

**PLAN DE VIGILANCE
2019**



SOMMAIRE

	INTRODUCTION	3			
1	GOVERNANCE	4			
	1.1 Ressources allouées au plan de vigilance	4			
	1.2 Pilotage du plan	4			
	1.3 Ligne d'alerte	4			
2	MÉTHODOLOGIE	5			
	2.1 Démarche	5			
	2.2 Cartographie des risques	5			
	2.3 Indicateurs	5			
3	RÉSULTATS DE LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES	6			
	3.1 Droits de l'homme	6			
	3.2 Santé-sécurité	7			
	3.3 Atteintes graves à l'environnement	8			
	3.4 Fournisseurs et sous-traitants de rang 1	9			
4	ÉVALUATION	10			
	4.1 Mobilisation des lignes de maîtrise	10			
	4.2 Dialogue avec les filiales	10			
	4.3 Fournisseurs et sous-traitants de rang 1	10			
5	ACTIONS	11			
	5.1 Activité du Comité des droits de l'homme et de vigilance	11			
	5.2 Droits humains au travail	11			
	5.1.1 Enjeux prioritaires	11			
	5.1.2 Mise en œuvre	12			
	5.3 Actions portant sur les risques environnementaux graves	15			
	5.4 Actions santé-sécurité	16			
	5.4.1 Initiatives ressources humaines	16			
	5.4.2 Semaine internationale de la santé-sécurité Groupe	16			
	5.4.3 Management des activités à risque élevé	16			
	5.4.4 Référentiel de management de la santé-sécurité au travail	16			
	5.4.5 Visite des sites par les dirigeants du Groupe	17			
	5.4.6 Intégration opérationnelle	17			
	5.5 Actions à destination de nos fournisseurs et sous-traitants de rang 1	17			
	5.6 Parties prenantes associées	18			
	5.7 Contributions externes	18			
	5.8 Actions de suivi des entités opérationnelles	18			
6	INDICATEURS DE SUIVI	19			
	6.1 Ressources humaines	19			
	6.1.1 Part des salariés couverts par une instance de dialogue social	19			
	6.1.2 Typologie des accords signés (% de répartition entre les catégories)	19			
	6.1.3 Taux d'employés ayant reçu au moins une formation santé-sécurité dans l'année	19			
	6.1.4 Taux de fréquence des accidents du travail	20			
	6.2 Environnement	20			
	6.2.1 Taux de déploiement du SME	20			
	6.2.2 Systèmes de management complémentaires	20			
	6.3 Fournisseurs et sous-traitants de rang 1	21			
	6.3.1 Pourcentage des fournisseurs stratégiques évalués	21			
	6.3.2 Clause développement durable dans les contrats de fournitures et de prestations	21			
	6.4 Droits de l'homme et libertés fondamentales	21			
	6.5 Ligne d'alerte	21			
7	SYNTHÈSE D'ACTIVITÉ DE L'EXERCICE ÉCOULÉ	22			

Introduction

Ce document présente le plan de vigilance (le Plan) de Veolia en application de la loi n° 2017-399 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre. Ce plan repose notamment sur des « mesures de vigilance raisonnable propres à identifier les risques et prévenir les atteintes graves envers les droits humains et libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement ».

Au titre de cette loi, le Plan doit notamment comporter les éléments suivants :

- une cartographie des risques ;
- une évaluation des filiales, fournisseurs et des sous-traitants ;
- un dispositif d'alerte ;
- des plans d'action ;
- un dispositif de suivi et d'évaluation.

Il convient de noter que la structure du présent plan ne suit pas nécessairement à l'identique la liste des éléments indiqués ci-dessus. Il s'agit d'un choix délibéré qui reflète l'appropriation par Veolia des exigences nées de la loi sur le devoir de vigilance.

Par ailleurs, le Plan s'applique à l'ensemble du périmètre du Groupe.



1 Gouvernance

Cette section détaille l'architecture de la gouvernance mise en œuvre par Veolia afin de répondre aux exigences de la loi : moyens alloués pour l'élaboration du Plan, modalités de son suivi et, enfin, caractéristiques essentielles du mécanisme d'alerte.

1.1 RESSOURCES ALLOUÉES AU PLAN DE VIGILANCE

Les individus et fonctions suivants contribuent au pilotage et à la mise en œuvre du Plan :

- Secrétaire général du Groupe
- Directions fonctionnelles :
 - achats
 - affaires publiques
 - conformité
 - développement durable
 - juridique
 - ressources humaines
 - risques
 - soutien aux métiers et de la performance
- Responsable des droits de l'homme rattaché à la direction conformité
- Réseau des directeurs et correspondants conformité
- Réseau des directeurs et correspondants développement durable
- Représentants des zones opérationnelles

Le responsable des droits de l'homme a pour rôle d'animer et coordonner la démarche devoir de vigilance pour l'ensemble du groupe Veolia.

1.2 PILOTAGE DU PLAN

Le comité des droits de l'homme et vigilance (le Comité) est l'organe essentiel de pilotage du Plan. Notamment constitué des individus et fonctions listés ci-dessus, il forme la pierre angulaire du dispositif de suivi et d'évaluation tel que requis par la loi sur le devoir de vigilance. Le Comité se prononce notamment sur :

- la sélection d'indicateurs de suivi, leur performance et leur pertinence ;
- la nature et l'exhaustivité des publications relatives au devoir de vigilance ;
- la validité des conclusions de la cartographie des risques dédiée mise en œuvre ;
- les résultats des plans d'action : niveau de progression, pertinence, effectivité... ;
- les suites données aux alertes entrant dans le champ d'application de la loi sur le devoir de vigilance signalées via le dispositif dédié ;
- toute mesure/question ad hoc relative au devoir de vigilance.

1.3 LIGNE D'ALERTE

Conformément aux exigences de la loi, Veolia Environnement a mis en œuvre un dispositif d'alerte permettant d'assurer le signalement de situations relevant notamment du devoir de vigilance. Cette plateforme numérique offre aux auteurs de signalements la possibilité de demeurer anonymes s'ils le désirent, même si cette modalité n'est pas recommandée car ne permettant pas de garantir le meilleur traitement possible des signalements reçus.

La responsabilité de ce mécanisme a été confiée au Comité d'éthique du Groupe. À réception d'un signalement relevant de la loi sur le devoir de vigilance, le Comité d'éthique le transfère à la direction de la conformité pour traitement. À l'issue de ses investigations menées dans le cadre de la plateforme Whispli, la direction de la conformité fait retour de ses conclusions au Comité d'éthique qui procède alors à la clôture du signalement, puis à son archivage après en avoir informé son auteur(e).

Au titre de l'application de la loi sur le devoir de vigilance, tout tiers peut saisir le comité d'éthique par le biais du mécanisme décrit ci-dessus. Le lien à utiliser est le suivant :

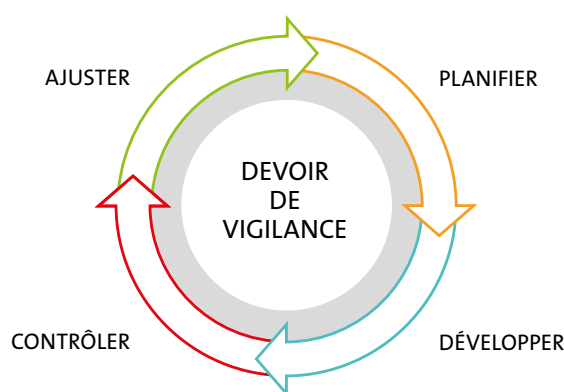
<https://veolia.whispli.com/fr/tiers-ethique>

2 Méthodologie

Dans le cadre du développement du Plan, il est apparu important de préciser l'approche méthodologique appliquée car cette dernière détermine la teneur de la réponse apportée par Veolia aux exigences de la loi.

2.1 DÉMARCHE

La préoccupation de suivi et d'évaluation promue par la loi sur le devoir de vigilance s'inscrit dans une démarche de progrès continu. Cette dernière s'appuie sur l'approche Planifier-Développer-Contrôler-Ajuster (PDCA) qui peut être représentée schématiquement de la manière suivante :



2.2 CARTOGRAPHIE DES RISQUES

L'analyse des risques constitue une étape essentielle de l'élaboration du Plan. Ses résultats influencent en effet de façon décisive la politique et les actions déployées afin de satisfaire aux exigences de la loi sur le devoir de vigilance.

Il convient de souligner qu'à la différence des cartographies standards généralement centrées sur les organisations qui les commanditent, l'examen des risques réalisé dans le cadre du devoir de vigilance se veut résolument tourné vers l'extérieur, à savoir les impacts directs que les activités des entreprises peuvent avoir sur les tiers⁽¹⁾.

La cartographie des risques de Veolia repose sur une méthodologie propre développée par la direction des risques du Groupe. Cette approche est adaptée le cas échéant pour tenir compte des spécificités de chacune des thématiques qui entrent dans le champ de la loi : droits de l'homme et libertés fondamentales, santé-sécurité, atteintes à l'environnement et chaîne d'approvisionnement.

