

Rapport d'Impact

Afrique & Moyen-Orient

2017-2018





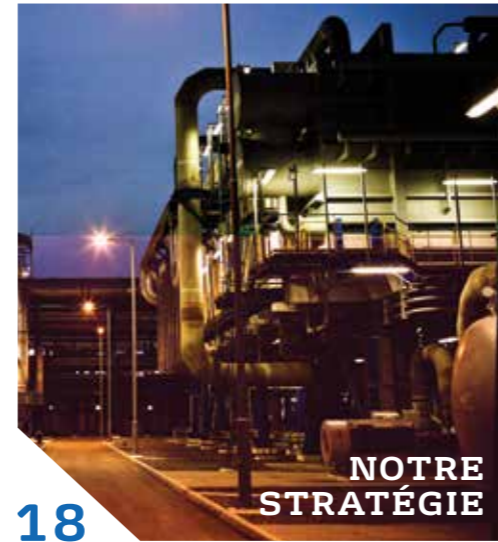
04

NOTRE
ÉCOSYSTÈME



10

NOTRE
ENGAGEMENT



18

NOTRE
STRATÉGIE



32

NOTRE
PERFORMANCE
DURABLE



42

NOTRE
GOUVERNANCE



48

NOTRE
PROFIL

Notre écosystème

Le monde dans lequel nous vivons est multiforme et en perpétuel mouvement. Notre agilité nous permet déjà d'accompagner les évolutions du monde, elle doit aussi nous permettre de les anticiper. Les deux régions dans lesquelles nous opérons, l'Afrique et le Moyen-Orient, sont complexes en termes de géographie, de politique, de démographie et d'enjeux sociétaux. Parmi les défis majeurs de ces régions : la croissance démographique, la concentration urbaine, les pollutions diffuses, l'expansion économique et le stress hydrique.

01



Gérer des services essentiels pour le compte de villes ou d'industries n'est pas sans risques politiques, économiques, clients, d'image, mais aussi risques écologiques. Nous agissons en constante interaction avec de multiples parties prenantes telles que la société civile, les fournisseurs, les autorités publiques, les journalistes, les actionnaires, les sous-traitants et nos salariés. Dans ce cadre, la durabilité de notre action se mesure en partie à notre capacité à leur faire partager nos objectifs en matière de services et à partager localement la valeur ajoutée créée. Nous sommes des contributeurs aux économies locales des deux régions qui font notre écosystème.



UNE AFRIQUE EN PLEINE TRANSITION URBAINE

En 2050,

la population africaine représentera 2 milliards de personnes

En 2050, **2** africains sur **3** vivront en ville



À la fin de ce siècle **1 habitant** de la planète sur 4 sera africain

L'Afrique est un continent de croissance et de risques aussi. La croissance y a été de 5 % sur la dernière décennie, et la demande intérieure ne va cesser de croître.

Dans ce contexte, la croissance considérable des villes d'Afrique ne s'est pas assez accompagnée d'infrastructures nécessaires pour assurer l'attractivité des territoires et des conditions de vie soutenables pour toutes les catégories de populations. L'expansion urbaine et la croissance démographique entraînent d'inévitables tensions dans les villes. Ces dernières portent sur les ressources, en premier lieu sur l'eau potable, puis sur

les conséquences environnementales et sanitaires du rejet des eaux usées, qui croissent en proportion du nombre d'habitants et de l'eau consommée.

La construction des métropoles de demain nécessite d'être soutenue par des partenariats durables avec tous les acteurs locaux, permettant de contribuer à une économie plus circulaire : collecte et valorisation des déchets, accès à l'énergie, à l'eau potable et à l'assainissement, pour réussir la transformation de l'immense potentiel des villes africaines. L'enjeu est également de donner les moyens aux villes d'être plus résilientes vis-à-vis du réchauffement climatique.



LE DÉFI D'UN MOYEN-ORIENT EN MUTATION

Le Moyen-Orient devrait connaître une croissance de **2,9%** en 2018



Dans les pays du Golfe, la consommation domestique d'eau est la plus élevée du monde avec en moyenne

550

litres d'eau / jour / habitant



En 2035 les pays du Golfe consommeront à ce rythme

8% des ressources mondiales pour

4% de la population



Face à une demande mondiale en hausse, des prix volatiles, et des réglementations environnementales de plus en plus contraignantes, l'industrie du pétrole et du gaz est confrontée à trois défis majeurs : réduire les coûts, optimiser le rendement de son outil industriel et améliorer son empreinte écologique. Par ailleurs, certains des pays du Moyen-Orient commencent à réfléchir à l'économie du post pétrole et aux relais de croissance disponibles sur lesquels ils pourront s'appuyer.

À ce titre, la gestion des ressources naturelles est un élément stratégique au sein d'une région qui souffre de manière structurelle de stress hydrique. Le Moyen-Orient doit avoir une gestion économe, car avec 1% des ressources mondiales en eau pour 6% de la population mondiale, il en va de la survie des populations qui y habitent. La question de la gestion des déchets, y compris des déchets dangereux, émerge de manière importante compte tenu de la démographie et de l'activité économique.

Enfin, les questions géopolitiques sont



importantes dans cette partie du monde : la récente crise diplomatique entre le Qatar et certains pays du Golfe, les tensions exacerbées avec l'Iran, les grandes réformes en cours et à venir en Arabie Saoudite par exemple devraient avoir de nombreuses conséquences sociales, économiques et environnementales.

Notre engagement

Ressourcer le monde, c'est engager sa responsabilité.

Alors que sont redistribuées les cartes de la croissance et de la prospérité, nous nous engageons à créer de la valeur économique, à partager avec nos parties prenantes et à préparer le long terme. L'accès aux services essentiels, la répartition équitable des ressources et leur préservation, la lutte contre le dérèglement climatique, l'attractivité des territoires... Autant d'enjeux auxquels nos équipes s'efforcent de répondre au quotidien.



Engagés sur le continent africain depuis plus de 20 ans, nous sommes fiers de participer au développement économique et social des villes et des industries africaines tout en préservant l'environnement et à lutter contre les pollutions. Au Moyen-Orient, nous accompagnons durablement les territoires et les industries sur des solutions compétitives qui favorisent la résilience des villes, l'efficacité énergétique et la disponibilité des ressources en eau. Nous aidons également les villes à mobiliser des financements internationaux pour développer un accès sécurisé aux services essentiels. C'est notre façon d'être un acteur local durable des territoires.



PRÉSERVER LE CAPITAL NATUREL DES PAYS OÙ NOUS OPÉRONS

Au quotidien, notre ambition est de « Ressourcer le monde » c'est-à-dire de répondre aux grands enjeux environnementaux de la planète : préserver les ressources naturelles, lutter contre le réchauffement climatique et protéger la biodiversité. Pour cela, nous déployons des solutions combinant technologies, sobriété et efficacité. Nous travaillons à réduire l'empreinte eau des villes et des industries, à optimiser la productivité des flux que nous gérons, à réduire la consommation de matières premières. Depuis 2002, Veolia mesure et contrôle en toute transparence, l'impact de ses activités sur l'environnement et la santé publique grâce à son système de management environnemental (SME).

Dépolluer les côtes

L'assainissement liquide constitue l'axe prioritaire des investissements de Veolia au Maroc pour accompagner l'essor des régions. L'enjeu est tout autant sanitaire, social, qu'économique ou environnemental. Toutes les stations d'épuration ont été construites selon les standards de qualité les plus modernes. Le programme de dépollution s'inscrit dans une politique globale en faveur du développement durable et de l'amélioration de la qualité de vie des habitants.

Les villes de Rabat et Temara (environ 1,5 million d'habitants) rejetaient leurs eaux usées directement sur les côtes de l'Atlantique et sur les rives du fleuve Bouregreg, causant des dommages à l'environnement et polluant les eaux de baignade. Les stations d'épuration des eaux usées de Redal constituent un maillon important du système de dépollution du littoral atlantique et de la vallée du Bouregreg pour les villes de Rabat, Salé, Skhirat, Témara, Harhoura et Ain Attiq, en permettant de supprimer tous les rejets directs d'eaux usées. La station de prétraitement d'Amendis, en service depuis 2011, constitue l'une des infrastructures les plus importantes du programme d'assainissement de la zone de Tétouan et Tanger.



Opérer pour des sites miniers aux meilleurs standards internationaux

AngloGold Ashanti (AGA) a renouvelé sa confiance à Veolia en prolongeant de deux ans le contrat d'exploitation et de maintenance de l'usine de traitement d'eau de sa mine d'or d'Iduapriem au Ghana. Ce contrat confirme la qualité des solutions à haute valeur ajoutée que notre Groupe apporte à ses clients du secteur minier, désireux de répondre aux normes environnementales les plus exigeantes, tout en renforçant l'efficacité de leurs opérations.

Veolia s'est engagée à renforcer l'efficacité opérationnelle, à garantir la sécurité de l'approvisionnement et à réduire l'empreinte environnementale conformément aux exigences des autorités ghanéennes de protection de l'environnement.



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DES POPULATIONS



Veolia accompagne les villes depuis 165 ans dans la gestion et l'optimisation de leurs ressources en eau, en matières et en énergie. Elle leur apporte des solutions qui contribuent à développer l'accès aux ressources, à les préserver et à les renouveler, augmentant ainsi leur efficacité environnementale, économique et sociale. Veolia aide les collectivités à répondre à de nouveaux défis : garantie d'accès à des services de qualité, prise en compte des facteurs sociétaux (solidarité, emploi), économies de ressources naturelles, valorisation des déchets et réduction de l'empreinte écologique.

