VEOLIA

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Nos engagements pour un développement durable

Parce que le développement durable de la planète est un impératif, parce que le développement durable des territoires sur lesquels nous opérons est notre raison d'être, parce que le bien-être de nos collaborateurs conditionne notre performance, nous avons choisi de construire et de présenter nos engagements selon ces trois dimensions :

Pour ressourcer la planète (p. 3)

1 – Gérer durablement les ressources naturelles en favorisant l'économie circulaire

2 – Contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique

3 – Préserver et restaurer la biodiversité

Pour ressourcer les territoires (p. 9)

4 – Construire de nouveaux modèles de relations et de création de valeur avec nos parties prenantes

5 – Contribuer au développement et à l'attractivité des territoires

6 – Fournir et maintenir des services essentiels à la santé et au développement humain

Pour les femmes et les hommes de notre entreprise (p. 15)

7 – Garantir un environnement de travail sain et sécurisé

8 – Favoriser le développement professionnel et l'engagement de chaque salarié

9 – Garantir le respect des diversités et des droits humains et sociaux fondamentaux au sein de l'entreprise

Le déploiement de nos neuf engagements bénéficie d'une gouvernance ad hoc. Il est assuré dans le cadre de nos systèmes de management. Il fait l'objet de démarches de progrès pour piloter nos actions et mesurer nos résultats au travers d'indicateurs de performance et d'objectifs. Ces derniers sont vérifiés et publiés annuellement.

NOS ENGAGEMENTS POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le temps des ressources faciles est révolu. Les ressources naturelles s'épuisent et se dégradent, alors que les besoins ne cessent de s'étendre du fait de l'augmentation de la population, de la croissance urbaine, de l'élévation du niveau de vie. Ces évolutions placent le monde devant un défi écologique et social : assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels dans un contexte de ressources rares et de dérèglement climatique.

Veolia veut contribuer à rendre plus durable le monde d'aujourd'hui et de demain. Sa vocation est de ressourcer le monde en concevant et en déployant des solutions qui permettent de développer l'accès aux ressources, de les préserver et de les renouveler.

Notre responsabilité est grande. Notre pouvoir d'action l'est tout autant, dès lors que nous saurons renforcer la confiance et la coopération, et trouver un consensus optimal autour d'une création de valeur qui soit à la fois financière, sociale, sociétale et environnementale.

Pour relever ce défi, Veolia s'est transformée, avec une nouvelle ambition, une nouvelle organisation et une nouvelle signature – « ressourcer le monde » – qui nous obligent et nous engagent. Ce nouveau Veolia est en ordre de marche pour témoigner davantage, dans les faits, de la responsabilité sociétale de l'entreprise et de nos engagements en faveur du développement durable : des engagements qui visent à concilier, pour nos clients et pour nous-mêmes, protection de l'environnement et développement humain.

Ces engagements se nourrissent d'un dialogue soutenu avec toutes nos parties prenantes, dans une logique d'amélioration continue et d'enrichissement de nos modèles économiques et de nos offres, que celles-ci s'adressent à nos clients publics ou industriels. Nous les déployons dans le cadre de notre guide éthique, afin de garantir le respect des droits humains et une conduite exemplaire des affaires à tous les niveaux de notre organisation.

De cette façon et avec ses multiples partenaires, notre Groupe veut construire, jour après jour, une économie à plus faible impact environnemental et à plus grand impact social, une économie qui serve les hommes sans desservir l'environnement.

Antoine FRÉROT
Président directeur-général de Veolia

NOS ENGAGEMENTS

POUR RESSOURCER LA PLANÈTE

1 – Gérer durablement les ressources naturelles en favorisant **l'économie circulaire**

2 – Contribuer à la lutte contre **le dérèglement climatique**

3 – Préserver et restaurer **la biodiversité**

Au quotidien, notre ambition est de « ressourcer le monde » pour répondre aux grands enjeux environnementaux. Ces derniers sont au nombre de trois : **préserver les ressources naturelles, lutter contre le dérèglement climatique et protéger la biodiversité**. Cette ambition, nous la concrétisons chaque jour avec la volonté de **gérer de manière exemplaire les sites que nous exploitons et de proposer les solutions les plus performantes** et les plus innovantes à nos clients. Pour cela, notre système de management environnemental (SME) interne – sous la responsabilité du comité exécutif – est complété par des démarches de certification de nos sites et de nos activités (ISO 9001 qualité, ISO 14001 environnement, ISO 50001 énergie…).

