NOTRE RAISON D'ÊTRE...

et sa mise en œuvre dans le programme stratégique Impact 2023

LA RAISON D'ÊTRE DE VEOLIA EST DE CONTRIBUER AU PROGRÈS HUMAIN, EN S'IN-
CRIVANT RÉSOLUMENT DANS LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DÉFI-
NIS PAR L'ONU, AFIN DE PARVENIR À UN AVENIR MEILLEUR ET PLUS DURABLE POUR
TOUS. C'EST DANS CETTE PERSPECTIVE QUE VEOLIA SE DONNE POUR MISSION DE
« RESSOURCER LE MONDE », EN EXERÇANT SON MÉTIER DE SERVICES À L'ENVIRON-
NEMENT. CHEZ VEOLIA, NOUS SOMMES CONVAINCUS QUE LA POURSUITE DU DÉVE-
LOPPEMENT DE L'HUMANITÉ N'EST POSSIBLE QUE SI LES ENJEUX ÉCONOMIQUES,
SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX SONT ABORDÉS COMME UN TOUT INDISSO-
CIABLE. CETTE CONVICTION S'INSCRIT DANS L'HISTOIRE DE L'ENTREPRISE QUI, DÈS
SA CRÉATION, EN 1853, AVAIT MONTRÉ LA VOIE EN FAISANT DE L'ACCÈS À L'EAU PO-
TABLE UN LEVIER ESSENTIEL DE S
QUANT NOS ACTIVITÉS, AUJOUR
NOUS APPORTONS À NOS CLIEN
MONDE, DES SOLUTIONS QUI PERMETTEN
SENTIELS ET AUX RESSOURCES NATURE
UTILISER ET DE LES RECYCLER EFFICACEMENT. L'AMÉLIORATION DE NOTRE EM-
PREINTE ENVIRONNEMENTALE ET DE CELLE DE NOS CLIENTS EST AU CŒUR DE
NOTRE MÉTIER ET DE NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE. NOUS SOMMES UNE ENTRE-
PRISE SIMULTANÉMENT LOCALE ET GLOBALE, À FORTE INTENSITÉ DE TECHNIQUE,
DE SAVOIR-FAIRE ET DE MAIN D'ŒUVRE, INSCRIVANT SES ACTIONS DANS LE TEMPS
LONG. NOUS GARANTISSONS UN ENGAGEMENT DE RÉSULTAT DANS LA DURÉE À NOS
CLIENTS GRÂCE À NOTRE LONGUE EXPÉRIENCE, LA QUALITÉ DE NOS SERVICES ET
NOTRE FORTE CAPACITÉ D'INNOVATION. NOUS CONSTITUONS UNE COMMUNAUTÉ DE
TRAVAIL OÙ CHACUN PEUT TROUVER, EN PLUS D'UN REVENU ET DU RESPECT DE SA
SANTÉ ET DE SA SÉCURITÉ AU TRAVAIL, UN SENS À SON ACTIVITÉ, UN ENGAGEMENT
DANS UNE DÉMARCHE COLLECTIVE VALORISANTE ET UN ÉPANOUISSEMENT PER-
SONNEL. PAR LA FORMATION, VEOLIA S'ASSURE DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉ-
TENCES DE SES SALARIÉS QUI SONT DANS LEUR GRANDE MAJORITÉ DES OUVRIERS
ET DES TECHNICIENS. L'ENTREPRISE S'APPUIE SUR LEUR RESPONSABILITÉ ET LEUR
AUTONOMIE À TOUS LES NIVEAUX ET DANS TOUS LES PAYS, ET PROMEUT L'ÉGALITÉ
PROFESSIONNELLE ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES. VEOLIA FAVORISE, NO-
TAMMENT AU SEIN DES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL, LE DIA-
LOGUE SOCIAL QUI PARTICIPE À L'APPROPRIATION PAR LES SALARIÉS DE NOTRE
PROJET COLLECTIF. VEOLIA RESPECTE PARTOUT LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS EN
VIGUEUR. ELLE APPLIQUE EN OUTRE DES RÈGLES D'ÉTHIQUE LARGEMENT DIFFU-
SÉES ET CONFORMES À SES VALEURS DE RESPONSABILITÉ, DE SOLIDARITÉ, DE RES-
PECT, D'INNOVATION, ET DE SENS DU CLIENT. LA PROSPÉRITÉ DE VEOLIA EST FONDÉE
SUR SON UTILITÉ POUR L'ENSEMBLE DE SES PARTIES PRENANTES – CLIENTS, AC-
TIONNAIRES, SALARIÉS, FOURNISSEURS, POPULATIONS ACTUELLES ET GÉNÉRA-
TIONS FUTURES – DANS LES DIFFÉRENTS TERRITOIRES DANS LESQUELS ELLE
INTERVIENT. SA PERFORMANCE DOIT DONC ÊTRE ÉVALUÉE SELON PLUSIEURS DI-
MENSIONS QUI CORRESPONDENT À CES DIFFÉRENTS PUBLICS. L'ENTREPRISE AC-
CORDE UN DEGRÉ D'ATTENTION
NTIQUE À CHACUNE DE CES
DIMENSIONS. C'EST AINSI QUE
FUTUR, EN PROTÉGEANT
ENVIRONNEMENT TOUT EN RÉ
VITAUX DE L'HUMANITÉ.