Ces défis, nous savons les relever grâce à la complémentarité de nos expertises et à notre maîtrise complète des boucles locales eau/déchets/énergie. Nous faisons converger nos compétences pour élaborer des offres complexes et sur mesure. Nous nous positionnons ainsi comme un créateur de valeur environnementale et économique, capable non seulement d'opérer sur le terrain, mais aussi d'accompagner, de développer de nouveaux services, instaurant ainsi un partenariat gagnant-gagnant avec nos clients.

Afin d'encourager l'insertion sociale des femmes issues de familles défavorisées, Redal a mis en place plusieurs partenariats avec différentes associations qui œuvrent dans les domaines de l'alphabétisation et de la formation professionnelle.



La formation professionnelle est reconnue pour être un moyen efficace de donner une chance aux personnes vivant dans la précarité de retrouver une certaine stabilité et dignité. Grâce au soutien de Redal, nous avons réussi à former des jeunes femmes aux arts culinaires qui ont pu créer leur propre activité génératrice de revenus. Nous avons aidé ces femmes en leur apportant un savoir-faire.

Amendis contribue à promouvoir une culture du développement durable, en soutenant un programme de sensibilisation à l'environnement.



Notre partenariat avec Amendis s'inscrit dans une démarche sociétale visant à accompagner la population, par des actions de sensibilisation, d'éducation et de formation aux questions du développement durable adaptées au contexte local en termes d'attentes et de besoins. L'objectif est de faire de l'écocitoyenneté, une responsabilité partagée pratiquée au quotidien par tous les citoyens.



Assister un opérateur national pour redresser le secteur de l'énergie en Guinée

Un projet de rénovation du secteur électrique piloté par la Banque mondiale a été adopté en 2012 par le gouvernement de Guinée-Conakry afin de mettre un terme à la grave crise qui touche actuellement le secteur de l'énergie dans ce pays.

Depuis octobre 2015, Veolia gère un contrat de gestion (4 ans) de la compagnie nationale de distribution d'électricité, Électricité de Guinée (EDG) visant à la placer dans les conditions du redressement et à améliorer sa performance technique, commerciale et financière.

Conformément aux indicateurs du contrat, ce projet est axé sur les aspects clés de la gestion de la relation client, les performances techniques, la planification, l'exploitation et l'entretien des installations, la gestion financière, la gestion des ressources humaines, les achats et la gestion des stocks.



Des progrès constatés en 2 ans



+57%
encaissements



+600%
compteurs raccordés



-40%
temps de coupure

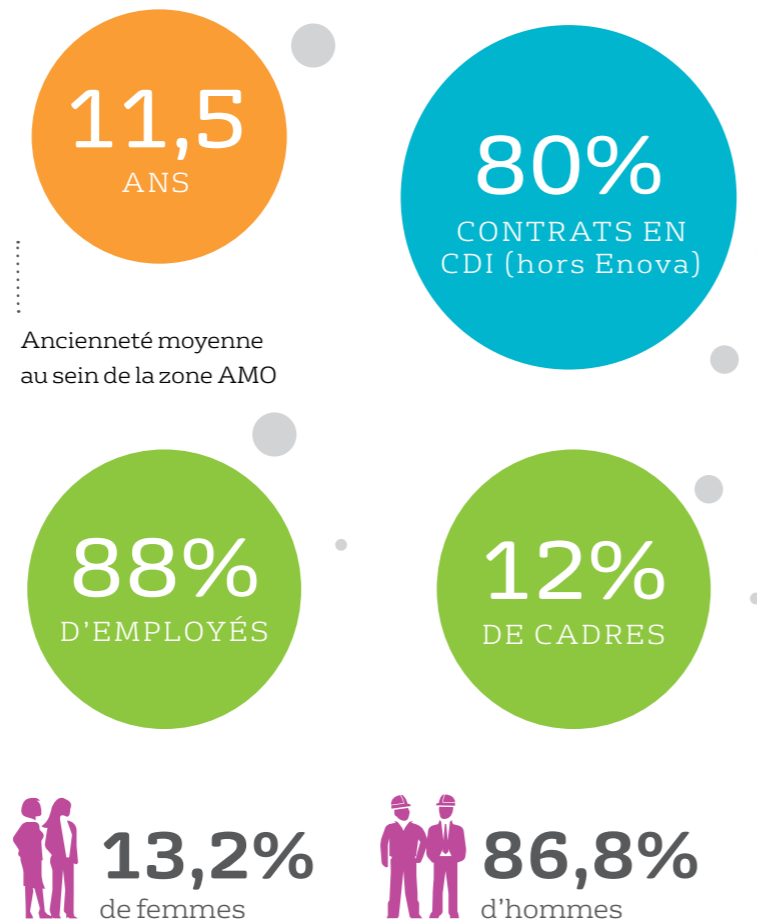


ÊTRE UN EMPLOYEUR DE CHOIX POUR NOS SALARIÉS

Affirmer notre politique de Ressources humaines

Acteur majeur du développement durable, Veolia a la responsabilité de faire vivre et de développer un modèle social performant et ambitieux. Celui d'une entreprise humaine, qui fédère ses collaborateurs autour de valeurs fortes et qui, pleinement engagée dans le présent, prépare l'avenir. Notre stratégie sur l'Afrique et le Moyen-Orient reflète cette priorité.

Nos collaborateurs s'investissent au quotidien pour gérer nos activités, contribuer à la performance de l'entreprise et être au service des populations. Leurs compétences et leur savoir-faire technique représentent les principaux actifs de notre entreprise. Pour garantir leur employabilité, nous les formons en continu. Nous sommes fiers d'être en mesure de garantir de bonnes conditions de vie, de travail et de développement professionnel à nos employés, où qu'ils soient et quel que soit leur niveau hiérarchique.



Ancienneté moyenne au sein de la zone AMO

Miser sur une politique de développement des compétences locales

Pour construire et mettre en place ces stratégies de développement des compétences, nous intervenons en impliquant des acteurs locaux. L'adaptation et l'appropriation des méthodes et expertises de Veolia sont de véritables facteurs clés de succès.

Nous donnons la priorité au développement des compétences et contribuons à forger une culture d'entreprise apprenante afin de favoriser l'autonomie et la cohésion sociale. La formalisation d'un plan de formation continue est capitale dans chacune des sociétés dans lesquelles nous opérons. Quelque soit le pays, le plan de formation s'articule principalement autour des axes stratégiques suivants : L'Excellence Opérationnelle, la Clientèle, la Responsabilité sociétale de l'Entreprise, la Qualité, l'Hygiène, Santé/Sécurité et Environnement et les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.


OBJECTIFS :

- Accroître les compétences des collaborateurs.
- Contribuer à développer la culture d'entreprise.
- Accompagner la performance du Groupe.
- Garantir un environnement de travail sain et sécurisé.

ENGAGEMENTS :

 **16** heures de formation en moyenne par collaborateur en 2017.

RÉSEAU DES CAMPUS :

15 Campus Veolia implantés dans 10 pays. 

 **1 834** formations proposées



Arzika Oumalhairou
Laborantine SEEN

“ La formation sur le suivi de la qualité de l'eau sur le réseau m'a permis d'acquérir les bonnes pratiques de prélèvement et de manipulation en laboratoire pour assurer et surveiller la qualité de l'eau potable afin que les résultats issus des différentes analyses soient conformes aux recommandations de l'Organisation mondiale de la Santé OMS. ”

“ Muna Khames
Responsable Service clients, UAE ”

La formation "Customer service skills" m'a aidée à acquérir plus d'expérience et de nouvelles compétences en matière de satisfaction client. Désormais, je peux mettre en pratique mes connaissances avec l'équipe et les bonnes façons d'être en relation et de gérer le cycle de vie des clients.

Notre stratégie

Nous sommes des partenaires engagés de l'Afrique et du Moyen-Orient depuis 21 ans. Dans les 14 pays où nous travaillons, nous nous adaptons aux territoires et aux besoins locaux pour mettre durablement en œuvre des réponses aux défis du développement urbain et de l'industrie propre en Afrique et de la performance de l'utilisation des ressources au Moyen-Orient. Notre stratégie s'appuie toujours et partout sur trois piliers : le développement économique, le développement social et la préservation de l'environnement. C'est le travail quotidien et l'engagement des 8 000 collaborateurs de la zone.

03



Notre vitesse d'adaptation, notre rigueur d'exécution et notre savoir-faire historique sont clé pour faire face aux enjeux de ces deux régions: stress hydrique - développement rapide des industries - croissance des besoins des populations - pollutions diffuses.

Nos équipes travaillent également à développer en continu de nouvelles offres digitales pour rendre plus performants nos sites d'exploitation, offrir de meilleures interfaces de suivi à nos clients et accompagner les consommateurs dans leur mutation numérique.



Nos Stratégies



Villes : Contribuer à l'accès aux services essentiels et à la préservation des ressources.



Industries : Apporter des solutions environnementales aux industries.



Villes : Répondre aux besoins en infrastructures complexes et proposer une gestion performante et durable des secteurs eau - déchets - énergie.

Industries : Être fournisseur de services environnementaux pour l'industrie pétrolière et gazière.

