



**Protocole de mesure et de reporting des
indicateurs sociétaux
2016**

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
OBJECTIFS DU PROTOCOLE	3
CONTACTS ET MISE A JOUR DU PROTOCOLE	3
DEFINITION DU PERIMETRE	3
1. Activités et sociétés retenues (cadre général)	3
2. Activités et sociétés retenues (spécificités)	4
GLOSSAIRE / DEFINITIONS	4
PROCEDURES DE REPORTING ET CALENDRIER	5
1. Responsabilités	5
2. Calendrier	5
INDICATEURS	6
Axe 1. Accès aux services et lien social sur le territoire	7
Axe 2. Emploi : qualification, égalité des chances et protection sociale	11
Axe 3. Contribution au développement économique local	13
Axe 4. Loyauté des pratiques et actions en faveur des droits de l'homme	15
ANNEXE 1 - FICHES D'EXPLICATION DETAILLEES	17
TAL-1-5 : Population ayant eu accès aux services essentiels dans les pays en déficit d'accès (parmi les pays en développement et émergents)	17
TAL-1-6 : Part des habitants « défavorisés » nouvellement desservis	17
TAL-1-8 : Nombre d'usagers bénéficiant de mécanismes d'aides sociales	21
TAL-1-9 : Part des usagers bénéficiant de mécanismes d'aides sociales	21
TAL-1- 12q : Actions permettant de faciliter l'accès à l'information et au service clientèle	22
TAL-1- 20q : Cartographie des parties prenantes et conditions du dialogue	23

OBJECTIFS DU PROTOCOLE

Ce protocole décrit les procédures à suivre pour la mesure et le reporting des indicateurs sociétaux des 3 activités de Veolia : Eau, Propreté et Energie

Il sert de référentiel interne pour les business lines qui peuvent en assurer une déclinaison homogène et adaptée à leurs activités.

Ce protocole, ou le cas échéant ses déclinaisons, sert également de guide interne. Dans un souci de transparence, ce protocole est disponible sur le site internet de Veolia.

CONTACTS ET MISE A JOUR DU PROTOCOLE

Ce Protocole de Mesure et de Reporting doit être révisé et validé chaque année avant le 31 décembre de l'année en cours pour intégrer les résultats des derniers travaux au niveau national ou international et prendre en compte les évolutions des métiers du Groupe Veolia.

Responsable : Sonia Ouldali, Direction du Développement Durable, Veolia

Coordonnées : +33 1 85 57 43 10

e-mail : sonia.ouldali@veolia.com

DEFINITION DU PERIMETRE

Le périmètre couvre la totalité des activités du Groupe suivant les règles décrites ci-après

1. Activités et sociétés retenues (cadre général)

Le périmètre couvre l'ensemble des activités dont Veolia a le contrôle opérationnel dans le monde au 31.12.N, pour les activités suivantes :

- Exploitation des services publics d'eau ou d'assainissement (activité Eau)
- Collecte, transfert et traitement des déchets, nettoyage et maintenance industrielle (activité Propreté)
- Services énergétiques (activité Energie)

Sociétés retenues

Le reporting concerne les sociétés et/ou Entités Opérationnelles :

- détenues à plus de 50% par VEOLIA,
- dont Veolia possède le contrôle opérationnel bien qu'étant minoritaire (participation inférieure ou égale à 50%).

Note : l'activité Transport, co-entreprise détenue à 50% par Veolia, est exclue du périmètre du reporting

La notion de « Contrôle opérationnel » est définie de la manière suivante.

Une société (ou Entité) possède le contrôle opérationnel lorsqu'elle exerce une influence dominante sur les impacts provenant de l'activité qu'elle exerce, c'est-à-dire lorsqu'elle a le pouvoir de décision sur les procédures à l'origine de ces impacts.

De manière générale pour les trois activités du Groupe, ne sont retenus dans le reporting que les contrats faisant l'objet d'une année complète d'exploitation pour l'exercice considéré.

Les contrats qui se terminent en cours d'année sont exclus des reporting de cette dernière année.

2. Activités et sociétés retenues (spécificités)

Des spécificités peuvent être associées

- ✓ aux données obtenues sur des périmètres géographiques ou business restreints (→ spécificités précisées dans la description de l'indicateur)
- ✓ aux données issues des autres reporting du Groupe (→ spécificités du reporting mentionné) :
 - environnemental et opérationnel (ENV)
 - social (SOC)
 - financier (FIN)
 - achats (ACH)

GLOSSAIRE / DEFINITIONS

Nous précisons ci-dessous le sens donné à certains termes ou expressions utilisés dans ce document

Abonnés (définition retenue dans les métiers Veolia de l'Eau et de l'Energie) → Indicateur « Nombre d'abonnés »

Il s'agit des abonnés au tarif domestique, sans compter les commerces, les professions libérales, les logements secondaires ou occupés moins de 6 mois par an (en première approximation on pourra prendre le nombre d'abonnés au tarif domestique)

– Source : système de gestion commerciale, Schémas Directeurs

Fonds d'aides sociales

Tout mécanisme, contractuel ou non, qui serait mis en place par Veolia localement (ou avec sa participation) pour assister financièrement les populations les plus démunies (chèques eau, participation à un Fonds de Solidarité Logement, etc.).

Parties prenantes

Connues en anglais sous le nom de stakeholders, les parties prenantes sont définies (« Stakeholder Theory », E.R. Freeman, 1984) comme toutes les organisations, personnes ou groupes de personnes :

- sur lesquels l'activité de l'entreprise a un impact direct ou indirect, positif ou négatif
- qui ont un impact direct ou indirect, positif ou négatif sur les activités de l'entreprise

Il est courant de les diviser selon deux catégories :

- les parties prenantes business ou contractuelles : salariés, clients, usagers, fournisseurs, prestataires, actionnaires
- les parties prenantes non business et non contractuelles : acteurs avec lesquels nous n'avons pas de liens contractuels mais qui interagissent pourtant avec nous (associations, presse, ONG, riverains, société civile, leaders d'opinion, monde académique, etc.)

