

2023-2024

Rapport développement durable



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|-------------|--|
| PAGE 3 | EDITORIAL |
| PAGE 4 | L'HUMANITÉ FACE A SON PLUS GRAND DÉFI |
| PAGE 5 | NOTRE MISSION : RESSOURCER LE MONDE |
| PAGES 6 7 | UNE PERFORMANCE À IMPACT POSITIF |
| PAGES 8 9 | NOS SOLUTIONS POUR ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION ÉCOLOGIQUE |
| PAGES 10 11 | VISER L'ÉQUILIBRE AVEC LA PERFORMANCE PLURIELLE |
| PAGES 12 28 | PLANÈTE <ul style="list-style-type: none">• En route vers le Net Zéro !• Economie et régénération des ressources• Préservation de la biodiversité |
| PAGES 29 35 | CLIENTS <ul style="list-style-type: none">• La satisfaction des clients avant tout• Décarboner à long terme grâce à des services innovants |
| PAGES 36 45 | SALARIÉS <ul style="list-style-type: none">• Accompagner le développement et l'engagement• Santé, sécurité et bien-être• Inclusion et diversité |
| PAGES 46 48 | SOCIÉTÉ |
| PAGES 49 51 | ACTIONNAIRES |

EDITORIAL



Née en 1968, **Veolia Belgique et Luxembourg** est une entreprise dont le périmètre a beaucoup évolué ces dernières années. Avec une offre de services renforcée suite au rapprochement des activités de Veolia BeLux et de SUEZ Belgique en mars 2022, elle affiche un taux d'engagement de 85% de la part de ses salariés. Ce n'est pas un hasard.

Depuis 170 ans, le Groupe Veolia a pour vocation d'être utile à travers le monde. Fondé pour répondre à un problème de santé publique en 1853, Veolia continue de démontrer son utilité en plaçant la **transformation écologique** au cœur de son action.

En Belgique et au Luxembourg, cela se traduit par la mobilisation de nos 4200 collaborateurs qui savent qu'en matière d'écologie, le "progrès humain" et la "protection de l'environnement" vont de pair. Déterminés à créer un avenir meilleur et plus durable pour tous, ils travaillent de concert à la mise en place de solutions qui visent à **décarboner, dépolluer et régénérer les ressources**.

Pensons à la **réutilisation de l'eau**, par exemple, qui permet de lutter contre le stress hydrique dans le nord de la Belgique, à la **production d'énergie locale et décarbonée** que nous rendons encore plus accessible grâce aux boucles locales d'énergie, ou au **recyclage de déchets** qui favorise aussi bien l'autonomie de nos pays que la réduction des impacts environnementaux liés à la production de nouvelles matières premières.

Ces solutions, Veolia est fière de les déployer en se souciant de toutes ses parties prenantes. En effet, comment pourrions-nous prétendre à une écologie optimiste sans tenir compte de la **planète** évidemment, mais également des préoccupations de la **société** et de nos **salariés** qui attendent des emplois de qualité, où il est possible de s'épanouir pleinement ?

Nos **actionnaires** quant à eux - dont le premier groupe n'est autre que les collaborateurs de Veolia - ne pourraient pas profiter de bénéfices si nous n'offrions pas à nos clients des solutions efficaces, leur permettant de se développer tout en protégeant l'environnement.

C'est pourquoi, via notre programme stratégique GreenUp 2024-2027, nous avons choisi de piloter nos activités au travers d'une '**performance plurielle**' qui accorde le même niveau d'attention et d'exigence aux dimensions de performance financière et extra-financière.

Ce rapport offre un aperçu du travail essentiel réalisé par Veolia BeLux. Il dévoile la manière dont nous intégrons les objectifs et indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux (RSE), au cœur du fonctionnement de l'entreprise. Finalement, n'est-ce pas la principale raison pour laquelle nos collaborateurs se sentent engagés dans notre projet ? J'en suis convaincu...

Bonne lecture,

NICOLAS GERMOND

CEO de Veolia Belgique et Luxembourg

L'HUMANITÉ FACE À SON PLUS GRAND DÉFI

Intensification des vagues de chaleur, pénurie d'eau, dégradation des sols... Selon le dernier rapport de synthèse du GIEC (le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat), des mesures ambitieuses s'imposent de toute urgence pour garantir un avenir durable et vivable à toute la planète.

Alors qu'une récente enquête réalisée par Elabe et Veolia montre que 89% des habitants du monde sont convaincus qu'un dérèglement climatique est en cours, le GIEC souligne qu'en agissant dès maintenant, il est encore possible de limiter le réchauffement à 1,5 °C au-dessus des niveaux préindustriels.

Seule condition? Réduire les émissions de près de moitié d'ici 2030 et atteindre le zéro émission d'ici 2050.

En tant qu'entreprise de référence des services liés à l'environnement, ce constat engage plus que jamais Veolia à agir pour un monde décarboné, durable et équitable. Dans le cadre de sa stratégie (GreenUp 2024-2027), elle accélère sa propre transformation écologique et sera neutre en carbone d'ici 2050. Active dans les métiers de l'énergie, des déchets et de l'eau, Veolia œuvre également à servir l'ensemble de ses parties prenantes pour réduire l'impact des activités humaines sur la planète.

ÉNERGIE

36,8 milliards de tonnes d'émissions mondiales de CO₂ liées à l'énergie fossile en 2023. Cela représente une augmentation de **1,1%** par rapport à 2022

10% des ménages contribuent à **40%** des émissions mondiales de gaz à effet de serre

RESSOURCES

L'extraction mondiale des ressources a **triplé** depuis 1970

2,24 milliards de tonnes de déchets urbains solides produits annuellement dans le monde

8% des terres agricoles actuelles dans le monde deviendront climatiquement inadaptées d'ici 2100

EAU

+ 4,5 mm par an d'augmentation du niveau des mers depuis 2013

60% des écosystèmes marins de la planète ont déjà été dégradés ou sont utilisés de façon non durable

2 milliards de personnes dans le monde sont affectées par le stress hydrique

Près de la moitié de la population mondiale vit dans des régions extrêmement vulnérables face au changement climatique.

Sources : GIEC ("Rapport de synthèse du sixième cycle d'évaluation"), Nations Unies (www.un.org), Global Carbon Project et Veolia/Elabe ("Baromètre de la transformation écologique", 2024)

"Nous disposons de plusieurs solutions réalistes et efficaces pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et pour nous adapter au changement climatique d'origine humaine – et ces solutions sont aujourd'hui à portée de main."

Extrait du communiqué de presse du GIEC du 20 mars 2023

NOTRE MISSION : RESSOURCER LE MONDE

Aujourd'hui, les ressources naturelles diminuent, alors que nos besoins ne cessent de croître dans un monde de plus en plus peuplé, urbanisé et impacté par le réchauffement climatique. Il est impératif que l'humanité instaure un nouveau mode de développement économique et social plus responsable et plus résilient au changement climatique.

En se positionnant comme acteur clé de la transformation écologique, Veolia s'est donné pour mission d'être utile au plus grand nombre en conciliant le progrès humain et la protection de l'environnement.

Pour y parvenir, nous déployons des solutions fiables, abordables et répliquables qui s'articulent autour de 3 défis majeurs :

LA DÉCARBONATION



Pour atteindre le zéro émission nette, l'autosuffisance énergétique et répondre à l'urgence climatique.

L'ÉCONOMIE ET LA RÉGÉNÉRATION DES RESSOURCES



Pour réduire la tension sur les approvisionnements stratégiques et associer sobriété d'usage et boucles circulaires.

LA DÉPOLLUTION



Pour protéger la biodiversité et la santé des populations et minimiser l'impact de l'activité humaine dans les différents milieux (eau, air, sols).



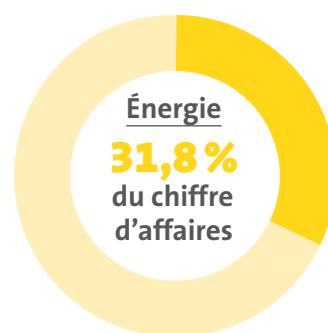
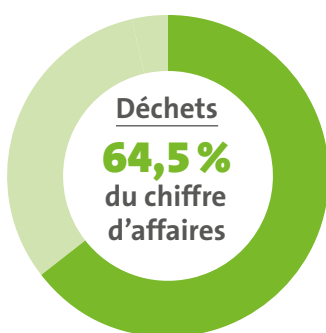
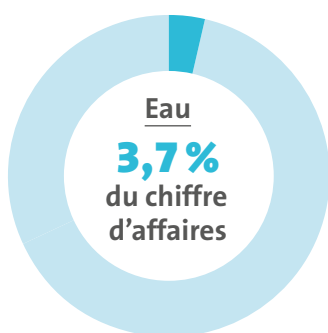
VEOLIA S'ENGAGE À LA COP 28

A l'occasion de la COP 28 à Dubaï, le Groupe Veolia a réaffirmé son engagement à mettre en œuvre des solutions visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre. Le Groupe prévoit ainsi d'investir 1,6 milliard d'euros d'ici 2030 pour sortir du charbon en Europe.

UNE PERFORMANCE À IMPACT POSITIF*

NOS PRESTATIONS

3 métiers **952 millions d'€** de chiffre d'affaires



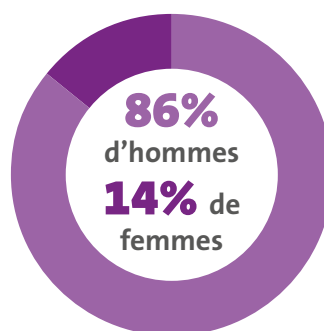
67
sites
opérationnels

30
agences

50 000
clients

Net Promoter Score
+ 36%
du chiffre d'affaires couvert

NOS RESSOURCES HUMAINES



(selon l'enquête d'engagement réalisée par Ipsos auprès des collaborateurs de Veolia)

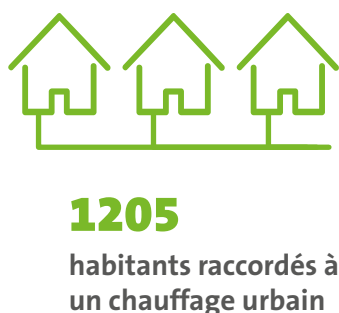
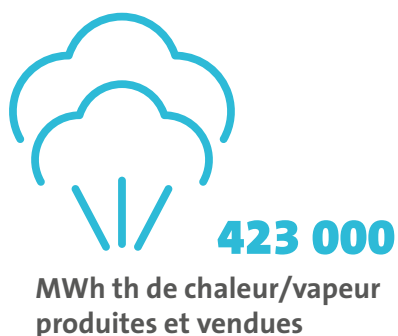
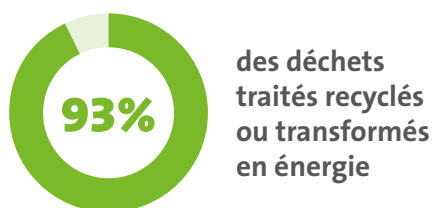
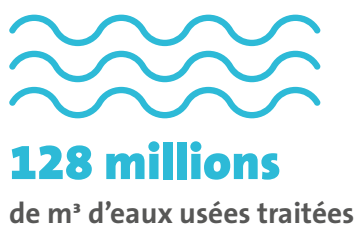
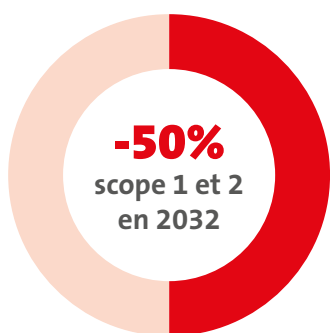
4200
collaborateurs

71
nationalités

70 000
heures de formation

*chiffres de Veolia BeLux

NOTRE PERFORMANCE POUR UN IMPACT POSITIF



Score EcoVadis
silver 65

NOS SOLUTIONS POUR ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION ÉCOLOGIQUE

Avec près de 4200 collaborateurs en Belgique et au Luxembourg, Veolia conçoit et déploie des solutions utiles et concrètes pour transformer le monde actuel en un monde désirable et durable, pour aujourd'hui et pour demain.