Tertiaire : Enova - cultiver le leadership régional de la gestion intelligente des services énergétiques des bâtiments.



UNE STRATÉGIE SEGMENTÉE PAR TYPE DE CLIENTS ET PAR GÉOGRAPHIE

Nous sommes présents sur deux grands marchés, le marché municipal et le marché industriel, dont le tertiaire. Nos missions ne sont pas les mêmes selon que nous travaillons au service des villes ou des industries. Leurs attentes et les modes contractuels sont très différents compte tenu de la nature de leurs activités. Notre stratégie est donc segmentée par type de client et par région car il ne peut y avoir une stratégie unique sur la zone. Néanmoins, en Afrique comme au Moyen-Orient, Veolia exerce trois principaux métiers, la gestion de l'eau et de l'assainissement, des déchets banals et dangereux et des services à l'énergie.



DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT SUR MESURE

Soutenir une croissance plus verte des industries

Les industriels sont confrontés à des défis cruciaux pour leur développement : des objectifs de croissance soutenus dans un contexte de concurrence accrue, des réglementations environnementales de plus en plus strictes, la raréfaction de la ressource dans des zones où sont implantés leurs sites de production, l'acceptabilité sociale de leurs activités. Ils ont par ailleurs la nécessité de maîtriser les coûts de production et les risques opérationnels. Ils recherchent donc des partenaires capables d'agir sur l'ensemble de leur activité.

Notre stratégie sur le marché industriel consiste à soutenir les industriels face à ces enjeux essentiels en leur proposant une gamme complète de prestations

de travaux et services au profit de l'amélioration de leur compétitivité et de leurs impacts environnementaux et sociaux, avec cinq leviers créateurs de valeur :

- **Le droit d'opérer** (réutilisation des eaux de process, usines à zéro rejet liquide)
- **L'efficacité opérationnelle, la réduction des coûts** (optimisation des consommations d'eau et d'énergie, filières compétitives d'élimination des déchets)
- **La maximisation des rendements**
- **L'ingénierie financière**
- **L'image de marque et la responsabilité sociale et environnementale**

Gestion optimisée de l'eau au Ghana

Veolia assure, via sa filiale Veolia Ghana Limited, l'exploitation et la maintenance (O&M) de l'usine de traitement de l'eau de la mine d'Iduapriem, située dans l'ouest du Ghana.

L'optimisation de l'ensemble des opérations de traitement de l'eau sur site inclut une décantation primaire couplée à un procédé d'ozonation et à une phase d'osmose inverse. Ce contrat d'O&M de 2 ans, récemment prolongé, confirme le leadership de Veolia dans le traitement de l'eau pour l'industrie minière. Exploitant des mines d'or dans 10 pays, AngloGold Ashanti est l'un des plus grands opérateurs de l'industrie minière.

Notre valeur ajoutée : la transparence de nos indicateurs et l'expertise de nos process. Nous gérons les eaux de manière responsable pour garantir des rejets d'effluents conformes aux exigences de "l'Environmental Protection Agency" du Ghana.

Gestion des eaux usées industrielles de l'usine pétrochimique de SIPCHEM

Depuis 2009, Veolia gère l'exploitation et la maintenance de l'usine de traitement des eaux usées de l'usine pétrochimique SIPCHEM : c'est le premier contrat de délégation dans l'industrie pétrochimique de la région de Jubail, Arabie Saoudite.

Depuis le début du contrat, Veolia met en œuvre les meilleures pratiques d'exploitation et maintenance, permettant ainsi au client de réaliser ses objectifs de conformité environnementale. De plus, Veolia a identifié une technologie permettant de valoriser 80% des eaux usées au sein des installations. Cette gestion par Veolia permet au client de se concentrer sur son cœur de métier. Des études sont actuellement en cours pour optimiser le recyclage de l'eau, avec un objectif de zéro rejet liquide (ZLD).



DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES



Veolia déploie des solutions et développe une approche intégrée de ses métiers pour les villes autour de cinq piliers de création de valeur partagée. Ils sont naturellement complémentaires et déclinables en fonction des contextes, des contraintes et des choix des municipalités.

Les villes des pays émergents ont des besoins colossaux en infrastructures nouvelles. Elles ont des impératifs de temps, de financement et de capacité à exploiter durablement qui rend la gestion déléguée performante pour tous les partenaires. Nous proposons aux villes des solutions durables pour préserver les ressources, la qualité de vie des citoyens et l'environnement tout en développant les infrastructures urbaines. Pour cela, nous mobilisons nos 165 ans de savoir-faire dans les services environnementaux et inventons des solutions croisées (eau-énergie-déchets) pour répondre aux enjeux complexes des nouvelles métropoles.

Notre métier est d'aider les villes à devenir plus résilientes face aux événements extrêmes, plus intelligentes, plus sobres dans l'usage des ressources naturelles, plus inclusives et agréables à vivre pour y attirer les plus exigeants des citoyens. Ainsi, nous déployons des offres répondant aux différents besoins des villes d'Afrique et du Moyen-Orient.

Ville Résiliente



En Afrique et au Moyen-Orient la résilience est au cœur des préoccupations et devient un thème majeur pour un grand nombre de parties prenantes. Nous développons des contrats de performance permettant de se préparer face aux événements extrêmes, d'améliorer fortement la qualité et l'efficacité des services d'eau notamment, sur la base d'indicateurs chiffrés et pilotés.

Donner une seconde vie aux eaux usées traitées

Windhoek, Namibie, est l'une des seules villes au monde à recycler en eau potable ses eaux usées domestiques et la seule à le faire à cette échelle. Dans cette ville confrontée à des pénuries chroniques d'eau, Veolia et ses partenaires assurent depuis 2002 la gestion de l'usine qui recycle les eaux usées pour les transformer en eau potable pour 350 000 habitants.

Le contrat WINGOC (Windhoek Goreangab Operating Company) d'exploitation et maintenance d'une durée de 20 ans signé en 2001 avec la municipalité de Windhoek. Les deux compagnies partenaires de ce projet sont Veolia Africa (67%) et VA Tech Wabag (33%). Ce procédé est une référence mondiale, car seules les villes de Windhoek et Singapour produisent à ce jour de l'eau potable à partir de leurs eaux usées.



Ville Circulaire



Nous mettons en place de nouveaux "business models" pour favoriser le développement de l'économie circulaire au sein des territoires. Pour nous, renouveler les ressources, c'est par exemple recycler la matière, valoriser les énergies renouvelables et de récupération (biomasse, biogaz); préserver les ressources, c'est par exemple réduire les consommations, développer l'efficacité énergétique.

Réutiliser 100% des eaux usées de la ville d'Ajman en 2020

Aujourd'hui à Ajman, aux Émirats arabes unis, près de la moitié des eaux usées traitées sont réutilisées pour l'irrigation, l'arrosage des parcs, jardins et lieux de loisirs, et comme eau de process pour l'industrie. Nous prévoyons de recycler la totalité des eaux usées de la capitale de l'Émirat d'Ajman en 2020. Cette boucle d'économie circulaire locale permet à Ajman de préserver une grande partie de ses ressources en eau. Le procédé évite également l'émission annuelle de 6 000 tonnes de CO2.



Ville Inclusive



C'est une ville dans laquelle aucune catégorie d'habitants n'est exclue du développement. Ainsi, nous favorisons l'accès aux services essentiels pour le plus grand nombre et en particulier pour les populations les plus vulnérables. Nous encourageons également l'implication des citoyens et de toutes les parties prenantes dans le fonctionnement de nos services.

Ville Intelligente



Plus connectées, mieux pilotées, les villes intelligentes optimisent le fonctionnement de leurs infrastructures, accroissent leur compétitivité et leur durabilité. En associant les nouvelles technologies à nos expertises métiers nous contribuons à améliorer le niveau de services offerts aux citoyens.

Développer une politique sociale d'accès à l'eau potable au Niger

Dans ce pays d'Afrique de l'Ouest, l'enjeu de l'accès à l'eau est crucial. Afin d'assurer la distribution d'eau potable à un maximum d'habitants des villes, à un coût compatible avec les revenus des populations, nous mettons la technique au service de la mission sociale et participons à la mise en œuvre d'une forte politique d'accès à l'eau potable avec un système de tarifs sociaux, l'installation de branchements sociaux et de bornes fontaines. Chacune alimente en moyenne 250 personnes, et est gérée par un habitant. Elles sont un bon moyen d'apporter rapidement de l'eau saine à de nombreuses familles, là où les infrastructures sont limitées et où les moyens manquent.



Utiliser des drones pour la gestion optimisée de l'énergie

Être un leader innovant et intelligent dans la gestion intégrée de l'énergie et des installations, c'est aussi concevoir des inspections de drones dans nos outils "smart". Enova a reçu la licence officielle pour piloter des drones autour des sites de ses clients pour effectuer des inspections techniques et thermographiques des bâtiments et des centrales solaires photovoltaïques et pour détecter les pertes d'énergie, les problèmes d'isolation et les fuites de fluides.



Ville Agréable à vivre



Nous mettons au service des villes des solutions pour préserver la qualité de vie des citoyens dans leur environnement urbain. Pour cela, nous mobilisons nos expertises dans la préservation de la biodiversité, la réduction de l'empreinte environnementale des villes en utilisant notamment les énergies renouvelables.