Populations défavorisées

Par populations « défavorisées » on entendra, selon les métiers et les situations, les populations pour lesquelles l'accès au service est devenu problématique pour des raisons financières (importance des coûts de première connexion, des travaux nécessaires au raccordement, difficultés de paiement de l'abonnement), administratives, linguistiques ou physiques (éloignement, personnes âgées...) = populations « éloignées » du service.

Ces populations pourront être également définies comme celles faisant l'objet d'une offre adaptée, différente de l'offre classique (branchement subventionné, tarification ou service soumis à des critères socio-économiques)

↳ Se reporter à la section « Fiches d'explication détaillées » (indicateur TAL-1-6) en annexe 1

PROCEDURES DE REPORTING ET CALENDRIER

1. Responsabilités

Le reporting des indicateurs est sous la responsabilité de chaque correspondant identifié comme l'interlocuteur de la Direction du Développement Durable pour le reporting sociétal, et ce, pour les Entités du périmètre de reporting (pays, Business Units, Directions Corporate Veolia, ...). Il leur est demandé de:

1. Renseigner les éventuels supports prévus à cet effet et communiquer les données nécessaires
2. Contrôler l'exhaustivité, la cohérence et la vraisemblance des données
3. Commenter éventuellement ces résultats
4. Communiquer au responsable Corporate du reporting sociétal, avant l'échéance précisée dans le calendrier ci-après :
 - Les données propres à l'entité lorsque la remontée n'est pas faite au niveau Corporate
 - Les pièces justificatives éventuelles.

2. Calendrier

Les étapes clés du reporting sont détaillées ci-après :

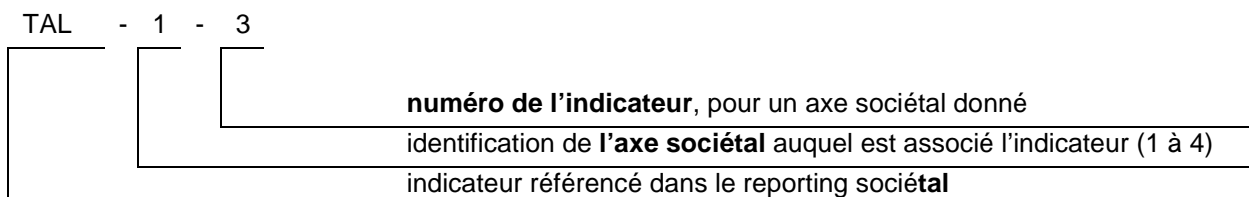
Etape	Echéance	Correspondant reporting sociétal	(Direction du Développement Durable)
Mise à jour du Protocole (liste des indicateurs, questionnaires...)	Oct. à Nov. N		X
Mise à jour de la liste des correspondants de la DD pour le reporting sociétal (pays, Business Units, Directions Corporate, ...)	Nov. N		X
Envoi du protocole et des questionnaires aux Correspondants « reporting sociétal »	Nov à Dec. N		X
Report des données des Correspondants « reporting sociétal »	Fin Jan - Début fév. N+1	X	
Consolidation à l'échelle du Groupe	Mi-Fév. N+1		X
Vérification externe	Fin Fev N+1		X

INDICATEURS

Les indicateurs sociétaux se répartissent autour de **4 axes**

1. Accès aux services et lien social sur le territoire
2. Emploi : qualification, égalité des chances et protection sociale
3. Contribution au développement économique local
4. Loyauté des pratiques et actions en faveur des droits de l'homme

Les indicateurs du reporting sociétal sont identifiés de la façon suivante :



Un indicateur de nature **qualitative** est repéré par la lettre « q ». Sinon (par défaut – c-à-d en cas d'absence de la lettre « q »), il s'agit d'un indicateur quantitatif.

Dans le tableau ci-dessous, la 2^{ème} colonne (INTITULE / SOURCE) précise les sources de remontée des informations. Elles sont repérées de la façon suivante :

- ENV = reporting environnemental et opérationnel
- SOC = reporting social (ressources humaines)
- ACH = reporting achats développement durable
- FIN = reporting financier
- DIRECT = donnée obtenue hors reporting (auprès des pays, services, ...)

Exemple : L'indicateur « TAL-1-1 » que nous retenons dans le reporting sociétal a pour source « ENV / W-E-7-5 », ce qui correspond à l'indicateur référencé W-E-7-5 dans le reporting environnemental et opérationnel

Axe 1. Accès aux services et lien social sur le territoire

REFERENCE	INTITULE / SOURCE	DEFINITION
Accès aux services		
TAL-1-1	Nombre d'habitants desservis en eau potable <i>Source : ENV / W-E-7-5</i>	Voir fiche de définition de l'indicateur W-E-7-5 du protocole de mesure et de reporting des indicateurs environnement 2016 <i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-1-2	Nombre d'habitants raccordés en assainissement <i>Source : ENV / W-E-8-5</i>	Voir fiche de définition de l'indicateur W-E-8-5 du protocole de mesure et de reporting des indicateurs environnement 2016 <i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-1-3	Nombre d'habitants desservis en services de collecte de déchets <i>Source : ENV / CMU10</i>	Voir définition de l'indicateur CMU10 du reporting des indicateurs environnement 2016 <i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-1-4	Nombre d'habitants desservis en service de chauffage <i>Source : ENV / WN-40-3</i>	Voir fiche de définition de l'indicateur WN-40-3 du protocole de mesure et de reporting des indicateurs environnement 2016 <i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-1-5	Population ayant eu accès aux services essentiels dans les pays en déficit d'accès (parmi les pays en développement et émergents) <i>Source : DIRECT</i>	<p>Nombre d'habitants nouvellement desservis par Veolia (en cumul depuis le début du contrat) en</p> <ul style="list-style-type: none"> - eau, - assainissement, - électricité <p>dans les pays en développement et émergents et où Veolia intervient sur des opérations de raccordement pour des populations défavorisées.</p> <p>Cet indicateur exprime la contribution de Veolia aux engagements de la communauté internationale sur les OMD (Objectifs du Millénaire pour le Développement) 2000-2015.</p> <p>L'indicateur se calcule ainsi :</p> $\text{nombre de raccordements} \times \text{nombre d'habitants par raccordement}$ <p>et utilise les indicateurs W-C-1-21 et W-C-1-22 du protocole de mesure et de reporting des indicateurs environnement 2016.</p> <p><i>Indicateur calculé et publié en externe</i></p>
TAL-1-6	Part des habitants « défavorisés » nouvellement desservis (année N ou cumul) <i>Source : DIRECT</i>	<p>Part des habitants « défavorisés » nouvellement desservis (en cumul depuis le début du contrat) par Veolia (eau, assainissement, collecte/gestion des déchets, énergie)</p> <p>Le calcul (voir annexe 1) comprend les étapes suivantes : identification des populations considérées comme « défavorisées » sur le périmètre du contrat (B), nombre d'habitants « défavorisés » nouvellement desservis (A) sur l'année N ou en cumul depuis le début du contrat, calcul du ratio A/B (%)</p> <p>Indiquer l'année de début du/des contrat(s) considéré(s).</p>