VEOLIA

1. Aux fondements de notre démarche **page 3**

2. La raison d'être de Veolia **page 4**

3. Une démarche de progrès partagé **page 6**

4. Impact 2023, Veolia s'engage sur une performance plurielle **page 8**

5. Gouvernance partagée et pilotage **page 10**

« UNE ENTREPRISE EST PROSPÈRE PARCE QU'ELLE EST UTILE ET NON L'INVERSE. »

ANTOINE FRÉROT
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE VEOLIA

Aux fondements de notre démarche

Convaincu du rôle et de l'utilité des entreprises face aux attentes de la société, Veolia est l'un des premiers groupes français à avoir défini sa raison d'être sous l'impulsion d'Antoine Frérot. Ayant fortement contribué aux débats universitaires et publics sur ces questions et soutenu le rapport Notat-Senard qui a introduit le concept de « raison d'être », il a développé la conviction que « l'entreprise est une mosaïque de parties prenantes dont les attentes doivent être prises en compte équitablement dans le partage de la valeur créée ».
L'élaboration de la raison d'être de Veolia a été le fruit d'un long travail et d'un processus collaboratif sans précédent associant les instances de direction de l'entreprise, les salariés, le comité des Critical Friends (experts externes), des clients, des panels de citoyens... La raison d'être de Veolia a été adoptée par son conseil d'administration et présentée lors de l'assemblée générale des actionnaires le 18 avril 2019.

Quatre questions majeures autour desquelles s'articule cette démarche :

- en quoi Veolia est-elle utile à la société ?
- quelle est sa mission ?
- en quoi Veolia est-elle différente des autres entreprises ?
- pour qui et comment les richesses créées se répartissent-elles ?

« LA RAISON D'ÊTRE DE VEOLIA NE SE RÉSUME PAS À UN SLOGAN, ELLE S'EXPRIME DANS TOUT UN TEXTE. »

La raison d'être de Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de développement durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. C'est dans cette perspective que Veolia se donne pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant son métier de services à l'environnement.

Chez Veolia, nous sommes convaincus que la poursuite du développement de l'humanité n'est possible que si les enjeux économiques, sociaux et environnementaux sont abordés comme un tout indissociable. Cette conviction s'inscrit dans l'histoire de l'entreprise qui, dès sa création, en 1853, avait montré la voie en faisant de l'accès à l'eau potable un levier essentiel de santé publique et de qualité de vie.

En pratiquant nos activités, aujourd'hui dans l'eau, les déchets et l'énergie, nous apportons à nos clients publics comme privés, partout dans le monde, des solutions qui permettent de faciliter l'accès aux services essentiels et aux ressources naturelles, de préserver celles-ci et de les utiliser et de les recycler efficacement. L'amélioration de notre empreinte environnementale et de celle de nos clients est au cœur de notre métier et de notre modèle économique.