Les principales méthodes employées afin de mener à bien la cartographie des risques sont les suivantes :

- groupes de travail mobilisant des directions fonctionnelles ;
- recours à des questionnaires afin de favoriser les remontées d'information permettant d'enrichir l'analyse et les réflexions déployées lors de l'évaluation des risques ;
- échanges siège/opérations dans un but de cohérence et d'enrichissement des résultats du processus de cartographie.

Dans un souci de lisibilité, une présentation séparée des conclusions de la cartographie pour chacune des thématiques de la loi sur le devoir de vigilance est apparue plus pertinente (cf. partie 3 – Résultats de la cartographie des risques).

2.3 INDICATEURS

Le recours à des indicateurs de suivi contribue à l'effectivité de la loi sur le devoir de vigilance en ce qu'ils permettent de guider :

- le déploiement des actions engagées ainsi que l'évaluation de leur efficacité ;
- la réflexion quant à l'application de la loi par Veolia.

Leurs performances sont présentées à la partie 6 – Indicateurs de suivi.

(1) Y compris les salariés des sociétés concernées par l'application du devoir de vigilance.

3 Résultats de la cartographie des risques

En phase avec la méthodologie développée à la section 2.2, les conclusions de la cartographie ont été rassemblées dans quatre sections distinctes correspondant aux enjeux portés par la loi sur le devoir de vigilance.

Une présentation sous forme de tableaux a été privilégiée, le recours à une matrice de matérialité n'apparaissant pas comme nécessairement l'approche la plus pertinente pour permettre d'appréhender au mieux les enjeux liés aux risques identifiés lors de l'étape de cartographie. De même, un découpage par thème a semblé plus judicieux afin de favoriser une meilleure lisibilité par les parties prenantes du Groupe des risques induits par les activités de Veolia eu égard au devoir de vigilance.

Les tableaux de synthèse sont structurés de la manière suivante :

- Catégorie de risque : intitulé générique du risque identifié ;
- Exemple(s) : illustration(s) de la matérialisation du risque ;
- Cause(s) possible(s) : facteur(s) pouvant être à l'origine du risque ;
- Conséquence(s) possible(s) : impact(s) potentiel(s) en cas de survenue d'un incident.

Il convient de noter que les tableaux ci-après présentent les principaux risques liés aux thématiques du devoir de vigilance. Ils ne sont néanmoins pas de nature exhaustive. L'actualisation régulière de la cartographie des risques permettra de s'assurer de la continuité de leur pertinence au fil du temps.

3.1 DROITS DE L'HOMME

Catégorie de risque	EXEMPLES(S)	CAUSE(S) POSSIBLE(S)	CONSÉQUENCE(S) POSSIBLE(S)
Travail forcé	Travailleurs immigrés pouvant être abusés du fait de leur condition de migrants	Contexte culturel et législatif défavorable	Droits des travailleurs fragilisés concernant des sujets tels que la paie, les congés payés, la liberté quant à la rupture du contrat de travail
Travail des enfants	Enfants travaillant au tri illégal de déchets dans des décharges gérées par Veolia	<ul style="list-style-type: none"> • Site non sécurisé • Existence d'un secteur informel important • Pauvreté des populations locales 	<ul style="list-style-type: none"> • Impact négatif sur le niveau de scolarisation • Blessure • Décès
Discrimination	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminations à l'égard des lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexués • Handicap • Origines, religion, nationalités • Égalité professionnelle : taux d'emploi des femmes, taux de féminisation de l'encadrement, taux de féminisation des cadres dirigeants, taux de féminisation des conseils d'administration des sociétés du Groupe dont celui de Veolia 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'implication des dirigeants • Absence d'un cadre et de procédures RH pour traiter ces sujets 	<ul style="list-style-type: none"> • Carrière professionnelle entravée ou bloquée • Ostracisme
Modes de vie des communautés locales	Communauté autochtone affectée par la présence d'activités de Veolia	Absence d'inclusion des communautés locales dans les projets	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacement de communautés • Impact sur les activités productives des communautés
Liberté d'association et droit à la négociation collective	Impossibilité pour les travailleurs de s'organiser pour être représentés	<ul style="list-style-type: none"> • Législation locale interdisant les syndicats • Refus de la direction de dialoguer avec les travailleurs 	Détérioration du climat social de l'entreprise

N.B. : Les risques relatifs aux fournisseurs et sous-traitants sont traités dans la section 3.4.

Le risque de décalage culturel est à garder à l'esprit afin d'assurer l'effectivité de la politique des droits humains de Veolia. Les initiatives du Groupe en faveur de la promotion de ces enjeux en interne pourraient être en effet mal perçues, voire contre-productives, selon les pays où Veolia opère.

3.2 SANTÉ-SÉCURITÉ

Catégorie de risque	EXEMPLES(S)	CAUSE(S) POSSIBLE(S)	CONSÉQUENCE(S) POSSIBLE(S)
Circulation au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Circulations sur la voie publique • Co-activité entre les engins sur un site 	<ul style="list-style-type: none"> • Standard de circulation de véhicules pas suffisamment connu et mis en œuvre • Accidents causés par des tiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Blessure • Décès
Travaux en espaces confinés	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions en égouts • Intervention de travaux dans un réservoir 		
Manipulation de marchandises ou d'agents chimiques dangereux	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulation de produits chimiques dans les laboratoires • Dépotage des produits chimiques 		
Travaux par points chauds	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de chalumeau oxyacétylénique • Utilisation de petit matériel (meuleuse...) 	Non-respect du standard sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Blessure • Décès
Travaux en fouilles et en tranchées	<ul style="list-style-type: none"> • Éboulement de terre (instabilité du terrain) • Éboulement excavation ouverte sur un côté 		
Haute pression – Décapage à l'eau	<ul style="list-style-type: none"> • Coupure et/ou perforation par jet d'eau • Traumatisme physique « coup de fouet », coups reçus d'une tête de lance souple devenue incontrôlable 		
Utilisation de l'électricité	<ul style="list-style-type: none"> • Choc électrique • Brûlure par arc électrique 	<ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des normes et règles de l'art • Non-respect du standard sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Blessure • Décès
Opérations de levage	<ul style="list-style-type: none"> • Dangers liés aux charges (problèmes relatifs à l'élingage...) • Contact ou collision d'une grue ou de sa charge avec des personnes ou des installations. 		
Travaux en hauteur	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux sur le toit terrasse d'un bâtiment • Utilisation des échelles 	Non-respect du standard sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Blessure • Décès
Mise en sécurité des installations	<ul style="list-style-type: none"> • Consignation incomplète des énergies (électrique, mécanique, hydraulique, pneumatique...) • Éléments pouvant se déplacer par retour de force 		

3.3 ATTEINTES GRAVES À L'ENVIRONNEMENT

Dans des conditions de fonctionnement dégradé ou en cas d'accident, les installations exploitées par le Groupe pourraient générer des atteintes graves à l'environnement telles que décrites ci-dessous.

Catégorie de risque	EXEMPLES(S)	CAUSE(S) POSSIBLE(S)	CONSÉQUENCE(S) POSSIBLE(S)
Rejets et émissions dans les milieux	Dépassement de seuils réglementaires pour les rejets d'eaux usées traitées par une station d'épuration	Défaillance technique du système de monitoring de la qualité des eaux usées à traiter	<ul style="list-style-type: none"> • Pollution de la rivière • Impact potentiel sur des activités humaines dans la zone concernée
Incendie / Explosion sur un site Veolia	Fuite dans un local de stockage de produits chimiques	Défaillance du système de détection de fumée	<ul style="list-style-type: none"> • Explosion • Arrêt de l'exploitation
Risques déchets	Acceptation de déchets « à risques » sur nos sites de stockage	Erreur d'aiguillage du flux entrant des déchets à stocker	Pollution potentielle des sols et des eaux souterraines
Risque produits chimiques	Contenu de citerne de camion répandu au sol suite à un accident routier	Non-respect des règles d'enregistrement, de traçabilité et de transport de nos produits chimiques	Pollution potentielle des rivières, des sols et des eaux souterraines

N.B. : Ce plan de vigilance ne traite pas de la lutte contre le dérèglement climatique, qui ne relève pas du champ d'application de la loi sur le devoir de vigilance. Cet enjeu majeur, qui relève de la responsabilité collective de la totalité des acteurs, nécessite toutefois la mobilisation de tous. Les actions de Veolia en la matière sont décrites en détail dans le Document d'enregistrement universel 2019, notamment dans la déclaration de performance extra-financière (cf. section 6.2.3 – Contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique).