Indicateur calculé - voir fiche détaillée en annexe 1

TAL-1-7	Nombre de mécanismes d'aides sociales	<p>Nombre de mécanismes mis en place par (ou avec) Veolia localement pour assister financièrement les populations les plus démunies.</p> <p>Cet indicateur se décline en une liste non exhaustive d'informations à reporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre d'initiatives, de communes et de personnes touchées par le dispositif « Eau pour tous » (France) ✓ Nombre d'échéanciers de paiement accordés (France) ✓ Nombre de « chèques eau » utilisés (France) ✓ Nombre de dossiers « Fonds de Solidarité Logement (FSL) » acceptés (France) ✓ Nombre d'initiatives d'aides, de tarification subventionnée ou de tout autre mécanisme d'aide aux populations les plus démunies (Monde)
	<i>Source : DIRECT</i>	
		<i>Indicateurs calculés</i>
TAL-1-8	Nombre d'usagers bénéficiant de mécanismes d'aides sociales	<p>Nombre d'usagers (personnes) bénéficiant d'un mécanisme mis en place par (ou avec) Veolia localement pour assister financièrement les populations les plus démunies</p>
	<i>Source : DIRECT</i>	
		<i>Indicateur primaire ou calculé - voir fiche détaillée en annexe 1</i>
TAL-1-9	Part des usagers bénéficiant de mécanismes d'aides sociales	<p>Part des usagers bénéficiant de mécanismes d'aides sociales (mécanismes tels que définis au TAL-1-7)</p> <p>= calcul du ratio $\frac{A}{B}$ (en %)</p> <p>où</p> <p>A : Nombre d'usagers bénéficiant de mécanismes d'aides sociales (cf TAL-1-8)</p> <p>B : Population considérée comme « défavorisée » sur le périmètre du contrat (cf fiche détaillée en annexe pour TAL-1-6)</p>
	<i>Source : DIRECT</i>	
		<i>Indicateur primaire ou calculé - voir fiche détaillée en annexe 1</i>
TAL-1-10	Montant consacré à la mise en place/participation à un fonds d'aides sociales	<p>Montant consacré à la mise en place ou à la participation à un fonds d'aides sociales, lorsqu'un tel fonds est constitué sur le périmètre identifié (contrat, pays, BU,...)</p>
	<i>Source : DIRECT</i>	
		<i>Indicateur primaire ou calculé</i>
TAL-1-11	Part du CA consacré à la mise en place/participation à un fonds d'aides sociales	<p>Part du Chiffre d'Affaire consacré à la mise en place ou à la participation à un fonds d'aides sociales (Chiffre d'affaire aux normes IFRS)</p> <p>= calcul du ratio $\frac{A}{B}$ (en %)</p> <p>où</p> <p>A : Montant consacré (= TAL-1-10)</p> <p>B : Chiffre d'affaire sur le périmètre identifié (contrat, pays, BU,...)</p>
	<i>Source : DIRECT + FIN</i>	
TAL-1-12q	Actions permettant de faciliter l'accès à l'information et au service clientèle	<p>Exemples d'actions à citer, si elles existent : points d'accès physiques, solution numérique ou autre système d'information sur le service géré par Veolia</p>
	<i>Source : DIRECT</i>	
		<i>Indicateur qualitatif - voir fiche détaillée en annexe 1</i>
TAL-1-13 à TAL-1-19	<i>(vide)</i>	<i>(vide)</i>

Contribuer au lien social (dialogue parties prenantes, consommateurs, ...)

TAL-1-20q	Cartographie des parties prenantes et conditions du dialogue <i>Source : DIRECT</i>	Il s'agit d'identifier les parties prenantes, leur influence et leur positionnement par rapport au Groupe (= établir la cartographie des parties prenantes) puis de décrire les formes et conditions du dialogue. <i>Indicateur qualitatif – voir fiche détaillée en annexe 1</i>
TAL-1-21	Nombre d'accords de partenariats sociétaux <i>Source : DIRECT</i>	Nombre de partenariats sociétaux (c-a-d de participation à des projets de développement [social, environnemental, économique...] en partenariat avec des acteurs associatifs, publics ou privés, et qui contribuent au lien social) mis en place dans les pays / BUs ou de façon centralisée (siège Veolia, Fondation Veolia, etc.). Ces partenariats pourront être institutionnels, opérationnels, de mécénat, de sponsoring, etc... A décliner ainsi : a) Nombre total de partenariats sociétaux (<u>contractuels ou non contractuels</u>) b) Nombre de partenariats sociétaux mis en place dans le cadre du contrat (<u>contractuels</u>)
TAL-1-22	Budgets alloués à des actions de mécénat local <i>Source : DIRECT</i>	Budgets alloués à des actions de mécénat local (financier ou de compétence) ou de sponsoring (hors Fondation Veolia)
TAL-1-23	Budgets alloués par la Fondation Veolia pour des actions sur le territoire <i>Source : DIRECT / Fondation</i>	Montants engagés dans l'année par la Fondation Veolia pour des actions sur les territoires : - Mécénat financier (projets soutenus financièrement) - Mécénat de compétence (missions) - Dons en nature (matériel)
TAL-1-24	Nombre de jours de collaborateurs pour la Fondation <i>Source : DIRECT / Fondation</i>	Cet indicateur mesure l'implication des salariés dans les projets soutenus par la Fondation Veolia, au travers de la <u>Veoliaforce</u> (volontaires qui interviennent sur leur temps de travail en étant rémunérés par Veolia ; aide humanitaire d'urgence en cas de catastrophe naturelle ou aide aux projets de développement des services essentiels soutenus par la Fondation dans le monde)
TAL-1-25-1	Enquêtes de satisfaction <i>Source : DIRECT</i>	Nombre d'enquêtes de satisfaction faites auprès de nos clients et des consommateurs <i>Indicateur calculé</i>
TAL-1-25-2	Ecoute et dialogue avec nos clients et consommateurs <i>Source : DIRECT / CoE</i>	Exemple : - nombre de réclamations portant sur la qualité du service (sur un périmètre défini) - description d'action d'écoute et de dialogue
TAL-1-26 [Non retenu pour 2016 – chantier en cours]	Réduire les incivilités	
TAL-1-27q	Part de la sous-traitance par rapport à la dépense externe du Groupe <i>Source : DIRECT / Achats</i>	Estimation obtenue après compilation et analyse de diverses données de la base contrats du Groupe <i>Indicateur qualitatif et publié</i>

