

DONNÉES CLÉS 2020

L'ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE
POUR LA

TRANSFORMATION ÉCOLOGIQUE



NOS 3 MÉTIERS

NOS 3 MÉTIERS

page 1

NOTRE PRÉSENCE DANS LE MONDE

page 2

NOS ACTIVITÉS

page 4

PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES

page 6

STRATÉGIE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

page 8

DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

page 9

DONNÉES SOCIÉTALES

page 11

DONNÉES SOCIALES

page 13

PLAN STRATÉGIQUE IMPACT 2023

page 17



95

MILLIONS DE PERSONNES
desservies en eau potable

62

MILLIONS D'HABITANTS
raccordés en assainissement

3 362

USINES DE PRODUCTION
d'eau potable gérées

2 737

USINES DE TRAITEMENT
des eaux usées opérées



40

MILLIONS D'HABITANTS
desservis en collecte
pour le compte
des collectivités locales

47

MILLIONS DE TONNES
de déchets traités

464 948

ENTREPRISES
clientes

685

UNITÉS DE TRAITEMENT
exploitées



43

MILLIONS DE MWH
produits

45 806

INSTALLATIONS
THERMIQUES
gérées

2 137

SITES INDUSTRIELS
desservis

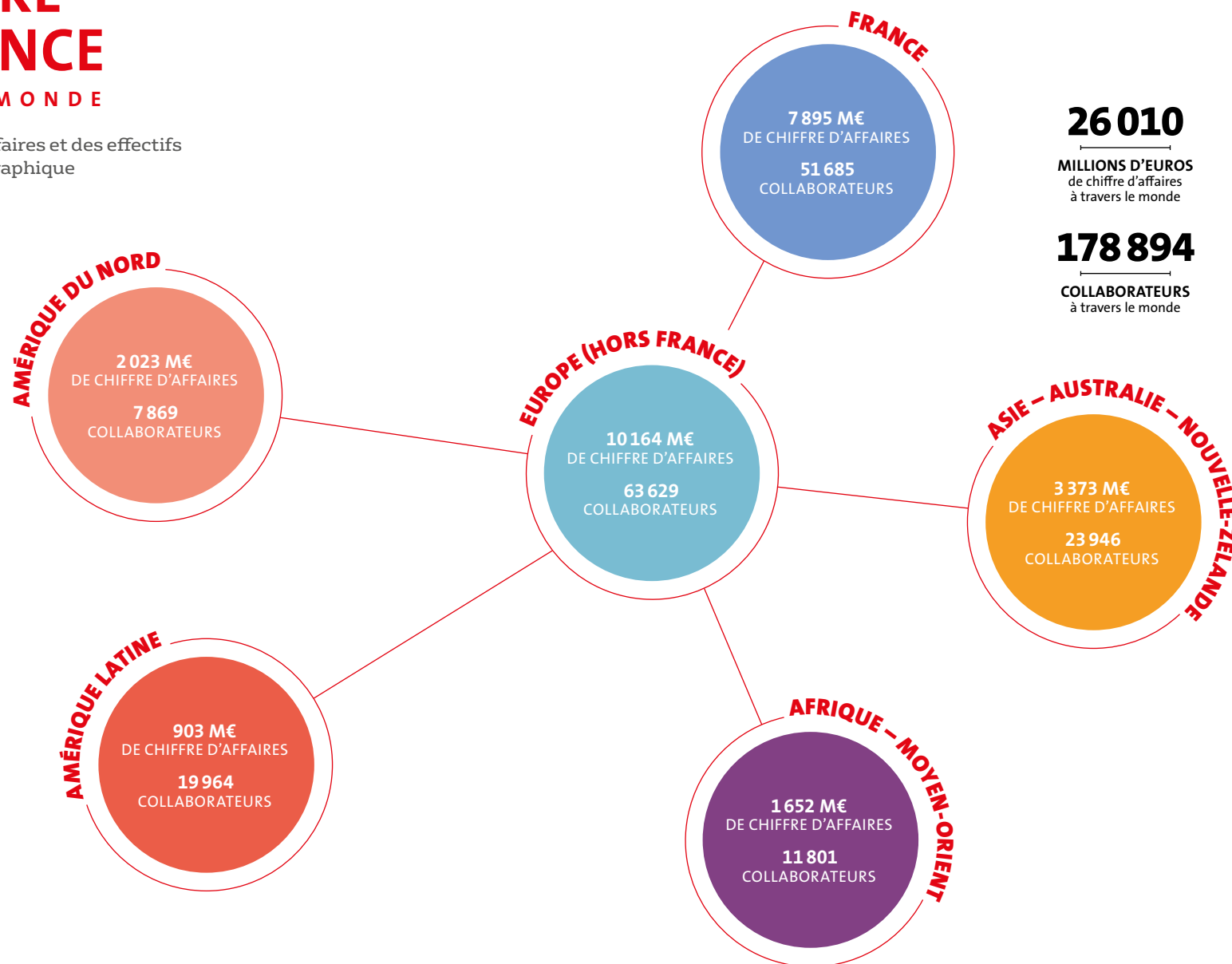
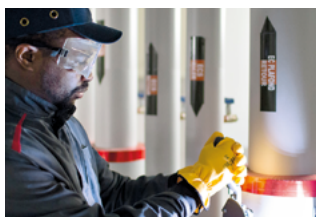
611

