



**PLAN DE VIGILANCE
2023**



SOMMAIRE

INTRODUCTION 1

1

SYNTHÈSE D'ACTIVITÉ DE L'EXERCICE ÉCOULÉ 2

2

GOVERNANCE 3

- 2.1 Ressources allouées au plan de vigilance 3
- 2.2 Pilotage du Plan 3
- 2.3 Ligne d'alerte 3

3

MÉTHODOLOGIE 4

- 3.1 Périmètre d'application 4
- 3.2 Démarche 4
- 3.3 Cartographie des risques 5
- 3.4 Indicateurs 5

4

RÉSULTATS DE LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES 6

- 4.1 Droits de l'homme 6
- 4.2 Santé-sécurité 8
- 4.3 Atteintes graves à l'environnement 9
- 4.4 Fournisseurs et sous-traitants de rang 1 10

5

ÉVALUATION 11

- 5.1 Mobilisation des lignes de maîtrise 11
- 5.2 Dialogue avec les filiales 11
- 5.3 Fournisseurs et sous-traitants de rang 1 11

6

ACTIONS 12

- 6.1 Activité du Comité des droits de l'homme et de vigilance 12
- 6.2 Droits humains 12
 - 6.2.1 Enjeux prioritaires 12
 - 6.2.2 Mise en œuvre 12
- 6.3 Actions portant sur les risques environnementaux graves 20
- 6.4 Actions santé-sécurité 21
 - 6.4.1 La santé et la sécurité à l'épreuve de la crise sanitaire 21
 - 6.4.2 Semaine internationale de la santé-sécurité Groupe 21
 - 6.4.3 La cartographie des risques et les dix standards de management des activités à risque élevé 22
 - 6.4.4 Gestion globale des événements accidentels et non accidentels 22
 - 6.4.5 Évaluation des risques, audits et visites de sécurité, suivi de plans d'action 22
- 6.5 Actions à destination de nos fournisseurs et sous-traitants de rang 1 25
- 6.6 Parties prenantes associées 26
- 6.7 Accompagnement des entités opérationnelles 26

7

ASSIGNATION AU TITRE DE LA LOI SUR LE DEVOIR DE VIGILANCE 27

8

INDICATEURS DE SUIVI 28

- 8.1 Ressources humaines 28
 - 8.1.1 Part des salariés couverts par une instance de dialogue social 28
 - 8.1.2 Typologie des accords signés 28
 - 8.1.3 Part des salariés ayant reçu au moins une formation santé-sécurité dans l'année 28
 - 8.1.4 Taux de fréquence des accidents du travail 29
- 8.2 Environnement 29
 - 8.2.1 Taux de déploiement du Système de management environnemental et industriel 29
 - 8.2.2 Systèmes de management complémentaires 29
- 8.3 Fournisseurs et sous-traitants de rang 1 30
 - 8.3.1 Évaluation des fournisseurs stratégiques 30
 - 8.3.2 Clause développement durable dans les contrats de fournitures et de prestations 30
- 8.4 Ligne d'alerte 30

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, des 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 n'est pas calquée sur cette liste d'éléments. Il s'agit d'un choix délibéré qui reflète l'appropriation par Veolia des exigences nées de la loi sur le devoir de vigilance.

Le Plan s'applique à l'ensemble du périmètre du Groupe.

SYNTHÈSE D'ACTIVITÉ DE L'EXERCICE ÉCOULÉ

Veolia a veillé, tout au long de 2023, à ce que le dispositif mis en œuvre dans le cadre de la loi sur le devoir de vigilance corresponde aux exigences de celle-ci. À ce titre, les actions suivantes peuvent être relevées :

- **élaboration d'un comparatif relatif à l'existence d'une politique droits humains dans les sociétés du CAC 40.** Cette démarche a eu pour objet d'étudier la possibilité de marquer l'engagement du Groupe Veolia sur ce sujet à travers la publication officielle d'une politique ;
- **mise en place d'une nouvelle fonctionnalité du dispositif d'alerte interne « *Whispli voice* » :** cette hotline digitale permet au lanceur d'alerte de déposer une alerte vocale ;
- **perfectionnement du Système de management environnemental et industriel (SMEI) du Groupe :** la campagne 2022 du SMEI a donné lieu à une simplification de la nomenclature des risques environnementaux et industriels, cela afin de la rendre plus opérationnelle pour les *business units* (BU) ;
- **développement d'une formation en ligne portant sur les droits de l'homme :** cet *e-learning* a pour ambition de sensibiliser les collaborateurs du Groupe sur les enjeux liés aux droits humains. Ce module vient ainsi enrichir le volet communication du dispositif de vigilance mis en œuvre par Veolia.

Les améliorations apportées au dispositif du devoir de vigilance du Groupe telles que décrites ci-dessus s'inscrivent dans une démarche de progrès conformément à l'esprit de la loi.

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.

2.1 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
 - performance plurielle et développement durable
 - juridique
 - ressources humaines
 - risques
 - soutien aux métiers et performance

- Responsable des droits de l'homme rattaché à la direction de la conformité
- Réseau des directeurs et correspondants conformité
- Réseau des directeurs et correspondants développement durable
- Réseau des responsables ressources humaines
- Représentants des zones opérationnelles

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

2.2 PILOTAGE DU PLAN

Le Comité des droits de l'homme et de 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 ;
- 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.

2.3 LIGNE D'ALERTE

Conformément aux exigences de la loi, Veolia a mis en œuvre un dispositif d'alerte, ouvert tant aux salariés du Groupe qu'aux tiers et permettant d'assurer le signalement de situations qui relèvent du devoir de vigilance. Dans ce cadre, les auteurs de signalement ont la possibilité de demeurer anonymes s'ils le désirent, même si cette modalité n'est pas recommandée car ne garantissant pas le meilleur traitement possible des alertes reçues.

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 (sauf cas particuliers, Veolia ne fait pas appel à des cabinets externes pour conduire les

enquêtes). À l'issue de ses investigations, la direction de la conformité rend ses conclusions au Comité d'éthique, qui procède alors à la clôture du signalement, puis à son archivage après en avoir informé son auteur.

Le lien à utiliser par les tiers pour saisir le Comité d'éthique est le suivant :

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

MÉTHODOLOGIE

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

3.1 PÉRIMÈTRE D'APPLICATION

Comme indiqué en introduction, le Plan a vocation à s'appliquer à l'ensemble des activités du Groupe (Eau, Déchets et Énergie).

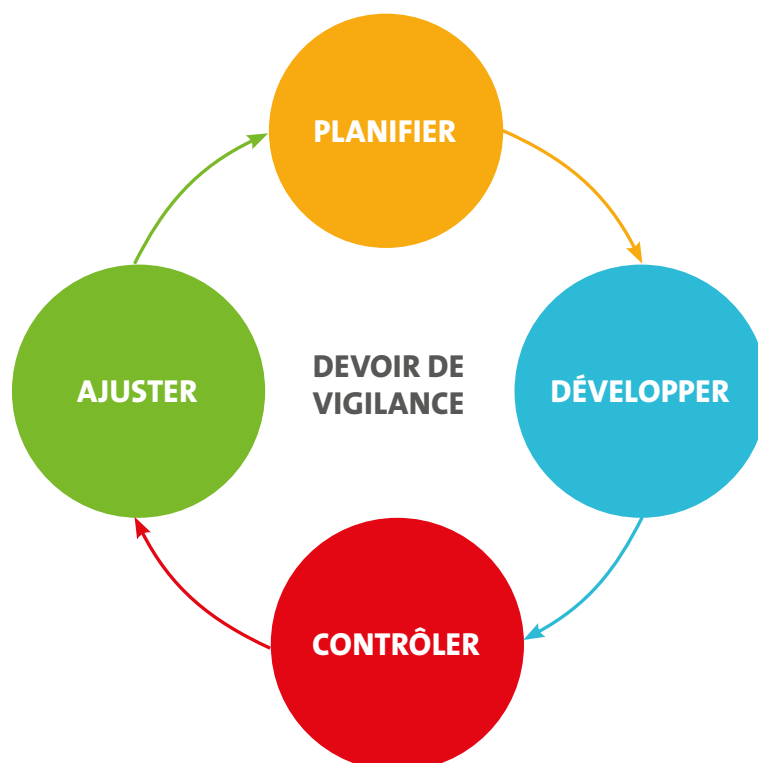
Veolia est organisé en sept zones géographiques (France et déchets spéciaux Europe, Europe centrale et orientale, Europe du Nord, Asie-Pacifique, Ibérie et Amérique latine, Amérique du Nord, Italie

– Afrique – Proche et Moyen-Orient), auxquelles s'ajoute une zone mondiale complémentaire pour les entreprises de spécialité mondiale (Technologies de l'eau). L'organisation au sein des zones géographiques est structurée par pays (entité opérationnelle ou *business unit*), et les directeurs de pays sont ainsi responsables des différents métiers sur leur périmètre.

3.2 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 :

Cette méthode apparaît pertinente par le fonctionnement cyclique sur lequel elle repose. Celui-ci aboutit en effet, si la méthode est mise en œuvre de manière satisfaisante, à impulser une dynamique positive conjuguant réflexion, réalisation et adaptation, censée favoriser une amélioration de la performance des organisations.



3.3 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 focalisé sur 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'approfondir l'analyse et les réflexions menées lors de l'évaluation des risques ;
- échanges siège/opérations dans un but de cohérence et d'enrichissement des résultats tirés 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 4 – Résultats de la cartographie des risques).

3.4 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 8 – Indicateurs de suivi.

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

RÉSULTATS DE LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES

En phase avec la méthodologie développée à la section 3.3, 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.

4.1 DROITS DE L'HOMME

Dans la continuité des analyses conduites en 2014 et 2016, et comme acté en 2019 par le Comité des droits de l'homme et de vigilance, une actualisation de la cartographie des risques « droits de l'homme » a été réalisée en 2020 par le biais d'une enquête. Elle s'est appuyée sur une méthodologie développée par la direction des risques, combinant les résultats d'études effectuées au niveau Groupe avec des contributions issues des entités opérationnelles. À la différence des précédents exercices, l'enquête 2020 a couvert l'ensemble du périmètre de Veolia. Un peu plus de 520 collaborateurs y ont contribué. Ces derniers ont été sélectionnés de manière à favoriser une bonne représentativité du panel à l'égard de l'enjeu des droits de l'homme : achats, ressources humaines, santé-sécurité, développement commercial, gestion des risques, développement durable, conformité et membres de comités de direction.

Il ressort de l'étude que les trois risques « droits de l'homme » les plus importants pour Veolia sont :

- atteintes à l'environnement et aux ressources naturelles ;
- discriminations ;
- santé-sécurité.

Ce constat illustre l'interdépendance des thématiques défendues par la loi sur le devoir de vigilance.

Sur cette base, il a été décidé de présenter dans le tableau de synthèse ci-après les risques tels que l'enquête les a fait ressortir. Néanmoins, afin de préserver la lisibilité générale de ce chapitre, les enjeux liés à la protection des salariés au travail et à l'environnement sont traités dans les deux sections dédiées aux pages 8 et 9.

CATÉGORIE DE RISQUE	EXEMPLE(S)	CAUSE(S) POSSIBLE(S)	CONSÉQUENCE(S) POSSIBLE(S)
Atteintes à l'environnement et aux ressources naturelles	Se reporter à la section 4.3		
Discrimination	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminations à l'égard des lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexués • Handicap • Origines, religions, 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 ressources humaines pour traiter ces sujets 	<ul style="list-style-type: none"> • Carrière professionnelle entravée ou bloquée • Ostracisme
Santé-sécurité	Se reporter à la section 4.2		
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
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
Travail forcé	Travailleurs immigrés pouvant subir des abus 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

NB : les risques relatifs aux fournisseurs et sous-traitants sont traités dans la section 4.4.

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.

