

# POUR FAIRE UNE BONNE EAU, IL FAUT D'ABORD UN BON QSE

***Quoi de plus banal que d'ouvrir son robinet ? Avant de se retrouver dans la carafe, avant d'effleurer votre peau sous votre douche, avant de vous rendre service vous qui avez une soudaine envie de préparer des pâtes Al dente, l'eau ne suit pas un long fleuve tranquille. Son parcours est jonché d'embuches, de son captage à sa potabilisation jusqu'à son épuration, c'est pourquoi des services Qualité Hygiène Sécurité et Environnement existent afin de satisfaire vos exigences.***

La société des eaux de Marseille (SEM) bénéficie de ce service QSE, effectivement cette société des eaux nage entre 200 communes en France et fournit l'eau pour 1.370.000 personnes, autant vous dire que des profils QSE ne sont pas de trop.

Mais la SEM n'a pas que l'eau comme affluent, elle est pluridisciplinaire et propose des services comme la gestion des déchets, la sécurité sanitaire, l'expertise et la solution informatique. L'objectif principal étant de rester acteur premier des services de l'eau, de l'assainissement et de l'environnement de la métropole Aix-Marseille.

L'adduction d'eau potable (AEP) est synonyme de travaux publics, travaux qui génèrent des risques professionnels. Le renouvellement des canalisations ou des organes du réseau (vannes par exemple) nécessite l'utilisation d'engins qui peuvent s'avérer dangereux et la présence du risque routier conforte l'idée que le service QSE doit mettre en place des moyens de maîtrise des risques. Alors la SEM utilise les causeries et les visites préventives afin de sensibiliser le

personnel. Le S de QSE étant celui qui demande le plus de moyens, moyens humains et financiers, c'est le rôle des QSE de savoir prioriser les axes de travail afin de garantir la pertinence des actions.

Mais cette activité impacte également l'environnement et cela nécessite des analyses afin de les maîtriser. Parlons analyse, l'eau cet élément si familier mais si fascinant, nécessite un contrôle strict. Des analyses bactériologiques et physico-chimiques sont effectuées par des laboratoires accrédités Cofrac afin de garantir les résultats et la potabilité de l'eau.

L'amélioration continue du système de management de la SEM, fondement de la qualité, est assurée par son service client entre autre. D'ailleurs cette entreprise est certifiée NF Service pour son centre de service client et cela assure la prise en compte des réclamations.

Nous vous avons parlé de risques, d'environnement et de qualité, ces trois piliers du QSE sont épaulés par les certifications ISO 9001 et ISO 14001 que possède la SEM et dont le service correspondant est chargé d'assurer le maintien.

Notez que la certification ISO 50001 « ENERGIE » est également au sein de la SEM cela étant justifié par la multitude de services qu'elle propose.

Le service QSE de la SEM est performant à la vue de ses certifications, alors son eau est de bonne qualité.