TAL-1-28 [supprimé à partir de 2014]	Pourcentage d'acheteurs formés au développement durable sur les 3 dernières années	Indicateur supprimé à partir de 2014
	Source : ACH	
TAL-1-29	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués sur leur performance RSE au cours des 3 dernières années	Voir fiche de définition de l'indicateur DDHA 0101 du protocole de reporting Achats DD 2016
	Source : ACH / DDHA 01 01	Indicateur calculé et publié
TAL-1-30	Pourcentage de contrats intégrant des exigences développement durable	Voir fiche de définition de l'indicateur DDHA 0102 du protocole de reporting Achats DD 2016
	Source : ACH / DDHA 01 02	Indicateur calculé et publié en externe
TAL-1-31	Dépense Achats France réalisée avec le secteur du travail protégé et adapté	Voir fiche de définition de l'indicateur DDHA 0201 du protocole de reporting Achats DD 2016 (périmètre France)
	Source : ACH / DDHA 02 01	Indicateur calculé et publié en externe
TAL-1-32 [supprimé]	Dépense Achats auprès des PME/ETI	Indicateur supprimé à partir de l'exercice 2015
	Source : ACH	
TAL-1-33 à TAL-1-39	(vide)	(vide)
TAL-1-40	Nombre de partenariats majeurs basés sur la création de valeur partagée	Cet indicateur illustre l'engagement n°4 de Veolia ¹ .
	Source : DIRECT	Indicateur primaire et publié en externe

¹ « Nos engagements pour un développement durable », Veolia, Avril 2015 / <http://veolia.com/sites/g/files/dvc181/f/assets/documents/2015/04/Engagements-developpement-durable.pdf>

Axe 2. Emploi : qualification, égalité des chances et protection sociale

REFERENCE	INTITULE / SOURCE	DEFINITION
Qualification		
TAL-2-1	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une action de formation au moins (total) <i>Source : SOC / D03bis</i>	Voir définition de l'indicateur D03bis du Référentiel du reporting social <i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-2-2	Part de salariés ayant bénéficié d'une action de formation au moins au cours de l'année <i>Source : SOC / PE23</i>	Voir définition de l'indicateur PE23 du Référentiel du reporting social <i>Indicateur calculé et publié en externe</i>
TAL-2-3	Nombre d'heures de formation par salarié, par catégorie Cadre/non Cadre et H/F <i>Source : SOC / D13a, D13b, D14b, D15b</i>	Voir définition des indicateurs D13a (cadres hommes), D13b (cadres femmes), D14b (non cadres femmes), et D15b (non cadres hommes) du Référentiel du reporting social <i>Indicateur calculé</i>
TAL-2-4	Nombre d'heures de formation effectivement réalisées (total) <i>Source : SOC / D11</i>	Voir définition de l'indicateur D11 du Référentiel du reporting social <i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-2-5 <i>[Supprimé en 2015 car repris dans TAL-2-3]</i>	<i>Nombre d'heures de formation délivrées, par catégorie (cadre/non cadre/hommes/femmes/...)</i> <i>Source : SOC</i>	<i>Indicateur supprimé à partir de 2015</i>
TAL-2-6	Effectif en contrat d'alternance <i>Source : SOC / A14</i>	Voir définition de l'indicateur A14 du Référentiel du reporting social <i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-2-7	Nombre d'étudiants en stage dans la société <i>Source : SOC / A15</i>	Voir définition de l'indicateur A15 du Référentiel du reporting social <i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-2-8 et 9	<i>(vide)</i>	<i>(vide)</i>

Egalité des chances

TAL-2-10	Nombre de projets d'insertion professionnelle ou sociale soutenus par la Fondation Veolia	Nombre de projets (ou nombre de personnes accompagnées dans des projets) d'insertion professionnelle ou sociale soutenus par la Fondation Veolia durant l'année (recensement annuel de la Fondation)
	<i>Source : DIRECT / Fondation</i>	<i>Indicateur publié dans le rapport bi-annuel aux administrateurs</i>
TAL-2-11q	Exemples d'accueil pour insertion et nombre de personnes accueillies par les structures d'insertion	Etudes et analyses permettant de mesurer l'impact des actions, telles que : - étude 2004-2009 menée par la Fondation Veolia
	<i>Source : DIRECT / Fondation</i>	
TAL-2-12	Accompagnement vers l'emploi (actions)	Indicateur chiffré ou qualitatif qui témoigne des actions d'accompagnement vers l'emploi des personnes en situation d'exclusion (associations et entreprises d'insertion par l'activité économique, projets de formation, d'accompagnement et de lien social, etc.)
	<i>Source : DIRECT / Fondation ou pays</i>	
TAL-2-13	Taux de féminisation, par catégorie socio-professionnelle	Ratios calculés à partir du reporting social : ✓ Effectif cadres femmes / Effectif cadres ✓ Effectif agents de maîtrise-techniciennes femmes / Effectif agents de maîtrise-techniciens ✓ Effectif ouvriers ou agents d'exploitation femmes / Effectif ouvriers ou agents d'exploitation Voir définition des indicateurs A05, A06a, A06c, A09, A10a et A10c dans le Référentiel du reporting social
	<i>Source : SOC / A05, A06a, A06c, A09, A10a et A10c</i>	<i>Indicateur calculé</i>
TAL-2-14 à TAL-2-19	<i>(vide)</i>	<i>(vide)</i>