CIBLE À 2020

100 %

Déployer notre SME interne dans 100 % de nos activités opérationnelles

Gérer durablement les ressources naturelles en favorisant l'économie circulaire

En recyclant produits et matières, Veolia réutilise les ressources naturelles dans d'autres processus de production pour instaurer un cercle vertueux et écoresponsable. Acteur clé de l'économie circulaire, nous proposons des solutions qui valorisent les ressources, optimisent leur productivité et favorisent leur utilisation responsable localement. Nous agissons également sur les pollutions qui les dégradent en développant des approches de traitement adaptées.

OBJECTIFS

- Implémenter des modèles contractuels innovants avec les acteurs du territoire, basés sur l'écodesign et une économie de la fonctionnalité.
- Accroître notre capacité à fournir des matières recyclées de qualité, en adéquation avec les besoins industriels.
- Diminuer les consommations d'eau, d'énergie, de matière et réduire les rejets et déchets ultimes des installations.

DISPOSITIFS & OUTILS

- Water Impact Index, True Cost of Water, Smart Monitoring, tri optique.
- Partenariats stratégiques et programme d'innovation dédiés.

CIBLE À 2020

3,8 Mds €

Réaliser plus de 3,8 Mds € de chiffre d'affaires lié à l'économie circulaire

Contribuer à la lutte **contre le dérèglement climatique**

Pour contenir le réchauffement climatique à +2 °C, les émissions mondiales de gaz à effet de serre devront diminuer de 70 % d'ici à 2050[1]. Veolia se mobilise en faveur d'un prix du carbone robuste et stable pour favoriser les solutions bas carbone. Dans nos activités, nous nous mobilisons pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et pour inventer les solutions qui permettent de les éviter.

(1) Selon le dernier rapport du GIEC 2014.

OBJECTIFS

- Optimiser l'efficacité énergétique des installations.
- Augmenter la production et le recours aux énergies renouvelables et alternatives.
- Perfectionner le recyclage et la réutilisation.
- Développer des solutions d'adaptation (prévention des phénomènes climatiques extrêmes, notamment les inondations ou le stress hydrique).

DISPOSITIFS & OUTILS

- Programmes d'innovation (biomasse, biocarburants, méthanisation...).
- Outils de mesure, de captage et de valorisation des gaz à effet de serre.

60 %

Capter plus de 60 % du méthane[2] des centres de stockage des déchets que nous gérons

(2) Le méthane est un gaz à effet de serre ayant un pouvoir de réchauffement important présent dans les centres de stockage de déchets.

CIBLES À 2020

–100 Mt

–50 Mt

Cumuler 100 millions de tonnes équivalent CO_2 d'émissions réduites et cumuler 50 millions de tonnes équivalent CO_2 d'émissions évitées sur la période 2015-2020

Préserver et restaurer **la biodiversité**

Pour contribuer à limiter la perte de biodiversité dans le monde, Veolia s'implique à deux niveaux. Nous agissons à la fois pour réduire l'empreinte de nos activités et de celles de nos clients sur la nature mais également pour créer les conditions favorables à la préservation et à la restauration des espèces et de leurs habitats.

OBJECTIFS

- Mieux prendre en compte les enjeux de la biodiversité localement et concevoir des solutions innovantes s'appuyant sur la nature.
- Déployer des actions d'aménagement et de gestion écologiques sur nos sites et pour nos clients.
- Sensibiliser et impliquer le plus grand nombre en interne comme en externe et promouvoir les actions mises en place collectivement avec les acteurs locaux.