4.2 SANTÉ-SÉCURITÉ

CATÉGORIE DE RISQUE	EXEMPLE(S)	CAUSE(S) POSSIBLE(S)	CONSÉQUENCE(S) POSSIBLE(S)
Circulation au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Circulation 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 	Non-respect du standard sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Blessure • Décès
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...) 		
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 	Non-respect du standard sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Blessure • Décès
Travaux en hauteur	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux sur le toit-terrasse d'un bâtiment • Utilisation des échelles 		
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 		

4.3 ATTEINTES GRAVES À L'ENVIRONNEMENT

Les éléments qui figurent dans le tableau ci-dessous sont fondés sur les résultats de la campagne annuelle 2023 du Système de management environnemental et industriel de Veolia (SMEI) (cf. section 6.3). Le SMEI permet d'identifier les risques liés à des conditions de fonctionnement dégradées ou des situations

d'accident susceptibles de conduire à des atteintes graves à l'environnement sur les installations exploitées par le Groupe, atteintes pouvant notamment se répercuter, du fait de nos métiers, sur l'approvisionnement en eau des populations locales.

CATÉGORIE DE RISQUE	EXEMPLE(S)	CAUSE(S) POSSIBLE(S)	CONSÉQUENCE(S) POSSIBLE(S)
Rejets et émissions	<ul style="list-style-type: none"> Dépassement de seuils réglementaires pour les rejets d'eaux usées traitées par une station d'épuration 	<ul style="list-style-type: none"> Défaillance technique du système de surveillance de la qualité des eaux usées à traiter Mauvais dosage de composés destinés au traitement de l'eau 	<ul style="list-style-type: none"> Pollution de la rivière Impact potentiel sur des activités humaines dans la zone concernée dont rupture d'approvisionnement en eau potable
Qualité et conformité	<ul style="list-style-type: none"> Eau potable non conforme aux seuils fixés par la législation 		
Incendie/explosion sur un site Veolia	Départ de feu dans un centre de tri	Présence de batteries lithium-ion parmi les matériaux à recycler	<ul style="list-style-type: none"> Arrêt de l'exploitation Pollution de l'air par les fumées issues de l'incendie et déversement potentiel des eaux d'extinction dans le milieu naturel
Santé et environnement	<ul style="list-style-type: none"> Dépassement de seuils de bactéries légionelles dans les réseaux d'eau chaude sanitaire et/ou des installations de climatisation et/ou dans des tours aérorefrigérantes Présence d'eau impropre à la consommation dans le réseau d'adduction 	<ul style="list-style-type: none"> Défaillance du système de détection et de suivi Substance polluante répandue par accident dans le périmètre d'une usine de traitement d'eau 	<ul style="list-style-type: none"> Arrêt de l'exploitation Impact potentiel sur la santé des personnes exposées

NB : 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, dont l'objectif premier est de veiller à protéger les travailleurs et les populations dans le cadre de chaînes d'approvisionnement globalisées. L'enjeu du dérèglement climatique n'en constitue pas moins, au-delà du seul respect des textes, un sujet d'importance majeure, qui relève d'une responsabilité collective concernant la totalité des acteurs. À cet égard, l'engagement de Veolia ainsi que ses actions pour la lutte contre le dérèglement climatique sont décrits en détail dans notre document

d'enregistrement universel 2023⁽¹⁾, et notamment dans la déclaration de performance extra-financière (cf. section 4.2.3 Lutter contre le dérèglement climatique). Afin d'expliquer aux parties prenantes l'ensemble de sa stratégie climat, Veolia a réalisé un rapport climat spécifique, qui répond aux attentes de la TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) en rappelant la gouvernance, la politique de gestion des risques et les indicateurs de suivi en place, les moyens financiers mobilisés ainsi que les leviers opérationnels et les innovations projetées pour réduire les émissions.

(1) <https://www.veolia.com/fr/newsroom/publications>.

4.4 FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DE RANG 1

CATÉGORIE DE RISQUE	EXEMPLE(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 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 subir des abus 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

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 6 – Actions.

5.1 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.

Le dispositif « devoir de vigilance » du Groupe fait l'objet d'une évaluation régulière pilotée par la fonction conformité, qui intervient en tant que contrôle de second niveau. Les *business units* sont interrogées sur la gouvernance ainsi que sur le suivi des risques et des plans d'action dédiés qu'elles mettent en œuvre. Les éléments fournis par les entités opérationnelles sont ensuite revus par la direction de la conformité Groupe.

5.2 DIALOGUE AVEC LES FILIALES

Le Comité constitue le forum privilégié d'échanges entre les directions et les entités opérationnelles pour ce qui relève de la mise en œuvre du devoir de vigilance. Les représentants de ces dernières ont ainsi la possibilité de partager leurs expériences en

la matière (initiatives locales, difficultés rencontrées, etc.).

Ces échanges sont complétés, au besoin, par des interactions *ad hoc* entre le responsable des droits de l'homme Groupe et les entités opérationnelles.

5.3 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 filière achats applique une approche fondée sur les risques ciblant les catégories d'achats.

À l'occasion des campagnes d'évaluation annuelles et des appels d'offres stratégiques, les fournisseurs font l'objet d'une évaluation sur pièces supplémentaire portant sur leurs politiques, actions et résultats. Ce processus inclut également une veille à « 360° » qui passe en revue la présence ou non du fournisseur sur des listes de sanctions gouvernementales, les éventuelles condamnations et les liens éventuels avec des personnes politiquement exposées.

Cette évaluation permet de connaître la performance RSE du fournisseur sur les quatre domaines suivants : l'environnement, les droits de l'homme, l'éthique et les achats responsables. À l'issue de ce processus, ces sociétés se voient attribuer un score reflétant

leur maturité RSE. Ce résultat détermine la mise en œuvre éventuelle d'actions de la part de Veolia et du fournisseur sur la base des catégories suivantes :

- A : score global conforme aux attentes de Veolia ;
- B : score global non conforme aux attentes de Veolia.

Les plans d'action associés sont détaillés en section 6.5.

Lors des appels d'offres, la performance RSE du fournisseur est systématiquement prise en compte dans l'évaluation de l'offre, avec une pondération de 5 % à 20 %.

En 2023, le niveau des fournisseurs stratégiques évalués au cours des trois dernières années s'est élevé à 77 %. Lors de ce même exercice, 1 900 fournisseurs, toutes catégories confondues, ont fait l'objet d'une évaluation RSE.

(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 et 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.

ACTIONS

6.1 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, prend une part active à la mise en œuvre de la loi. Réuni à deux reprises en 2023, il s'est consacré notamment :

- à assurer la mise en œuvre des plans d'action destinés à améliorer la performance du dispositif « devoir de vigilance » de Veolia, et ce, conformément aux exigences de la loi sur le devoir de vigilance ;
- à opérer une activité de veille : si la législation française en matière de devoir de vigilance constitue une référence en la matière, elle s'inscrit dans un mouvement législatif plus global.

Ainsi, d'autres pays où le Groupe est implanté ont adopté des textes similaires (cf. section 6.2.2). Par ailleurs, Veolia suit avec attention les travaux actuellement menés par les institutions de l'Union européenne en vue d'instaurer un devoir de vigilance à l'échelle des Vingt-Sept ;

- à superviser le développement d'une formation en ligne ayant pour objectif de sensibiliser les collaborateurs de Veolia à l'enjeu des droits de l'homme.

6.2 DROITS HUMAINS

6.2.1 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, la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, les principes directeurs des Nations unies relatifs aux droits de l'homme et aux entreprises, et 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 chargé 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 humains 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.

6.2.2 Mise en œuvre

DROITS HUMAINS FONDAMENTAUX

En juin 2019, Veolia a organisé, avec le World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) et l'association Entreprises pour les droits de l'homme (EDH), une matinée d'échanges autour du thème « Droits de l'homme et objectifs de développement durable : implication des dirigeants, responsabilité des entreprises et opportunités ».

Veolia étant résolument engagé sur ces questions, M. Antoine Frérot, alors Président-directeur général de Veolia Environnement et co-signataire du *CEO Guide to Human Rights* (Guide des droits de l'homme à destination des P-DG) du WBCSD, a profité de cette réunion pour inviter ses pairs à se mobiliser sur ces enjeux.

Veolia adhère par ailleurs à EDH, qui regroupe les principaux 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.

Dans le cadre de sa participation à EDH, Veolia a contribué à une étude relative à l'application de la loi sur le devoir de vigilance⁽¹⁾, publiée en 2020. À cette occasion, le Groupe a apporté son éclairage sur l'enjeu de la gouvernance, sujet d'importance pour assurer une mise en œuvre effective de cette législation.

Du fait de son modèle d'affaires, le fonctionnement de Veolia est très largement décentralisé. Ainsi, les *business units* disposent d'une latitude d'organisation importante. À ce titre, dans le cadre de la mise en œuvre du devoir de vigilance, la zone Asie a instauré sept comités locaux des droits de l'homme afin de suivre au plus près les thématiques liées à la loi française.

(1) https://e-dh.org/fr/actualite_accueil.php?IDactu=146.

LUTTE CONTRE L'ESCLAVAGE MODERNE

Le Royaume-Uni et l'Australie ont adopté, respectivement en 2015 et 2018, des lois visant à lutter contre l'esclavage moderne (Modern Slavery Act, MSA). L'esclavage moderne consiste en des pratiques d'exploitation par le travail portant atteinte à la dignité et aux droits fondamentaux des personnes : traite des êtres humains, servitude, servitude pour dettes, travail des enfants, travail forcé, etc.

Les entités de Veolia dans ces deux pays sont concernées par ces réglementations compte tenu de leur taille. Il a également été décidé d'appliquer aux activités situées en Nouvelle-Zélande les règles du MSA australien ainsi que pour les activités situées en Irlande. Le Groupe considère que ces deux lois constituent une opportunité de renforcer son organisation interne afin d'être à même de lutter, et ce, de manière plus efficace, contre l'esclavage moderne. À ce titre, les filiales locales de Veolia ont déployé des dispositifs spécifiques comprenant :

- un comité de pilotage impliquant les parties prenantes internes telles que les ressources humaines, la conformité, le juridique, l'audit, le développement durable, les achats, etc. Ce comité est chargé de définir la stratégie de l'entreprise en matière d'esclavage moderne et de convenir de plans d'action ;
- une politique qui énonce l'engagement de Veolia dans la lutte contre l'esclavage moderne et qui explique les principes généraux que le Groupe compte suivre en la matière ;
- une évaluation pour mieux comprendre les risques auxquels les entités opérationnelles sont exposées ;
- des procédures dédiées expliquant comment gérer la problématique de l'esclavage moderne d'un point de vue opérationnel ;
- des programmes de formation existant tant au Royaume-Uni que dans la zone Australie – Nouvelle-Zélande afin de sensibiliser le personnel quant aux enjeux liés à l'esclavage moderne, notamment l'identification de situations avérées ainsi que les principes à suivre pour signaler ces dernières en toute sécurité ;
- une déclaration publique disponible sur les sites Internet externes des filiales concernées, conformément aux exigences légales locales.

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, des accords sociaux 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.

S'agissant de la négociation collective, Veolia s'appuie autant sur des relations directes avec l'ensemble des partenaires sociaux que sur les organisations paritaires constituées selon les règles de chaque pays. Veolia porte un même degré d'attention à ses différents niveaux de négociations locales et nationales et a initié en 2023 une

démarche de construction d'accords transnationaux avec la Fédération européenne des services publics (EPSU).

Le dialogue social s'exprime au sein des instances de représentations du personnel également au travers des processus d'information et consultation ou échanges de vues sur les enjeux clés au sein d'instances locales, pays ou Groupe (comités de Groupe France et Europe). La direction générale participe systématiquement aux instances Groupe.

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 seize pays : Belgique, Bulgarie, République tchèque, Danemark, France, Allemagne, Hongrie, Italie, 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

ou consultés 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 2023, 1 713 nouveaux accords collectifs ont été signés au niveau des établissements, entreprises ou instances Groupe des pays. L'ensemble de ces accords collectifs ont un impact sur la performance sociale, et donc économique, de l'entreprise.

Ces accords ont été signés par 40 pays dans lesquels Veolia opère. Les cinq principaux sont la France, le Japon, l'Allemagne, l'Espagne et le Brésil. À fin 2023, le nombre de représentants du personnel dans le monde s'élève à 9 000. Le nombre de grèves enregistré en 2023 est de 1 009, et il est essentiellement lié à la réforme des retraites en France. Il représente 0,05% du nombre total de jours travaillés.