Agir pour des plages propres au Maroc

Depuis 2004, Amendis s'inscrit dans le programme « Plages Propres » initié par la Fondation Mohamed VI pour la Protection de l'Environnement. Chaque année, nous nous mobilisons aux côtés des communes pour sensibiliser les estivants à la préservation de l'environnement. Dans le cadre de ce programme, Redal a conçu en partenariat avec l'Association Marocaine des Petits Débrouillards, le programme pédagogique « Ecolo'Plage » visant à sensibiliser les enfants à la préservation des plages et au respect de l'environnement.

En 2017, la plage de Ba-kacem maintient son label "Pavillon Bleu" pour la 5ème année consécutive. La certification ISO 14001 pour le Système de Management Environnemental de la station de traitement a même permis aux plages de Tanger de décrocher le fameux label Pavillon bleu, la labellisation décernée aux plages dont la qualité des eaux de baignade est parmi les meilleures au Maroc.



INVENTER DE NOUVEAUX MODÈLES



Dans un environnement économique globalisé et fortement concurrentiel, les entreprises ne peuvent plus continuer à fonctionner en cycle fermé. Pour rester compétitives, elles ont l'obligation de s'ouvrir à des dynamiques partenariales inédites, génératrices de valeur partagée. Pour nous, la co-construction est un levier de croissance prioritaire. À ce titre, nous inventons des modèles contractuels ou économiques inédits avec nos clients et partenaires, en recherchant la complémentarité des expertises qui nous permettront de saisir de nouvelles opportunités.



Impulser une dynamique inédite en faveur de l'environnement

Face aux enjeux environnementaux et à l'immense défi que représente la lutte contre la pauvreté qui touche en premier lieu les femmes au Niger, Empow'Her - et Veolia, via sa filiale la Société d'Exploitation des Eaux du Niger (SEEN), ont lancé l'Oasis de Niamey, un tiers lieu qui a une double ambition :

Soutenir l'insertion économique des femmes par l'entrepreneuriat

Sensibiliser la population aux enjeux du développement durable

Inauguré en janvier 2018 en présence de Madame Lalla Malika Issoufou, Première Dame du Niger et marraine de l'Oasis, cet espace écoresponsable de 1 000 m² mise ainsi sur le recyclage, la récupération et la végétalisation. L'Oasis est également un projet créateur d'emplois au Niger notamment via les programmes d'accompagnement et de formation à destination des femmes entrepreneures.



Abdou Salami Cissé
Directeur général de
l'Oasis de Niamey



Co-construire ce projet avec Veolia est une véritable chance. C'est mettre notre savoir au service d'un projet unique qui mise à la fois sur les femmes et sur l'environnement. Si les femmes sont accompagnées, elles sont capables de changer tant de choses dans ce pays !

Étendre nos services au milieu rural : Veolia & Odial

En partenariat avec Odial Solutions, nous lançons une offre globale d'alimentation en eau potable et en électricité à destination des populations africaines périurbaines et rurales. En Afrique Subsaharienne, 400 millions d'habitants en milieux ruraux n'ont pas accès à l'eau potable. Et, si un citadin sur trois dispose de l'électricité, seul un rural sur six en dispose. Ce modèle exige un petit effort financier aux zones urbaines, pour rendre le litre d'eau et le kilowatt-heure beaucoup plus accessible aux populations rurales par un effet de péréquation. En 2016, nous avons déjà réalisé un projet pilote avec Odial au Niger de 128 petits réseaux d'adduction d'eau potable équipés de pompes solaires. Cette action conjointe marque la pleine volonté des deux groupes de s'inscrire dans les Objectifs de Développement Durable (ODD) adoptés par les dirigeants de l'ensemble des états membres des Nations Unies en septembre 2015.

Structurer une nouvelle filière : AfricWaste

Opérationnelle depuis octobre 2017, cette plateforme innovante de collecte des déchets a pour but de massifier les flux pour les recycler et mettre en place un marché des matières premières secondaires (commençant par les bouteilles en plastique PET achetées au secteur informel). Le pilote, d'une durée de 2 fois 6 mois, a lieu dans deux parties d'Abidjan : la décharge d'Akouédo (1 200 000 tonnes de déchets par an) et la commune de Treichville, située au sud de la ville. Une application mobile permet de mettre en relation les agrégateurs informels de déchets recyclables (trieurs, grossistes...) avec la plateforme.

Ce projet permet aux travailleurs informels d'augmenter leurs revenus grâce à la valorisation d'un déchet qui n'avait pas de valeur jusqu'à présent. Il permet de collecter et valoriser les déchets en PET et ainsi désengorger les caniveaux, lagunes et rues des bouteilles qui étaient jusque-là laissées à l'abandon.





Des compteurs intelligents en partenariat avec CityTaps

Nous nous sommes associés à CityTaps, startup dont la vision consiste à apporter de l'eau courante dans chaque maison pour améliorer la santé des citoyens démunis.

CityTaps a développé une solution inédite : un service de prépaiement qui comprend un compteur d'eau intelligent et à prépaiement unique au monde. Les clients peuvent prépayer l'eau avec leur téléphone portable pour n'importe quel montant. Cette solution permet au foyer de mieux gérer ses dépenses. Un an après l'installation de 135 compteurs à Niamey, le service a apporté entière satisfaction aux abonnés de la SEEN.

CityTaps prévoit d'élargir le projet, en déployant 1300 compteurs supplémentaires dans le pays d'ici la fin 2018.

DIGITALISER NOS SERVICES

En 2017, un habitant sur deux a moins de vingt ans et possède un mobile en Afrique/Moyen-Orient. Cette jeune génération est avide de nouvelles technologies et désireuse d'exploiter les TIC. Nous avons choisi de nous placer au cœur de cette évolution pour optimiser l'expérience et la satisfaction client.

Simplifier l'interface client

Amendis et Redal ont modernisé leurs médias de communication via la refonte de leurs sites internet et la création de comptes Facebook et Twitter avec déjà plusieurs dizaines de milliers d'abonnés. Pour compléter les dispositifs traditionnels

et faciliter l'expérience client, Amendis a développé une agence en ligne qui s'adapte aux besoins de sa clientèle. Accessible sur le web, la plateforme permet au client de réaliser ses opérations.

En 2018, la SEEN a procédé au lancement officiel du service "SEEN SMS", en partenariat avec l'opérateur de téléphonie MOOV. Le service SMS permet aux clients de recevoir par SMS leurs factures et des alertes SMS qui rappellent la date limite de paiement.

La SEEN a également déployé la solution SEEN SAWKI qui permet à tous les clients du pays de payer leurs factures à partir de leurs téléphones portables.

Développer des offres complémentaires

L'efficacité opérationnelle d'Enova est structurée autour de trois piliers: les personnes, les processus et les outils. L'intégration des capacités humaines, des processus efficaces et des systèmes intelligents sont au cœur de nos services "best in class" proposant des résultats garantis. Nous avons un personnel hautement qualifié, des procédures suivies et surveillées; et un réseau d'outils intelligents complémentaires utilisant une technologie de pointe.



Plateforme de supervision Hubgrade d'Enova

Enova a lancé son centre de supervision Hubgrade, une plateforme de surveillance intelligente qui collecte, analyse et rapporte toutes les données d'utilisation des ressources : consommation d'énergie et d'eau et génération de déchets. En utilisant un système d'analyse de données sophistiqué, Hubgrade contrôle et supervise l'utilisation des ressources de bâtiments multifonctionnels, permettant à nos analystes de comparer les résultats aux meilleures pratiques. Le Hubgrade identifie les domaines d'optimisation et de maintenance à réaliser ensuite par nos équipes.

Applications Mobiles

L'application smartphone Enova by Veolia permet aux clients d'accéder en temps réel aux données sur les services Energy & Facilities Management (Gestion de l'énergie et des installations) grâce à des fonctionnalités telles que des mises à jour automatiques de statuts et des rapports de tâches instantanés. Enova travaille maintenant à améliorer les capacités de cet outil, en permettant aux utilisateurs B2C de s'engager dans la fourniture de services ponctuels adaptés aux besoins des destinataires.



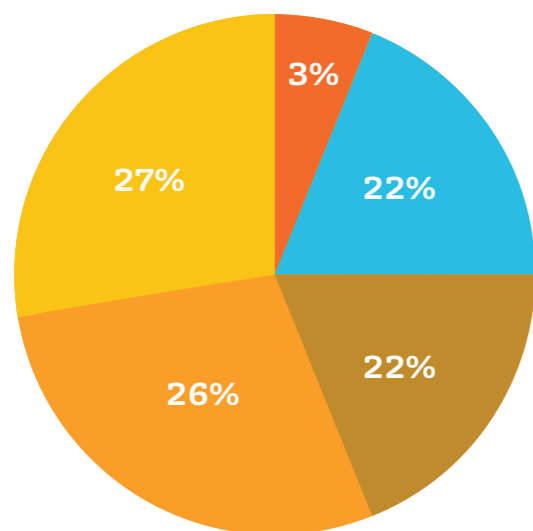
Dans les pays en développement où la gestion des déchets est très largement prise en charge par l'économie informelle comme à Abidjan - Côte d'Ivoire, le numérique offre la possibilité d'améliorer les pratiques existantes mettant en relation les différents acteurs de la filière via des applications développées pour nous par des start-up.