Protection sociale

TAL-2-20 [Non retenu pour 2016 – chantier en cours]	Couverture santé / prévoyance des salariés	Taux de salariés disposant d'une couverture santé / prévoyance complémentaire Veolia
TAL-2-21 [Non retenu – chantier interrompu]	<i>Budget prévoyance des salariés</i>	<i>Indicateur non retenu – travaux interrompus</i>
TAL-2-22	Dialogue social : nombre d'accords relatifs au dialogue social	Voir définition de l'indicateur G01c du Référentiel du reporting social
	<i>Source : SOC / G01c</i>	<i>Indicateur primaire</i>
TAL-2-23	Sécurité au travail	Part des salariés formés à la sécurité au cours des 12 derniers mois (en %) = [salariés formés à la sécurité (SOC / F04)] / [effectif total en ETP (SOC / A23)] Voir définition des indicateurs F04 et A23 dans le Référentiel du reporting social + exemples d'actions ou de faits remarquables : VIVRE (France), forte baisse des TF et TG sur une zone, ...
	<i>Source : SOC / F04 et A23+ DIRECT</i>	<i>Indicateur calculé + qualitatif</i>

Axe 3. Contribution au développement économique local

REFERENCE	INTITULE / SOURCE	DEFINITION
Contribution au développement local		
TAL-3-1 <i>[supprimé à partir de 2014 – voir TAL-3-6]</i>	<i>Redistribution du PAO</i>	<i>Indicateur supprimé à partir de 2014 - voir TAL-3-6</i>
TAL-3-2	Nombre de salariés : effectif total au 31.12 année N	Voir définition de l'indicateur A02 du Référentiel du reporting social
	<i>Source : SOC / A02</i>	<i>Indicateur primaire et publié en externe</i>
TAL-3-3	Nombre d'emplois créés grâce à la filière biomasse <i>Source : DIRECT</i>	Nombre d'emplois créés grâce à la filière biomasse Calcul établi pour toute nouvelle installation (France / Monde) à partir des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Tonnage annuel de bois valorisé, c-a-d consommé dans l'installation Veolia (ENV/E-9-4-5-1-1, E-9-4-5-18-1, E-9-4-6-0-1, E-9-4-6-18-1) - Ratio (ADEME) → 1000 tonnes de bois valorisé = 1 emploi créé (en amont des installations de valorisation)
		<i>Indicateur calculé et publié en externe</i>
TAL-3-4 <i>[Non retenu pour 2016 – chantier en cours]</i>	Nombre d'emplois créés, accessibles à des populations peu qualifiées ou non délocalisables	
TAL-3-5q	Actions en faveur du développement / renforcement de l'économie des territoires	Exemples (et mesure, quand les données sont disponibles) de la contribution de Veolia au développement économique local : <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'emplois indirects créés (sur les territoires) - Nombre (moyen) de PME et entreprises en relation avec Veolia à l'échelle d'un territoire -
TAL-3-6	Pourcentage des dépenses de Veolia réinvesties sur les territoires <i>Source : FIN + ACH / DDHA 02 02</i>	Indicateur de suivi de l'engagement n°5 de Veolia ² . Pour chaque géographie étudiée, il est calculé ainsi : $(A + B) / (C + B)$ où A = dépenses Achats externes gérées directement par les territoires/BU B = salaires C = dépenses Achats externes totales <u>Provenance des données :</u> A et C : voir fiche de définition de l'indicateur DDHA 0202 du protocole de reporting Achats DD 2016 B : reporting financier / compte de résultats
		<i>Indicateur calculé et publié en externe</i>
TAL-3-7 à TAL-3-9	<i>(vide)</i>	<i>(vide)</i>

² « Nos engagements pour un développement durable », Veolia, Avril 2015 / <http://veolia.com/sites/g/files/dvc181/f/assets/documents/2015/04/Engagements-developpement-durable.pdf>

Contribution à l'attractivité des territoires

TAL-3-10	Développement des infrastructures pays / BUs	Indicateur « Investissements industriels » remonté par le reporting financier / NFI210 (flux F99)
	<i>Source : DIRECT / FIN</i>	
TAL-3-11	Innovation	Montant R&D dévolu à des actions sur le contrat / territoire
	<i>Source : DIRECT / FIN - VERI</i>	

Axe 4. Loyauté des pratiques et actions en faveur des droits de l'homme

REFERENCE	INTITULE / SOURCE	DEFINITION
Loyauté des pratiques / Prévention de la corruption		
TAL-4-1	Actions de formation et de sensibilisation	<p>Ensemble d'indicateurs relatifs aux actions de formation et de sensibilisation du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actions closes, dont les effets se poursuivent (personnel toujours en service par exemple) - Actions en cours ou nouvelles sur l'année N <p>Exemples d'indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de cadres dirigeants formés au programme « Ethique et vie des affaires » (2004-2005) ✓ Nombre de cadres ayant suivi le « programme de formation au respect du droit de la concurrence » (depuis 2008) ✓ Nombre de cadres ayant suivi le « programme de formation et de prévention du risque pénal et de sensibilisation au risque de corruption » (depuis 2009) ✓ Nombre de personnes ayant reçu le guide de « gestion du risque en droit pénal des affaires » ✓ Nombre de cadres ayant suivi la formation sur le renforcement du contrôle et de la prévention de la fraude
TAL-4-2 à 9	(vide)	(vide)