Grâce à l'intégration réussie des activités de SUEZ, son offre de services environnementaux intégrés et son réseau de proximité, notre entreprise se veut un partenaire de choix pour porter la promesse de la transformation écologique.

Concrètement, nous accompagnons nos clients dans le processus d'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments ou sites industriels. Nous collectons et traitons les eaux usées, ainsi que les déchets des citoyens et des entreprises. Nous recyclons tout ce qui peut l'être et produisons de l'énergie renouvelable à partir des boues d'épuration

ou des déchets de bois non recyclables, par exemple. Nous aidons nos clients à produire et distribuer leur énergie sur leur site et augmentons l'utilisation d'énergies locales et décarbonées. Nous transformons les déchets organiques en compost et en énergie. Nous améliorons la gestion de l'eau et assurons les services énergétiques liés à la production et à la distribution de chaleur, de froid, de gaz ou d'électricité.

Nous sommes fiers du travail que nous avons accompli et des progrès en cours, mais nous savons que nous pouvons faire encore mieux. Dans le cadre de nos activités, nous nous efforçons d'explorer toutes les opportunités d'innovation, d'introduire de nouveaux outils et d'investir dans les technologies vertes. Cela passe par la création de solutions digitalisées qui réduisent les consommations d'énergie, tout en améliorant la performance des installations.



18 000 MWh
d'énergie produits
à la station d'épuration
des eaux usées
de Bruxelles-Nord



1 500 tonnes
d'émissions de CO₂
évités chaque année
grâce au réseau
de chaleur installé
à Waterloo



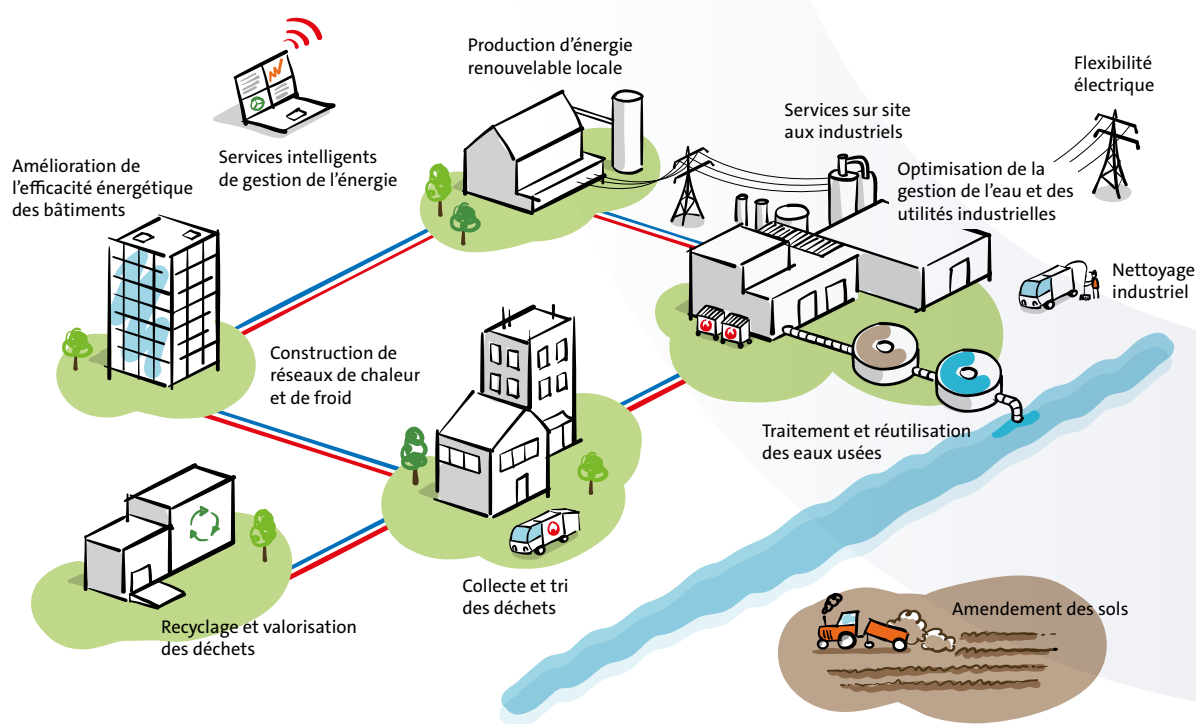
245 flux
de déchets triés
sur le site
de Volvo Cars Gent

“Chez Veolia, nous travaillons en étroite collaboration avec les collectivités, les industriels et la société civile pour canaliser la prise de conscience écologique vers une action efficace.”

NICOLAS GERMOND

CEO de Veolia Belgique et Luxembourg

NOS DOMAINES D'INTERVENTION EN BELGIQUE ET AU LUXEMBOURG



Sur le marché belge et luxembourgeois, Veolia est le seul acteur qui offre une gamme de services environnementaux aussi large et complémentaire.

**moins
d'émissions
de gaz à effet
de serre**

**plus
de préservation de
l'environnement**

**moins
de pollutions**

VISER L'ÉQUILIBRE AVEC LA PERFORMANCE PLURIELLE

Bâtir un avenir meilleur plus durable pour tous n'est possible que si les défis économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux mondiaux sont abordés comme un tout indivisible. Pour mettre en oeuvre sa raison d'être, Veolia s'est dotée d'un levier de transformation en profondeur : la performance plurielle.

C'est un outil qui guide la manière dont nous développons nos activités, en tenant compte de 5 groupes de parties prenantes différents, et des domaines de performance qui les impactent. L'objectif ? Mettre au même niveau d'exigence et d'attention les objectifs économiques, financiers, commerciaux, sociaux, sociétaux et environnementaux. La performance plurielle est notamment partagée au sein de l'entreprise et auprès de nos parties prenantes par le biais de la "roue" ci-dessous sur laquelle figurent :

- les parties prenantes concernées,
- le type de performance (économique et financière, commerciale, sociale, sociétale et environnementale),
- les engagements pris par l'entreprise,
- l'objectif de développement durable auxquels ils répondent.



Dans les pages qui suivent, découvrez comment Veolia BeLux accélère sa transformation écologique en explorant chaque axe de sa performance plurielle.

15 INDICATEURS DE PERFORMANCE

Sur les 5 axes du modèle de la performance plurielle, Veolia s'est fixé 15 objectifs qui font l'objet de sa nouvelle stratégie (GreenUp 2024-2027). Chacun des indicateurs associés aux objectifs est mesuré et audité par des organismes tiers indépendants pour permettre d'en suivre les progrès. Ces indicateurs sont notamment utilisés pour le calcul des rémunérations variables des cadres supérieurs de Veolia. Cette exigence se décline dans tous les processus du Groupe afin que les objectifs de performance plurielle orientent le pilotage de l'ensemble de ses activités.

14 OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DE L'ONU

Veolia participe à plus ou moins grande échelle à la mise en œuvre de chacun des 17 ODD, avec un impact direct sur 14 d'entre eux.



“Aujourd’hui, l’avenir d’une entreprise ne dépend plus uniquement de ses indicateurs financiers. Pour assurer son bon développement, l’entreprise doit être capable de reconnecter le business avec sa responsabilité sociale, sociétale et environnementale.”

OLIVIER JAMIN
Responsable du développement durable

Planète



PLANÈTE

Agir pour concilier le progrès humain et la protection de l'environnement est la vocation de Veolia. Cela nous motive à décarboner toujours plus, ainsi qu'à dépolluer et protéger la biodiversité. Cela nous amène aussi à déployer de nombreuses solutions pour régénérer les ressources. C'est le cas par exemple du recyclage du plastique qui réduit l'empreinte environnementale de Veolia et de nos partenaires grâce à une approche circulaire.

En route vers le Net Zéro !

Conformément aux objectifs validés par SBTi (Science-Based Targets Initiative)*, le Groupe Veolia est déterminé à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Cela inclut la diminution des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à nos activités (émissions de scopes 1 et 2), ainsi que les émissions liées à notre chaîne d'approvisionnement (émissions de scope 3). Pour y parvenir, nous nous sommes engagés à réduire de 50% nos émissions de scopes 1 et 2 d'ici 2032 par rapport à 2021. Nous nous sommes par ailleurs fixés comme ambition d'accroître de 50% notre scope 4 d'ici 2030 par rapport à 2023.

*L'initiative SBTi accompagne les entreprises à se fixer des objectifs de réduction de GES basés sur des données scientifiques pour contribuer à l'Accord de Paris sur le climat. <https://sciencebasedtargets.org/companies-taking-action>

Les engagements de Veolia pour l'ensemble de ses activités à travers le monde

-50%

sur les scopes 1 et 2
d'ici 2032
(vs 2021)

+50%

sur le scope 4
d'ici 2030
(vs 2023)

Net Zéro

en 2050 pour les scopes
1, 2 et 3 en s'alignant
sur l'objectif 1,5 °C
de l'accord de Paris
(soumis à SBTi)

Que comprennent chacun de ces scopes chez Veolia BeLux ?

SCOPE 1

2023 : 263 000 tonnes CO₂-eq.

Le scope 1 (émissions directes) comprend les émissions directement générées par nos activités. Cela inclut principalement les émissions de GES provenant de la valorisation énergétique des déchets (l'incinération), de la production d'énergie pour le compte de nos clients et de la collecte des déchets via notre flotte de véhicules.

SCOPE 2

2023 : 8000 tonnes CO₂-eq.

Le scope 2 (émissions indirectes) regroupe toutes les émissions générées indirectement par Veolia à travers sa consommation d'électricité, de vapeur, de chaleur ou de froid. Lorsqu'il s'agit d'électricité et que celle-ci n'est pas produite de manière locale et renouvelable, Veolia utilise des Garanties d'Origine ("GO") pour certifier que l'électricité qu'elle consomme provient de sources renouvelables. Grâce à cette démarche, les émissions de Scope 2 de Veolia BeLux ont été limitées à 8000 tonnes équivalent CO₂ en 2023.