3.4 FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DE RANG 1

Catégorie de risque	EXEMPLES(S)	CAUSE(S) POSSIBLE(S)	CONSÉQUENCE(S) POSSIBLE(S)
Mauvaises conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> Inadéquation de la formation du personnel en matière de santé-sécurité Pas de mise à disposition d'équipement personnel de sécurité au personnel Équipement de production pouvant affecter la santé-sécurité du personnel (bruit, odeur, vibrations, procédés utilisant des substances toxiques) 	<ul style="list-style-type: none"> Non-respect des normes de santé-sécurité en vigueur Non-respect des dispositions et dispositifs prévus dans le plan de prévention et conjointement approuvés 	Mise en danger de l'intégrité physique des travailleurs des fournisseurs et sous-traitants.
Non-respect de la liberté d'association et de la possibilité de négociations collectives	Absence de dialogue entre la direction de l'entreprise et les représentants du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Syndicats non reconnus par la loi Environnement social oppressif à l'égard des droits des travailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> Dégradation du climat social chez les fournisseurs et sous-traitants de Veolia Potentielles violations des droits des travailleurs de la chaîne d'approvisionnement de Veolia
Atteintes à l'environnement au sein de la chaîne d'approvisionnement	Rejets nocifs par des sites de fabrication de fournisseurs	Faiblesse de la législation environnementale en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> Impact sur l'environnement Détérioration de la santé des travailleurs des fournisseurs et sous-traitants Santé des populations avoisinantes affectée
Travail forcé	Travailleurs immigrés pouvant être abusés du fait de leur condition de migrants	Contexte culturel et législatif défavorable	Droits des travailleurs fragilisés : paie, congés payés, liberté quant à la rupture du contrat de travail
Travail des enfants	Enfants employés par un fournisseur ou sous-traitant	<ul style="list-style-type: none"> Défaillance de mise en œuvre de la législation locale relative à la prévention du travail des enfants Économie informelle importante 	<ul style="list-style-type: none"> Impact négatif sur le niveau de scolarisation Blessure Décès

4 Évaluation

Cette section présente la manière dont Veolia répond à l'exigence d'évaluation telle qu'édictée par la loi sur le devoir de vigilance. Cette revue s'appuie notamment sur l'activité des directions fonctionnelles et de l'audit interne. Le résultat de ces analyses est détaillé à la section 5 – Actions.

4.1 MOBILISATION DES LIGNES DE MAÎTRISE

Le dispositif de suivi déployé par le Groupe repose sur la mise en œuvre du modèle dit des « trois lignes de maîtrise⁽¹⁾ ». Le rôle des directions fonctionnelles agissant au titre du deuxième niveau vise à s'assurer que les procédures de contrôle sont bien mises en œuvre par le niveau opérationnel (premier niveau). L'audit interne⁽²⁾ intervient pour sa part comme troisième niveau et

constitue une fonction dont la finalité s'avère être précisément l'évaluation de la performance organisationnelle. Elle dispose ainsi des outils et des approches méthodologiques adaptés afin de juger de façon plus large de l'effectivité et de l'efficacité des dispositifs en place eu égard aux exigences de la loi.

4.2 DIALOGUE AVEC LES FILIALES

Le suivi des actions engagées au niveau opérationnel est assuré de deux manières : lors des séances du Comité des droits de l'homme et de vigilance auxquelles des représentants des activités participent de façon systématique, ainsi que par le biais de points réguliers entre le responsable des droits de l'homme et vigilance

groupe et ses correspondants dans les business units (BU). Ces échanges contribuent à un pilotage plus pertinent du Plan en ce qu'ils favorisent la prise en compte de la perspective des filiales. Cette approche permet ainsi d'éviter les écarts de perception entre les directions fonctionnelles et les entités opérationnelles.

4.3 FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DE RANG 1

Veolia s'attache à établir des relations de long terme avec ses fournisseurs et sous-traitants de rang 1⁽³⁾. Cet engagement est nécessaire et essentiel compte tenu de la complexité des processus de production mis en œuvre par le Groupe.

La direction des achats groupe applique une approche basée sur les risques. Cette dernière conduit à cibler en priorité les fournisseurs stratégiques qui sont clés pour assurer la continuité des opérations de Veolia, avec une dépense récurrente et présents en BU ou au niveau du Groupe.

Ces fournisseurs stratégiques ainsi que les non stratégiques gérés par les directions des achats font l'objet d'une évaluation via une plateforme dédiée qui analyse la performance des entreprises en matière de responsabilité sociale et sociétale. À l'issue de ce processus, ces sociétés se voient attribuer un score qui détermine la mise en œuvre éventuelle d'actions de la part de Veolia sur la base des catégories suivantes :

- A : note d'évaluation conforme aux attentes de Veolia. Le fournisseur en question fait l'objet d'un suivi standard ;
- B : réévaluation obligatoire tous les trois ans ;
- C : réévaluation obligatoire chaque année.

Les actions consécutives à l'évaluation initiale sont présentées à la section 5.4.

(1) Le modèle des trois lignes de défense peut être décrit de la façon suivante :

En matière de maîtrise des risques, le contrôle de gestion constitue le premier niveau de défense, les diverses fonctions de contrôle des risques et de conformité, le deuxième, et la fonction d'assurance indépendante, le troisième. Chacune de ces trois « lignes » joue un rôle distinct dans le cadre plus large de la gouvernance de l'organisation (The Institute of Internal Auditors, Position Paper, January 2013)

(2) L'audit interne est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle et de gouvernance, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité (source : Ifaci).

(3) Fournisseurs et sous-traitants avec lesquels le Groupe entretient une relation directe.

5 Actions

5.1 ACTIVITÉ DU COMITÉ DES DROITS DE L'HOMME ET DE VIGILANCE

Le Comité, organe central de gouvernance du Groupe en matière de devoir de vigilance, a pris une part active à la mise en œuvre de la loi. Réuni à quatre reprises au cours de 2019, il s'est consacré notamment :

- au suivi des plans d'action des zones opérationnelles via des interventions systématiques des responsables conformité et/ou développement durable de ces zones. Ceci a permis d'échanger sur les bonnes pratiques, de faire remonter d'éventuelles difficultés, et également de s'assurer du bon alignement entre le siège et le niveau opérationnel en termes de politique et d'actions ;
- à la veille en matière de devoir de vigilance : compte tenu de la faible antériorité de la législation française en vigueur, il est important de continuer à suivre les développements liés au devoir de vigilance. Et ce, d'autant que cette loi s'inscrit dans un mouvement législatif plus global. D'autres pays ayant adopté des textes similaires qui s'appliquent d'ores et déjà à certaines zones du Groupe (Royaume-Uni, Australie... ;
- au suivi de l'activité des directions concernées par le devoir de vigilance, notamment celle des achats du fait de l'importance de l'enjeu de la chaîne d'approvisionnement. Ainsi, la direction achats groupe a détaillé son programme 2019 en termes d'achats responsables à l'occasion d'un des comités : rapport de visites de sites fournisseurs, e-learning conformité achats, renforcement des objectifs RSE achats ;
- au développement du Plan : cette évolution a été jugée nécessaire pour répondre aux attentes croissantes de nos parties prenantes : des plans plus détaillés et faisant une place plus large aux actions effectives de prévention et de remédiation des risques ;
- à la prescription de missions d'information : au cours du second trimestre 2019, une étude portant sur les droits humains pour la zone Europe centrale et orientale a été diligentée à la demande du Comité. Elle était motivée par l'importance des flux migratoires de travailleurs dans cette région du globe (situation non spécifique à Veolia). Cette étude n'a pas fait ressortir de risques avérés en la matière pour le Groupe.

5.2 DROITS HUMAINS AU TRAVAIL

5.1.1 Enjeux prioritaires

Veolia adhère depuis juin 2003 au Pacte mondial des Nations unies (Global Compact), par lequel il s'est engagé à soutenir et à promouvoir les dix principes portant sur les droits de l'homme, le droit du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Les principes d'action de Veolia s'inscrivent par ailleurs dans le cadre des textes de référence internationaux, notamment la Déclaration universelle des droits de l'homme et les pactes additionnels, les principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales.

Le respect de ces droits fondamentaux s'inscrit naturellement dans la politique des droits de l'homme définie par le Groupe. La formalisation de cette dernière en 2016 a conduit à la création du Comité qui est en charge de piloter le dispositif droits de l'homme au sein de Veolia. Par ailleurs, le Groupe s'engage depuis des années pour le respect des droits de l'homme de ses salariés, de ceux de ses sous-traitants et fournisseurs mais aussi des communautés situées dans les territoires où il intervient. Cet attachement aux droits de l'homme se retrouve formulé dans ses engagements pour un développement durable ainsi que dans les valeurs fondamentales et principes édictés dans son [Guide Éthique](#).

La politique droits de l'homme de Veolia se déploie autour de huit enjeux prioritaires :

- trois enjeux liés aux droits des populations concernées par ses activités :
 - le droit à un environnement sain et à la protection des ressources,
 - le droit à l'eau et à l'assainissement,
 - les droits et le respect des modes de vie des communautés locales ;
- cinq enjeux liés aux droits fondamentaux au travail :
 - l'élimination du travail forcé,
 - l'abolition du travail des enfants,
 - l'élimination des discriminations,
 - la promotion de la liberté d'association et de négociation collective,
 - le droit à un environnement de travail sain et sécurisé.

La direction des ressources humaines et la direction de la conformité sont engagées avec les autres directions fonctionnelles du Groupe et l'ensemble des entités opérationnelles à faire respecter ces droits.