RÉSEAUX
de chaleur et
de froid opérés

NOTRE PRÉSENCE

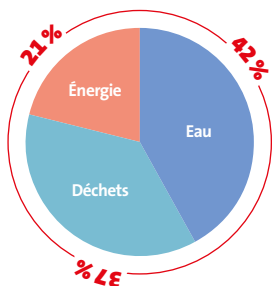
DANS LE MONDE

Répartition du chiffre d'affaires et des effectifs
par zone géographique

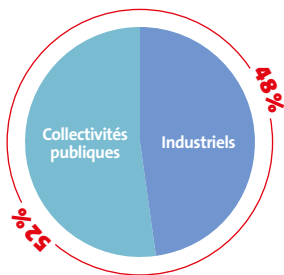


NOS ACTIVITÉS

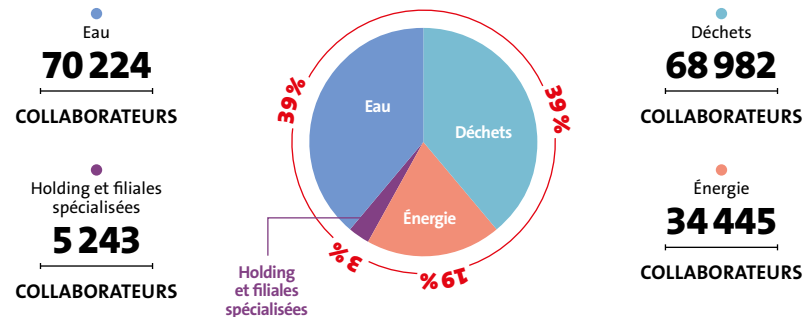
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR MÉTIER



RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DU GROUPE

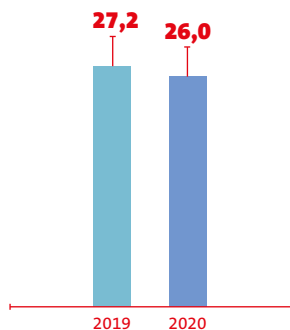


RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ACTIVITÉ

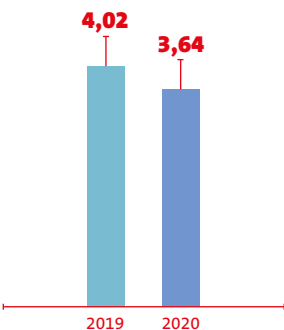


RÉSULTATS, PERFORMANCES ET PROGRESSIONS ⁽¹⁾

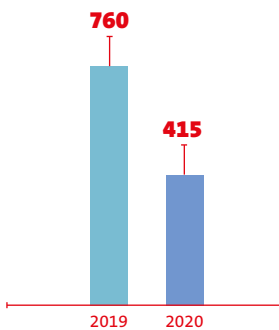
Évolution du chiffre d'affaires (en Mds €)



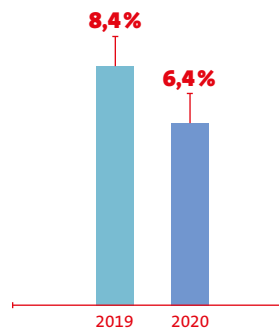
EBITDA (en Mds €) ⁽²⁾



Résultat net courant part du Groupe (en M€) ⁽²⁾



ROCE après impôt ⁽²⁾



(1) Cf. chapitre 5, section 5.5.8 « Définitions infra », dans l'URD 2020.
(2) Y compris impacts IFRIC 12 et IFRS 16.