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

DATE DE SIGNATURE	OBJET DES ACCORDS
2017-2018	Nouvel accord de Groupe France de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Accord, sous la forme d'une lettre d'engagement avec le comité de Groupe Europe, 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.
2020	Avenant qui modifie le Perco en plan d'épargne retraite collectif (Percol), permettant ainsi aux salariés du Groupe de bénéficier des avantages offerts par la loi Pacte. Accord sur la qualité et le développement du dialogue social au sein de Veolia en France. Cet accord de Groupe France se substitue à l'accord de 2010 sur la même thématique et prévoit notamment la mise en place d'un dispositif global d'accompagnement, de valorisation et de reconnaissance dans le cadre du parcours syndical.
2021	Avenant à la lettre d'engagement de 2018 sur « l'accompagnement des évolutions métiers et des compétences notamment en lien avec les orientations stratégiques du Groupe » et intégrant la « politique diversité et inclusion au sein du Groupe ». Cet avenant fait suite aux priorités d'actions relatives à la diversité et à la lutte contre les discriminations identifiées par le groupe de travail dédié du comité de Groupe Europe. Accord de Groupe France sur le télétravail en période normale. Cet accord-cadre définit un dispositif général de recours au télétravail équitable et applicable selon les mêmes principes directeurs sur l'ensemble du périmètre Groupe en France.
2022	Accord triennal de 2015 sur les orientations stratégiques du Groupe renouvelé en 2022. Il prévoit un dispositif d'échange de vues annuel avec les bureaux des comités de Groupe France et Europe (appelé « bureau commun ») sur les orientations stratégiques du Groupe et leurs impacts sur les effectifs, l'emploi et les compétences. À cette occasion également, les thèmes de l'éthique, de la loi Sapin II et du devoir de vigilance font l'objet d'échanges de vues et de présentations. Bureau Europe chez Agbar/ <i>learning expedition</i> avec les partenaires sociaux sur les solutions de la transformation écologique : à l'occasion du bureau du comité de Groupe Europe organisé en Espagne, à Barcelone, au siège de la société Agbar, deux visites de site étaient organisées pour les membres du bureau et de la nouvelle délégation espagnole du comité de Groupe Europe : une au Centre d'Aiguës de Barcelona de Collblanc sur la thématique du <i>re-use</i> de l'eau, puis une autre à l'usine Biogaz dans la Zona Franca sur des solutions innovantes de Veolia Énergie.

L'adhésion au *Global Deal*

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 présentée en 2019 dans le cadre de la publication « Les membres du *Global Deal* s'engage pour le G7 social », et plus récemment en 2021 sur la création d'un index de qualité du dialogue social, en cours de validation au sein des instances du *Global Deal* et de ses partenaires de l'OIT et de l'OCDE. En 2022, Veolia a participé au groupe de travail sur les enjeux du devoir de vigilance.

DIVERSITÉ ET INCLUSION

Diversité et inclusion sont intrinsèquement liées, leur promotion constituant un moyen de lutter contre les discriminations.

La politique diversité

Notre politique diversité et inclusion se fonde sur les valeurs de respect et de solidarité du Groupe, qui exigent que nos salariés soient traités sans discrimination, avec respect et équité. Cela suppose qu'ils se sentent à la fois reconnus dans leur singularité et membres à part entière de notre collectif de travail pour pouvoir participer pleinement à l'ambition du Groupe de devenir le champion de la transformation écologique.

Ainsi, le Groupe renouvelle son engagement à être une entreprise toujours plus diverse et inclusive, garante de la non-discrimination, de l'égalité des chances et de la promotion sociale individuelle pour toutes et tous.

Notre politique diversité et inclusion s'appuie sur trois axes fondamentaux :

- garantir des processus RH et managériaux équitables et non discriminants, de l'intégration à la fin de carrière, pour toutes les catégories de personnel ;
- garantir un accès non discriminant à l'emploi chez Veolia (âge, origine, handicap, genre, orientation sexuelle, religion...);
- garantir le développement du dialogue social et de la libre expression des salariés.

Dans ce cadre, le Groupe souhaite que l'ensemble de ses entités s'attachent notamment à :

- poursuivre la mise en œuvre de plans d'action en faveur de la mixité et de l'égalité hommes-femmes (attirer et fidéliser, réduire les inégalités salariales, promouvoir et accompagner les carrières des femmes et lutter contre le sexisme et le harcèlement sexuel) ;
- développer et élaborer des programmes d'inclusion pour les personnes en situation de handicap (accueillir et insérer, maintenir dans l'emploi, faciliter l'accessibilité, nouer des partenariats et sensibiliser les salariés) ;
- développer et élaborer des programmes d'inclusion pour les personnes LGBT+ dans le respect des législations locales (former et sensibiliser aux mécanismes de LGBT+ phobies, s'assurer de processus RH et managériaux inclusifs, et rendre visible notre engagement) ;
- développer et élaborer des plans d'action en faveur de la diversité sociale et culturelle (promouvoir l'accès à l'emploi pour les personnes les plus exposées aux discriminations, créer les conditions de la promotion sociale, fédérer toutes les diversités et lutter contre les discriminations raciales).

La diversité des salariés du Groupe, la reconnaissance de tous les talents et de toutes les compétences sont un atout majeur pour relever les défis de la transformation écologique.

C'est pourquoi la diversité et l'inclusion chez Veolia doivent s'inscrire dans une culture d'entreprise qui ne laisse personne de côté et qui s'appuie sur des processus RH et managériaux à la hauteur de notre ambition.

Conformément à la législation et à la réglementation locales applicables, Veolia n'autorisera ni ne soutiendra aucun type de discrimination fondée sur l'âge, l'état de santé, le sexe, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, la grossesse, le handicap, l'origine, la religion, les opinions politiques, les opinions philosophiques, la situation de famille, les mœurs, le patronyme, les activités syndicales, le lieu de résidence, la vulnérabilité résultante de sa situation économique, le statut de migrant, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race. Cette liste d'exemples de discrimination a été établie dans un souci de clarté et n'est absolument pas exhaustive.

L'animation de la politique diversité et inclusion

La politique diversité et inclusion est portée par un réseau mondial de coordinatrices et coordinateurs. À fin 2023, le Groupe comptait

près d'une centaine de correspondants et 33 réseaux locaux diversité et inclusion dans les pays/BUs suivants : Veolia Nord Amérique, Royaume-Uni, Pologne, Allemagne, Belux, Italie, Inde, Australie-Nouvelle Zélande, Chine, Équateur, Mexique, Argentine, Chili, Pérou, Colombie, Portugal, Espagne, Maroc, France, Roumanie, Pays-Bas, Côte d'Ivoire, Afrique du Sud, Taïwan, Corée du Sud.

Leurs missions sont notamment de :

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

Le plan d'action diversité et inclusion a pour objectif d'impulser une culture de l'inclusion qui garantisse à chaque salarié d'être traité sans discrimination, d'être reconnu dans sa singularité et d'être membre à part entière du collectif de l'entreprise. Il s'articule autour de quatre cibles prioritaires :

- la mixité ;
- les salariés LGBT+ (dans les géographies où le sujet peut être porté) ;
- le handicap ;
- la diversité sociale et culturelle.

En 2023, un séminaire a réuni les coordinatrices et coordinateurs diversité et inclusion du Groupe pour poursuivre la consolidation de notre réseau diversité et inclusion et enrichir ensemble notre feuille de route autour des 4 piliers prioritaires et de thématiques transverses.

L'évaluation de la politique diversité et inclusion

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

- égalité professionnelle femmes-hommes : taux d'emploi des femmes, taux de féminisation de l'encadrement, taux de féminisation de recrutement de l'encadrement, taux de départ des femmes, taux de féminisation des cadres dirigeants, taux de féminisation des conseils d'administration des sociétés du Groupe, dont celui de Veolia Environnement ;
- handicap : taux d'emploi des personnes en situation de handicap ;
- taux d'emploi des plus de 55 ans ;
- taux d'emploi des moins de 30 ans ;
- taux de formation par âge et par genre.

Un index diversité et inclusion produit chaque année dans le cadre de l'enquête d'engagement du Groupe permet de mesurer la perception des salariés sur ce sujet. En 2023, l'index est porté à 79 %.

La formation et la sensibilisation à la diversité et l'inclusion

Une offre complète de modules de formation en ligne (LinkedIn Learning) a été mise à la disposition des salariés en 2023, modules qui s'inscrivent dans la Diversity and Inclusion Academy du programme Learning du Groupe. Les salariés ont donc accès à près d'une vingtaine de formations en ligne qui ont trait à la mixité, au handicap, au management inclusif, aux biais inconscients, à la diversité culturelle et sociale ainsi qu'à la question LGBT+, dans les géographies où le sujet peut être porté.

En complément, un atelier sur les biais inconscients (en français, anglais et espagnol) est à la disposition des entités pour leur permettre de sensibiliser les salariés sur les stéréotypes et les préjugés.

La mixité au sein du Groupe

Évolution des taux de féminisation dans le Groupe

	2020	2021	2022	2023
Taux de féminisation	21,4%	21,7%	22,3%	22,4%
Taux de féminisation des cadres	28,3%	29%	29,9%	31%
Taux de féminisation des recrutements externes de cadres en CDI	30,9%	33%	35%	36,6%
Taux de féminisation des cadres dirigeants (Executive Resources)	21%	22,2%	25,2%	26,7%
Taux de féminisation du conseil d'administration de Veolia Environnement	45%	55,5%	60%	54,5%

Depuis 2020, 30,7% de femmes ont été nommées parmi les cadres dirigeants (Executive Resources).

Le pourcentage de femmes parmi les dirigeants du Groupe (Executive Resources) est passé de 15% en 2016 à 26,7% en 2023. La féminisation de la population managers progresse en continu depuis 2020, de 28,3% en 2020 à 31% en 2023. L'objectif de 30% fixé pour fin 2023 a été atteint dès 2022.

De la même façon, le taux de recrutements externes de femmes managers est passé de 30,9% en 2020 à 36,6% en 2023. L'objectif annuel de 35% a été atteint en 2022.

En ce qui concerne le top management (Executive Resources), la proportion de femmes a augmenté de près de 6 points entre 2020 et 2023 pour atteindre un taux de 26,7% en 2023.

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 met en place 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.

Les actions du Groupe pour développer la mixité dans l'encadrement sont orientées sur les axes suivants.

- **Le recrutement** : processus de recrutement et politique jeunes talents inclusifs, création d'un vivier de femmes dirigeantes.
- **L'identification** : plan de succession des dirigeants incluant au moins une femme pour chaque dirigeant (Executive Resource), un objectif de 50% de femmes dans les revues de personnel des hauts potentiels, revues de personnel complémentaires pour les femmes ayant un grade en deçà des Executive Resources.
- **Le développement** : développement du mentorat par des cadres dirigeants pour des femmes cadres à haut potentiel, objectif atteint de 50% de femmes sur les programmes Talents et Executive.
- **L'animation du réseau mixité WEDO** : 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, avec le soutien du réseau WEDO. WEDO est le réseau interne de Veolia, dédié à la mixité et lancé en 2016, regroupant des femmes et des hommes de Veolia qui souhaitent

Une séquence dédiée à la présentation du plan d'action diversité et inclusion est inscrite dans le programme d'intégration VIP du Groupe. Plus de 800 managers du Groupe ont assisté à cette séquence en 2023.

promouvoir la mixité au sein du Groupe. Fin 2023, ce réseau comptait dans la communauté Google Space plus de 3 000 collaborateurs issus d'une cinquantaine de pays :

- parmi les actions portées par le réseau, WEDO a renouvelé la semaine « Yes WEDO week » dont la thématique s'est inscrite dans le thème retenu par l'ONU pour la Journée internationale des droits des femmes, le 8 mars 2023 : « Pour un monde digital inclusif : innovation et technologies pour l'égalité des sexes. » Cette semaine, consacrée à des actions de sensibilisation internes et externes, a connu un nouveau succès : 50 entités (+2 vs 2022) sur les cinq continents qui ont organisé plus de 200 actions (+50 vs 2022), interventions auprès de jeunes filles dans les écoles, accueil de collégiennes et lycéennes sur les sites de Veolia pour découvrir les métiers de Veolia, conférences et webinaires auprès des salariés sur les questions d'égalité professionnelle femmes-hommes, etc. ;
- au niveau Groupe, différentes propositions de sensibilisation à la question de la mixité ont été proposées aux salariés (en français, anglais et espagnol) : une table ronde au siège de Veolia « Les femmes et la Tech » qui a réuni environ 400 participants, la participation à un autodiagnostic « Êtes-vous un allié de la mixité ? » auquel ont pu accéder près de 1 500 salariés, la participation à une conférence autour des éléments clés de l'autodiagnostic qui a réuni 530 participants.