Actions en faveur des droits de l'homme / du droit à un environnement sain

TAL-4-10q	Actions en faveur des droits de l'homme	Description des actions significatives
	<i>Source : DIRECT</i>	
TAL-4-11	Droit à l'eau potable et à l'assainissement	<p>Eléments sur la contribution de Veolia en faveur du droit à l'eau potable et à l'assainissement, tel que reconnu par les Nations Unies (incluant la qualité, la quantité, le coût, l'accessibilité de ces services) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qualité sanitaire de l'eau potable – Taux de conformité (i) global, (ii) bactériologique et (iii) physicochimique Voir fiche de définition des indicateurs (i) E-7-3-2, (ii) E-7-3-1 et (iii) E-7-3-3 du protocole de reporting des indicateurs environnement 2016 ✓ Autres éléments : selon disponibilité de l'information
	<i>Source : DIRECT + ENV / E-7-3-1 à 3 (eau),</i>	

TAL-4-12	<p>Droit à un environnement sain / Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des riverains</p> <p><i>Source : DIRECT + ENV / E-4-6-1-e (dioxines)</i></p>	<p>Actions en faveur du droit à un environnement sain</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Qualité de l'air <p>Concentration moyenne en dioxines (Valeur limite d'émissions de la directive européenne 0,1 ng/Nm³) ; voir fiche de définition de l'indicateur E-4-6-1-e du protocole de reporting des indicateurs environnement 2016</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Conformité réglementaire de nos installations (rejets dans l'environnement) ✓ Prévention du risque Légionnelles<ul style="list-style-type: none">• Plan d'action Légionnelles• Pourcentage d'avancement du plan de maîtrise du risque Légionnelles
----------	---	---

ANNEXE 1 - FICHES D'EXPLICATION DÉTAILLÉES

Les fiches ci-dessous précisent la démarche qui permet de remonter certains des indicateurs du reporting sociétal. Les fiches d'explication sont établies pour les indicateurs suivants :

TAL-1-5	Population ayant eu accès aux services essentiels dans les pays en déficit d'accès (parmi les pays en développement et émergents)
TAL-1-6	Part des habitants « défavorisés » nouvellement desservis (année N ou cumul depuis le début du contrat)
TAL-1-8	Nombre d'utilisateurs bénéficiant de mécanismes d'aides sociales
TAL-1-9	Part des utilisateurs bénéficiant de mécanismes d'aides sociales
TAL-1-12q	Actions permettant de faciliter l'accès à l'information et au service clientèle
TAL-1-20q	Cartographie des parties prenantes et conditions du dialogue

TAL-1-5 : Population ayant eu accès aux services essentiels dans les pays en déficit d'accès (parmi les pays en développement et émergents)

Cet indicateur est rattaché à la notion **d'accès aux services essentiels** et aux engagements de la communauté internationale (Organisation des Nations-Unies)

- les OMD (Objectifs du millénaire pour le développement) 1990 - 2015
- Les ODD (Objectifs du développement durable) 2016 - 2030

Nombre d'habitants nouvellement desservis par Veolia (en cumul depuis le début du contrat) en

- eau,
- assainissement,
- électricité

dans les pays en développement et émergents où Veolia intervient sur des opérations de raccordement des populations défavorisées

L'indicateur est calculé ainsi :

nombre de raccordements X nombre d'habitants par raccordement

Raccordement = Nouveau point d'accès au service auquel Veolia a contribué. La mesure est effectuée à partir des indicateurs ENV / W-C-1-21 (Nombre dans la base clients de nouveaux raccordements au réseau d'eau potable mis en service) et ENV / W-C-1-22 (Nombre dans la base clients de nouveaux raccordements au réseau d'assainissement mis en service).

Nombre d'habitants par raccordement : ce facteur est défini par le pays (variable d'un pays à l'autre selon contexte sociologique)

TAL-1-6 : Part des habitants « défavorisés » nouvellement desservis

Cet indicateur est rattaché à la notion **d'accès aux services**, et plus spécifiquement à la notion d'accès aux services pour les **populations « défavorisées »**

Les Populations défavorisées :

Par populations « défavorisées » on entendra, selon les métiers et les situations, les populations pour lesquelles l'accès au service est devenu problématique pour des **raisons financières** (importance des coûts de première connexion, des travaux nécessaires au raccordement, difficultés de paiement de l'abonnement) **administratives, linguistiques ou physiques** (éloignement, personnes âgées...).

La philosophie de cet indicateur étant de valoriser les actions réalisées, ces populations pourront être également définies comme celles faisant l'objet d'une offre adaptée, différente de l'offre classique (branchement subventionné, tarification ou service soumis à des critères socio-économiques)

La démarche vise à calculer le ratio (en %) = A / B , où

- A = nombre d'habitants « défavorisés » nouvellement desservis sur l'année N (*ou en cumulé depuis le début du contrat*)

- B = nombre d'habitants potentiellement « défavorisés » identifiés sur le périmètre du contrat

Les étapes de la démarche :

1) Populations considérées comme « défavorisées » identifiées sur le périmètre du contrat

➤ **Des populations considérées comme « défavorisées » ont-elles été identifiées sur le périmètre du contrat : O / N ?**

Par « défavorisé », on se réfère aux populations ébignées du service, notion qui recouvre, de manière non exhaustive, différentes réalités (voir tableau ci-après)

➤ **Existe-t-il des populations non raccordables individuellement/hors périmètre contractuel (occupation illégale, nomades) sur le périmètre du contrat ?**

Dans les pays développés, cette question concerne les squats, gens du voyage, etc....

Dans les pays émergents, il s'agira des personnes vivant dans des bidonvilles (sans reconnaissance légale du titre de propriété d'occupation des sols).

Cet indicateur peut concerner les trois activités du Groupe.

Le domaine de l'Energie est à priori moins confronté que les deux autres domaines à ces difficultés car son action est généralement circonscrite à des quartiers ciblés faisant l'objet de différents contrats. Les domaines de l'Eau et de la Propreté sont contraints à assurer le même service pour tous sur le territoire de la collectivité concernée.