SCOPE 3

2023 : 618 000 tonnes CO₂-eq.

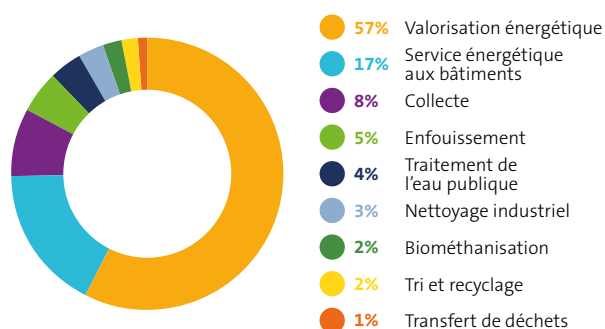
Le scope 3 (émissions indirectes) couvre les émissions qui ne sont pas directement générées par nos activités, mais qui y sont néanmoins liées (en amont et en aval de notre chaîne de valeur). Elles représentent la plus grande part de notre empreinte carbone totale (70%) et nous travaillons en étroite collaboration avec nos fournisseurs et partenaires pour les réduire.

SCOPE 4

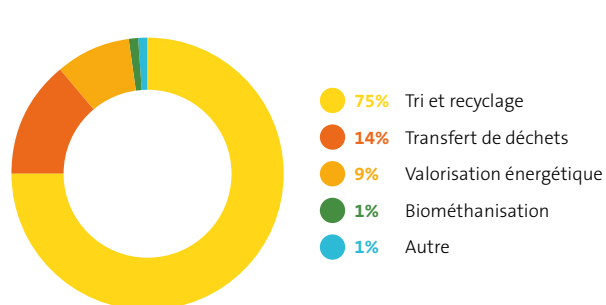
2023 : 582 000 tonnes CO₂-eq. évitées

Le scope 4, quant à lui, comprend les émissions de GES "effacées" (ou évitées) grâce à nos services. Témoinnant du pouvoir décarbonant de nos activités, le scope 4 permet de quantifier les émissions qui auraient été émises dans l'atmosphère en l'absence de nos solutions de tri et de recyclage, d'efficacité énergétique ou encore de production d'énergie renouvelable. En 2023, nos activités ont ainsi contribué à éviter l'émission de 582 000 tonnes équivalent CO₂ sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Répartition par activité de nos émissions de scope 1 et 2 en 2023



Répartition par activité des émissions évitées en 2023



Ces chiffres sont calculés en "équivalents CO₂" (CO₂-eq.) et tiennent compte des différents gaz à effet de serre considérés par le GIEC et générés par nos activités : dioxyde de carbone, méthane, protoxyde d'azote et gaz fluorés (SF₆, HFC, PFC).

Comment accélérons-nous notre trajectoire de décarbonation ?

SCOPE 1 TRANSPORT ET CARBURANTS ALTERNATIFS

Pour faciliter le traitement et le recyclage des déchets et matériaux de ses clients, Veolia BeLux déploie quotidiennement 750 camions sur les routes. Afin de réduire les émissions liées à nos activités de collecte, nous sommes sans cesse à la recherche de solutions alternatives. Outre l'acquisition de 11 camions fonctionnant au gaz naturel comprimé et de 4 véhicules électriques en 2023, nous avons entrepris une étude qui a conduit à l'achat d'un million de litres de HVO (Hydrotreated Vegetable Oil). Le HVO est un carburant d'origine renouvelable qui permet de diminuer les émissions de CO₂ de près de 90% par rapport au diesel "fossile". Depuis 2023, il représente 10% de nos achats annuels de carburant.

En ce qui concerne le transfert des flux de déchets vers nos filières ou transformateurs finaux, nous poursuivons également nos efforts notamment grâce au transport par la voie d'eau. Un exemple ? Depuis le début de l'année 2023, les résidus (mâchefers) de l'unité de valorisation énergétique IVAGO sont désormais transférés par barges vers notre site de traitement Valomac, à Grimbergen. Cette opération permet de retirer, chaque année, l'équivalent de 500 camions des routes. Au total, les solutions de transport fluvial que nous avons mises en place ces dernières années correspondent à une économie de 891 tonnes de CO₂.



Dans le domaine de la maintenance des installations techniques, l'arrivée du vélo cargo pour remplacer le véhicule utilitaire est également un projet qui a été couronné de succès. Après un pilote réussi mené avec Urbike et la Région bruxelloise, cette initiative sera étendue sur l'ensemble de nos sites en 2025. Grâce à cette solution de mobilité douce, nos techniciens pourront ainsi se rendre chez leurs clients de manière écologique et sans problèmes de circulation !



SCOPE 1

PROJET PILOTE POUR LA CAPTURE DU CO₂

Transformer les déchets ménagers ou les déchets non recyclables en chaleur et en électricité permet de fournir de l'énergie locale à de nombreux foyers ou industries. C'est néanmoins l'une de nos activités les plus émettrices de CO₂. Dans ce domaine, nous misons sur l'innovation technologique pour accélérer notre trajectoire de décarbonation. En 2023, une subvention a été obtenue de la Région Wallonne pour déployer un projet pilote de capture du CO₂ sur l'unité de valorisation énergétique d'IPALLE dont nous sommes partenaires. L'objectif? Absorber le CO₂ à la sortie de la cheminée. Le pilote sera installé en 2025, en partenariat avec l'UMONS et l'intercommunale Ipalle.

SCOPE 1 & 2

ÉNERGIE RENOUVELABLE

Valomet, Grâce-Hollogne, Étalle, Sombreffe, Neder-Over-Heembeek, Aquiris... Partout où c'est possible, nos sites accueillent des panneaux photovoltaïques sur les toits de leurs bâtiments. En 2023, cela représentait une production de près de 4,8 GWh d'électricité autoconsommée sur place. En 2024, grâce à l'installation de panneaux photovoltaïques sur nos sites de Genk et d'Erembodegem, la production s'élèvera à 6 GWh. À Genk, une batterie de 3000 MWh sera installée à l'horizon 2025. L'énergie produite par les panneaux pourra alors être stockée et libérée en fonction des besoins du site et du réseau.



SCOPE 1 GREEN IT

Avec 130 serveurs et plus de 3000 ordinateurs, Veolia Belux cherche à renforcer son action en matière de réduction d'empreinte carbone numérique. En 2023, nous avons pris la décision de migrer notre data center vers l'infrastructure AWS d'Amazon. Cinq fois plus efficace en énergie, AWS accomplit une même tâche avec un bilan carbone réduit de 88%. De quoi permettre à notre entreprise de diminuer de 264 MWh sa consommation annuelle d'électricité. Parallèlement, la transition de nos ordinateurs Windows vers des Chromebooks – moins énergivores et plus efficaces – s'est également poursuivie. Les Chromebooks représentent désormais près de 25% de notre parc informatique. Enfin, nous avons cherché à renforcer nos bonnes pratiques. Cela passe par le développement de notre stratégie de réduction des impressions papier, ainsi que par des partenariats avec aSmartWorld ou Out of Use pour offrir une seconde vie à nos anciens appareils.



SCOPE 3 POLITIQUE D'ACHATS ÉCO-RESPONSABLE

Les émissions indirectes liées aux achats de produits et services représentent une part non négligeable de notre empreinte carbone (20% de notre scope 3). Pour parvenir à réduire ces émissions sur lesquelles nous n'avons pas de prise directe, nous collaborons étroitement avec nos fournisseurs.

Dans le cadre de l'achat de nos récipients plastiques et métalliques par exemple, nous travaillons au reconditionnement de nos fûts de collecte de déchets dangereux. Sur le principe de l'économie circulaire, nous avons ainsi commandé 3000 fûts reconditionnés en acier auprès de notre partenaire et lui en avons retourné 6500 depuis nos sites de Beerse et de Jumet. L'objectif ? Prolonger la durée de vie de nos contenants grâce à leur réutilisation.

Dans la même logique, nous utilisons des récipients en plastique recyclé pour répondre à la demande du secteur des soins de santé. Plus écologiques et présentant une sécurité égale aux fûts fabriqués en résine vierge, ils permettent de collecter les déchets médicaux à risque dans les hôpitaux de Belgique. En 2023, nous avons commandé 124 000 fûts de ce type, soit une augmentation de 17% par rapport à 2022.



Parallèlement, nous réfléchissons avec nos fournisseurs à des solutions concrètes pour améliorer le packaging et optimiser les livraisons de matériel sur nos sites. L'objectif ? Compacter la chaîne de valeur et favoriser des moyens de transport durables pour réduire notre impact environnemental.

Enfin, nous favorisons l'utilisation de conteneurs à roulettes en plastique recyclé rHDPE (polyéthylène de haute densité recyclé) et l'utilisation de plastibacs en rPE (polyéthylène recyclé). Pour nos sacs de collecte de déchets en plastique PE, nous utilisons exclusivement des sacs fabriqués à partir de PE recyclé. Et ce, tant en Flandre - où c'est une obligation légale depuis le mois de décembre 2023 - que dans le reste de la Belgique.

“Pour nous assurer que nos fournisseurs et partenaires partagent nos objectifs en termes de développement durable, nous leur demandons de signer notre charte dédiée et nous les évaluons en fonction de critères précis, au moyen d’outils comme EcoVadis par exemple.”

OLIVIER MEYERS
Manager Strategic Buyer



SCOPE 1 & 3

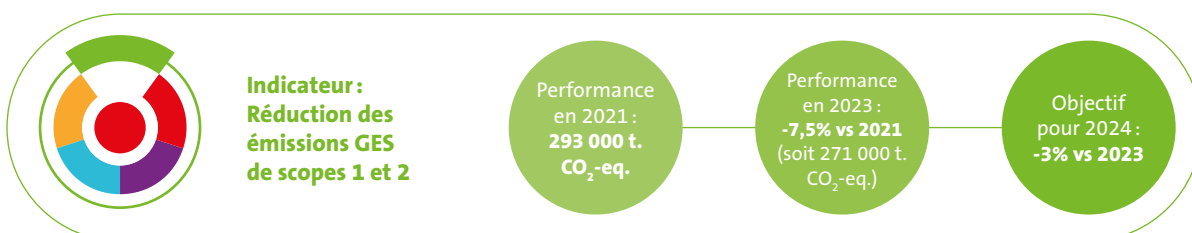
VERS UNE MOBILITÉ VERTE ET DOUCE DE NOS EMPLOYÉS

Deux autres domaines dans lesquels nos émissions doivent également diminuer, ce sont les déplacements professionnels et les déplacements domicile-travail. Soutenus par des offres flexibles telles que le "plan cafétéria" et le budget fédéral mobilité - une législation que notre entreprise a d'ailleurs été l'une des premières à appliquer en Belgique - , nous souhaitons progresser dans ce domaine. Notre ambition ? Renforcer les solutions de mobilité douce et électrifier l'ensemble de notre parc automobile d'ici 2030. Bien qu'en 2023, notre flotte était encore très peu électrifiée (2% en juin), à la fin de l'année, près de 90% des nouveaux véhicules commandés étaient électriques (véhicules utilitaires et privés). Des résultats encourageants qui placent Veolia BeLux dans de bonnes conditions pour atteindre ses objectifs.



