collective et individuelle, ou autres matériels, à la hauteur des enjeux et des risques encourus : exposition à des produits dangereux, travail dans les fouilles, travail isolé, TMS, ... ;
 - En poursuivant l'optimisation des prélèvements sur la ressource en eau au plus près des besoins de consommation, en réduisant l'usage des énergies fossiles dans toutes nos activités et en maîtrisant par ailleurs les consommations d'électricité, en améliorant la qualité des rejets dans le milieu naturel, en valorisant nos déchets, ... ;
- Insuffler une véritable Culture SSE objectivée où chacun à son niveau est responsable tant en matière de prévention des risques d'accidents, d'atteinte à la santé, de promotion du bien-être au travail, que de réduction des impacts environnementaux ;
- Favoriser la participation et l'implication du personnel dans la démarche QSE.

Les actions et initiatives apportant une contribution significative à l'amélioration continue dans chacune des thématiques Qualité, Santé Sécurité au Travail, et Environnement seront prises en compte dans les critères d'appréciation de la nouvelle prime de performance.

A Riom, le 11/03/2026

La Directrice Générale,
Sophie BOBIER