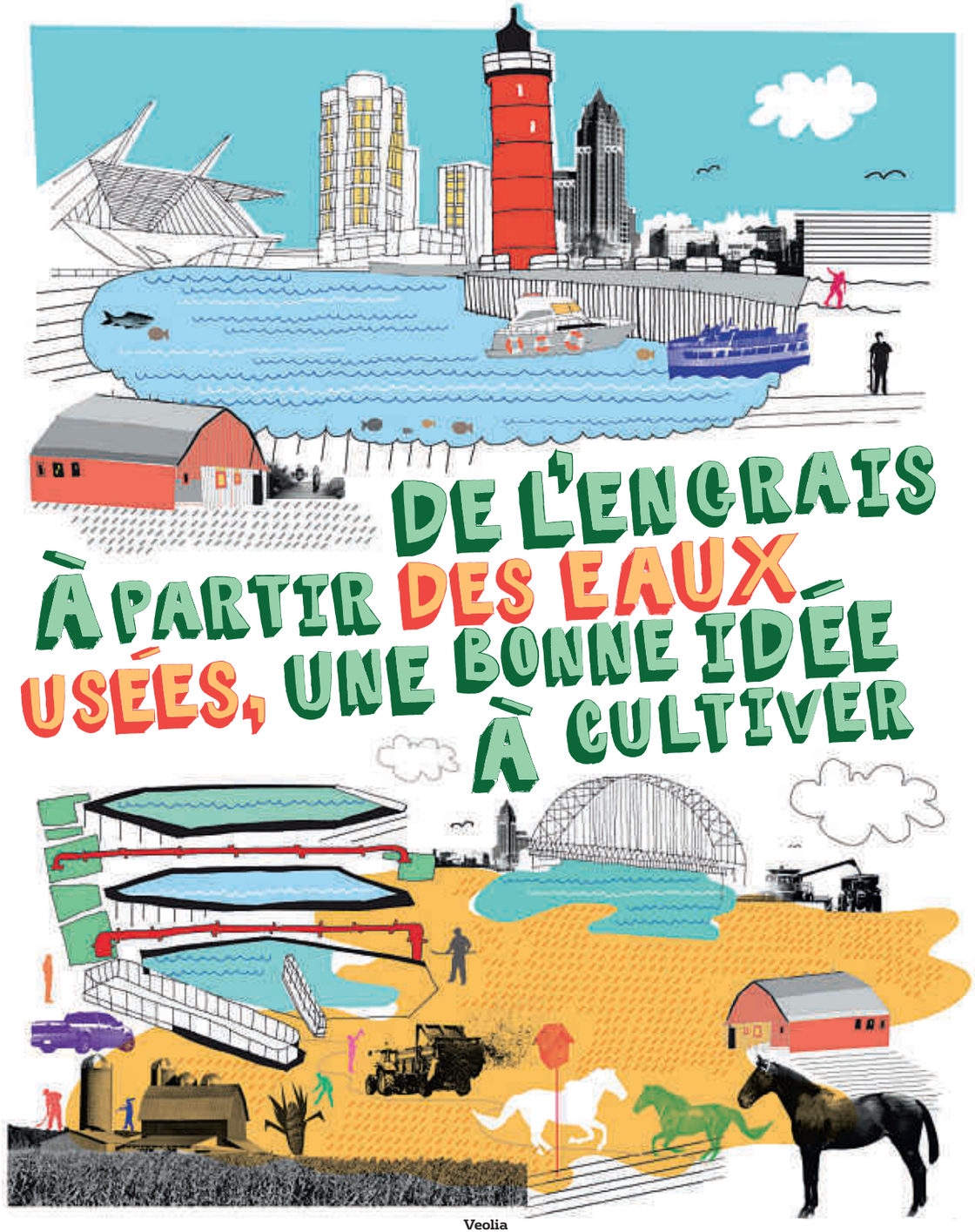
DISPOSITIFS & OUTILS

- Cartographie et systèmes d'information géographique, diagnostics biodiversité, plans de préservation, guides techniques...