5.1.2 Mise en œuvre

Droits humains fondamentaux

- Veolia fait partie des membres fondateurs de Business for Inclusive Growth (B4IG), une initiative coordonnée par l'OCDE au service de la croissance inclusive et lancée en août 2019 à l'occasion du G7 organisé en France.

Une coalition de 34 grandes entreprises internationales s'est ainsi engagée à mettre en place des actions concrètes pour faire progresser les droits de l'homme tout au long de leurs chaînes de valeur, à construire des environnements de travail inclusifs et à renforcer l'inclusion au sein de leurs écosystèmes internes et externes. Cette initiative vient prolonger et compléter les efforts déployés par les pays du G7 pour promouvoir l'égalité des chances, remédier aux disparités régionales et lutter contre la discrimination fondée sur le genre.

Les membres de B4IG couvrent un large éventail de secteurs. Ils emploient plus de 3,5 millions de personnes dans le monde et ont à eux tous réalisé un chiffre d'affaires annuel cumulé de plus de 1 000 milliards de dollars. La coalition B4IG est la première initiative de ce type menée par des entreprises.

- Veolia adhère par ailleurs à l'association Entreprises pour les droits de l'homme (EDH) qui regroupe 18 grands groupes français. Cette structure concentre ses efforts sur la mise en œuvre opérationnelle des droits humains et, par extension, du devoir de vigilance. La vocation d'EDH est de servir de forum au sein duquel les membres peuvent échanger sur les problématiques auxquelles ils sont confrontés, ainsi que sur les bonnes pratiques susceptibles de les aider à les surmonter.
- En juin 2019, Veolia a organisé avec le World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) et l'association EDH une matinée d'échanges autour du thème des « Droits de l'homme et objectifs de développement durable : implication des dirigeants, responsabilité des entreprises et opportunités. » Veolia étant résolument engagé sur ces questions, le président-directeur général M. Antoine Frérot, co-signataire du « *CEO Guide to Human Rights* » (Guide des droits de l'homme à destination des PDG) du WBCSD, a profité de cette réunion pour inviter ses pairs à se mobiliser sur ces enjeux.

Cohésion et dialogue social

Pour favoriser la qualité et le développement du dialogue social, Veolia s'assure de sa bonne mise en œuvre à tous les niveaux de l'organisation :

- au niveau de l'entreprise ou de l'établissement, lieu de négociation pour de nombreux sujets ayant un impact sur le quotidien des salariés. Au sein de Veolia, 1247 accords sociaux signés au niveau des exploitations viennent compléter les directives et accords Groupe ;
- au niveau du pays, qui regroupe les instances paritaires d'information et de dialogue traitant de l'ensemble des thèmes transverses nationaux ;
- au niveau du Groupe, au sein des bureaux et comités de Groupe France et Europe.

Le rôle des comités de Groupe

Veolia a mis en place, par voie d'accord, un comité de Groupe France ainsi qu'un comité de Groupe Europe. Le comité de Groupe Europe représente plus des deux tiers des salariés de Veolia. Il est composé de

16 pays : Belgique, République tchèque, Danemark, France, Allemagne, Hongrie, Italie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Espagne, Royaume-Uni.

Les comités de Groupe sont des acteurs incontournables de la transformation au sein de Veolia. Ils reçoivent des informations sur l'activité, la situation financière et l'emploi. Ils doivent être informés en cas de plan de restructuration, d'acquisition ou de cession. Ils sont également informés et consultés chaque année sous forme d'échange de vues sur les orientations stratégiques du Groupe et leurs conséquences sociales.

Les accords signés avec les organisations syndicales au niveau Groupe France ainsi que les accords sous forme d'engagements conjoints pris au sein du comité de Groupe Europe témoignent de la volonté de la direction de structurer un dialogue social de qualité avec les représentants des salariés et ainsi contribuer à l'action du Groupe en faveur de tous ses salariés.

Bilan des accords collectifs

En 2019, près de 1250 nouveaux accords collectifs ont été signés au niveau des établissements, entreprises ou instances Groupe de chaque pays. L'ensemble de ces accords collectifs ont un impact sur la performance sociale et donc économique de l'entreprise.

40 pays ont été signataires de ces accords. Les 5 principaux pays sont la France, le Japon, l'Allemagne, la Pologne et la Slovaquie. À fin 2019, le nombre de représentants du personnel dans le monde s'élève à 7640. Le nombre de grèves enregistré en 2019 est de 204 et représente 0,02 % du nombre total de jours travaillés.

Les accords de Groupe France et les engagements pris au sein du comité de Groupe Europe

Dans le cadre de la loi sur la sécurisation de l'emploi, deux administrateurs représentants des salariés sont désignés depuis 2014 respectivement par les comités de Groupe France et Europe pour siéger au conseil d'administration de Veolia Environnement durant quatre ans. Début 2020, un accord sur la qualité et le développement du dialogue social au sein de Veolia en France a été signé. Cet accord de Groupe France, qui se substitue à l'accord de 2010 sur la même thématique, prévoit notamment la mise en place d'un dispositif global d'accompagnement, de valorisation et de reconnaissance dans le cadre du parcours syndical.

Par ailleurs, un accord a été signé sous la forme d'une lettre d'engagement avec le comité de Groupe Europe en 2018 sur les évolutions des métiers et des compétences, notamment au regard des orientations stratégiques de l'entreprise, venant ainsi compléter les engagements communs de la direction du Groupe avec le comité de Groupe Europe sur la prévention, la santé et la sécurité. Un accord de Groupe France de 2015 est venu, quant à lui, préciser les modalités d'échange de vues sur les orientations stratégiques au sein des instances sociales Groupe.

La formation des partenaires sociaux

Former les représentants des salariés à l'exercice de leurs fonctions est primordial pour assurer un dialogue social de qualité au regard des enjeux économiques et sociaux du Groupe. Former les représentants, c'est aussi reconnaître une partie prenante interne essentielle que sont les salariés du Groupe et leurs représentants. C'est pourquoi, depuis 2010, les membres du comité de Groupe Europe bénéficient d'une formation de haut niveau leur permettant d'aborder plus globalement la diversité des cultures syndicales ainsi que la

pluralité des métiers de Veolia et ses enjeux. Dans le cadre de la mise en œuvre de la lettre d'engagement européenne signée le 30 mai 2018, les membres du comité Groupe Europe ont bénéficié en 2019 d'une formation intitulée « Comment faire vivre la lettre d'engagement européenne sur l'accompagnement des évolutions métiers et des compétences », pour leur permettre de partager les pratiques nationales existantes en la matière, de se préparer à diffuser et à porter la lettre d'engagement au sein des espaces de dialogue social de chaque pays et de concevoir par anticipation le travail de priorisation des engagements. Les représentants syndicaux centraux français peuvent également bénéficier d'une formation certifiante créée en partenariat avec Sciences-Po Paris et l'association Dialogues. Par ailleurs, dans le cadre des dispositions de l'accord de Groupe France de 2010 révisé début 2020, des séminaires syndicaux ont été mis en place par chaque organisation afin de pouvoir mieux se structurer et identifier les priorités au regard de la politique sociale du Groupe. Ces séminaires des organisations syndicales représentatives sont reconduits chaque année et font l'objet d'une séance de dialogue ouverte avec la direction des ressources humaines du Groupe. Ce nouvel accord sur la qualité et le développement du dialogue social signé début 2020 prévoit également un dispositif global de gestion des carrières syndicales et d'accompagnement des représentants à l'issue de leurs mandats.

L'adhésion au Global Deal

En cohérence avec ses engagements pour un développement durable, notamment concernant la garantie des diversités ainsi que des droits humains et sociaux fondamentaux, Veolia a adhéré à la démarche du Global Deal.

Le Global Deal est une plateforme initiée par le gouvernement suédois, relayée par le ministère du Travail français et développée avec l'Organisation internationale du travail (OIT) et l'OCDE, partenaires fondateurs de cette initiative. Il vise à faire face aux enjeux de globalisation de l'économie et du marché du travail en renforçant par le dialogue social une approche équilibrée et responsable. Le Global Deal rassemble différentes parties prenantes : gouvernements, entreprises, organisations syndicales et autres organismes à tous niveaux (national, local ou global). L'adhésion porte sur trois axes clés : un engagement volontaire, un partage des connaissances dans la construction d'un dialogue social ouvert et responsable ainsi qu'un partage de bonnes pratiques entre les parties prenantes du Global Deal. Les engagements et initiatives de Veolia ainsi que son suivi et son évaluation des démarches de dialogue social ont été mentionnés dans le « [Global Deal Flagship reports](#) » publié conjointement par l'OCDE et l'OIT. Cette publication explique en quoi le dialogue social est une réponse aux défis actuels du marché du travail et de la globalisation de l'économie. Veolia participe activement aux groupes de travail du Global Deal France, notamment sur l'avenir du travail et l'évolution des compétences. L'expérience de dialogue social international de Veolia centré sur les compétences a été présenté dans le cadre de la publication « [Les membres du Global Deal s'engagent pour le G7 social](#) ».