“Nous travaillons au développement d’une politique de mobilité ambitieuse, visant à envisager la mobilité de chacun.e en combinant les multiples solutions (la micromobilité, l’usage des transports publics, la mobilité partagée,etc.) dans un service de qualité.”

XAVIER DINANT
Mobility Manager



Comment décarbonons-nous les trajectoires de nos clients ?

SCOPE 4 VERS LA RECONNAISSANCE DU SCOPE 4

En tant que référence dans le domaine de la transformation écologique, les solutions déployées par Veolia BeLux ont un impact positif sur les trajectoires de décarbonation de ses clients. Actifs dans les domaines de la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets, nos services ont en effet la particularité de contribuer à l'effacement des émissions de celles et ceux qui en bénéficient. C'est la raison pour laquelle Veolia plaide pour la reconnaissance du scope 4. Complémentaire des scopes 1, 2 et 3, il permettrait de témoigner du pouvoir décarbonant des solutions que nous proposons. Notre volonté ? Orienter les décisions économiques, financières et réglementaires vers une véritable décarbonation globale et collective de la planète.

NOS ACTIONS POUR RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE NOS CLIENTS : QUELQUES EXEMPLES

Tri et recyclage

En triant et en recyclant les flux de déchets et de matériaux, nous aidons nos clients et partenaires à effacer les émissions qu'aurait généré l'utilisation de matériaux fossiles pour la fabrication de nouveaux produits.

Production d'énergie renouvelable

En produisant ou en valorisant des combustibles alternatifs comme la biomasse ou le biogaz, et en récupérant de la chaleur issue de la valorisation énergétique des déchets, nous permettons à nos clients de ne pas recourir à des combustibles plus carbonés comme le fioul ou le gaz naturel.

Efficacité énergétique des bâtiments et industries

Grâce à nos différents contrats de performance énergétique (CPE) dans les secteurs du bâtiment et de l'industrie, nous aidons nos clients à réduire leurs consommations et donc leurs émissions de GES.

Réseaux de chaleur

En construisant et en exploitant des réseaux de chaleur pour alimenter en vapeur ou en eau chaude les industriels et les particuliers, nous favorisons la mise en place de systèmes de chauffage et de process industriels qui utilisent moins de combustibles fossiles que les installations traditionnelles.

2023
214 000 t. de CO₂
évités grâce au tri et au
recyclage des métaux ferreux
et non ferreux

124 000 t. de CO₂
évités grâce au tri
et au recyclage du
papier/carton

2023
260 000 MWh
d'énergie
renouvelable
produite

2023
3800 tonnes
de CO₂-eq.
évités

2023
83 MW
de puissance
thermique
gérée

Economie et régénération des ressources

Réduire l'utilisation de l'eau, des matières premières et des énergies fossiles joue un rôle essentiel dans la limitation des dommages environnementaux à l'échelle mondiale. Chez Veolia, nous mettons tout en œuvre pour développer l'accès aux ressources, les préserver et les renouveler.

RECYCLAGE DU PLASTIQUE

Bouteilles, emballages, vêtements... Le plastique est omniprésent dans nos sociétés. Alors que la Commission européenne multiplie les mesures pour modifier la manière dont les produits en plastique sont conçus, utilisés et recyclés, la production de plastique n'a jamais été aussi élevée au niveau mondial. Active sur toute la chaîne du recyclage des plastiques, Veolia propose une alternative sérieuse à la production de plastique vierge. Sur le modèle des 3 R "réduire – réutiliser – recycler", nous travaillons à la mise en place d'une nouvelle filière, en affinant constamment la qualité des produits recyclés.

2023
19 900 t. :
volume de plastique
recyclé dans nos
usines de
transformation



TRIER PLUS POUR RECYCLER PLUS

Polyéthylène (HDPE ou LDPE), polypropylène (PP) ou polyéthylène téréphtalate (PET)... Avant de recycler les matières plastiques, il faut pouvoir les trier. C'est là tout l'enjeu de nos centres de tri qui développent sans cesse de nouveaux procédés pour capter et trier plus de plastiques issus des déchets des ménages, commerces et industries. Sur notre site de Gand, par exemple, notre nouvelle ligne de tri récupère, dans les déchets industriels, jusqu'à 35% supplémentaires de matériaux recyclables (films plastiques, plastiques durs, etc.). À Ghlin, notre installation nouvelle génération - dénommée Val'Up et construite en partenariat avec Hygea, Ipalle et Vanheede - trie près de 5000 sacs bleus P+MC par heure, soit 54 000 tonnes de déchets par an.



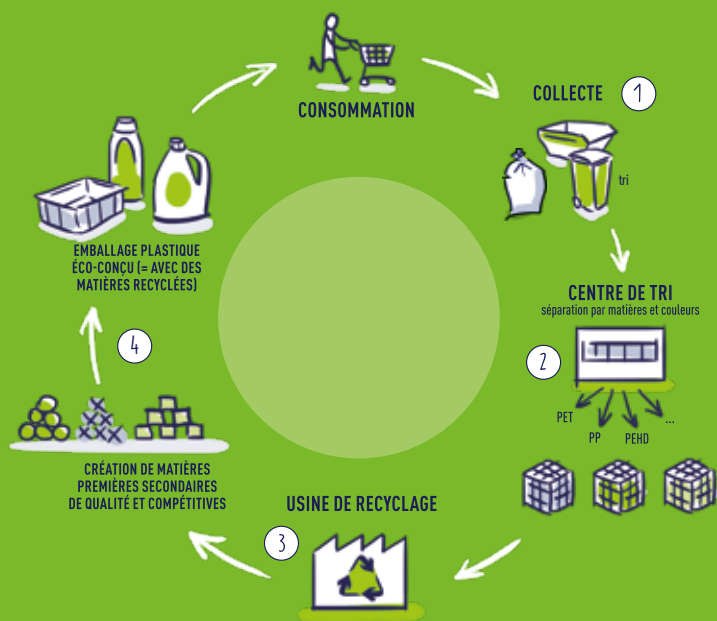
PROPOSER DES GRANULÉS DE PREMIÈRE QUALITÉ

Une fois la matière récupérée, encore faut-il convaincre les industriels d'intégrer ces plastiques recyclés dans leurs produits. Pour y parvenir, nous investissons dans des usines de recyclage qui transforment les anciens plastiques en nouvelles ressources de haute qualité. C'est le cas de notre site d'Étalle, où nous recyclons les déchets plastiques post-industriels en produits finis directement utilisables par les secteurs de l'automobile, du bâtiment ou de l'emballage. En 2023, nous avons ainsi recyclé plus de 7500 tonnes de polypropylène (PP) ou polyéthylène (HDPE) sous forme de granulés. Après une série de tests qui confirment les caractéristiques des fiches produits, ils sont mis en vente auprès des industriels via la plateforme plastiloop.veolia.com.

SENSIBILISER À LA POLLUTION PLASTIQUE

Si le plastique est une des matières les plus polluantes de la planète, c'est aussi un formidable moyen d'expression. Notre centre de tri de Neder-Over-Heembeek a ainsi collaboré avec le collectif d'artistes "Arctic Creatures" pour la création d'une œuvre d'art entièrement composée de déchets plastiques. Le résultat a été exposé dans le quartier européen, à Bruxelles, lors d'un séminaire sur la pollution plastique dans les océans.





PRÉSENTS SUR TOUTE LA CHAÎNE DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

En maîtrisant de bout en bout la filière du recyclage des plastiques, Veolia favorise le développement d'une économie circulaire indispensable à la préservation de l'environnement. De la collecte ①, au tri ②, en passant par le recyclage ③ et la livraison des nouvelles ressources aux industriels ④, chaque jour nous transformons les déchets en nouvelles matières dont les propriétés sont comparables à celles de la matière vierge.

UNE LÉGISLATION QUI ÉVOLUE

Aujourd'hui, seuls 9% des plastiques sont recyclés dans le monde. Sous l'impulsion de l'Union européenne qui prévoit la réduction des plastiques à usage unique, l'augmentation du recyclage (avec pour objectif de recycler 55% des emballages plastiques d'ici 2030) et l'utilisation d'une plus grande part de plastiques recyclés dans les emballages, les législations sont en train d'évoluer. Veolia milite pour la création d'un marché de la matière recyclée qui soit déconnecté du produit vierge. Pour favoriser l'éco-conception, nous travaillons par ailleurs avec les industriels à une meilleure recyclabilité de leurs emballages via notre service CircPack®.

Produire 1 tonne de plastique recyclée équivaut à :

économiser
5 barils
de pétrole

soit 1,6 t.
CO₂-eq. en
moins

sans compter
les impacts
positifs sur la
faune et flore

“Je le vois tous les jours sur mon lieu de travail... Dans nos poubelles, il y a énormément de matériaux qui peuvent avoir une seconde vie.”

ROCCO GOLISANO

Operations Team leader au centre de tri de Neder-Over-Heembeek



VERS PLUS DE FLEXIBILITÉ ÉLECTRIQUE

Avec l'apparition des énergies renouvelables, une variabilité est apparue dans la production électrique. Pour garantir l'équilibre entre l'offre et la demande, les gestionnaires de réseaux à haute tension peuvent heureusement compter sur des services décentralisés comme Flexcity. Leur rôle ? Moduler la production et la consommation des entreprises en fonction des besoins du réseau. Résultat ? Plus besoin de faire fonctionner les centrales au gaz pour compenser l'intermittence des énergies renouvelables...



INTERVIEW D'ARNOUT AERTGEERTS

“Chaque entreprise est une ‘energy company’.”

ARNOUT AERTGEERTS

Intégrée au Groupe Veolia depuis 2019, Flexcity a franchi le cap de 2 GW de capacité flexible en 2023. Alors que les panneaux photovoltaïques et les éoliennes se multiplient, nous avons demandé à Arnout Aertgeerts, CEO de Flexcity, en quoi la flexibilité électrique offre une réponse efficace à la transition énergétique, ainsi qu'aux besoins des industriels ?

Qu'est-ce que la flexibilité électrique ?

"La flexibilité électrique, c'est la capacité de choisir quand vous consommez ou produisez de l'électricité. Dans un marché où nous devons désormais composer avec les variations et les augmentations ponctuelles du prix de l'électricité, c'est devenu capital de se poser la question, parce que, si le moment est bien choisi, cela vous permet de réduire le coût de l'énergie que vous consommez et de générer des revenus supplémentaires grâce à Flexcity."

En quoi la flexibilité électrique est devenue incontournable aujourd'hui ?