➤ **Si oui quantification = B**

- Pour les pays développés : Recensement du nombre de personnes vivant en squat, SDF, gens du voyage (normalement disponible en Préfecture en France ou leur équivalent à l'étranger)
- Pour les pays en développement : Recensement du nombre de personnes vivant en bidonvilles, nomades ou éloignés de l'accès aux services

Sources : données statistiques, schémas directeurs, contrat de Gestion Déléguée (si disponible), études, ...

Cause de l'éloignement au service	Habitants cibles	Répartition indicateur (« développement » ou « maintien de l'accès »)
Difficultés financières	Personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté (à définir pour chaque pays)	Pays OCDE : Maintien de l'accès
		Pays en développement : Développement de l'accès
Difficultés en termes de mobilité	Les personnes à mobilité réduite	Maintien de l'accès
	Les personnes âgées	Maintien de l'accès
	Les personnes non véhiculées	Maintien de l'accès
Difficultés linguistiques	Les habitants ne maîtrisant pas la langue du pays	Pays OCDE : Maintien de l'accès
		Pays en développement : Développement de l'accès
Difficultés administratives	Les habitants ayant des difficultés d'accès à l'information et de compréhension des procédures administratives	Pays OCDE : Maintien de l'accès
	Les habitants sans lien direct avec le service : pas de relations contractuelles entre les usagers et les services, l'habitant est usager mais pas client direct	Pays en développement : Développement de l'accès
	Les habitants sans lien direct avec le service : pas de relations contractuelles entre les usagers et les services, l'habitant est usager mais pas client direct	Pays OCDE : Maintien de l'accès
	Les sédentaires sans domicile conforme/légal	Pays en développement : Développement de l'accès
	Les « nomades »	Pays OCDE : Développement de l'accès (les squats...)
Difficultés liées à des moyens techniques limités	Les personnes non bancarisées ou n'utilisant pas les services bancaires de manière optimale : impact sur les modalités de paiement	Pays en développement : Développement de l'accès (les bidonvilles)
	Les personnes non bancarisées ou n'utilisant pas les services bancaires de manière optimale : impact sur les modalités de paiement	Pays OCDE : Développement de l'accès (gens du voyage, SDF)
	Les personnes confrontées à la fracture numérique	Pays en développement : Développement de l'accès (tribus nomades)
	Les personnes confrontées à la fracture numérique	Pays OCDE : Maintien de l'accès

:

2) Solutions mises en place et populations nouvellement desservies

➤ **Des solutions ont-elles été mises en place ?**

Exemples :

- Eau : mise en place de bornes-fontaines (avec système payant ou non)
- Eau : frais de connexion subventionnés (individuellement ou collectivement), branchements sociaux (Maroc, Niger ...)
- Energie : programme d'amélioration du logement subventionné et associé au service (ex : Isolation du logement en contrepartie d'une connexion au chauffage urbain)
- Propreté : service dédié à des poches spécifiques, pour personnes à la marge non desservies antérieurement

➤ **Nombre d'habitants « défavorisés » nouvellement desservis par branchement individuel et collectif = A**

- Sur l'exercice N,
- En cumulé depuis le démarrage du contrat (si donnée disponible)

➤ **Calcul de l'indicateur TAL-1-6**

Part des habitants « défavorisés » nouvellement desservis = $\frac{A}{B}$ %
--

Où

- A = nombre d'habitants « défavorisés » nouvellement desservis sur l'année N (*ou en cumulé depuis le début du contrat*)
- B = nombre d'habitants potentiellement « défavorisés » identifiés sur le périmètre du contrat

TAL-1-8 : Nombre d'usagers bénéficiant de mécanismes d'aides sociales

Cet indicateur est rattaché à la notion de **maintien de l'accès au service**, et plus spécifiquement pour les **populations « défavorisées »**.

Par **populations « défavorisées »** on entendra, selon les métiers et les situations, les populations pour lesquelles l'accès au service est devenu problématique pour des raisons **financières** (importance des coûts de première connexion, des travaux nécessaires au raccordement, difficultés de paiement de l'abonnement) **administratives**, **linguistiques** ou **physiques** (éloignement, personnes âgées...)

↳ Voir tableau présenté ci-dessus dans la fiche d'explication détaillée de l'indicateur TAL-1-6

Par « **mécanisme d'aides sociales** » on entendra tout mécanisme mis en place par (ou avec la participation de) Veolia localement pour assister financièrement les populations les plus démunies.

Une liste non exhaustive de mécanismes est donnée ci-dessous :

- Mise en place / participation à un Fonds d'aide / solidarité
- Dispositif « Eau pour tous » (France)
- Echéanciers de paiement (France)
- Utilisation de « chèques eau » (France)
- Participation au « Fonds de Solidarité Logement (FSL) » (France)
- Tarification subventionnée (tarification sociale), par exemple : grille tarifaire comportant une tranche sociale (i.e. tarif de vente inférieur aux coûts de production / d'achat)
- Système de tranche tarifaire (prix croissant avec la consommation)
- Branchements sociaux
- Etc..

L'indicateur peut être obtenu:

- ✓ Directement, si le contrat le permet et si la donnée est disponible (tarification sociale par ex.)
- ✓ Par calcul établi à partir du nombre de dossiers aidés ; Il faudra alors établir un ratio du nombre de personne(s) par dossier aidé.

TAL-1-9 : Part des usagers bénéficiant de mécanismes d'aides sociales

On calculera le ratio (en %) = A / B, où

- A = nombre d'habitants « défavorisés » bénéficiant de mécanismes d'aides sociales sur l'année N (ou en cumulé depuis le début du contrat)

- B = nombre d'habitants potentiellement « défavorisés » identifiés et **raccordés** aux services sur le périmètre du contrat

TAL-1- 12q : Actions permettant de faciliter l'accès à l'information et au service clientèle

Il s'agit, avec cet indicateur de nature qualitative, de reporter les actions qui visent à faciliter l'accès à l'information des usagers et populations des territoires sur lesquels Veolia intervient : information sur les services de Veolia, la remontée des réclamations ou l'accès au service clientèle.