Nous sommes une entreprise simultanément locale et globale, à forte intensité de technique, de savoir-faire et de main d'œuvre, inscrivant ses actions dans le temps long. Nous garantissons un engagement de résultat dans la durée à nos clients grâce à notre longue expérience, la qualité de nos services et notre forte capacité d'innovation.

Nous constituons une communauté de travail où chacun peut trouver, en plus d'un revenu et du respect de sa santé et de sa sécurité au travail, un sens à son activité, un engagement dans une démarche collective valorisante et un épanouissement personnel.

Par la formation, Veolia s'assure du développement des compétences de ses salariés qui sont dans leur grande majorité des ouvriers et des techniciens. L'entreprise s'appuie sur leur responsabilité et leur autonomie à tous les niveaux et dans tous les pays, et promeut l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Veolia favorise, notamment au sein des instances représentatives du personnel, le dialogue social, qui participe à l'appropriation par les salariés de notre projet collectif.

Veolia respecte partout les lois et les règlements en vigueur. Elle applique en outre des règles d'éthique largement diffusées et conformes à ses valeurs de responsabilité, de solidarité, de respect, d'innovation, et de sens du client.

La prospérité de Veolia est fondée sur son utilité pour l'ensemble de ses parties prenantes – clients, actionnaires, salariés, fournisseurs, populations actuelles et générations futures – dans les différents territoires dans lesquels elle intervient. Sa performance doit donc être évaluée selon plusieurs dimensions qui correspondent à ces différents publics. L'entreprise accorde un degré d'attention et d'exigence identique à chacune de ces dimensions.

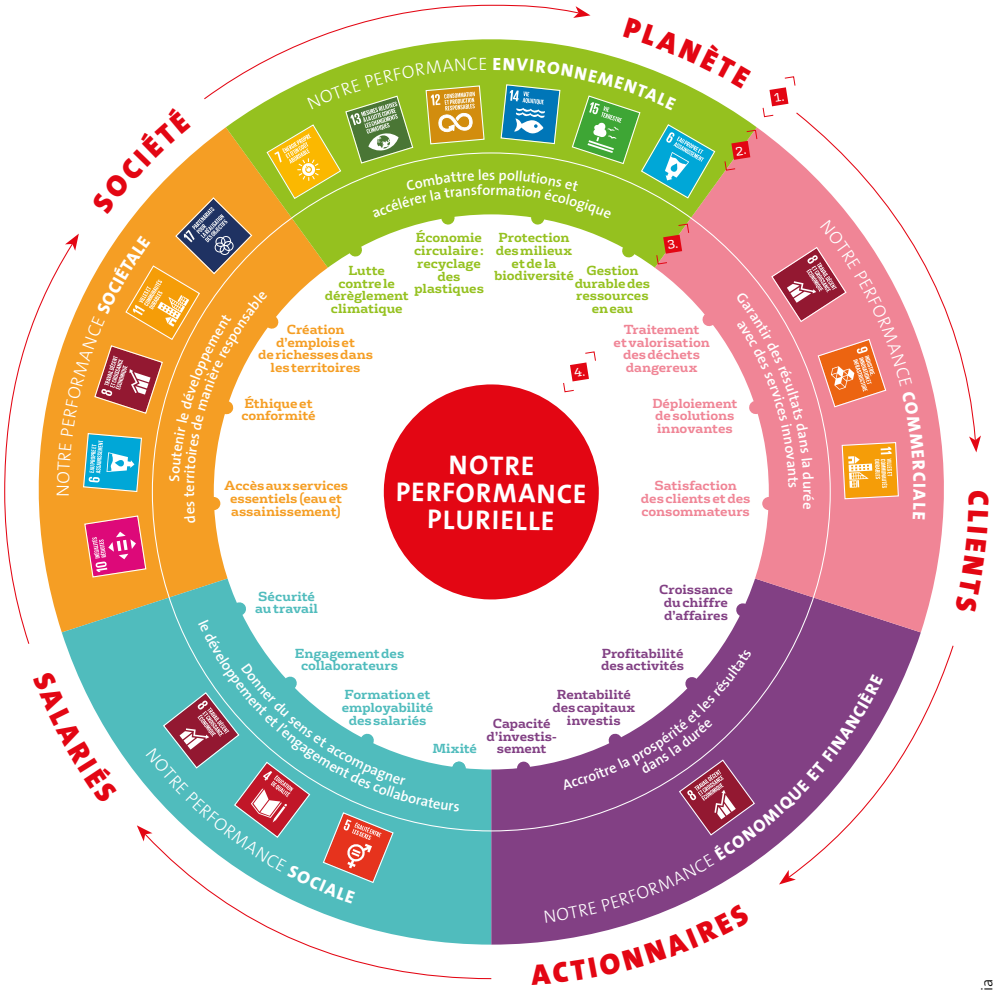
C'est ainsi que Veolia prépare le futur, en protégeant l'environnement tout en répondant aux besoins vitaux de l'humanité.

UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS PARTAGÉ

Fondatrice et conçue pour le **long terme**, la raison d'être de Veolia est beaucoup plus qu'un texte. C'est une **boussole** qui nous aide à fixer et à garder le cap dans le long terme. C'est une démarche de progrès partagé qui concerne l'ensemble des collaborateurs du Groupe, menée au bénéfice de toutes les parties prenantes. Elle est mise en œuvre à travers notre programme stratégique Impact 2023 qui sera piloté dans une vision de performance plurielle, faisant de Veolia l'**entreprise de référence** pour la transformation écologique.

Les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU

Veolia participe à plus ou moins grande échelle à la mise en œuvre de chacun des 17 ODD, avec un impact direct sur **13** d'entre eux.



1. Nos parties prenantes
2. Notre performance
3. Nos engagements
4. Nos objectifs

IMPACT 2023, VEOLIA S'ENGAGE SUR UNE PERFORMANCE PLURIELLE

Veolia s'engage sur une performance plurielle qui met au même niveau d'attention et d'exigence ses performances économique et financière, commerciale, sociale, sociétale et environnementale. Ses 18 indicateurs sont associés à des objectifs de progrès à horizon 2023 qui seront régulièrement audités et mesurés par des organismes indépendants. Ils entreront dans le calcul de la rémunération variable des cadres supérieurs de Veolia.

PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Lutte contre le dérèglement climatique

- **Indicateurs :**
  - réduction des émissions de GES : progression du plan d'investissement visant à éliminer progressivement le charbon en Europe d'ici à 2030.
  - **Cible 2023 : réalisation de 30 % des investissements planifiés d'ici à 2030, soit ~ 400 M€ d'ici à 2023**
  - émissions évitées : contribution annuelle aux émissions de GES évitées (évaluées au regard de scénarios de référence).
  - **Cible 2023 : 15 Mt éq. CO_2**

Économie circulaire : recyclage des plastiques

- **Indicateur :** volumes de plastique recyclé dans les usines de transformation de Veolia.
- **Référence 2019 : 350 kt**
- **Cible 2023 : 610 kt**

Protection des milieux et de la biodiversité

- **Indicateur :** taux d'avancement des plans d'action visant à améliorer l'empreinte milieux et biodiversité des sites sensibles.
- **Référence 2019 : non applicable**
- **Cible 2023 : 75 %**

Gestion durable des ressources en eau

- **Indicateur :** rendement des réseaux d'eau potable.
- **Référence 2019 : 72,5 %**
- **Cible 2023 : > 75 %**

PERFORMANCE SOCIALE

Mixité

- **Indicateur :** proportion de femmes nommées parmi le Top 500 des cadres supérieurs du Groupe, de 2020 à 2023.
- **Référence 2019 : non applicable**
- **Cible 2023 : 50% de 2020 à 2023**

Formation et employabilité des salariés

- **Indicateur :** nombre d'heures de formation moyen par salarié.
- **Référence 2019 : 18 h**
- **Cible 2023 : 23 h**

Engagement des collaborateurs

- **Indicateur :** taux d'engagement des collaborateurs, mesuré par une enquête indépendante.
- **Référence 2019 : 84 %**
- **Cible 2023 : ≥ 80 %**

Sécurité au travail

- **Indicateur :** taux de fréquence des accidents du travail.
- **Référence 2019 : 8,1**
- **Cible 2023 : 5**