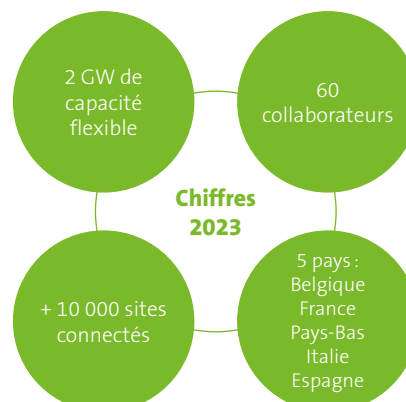
"L'Europe est très claire sur le fait que, d'ici 2060, notre système énergétique devra reposer majoritairement sur les énergies renouvelables. Cela rend la flexibilité électrique indispensable, car l'augmentation de l'utilisation des énergies renouvelables entraîne une plus grande volatilité de la puissance disponible et des prix. Préparer les industriels électro-intensifs au système électrique de demain est donc essentiel."

Que proposez-vous aux industriels ?

"Notre offre s'adresse aussi bien aux producteurs qu'aux consommateurs d'électricité. En ce qui concerne les grands consommateurs, nous avons développé des solutions sur mesure qui permettent à chaque entreprise de devenir une "energy company". Comment ? En lui permettant de gérer ses processus et ses installations en fonction de la volatilité des prix de l'électricité, ainsi que des besoins des gestionnaires de réseau à des moments précis."

Et pour l'avenir ?

"Ce qui est certain, c'est qu'on assiste à un changement de paradigme. Avec la montée en puissance des énergies renouvelables, ce n'est plus la production d'électricité qui s'adaptera à la consommation, c'est la consommation qui devra s'adapter aux sources d'énergie vertes disponibles. La flexibilité électrique est cruciale dans cette nouvelle dynamique. En contribuant à décarboner le mix énergétique, elle facilite notre transition énergétique."



GESTION DURABLE DES MÉTAUX

Lutter contre la raréfaction des matières premières, c'est la mission de Valomet et Valomac, deux sites de Veolia BeLux qui permettent de créer de nouvelles ressources secondaires à partir des déchets résiduels des ménages.

En 2023, Valomac a ainsi permis de produire près de 300 000 tonnes de métaux ferreux, sables ou granulats issus des résidus des unités de valorisation énergétique. Parallèlement, l'unité industrielle de Valomet est parvenue à récupérer 15 000 tonnes de particules métalliques à partir des fractions de métaux non ferreux provenant du traitement des mâchefers (les déchets des déchets). Parmi celles-ci, de l'aluminium, du cuivre ou des métaux précieux. Le tout, avec une consommation d'énergie largement inférieure à l'exploitation minière conventionnelle.



“En cherchant à remplacer des ressources naturelles menacées de pénurie par des matériaux de substitution, j’ai l’impression d’apporter ma contribution pour la planète.”

AURIANE DE COSTER

Ingénieure qualité et projets
chez Valomac, à Grimbergen



1 tonne de
matelas recyclée
= 1,5 tonne CO₂-eq.
en moins



CIRCULARITÉ DES MATELAS

Actif en Flandre depuis 2021, le système d'obligation de reprise garantie des matelas (REP) a été introduit en Wallonie et à Bruxelles en 2023.

Chez Veolia nous n'avons pas attendu que la législation évolue pour recycler les anciens matelas. Textiles, mousses de polyuréthane, latex ou ressorts... Chaque année, nous traitons jusqu'à 500 000 matelas, soit 50% des matelas jetés par les Belges. Cerise sur le gâteau, notre solution offre une boucle circulaire complète. Du parc à conteneurs à la valorisation des matières, nous sommes présents d'un bout à l'autre de la chaîne ! Une première en Belgique !

REUSE DE L'EAU

Dans un contexte où le stress hydrique est une préoccupation croissante, préserver les ressources en eau est au cœur des engagements de Veolia.

Parmi les solutions que nous proposons, la réutilisation des eaux usées traitées ou "reuse" est une excellente manière de lutter contre certains effets des sécheresses. Spécialisée dans les conceptions personnalisées en fonction de la qualité des eaux usées et de l'utilisation finale de l'eau, Veolia BeLux a ainsi permis de préserver 302 000 m³ d'eau douce en 2023. Comment ? En réutilisant les eaux usées traitées pour alimenter différents processus industriels, par exemple.



Indicateur :
Eau douce préservée

Performance
en 2023 :
302 000 m³

Objectif
pour 2024 :
340 000 m³

Préservation de la biodiversité



À travers ses activités, Veolia contribue à préserver la biodiversité en réduisant 3 des 5 pressions identifiées par l'IPBES : la surexploitation des ressources naturelles (dont l'eau), le changement climatique et les pollutions des milieux aquatiques, de l'air et des sols. Au-delà des missions menées chez nos clients, nous mettons également un point d'honneur à restaurer la faune et la flore sur nos propres sites. Notre démarche s'articule autour de plusieurs axes :

- L'identification des sites Veolia situés dans des zones à risque avec le développement d'outils permettant de réaliser des diagnostics sur la biodiversité de manière indépendante et transparente ;
- Le déploiement de plans d'action afin de limiter l'impact de notre activité sur la biodiversité ;
- Le développement de partenariats avec des acteurs de l'environnement pour protéger la faune et la flore ;
- La sensibilisation de nos parties prenantes (internes et externes) aux enjeux de la biodiversité sur nos sites.

COMMENT PARVENONS-NOUS À AMÉLIORER LA BIODIVERSITÉ SUR NOS SITES ?



Audits et plans d'action

Dans un premier temps, nous identifions les sites d'intérêt écologique ou qui présentent un risque en raison de leur proximité avec une réserve naturelle. Un audit détaillé est ensuite programmé pour chacun de ces sites, afin de définir les actions concrètes à mettre en place pour adapter nos espaces verts. Ces audits sont réalisés par les entreprises spécialisées Natagora et Limas.



Définition d'indicateurs de performance

Afin de mesurer nos efforts de manière précise, nous déterminons une situation zéro et une série d'indicateurs de performance qui serviront de repères pour calculer l'évolution de chaque plan d'action.



Outil de monitoring

Grâce à une plateforme informatique centralisée - en cours de développement avec notre partenaire Bee-O-Diversity, nous effectuons un suivi efficace de l'état d'avancement de nos plans d'action sur les sites répertoriés en Belgique et au Luxembourg.

2023 :
Où en sommes-nous ?

35 sites
d'exploitation
identifiés

7 sites audités
(dont les anciennes
décharges de
Montzen, Engis et
Huldenberg)

4 plans
d'action en cours
(Genk, Izegem,
Sombreffe et
Brugge)

1 plan d'action
en phase de
finalisation
(Montzen)

QUELLES SONT LES MESURES CONCRÈTES MISES EN PLACE ?

CHARTRE DE LA BIODIVERSITÉ

Rédigée en 2023 à l'attention des responsables de sites de Veolia BeLux, la "Charte de la biodiversité" est un engagement qui vise à préserver la qualité des espaces verts de Veolia en recourant aux bonnes pratiques.



ZÉRO PHYTO !

Pour limiter notre impact sur la biodiversité, nous avons choisi de déployer le "zéro phyto". Depuis 2023, aucun produit chimique nocif (produit phytosanitaire) n'est toléré dans les espaces verts des sites de Veolia BeLux.

RESTAURATION DE LA FAUNE ET LA FLORE

Gestion passive des prairies, plantation d'arbustes indigènes, cerclage des robiniers faux-acacia, maintien des boisements en développement libre... Pour la conservation de la vie sauvage, nous investissons dans de nombreuses initiatives en privilégiant la collaboration avec des organisations locales (comme Footstep) et des entrepreneurs de jardin formés à la biodiversité (formation Natagora).





“Protéger la biodiversité, c’est protéger le vivant ! En nous engageant en faveur de la biodiversité, non seulement nous préservons les espèces animales et végétales menacées, mais nous contribuons aussi à préserver la santé et la qualité de vie des générations futures.”

JOHAN DE WASCH
Responsable de site à Bruges,
Izegem et Ostende

SOUTIEN À LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Grâce à l’analyse du pollen et du nectar prélevés dans nos ruches de Sombreffe et de Steenbakkersdam (Beerse), nous effectuons un contrôle régulier de la qualité de notre environnement. En collaboration avec Bee-O-Diversity, nous collectons les données afin d’informer les parties prenantes de la présence de métaux lourds ou de pesticides interdits, par exemple.



**Indicateur :
Préservation de la
biodiversité sur les
sites d’intérêt
écologique**

Performance
en 2023 :
na

Objectif
pour 2024 :
3 sites



Clients

CLIENTS

Pour contribuer à la lutte contre le changement climatique, Veolia s'engage à développer des solutions qui aident ses clients à atteindre leurs propres objectifs en matière de durabilité. Des grandes villes aux petites entreprises, des hôpitaux aux industries lourdes, ces solutions permettent de réduire les émissions de carbone, améliorer l'efficacité énergétique, favoriser le recyclage et l'économie circulaire, et fournir une infrastructure de traitement durable des eaux usées.

Impact en 2023



*Le Net Promoter Score (NPS) se calcule en soustrayant le pourcentage de «détracteurs» (clients qui évaluent à 6 ou moins leur probabilité de recommander une entreprise, un produit ou un service à un ami ou à un collègue) du pourcentage de «promoteurs» (clients évaluant cette probabilité à 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10).

LA SATISFACTION DES CLIENTS AVANT TOUT

Au cœur de notre démarche, la satisfaction client joue un rôle central dans nos activités. Évaluée grâce à la méthodologie Net Promoter Score (NPS), elle constitue un élément clé des indicateurs de performance plurielle.

QU'EST-CE QUE LE NET PROMOTER SCORE ?

"Dans quelle mesure recommanderiez-vous notre entreprise à un ami ou un collègue?". Envoyé à un panel de clients, le questionnaire Net Promoter Score (NPS) fournit les données dont une entreprise a besoin pour comprendre rapidement ce que les clients pensent de son organisation et réagir adéquatement à toute opinion négative. De nombreuses entreprises utilisent le modèle NPS pour mesurer le taux de satisfaction de leurs clients et améliorer leurs résultats opérationnels. C'est le cas de Veolia, depuis 2020.



DES RÉSULTATS POSITIFS

En 2023, nous avons obtenu le résultat positif de 36*. Un score positif signifie que l'entreprise a plus de clients qui ont attribué une note de 9 ou 10 (promoteurs) que de clients qui ont attribué une note entre 0 et 6 (détracteurs). Ce résultat est d'autant plus encourageant que les personnes interrogées représentent plus de 87% de notre chiffre d'affaires. Notre objectif étant bien sûr de progresser, les commentaires reçus ont fait l'objet d'un plan d'action visant à améliorer la qualité de nos services et l'expérience globale du client.



En fournissant des services essentiels à la population, Veolia est chaque jour en contact avec les consommateurs. Qu'il s'agisse de collecter les déchets des habitants, de traiter les eaux usées des communes ou d'entretenir la climatisation d'un hôpital, leur satisfaction est pour nous tout aussi importante que celle de nos clients directs.

Messages reçus par nos équipes de collecte durant la "Week van het afvalteam" en Flandre.