- **Le nouveau programme WEDO for Tech :**

- en 2023, Veolia a mis en place le programme WEDO for Tech, dont l'objectif est de sensibiliser les jeunes filles aux métiers techniques (IT, ingénierie...). Ce programme inclut différentes actions, dont l'intervention des salariés dans des établissements scolaires, l'accueil d'élèves chez Veolia dans le cadre du programme Ma Ville en Vert ou encore la journée Tech my Job ;
- la journée du 8 mars 2023 a également été l'occasion de lancer Tech my Job, qui fait partie du programme WEDO for Tech et dont le principe est, pour les femmes de Veolia, ingénieures, techniciennes ou informaticiennes, d'accueillir une collégienne ou lycéenne pendant une journée pour lui faire découvrir son métier et lui permettre de passer un moment privilégié avec une professionnelle. L'objectif est de sensibiliser les jeunes filles aux métiers techniques pour leur donner envie de s'orienter vers ces filières dans lesquelles les femmes sont sous-représentées. Au siège, 13 jeunes filles ont pu être accueillies

par des femmes de Veolia ; Tech my Job a également été mis en place dans différents pays et entités : Maroc, Niger, France, Équateur, Liban, Égypte, Arabie saoudite, Turquie, Inde, Colombie, soit 11 entités en tout.

- **Des actions de sensibilisation** à l'instar de l'organisation de la conférence sur la prévention des violences sexistes et sexuelles à l'occasion de la Journée internationale pour l'élimination des violences faites aux femmes le 24 novembre 2023 pour sensibiliser les salariés sur cette question. Cet événement a réuni 200 participants.
- **Le programme de développement intitulé « Women In Leadership – WIL »** : initié par Veolia en Amérique du Nord, WIL a progressivement été déployé dans d'autres zones géographiques : en Afrique (Maroc), en Amérique latine (Colombie, Mexique) et en Asie-Pacifique ; WIL compte également un programme Groupe ouvert aux participantes de toutes les zones géographiques. Ce programme de coaching sur sept mois qui vise à créer des opportunités d'évolution pour les femmes managers dans l'organisation a accueilli 83 femmes de 32 entités différentes en 2023. Ce programme alterne les sessions collectives et individuelles, en face-à-face et à distance. Le coaching digital et les ateliers à distance garantissent la flexibilité et l'impact et maximisent l'interaction en organisant des rencontres régulières entre les participants et leurs managers qui bénéficient également du programme. Le succès de WIL est mesuré par son taux de satisfaction élevé. En 2023, le programme a obtenu un taux de recommandation (NPS) de 90 de la part des participants.
- **La lutte contre le sexisme au travail** :
 - avec la mise en place du module en ligne « Agir contre le sexisme ordinaire dans l'entreprise ». En 2023, 6 350 salariés à travers le monde ont été invités à suivre ce module lancé en septembre 2020 auprès d'un groupe pilote de 1 000 personnes en France ; 4 500 l'ont suivi jusqu'au bout, ce qui porte à près de 70% le taux de complétion. Ce module vient en complément des actions de sensibilisation déjà réalisées dans plusieurs entités de Veolia ;
 - la signature en 2023 de Veolia de l'initiative StOpE Sexisme dans le cadre de son adhésion à l'AFMD et dont l'objectif est de promouvoir et partager des bonnes pratiques au sein d'un collectif pour lutter contre le sexisme ordinaire dans l'entreprise. Veolia s'appuie sur les outils internes proposés et participe aux 3 réunions de partage de bonnes pratiques ;
- **L'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** :
 - les entreprises de plus de 50 salariés en France sont tenues de publier des résultats. Les résultats des entités de Veolia en France, publiés en mars 2023, s'établissent très majoritairement au-dessus de 75 points sur 100 (minimum légal) pour un index global à 89 points sur 100, soit 2 points de plus qu'en 2022. Ce résultat est le fruit des efforts de Veolia depuis de nombreuses années pour créer les conditions d'attractivité et d'évolution qui permettent aux femmes de progresser au même niveau de rémunération et de carrière que les hommes.

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 et de l'Organisation internationale du travail.

Sur le périmètre français, Veolia est également partenaire de plusieurs associations comme l'Association française des managers de la diversité (AFMD), l'association À Compétence égale ou encore l'Anvie.

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 2,4% à la fin de 2023, soit 4 167 salariés. Pour cette même année, en France, ce taux est de 3,8 %, 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 actions prises dans ce domaine sont de plusieurs ordres :

- **Réseau « Entreprises et Handicap » de l'Organisation internationale du travail**
Veolia a rejoint le réseau « Entreprises et Handicap » de l'OIT (Organisation internationale du travail) en décembre 2022, renforçant ainsi son engagement envers l'inclusion des personnes handicapées au niveau Groupe. L'adhésion de Veolia à ce réseau lui a permis en 2023 de s'impliquer dans les actions menées par l'OIT, notamment dans des consultations portant par exemple sur l'intégration des personnes handicapées dans les métiers liés à la transition verte, une contribution active au partage de bonnes pratiques, comme l'initiative de l'entité RVD (activité Déchets) « Handiscap » (un escape game conçu par des équipes internes afin de sensibiliser les collaborateurs aux handicaps invisibles) et qui a été diffusé à ce jour à 700 salariés (dont 153 en 2023).
- **Carnet des bonnes pratiques handicap Groupe**
Pour inciter nos entités à travers le monde à s'engager en faveur du handicap, Veolia a créé en 2022 un carnet des bonnes pratiques qui est mis à jour chaque année. Structuré autour des leviers d'action de notre politique diversité et inclusion (D&I), ce carnet met l'accent sur l'accueil et l'intégration, le maintien dans l'emploi, l'accessibilité, les partenariats locaux et la transformation de la culture Groupe. Chaque entité est invitée à partager ses expériences et bonnes pratiques dans ce carnet, avec l'ambition d'aller au-delà de l'inspiration interne en encourageant également les autres BU à mettre en place des actions similaires. À ce jour, le carnet recense 68 initiatives ; 27 ont été ajoutées en 2023.
- **Webinaire de sensibilisation au niveau du Groupe**
À l'occasion de la Journée internationale du handicap, le Groupe a organisé, le 4 décembre 2023, un webinaire sur le sujet de la neurodiversité, animé par une experte internationale en la matière et avec l'objectif de souligner notre engagement à explorer toutes les dimensions de la diversité pour créer un environnement de travail inclusif. Ce webinaire a été l'occasion de rappeler la stratégie D&I du Groupe et de saluer la signature d'un nouvel accord handicap au niveau du siège. Ce webinaire a réuni plus de 600 participants (1 300 inscriptions en tout).
- **Signature d'un accord handicap au niveau siège**
Un accord a été signé entre la DRH de l'entité Veolia Environnement SA (VESA) et les partenaires sociaux le 21 juin 2023. Cet accord promeut l'intégration, le maintien dans l'emploi et l'évolution de carrière des salariés en situation de handicap. Il renforce les dispositifs existants et s'appuie sur les axes de recrutement, d'insertion et de formation, de maintien dans l'emploi, de développement de l'employabilité et de sensibilisation et communication. Dans le cadre de cet accord,

un réseau de marraines/parrains volontaires a été instauré, offrant un accompagnement personnalisé aux collaborateurs en situation de handicap, allant de l'accueil individualisé à l'orientation vers les bons interlocuteurs.

● Quelques initiatives au niveau Groupe

Par ailleurs, de nombreuses entités du Groupe dans différents pays mettent en œuvre des plans d'action et déploient 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 France, lors de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH) en 2023, les collaborateurs du siège ont été sensibilisés au handicap en participant au programme DuoDay de l'association FACE. Cette initiative a permis aux salariés volontaires d'accueillir, le temps d'une journée, des personnes en situation de handicap au sein de Veolia. En 2023, ce sont 80 offres de stage de découverte d'une journée qui ont été proposées, et 40 offres de stage de découverte pourvues.

En Allemagne, « Les Mardis de la diversité » de Veolia réunit en ligne des employés de divers départements et régions pour discuter de la diversité. Les interventions d'experts internes et externes enrichissent les échanges et répondent aux questions des employés. Cette initiative met particulièrement en lumière l'inclusion des personnes en situation de handicap.

En Inde, Veolia WTS met en avant une politique de recrutement visant à favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Cette initiative comprend une aide financière spécifique pour les enfants des employés confrontés à des handicaps mentaux afin de faciliter leur accès à des écoles spéciales et de fournir des dispositifs favorisant leur mobilité et leur apprentissage. Cela renforce l'engagement de Veolia pour un environnement de travail inclusif et en soutien aux employés aidants.

L'inclusion sociale et culturelle et l'égalité des chances

Différents programmes permettent d'animer aux niveaux global et local la diversité sociale et culturelle chez Veolia, dont voici quelques exemples :

- En 2023, « Ma Ville en Vert », programme de découverte des métiers de la transformation écologique pour des élèves de 13 ans à 18 ans issus d'un milieu social défavorisé, a pu être mis en place dans plusieurs entités. Il vise à leur faire prendre conscience qu'ils ont un rôle à jouer pour la transformation écologique, et qu'il existe différents métiers chez Veolia pour y parvenir. Accueillis chez Veolia par des salariés volontaires qui les accompagnent pendant une journée, les élèves découvrent les métiers de Veolia puis sont amenés à imaginer leur Ville en Vert à partir des connaissances acquises sur Veolia. Ils présentent à la fin de la journée leur projet à un jury interne de salariés. En France, les élèves les plus motivés se voient proposer leur stage de 3^e chez Veolia.

En 2023, le programme a été déployé dans plusieurs entités (le siège, Seureca, Eau France, Veolia Maroc, Veolia Argentine, Veolia Colombie et Veolia Afrique du Sud...). Ce programme s'inscrit dans une démarche sociale et sociétale du Groupe, notamment en matière de diversité, d'inclusion et d'action pour l'égalité des chances.

- Au Moyen-Orient, la diversité des origines des employés contribue à créer un environnement de travail riche et inclusif. Veolia a mis en place une pratique pour célébrer différents événements culturels et favoriser ainsi un environnement de travail où les employés peuvent partager leurs expériences personnelles, leurs

habitudes culturelles et leurs traditions et apprendre de la diversité des origines de chacun. Dans le cadre de cette initiative, des présentations sont organisées, au cours desquelles les employés se plongent dans l'histoire et la signification de diverses festivités culturelles et religieuses. Ces présentations comprennent des éléments visuels tels que des plats traditionnels, des tenues vestimentaires et des décorations en rapport avec l'événement en question. Ces pratiques permettent de renforcer notre engagement en faveur d'une culture de travail inclusive, respectueuse de toutes les diversités culturelles.

- Veolia Portugal a mis en place le programme « Orientation culturelle/enseignement de la langue portugaise » à destination d'opérateurs de tri ne maîtrisant pas la langue. Ces cours ont lieu sur le site de Veolia à Loures, où les employés travaillent. Chaque cours dure deux heures, deux fois par semaine, dont la moitié pendant les heures de travail et le reste après le travail. À ce jour, 13 personnes ont pu bénéficier de ces cours.