CIBLE À 2020

100 %

Réaliser un diagnostic et déployer un plan d'action dans 100 % des sites identifiés à fort enjeu biodiversité



NOS ENGAGEMENTS

POUR RESSOURCER LES TERRITOIRES

4 – Construire de nouveaux modèles de relations et de **création de valeur** avec nos parties prenantes

5 – Contribuer au développement et à **l'attractivité des territoires**

6 – Fournir et maintenir **des services essentiels** à la santé et au développement humain

Veolia est profondément ancré et impliqué dans les territoires. Avec l'ensemble des acteurs locaux, nous œuvrons pour **améliorer l'accessibilité de tous aux services essentiels, les conditions de vie et de santé, l'emploi et la formation, l'insertion, le développement économique** ou encore **la relation entre le monde industriel et celui des collectivités**. Nos solutions contribuent à l'attractivité et à la compétitivité des collectivités et des entreprises qui y opèrent et à la vitalité des territoires.

Construire de nouveaux modèles de relations et de **création de valeur** avec nos parties prenantes

Veolia propose des solutions pour améliorer la performance de ses clients sur leurs enjeux réglementaires, sociétaux et environnementaux. Pour y parvenir, nous interagissons avec l'ensemble des acteurs du territoire pour innover et coconstruire des initiatives porteuses de création de valeur partagée. Nos solutions reposent sur les principes de l'économie circulaire et du partage de la performance.

OBJECTIFS

- Accompagner nos partenaires et clients dans la mise en place de leur politique durable en développant, notamment, des modèles contractuels innovants intégrant les performances économiques, sociétales et environnementales.
- Soutenir l'entrepreneuriat et l'innovation en nouant des partenariats et en tissant des réseaux communautaires pour coconstruire de meilleures solutions.
- Instaurer des relations responsables avec nos fournisseurs.

DISPOSITIFS & OUTILS

- Comité des « Critical Friends », guide interne « Comprendre, dialoguer et agir avec nos parties prenantes locales », politique « PME », programme « Veolia Innovation Accelerator » pour identifier et accompagner les start-up innovantes, politique « Achats durables ».

CIBLE À 2020

Avoir mis en place un partenariat majeur basé sur la création de valeur partagée sur chaque zone d'activité et chaque segment de croissance [1]

(1) P. 14 de la brochure institutionnelle 2014.

Contribuer au développement et à **l'attractivité des territoires**

Fort de son ancrage au cœur des problématiques d'aménagement et de sa connaissance intime des territoires, Veolia contribue chaque jour à leur dynamisme et à leur développement.
Nos solutions couvrent toutes les dimensions du territoire durable de demain : des lieux de vie « smart », résilients, socialement intégrés et où il fait bon vivre.

OBJECTIFS

- Développer ou codévelopper des solutions « smart »[1] accessibles et non intrusives, visant à améliorer l'information et le confort des citoyens, et à optimiser la gestion des ressources et la performance de nos services.
- Contribuer à la résilience des territoires.
- Participer à la création « d'emplois verts », lutter contre l'exclusion et favoriser l'insertion, notamment en ouvrant nos métiers aux personnes éloignées de l'emploi.
- Démontrer l'impact positif – social, sociétal, environnemental et économique – de nos activités sur l'attractivité des territoires.

(1) S'appuyant sur les technologies numériques

DISPOSITIFS & OUTILS

- Politiques et partenariats d'insertion des Campus et de la Fondation Veolia, outil d'évaluation de l'empreinte sociale, sociétale et économique des activités, Veolia INNOVE[2].

(2) Incubateur des nouvelles offres de Veolia.

CIBLE À 2020

80 %

Maintenir au-dessus de 80 le pourcentage de nos dépenses réinvesties sur les territoires

Fournir et maintenir **des services essentiels** à la santé et au développement humain

Veolia s'engage auprès de ses autorités délégantes ou partenaires et de ses clients industriels à assurer un accès durable aux services essentiels d'eau, de propreté ou d'énergie. Nous nous mobilisons pour garantir les conditions d'accès de tous à des services de qualité, pour développer des solutions adaptées localement. Nous nous positionnons tout particulièrement en faveur de politiques ciblées pour les populations et/ou les quartiers les plus démunis.

OBJECTIFS

- Mettre en place des dispositifs d'information, de médiation et de solidarité.
- Évaluer et intégrer les retours d'expérience des solutions innovantes en matière d'accès.
- Innover pour traiter les pollutions affectant la santé humaine.
- Intervenir en situation d'aide au développement et d'urgence humanitaire en faveur de l'accès et du maintien des services essentiels.