PERFOR- MANCES

EXTRA-FINANCIÈRES

STRATÉGIE

DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015 - 2020

Dans le cadre de sa mission « Ressourcer le monde », Veolia a réaffirmé en 2015 sa stratégie développement durable, autour de 9 engagements RSE.

Performance environnementale pour ressourcer la planète



Gérer durablement
les ressources naturelles
en favorisant
l'économie circulaire

OBJECTIF 2020

Réaliser plus de 3,8 milliards d'euros de chiffre d'affaires liés à l'économie circulaire



Contribuer à la lutte contre
le dérèglement climatique

OBJECTIFS 2020

Cumuler, sur la période 2015-2020, 100 millions de tonnes eq. CO₂ d'émissions réduites et 50 millions de tonnes eq. CO₂ d'émissions évitées

Capter plus de 60 % du méthane des centres de stockage des déchets gérés



Préserver et restaurer
la biodiversité

OBJECTIF 2020

Avoir réalisé un diagnostic et déployé un plan d'actions dans 100 % des sites identifiés à fort enjeu de biodiversité

Performance sociétale pour ressourcer les territoires



Construire de nouveaux
modèles de relations
et de création de valeur avec
nos parties prenantes

OBJECTIF 2020

Avoir mis en place un partenariat majeur basé sur la création de valeur partagée sur chaque zone d'activité et chaque segment de croissance



Contribuer au développement
et à l'attractivité des territoires

OBJECTIF 2020

Maintenir au-dessus de 80 % la part de nos dépenses réinvesties sur les territoires



Fournir et maintenir des services
essentiels à la santé et
au développement humain

OBJECTIF 2020

Contribuer aux Objectifs de développement durable des Nations unies, à l'instar de notre contribution aux objectifs du Millénaire

Performance sociale pour les femmes et les hommes de Veolia



Garantir un environnement
de travail sain et sécurisé

OBJECTIF 2020

Atteindre un taux de fréquence des accidents du travail inférieur ou égal à 6,5



Favoriser le développement
professionnel et l'engagement
de chaque salarié

OBJECTIFS 2020

Délivrer chaque année une formation à plus de 75 % des salariés

Maintenir à plus de 80 % le taux d'engagement des managers



Garantir le respect
des diversités et des droits
humains et sociaux fondamentaux
au sein de l'entreprise

OBJECTIF 2020

Couvrir plus de 95 % des salariés avec un dispositif de dialogue social



Gérer durablement les ressources naturelles en favorisant l'économie circulaire

OBJECTIF 2020

Réaliser plus de

3,8

MILLIARDS D'EUROS
de chiffre d'affaires liés
à l'économie circulaire

RÉSULTAT 2020

5,2

MILLIARDS D'EUROS
de chiffre d'affaires
liés à l'économie
circulaire

DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

Gérer durablement la ressource en eau

73,4 %

Taux de rendement des réseaux d'eau potable (volume d'eau potable consommée/volume d'eau potable produite) desservant plus de 50 000 habitants

6,35

millions de solutions de compteurs intelligents

72 %

Part de consommateurs avec un tarif progressif

17 %

Taux de valorisation matière des déchets traités

70 %

Taux de valorisation des résidus de combustion du métier Énergie (mâchefers, cendres)

30 %

Taux de valorisation énergétique des déchets traités

70 %

Taux de valorisation des boues issues du traitement des eaux usées

94 %

Taux de valorisation des mâchefers, résidus de l'incinération des déchets

**Volume des eaux réutilisées
à partir d'eaux collectées
et traitées (en Mm³)
(métiers eau et déchets)**

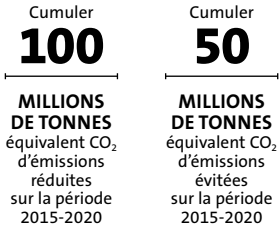
347
en 2020

DONNÉES
ENVIRONNEMENTALES

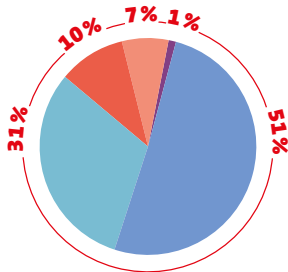
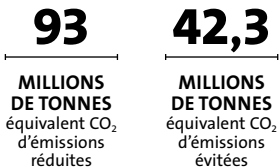