L'action en faveur des salariés LGBT+

Former, sensibiliser, s'assurer de processus RH et managériaux inclusifs et rendre visible l'engagement de Veolia constituent les leviers d'actions pour avancer sur la question des salariés LGBT+. En 2023, un kit comprenant une quinzaine de fiches de bonnes pratiques a été mis à disposition des coordinatrices et coordinateurs D&I. Ces fiches permettent de sensibiliser les salariés sur les LGBT+ phobies et les discriminations auxquelles les personnes concernées peuvent faire face, de soutenir les RH et les managers dans l'accompagnement des salariés LGBT+ sur les questions d'homoparentalité, de transition de genre, etc. Ce kit a été élaboré par l'Agence française des managers de la diversité (AFMD), partenaire de Veolia. Ce kit est également disponible en anglais.

En juin 2023, une conférence en anglais et en français a été proposée aux salariés pour mieux comprendre les mécanismes de LGBT phobies et savoir comment agir pour l'inclusion pour les salariés LGBT+. Cette conférence a réuni 160 salariés à travers le monde et a permis à deux situations concrètes de transition d'être prises en charge suite à cette sensibilisation.

Le recrutement sans discrimination

Sur le périmètre en France, le sujet du recrutement sans discriminer est porté à travers le partenariat de Veolia avec l'association À Compétence égale, renouvelé pour 2023. Ce partenariat permet aux recruteurs de Veolia de bénéficier de bonnes pratiques issues d'autres entreprises, de conseils juridiques ou même de participer à des ateliers de réflexion sur cette thématique. En 2023, l'offre a été consolidée à travers un kit en ligne « Recruter sans discriminer », qui met à disposition des recruteurs le module de formation en *e-learning* « Recruter sans discriminer » (441 recruteurs l'ont suivi depuis 2021, dont 141 en 2023), le guide en ligne « Recruter sans discriminer » pour les recruteurs et toute personne en situation de recrutement, et les outils proposés par l'association À Compétence égale.

Salaires décent : lancement d'une démarche pilote

Dans le cadre de sa politique ESG, Veolia a lancé une démarche pilote dans 6 pays représentant une part significative de l'effectif du Groupe et couvrant l'ensemble des grandes régions d'implantation : France, États-Unis, Royaume-Uni, Japon, Colombie, Pologne.

Les travaux ont été initiés fin 2023, lors de réunions organisées avec les correspondants RH locaux. L'étude sera finalisée en 2024.

ENGAGEMENT DURABLE AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS LOCALES

Renforcer l'impact positif auprès des communautés affectées

Veolia a formalisé une politique qui reconnaît la responsabilité de l'entreprise à respecter les enjeux en matière de droits humains et sa capacité de contribuer à des impacts positifs sur les droits de l'homme. Cette politique de droits humains se base sur les principes et les lignes directrices définis par des organisations internationales de référence telles que les Nations unies, les principes directeurs de l'OCDE et de l'Organisation internationale du travail.

Elle réaffirme l'engagement de Veolia à respecter les droits des populations affectées par les activités de l'entreprise, et notamment

le droit à un environnement sûr et à la protection des ressources, le droit à l'eau et à l'assainissement et le droit et modes de vie des communautés locales.

Ce cadre s'applique dans toutes les entités du Groupe. Ce sont les entités locales qui sont en charge de sa déclinaison et mettent en œuvre des dispositifs qui permettent de suivre l'engagement du Groupe vis-à-vis du respect des droits de communautés, en lien avec les enjeux spécifiques de chaque entité. C'est pour Veolia l'opportunité de mettre en œuvre des solutions locales, innovantes, socialement et économiquement performantes, au service du dynamisme et du développement des territoires, dans le respect de l'éthique des affaires, des droits humains et plus généralement de son devoir de vigilance à l'égard de toutes les parties prenantes impliquées dans ses activités.

CHILI : L'IMPACT AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS DANS LE PLAN STRATÉGIQUE

Aguas Andinas, filiale de Veolia au Chili, a inclus dans son plan stratégique un pilier sociétal, qui vise à construire des relations durables avec les communautés locales. Parmi les engagements : renforcer une relation de confiance avec les communautés et collaborer pour atteindre l'objectif d'accès à l'eau universel, promouvoir le dialogue avec les communautés, renforcer la sensibilisation à la préservation de l'eau et du climat, et supporter le développement d'initiatives sociales. Des objectifs ont ainsi été définis à horizon 2024 comme renforcer des relations de confiance avec les différents groupes d'intérêts, sur la base de la transparence et de la confiance. Pour cela, Aguas Andinas développe des projets stratégiques élaborés conjointement avec les communautés en mettant en place des instances de participation qui encouragent la réflexion autour des besoins des communautés. Six groupes de travail ont ainsi été mis en place, qui se réunissent tous les trois mois et rassemblent les différents acteurs locaux – tels que des représentants des municipalités, d'associations de quartier, de centres de santé ou des services d'eau potable ruraux – pour examiner leurs besoins et mettre en place des réponses adaptées, avec un impact positif sur le développement local. Parmi les projets lancés, le numéro d'appel gratuit Aló Vecino qui permet aux habitants des communautés autour de la station d'épuration de Santiago de signaler les problèmes d'odeurs, et aux équipes d'Aguas Andinas de mettre en place des mesures adaptées pour y remédier.

Dialoguer avec les communautés locales

Veolia met en place des initiatives au niveau local pour nourrir le dialogue avec les communautés et les habitants d'un territoire : actions ciblées d'information ou de sensibilisation telles que des réunions de quartier, rencontres avec les élus et associations locales, visites de sites et journées portes ouvertes pour l'information du grand public, bénévolat.

À travers la réalisation de diagnostics socio-économiques des territoires, la mise en place de liaison communautaire, la mise à disposition d'outils méthodologiques pour la structuration du dialogue avec les parties prenantes au niveau du territoire, Veolia s'engage de diverses manières auprès des communautés.

En Inde, les équipes de liaison communautaire appelées Social Welfare Team, font le lien entre les habitants et les services techniques et clientèles locaux. Leur mission principale est d'expliquer les bénéfices des services d'approvisionnement en eau potable 24 heures sur 24 et sept jours sur sept proposés. Afin d'instaurer la confiance avec les citoyens, les équipes passent

beaucoup de temps sur le terrain pour discuter des services avec la population locale et organiser des réunions avec la communauté, les dirigeants communautaires, les représentants politiques locaux, pour sensibiliser aux questions d'usage responsable de l'eau, mener des sessions de feedback constructif, et mettre en œuvre les enquêtes et études nécessaires. L'équipe organise également des ateliers dans les écoles et les collèges pour les informer des avantages de l'approvisionnement continu en eau.

En Australie, par le biais de Veolia Mulwaree Trust, Veolia soutient un grand nombre de petites communautés rurales et régionales à proximité de l'écoquartier de Woodlawn. Le Trust travaille aux côtés d'organisations communautaires pour soutenir l'amélioration des infrastructures et des installations dans le cadre de projets menés par la communauté. Le Trust a également pour objectif de soutenir les individus de ces communautés dans leurs études supérieures et leurs activités artistiques créatives. Depuis 2005, le Veolia Mulwaree Trust a distribué environ 12 millions de dollars à plus de 1 400 projets communautaires.

En Colombie, Veolia a déployé, dans les villes où il opère, des mécanismes de dialogue, de médiation et d'information de proximité. Participation à différentes réunions communautaires et groupes de travail composés d'acteurs tels que des leaders sociaux, leaders spirituels, présidents de conseils locaux, élus et conseillers municipaux, pour l'intégration de la santé, de l'éducation et de l'environnement et l'amélioration de la fourniture des services. Des événements éducatifs et récréatifs dans les quartiers sont menés pour sensibiliser les résidents à leurs droits

et devoirs en matière de services publics, mais aussi aux questions de développement durable. Des points de service clientèle mobiles permettent de répondre aux attentes et besoins au plus près des populations, en particulier les personnes à mobilité réduite ou isolées. Au total, en 2023, plus de 175 000 usagers ont été pris en charge et plus de 2 000 dirigeants ont été accompagnés par ces mécanismes de dialogue informatif.

6.3 ACTIONS PORTANT SUR LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX GRAVES

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

Afin de renforcer la gestion de ses impacts environnementaux, le Groupe a mis en place un Système de management environnemental et industriel (SMEI) au niveau de chacune de ses *business units* et qui porte sur :

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

La campagne 2023 du SMEI a donné lieu à une simplification de la nomenclature des risques environnementaux et industriels, cela afin de la rendre plus universelle, et ainsi plus opérationnelle, pour les *business units*. Par ailleurs, cette campagne a conduit à définir 712 plans d'action destinés à améliorer la performance environnementale du Groupe, notamment concernant le changement climatique, l'environnement et la biodiversité, ainsi que l'économie circulaire.

Au niveau opérationnel, en raison de la potentielle gravité des incidents 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.), Veolia met en œuvre divers 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 moyen d'une démarche de certification externe (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 2023, les ingénieurs prévention des assureurs du Groupe ont effectué 102 visites d'analyse et de prévention des risques. 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 (Directrice générale, Directeur financier, Directrice technique, Secrétaire général) ainsi que le Directeur des risques et des assurances Groupe, 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 d'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 et des assurances. 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, ce 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.

6.4 ACTIONS SANTÉ-SÉCURITÉ

VEOLIA CARE : SOCLE COMMUN MONDIAL DE PROTECTION SOCIALE POUR L'ENSEMBLE DES SALARIÉS

Veolia s'est donné comme ambition d'offrir à l'ensemble de ses salariés des garanties sociales qui les protègent contre les aléas de la vie. Veolia Cares, c'est un programme global d'avantages sociaux exceptionnel de par son aspect avant-gardiste et de par son ampleur. Lancé en 2022, il a été intégralement déployé dans toutes nos géographies depuis le 1^{er} septembre 2023.

Veolia Cares est fondé sur cinq piliers :

- **congé de parentalité** : maintien du salaire de base pendant dix semaines pour le premier parent, et 1 semaine pour le deuxième parent. Cette disposition s'exerce également en cas d'adoption ;
- **couverture décès** : un capital d'au moins six mois de salaire est versé aux ayants droit, quelle que soit la cause du décès ;
- **couverture santé** : garantie d'accès aux soins médicaux à tous nos salariés, quelles que soient les modalités d'organisation locales (assurance maladie légale et dispositifs d'entreprise) ;
- **accompagnement de nos salariés aidants** : octroi de la souplesse nécessaire dans l'organisation du temps de travail pour tous les salariés se trouvant dans une situation d'aidant ;
- **bénévolat associatif** : possibilité, pour chaque salarié qui le souhaite, de consacrer une journée par an, rémunérée, à une association caritative ou tournée vers la protection de l'environnement, en cohérence avec les valeurs portées par le Groupe.

Veolia Cares s'applique à l'ensemble des salariés du Groupe, sans discrimination de genre, quel que soit leur statut et dès le premier jour d'embauche.

Ce programme vise à renforcer la sécurité et le bien-être des collaborateurs. Il est un facteur d'attractivité et de fierté pour les salariés et les futurs collaborateurs.

En complément de ces cinq piliers du programme Veolia Cares, et spécifiquement pour la France, deux nouvelles mesures ont par ailleurs été mises en place au 1^{er} janvier 2024 :

- l'extension de la couverture décès en cas d'accident professionnel. Auparavant, cette couverture n'était offerte qu'aux cadres, via la captive d'assurances de Veolia ; désormais, les non-cadres bénéficient également de cette couverture avec le versement de 2,5 années de salaires au bénéfice des ayants droit ;
- un dispositif d'aide au retour à l'emploi pour les salariés éligibles qui le souhaitent, par un prestataire dédié. Avec ce programme, les salariés, après un arrêt de travail en longue maladie, sont ainsi accompagnés pour leur permettre de reprendre une activité professionnelle sereinement, en limitant le risque de rechute et la désocialisation. Ce programme couvre à ce jour deux tiers des salariés de Veolia en France et a vocation à être étendu courant 2024.