Notre performance durable

Nous contribuons au quotidien à l'attractivité et au dynamisme social et économique des territoires. Nos services ne sont pas délocalisables, ils sont produits où ils sont consommés. En contrepartie nous avons la responsabilité de créer de la valeur partagée pour les populations, les fournisseurs et sous-traitants, les salariés et actionnaires avec des retombées économiques et sociales pour l'ensemble de l'écosystème de nos activités. Nous redistribuons localement la richesse générée par nos services.



Nous soutenons la culture entrepreneuriale et la capacité d'innovation "frugale" très présente et vivace en Afrique. Nous travaillons à créer des solutions économes et durables pour préserver les ressources en eau et en énergie du Moyen-Orient. Pour contribuer à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD), pour avoir un impact positif pour les villes et les industries, nous sommes convaincus que la démarche de co-création avec des partenaires technologiques, financiers ou encore industriels est indispensable.



Pourcentage du chiffre d'affaires associé aux ODD pour Veolia AMO 2017

NOUS CRÉONS ET PARTAGEONS LA VALEUR AJOUTÉE

Toute entreprise doit donner confiance aux composantes de son écosystème. Il lui faut expliquer sa valeur ajoutée, son utilité. Nous sommes capables de proposer des modes de collaboration innovants, fondés sur la création de valeur partagée avec nos différentes parties prenantes.

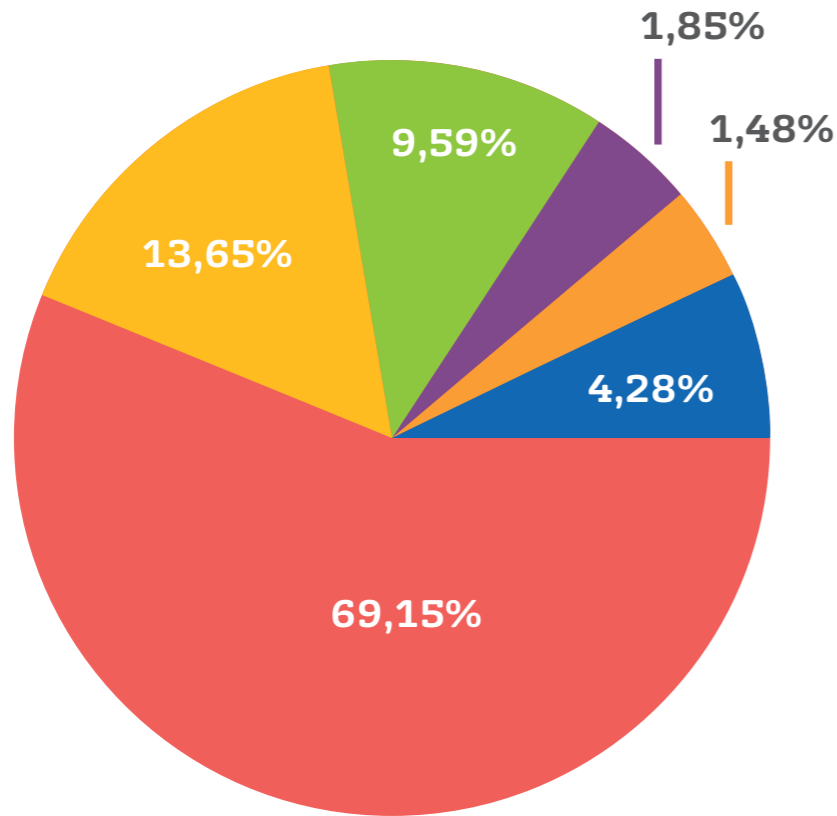
Engagés en l'Afrique et au Moyen-Orient depuis 21 ans, nous nous positionnons comme un catalyseur de croissance des territoires et des industries. Nous contribuons à remplacer progressivement le schéma traditionnel linéaire (produire-utiliser-jeter) par un nouveau modèle économique circulaire reposant sur la co-construction, un meilleur usage et un recyclage.

NOUS CONTRIBUONS AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

MAROC (Redal)

Chiffre d'affaires 2017 : **3 539 millions de MAD**

Redistribution du chiffre d'affaires de 2002 à 2017 : **40,5 milliards de MAD**



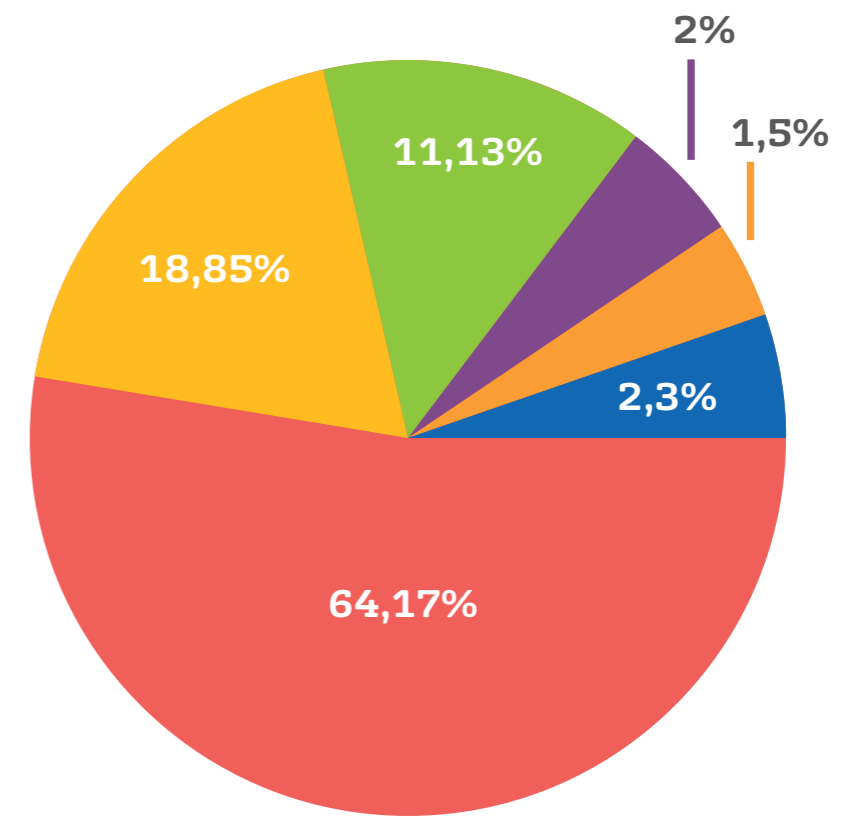
Certifications à 2017

ISO 14001 - Management environnemental
 ISO 9001 - Management de la Qualité
 OHSAS 18001 - Management santé & sécurité
 Label Pavillon bleu - plage Skirat
 Prix national de la sécurité routière

MAROC (Amendis)

Chiffre d'affaires 2017 : **3 277 millions de MAD**

Redistribution du chiffre d'affaires de 2002 à 2017 : **34 milliards de MAD**



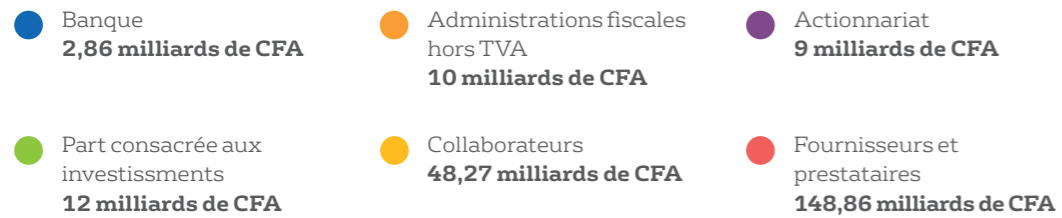
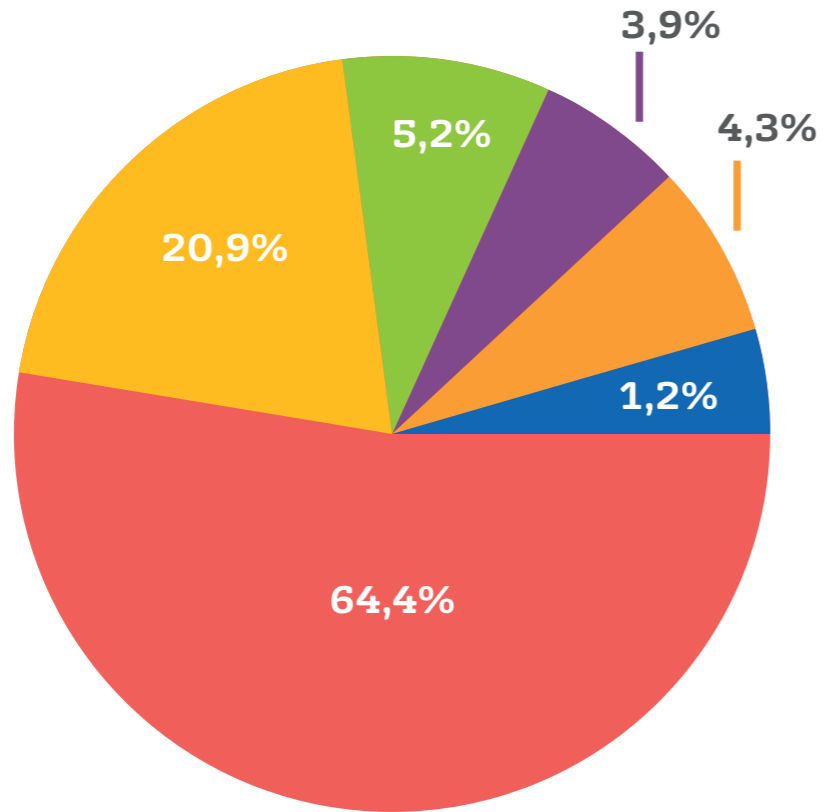
Certifications à 2017