DISPOSITIFS & OUTILS

- Démarche « ACCES », PIMMS, dispositifs de solidarité locale, moyens d'accès et de paiement adaptés aux populations en difficulté, Veoliaforce (réseau de collaborateurs volontaires) dans le cadre de la Fondation Veolia, Mécénat financier et de compétence de la Fondation Veolia.

CIBLE À 2020

Contribuer aux objectifs du développement durable définis par l'assemblée générale des Nations unies en septembre 2015, à l'instar de notre contribution aux Objectifs du Millénaire

NOS ENGAGEMENTS

POUR LES FEMMES ET LES HOMMES DE NOTRE ENTREPRISE

7 – Garantir un **environnement de travail sain et sécurisé**

8 – Favoriser **le développement professionnel et l'engagement** de chaque salarié

9 – Garantir le respect **des diversités et des droits humains** et sociaux fondamentaux au sein de l'entreprise

Veolia a pour première responsabilité de veiller au bien-être et à l'épanouissement de ses 179 000[1] collaborateurs. Au sein du nouveau Veolia, un Groupe plus intégré, nous mettons tout en œuvre pour être, plus que jamais, un employeur de choix pour nos salariés sur l'ensemble des territoires. Notre engagement se concrétise par une **priorité accordée à la santé et la sécurité, par l'attention portée au développement professionnel de nos collaborateurs, par l'action et l'engagement de nos managers en matière de responsabilité sociale, et par le respect et le dialogue avec nos parties prenantes internes**. Nos cinq valeurs que sont la responsabilité, la solidarité, le respect, l'innovation et le sens du client, guident toutes nos actions.

(1) À la fin 2014.

Garantir un **environnement de travail sain et sécurisé**

La prévention en matière de santé et de sécurité est une préoccupation prioritaire et permanente pour Veolia dans toutes ses activités. Partout, nous nous engageons pour garantir l'intégrité physique et psychique de nos collaborateurs. Depuis le 1er juillet 2013, notre Groupe est signataire de la déclaration de Séoul au Bureau international du travail, reconnaissant le droit fondamental humain à un environnement de travail sûr et salubre.
Le renforcement de la prévention, l'analyse des accidents, le dialogue social sur la santé et la sécurité sont inscrits dans l'ensemble des accords relatifs à la santé, à la sécurité ou aux conditions de travail signés au sein de l'entreprise.

OBJECTIFS

- Renforcer la sécurité de chaque salarié dans son poste de travail.
- Garantir un environnement de travail propice à la préservation de la santé.

DISPOSITIFS & OUTILS

- Centre d'excellence santé-sécurité rassemblant 15 spécialistes mondiaux et plus de 130 correspondants locaux.
- Objectifs de taux de fréquence des accidents intégrés dans les parts variables des managers.

CIBLE À 2020

6,5

Atteindre un taux de fréquence des accidents du travail inférieur ou égal à 6,5

Favoriser **le développement professionnel et l'engagement** de chaque salarié

La performance de Veolia est en partie conditionnée par sa capacité d'attraction et de fidélisation des talents. Parce que la motivation et la mobilisation de nos collaborateurs constituent une richesse et une force, nous avons inscrit dans nos priorités le développement des compétences et des parcours, la reconnaissance de nos collaborateurs et de leur performance dans le respect de leur diversité. Nous nous sommes ainsi dotés d'une politique de formation et de développement RH ambitieuse. Enfin, un dispositif dédié à nos managers les associe plus étroitement à la mise en œuvre de la stratégie.

OBJECTIFS

- Reconnaître et développer les compétences de tous pour faciliter les mobilités et accompagner les parcours professionnels.
- Accompagner nos managers dans leur fonction de pilotage en les dotant d'un cadre commun de valeurs et en les associant aux décisions.

DISPOSITIFS & OUTILS

- Réseau de Campus et de 20 centres de formation dans 11 pays[1].
- Définition d'un modèle de leadership Veolia.
- Enquête d'engagement auprès de 5 000 managers clés dans le monde, prolongée par des plans d'actions pays.

(1) À fin 2014.