6.4.1 La santé et la sécurité à l'épreuve de la crise sanitaire

Dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire de Covid-19, Veolia a dû adapter ses modes de travail et le fonctionnement des sites dans le monde, ce qui a permis de tester avec succès et d'améliorer la mise en opération de ses plans de continuité d'activité, dispositif qui a contribué à la protection de l'ensemble des collaborateurs et limité significativement le nombre de clusters. Aujourd'hui, la prévention des situations de crise sanitaire reste une priorité chez Veolia, la veille reste structurée, et des campagnes de vaccination contre la grippe et le Covid sont proposées aux salariés du Groupe partout dans le monde.

6.4.2 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. Cet événement est l'un des principaux leviers d'action du Groupe pour atteindre le « zéro accident ».

L'édition 2023 a été réalisée autour de deux thèmes : la sensibilisation aux erreurs inconscientes en se focalisant sur les risques d'accident associés aux réflexes, ainsi que l'identification et le traitement des HiPo à travers un challenge qui impliquait une partie prenante externe (sous-traitant, intérimaire, client, etc.), pour continuer à construire un vrai partenariat autour de la santé-sécurité.

6.4.3 La cartographie des risques et les dix standards de management des activités à risque élevé

Afin d'améliorer la maîtrise de ses risques majeurs, dix standards de management des activités à risque élevé ont été élaborés (travaux en espaces confinés, mise en sécurité des installations, travaux en fouilles et en tranchées, travaux par points chauds, travaux en hauteur, matières dangereuses, électricité, circulation au travail, opérations de lavage, haute pression).

Cette liste, commune aux métiers de Veolia, a été établie par le centre d'excellence prévention, santé et sécurité après analyse de l'historique des événements survenus chez Veolia. Une grille d'évaluation du niveau de conformité par rapport aux exigences humaines, organisationnelles et techniques a également été mise en place pour accompagner le déploiement opérationnel au plus proche des exploitations.

Dans le cadre de l'intégration des collaborateurs issus du rapprochement avec Suez et de la mise à jour des standards, des sessions de travail mixtes ont été mises en place pour partager et compléter en tant que nécessaire chacun des dix standards de management des activités à risques élevés de Veolia pour une meilleure appropriation par l'ensemble des collaborateurs. Ainsi, sept standards ont été révisés sur la période 2022 et 2023. Les trois derniers sont en cours de révision. Pour accompagner le déploiement des standards révisés, un cycle de webinaires Groupe a été lancé en 2023 avec l'explication des exigences et nouveautés de chaque standard ainsi que la mise en exergue de l'accidentologie liée, mais aussi des bonnes pratiques. En 2023, un focus particulier a été réalisé sur les exigences spécifiques de la circulation au travail (sur site et hors site) : plan de circulation, renforcement des dispositifs pour les zones de coactivité entraînant des risques de collision entre les véhicules et les piétons, équipements de sécurité additionnels pour les camions de collecte ; mais aussi sur celles liées à la mise en sécurité des installations ou encore du travail par points chauds.

Un suivi de la mise en œuvre des standards, et notamment de leurs évolutions, est effectué au sein de chaque pays, de chaque zone et enfin consolidé au niveau du Groupe. Par exemple, le niveau de conformité global des standards révisés pour la zone déléguée Amérique latine est de 84,2 % à fin 2023, vérifié par la réalisation de plusieurs audits sur sites après autoévaluation.

Différents chantiers ont été aussi menés pour construire une culture commune : le premier chantier a été de rendre plus lisibles les « Règles qui sauvent » communes pour illustrer les situations les plus dangereuses. Adossées aux standards santé et sécurité, elles sont applicables à toutes et à tous, et constituent la dernière barrière de protection des collaborateurs pour éviter les accidents graves ou mortels.

Diffusées fin 2022, elles ont fait l'objet en 2023 de réunions d'engagement des collaborateurs et d'innovation à travers des jeux (quiz, escape games, etc.).

Par ailleurs, Veolia a mis en place des systèmes de management de la sécurité (SMS) sur la base de référentiels tels que ISO 45001, ILO OSH 2001 et/ou OHSAS 18001. Chaque année, à travers le monde, des entités sont certifiées, labellisées ou récompensées pour leur démarche en matière de prévention, de santé et sécurité. Fin 2022, la partie du chiffre d'affaires de Veolia couvert par un SMS (ISO 45001, ILO OSH 2001 ou équivalent) est de 57,7 %.

6.4.4 Gestion globale des événements accidentels et non accidentels

Le programme PaTHS (Prevention & Training on Health & Safety), en cours de déploiement, comprend un outil collaboratif et une application mobile.

Ce programme permet d'améliorer et harmoniser notablement la gestion des événements en matière de santé et sécurité, de renforcer le benchmark entre les géographies et de construire une base de données fiabilisée et une approche prédictive des risques. L'outil permet aussi d'anticiper et gérer les différentes formations, habilitations et autorisations en matière de santé et sécurité. Des alertes sont générées pour anticiper l'expiration des autorisations et des habilitations. Ce processus permet de gérer de façon systématique toutes les formations sensibles (comme les produits chimiques, les espaces confinés, les atmosphères explosives, les travaux par points chauds, les travaux en hauteur, la consignation, etc.) et d'éditer un passeport santé et sécurité pour chaque salarié, qui peut être montré à tout moment (en papier ou numériquement) à un superviseur, un auditeur, un client ou toute autre partie prenante.

Initié en 2021, le programme PaTHS a bien progressé, et le taux de couverture est désormais de 75 % des effectifs à fin 2023, avec une couverture attendue de plus de 90 % à fin 2024 (des pays comme la Chine ne peuvent intégrer le programme du fait de contraintes réglementaires).

6.4.5 Évaluation des risques, audits et visites de sécurité, suivi de plans d'action

Une évaluation des risques, des audits et des visites de sécurité sur les installations sont diligentées avant la prise ou la mise en exploitation pour détecter d'éventuels risques et proposer des mesures correctives. Les dispositifs de prévention des risques sont par ailleurs intégrés le plus en amont possible par le Groupe dans le cadre de ses activités de conception et de construction d'installations afin d'éliminer toute situation à risque et garantir un niveau de santé et de sécurité des futurs opérateurs, et ce, quels qu'ils soient.

En parallèle, les *business units* mettent en place des programmes d'audits pour faire évoluer leur culture santé et sécurité et/ou s'assurer de l'application des exigences de santé-sécurité définies a minima par la réglementation du pays, les règles de Veolia, de la *business unit* ou des clients. Ces audits incluent toutes les parties prenantes. Des autoévaluations sont mises en place en complément des audits. Des actions correctives et préventives doivent être déployées à la suite de l'analyse des résultats des audits.

En complément, les membres de la direction prévention, santé et sécurité (DPSS) du Groupe réalisent chaque année des audits de culture sécurité permettant d'évaluer le niveau de maturité de la culture santé et sécurité, des audits post-accident grave ou mortel, et vérifient le niveau de mise en œuvre des standards via l'autoévaluation des *business units*.

Depuis 2022, un dispositif dédié a été mis en place pour les entités les plus accidentogènes, soit les 19 entités dont l'effectif est supérieur à 500 ETP avec un taux de fréquence supérieur à 10, ce qui représentait 5 % des entités. Les *business units* comportant des entités accidentogènes ont chacune établi un état des lieux de leur situation ainsi qu'un plan d'action spécifique, partagé lors de réunions stratégiques avec la DPSS du Groupe. Certaines ont fait aussi l'objet d'un audit par les experts santé-sécurité pour mieux appréhender la situation, comprendre les axes de progrès

nécessaires et ajuster le plan d'action initial dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Le contrat de performance santé-sécurité a été renforcé pour assurer un suivi différencié et plus qualitatif.

Ainsi, la direction prévention, santé et sécurité du Groupe a réalisé plus de 130 visites de sites et chantiers et 6 audits complets couvrant, comme chaque année, un large périmètre du Groupe (Japon, Inde, Corée, Taiwan, Chine, Hong Kong, États-Unis, Canada, Espagne, Royaume-Uni, Belgique, Ouzbékistan, Pologne, Allemagne, Chili, Mexique, Équateur, Afrique du Sud, et de nombreux sites et filiales en France).

En 2023, le questionnaire santé et sécurité du processus d'autoévaluation de la direction du contrôle interne permettant d'apprécier la maturité de chaque *business unit* s'est renforcé, passant de 12 à 15 questions clés. L'autoévaluation permet de renforcer les démarches existantes et de mettre en place des plans d'action afin d'améliorer l'efficacité globale de l'organisation en termes de performance et de conformité.

Le taux de participation a été de 100% avec 66 questionnaires. Les résultats témoignent d'une très bonne maturité sur les différents piliers puisque 88% des réponses se situent entre « satisfaisant » et « fort ». Des présentations régulières, auprès du comité exécutif, permettent de vérifier l'adéquation entre la stratégie du Groupe et les actions menées.

Chaque évaluation est suivie d'un ou plusieurs plans d'action visant à prendre les mesures nécessaires pour améliorer la maîtrise des risques. L'efficacité de chaque plan d'action est mesurée sur la base d'indicateurs et d'objectifs préalablement déterminés (budget, délai, niveau de risque cible, etc.). Suite à la mise en œuvre des plans d'action, le niveau de maîtrise des risques est réévalué, et de nouvelles priorités sont établies, donnant lieu à un processus d'amélioration continue.

Équipements de protection individuelle

Veolia fournit à tous les employés des équipements de protection individuelle (EPI) au travail conformes aux meilleures normes internationales. Les EPI sont fournis à chaque employé en quantité, tenant compte de l'évaluation des risques, et sont renouvelés périodiquement.

Le partage de bonnes pratiques

Chaque collaborateur de Veolia a la possibilité de proposer une bonne pratique afin qu'elle puisse, après validation, être partagée largement au niveau du Groupe. La DPSS du Groupe a mis en place une plateforme avec des référents pour chaque *business unit* permettant de structurer la remontée et le partage des propositions. Par ailleurs, la DPSS du Groupe élabore et diffuse une publication, Believe News, regroupant les meilleures bonnes pratiques.

L'objectif de la plateforme est notamment de guider la ligne managériale dans le déploiement des standards d'activités à risque élevé, du référentiel de management de la santé et de la sécurité au travail, et de mettre en valeur les bonnes pratiques des unités opérationnelles dans le monde. Il s'agit également de contribuer à l'émulation autour du copy and adapt. À fin 2023, elle comporte plus de 2 000 bonnes pratiques.

Pour valoriser le partage de ces bonnes pratiques, la DPSS du Groupe organise chaque année un concours visant à récompenser les meilleures bonnes pratiques dans le cadre des « Always safe Awards ». Des trophées sont remis par les membres du comité

exécutif du Groupe. En 2023, la DPSS du Groupe a valorisé, dans le cadre de ces trophées, la collaboration des équipes Veolia avec les sous-traitants, intérimaires et autres parties prenantes.

Un engagement paritaire

Les thématiques de santé et de sécurité au travail sont complètement intégrées au dialogue social. En progression constante, le pourcentage des accords signés relatifs à la prévention, à la santé et à la sécurité représentent 11,4% des accords en 2023 (10,9% en 2022 et 10,7% en 2021).

Pour favoriser une plus grande collaboration et un partage accru avec les partenaires sociaux en matière de prévention, de santé et de sécurité, il a été décidé, lors du comité de Groupe Europe fin 2022, de créer un groupe de travail dédié. Ce groupe est composé de représentants de huit pays, et les principales thématiques abordées par ce groupe de travail sont :

- la valeur des indicateurs de suivi santé-sécurité ;
- le dialogue social sur la santé-sécurité ;
- la politique santé et sécurité au sein du Groupe ;
- les facteurs humains et organisationnels : l'engagement des personnes ;
- le bien-être au travail, la santé, y compris les risques psychosociaux.

En 2023, le groupe de travail s'est réuni six fois pour discuter de l'état des lieux, des disparités européennes et des priorités pour la feuille de route 2024-2027 sous forme d'un texte de résolutions communes.

Sensibiliser et former

La formation est l'un des cinq piliers de la politique de prévention, de santé et de sécurité au travail.