Exemples d'actions à illustrer :

➤ Faciliter l'accès à l'information

- ❖ Points d'accès - physique - à l'information sur le service géré par Veolia
- ❖ Points d'accès à l'information partagé avec d'autres tels que la commune, d'autres services ou entreprises s'il en existe.

Indiquer le nombre de points et de personnes dédiées à l'information quand les données sont disponibles

- ❖ Solutions numériques d'accès à l'information déployées par (ou avec) Veolia : site internet, application mobile, etc.
- ❖ Centres d'appel dédiés à l'information / les réclamations

➤ Faciliter le paiement

- ❖ Points relais pour le paiement des factures

NB : On entend par points relais les lieux pouvant servir de point de paiement des factures en dehors des agences commerciales dédiées au service, par exemple les commerces de proximité (type tabac, automates de banques, épiceries...)

- ❖ Service permettant le paiement des factures par téléphone (par SMS, etc.):

Indiquer le nombre de points de service et la population couverte, quand les données sont disponibles

➤ Faciliter la souscription au(x) service(s)

- ❖ Site **internet** permettant de formuler une demande de raccordement et/ou l'abonnement au service en ligne
- ❖ Service **par téléphone** permettant la demande de raccordement et/ou l'abonnement au service sur appel

Indiquer la population couverte

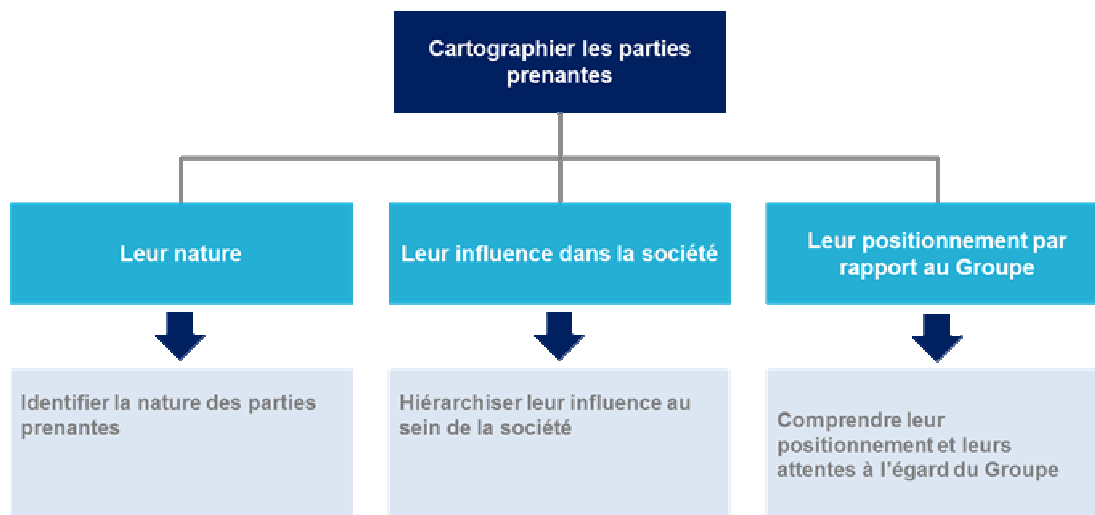
➤ Faciliter les opérations de facturation / suivi des consommations

- ❖ Facturation électronique
- ❖ Facturation sur consommation réelle (en télé-relève, relève mensuelle ou redevance incitative (au prorata de la quantité de déchets produite par ex.)
- ❖ Possibilité de suivi des consommations

TAL-1- 20q : Cartographie des parties prenantes et conditions du dialogue

Première étape

Il s'agit d'identifier toutes les parties prenantes sur le territoire et d'associer pour chacune d'entre-elles trois éléments d'information



1. Identifier les parties prenantes locales

Le premier travail consiste à identifier tous les acteurs que l'on peut considérer comme des parties prenantes de nos opérations.

On distinguera

- les parties prenantes « contractuelles », notamment nos collaborateurs, nos clients et usagers, nos fournisseurs

- les parties prenantes « non-contractuelles », acteurs avec lesquels nous n'avons pas de liens contractuels mais qui interagissent pourtant avec nous :

- riverains,
- presse et media,
- associations et société civile (ONG, associations de riverains, organisations de protection de l'environnement, réseaux citoyens ou mouvements altermondialistes qui participent au débat sur les services collectifs),
- autorités et élus locaux « en dehors de nos contrats » = autres que les autorités délégantes avec lesquelles nous avons des relations contractuelles
- services publics
- acteurs économiques du territoire
- experts et acteurs universitaires
- leaders religieux
- professions sociales « de proximité »
- etc..

Les « parties prenantes » évoquées dans la loi Grenelle II : en application de l'article 225 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010, le décret du 24 avril 2012 (modifications introduites dans le code du commerce) fait référence aux « Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines ». Il sera donc important d'identifier - a minima - ces parties prenantes.

Analyser l'influence des parties prenantes locales

Il s'agit d'évaluer l'influence de chaque partie prenante identifiée. Cet exercice est subjectif mais un faisceau d'indices peut permettre, pour chaque organisation, d'avoir une idée plus précise. Par exemple, on peut évaluer l'influence des organisations de la manière suivante :

- La presse : tirage, crédibilité du titre, évolution des ventes, intérêt des leaders d'opinion locaux
- Presse numérique : nombre de lecteurs, reprise par la presse écrite et audio-visuelle
- Les ONG : nombre d'adhérents, reprise des messages dans la presse, participation à des réseaux internationaux, participation à des enceintes officielles de décision

2. Analyser les attentes et le positionnement des parties prenantes par rapport à Veolia

C'est l'enjeu central de la cartographie : comprendre le positionnement des parties prenantes par rapport au Groupe. Dans un premier temps, certaines parties prenantes peuvent avoir des attentes ou des positions spécifiques à notre égard qu'il s'agit de décrypter.

Il s'agit également d'évaluer l'éventuelle volonté de coopérer des différentes organisations.

Seconde étape

Il s'agit ensuite de décrire, pour chacune des parties prenantes, les conditions de dialogue : nature, date de début, fréquence, intervenants,