Indicateur : Taux de satisfaction de nos clients (selon la méthodologie du Net Promoter Score étendu)

Performance en 2023 : score à 36 sur 87% du chiffre d'affaires couvert

Objectif pour 2024 : score à 40 sur 80% du chiffre d'affaires couvert

DÉCARBONER À LONG TERME GRÂCE À DES SERVICES INNOVANTS

Experte dans les domaines de la gestion de l'eau, des déchets et de l'énergie, Veolia aide les entreprises, les industries, les villes et les communes à réduire leur empreinte écologique. Ce sont nos clients qui nous poussent à innover ! Pour faciliter la décarbonisation, la dépollution et la régénération des ressources, nous sommes sans cesse à la recherche de nouvelles solutions qui garantissent les meilleurs résultats environnementaux et financiers sur le long terme.



DU CHOCOLAT BELGE PLUS DURABLE

Fournisseur breveté de la cour de Belgique, Neuhaus jouit d'une réputation prestigieuse dans le monde entier. Signataire de la charte Beyond Chocolate, l'entreprise s'est engagée à rendre le chocolat belge plus durable en privilégiant des ingrédients naturels et 100% traçables, ainsi que des emballages éco-responsables. Dans son usine belge, qui emploie l'équivalent de 500 personnes à temps plein, l'inventeur de la praline belge souhaitait également intensifier ses initiatives en matière de durabilité. C'est donc tout naturellement qu'il a fait appel à Veolia BelLux pour sa capacité à innover en combinant ses différents métiers.

Dans le domaine de la gestion des eaux, nos équipes ont ainsi mis en place un tout nouveau système de flottation à l'air dissous dans la station d'épuration des eaux usées. Ce système - développé en collaboration avec Veolia Water Technologies -, ainsi qu'un suivi efficace des installations a permis de réduire les consommations d'eau de 18%. Côté énergie, Veolia a collaboré étroitement avec les équipes de Neuhaus pour assurer la gestion technique générale des installations CVC (Chauffage, Ventilation, et Climatisation). Résultat ? Une économie d'énergie de 11,5%. Enfin, la manière dont les déchets sont gérés dans l'usine a, elle aussi, évolué. En recyclant les pièces et les moules utilisés pendant le processus de production du chocolat, nous permettons à Neuhaus d'améliorer encore sa trajectoire de décarbonation. Le tout avec un seul point de contact pour le client et une diminution des coûts d'exploitation...

EN ROUTE VERS LE ZÉRO DÉCHET CHEZ GSK !

Diminuer ses émissions de carbone grâce à une meilleure gestion de ses flux de déchets, tel était l'objectif du géant pharmaceutique spécialisé dans la production de vaccins, GSK. Dans le cadre du contrat de gestion globale des déchets conclu avec ce client, nous sommes engagés à réduire de 20% la quantité de déchets générés par ses sites de Wavre, Gembloux et Rixensart et à augmenter la circularité des déchets de 100%, d'ici 2030.

Pour ce faire, nos équipes-projets se sont mobilisées afin de rédiger un plan d'action efficace

Sur le modèle des 3 R "réduire - réutiliser - recycler", elles ont identifié des moyens d'économie et de réduction des déchets sur site. Cartographie des déchets, amélioration du tri des déchets à la source, optimisation de la fraction de déchets résiduels... En plus d'une feuille de route ambitieuse, nous fournirons chaque année à notre client des propositions chiffrées d'amélioration.

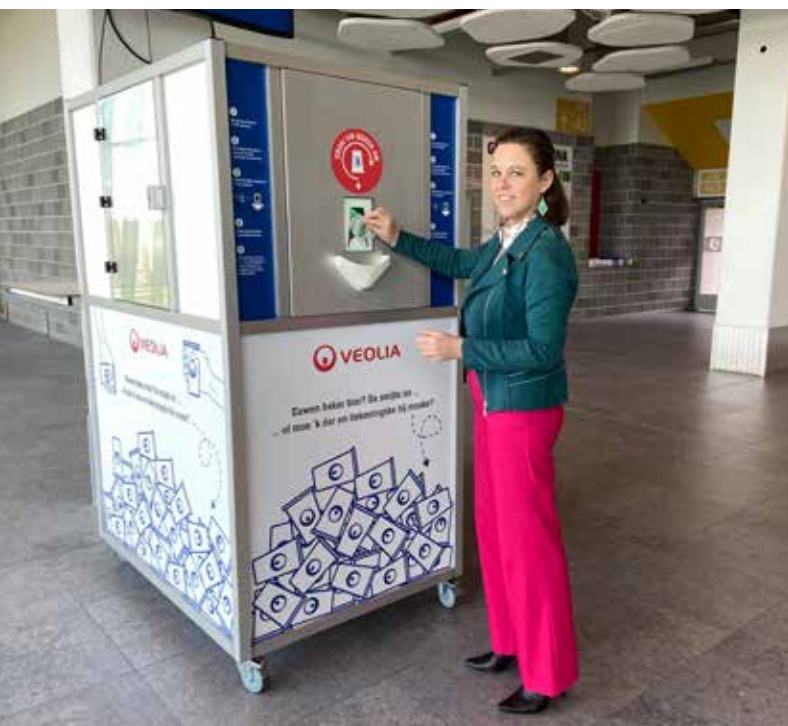


MOINS DE PLASTIQUE AU PLANET GROUP ARENA

Qui a dit que loisir ne pouvait pas rimer avec durabilité ? Pour répondre à la stratégie de durabilité du KAA Gent, Veolia BeLux et ses partenaires ont lancé la Smartcup, un gobelet réutilisable doté d'une puce électronique.

Il faut dire que lorsqu'il s'agit du Planet Group Arena, l'expertise de Veolia n'est plus à démontrer. Actives aux quatre coins du stade pour assurer la gestion des déchets, mais aussi la supervision technique des systèmes d'éclairage, de chauffage ou de ventilation, nos équipes agissent en tant que véritable partenaire du KAA Gent.

Désireuses de promouvoir une solution qui favorise une utilisation plus raisonnée du plastique, elles ont collaboré avec Goodless qui a développé la Smartcup en avril 2023. Ce gobelet, utilisable une trentaine de fois, facilite le réemploi et l'économie de plastique, tout en offrant un remboursement de la consigne de manière numérique et entièrement personnalisée.



PRODUCTION D'ÉNERGIE VERTE POUR ARCELORMITTAL

En tant que producteur d'acier, réduire ses émissions de carbone à zéro d'ici 2050 est un objectif ambitieux pour ArcelorMittal. Afin de parvenir à produire de l'acier sans carbone, l'entreprise sidérurgique n'hésite donc pas à innover. Sur son site de Gand, elle a ainsi mis en place un projet pilote, appelé Steelanol, qui convertit les gaz industriels captés au cours du cycle de fabrication de l'acier en bioéthanol. Une première en Europe !



Dans le cadre de ce projet, Veolia BeLux s'est vu attribuer le contrat DBFMO (Conception, Construction, Financement, Maintenance et Exploitation) de la centrale thermique pour une période de 10 ans. Cette centrale se compose d'une unité de cogénération biogaz/gaz naturel combinés, ainsi que de deux chaudières à vapeur, qui permettront de fournir l'eau chaude et la vapeur vertes nécessaires au processus de distillation de Steelanol. Une opération clé puisqu'avec une capacité de production de 80 millions de litres d'éthanol, Steelanol a le potentiel de réduire de 150 000 tonnes les émissions annuelles de carbone d'ArcelorMittal.



TRANSFORMER LES DÉCHETS ORGANIQUES EN ÉNERGIE

Élargir la stratégie de développement durable de ses clients industriels est une des missions de Veolia. L'installation d'une usine de biométhanisation qui convertit les déchets organiques en chaleur et en électricité sur le site de DP World Anvers en est un bon exemple. Appelée Upgrade Bio Energy, cette usine traite 60 000 tonnes de déchets par an et fournit une électricité 100% verte à DP World Anvers.

Veolia BeLux est en charge de la pérennité des deux unités de cogénération capables de produire 20 millions de kWh d'énergie verte par an, soit l'équivalent de la consommation de 6000 familles. En plus de l'électricité fournie à DP World Anvers, la chaleur issue des moteurs du système de cogénération est récupérée et employée sur place. Le digestat provenant du processus de dégradation des matières organiques est, quant à lui, utilisé comme composant dans la production d'engrais de haute qualité.





Salariés

SALARIÉS

Nous ne pouvons pas atteindre notre objectif de transformation écologique sans notre personnel, et nous en sommes conscients. C'est la raison pour laquelle nous voulons que nos 4200 collègues évoluent dans le meilleur environnement de travail possible. Nous mettons l'accent sur le développement des compétences et des parcours, l'importance de la santé, de la sécurité et du bien-être, ainsi que sur la reconnaissance de nos collaborateurs dans le respect de leur diversité.

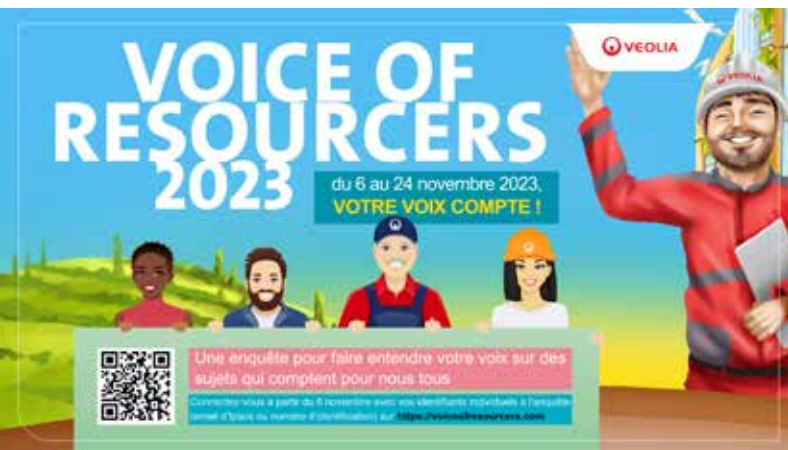
Accompagner le développement et l'engagement

Dans un monde en pleine évolution, la performance à long terme des entreprises repose sur leur capacité à être utile à toutes leurs parties prenantes. Les collaborateurs en font partie.

“Veolia est une entreprise qui place l'humain au centre et ce n'est pas un slogan. Dans un contexte où la relation aux entreprises connaît elle-même une évolution sociétale, l'attractivité de Veolia en tant qu'employeur s'explique par son projet collectif en faveur de la transformation écologique, ses valeurs et une forme de bienveillance dans le management. C'est d'ailleurs cohérent avec la notion de durabilité : la durabilité du lien, de nos actions et de nos impacts.”

MARIE KOKOT,
Chief Human Resources Officer





85% DE COLLABORATEURS ENGAGÉS!