Au cœur de la performance sociale de la raison d'être de Veolia, l'objectif du « zéro accident – un choix » a été fixé à l'ensemble des activités du Groupe. Pour accompagner l'évolution culturelle en matière de prévention, de santé et de sécurité, chaque collaborateur du Groupe doit bénéficier de formations dédiées à ces sujets.

En 2023, 83% des salariés de Veolia ont bénéficié d'une formation à la santé-sécurité ou intégrant un volet santé-sécurité important (74,3% en 2022, 72,1% en 2021, 67,5% en 2020) et 42,3% des heures de formation ont été consacrées à la santé-sécurité (42,3% en 2022, 45,6% en 2021 et 46,5% en 2020).

Développement de la culture santé-sécurité : le programme OHS Leadership

Afin d'accompagner le changement de culture sécurité et renforcer l'intégration de la santé et de la sécurité à tous les niveaux de l'organisation, un nouveau programme de formation, OHS Leadership, est en cours de déploiement sur l'ensemble du périmètre Veolia. Ce programme s'adresse à l'ensemble de la ligne managériale, aux fonctions prévention, santé et sécurité pour devenir coach et aux formateurs internes pour faciliter le déploiement du programme.

À l'issue de la formation, les managers bénéficient d'un coaching sécurité individuel afin de renforcer notamment l'impact de leur visite managériale de sécurité et de leur leadership sur ces thèmes. Les contrats de performance santé-sécurité initiés en 2023 et renouvelés pour 2024 permettent de définir très clairement les objectifs et les priorités de déploiement pour ce programme.

Plusieurs guides et supports sont remis aux participants afin de les aider à mettre en pratique les comportements attendus dans le guide Management Behaviour.

À fin 2023, 883 managers, 168 coachs sécurité et 16 formateurs internes ont été formés dans différentes *business units*, dont les comités de direction de France, Allemagne, Amérique latine, Portugal et Asie... À la fin de 2024, il est prévu d'avoir formé l'ensemble des comités de directions des *business units* du Groupe et près de 30% des managers des entités les plus accidentogènes. En parallèle, le Groupe poursuit le programme OHS Skills initié en 2019. Ce programme vise à : maintenir les compétences techniques des professionnels de la prévention, de la santé et de la sécurité, développer leur savoir-être, les aider pour améliorer leur maîtrise et leur capacité à accompagner le développement des managers lors des visites managériales de sécurité, causeries de sécurité, analyses des risques et des incidents, et le déploiement des 10 standards et des règles qui sauvent. L'objectif est de partager un état d'esprit sécuritaire, d'acquiescer les meilleures pratiques de leadership et de renforcer la culture de la santé et sécurité au travail chez Veolia. À fin 2023, 120 experts issus de différentes BU ont été formés ou sont en cours de formation.

Programme d'e-learning sur les standards de management des activités à risque élevé

Pour faciliter l'appropriation des 10 standards de management des activités à risque élevé déployés dans le Groupe depuis 2016 et des 12 Règles qui sauvent, un programme de formation digitalisée sur chacune de ces activités a été lancé en 2021.

Ce dispositif a pour ambition de renforcer la culture de la santé et de la sécurité à tous les niveaux de l'organisation, d'accroître la perception des dangers pour ces activités, d'amplifier les connaissances des collaborateurs sur les mesures de maîtrise des risques et de s'assurer que les éléments fondamentaux de ces standards soient connus et compris de l'ensemble des collaborateurs, y compris les parties prenantes externes (sous-traitants, prestataires, fournisseurs, clients), et que leur appropriation soit effective.

Six parcours sont disponibles et en cours de déploiement sur l'ensemble des *business units*. Les parcours n° 1 « Introduction : la culture sécurité chez Veolia » et n° 2 « Circulation au travail » concernent l'ensemble des collaborateurs de Veolia. Ils sont déjà déployés à plus de 85% à fin 2023 et seront maintenus pour les nouveaux arrivants en 2024.

Toutes les *business units* ont par ailleurs choisi deux ou trois parcours pour former, d'ici à fin 2023, les populations exposées aux risques (travaux en hauteur, mise en sécurité des installations, espaces confinés, travaux par points chauds). L'ensemble des parcours pour les cinq autres standards sera progressivement produit et déployé d'ici à fin 2025.

En complément des e-learning massivement déployés, le Groupe a mis en place un contrat-cadre pour déployer des modules de réalité virtuelle afin de contextualiser les risques majeurs. Aussi, plus de 39 casques et licences ont été contractés dans les différentes géographies. Les Règles qui sauvent ainsi que les principaux risques ont fait l'objet de design de modules métiers spécifiques. SARP a conçu une vidéo combinant des images réelles et des effets 3D pour sensibiliser les équipes à la sécurité. La technologie virtuelle offre davantage de possibilités de voir l'intérieur d'un tuyau et de simuler des accidents graves. La vidéo est

montrée à tous les nouveaux employés, qui reçoivent ensuite une évaluation qui influe sur leur affectation ultérieure à des projets.

Utilisation d'outils numériques pour suivre les formations

Veolia utilise des outils numériques pour anticiper et suivre les différentes formations en santé et sécurité. Des alertes sont générées pour anticiper l'expiration des autorisations. Lorsqu'une autorisation doit être délivrée à l'issue d'une formation, cette dernière est conditionnée par l'émargement de la feuille de présence, puis approuvée par la hiérarchie. Ce processus permet de gérer toutes les formations sensibles (telles que celles sur les produits chimiques, les espaces confinés, les atmosphères explosives, le travail à chaud, le travail en hauteur...) et d'éditionner un passeport de sécurité qui peut être présenté à tout moment (sur papier ou numériquement) à un superviseur, un auditeur, un client, etc.

Analyser pour prévenir les risques

Le Groupe attache une attention particulière à la sensibilisation de ses collaborateurs et au suivi des situations à risques et des presque-accidents, en particulier les HiPo.

Afin de prévenir les accidents, la DPSS du Groupe s'appuie notamment sur la pyramide de Bird, qui compte cinq niveaux :

- presque-accidents, actes dangereux, situations dangereuses (base de la pyramide) ;
- accidents bénins ;
- accidents du travail sans arrêt avec consultation médicale ;
- accidents du travail avec arrêt ;
- accidents du travail mortels.

Chez Veolia, tous les accidents du travail sont analysés. L'analyse est également obligatoire pour les incidents matériels ayant un impact sur l'activité (explosion, incendie, etc.) et les HiPo (incidents à haut potentiel de gravité). L'objectif de l'analyse des accidents est de :

- prévenir la répétition de ces événements ;
- comprendre et clarifier ce qui s'est réellement passé ;
- identifier efficacement les causes qui ont conduit aux événements ;
- déterminer et mettre en œuvre des plans d'action ;
- améliorer et contrôler en permanence votre environnement de travail ;
- éviter les coûts (directs et indirects) liés à un accident, notamment sur les plans humain et social ;
- assurer la conformité avec la réglementation en vigueur.

Aussi, le Groupe a mis en place, depuis de nombreuses années, dans un but de prévention, une procédure pour investiguer sur les incidents et accidents du travail, avec notamment des « alertes sécurité ». En cas d'accident métier, le préventeur remonte à la DPSS du Groupe une fiche selon un modèle détaillant les circonstances, les conséquences de l'événement et les mesures correctives mises en place (humaines, organisationnelles et techniques). Une analyse plus approfondie est faite pour les accidents graves. En 2023, un comité retex d'analyse des accidents graves a été mis en place au niveau de la direction générale : les directeurs généraux des entités y présentent les accidents et l'avancement du plan d'action associé. La DPSS Groupe statue sur les actions d'envergure Groupe à renforcer ou initier.

Ces alertes sécurité sont ensuite partagées à tout le réseau prévention, santé et sécurité, et plus largement sur l'intranet du Groupe.

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

Le programme de conformité achats inclut des composantes liées aux droits de l'homme, à la santé-sécurité, à l'éthique et à l'environnement et se décline selon les piliers suivants : identifier les risques et segmenter les fournisseurs, engager les fournisseurs, les évaluer sur leur performance RSE et piloter les actions correctives. L'inclusion en 2018 d'une clause « développement durable » et d'une clause « anticorruption » dans les contrats de fournitures et de prestations du Groupe constitue également un levier d'action supplémentaire.

Cette clause engage le fournisseur sur plusieurs points :

- le respect de la Déclaration universelle des droits de l'homme et de la Convention des Nations unies sur les droits de l'enfant ;
- le respect des règles éthiques et de droit social, notamment la conformité aux réglementations impératives applicables en matière de droit du travail et aux conventions de l'OIT : travail clandestin, travail des enfants, travail forcé, etc. ;
- le respect des objectifs de la politique de prévention, santé et sécurité du Groupe ;
- le respect de la réglementation relative à la protection de l'environnement et à la mise en œuvre d'actions nécessaires pour réduire son impact sur l'environnement ;
- la vérification que ses propres fournisseurs et sous-traitants respectent les mêmes obligations ;
- la mise à disposition et la communication à Veolia de sa politique d'engagement.

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 quant aux enjeux portés par la loi sur le devoir de vigilance.

En 2019, pour renforcer le déploiement du programme de conformité achats, Veolia a lancé un programme de certification de ses acheteurs au travers d'un *e-learning* développé conjointement avec le Campus Veolia. En 2022, un *e-learning* « Conformité & RSE Achats » actualisé et renforcé a permis de former 989 acheteurs et responsables conformité. Des formations à l'évaluation des fournisseurs sont réalisées chaque année avant la campagne annuelle, en français, anglais et espagnol, pour toutes les BU du Groupe. En 2022, des webinaires fournisseurs ont été organisés en Pologne et au Chili.

Concernant les évaluations fournisseurs décrites au paragraphe 5.3 :

- A : en cas de score global conforme aux attentes de Veolia, le fournisseur doit se faire réévaluer tous les trois ans ;
- B : en cas de score global non conforme aux attentes de Veolia, l'acheteur doit travailler avec le fournisseur à l'identification et à la mise en place d'actions correctives. Le fournisseur doit se faire réévaluer l'année d'après et démontrer l'amélioration de sa performance.

SOURCING INCLUSIF

En Australie, Veolia s'engage à augmenter le degré de diversité de sa chaîne d'approvisionnement par le biais d'achats accrus au bénéfice des aborigènes et des insulaires du détroit de Torres. Cole Supplies est le premier et seul grossiste en matériel de sécurité détenu par des aborigènes. Dans un cadre exemplaire d'inclusivité et de partenariat, la gamme Boomerang de vêtements de travail haute qualité de Cole Supplies est distribuée auprès des sites de Veolia à l'échelle nationale avec le soutien du réseau de commerce électronique, d'entrepôt et de logistique de Bunzl Safety.

En Amérique du Nord, Veolia Water Technologies & Solutions et Veolia North America ont signé, en 2023, un accord avec un prestataire de données afin d'enrichir leurs bases de données liées à des fournisseurs concernés par l'enjeu de la diversité, notamment les sociétés détenues par des femmes ou des personnes issues de minorités ethniques, raciales et sexuelles.

Suivi des sous-traitants, des intérimaires, des salariés des agences de placement et des travailleurs indépendants

En application de la charte Fournisseurs, ceux-ci sont tenus de prendre les dispositions pour garantir la santé, la sécurité et le bien-être de leurs salariés. Aussi, pour les activités sous-traitées, une analyse préalable des risques permet de fixer contractuellement les mesures de prévention à respecter par l'ensemble des intervenants qui sont régulièrement audités.

En fonction de la typologie spécifique des activités de Veolia, les dispositions réglementaires ainsi que l'approche d'adaptation culturelle sont intégrées dans la gestion de la santé et de la sécurité des parties prenantes au sein du Groupe.

La gestion des entreprises sous-traitantes intervenant sur les sites et chez les clients de Veolia revêt une importance capitale dans la politique globale de maîtrise de la prévention, santé et sécurité. Il est rappelé dans le référentiel de management de la santé et

sécurité au travail de Veolia que chaque *business unit* de Veolia doit disposer d'une liste exhaustive de ses sous-traitants et doit leur communiquer les exigences de santé et sécurité de Veolia en lien avec les tâches sous-traitées.