CIBLES À 2020

75 %

Délivrer annuellement une formation à plus de 75 % des salariés

80 %

Maintenir à plus de 80 % le taux d'engagement des managers

Garantir le respect **des diversités et des droits humains** et sociaux fondamentaux au sein de l'entreprise

Attachés à la cohésion sociale et à la stabilité, notamment en période de transformation de notre organisation, nous portons une attention accrue à la qualité du dialogue social avec les instances de représentation des salariés ainsi qu'au respect des diversités et des principes d'égalité des chances et de lutte contre les discriminations.

OBJECTIFS

- Développer le dialogue social à l'échelle de chaque pays et élaborer des procédures de promotion des droits humains et sociaux fondamentaux dans le respect des législations locales et internationales.
- Définir une régulation responsable de l'emploi et impliquer les partenaires sociaux dans le suivi de la politique RSE.
- Promouvoir la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations.

DISPOSITIFS & OUTILS

- Groupe de travail RSE au sein du comité de groupe européen pour définir les indicateurs clés de suivi de la politique RSE.
- Engagements « Diversité ».

CIBLE À 2020

95 %

Couvrir plus de 95 % des salariés avec un dispositif de dialogue social

Gouvernance, pilotage et transparence

Nos neuf engagements pour le développement durable s'appliquent à l'ensemble de nos activités, dans tous les pays et à tous nos collaborateurs. Ils impliquent un pilotage et un suivi aux différents niveaux de gouvernance de l'entreprise.

Le comité du développement durable interne coordonne et impulse les actions. Composé des entités internes impliquées dans la mise en œuvre des engagements, il est présidé par le secrétaire général et animé par la direction du développement durable.

Le comité exécutif réalise un bilan annuel de la progression des engagements. Il veille tout particulièrement à l'atteinte d'objectifs pour les 12 indicateurs clés assortis de plans d'action.

Le comité innovation, recherche et développement durable, un des quatre comités du conseil d'administration, assure le suivi par les administrateurs de la performance sociale et environnementale de l'entreprise.

Les indicateurs clés de notre perfornance RSE sont vérifiés annuellement par un cabinet externe et communiqués à nos parties prenantes externes.

Éthique et droits humains

Notre Guide éthique énonce les valeurs et règles de conduite que Veolia s'attache à promouvoir et qui doivent être respectées par l'ensemble de ses collaborateurs. Celles-ci couvrent notamment le strict respect des lois, réglementations et recommandations des organisations internationales applicables, la lutte contre la corruption, la prévention des situations de conflit d'intérêt et le devoir de confidentialité dans l'usage des données[1]. Nous nous engageons par ailleurs, depuis des années, pour le respect des droits humains de nos salariés mais aussi des individus et des communautés dans les territoires où nous intervenons. Un comité dédié à ces questions anime la politique et les plans d'actions relatifs notamment à l'encadrement et à l'évaluation des processus et des pratiques dans une démarche de progrès.

(1) Notre comité d'éthique examine toute question relative au Guide éthique ou remontée par la procédure de droit d'alerte.

ADHÉSIONS VOLONTAIRES

- Adhésion au Pacte mondial des Nations unies (Global Compact) en juin 2003, par laquelle le Groupe s'est engagé à soutenir et à promouvoir les 10 principes portant sur les droits de l'homme, le droit du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.
- Signature à l'OIT en juillet 2013 de la déclaration de Séoul, reconnaissant le droit fondamental humain à un environnement de travail sûr et salubre.

Nos principes d'action s'inscrivent notamment dans le cadre des textes de référence internationaux :

- La Déclaration universelle des droits de l'homme et pactes additionnels.
- Les principes fondamentaux de l'Organisation internationale du travail.
- La convention de l'OCDE de 1997 contre la corruption.
- Les principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales.
- Le code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef.
- Les objectifs de la stratégie nationale pour la biodiversité et de la Convention sur la diversité biologique.

Ressourcer le monde

Veolia
36-38, avenue Kléber • 75116 Paris Cedex, France
Tél. : +33 (0)1 71 75 00 00
www.veolia.com

Illustrations : Rude – Création et réalisation : HAVAS WORLDWIDE PARIS – Avril 2015.