"Voice of Resourcers" est une enquête interne menée auprès des employés de Veolia en association avec Ipsos, le troisième plus grand groupe mondial des études par enquêtes. À cette occasion, les collaborateurs ont la possibilité de s'exprimer anonymement sur la manière dont ils se sentent engagés dans leur travail. Lors de l'édition 2023, Veolia BeLux a obtenu un taux de 85%. Ce chiffre est d'autant plus remarquable que nous avons augmenté notre taux de participation de 47% à 84%!

SENSIBILISATION AUX DÉFIS ENVIRONNEMENTAUX AVEC PULSE OF NATURE

La conviction d'apporter une plus-value à la société est une chose. Le faire savoir en est une autre. Pour encourager les citoyens, entreprises et acteurs publics belges à rejoindre la transformation écologique, Veolia BeLux a lancé la campagne de communication "Pulse of Nature", en septembre 2023. Le concept ? Une plateforme en ligne qui permet de visualiser, en temps réel, une dizaine de défis environnementaux prioritaires partout dans le pays. L'occasion de faire connaître nos solutions pour relever ces défis et de partager avec le plus grand nombre l'engagement de nos collaborateurs au profit de la planète.



* Enquête d'engagement annuelle réalisée par Ipsos auprès des collaborateurs du Groupe Veolia.

FORMATION ET EMPLOYABILITÉ

Investir dans le développement des compétences et des parcours est essentiel pour que nos collègues puissent donner le meilleur d'eux-mêmes et s'accomplir professionnellement, aujourd'hui et demain. À travers nos programmes de formation et de développement des talents, nous favorisons l'apprentissage continu et la création d'une communauté soudée qui forme l'ADN de Veolia.



COMMENT ACCOMPAGNER NOS NOUVEAUX COLLÈGUES ?

Suite au rapprochement des activités de Veolia BeLux et de Suez Belgique en 2022, nous avons créé de l'emploi - environ une centaine de postes - et continué de rechercher des candidats. Il n'en fallait pas plus à nos équipes pour remettre à jour notre programme d'onboarding. En 2023, toutes les initiatives en matière d'accompagnement des nouveaux collaborateurs ont été recensées au sein de l'organisation afin de définir un tronc commun et mettre en place un processus standardisé. L'objectif ? Offrir à tous les nouveaux collègues un accueil professionnel, instructif et chaleureux.



L'ENVIE D'APPRENDRE AVEC LA VEOLIA ACADEMY

"Une académie à l'écoute des besoins de chacun.e", tel pourrait être le credo de la Veolia Academy. Composée d'une quinzaine de collaborateurs passionnés, l'académie de Veolia BeLux organise des formations pour tout le personnel de l'entreprise, tant les employés que les ouvriers. Sa mission ? Proposer des contenus pertinents, adaptés à chaque public et avec le bon timing. En 2023, la Veolia Academy a dispensé 70 000 heures de formation, essentiellement durant les heures de travail et sur site. Parmi les sujets les plus récurrents : la sécurité bien sûr, mais également toutes les formations nécessaires pour prolonger les certificats et brevets indispensables à l'exercice de nos différents métiers, comme le renouvellement du certificat d'Aptitude Professionnelle des chauffeurs de catégorie C/CE, une formation obligatoire donnée en interne par nos formateurs accrédités.

PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

On les appelle "Omega", "Move" ou "Traineeship Go !" et ils ont également leur équivalent à l'international, au niveau du Groupe. Nos programmes de développement des talents visent à aider nos collaborateurs à grandir en compétences et à développer leur réseau. En 2023, 64 collègues ont participé à ces initiatives ciblant des candidats de tout âge et dans tous les départements. Au travers du programme "Traineeship Go !", par exemple, 18 jeunes diplômés ont eu la possibilité d'explorer nos différents métiers de l'environnement en s'essayant à plusieurs fonctions au sein de Veolia pendant une période d'un an.

Santé, sécurité et bien-être

Chez Veolia, la santé, la sécurité et le bien-être sont des priorités permanentes et non négociables. Nous considérons qu'il relève de la responsabilité de chacun.e de renforcer la sécurité des collaborateurs en ayant toujours comme objectif le "Zéro Accident".



VERS LA VIGILANCE PARTAGÉE

“Notre but est que chaque collègue rentre sain.e et sauf.ve à la maison. Cela implique de concevoir la sécurité sous un mode proactif, où chaque individu contribue à une forme de vigilance partagée. Concrètement, il s’agit de trouver le moyen de prévenir les risques, plutôt que de se concentrer sur les dangers quand le mal est potentiellement déjà fait. Pour y arriver, nous nous efforçons de promouvoir une culture basée sur l’anticipation et la protection mutuelle entre collègues.”

SABINE CARNOY-VOISIN,
Directrice transformation, durabilité et HSSEQ



COMMENT RENFORCER LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS ?

CHASSE AUX HIPO

Lors de la semaine internationale de la sécurité qui se déroule chaque année en septembre, nous avons lancé la chasse aux HiPo. Qu'est-ce qu'un HiPo ? C'est un incident de gravité mineure qui, dans d'autres circonstances, aurait pu être très grave, voire mortel. Au total, 115 HiPo ont été signalés et analysés en profondeur avant d'être relayés au sein de l'organisation.

ACTIVE RISK STRATEGY

Afin de déployer une culture de la sécurité proactive, où les collaborateurs sont attentifs à leur sécurité et à celle des autres, nous avons mis en place un outil de management à 3 niveaux qui vise à responsabiliser les équipes et à renforcer la capacité de chacun.e à arrêter une tâche s'il ou elle perçoit un risque.

SAFETY ROUTINE

Comment progresser en matière de sécurité sans outils participatifs dignes de ce nom ? En 2023, 25 équipes ont systématisé la Safety routine, une courte réunion hebdomadaire entre les chefs d'équipe et leurs collègues. Le but ? Faciliter l'identification et la résolution des situations dangereuses rencontrées dans le cadre de leurs activités et anticiper le travail.

CONSTRUCTION DE ZONES DE FORMATION IN SITU

Pour apprendre à manipuler des conteneurs en toute sécurité, quoi de mieux que de se tester en situation réelle ? C'est l'objectif des nouvelles zones de formation in situ mises à disposition par Veolia pour ses collaborateurs en apprentissage.



12 RÈGLES QUI SAUVENT

Dans l'objectif d'atteindre le "Zéro Accident", Veolia a défini les 12 règles qui sauvent. Ces règles, simples à retenir, sont la dernière barrière pour éviter un accident grave. Elles s'articulent autour des standards de management des activités telles que le travail en hauteur ou la gestion du trafic.



Indicateur : Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt

Performance en 2023 : **9,1**

Objectif pour 2024 : **8,2**

DÉVELOPPER LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS



So'Well

SEMAINE SO'WELL

En plus de la sécurité, nous accordons une grande importance au bien-être de nos collaborateurs. Dès 2021, le Groupe avait déjà mis en place un dispositif d'accompagnement des entités afin d'améliorer la qualité de vie au travail et renforcer la cohésion. Cette démarche, baptisée So'Well, vise à intégrer la santé et le bien-être dans la vie quotidienne des collaborateurs. Lors de la semaine So'Well du mois de juin 2023, les collègues de Veolia BeLux ont ainsi pu profiter de moments de convivialité dans le cadre de différents événements couvrant l'ensemble des dimensions du bien-être (sociale, mentale, physique).





Responsabilité



Solidarité



Sens du client



Innovation



Respect

Nos 5 valeurs

LES 20 COMPORTEMENTS DU BON MANAGER

Ils traduisent nos 5 valeurs en 20 comportements concrets, tangibles et observables que tout manager doit pouvoir adopter. Nés des ateliers et discussions entre 1200 managers du Groupe, les "management behaviors@Veolia" proposent un standard de comportement attendu par Veolia pour encadrer les équipes. Un exemple ? "Veiller les uns sur les autres et pouvoir donner/demander un coup de main si nécessaire" ou "encourager le développement des personnes, reconnaître les réussites et fournir des commentaires constructifs". Cet outil, créé fin 2023, est déployé dans toute l'organisation, au travers d'ateliers, en 2024.

PARTAGE ET RENCONTRES

Suite aux résultats de l'enquête interne "Voice of Resources 2022", la direction et le top management ont effectué 47 visites sur les sites de Veolia BeLux. L'enjeu ? Aller à la rencontre des collaborateurs et partager un instant avec eux autour de la raison d'être du Groupe Veolia. En effet, suite à l'intégration des activités de Veolia BeLux avec celles de Suez Belgique, la convergence des cultures ne peut se faire que si chacun.e se sent bien dans le nouveau projet mis en place. C'était l'un des principaux messages portés par ces rencontres qui se sont déroulées de février 2023 à avril 2024.

chiffres 2023

3674 situations dangereuses identifiées par nos équipes en 2023

90% des collaborateurs estiment que la santé et la sécurité sont considérées comme importantes dans leur équipe

66 sites ont participé à la semaine So'Well rassemblant ainsi 3178 collaborateurs !



"Suite à ses efforts en matière de pratiques RH durant l'année 2023, Veolia Belux a reçu la certification Top Employer 2024. Cette reconnaissance démontre notre volonté de mettre les collaborateurs au centre de tous nos services et de tous nos processus."

KOBE VAN DE WEGHE,
Head of People

Inclusion et diversité

Chez Veolia, nous sommes fiers de la diversité de nos équipes, car elle est source d'innovation et de progrès. Nous savons toutefois qu'à elle seule, la diversité ne suffit pas à garantir l'inclusion. C'est la raison pour laquelle nous luttons contre toute forme de discrimination. Nous voulons que chaque collaborateur ou collaboratrice puisse s'épanouir dans notre organisation. Notre ambition ? Rendre notre entreprise plus performante et plus utile aux communautés dans lesquelles elle évolue.



INTERVIEW D'ANNE-SOPHIE PIERRE

“Nous devons passer par une phase volontariste...”

ANNE-SOPHIE PIERRE



La responsabilité sociale des entreprises est la colonne vertébrale de son parcours professionnel. Aujourd'hui, Anne-Sophie Pierre est la première Diversity Manager à temps plein chez Veolia BeLux. Sa vision ? Aborder la diversité non pas comme une somme de différences, mais comme un cheminement vers la reconnaissance de chaque collaborateur ou collaboratrice dans sa singularité. C'est également la ligne directrice de Dive'in, le projet d'entreprise dédié à la diversité et à l'inclusion chez Veolia BeLux.

C'est quoi Dive'in ?

"Le projet Dive'in a vu le jour suite aux démarches entreprises par Veolia pour obtenir le label diversité d'Actiris en Région de Bruxelles-Capitale. Progressivement, cette initiative s'est transformée en un projet d'entreprise à part entière, avec un plan d'action, et surtout la volonté de déployer une véritable culture de la diversité et de l'inclusion au sein de l'entreprise."

Concrètement, en 2023 ?

"En 2023, nous avons mis en place un groupe de projet paritaire avec des collaborateurs issus de divers horizons et des représentants des travailleurs qui ont travaillé main dans la main. Nous nous sommes fixés plusieurs objectifs comme celui de veiller à ce que l'ensemble de la ligne hiérarchique soit formé au management inclusif et à ce que tout le personnel puisse être sensibilisé à ce sujet. Pour cela, nous avons identifié et nommé 50 ambassadeurs et ambassadrices volontaires au sein de Veolia BeLux."