ISO 14001 - Management environnemental
 ISO 9001 - Management de la qualité
 OHSAS 18001 - Management santé & sécurité
 CAP 26000 - Responsabilité sociétale
 Label Pavillon bleu - plage Ba Kassem de Tanger / plage Amsa de Tétouan
 Prix national de la sécurité au travail
 Certificat d'encouragement à la Qualité

NIGER

Chiffre d'affaires 2017 : **25 295 millions de CFA**

Redistribution du chiffre d'affaires de 2002 à 2017 : **231 milliards de Francs CFA**



Certifications à 2017

ISO 9001 - Management de la qualité

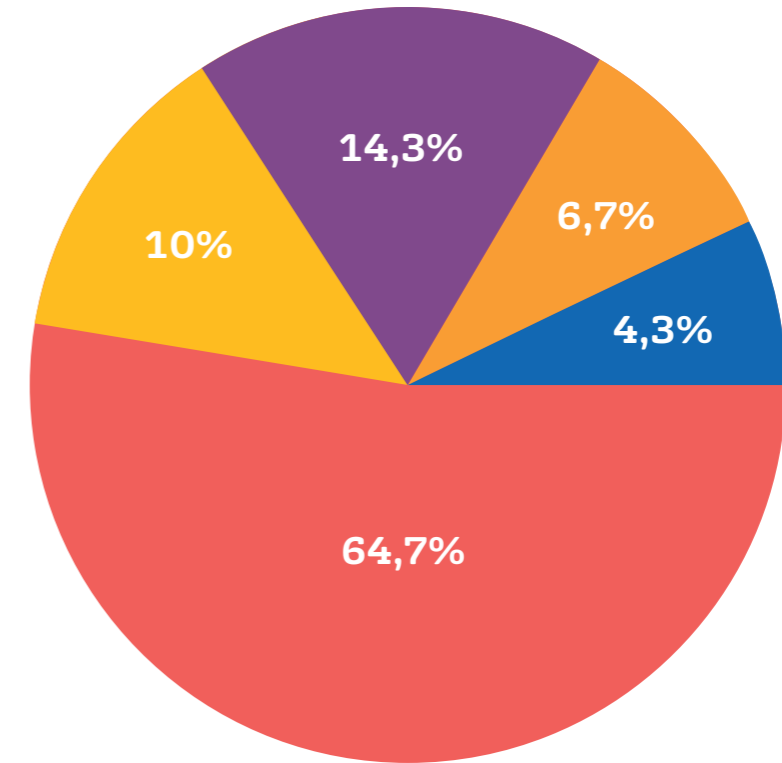
ISO 14001 - Management environnemental

ILO OHS 2001 - Management de la santé et sécurité au travail

NAMIBIE (Wingoc)

Chiffre d'affaires 2017 : **72 millions de NAD**

Redistribution du Chiffre d'affaires en 2017



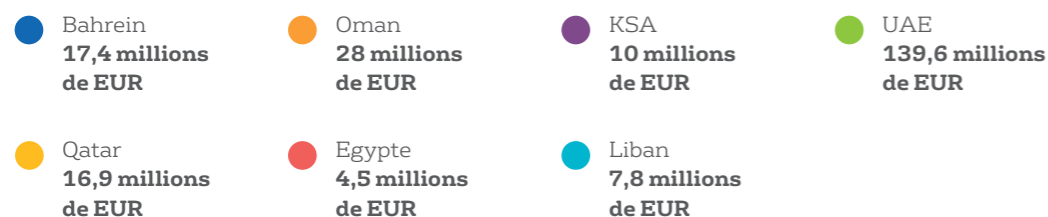
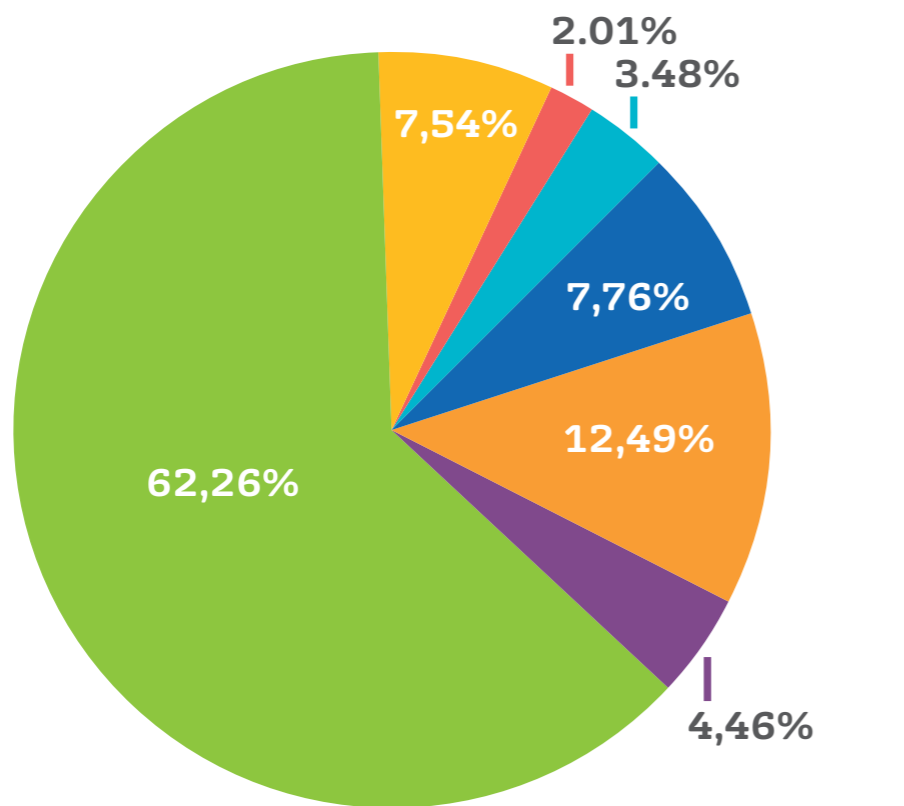
Certifications à 2017

ISO 9001 - Management de la qualité

MOYEN - ORIENT

Chiffre d'affaires 2017 : **224,2 millions de EUR**

Au Moyen-Orient, notre contribution au développement local est significative mais elle ne peut pas se mesurer de la même manière qu'en Afrique. Nos contrats et "Business Unit" sont multiples et consolidés de manière différente selon le montage juridique.



Enova : Certifications à 2017	Veolia : Certifications à 2017
ISO 14001 - Management environnemental	ISO 14001 - Management environnemental
ISO 9001 - Management de la qualité	ISO 9001 - Management de la qualité
ISO 55001 - Gestion des actifs	ISO 55001 - Gestion des actifs
BS OHSAS 18001 - Management santé & sécurité	BS OHSAS 18001 - Management santé & sécurité
ISO 50001 - Management de l'énergie	ISO 50001 - Management de l'énergie
Dubai ESCO Accreditation - entreprises de services énergétiques	Dubai chamber CSR label - RSE
Sharjah ESCO certification - entreprises de services énergétiques	
Dubai chamber CSR label - RSE	

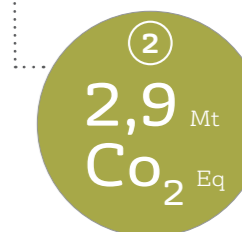
NOUS NOUS ENGAGEONS SUR DES OBJECTIFS AMBITIEUX EN MATIÈRE DE RSE

Le développement durable est un impératif pour notre planète, il l'est pour nous aussi. Dans chacune de nos activités, nous proposons des technologies basées sur le principe de l'économie circulaire pour réduire les émissions de carbone, traiter l'eau et en réduire la consommation.

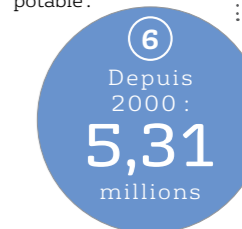
Nous avons choisi de présenter nos engagements et notre performance autour de trois dimensions : Planète, Territoires et Hommes et femmes. Issus d'un travail collaboratif, mené au sein du groupe Veolia, neuf engagements permettent depuis 2014 d'afficher et de piloter les priorités de la stratégie responsabilité sociale de Veolia.