Diversité et discrimination

Diversité et discrimination sont intrinsèquement liées, la promotion de la diversité constituant un moyen de lutter contre les discriminations.

La politique diversité

Le Groupe s'engage à garantir le respect des diversités et des droits humains et sociaux fondamentaux au sein de l'entreprise. La diversité est un enjeu de performance, de crédibilité et d'équité pour le Groupe. Pour la favoriser, Veolia déploie depuis plusieurs années une politique qui repose sur les valeurs de respect et de solidarité entre tous les collaborateurs. Ainsi, Veolia s'engage à garantir l'égalité des chances et la reconnaissance des talents de chacun, ainsi qu'à éviter toute discrimination selon les critères énoncés par la loi. Deux priorités ont été définies :

- garantir des processus ressources humaines équitables et non discriminants ;
- garantir le développement de la mixité et de l'égalité femmes-hommes.

La démarche diversité

La politique diversité est portée par un réseau mondial de référents dont les missions sont notamment de :

- mettre en œuvre les engagements ;
- établir les diagnostics et les plans d'action adaptés aux contextes ;
- mesurer les résultats ;
- valoriser les actions innovantes et porteuses des valeurs de Veolia.

Afin de mesurer l'impact des actions liées à la diversité, Veolia suit plusieurs indicateurs :

- égalité professionnelle : taux d'emploi des femmes, taux de féminisation de l'encadrement, taux de féminisation des cadres dirigeants, taux de féminisation des conseils d'administration des sociétés du Groupe ;
- handicap : taux d'emploi des personnes en situation de handicap ;
- seniors : taux d'emploi des + de 55 ans ;
- jeunes : taux d'emploi des – de 30 ans.

L'égalité professionnelle femmes-hommes

Pour attirer les talents et donner leur place aux femmes, à tous les niveaux et sur l'ensemble de ses activités, le Groupe a prévu un plan d'action dédié à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, afin de :

- développer la mixité des emplois dans les exploitations ;
- développer la féminisation des instances dirigeantes du Groupe et du management ;
- favoriser la mixité dans les instances représentatives.

Pour favoriser la mixité et l'égalité professionnelle, Veolia s'est fixé des objectifs chiffrés :

- 40 % de femmes au conseil d'administration de Veolia Environnement ;
- 30 % de femmes cadres en 2020 ;
- 25 % de femmes cadres dirigeantes en 2023 et 40 % en 2028.

Dans le cadre du dialogue social, des représentants de différents pays du comité de Groupe Europe et la direction ont constitué un groupe de travail sur l'égalité professionnelle. L'objectif étant de définir un diagnostic en vue de plans d'action et de résolutions communes au sein du comité européen.

Le soutien aux normes de conduite LGBTI des Nations unies pour les entreprises

En cohérence avec ses engagements RSE, sa politique droits de l'homme et son adhésion au Global Compact, Veolia a accordé son soutien aux normes de conduite des Nations unies à l'intention des entreprises en vue de la lutte contre les discriminations à l'égard des lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexués. Ces normes, au nombre de cinq, ont été élaborées par le Bureau du haut-commissaire aux droits de l'homme des Nations unies.

Le déploiement des engagements diversité

Les actions, afin de favoriser la diversité dans le Groupe, sont nombreuses et valorisées notamment à travers la démarche des initiatives sociales. En 2019, 51 pays ont participé à la collecte des initiatives ressources humaines qui a permis de rassembler près de 310 projets. Une dizaine a été présentée dans la catégorie responsabilité sociale, diversité et cohésion ; 13 d'entre eux sont mis à l'honneur dans le recueil « Initiatives ressources humaines 2019 ». Le prix dans cette catégorie a été remis à la Colombie pour une initiative visant à concilier l'intégration de personnes vulnérables et la préservation de l'environnement. La collecte des initiatives ressources humaines sera reconduite en 2020.

Des partenariats dans la durée

Le Groupe est partenaire et membre de plusieurs organismes promoteurs de la diversité et de l'égalité des chances, notamment du Pacte mondial des Nations unies. Veolia a signé, en juin 2016, un partenariat avec l'association Elles bougent, qui organise pour les lycéennes et les étudiantes des rencontres sur le terrain avec des mairaines, ingénieures ou techniciennes en poste. Leurs témoignages sur leurs parcours professionnels démontrent aux jeunes filles que les métiers techniques leur sont ouverts. Ce partenariat s'inscrit dans le prolongement des actions déployées par le département Relations écoles et universités du Groupe. Plus de 40 événements ont été organisés par les différentes entités de Veolia sur les cinq continents (visites de sites, interventions en milieu scolaire, etc.) avec l'objectif de démontrer aux jeunes filles que les métiers de Veolia sont aussi faits pour elles. Ces actions ont été menées auprès de plus de 1 700 jeunes filles, notamment avec le concours de près de 200 intervenantes de Veolia partout dans le monde. Veolia compte aujourd'hui près de 130 mairaines en France.

La mixité au sein du Groupe

Le Groupe compte, en 2019, 21,1% de femmes, 27,3% de femmes cadres, 18,2% de femmes cadres dirigeantes. Le conseil d'administration est composé de 46% de femmes. De nombreuses initiatives en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes sont déployées, dans les différents pays où le Groupe est implanté :

- le réseau interne de Veolia, WEDO, dédié à la mixité et lancé en 2016, regroupe des femmes et des hommes de Veolia qui souhaitent promouvoir la mixité au sein du Groupe. Ce réseau, sponsorisé par deux membres du comité exécutif, compte à fin 2019 plus de 2 000 collaborateurs issus de 48 pays. Le réseau s'appuie aujourd'hui sur une vingtaine de réseaux locaux dans les cinq

continents, chargés de la réflexion et la mise en œuvre de plans d'action locaux. Un premier séminaire rassemblant une dizaine de ces réseaux a été organisé en décembre 2019 à Bruxelles pour partager des initiatives existantes et réfléchir collectivement à celles à mettre en place ;

- un programme de développement intitulé « Women in Leadership » (WIL). Initié par Veolia en Amérique du Nord, il a progressivement été déployé dans d'autres zones géographiques : en Europe (France, Royaume-Uni, Irlande, Allemagne, Espagne, Belgique), en Afrique (Maroc), en Amérique latine et au Moyen-Orient. Ce programme de coaching sur neuf mois, qui vise à créer des opportunités d'évolution pour les femmes managers dans l'organisation, a accueilli 60 femmes en 2019. Le succès de WIL est mesuré par son taux de satisfaction élevé. En 2019, le programme a obtenu un taux de satisfaction de 86% de la part des participants et de 86% de leurs managers. Ces résultats sont encore complétés par un NPS de 66/100, ce qui signifie que la majorité des participantes recommandent la formation à d'autres femmes du Groupe ;
- Veolia a participé en 2019 à une enquête menée en France sous l'égide du Conseil supérieur de l'égalité professionnelle (CSEP) et qui portait sur la prise en compte de la parentalité dans la vie au travail. Elle a été déployée en ligne auprès de l'ensemble des salariés, en France. Cette enquête a permis de tirer des enseignements pour enrichir les plans d'action existants ou encore initier de nouveaux dispositifs en faveur d'un meilleur équilibre des temps entre vie privée et professionnelle. Plus de 7 500 collaborateurs en France ont participé à cette enquête ;
- concernant l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes que les entreprises de plus de 250 salariés en France sont tenues de publier, les résultats des entités de Veolia en France s'établissent très majoritairement au-dessus de 75 points sur 100 (minimum légal) pour un index global à 82 points sur 100.

L'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap

Le pourcentage de salariés de Veolia dans le monde en situation de handicap est de 2,58%⁽¹⁾ à la fin de 2019, soit 3 579 salariés. Pour cette même année, en France, ce taux est de 3,9%⁽¹⁾ et 10,4 millions d'euros ont été consacrés au secteur adapté et protégé. Veolia veut changer le regard, faire évoluer les représentations liées au handicap et accompagner l'intégration des personnes en situation de handicap. Les axes du Groupe pour agir sont :

- sensibiliser les salariés du Groupe au handicap ;
 - renforcer le maintien des personnes en situation de handicap dans leur poste de travail en les accompagnant pour faire reconnaître leur handicap ;
 - accompagner l'adaptation ergonomique des postes de travail ;
 - encourager le recrutement et soutenir les employeurs du secteur adapté et protégé (Établissement et service d'aide par le travail – ESAT en France).
- Veolia a signé, le 18 novembre 2019, le « Manifeste pour l'inclusion des personnes handicapées dans la vie économique », une charte d'engagements opérationnels déjà ratifiée par une soixantaine d'entreprises en France pour :
- mieux accueillir les élèves et les étudiants handicapés (stages, alternance) ;
 - lutter contre les stéréotypes et les discriminations ;

(1) Nombre de salariés déclarés handicapés par rapport à l'effectif inscrit au 31 décembre dans les pays qui déclarent des salariés en situation de handicap .

- développer l'accessibilité numérique des postes de travail ;
- soutenir les Entreprises adaptées ainsi que les ESAT ;
- intégrer des critères sociaux relatifs au handicap dans les appels d'offres.