Et pour la suite ?

"À présent que les bases sont jetées, il s'agit de se mettre d'accord sur les priorités. Rajeunissement de la pyramide des âges, féminisation, insertion et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, identité et orientation sexuelle, diversité sociale et culturelle... Les défis sont nombreux. Pour que chacun.e ait la possibilité d'être accepté.e dans sa différence, nous devons passer par une phase volontariste. Je pense aux travailleurs en fin de carrière exerçant un métier pénible, par exemple, ou aux jeunes qui débutent... L'inclusion, c'est être capable de les entendre et de les aider à évoluer dans leur carrière."

Chiffres Veolia BeLux



UNE FÉMINISATION CONSTANTE

“Notre secteur est souvent perçu comme étant typiquement masculin. On observe cependant un changement, notamment grâce aux nouvelles technologies.”

PHILIPPE TYCHON,
Chief Operating Officer



TECHNICIENNES ET FIÈRES DE L'ÊTRE !

Vous les croiserez peut-être dans les couloirs de l'hôpital Saint-Luc ou des Musées royaux des Beaux-Arts... En 2023, elles étaient près d'une trentaine de techniciennes à travailler sur les chantiers bruxellois de Veolia après avoir suivi notre programme Electro-Girls. "Electro-Girls" est un projet mené par Veolia, en partenariat avec Bruxelles Formation et Interface 3, pour la formation et le recrutement de femmes dans des métiers opérationnels. Après plusieurs mois de formation et d'apprentissage sur le terrain, les jeunes stagiaires sont engagées en CDI chez Veolia en tant qu'électriciennes industrielles. Un programme qui atteste de notre volonté d'ouvrir les portes de notre entreprise et d'accueillir plus de femmes dans les métiers techniques. Nous souhaitons dupliquer cette initiative dans d'autres régions et pour d'autres profils.



YES WEDO WEEK

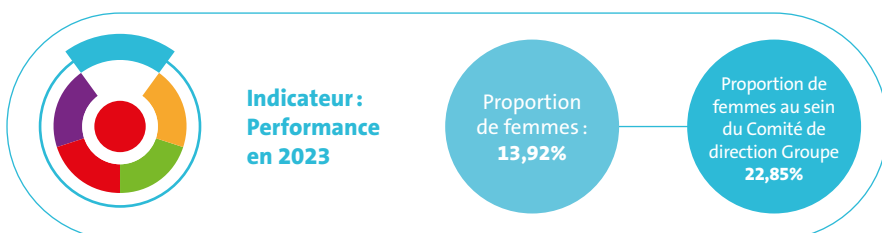
Qui a dit que les métiers industriels ou techniques étaient des métiers d'hommes ? Lancé en 2016, WEDO est un réseau international propre à Veolia qui rassemble celles et ceux qui souhaitent participer à la promotion de la mixité au sein du Groupe. Durant la semaine du 8 mars (date de la Journée internationale des droits des femmes), WEDO organise la "Yes WEDO Week", une semaine consacrée à l'égalité professionnelle dans l'entreprise.

En 2023, Veolia BeLux a embauché deux fois plus de femmes qu'en 2022. Si elles sont encore trop peu représentées, ce résultat montre que les mentalités évoluent !



“Travailler en tant que technicienne chez Veolia représente pour moi l'opportunité de contribuer à des projets durables et novateurs, tout en démontrant le rôle essentiel des femmes dans l'entreprise.”

NAJOUA EL BEKRI,
Technicienne
sur le site de Orange
à Bruxelles



A photograph of a family of three playing in a water fountain. A young boy on the left is holding the hand of a small girl in the center, who is being held by another young boy on the right. They are all smiling and enjoying the water. The fountain has several jets of water spraying upwards, creating a misty atmosphere. The background is a lush green park with trees. The image is framed by a large orange semi-circle on the right side.

Société

SOCIÉTÉ

Être une entreprise responsable, c'est agir d'une manière qui profite non seulement à nos intérêts commerciaux, mais aussi à la société dans son ensemble. En créant de l'emploi, en favorisant le développement d'une culture éthique dans l'entreprise ou en participant à des projets caritatifs, nous contribuons à créer de la valeur sociétale et à rendre le monde plus durable.

CRÉATION D'EMPLOIS

Veolia évalue et mesure son empreinte socio-économique sur base du modèle LOCAL FOOTPRINT®, développé par Utopies. Cela nous permet de comprendre notre impact au-delà de nos activités directes dans chacune des régions où nous opérons.

| | Emplois soutenus en 2023 | PIB généré en 2023 |
|-------------------|--------------------------|--------------------|
| Belgique | 22 445 | 2588 M€ |
| Luxembourg | 2611 | 346 M€ |

Retrouvez l'empreinte socio-économique du Groupe Veolia à différentes échelles <https://empreinte-socio-eco.veolia.com/>



ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

Au même titre que le développement durable et la sécurité, l'éthique est un des trois "non négociables" de Veolia. Comme c'est le cas pour toutes les entités du Groupe, Veolia BeLux veille au strict respect des lois et des traités internationaux garantissant les droits humains et sociaux de chacun.e, que ce soit au sein de l'entreprise ou auprès de ses parties prenantes.

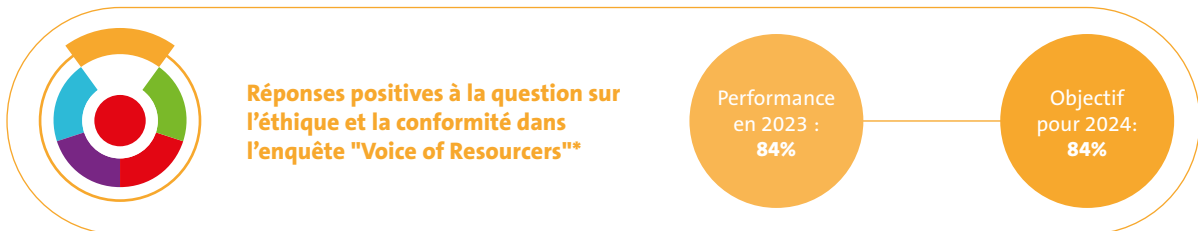
“Nous travaillons avec 21 clés qui guident les salariés de Veolia à adopter un comportement en accord avec nos valeurs et nos principes fondamentaux. Tout collaborateur.trice ou tiers qui suspecterait le non-respect de ces règles de conduite a la possibilité de saisir le Comité d'éthique, un organe indépendant qui garantit la totale confidentialité des informations reçues.”

FARID ATTAR
Compliance Manager

Sur le 51 Business Units du Groupe, Veolia BeLux se situe **dans le top 15** en matière d'auto-évaluation de conformité. L'auto-évaluation est un processus interne au Groupe qui permet de vérifier que nous respectons les règles en matière d'éthique et de conformité.

5 OUTILS

- 1 Le guide éthique** est un repère pour tous les collaborateurs de Veolia. Disponible sur les sites internet et intranet de l'entreprise, il expose les valeurs, ainsi que les règles de conduite et d'action du Groupe.
- 2 Le système d'alerte éthique** de Veolia est ouvert aux salariés et aux tiers. Accessible via une plateforme web ou par téléphone, il permet de faire part de toute préoccupation éventuelle concernant l'éthique chez Veolia.
- 3 La formation en ligne** sur les droits de l'homme (module d'e-learning) a pour ambition de sensibiliser les collaborateurs du Groupe sur les enjeux liés aux droits humains.
- 4 La cartographie des risques** a pour but d'évaluer les impacts directs que les activités de Veolia peuvent avoir sur des tiers, y compris les salariés. Pour chaque risque identifié, des mesures sont formulées afin de réduire les risques à un niveau acceptable.
- 5 Les webinaires** de Veolia BeLux visent à faciliter la compréhension des questions d'éthique et à identifier les bons comportements à travers des jeux de rôle et mises en situation diverses.



* Enquête d'engagement annuelle réalisée par Ipsos auprès des collaborateurs du Groupe Veolia.

BÉNÉVOLAT ET ÉVÉNEMENTS SPORTIFS

Nous nous efforçons d'avoir un impact positif dans le tissu social auquel nous appartenons, c'est pourquoi le soutien aux communautés locales par le biais de nos actions caritatives figure parmi nos priorités.



En mai 2023, nos collègues sportifs étaient au rendez-vous pour soutenir La Ligue Braille à l'occasion des 20 km de Bruxelles.



En juin, les bénévoles de Veolia se sont mobilisés au profit de l'asbl Hobo, un centre de jour qui aide les sans-abri à Bruxelles et qui accompagne chaque année environ 1500 personnes en difficulté.

En novembre, une quinzaine de volontaires ont participé à la construction du nouveau local d'accueil de Cultureghem, une association socio-culturelle qui contribue à réinventer le vivre ensemble à Bruxelles.



Concert de Noël à Anvers, don pour Viva for life en Wallonie ou de Warmste Week en Flandre, soutien à l'asbl Psytoyens... Toute l'année, notre comité dédié au sponsoring et au mécénat apporte son aide à diverses associations ou événements caritatifs.

En collaboration avec Octopusplan, nos bénévoles sont allés jusqu'à sensibiliser les enfants à la sécurité routière, dans les écoles.

Actionnaires

ACTIONNAIRES

Aujourd'hui, les investisseurs ne se contentent plus du seul rendement financier. Ils veulent qu'une entreprise crée de la valeur sociale, en tenant compte du risque climatique et en trouvant des moyens de se développer de manière durable. Pour faire de Veolia une entreprise durable et prospère dans un monde viable, nous entendons concilier protection de l'environnement, progrès humain et performance économique et financière.

NOS SALARIÉS: 1^{ER} ACTIONNAIRE DU GROUPE

À l'automne 2023, **190 000** collaborateurs de Veolia dans **49** pays ont eu l'opportunité d'investir dans l'entreprise via Sequoia 2023, l'opération d'actionnariat salarié qui s'est clôturée par un large succès.

Plus de **79 000** collaborateurs ont choisi de participer, soit un taux de souscription proche de **42%**.

Les salariés de Veolia représentent aujourd'hui plus de **7,5%** du capital de l'entreprise et en sont ensemble le premier actionnaire.

Cela illustre la confiance des collaborateurs dans l'entreprise, avec **222 millions d'euros** investis dans le monde.

ACCROÎTRE NOTRE PROSPÉRITÉ ET NOS RÉSULTATS DANS LA DURÉE

RÉSULTATS VEOLIA BELUX 2023

Chiffre d'affaires : **952 millions d'€**

Répartition du chiffre d'affaires par activité :



EBITDA :

126,7 millions d'€

Investissement (Capex) :

58,5 millions d'€

Resourcing the world

Veolia Belgium & Luxembourg
Bd Poincaré 78/79, 1060 Bruxelles
www.veolia.be