	ENGAGEMENT	OBJECTIFS 2020
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		
1	GÉRER DURABLEMENT LES RESSOURCES NATURELLES EN FAVORISANT L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE	Réaliser 3,8 milliards d'euros de chiffre d'affaires lié à l'économie circulaire
2	CONTRIBUER À LA LUTTE CONTRE LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE	Cumuler sur la période 2015-2020 100 millions de tonnes éq. CO ₂ d'émissions évitées Capter plus de 60% du méthane sur les centres de stockage
3	PROMOUVOIR UNE DÉMARCHÉ ÉCOLOGIQUE POUR PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ	Avoir réalisé un diagnostic et déployé un plan d'action dans 100% des sites identifiés à fort enjeu biodiversité
PERFORMANCE SOCIÉTALE		
4	CONSTRUIRE DE NOUVEAUX MODÈLES DE RELATIONS ET DE CRÉATION DE VALEUR AVEC NOS PARTIES PRÉNANTES	Avoir mis en place un partenariat majeur basé sur la création de valeur partagée sur chaque zone d'activité et chaque segment de croissance
5	CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ET À L'ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES	Maintenir au-dessus de 80% la part de nos dépenses réinvesties sur les territoires
6	FOURNIR ET MAINTENIR DES SERVICES ESSENTIELS À LA SANTÉ ET AU DÉVELOPPEMENT HUMAIN	Contribuer aux objectifs du développement durable des nations unies, à l'instar de notre contribution aux objectifs du millénaire
PERFORMANCE SOCIALE		
7	GARANTIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN ET SÉCURISÉ	cible 2020 : Atteindre un taux de fréquence des accidents du travail inférieur ou égal à 6,5
8	FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET L'ENGAGEMENT DE CHAQUE SALARIÉ	Déliver chaque année une formation à plus de 75% des salariés Maintenir à plus de 80% le taux d'engagement des managers
9	GARANTIR LE RESPECT DES DIVERSITÉS ET DES DROITS HUMAINES ET SOCIAUX FONDAMENTAUX AU SEIN DE L'ENTREPRISE	Couvrir 95% des salariés avec un dispositif de dialogue social

Réduction d'émissions cumulées 2015 - 2017 :



Personnes racordées à l'eau potable :



Taux de fréquence des accidents en 2017 :





Penser plus loin avec le think tank (Re)sources

Nous pensons que l'innovation viendra en partie de notre capacité à échanger des idées avec d'autres parties prenantes, à porter des messages et à convaincre les décideurs au plus haut niveau. C'est pourquoi nous avons créé le think tank en 2004.

Le think tank (Re)sources rassemble une trentaine de membres d'horizons variés qui partagent tous la conviction que l'accès aux services essentiels – l'eau, l'assainissement et l'électricité – constitue une priorité absolue pour le développement. Leurs débats nourrissent des débats parfois contradictoires sur des consensus établis et permettent d'appréhender les problématiques eau et énergie sous de multiples angles, réglementaire, économique, social ou encore sanitaire, mais sans cesse tournées vers la recherche de solutions concrètes et pérennes pour l'accès aux services essentiels.



Semaine internationale de la Santé et Sécurité au Travail 2017

Afin d'enraciner la culture santé et sécurité au travail, Veolia organise depuis 2015 la semaine internationale de la santé et de la sécurité. L'édition 2017 avait pour thème principal « le management des activités à risques élevés ». Cet événement permet à chaque collaborateur de Veolia AMO, quelle que soit sa fonction, de s'engager pour la sécurité au travail et la prévention des risques.



DES COLLABORATEURS ENGAGÉS, AMBASSADEURS DE NOS VALEURS

Chaque jour, nos collaborateurs contribuent à "Ressourcer le monde", c'est le capital immatériel de Veolia. Nous cherchons donc à mobiliser une nouvelle génération d'experts prêts à s'engager à nos côtés.

Le programme #WeAreResourcers consiste à montrer le regard singulier des ressourceurs sur le monde. Il renforce la fierté des collaborateurs, car il les met au cœur de la chaîne de valeur que nous créons.

Nous nous appuyons sur des équipes talentueuses, qui partagent et incarnent notre vision du monde. Sans elles, nous ne sommes rien ; ensemble, nous sommes des ressourceurs.



Ibrahim Akine Atta
Directeur de la performance
- SEEN, Niger



Mon travail est fait d'initiatives concrètes et innovantes qui contribuent au développement du secteur de l'eau au Niger, et ce depuis plus de 30 ans. Je suis particulièrement fier d'avoir assuré le déploiement de la RSE de la SEEN, qui permet à la fois de favoriser le bien-être des salariés et de soutenir des projets à fort potentiel pour les populations.



Souad AZAMI
Responsable Etudes Tiers
à la Direction Etudes et
Travaux - AMENDIS, Maroc



Ma direction est très dynamique, elle accompagne le développement de la ville de Tanger et participe à son rayonnement. En faire partie me permet d'aiguiser mes qualités d'ingénieur, et de développer de nouvelles compétences. C'est un capital solide qui me permettra de réussir les prochains défis et de renforcer la position des femmes au sein d'Amendis.



Hassan Shaukat
Directeur d'usine
- Veolia Emirats Arabes Unis



Travailler dans une usine de traitement des eaux usées apporte chaque jour son lot de défis et de nombreuses réalisations. Ce qui me rend incroyablement fier, c'est que nous sommes associés à un projet qui montre clairement que le recyclage des eaux usées contribue à un environnement plus vert et meilleur non seulement pour nous mais aussi pour les générations futures!

Notre gouvernance

Veolia AMO est une région qui regroupe les activités eau-énergie-déchets sur l'Afrique et le Moyen-Orient. Nous rassemblons plus de 69 entités juridiques et comptons 8 000 collaborateurs.

Nos activités sont pilotées par un comité de direction qui garantit soutien, assistance et contrôle permanent aux opérationnels et aux fonctions supports de toutes nos entités. Ce comité de direction veille à l'application et à la déclinaison des normes du Groupe, il est également en charge de faire le lien avec les fonctions corporate afin de contribuer aux indicateurs clés du Groupe Veolia.





NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION

Outre la féminisation de ses membres, nous nous attachons à diversifier les profils, Français et internationaux, de nos conseils, tout en veillant à installer en leur sein un équilibre entre les différentes parties prenantes de l'entreprise.



Dont

En Afrique



Au Moyen-Orient



NOS ENTREPRISES SONT TOUJOURS LOCALES

Sans aucun doute, Veolia est un Groupe mondial, mais il est avant tout ancré localement, dans les territoires, au service de ses clients, orienté vers le long terme, puisque par essence, la préservation de l'environnement est une activité de temps long.

Chez Veolia AMO, nous signons toujours des contrats en prenant soin de choisir des partenaires locaux pour travailler à l'inclusion dans les territoires, être des acteurs locaux. Nos métiers sont des métiers de proximité, ils irriguent l'économie des territoires qu'ils desservent.

Ainsi, plus de 90% de notre chiffre d'affaires retourne à nos parties prenantes telles que les collaborateurs de l'entreprise, les fournisseurs, sous-traitants, les administrations fiscales, les banques et investisseurs...

UNE POLITIQUE DE GESTION DES RISQUES INTÉGRÉE

Dans un contexte international complexe et parfois instable, les risques liés à l'exercice de l'activité dans les régions d'Afrique et Moyen-Orient peuvent avoir un impact significatif sur la situation financière, les résultats, l'image du Groupe et ses perspectives. Les relations de long terme construites avec nos clients sont fondées sur notre capacité à anticiper et gérer les risques liés aux activités qui nous sont confiées.

Nous avons mis en place un dispositif coordonné de prévention et de gestion des risques. La direction des risques Groupe s'appuie sur un réseau international de "risk managers", combinant ainsi une gestion des risques au niveau local et global, pour connaître, anticiper, coordonner et traiter les éléments susceptibles d'affecter l'atteinte des objectifs du Groupe.

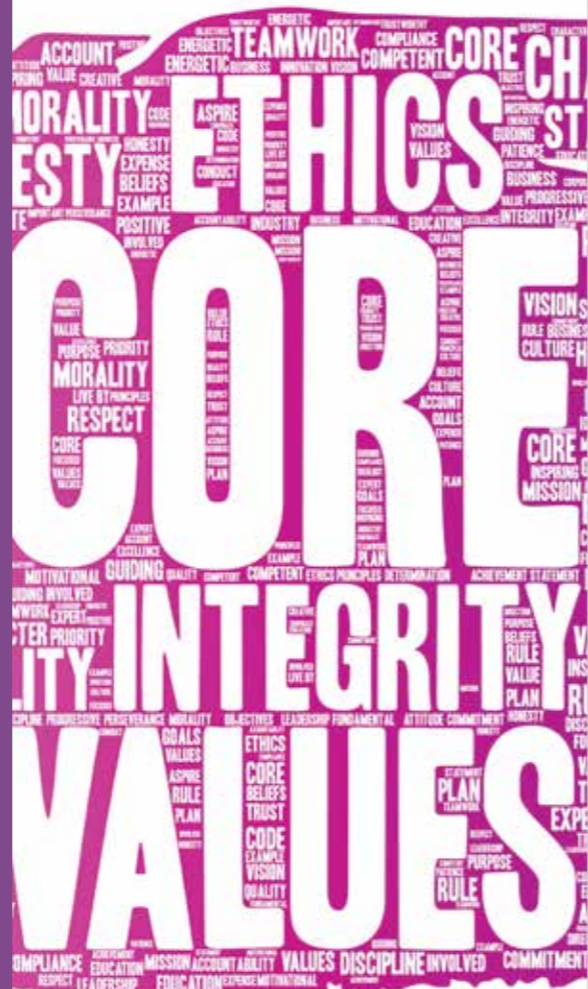


L'application de nos règles "éthique et conformité"

La présence mondiale du Groupe appelle une attention particulière quant au respect des valeurs et des règles de conduite liées aux droits humains et sociaux résultant des lois et des traités internationaux. Quel que soit le contexte géographique, quelle que soit la situation économique, nos métiers doivent s'exercer en respectant les réglementations nationales et les recommandations des organisations internationales, en particulier en ce qui concerne le respect des principes fondamentaux, la prise en compte des diversités culturelles et la préservation de l'environnement.