PERFORMANCE COMMERCIALE

Traitement et valorisation des déchets dangereux

- **Indicateur :** CA consolidé du segment « Traitement et valorisation des déchets liquides et dangereux ».
- **Référence 2019 : 2,5 Mds€**
- **Cible 2023 : > 4 Mds€**

Développement de solutions innovantes

- **Indicateur :** nombre d'innovations incluses dans au moins 10 contrats signés.
- **Cible 2023 : en cours de détermination** (1)

Satisfaction des clients et des consommateurs

- **Indicateur :** taux de satisfaction client via la méthodologie du Net Promoter Score.
- **Cible 2023 : en cours de détermination** (1)

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

Croissance du chiffre d'affaires

- **Indicateur :** croissance annuelle du CA.
- **Référence 2019 : 27,2 Mds€**
- **Cible 2023 : cible annuelle**

Profitabilité des activités

- **Indicateur :** résultat net courant part du Groupe
- **Référence 2019 : 760 M€**
- **Cible 2023 : 1 Md€**

Rentabilité des capitaux investis

- **Indicateur :** ROCE après impôts.
- **Référence 2019 : 8,4 % (avec IFRS 16)**
- **Cible 2023 : cible annuelle**

Capacité d'investissement

- **Indicateur :** *free cash flow* avant investissements discrétionnaires.
- **Référence 2019 : 1 230 M€**
- **Cible 2023 : cible annuelle**

PERFORMANCE SOCIÉTALE

Accès aux services essentiels (eau et assainissement)

- **Indicateur :** nombre d'habitants bénéficiant de dispositifs inclusifs pour accéder aux services d'eau ou d'assainissement dans le cadre de contrats avec Veolia.
- **Référence 2019 : 4,17 M hab**
- **Cible 2023 : +12 % (*vs.* 2019 à périmètre constant)**

Création d'emplois et de richesses dans les territoires

- **Indicateur :** étude publiée annuellement pour mesurer l'impact global de Veolia en termes d'emplois et de richesses créés.
- **Référence 2019 : non applicable**
- **Cible 2023 : évaluation chaque année à partir de 2020 de l'impact de Veolia dans 45 pays**

Éthique et conformité

- **Indicateur :** pourcentage de réponses positives à la question « Les valeurs de Veolia et l'éthique sont appliquées dans mon entité » de l'enquête d'engagement.
- **Référence 2019 : 92 % du Top 5000**
- **Cible 2023 : sera déterminée sur une plus large audience en 2020**

(1) Référence non disponible ou en cours de détermination, la cible 2023 sera définie au cours de l'année 2020.

GOUVERNANCE PARTAGÉE ET PILOTAGE

De sa création à sa mise en œuvre, la raison d'être de Veolia est soutenue et pilotée au plus haut niveau de l'entreprise. Elle a servi d'inspiration et permettra le pilotage du programme stratégique Impact 2023. Elle est largement diffusée et partagée dans l'ensemble du Groupe.

Le conseil d'administration, qui a validé le texte et les indicateurs, en contrôle la bonne exécution.

Le comité exécutif et le comité de direction du Groupe en assurent directement le suivi.

Le comité de Critical Friends, experts indépendants, est régulièrement sollicité pour ses avis, avec l'objectif de « challenger » l'entreprise et de l'aider à garder le cap.

Une nouvelle direction « Stratégie et Innovation » a été créée pour assurer le pilotage de la stratégie de Veolia, dans une vision de performance plurielle, alignée sur la raison d'être du Groupe.

Avec **les instances représentatives du personnel,** Veolia a mis en place un comité de suivi de la raison d'être pour favoriser l'appropriation et l'implication de l'ensemble des salariés.

Enfin, **les collaborateurs** sont mobilisés par leurs managers, à travers les réseaux internes et lors d'événements dédiés, afin qu'ils soient les premiers acteurs de la raison d'être de leur entreprise.

Direction de la communication de Veolia – Février 2020
Crédits photo : Médiathèque Veolia - Salah Benacer, Getty Images.
Création et réalisation : HAVAS PARIS

Ressourcer le monde

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