Veolia est depuis longtemps un acteur attentif à la problématique du handicap et a mis en œuvre des plans d'action dans les différents pays où le Groupe est présent. En 2019, plusieurs entités du Groupe ont déployé des campagnes de sensibilisation visant à mieux prendre en compte les personnes en situation de handicap, en adéquation avec le cadre légal propre à chaque pays.

En Ukraine, en conformité avec la législation locale, Veolia emploie 4% de personnes handicapées, qui bénéficient de jours de congé supplémentaires et occupent des emplois à temps partiel ou aux conditions de travail aménagées.

En Suède, Veolia collabore avec l'organisation suédoise Samhall qui favorise l'employabilité des personnes ayant une déficience fonctionnelle entraînant une réduction de leur capacité de travail. Ces collaborateurs travaillent en fonction de leurs possibilités individuelles.

En France, lors de la 23^e Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, les Missions Handicap des entités du V à Aubervilliers ont organisé une sensibilisation à la santé auditive en invitant les salariés à participer à un test anonyme de dépistage en ligne permettant de détecter d'éventuels troubles de l'audition, à s'inscrire à un rendez-vous en présentiel avec un professionnel de l'audition et à participer à des ateliers de sensibilisation. D'autres actions de sensibilisation ont

été mises en place par d'autres entités du Groupe (SARP, Eau IDF, VEDIF et RVD IDF) : ateliers troubles dys, jeu géant sur le handicap, pauses théâtrales (CO-Théâtre + Grain2Folie), comptoir Handicap et Prévention avec Klesia, permanence sur le maintien dans l'emploi avec la médecine du travail (CMIE), Comptoir Managers.

Le Portugal, en s'inspirant d'une action mise en place par Veolia Espagne, a mis à la disposition des employés un service externe et confidentiel qui leur permet de répondre à leurs doutes sur leur handicap et d'être conseillés sur la possibilité de faire reconnaître certaines de leurs difficultés ou limites comme un handicap.

L'interculturalité et la diversité religieuse

Veolia s'engage à intégrer et à respecter les différences culturelles (origines, langues, nationalités, etc.) dans son organisation et son fonctionnement. Veolia Australie a ainsi développé deux programmes de formation proposés à tous les salariés afin de renforcer les relations et le respect entre la communauté au sens large et les peuples autochtones et insulaires du détroit de Torres. Depuis 2015, 675 salariés ont ainsi participé à ce programme, et Veolia s'est engagé à employer plus de 100 ouvriers autochtones d'ici à 2020.

En France, un cahier des bonnes pratiques managériales sur les questions à caractère religieux a été déployé en 2017 afin d'accompagner au quotidien l'encadrement et les responsables des ressources humaines susceptibles d'être confrontés à ce type de situations.

5.3 ACTIONS PORTANT SUR LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX GRAVES

- Les activités de Veolia susceptibles d'impacter l'environnement s'exercent essentiellement dans les domaines de l'eau (eau potable, eau usée, eau industrielle), des déchets (traitement et valorisation de toutes formes de déchets y compris les déchets dangereux), de l'énergie (centrales de cogénération, boucles locales d'énergie, services énergétiques aux bâtiments et à l'industrie). Les points à surveiller particulièrement sont, par exemple, les émissions dans l'air (chaufferies, usines d'incinération, CHP), la qualité des rejets aqueux dans les réseaux et en sortie de station d'épuration, l'impact des déchets et de leur traitement, les risques d'explosion ou d'incendie, la préservation des sols et de la biodiversité, etc.

- Au niveau global, afin de renforcer la gestion de ses impacts environnementaux, le Groupe a mis en place un Système de management environnemental (SME) au niveau de chacune de ses BU (niveau pays ou équivalent), qui porte sur :

- la mesure et l'amélioration continue des principaux points touchant à la performance environnementale ;
- l'identification des principaux risques environnementaux liés à nos opérations et des mesures de prévention correspondantes.

Ce système est régulièrement audité, avec en particulier un focus qui a été fait en 2019 sur la gouvernance et le suivi des risques environnementaux, en liaison avec l'ensemble des directions concernées. Cela permet d'améliorer le système à la lumière de l'expérience.

- Au niveau opérationnel, en raison de la potentielle gravité des risques pouvant survenir sur ses sites d'exploitation (centres de traitement des déchets, centres de stockage de déchets, usines d'incinération, chaufferies, usines de production d'eau potable, usines d'assainissement, etc.), le Groupe met en œuvre différents types d'actions en matière de contrôle et de maîtrise des risques :

- la prévention des incidents susceptibles d'entraîner des dommages aux biens, et par voie de conséquence aux personnes, ou à l'environnement par la mise en place de procédures visant, d'une part, la conformité des installations et la surveillance de leur fonctionnement et, d'autre part, une meilleure maîtrise des risques ; la démarche de management environnemental est l'un des axes de cette approche, notamment au travers d'une démarche de certification externe validant cela (ISO 14001, référentiel sectoriel, etc.) ;
- la réalisation d'audits internes ou externes d'identification et de prévention des risques industriels (incendie, bris de machine, environnement, etc.). Ainsi, en 2019, les ingénieurs prévention des assureurs du Groupe ont effectué près de 110 inspections de sites. Ces programmes annuels permettent d'assurer un suivi régulier dans le temps des installations les plus exposées.

- Par ailleurs, un comité de prévention groupe, auquel participent plusieurs membres du comité de direction de Veolia, est en charge de superviser la politique de lutte contre le risque incendie avec pour objectif de renforcer les capacités de détection, de confinement et d'extinction automatiques des départs de feu survenant sur les sites d'exploitation. Cette ambition se traduit de différentes manières :

- la définition de normes techniques validées par les ingénieurs prévention des fournisseurs assurances du Groupe
- un plan pluriannuel d'investissement de plusieurs dizaines de millions d'euros.

Le suivi des plans d'action actés par le comité de prévention groupe est conjointement assuré par la direction du soutien aux métiers et de la performance ainsi que par la direction des risques, assurances et de la coordination du contrôle interne. Ces deux dernières lui rapportent à intervalles réguliers quant au niveau de déploiement du programme de lutte contre l'incendie.

- En outre, le caractère décentralisé de Veolia permet aux entités

opérationnelles de prendre des initiatives allant au-delà des standards fixés par le Groupe. Ainsi, le Royaume-Uni et l'Irlande sont certifiés ISO 22301, qui correspond à la norme de référence internationale en matière de continuité d'activité. Ces deux pays disposent ainsi d'un système de management intégré qui renforce leur capacité à réduire les impacts environnementaux lors d'incidents survenant sur leurs sites d'exploitation.

5.4 ACTIONS SANTÉ-SÉCURITÉ

5.4.1 Initiatives ressources humaines

La direction des ressources humaines promeut des projets en faveur de la santé-sécurité. Le Groupe a à cœur de valoriser des idées contribuant à l'amélioration des conditions de travail de ses salariés. Ainsi un concours interne d'initiatives a permis de mettre en avant les propositions suivantes :

- Arabie saoudite : réalisation d'une vidéo de promotion des enjeux de santé-sécurité ;
- Australie/Nouvelle-Zélande : 12 règles de sécurité pour sauver des vies ;
- Colombie : sécuriser les activités de nuit par des cônes clignotants ;
- Émirats arabes unis : valoriser les bonnes pratiques prévention ;
- Équateur : projets de cônes sécurité ;
- France : la sécurité en vidéo chez SARP. Outil 3D destiné aux nouveaux collaborateurs ;
- France : démarche VigiLANCE pour réduire les accidents d'origine humaine ;
- France : projets pour renforcer les synergies entre la performance et la sécurité ;
- France VigiSade : digitalisation de la vigilance santé-sécurité ;
- Nouvelle-Zélande : développement d'une ligne de sécurité ;
- Pérou : un brassard sécurité pour les nouveaux arrivants ;
- Royaume-Uni : développement d'une méthodologie pour mieux gérer les agressions du public avec Respect at Work.

5.4.2 Semaine internationale de la santé-sécurité Groupe

Afin d'enraciner la culture santé et sécurité au travail, Veolia organise depuis 2015 la Semaine internationale de la santé et de la sécurité. L'édition 2019 a eu pour thème principal « Agir pour un meilleur avenir ». Ce temps fort permet à chaque collaborateur, quels que soient son pays, sa zone ou la direction à laquelle il appartient, de se doter d'une connaissance approfondie et d'une bonne compréhension des standards de prévention des risques. Afin de favoriser une prise de conscience des collaborateurs, des outils de communication (affiches, vidéos, feuille de route, guide de déploiement) ont été mis à disposition. Objectif : réduire, voire faire disparaître, les comportements à risque.

Par la mobilisation internationale qu'elle a suscitée, cette semaine a permis de valoriser, partout dans le monde, les acteurs de terrain et de capitaliser plus de 200 actions sur le thème santé-sécurité et a servi de levier pour relever le défi global « objectif : zéro accident ».