Une évaluation des risques documentée est réalisée conjointement par la *business unit*, l'entreprise sous-traitante et toutes les entreprises qui opèrent dans la zone de travail afin de définir des mesures préventives communes. Un système d'évaluation des exigences de santé et sécurité est mis en place et conditionne le référencement et le renouvellement de la société sous-traitante. Le système prévoit, le cas échéant, l'exclusion temporaire ou définitive d'un sous-traitant en cas de manquement grave aux règles de prévention, santé et sécurité.

Les *business units* mettent en place un accueil santé et sécurité pour les collaborateurs des sous-traitants qui interviennent sur les sites de Veolia. Cette session de formation comporte un test final avec un seuil minimal à atteindre pour être autorisé à travailler sur le site. Un manager est identifié sur chaque site pour encadrer les entreprises sous-traitantes.

Dans une démarche d'amélioration continue, depuis 2018, Veolia effectue un suivi des accidents du travail des sous-traitants au même titre que pour les salariés.

En 2023, un accent particulier a été mis sur la gestion de la santé-sécurité des intérimaires et des salariés des agences de placement, au regard de leur taux de fréquence des accidents avec arrêt en

2023. Il complète les réunions annuelles historiques avec les entreprises de travail temporaire (ETT) qui avaient vocation à apprécier leur performance et leur dynamique. Ainsi, un état des lieux des pays utilisant ce type de contrat et de l'accidentologie concernée a été réalisé. Une démarche pilote spécifique sur la France, où des contrats-cadres Groupe existent avec des ETT depuis plusieurs années, a été mise en place. Pour l'international, une task force achats a été lancée pour établir, courant 2024, quatre contrats-cadres à périmètre mondial, permettant une meilleure structuration de nos exigences. Ainsi, sur la France, toutes les ETT ont été rencontrées, et plusieurs chantiers structurants ont été déployés :

- création d'une charte intérim explicitant les responsabilités des ETT et des sites Veolia pour une meilleure intégration des intérimaires. Signée par les sept ETT principales, elle va être déployée sur 2024 en impliquant tous les sites de Veolia ;
- lancement d'une enquête de satisfaction, dédiée à la santé-sécurité des intérimaires ayant travaillé dans l'année chez Veolia. Transmise fin 2023 par chaque ETT, ses résultats seront remontés et consolidés d'ici à mars 2024 ;
- réalisation de diagnostics des quelques agences Veolia où l'accidentologie des intérimaires est la plus élevée pour identifier les leviers d'amélioration.

Ce travail devrait permettre une réduction progressive de l'accidentologie des intérimaires et améliorer leur bien-être au travail.

6.6 PARTIES PRENANTES ASSOCIÉES

Dans le cadre du dialogue social en vigueur chez Veolia, l'enjeu du devoir de vigilance est régulièrement évoqué à l'occasion des réunions des comités de Groupe France et Europe. En 2020 et 2021, la crise du Covid-19 a conduit à l'association étroite des représentants des salariés au pilotage du plan d'action déployé par

le Groupe, et ce, en vue de faire face aux conséquences de la pandémie auxquelles les collaborateurs et les parties prenantes externes de Veolia pouvaient être confrontés. Les réunions organisées en 2023 ont donné à nouveau l'occasion d'évoquer la question du devoir de vigilance.

6.7 ACCOMPAGNEMENT 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 5 – Évaluation, en fonction des circonstances, des échanges sont organisés entre le responsable droits de l'homme et vigilance et les correspondants des zones du Groupe. 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/*business unit* 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.

Veolia dispose d'un référentiel de mise en œuvre du devoir de vigilance formellement approuvé par le Comité. Destiné aux entités opérationnelles, ce document vise à formaliser et expliquer les attentes du Groupe en la matière. Il constitue également une base sur laquelle les équipes de l'audit interne de Veolia peuvent utilement s'appuyer pour mener à bien leurs missions consacrées au devoir de vigilance.

ASSIGNATION AU TITRE DE LA LOI SUR LE DEVOIR DE VIGILANCE

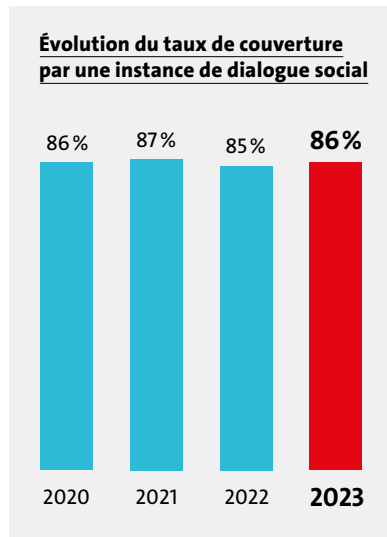
Une procédure judiciaire sur le fondement de la loi sur le devoir de vigilance et à l'initiative de quatre organisations non gouvernementales (ONG) est en cours devant le tribunal judiciaire de Paris, celles-ci demandant à Suez Groupe de publier un nouveau plan de vigilance prenant mieux en compte les risques en lien avec ses activités au Chili⁽¹⁾.

(1) Activités ayant été reprises par le Groupe dans le cadre du rapprochement entre Suez et Veolia achevé en 2022.

INDICATEURS DE SUIVI

8.1 RESSOURCES HUMAINES

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



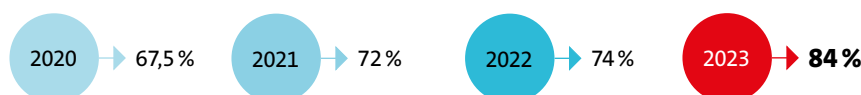
Cet indicateur permet de s'assurer du niveau de déploiement des accords de dialogue social au sein du Groupe. Ces derniers constituent un levier d'action privilégié pour garantir le respect et la mise en œuvre des droits des salariés.

8.1.2 Typologie des accords signés

Pourcentage de répartition des thématiques au sein des accords signés au niveau monde

	2020	2021	2022	2023
Rémunération et avantages sociaux	32,9%	34,6%	36%	34,6%
Santé, sécurité ou conditions de travail	10,2%	10,7%	10,9%	11,4%
Organisation et temps de travail	39%	35,2%	32,9%	31,2%
Dialogue social	6,4%	7%	9,9%	13,2%
Développement des compétences	4,7%	4,8%	4,3%	3,7%
Autres	6,8%	7,7%	6%	5,9%

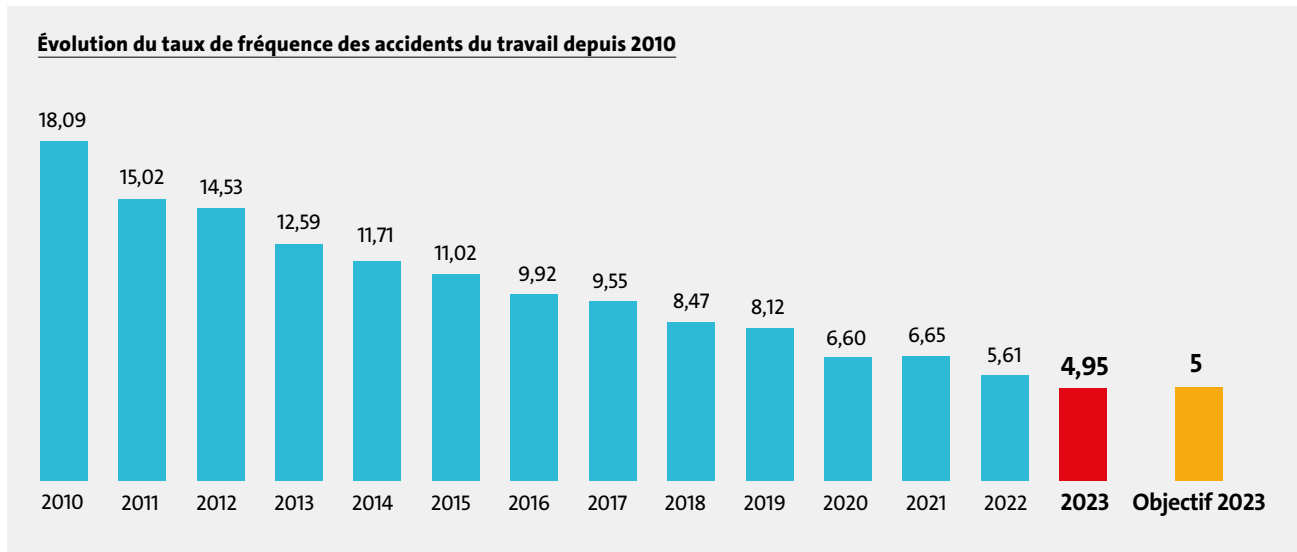
8.1.3 Part des salariés ayant reçu au moins une formation santé-sécurité dans l'année



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

(1) Pour rappel, Veolia comptait 218 288 collaborateurs au 31 décembre 2023.

8.1.4 Taux de fréquence des accidents du travail



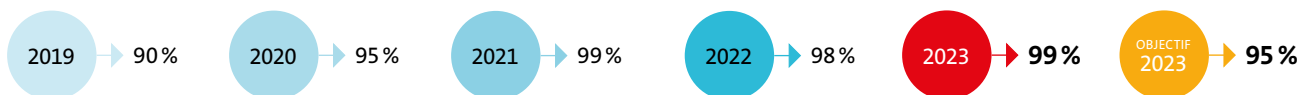
Taux de fréquence : nombre d'accidents du travail avec arrêt par million d'heures travaillées.

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 est le résultat d'une politique résolue et ininterrompue de la part de Veolia dans ce domaine.

8.2 ENVIRONNEMENT

8.2.1 Taux de déploiement du Système de management environnemental et industriel

(en % du CA)



Le SMEI (cf. section 6.3) constitue un outil clé pour la gestion des risques environnementaux de Veolia.

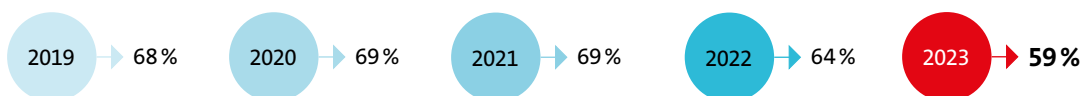
Le suivi de son niveau de déploiement apparaît donc pertinent et essentiel. Il est à souligner que l'objectif de mise en œuvre du SMEI a été atteint depuis 2021.

8.2.2 Systèmes de management complémentaires

Le socle commun du SMEI 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 norme ISO 9001 relative au management de la qualité. Combinées au SMEI, elles contribuent à l'amélioration du suivi des risques environnementaux de Veolia.

Certifications ISO 14001 (en % de CA couvert)



Certifications ISO 9001 (en % de CA couvert)**8.3 FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DE RANG 1****8.3.1 Évaluation des fournisseurs stratégiques**

L'évaluation des fournisseurs stratégiques⁽¹⁾ en matière de développement durable s'avère une démarche essentielle afin de satisfaire aux exigences de la loi sur le devoir de vigilance. À l'issue des cinq derniers exercices écoulés, la tendance en termes de suivi apparaît nettement positive.

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

	INDICATEUR DE SUIVI	2019	2020	2021	2022	2023
Engager les fournisseurs	Part des contrats actifs incluant les clauses de développement durable	71 %	76 %	88 %	93 %	89 %

L'inclusion depuis 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.

8.4 LIGNE D'ALERTE**Alertes portant sur le devoir de vigilance et remontées via le mécanisme interne au 31 décembre 2023**

	2020	2021	2022	2023
Nombre total d'alertes (A)	38	35	100	103
Droits de l'homme/discrimination (B)	16	1	32	37
Santé-sécurité (C)	18	16	36	36
Atteintes à l'environnement (D)	3	1	5	2
Fournisseurs et sous-traitants (E)	1	17	27	28

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

(1) Veolia définit un fournisseur stratégique sur la base des critères cumulatifs suivants :
 – poids du poste de dépense ;
 – impact significatif sur la consommation énergétique du Groupe ;
 – fourniture de produits et/ou de services essentiels à l'activité opérationnelle du Groupe.

Ressourcer le monde

Veolia Environnement

Société anonyme au capital de 3 627 058 335 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