Les valeurs fondamentales de Veolia que sont **la responsabilité, la solidarité, le respect, l'innovation et le sens du client**, constituent le socle de notre performance.

Dans ce cadre, nous élaborons depuis plusieurs années des dispositifs réglementaires internes de lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, les pratiques anticoncurrentielles, les atteintes à l'environnement, aux droits de l'homme et à la vie privée. Nous déployons partout ces normes Groupe qui font l'objet d'audits internes réguliers.



UN DIALOGUE SINCÈRE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Partout où nous travaillons, nous mettons en place des initiatives locales pour nourrir le dialogue avec les communautés et les habitants : actions ciblées d'information ou de sensibilisation, réunions de quartier, rencontres avec les élus et associations, visites de sites et journées portes ouvertes pour le grand public.

Actionnaires, collaborateurs, clients, fournisseurs, mais aussi associations et société civile, entreprises d'insertion, start-up, pouvoirs publics, territoires... Nous assumons une conception élargie de nos relations avec nos parties prenantes, basées sur l'écoute et la confiance. Parce que nos performances ne peuvent être que collectives et partagées : nos coopérations font le progrès, nos partenaires nous aident à devenir une entreprise meilleure.

Des "Advisory Committee"

L'objectif de la création de Comité consultatif (Advisory Committee) au sein de la région Afrique et Moyen-Orient est d'apporter aux équipes d'encadrement les réflexions d'observateurs externes sur le contexte macroéconomique et institutionnel, les tendances, les enjeux environnementaux et la responsabilité sociale de la région. Les membres du Comité consultatif représentent les principales catégories des parties prenantes avec lesquelles nous interagissons localement : société civile, universitaires, organisations non gouvernementales, institutions internationales, industries connexes, et experts divers, etc. Le Comité consultatif pour l'Afrique et le Moyen-Orient est un lieu d'échange, de propositions sans responsabilités légales formelles.



Notre profil

En qualité de référence mondiale des services à l'environnement, nous accompagnons les villes et les entreprises de l'Afrique et du Moyen-Orient dans leur mutation vers une économie plus sobre, moins carbonée, plus solidaire et moins polluante. Nous les soutenons dans leur trajectoire à plus faible impact environnemental et à plus fort impact social. C'est notre empreinte.



Par nos activités et notre créativité, nous nous trouvons à la pointe de métiers qui préparent le monde de demain. De même que les nouvelles pollutions appellent l'invention de nouveaux traitements, les nouvelles raretés appellent l'invention de nouvelles ressources...« Réparer » le monde d'aujourd'hui et préparer celui de demain, le « ressourcer », c'est ce à quoi nous nous employons jour après jour. C'est notre façon de contribuer à l'intérêt général.



VEOLIA EN BREF

En 2017,
25,1
milliards d'euros
de chiffre d'affaires

96 millions
d'habitants
desservis en eau
portable

62 millions
en assainissement

47
millions de
tonnes de
déchets traités

45
millions de
mégawatt-heure
produits



Le Groupe Veolia est la référence mondiale de la gestion optimisée des ressources. Présent sur les cinq continents avec près de 169 000 salariés, le Groupe conçoit et déploie des solutions pour la gestion de l'eau, des déchets et de l'énergie qui participent au développement durable des villes et des industries. Au travers de ses trois activités complémentaires, Veolia contribue à développer l'accès aux ressources, à préserver les ressources disponibles et à les renouveler.

En 2017, le Groupe Veolia a servi 96 millions d'habitants en eau potable et 62 millions en assainissement, produit près de 45 millions de mégawatt-heures et valorisé 47 millions de tonnes de déchets.

DISCUSSION AVEC

PATRICE FONLLADOSA

Président-directeur général de Veolia Afrique & Moyen-Orient



Dans tous les pays où nous sommes implantés, nous avons toujours avancé avec une logique de co-construction et de partage de la valeur ajoutée créée.

Que reprenez-vous de 2017 ?

Cette année a montré une dynamique qui reprend au Moyen-Orient comme en Afrique. Les résultats de notre zone d'activité sont bons, et de nombreux appels d'offres sont en cours.

Ce qui m'a frappé en 2017 c'est la montée un peu partout dans le monde des enjeux de conformité, de compliance et leur place de plus en plus importante dans notre façon de pratiquer nos activités. C'est le sens de l'histoire, les réglementations nationales et internationales se durcissent. C'est une exigence, mais aussi une formidable opportunité pour notre Groupe et cela requiert la discipline de tous.

Quelles sont les grandes évolutions que vous sentez arriver en Afrique et au Moyen-Orient ?

L'Afrique est un continent de croissance et de risques. La croissance y a été de 5 % sur la dernière décennie, c'est un continent où la demande ne va cesser de s'accroître. La population va doubler d'ici 2050 accompagnée d'une concentration urbaine sans précédent. Nous le voyons bien, de nouveaux besoins émergent dans les villes, en matière d'eau potable, d'assainissement, d'énergie, de déchets. La gestion de l'urbanisation en Afrique est un véritable défi du fait de son rythme et de son ampleur. Nous devons démontrer que nous sommes la référence des services urbains et des grands systèmes de réseaux complexes, pour ces villes en croissance, afin qu'elles deviennent des villes durables et agréables à vivre.

Pour les industries, l'enjeu est de les aider à se développer avec les meilleurs standards environnementaux internationaux pour accroître leurs parts de marchés et garantir leur capacité à opérer.

Au Moyen-Orient, il y a 3 types d'enjeux: des enjeux de nature géographique, politique et économique. Cette région souffre de manière structurelle de stress hydrique et cherche à avoir une gestion économe et très protectrice des ressources naturelles. Sur le plan politique, la crise diplomatique entre le Qatar et ses voisins, mais aussi la multiplication des conflits ont complexifié les activités et les influences dans la région. Se profilent également de grandes réformes en Arabie Saoudite aux multiples impacts. Enfin, après un ralentissement, les indicateurs montrent une reprise de la croissance pour 2018 et certains pays réfléchissent de plus en plus à l'économie du post-pétrole. Ces éléments sont des opportunités que nous devons saisir pour développer des services plus durables comme la réutilisation des eaux usées, le traitement et la valorisation des déchets dangereux, ou encore l'efficacité énergétique des bâtiments et grands complexes commerciaux.

Comment Veolia participe à la transformation des villes ?

Il est plus que jamais nécessaire de construire des villes durables. Avec plus de la moitié de la population mondiale qui vit en ville, et demain plus encore, la bonne santé environnementale et la qualité sociale d'une ville vont devenir des préalables à son attractivité et la performance de ses services.

C'est toute l'expertise de notre Groupe qui conçoit des solutions et des systèmes, prévoit les évolutions et les risques, gère les infrastructures et répare les installations des services essentiels des villes afin d'en faire des éléments de performance et de bien vivre ensemble.

Pour cela, les outils digitaux sont, à n'en pas douter, des catalyseurs de progrès : objets connectés, interfaces mobiles plateformes d'échanges avec les autorités publiques. Les nouvelles technologies permettent à la fois d'améliorer la performance opérationnelle et de créer de nouveaux services.

Pourquoi la logique de co-construction est-elle si importante à vos yeux ?

Notre stratégie de croissance sera liée à une stratégie d'alliance avec des partenaires, notamment pour Veolia Africa et Veolia Middle East. Ces alliances devront nous permettre d'accroître nos potentiels de croissance et de bâtir une implantation pérenne. Nous sommes des acteurs multi-locaux, nos services ne sont pas délocalisables. Ils se consomment là où ils se produisent.

Dans tous les pays où nous sommes implantés, nous avons toujours avancé avec une logique de co-construction et de partage de la valeur ajoutée créée. Car peut-être plus qu'ailleurs, sur nos territoires, la richesse se partage.

VEOLIA MOYEN

Un acteur
local et
durable

 **21**
ans d'activité

1,2
milliard* Total CA

présent
dans
14
pays



*chiffres décembre 2017 au
sein du périmètre géré

90%

Part des
dépenses
réinvesties sur
les territoires

Taux de
fréquence des
accidents au
travail en 2017

1,58

Des
engagements
RSE

Reduction d'émissions cumulées
2015 - 2017

2,9 mt Co2 Eq

L'implication des parties
prenantes

Taux de Joint ventures

64%



Taux d'engagement des managers

90%



AFRIQUE ORIENT

8000
collaborateurs



Afrique

61%

Moyen-Orient

39%

Des équipes
engagées

82%
employés locaux



80%*
en CDI



*hors Enova



600
millions m³ d'eau
potable produite

L'optimisation
de la gestion
des ressources

35 000

tonnes de déchets collectées
et recyclées

8,5

millions de personnes
desservies en eau



3,8

millions de personnes
desservies en électricité



6,6

millions de personnes
desservies en
assainissement





Ce document à été rédigé par le département marketing & communication Veolia AMO dans le souci d'une incidence minimale sur l'environnement et imprimé sur du papier 100% recyclé.

Librairie photos : Gilles Hureau, Christophe Majani d'Inguibert, SEEN, Alexandre Dupeyron, Olivier Guerrin, Stéphane Lavoué, Jean-Philippe Mesguen.

Conception et réalisation : **paristokyo**

Ressourcer le monde