5.4.3 Management des activités à risque élevé

Veolia a développé des standards de management des activités à risque élevé propres. Ces dernières peuvent provoquer en cas d'accident des blessures graves et/ou mortelles. Ces standards prévoient des exigences minimales non négociables et s'appliquent :

- à toutes les interventions qui présentent un risque élevé ;
- à toutes les entités de Veolia ;
- en complément des exigences prévues par la législation en vigueur, des codes de bonne pratique, des standards internationaux et des recommandations de sécurité des fabricants et des organismes de prévention des risques.

Dans ce cadre, Veolia a élaboré un guide destiné à accompagner ses opérations dans le bon déploiement de ces standards.

5.4.4 Référentiel de management de la santé-sécurité au travail

Le référentiel de management de la sécurité et de la santé au travail de Veolia a été élaboré par les membres du centre d'excellence prévention santé et sécurité en s'inspirant des bonnes pratiques d'ores et déjà mises en œuvre dans les exploitations du Groupe de par le monde. L'objectif de ce référentiel de management est de structurer et de définir les exigences claires pour permettre à la ligne managériale de construire et de mettre en œuvre le plan d'amélioration continue qui sera adapté à chaque BU.

Le référentiel contient par ailleurs une grille d'autoévaluation à laquelle les managers peuvent recourir afin d'apprécier leur conformité par rapport au management des enjeux santé-sécurité.

5.4.5 Visite des sites par les dirigeants du Groupe

À l'occasion des visites régulières qu'ils effectuent sur les sites d'exploitation, les membres dirigeants profitent de leur présence pour échanger avec les équipes opérationnelles sur l'importance de l'enjeu santé-sécurité. Ainsi, en Amérique latine, Espagne et Portugal, il existe un programme nommé « VIVIR/VIVER », dirigé par la direction prévention santé-sécurité zone, où sont formés directeurs et cadres pour les sensibiliser sur la santé-sécurité au travail et les former pour faire des visites « sécurité » directement sur les sites jugés sensibles (centres d'enfouissement, usines, etc.). Par la suite, les participants au programme de formation doivent réaliser deux visites santé-sécurité

minimum sur site par an dans le cas des fonctionnels, et quatre minimum par an pour les opérationnels. Les résultats de ces visites sont remontés à la direction prévention santé-sécurité zone.

5.4.6 Intégration opérationnelle

Suite à une acquisition organique ou au gain d'un nouveau contrat, les responsables des sites d'exploitation concernés reçoivent un kit d'intégration destiné à leur permettre d'aligner leurs pratiques santé-sécurité sur les standards et les bonnes pratiques exigés par Veolia.

5.5 ACTIONS À DESTINATION DE NOS FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DE RANG 1

- Veolia déploie un programme de conformité achats qui inclut des composantes liées aux droits de l'homme, à la santé-sécurité, l'éthique et l'environnement.

L'inclusion en 2018 d'une clause « développement durable » dans les contrats de fournitures et de prestations du Groupe constitue également un levier d'action supplémentaire. Ce texte impose ainsi la promotion et le respect des droits fondamentaux, économiques, sociaux et environnementaux aux fournisseurs. Enfin, le Groupe a complété ces actions par une campagne de sensibilisation ciblée à destination de ses acheteurs suite à la publication de la nouvelle version de la [charte Fournisseurs Veolia](#) en 2019, document dans lequel sont formalisées les attentes du Groupe eu égard aux enjeux portés par la loi sur le devoir de vigilance.

La direction des achats groupe a déployé en 2019 un e-learning certifiant à destination de tous ses acheteurs et ses responsables achats ainsi qu'à la fonction conformité BU et groupe.

L'importance de la prise en compte des enjeux liés au développement durable, ces derniers étant très proches des thématiques portées par la loi sur le devoir de vigilance, est rappelée dans le parcours de cette formation.

Dans le cadre du suivi actif de ses fournisseurs, la direction achats déploie une solution de visite de leurs sites axée sur les thématiques santé-sécurité, environnementale et sociale. Les rapports qui en sont tirés complètent les plans d'action fixés par les équipes achats. Cette démarche s'inscrit dans la continuité des évaluations fournisseurs dont les scores n'auraient pas été jugés satisfaisants (cf. section 4.3).

- D'un point de vue opérationnel, les sous-traitants de Veolia doivent se soumettre à de stricts protocoles santé-sécurité. Ainsi lorsqu'ils interviennent sur les sites du Groupe, ils doivent observer un ensemble de règles relatives à leur accès, leur identification, ainsi qu'à leur compréhension des risques inhérents à l'activité des lieux. S'ils ne respectent pas ces directives, ils ne sont pas autorisés à réaliser les travaux pour lesquels ils ont été engagés.

Un des instruments essentiels de la supervision des sous-traitants s'avère être le « plan de prévention ». Cette procédure vise à mettre en œuvre une démarche conjointe d'analyse des risques entre Veolia et ses sous-traitants. Différents outils méthodologiques permettent de mettre en lumière les risques auxquels les deux parties sont exposées, notamment ceux générés par la

coactivité des salariés du Groupe avec des intervenants extérieurs, la dynamique de risques pouvant évoluer en fonction de la nature des tâches à accomplir. Les conclusions de cette analyse commune des facteurs d'accident sont formellement endossées par les sous-traitants qui s'engagent en les signant.

- Veolia opère une veille active en ce qui concerne les éventuelles controverses relevant du devoir de vigilance auxquelles ses fournisseurs peuvent être confrontés. Ainsi, l'un d'entre eux mis en cause par des syndicats quant au traitement de ses salariés a fait l'objet d'une revue spécifique. Le Comité continue à suivre les éventuels développements de ce dossier.
- La santé-sécurité constitue un critère de sélection figurant dans le cahier des charges des appels d'offres relatifs aux contrats-cadres d'intérim conclus par Veolia en France. La performance de ces sous-traitants par rapport à cet enjeu fait par la suite l'objet d'une revue régulière.
- Un des projets promus par le Groupe dans le cadre des Initiatives ressources humaines 2019 (cf. section 5.4.1) vise à inciter les sous-traitants de nos opérations polonaises à appliquer les standards Veolia en matière de prévention santé-sécurité.

5.6 PARTIES PRENANTES ASSOCIÉES

Dans le cadre de l'accord de 2015 sur les orientations stratégiques du Groupe, les représentants du bureau du comité de Groupe France, les représentants des organisations syndicales françaises et les membres du comité de Groupe Europe se sont réunis en avril 2019 pour échanger sur la stratégie du Groupe et ses conséquences sociales en présence de cadres dirigeants en charge de la stratégie et

des opérations. Ces deux journées ont fait l'objet de questions-réponses complémentaires présentées dans les instances plénières. À cette occasion, les thèmes de l'éthique, de la loi Sapin II et du devoir de vigilance ont donné lieu à des échanges dans le cadre du bureau commun rassemblant les bureaux des comités Groupe France et Europe.

5.7 CONTRIBUTIONS EXTERNES

Au second semestre 2019, les Critical Friends de Veolia ont été sollicités pour évaluer le Plan. Ce comité est composé d'une douzaine de personnalités issues des mondes associatif, institutionnel et académique, et de représentants des parties prenantes de l'entreprise, tous experts des problématiques sociales et environnementales.

Il constitue un espace de réflexion collective qui a pour objectif d'apporter au haut management de l'entreprise le regard d'observateurs externes sur des sujets stratégiques en lien avec sa responsabilité sociale, sociétale et environnementale, pour nourrir et accompagner la démarche de progrès continu du Groupe.

5.8 ACTIONS DE SUIVI DES ENTITÉS OPÉRATIONNELLES

La mobilisation des réseaux conformité, développement durable et ressources humaines permet d'assurer un suivi effectif des enjeux liés aux droits de l'homme auxquels Veolia est confronté.

Comme précédemment indiqué dans la partie 4 – Évaluation, trois ou quatre réunions trimestrielles sont organisées entre le responsable des droits de l'homme et vigilance et chacun des correspondants des zones du Groupe les plus exposées en termes de droits humains (périmètre défini sur la base de la cartographie des droits de l'homme en vigueur).

Ces entretiens constituent l'occasion de passer en revue la progression des actions déjà engagées, de débattre des plans d'action envisagés et d'évoquer les éventuelles difficultés auxquelles les zones concernées peuvent être confrontées dans la traduction opérationnelle des enjeux liés au devoir de vigilance. Ces réunions contribuent notamment à une meilleure prise en compte des spécificités locales de chaque zone/BU dans le cadre de la politique droits de l'homme globale du Groupe.

Les enjeux environnementaux sont pour leur part suivis par la direction du soutien aux métiers et de la performance de Veolia. La santé-sécurité, quant à elle, relève du périmètre d'intervention de la direction des ressources humaines.

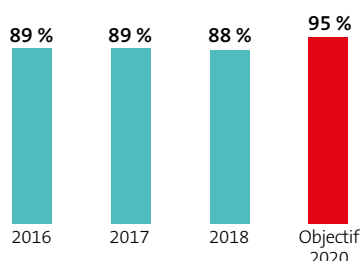
6 Indicateurs de suivi

6.1 RESSOURCES HUMAINES

6.1.1 Part des salariés⁽¹⁾ couverts par une instance de dialogue social

Évolution du taux de couverture par une instance de dialogue social

En 2019, 87,7 % des salariés sont couverts par une instance de dialogue social.



Cet indicateur permet de s'assurer du niveau de déploiement des accords de dialogue social au sein du Groupe. Ces derniers constituent un levier d'action privilégié pour garantir le respect et la mise en œuvre des droits des salariés.

6.1.2 Typologie des accords signés (% de répartition entre les catégories)

Répartition des thématiques au sein des accords signés au niveau monde

Rémunération et avantages sociaux	32,9%
Santé, sécurité ou conditions de travail	12,6%
Organisation et temps de travail	27,3%
Dialogue social	14,0%
Développement des compétences	5,7%
Autres	7,5%

Ce tableau éclaire sur la nature des accords collectifs signés au sein du Groupe. Il est particulièrement intéressant de noter que ceux relevant de la santé-sécurité ainsi que du dialogue social, deux thèmes largement couverts par le Plan, représentent, combinés, plus de 25 % du total des accords soulignant en cela l'importance que Veolia accorde à ces sujets.

6.1.3 Part des salariés ayant reçu au moins une formation santé-sécurité dans l'année

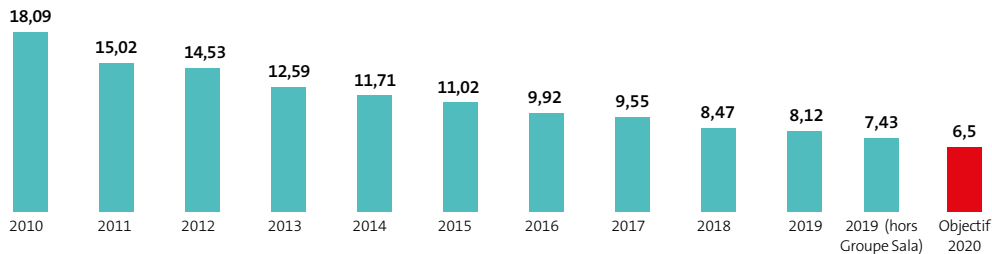


La progression constante de cet indicateur au cours des quatre dernières années écoulées illustre l'engagement de Veolia à garantir un environnement de travail sain et sécurisé à ses salariés.

(1) Pour rappel, Veolia comptait 178780 collaborateurs au 31 décembre 2019.

6.1.4 Taux de fréquence des accidents du travail

Évolution du taux de fréquence des accidents du travail depuis 2010



Taux de fréquence : nombre d'accidents du travail avec arrêt par million d'heures travaillées.

Le taux de fréquence des accidents du travail⁽¹⁾ constitue un indicateur extrêmement révélateur de la performance d'une organisation en matière de santé-sécurité. La baisse constante de ce taux lors de la décennie écoulée est le résultat d'une politique résolue de la part de Veolia. Il convient de noter que le graphique ci-dessus présente deux taux au titre de 2019. Le premier à 8,12 correspond à l'ensemble des activités du Groupe. Le second, retraité de la société colombienne Sala acquise en 2019, s'élève à 7,43. Ce dernier taux illustre, d'une part, qu'à périmètre constant entre 2018 et 2019 l'amélioration du taux de fréquence aurait été sensible (-12%), et que, d'autre part, l'intégration de nouvelles activités constitue un enjeu d'importance pour la performance santé-sécurité globale de Veolia, raison justifiant en cela le déploiement d'outils de management tels que le kit d'intégration mentionné à la section 5.4.6.

6.2 ENVIRONNEMENT

6.2.1 Taux de déploiement du SME

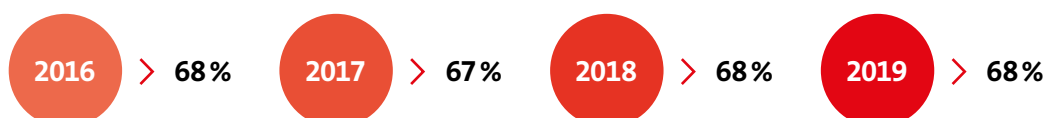


Le SME (cf. section 5.3) constitue un outil clé pour la gestion des risques environnementaux de Veolia. Le suivi de son niveau de déploiement apparaît donc pertinent et essentiel.

6.2.2 Systèmes de management complémentaires

Le socle commun du SME est renforcé localement par des certifications complémentaires en matière de système de management intégré, notamment la norme ISO 14001 concernant l'environnement ainsi que la ISO 9001 relative au management de la qualité. Combinées au SME, elles contribuent à l'amélioration du suivi des risques environnementaux de Veolia.

6.2.2.1 Certifications ISO 14001 (en % de CA couvert)



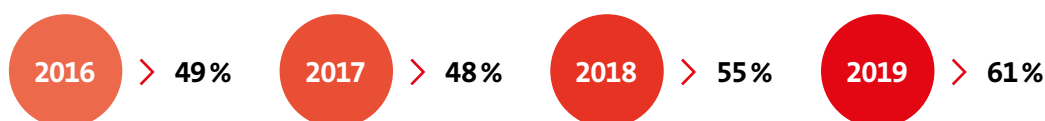
(1) Nombre d'accidents du travail avec arrêt par million d'heures travaillées.

6.2.2.2 Certifications ISO 9001 (en % de CA couvert)



6.3 FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DE RANG 1

6.3.1 Pourcentage des fournisseurs stratégiques évalués



L'évaluation des fournisseurs en matière de développement durable s'avère être une démarche essentielle afin de satisfaire aux exigences de la loi sur le devoir de vigilance. À l'issue des quatre derniers exercices écoulés, la tendance en termes de suivi apparaît nettement positive.

6.3.2 Clause développement durable dans les contrats de fournitures et de prestations

Indicateur de suivi		2016	2017	2018	2019
Engager les fournisseurs	Part des contrats actifs incluant les clauses de développement durable	59%	57%	63%	71%

L'inclusion en 2018 de cette clause constitue un levier d'action fort. Ce texte impose ainsi la promotion et le respect des droits fondamentaux, économiques, sociaux et environnementaux aux fournisseurs et sous-traitants du Groupe.

6.4 DROITS DE L'HOMME ET LIBERTÉS FONDAMENTALES

À ce jour, aucun indicateur probant autre que les incidents remontés par le dispositif d'alerte n'a pu être mis en œuvre. Le Comité continuera à étudier la meilleure façon de suivre la performance du Groupe en la matière.

6.5 LIGNE D'ALERTE

Alertes portant sur le devoir de vigilance et remontées via le mécanisme interne au 31 décembre 2019.

Nombre total d'alertes (A)	13
Droits de l'homme / Discrimination (B)	1
Santé-sécurité (C)	12
Atteintes à l'environnement (D)	0
Fournisseurs et sous-traitants (E)	0

Le premier exercice de déploiement du dispositif d'alerte dédié se caractérise par un nombre relativement réduit, à l'échelle du Groupe, de signalements en matière de devoir de vigilance avec une très nette domination de l'enjeu santé-sécurité. Le faible retour d'expérience disponible rend difficile d'arrêter un jugement précis quant à cette performance. Le Comité s'attachera à suivre attentivement l'évolution de ces statistiques.

N.B. : le total cumulé B + C + D + E peut être supérieur à A, car certaines alertes peuvent concerner plusieurs catégories.

Synthèse d'activité de l'exercice écoulé

Le Plan a été développé en 2019 dans l'esprit de la loi sur le devoir de vigilance, qui entend favoriser une démarche de progrès.

La gouvernance du dispositif de vigilance a été notamment précisée. La structure du Plan, pour sa part, a été repensée de manière à se détacher de l'articulation en cinq points de la loi, signe d'une plus grande maturité de la part de Veolia quant à l'application de cette dernière. Le développement de sections portant sur la méthodologie et l'évaluation illustre notamment cette meilleure appropriation.

Les résultats de la cartographie apparaissent représentatifs de l'état des risques liés aux thématiques des droits humains, de la santé-sécurité, des atteintes à l'environnement et de la chaîne d'approvisionnement auxquels Veolia est confronté.

La présentation des actions mises en œuvre pour atténuer ou prévenir les risques relatifs aux enjeux de la loi sur le devoir de vigilance a été considérablement détaillée et constitue dorénavant une composante essentielle du Plan. Par ailleurs, ces mesures semblent fournir une réponse adaptée au souci d'effectivité poursuivi par la loi d'un point de vue tant qualitatif que quantitatif.

Les indicateurs de performance retenus sont considérés comme pertinents. Leur nombre ainsi que leur contenu pourront être amenés à évoluer au besoin.

Sur la base de ce constat, le Comité des droits de l'homme et de vigilance valide et adopte le Plan.

Ressourcer le monde

Veolia Environnement

Société anonyme au capital de 2 836 332 695 euros
403 210 032 RCS Paris

Siège administratif :

30, rue Madeleine-Vionnet - 93300 Aubervilliers - France
Tél. : +33 (0)1 85 57 70 00

Siège social :

21, rue La Boétie - 75008 Paris - France

www.veolia.com