Contribuer
à la lutte contre
le dérèglement
climatique

OBJECTIFS 2020



RÉSULTATS 2020



- Recours aux énergies renouvelables et alternatives
- Cogénérations
- Divers (autoconsommation des installations, méthanisation, maîtrise intégrée de l'énergie)
- Efficacité énergétique et électrique
- Emissions de méthane évitées par les centres de stockage des déchets

OBJECTIF 2020

60 %
DU MÉTHANE
des centres de
stockage
des déchets gérés

RÉSULTAT 2020

65,9 %
DE MÉTHANE
capté

Bilan énergétique

19,1
millions de MWh
d'énergie renouvelable
et de récupération

87 %
Rendement énergétique
des réseaux de chaleur
délivrants plus
de 100 GWh/an

711
kWh/t de production
d'énergie par
les incinérateurs
de déchets municipaux

6 554
GWh d'énergie
primaire économisés
grâce à la cogénération
(installations de production
et de distribution
de chaleur de plus
de 100 GWh/an)

330
Wh/m³ d'électricité
consommée pour
le traitement des eaux
usées par les stations
d'épuration de capacité
supérieure à 100 000
équivalents-habitants



Préserver et restaurer
la biodiversité

OBJECTIF 2020

Avoir réalisé un diagnostic et
déployé un plan d'actions dans
100 %
DES SITES IDENTIFIÉS
à fort enjeu de biodiversité

RÉSULTAT 2020

Diagnostic et plan d'actions
dans
73 %
DES SITES IDENTIFIÉS

Piloter la performance
environnementale

OBJECTIF 2020

Déployer notre système de
management environnemental
interne dans
100 %
DE NOS ACTIVITÉS
OPÉRATIONNELLES

RÉSULTAT 2020

94,9 %
DU CHIFFRE D'AFFAIRES
du Groupe couvert

DONNÉES
SOCIALES



Construire
de nouveaux
modèles de relations
et de création
de valeur
avec nos parties
prenantes

OBJECTIF 2020

AVOIR MIS EN PLACE
UN PARTENARIAT MAJEUR
basé sur la création
de valeur partagée
sur chaque zone d'activité
et chaque segment
de croissance

RÉSULTAT 2020

11/11
ZONES D'ACTIVITÉ
et 7/7 segments
de croissance couverts

DONNÉES SOCIÉTALES



Contribuer au développement et à l'attractivité des territoires

OBJECTIF 2020

Maintenir
au-dessus de

80 %

LA PART DE NOS DÉPENSES
réinvesties sur les territoires

RÉSULTAT 2020

87,3 %

DÉPENSES RÉINVESTIES
SUR LES TERRITOIRES
(moyenne calculée sur
les principales géographies
représentant 74,3 % du chiffre
d'affaires du Groupe)

**Empreinte
socio-économique
des activités de Veolia
dans les pays où
le Groupe opère,
en termes d'emplois
directs ou indirects
soutenus et
de richesses créées.**

1 105 388
emplois soutenus

51
milliards d'euros de valeur
ajoutée générés

7,7 M€
Dépenses consacrées
aux achats auprès
du secteur protégé et adapté

76 %
Part des contrats
incluant les clauses de
développement durable

70 %
Part des fournisseurs
stratégiques évalués
sur les trois dernières années



Fournir et maintenir des services essentiels à la santé et au développement humain

OBJECTIF 2020

CONTRIBUER
AUX OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
des Nations unies,
à l'instar de notre contribution
aux objectifs du Millénaire

RÉSULTATS 2020

11,3

MILLIONS
de personnes ayant eu
de nouveaux accès
à l'eau potable en 2020

4,6

MILLIONS
de personnes ayant eu
de nouveaux accès
à l'assainissement

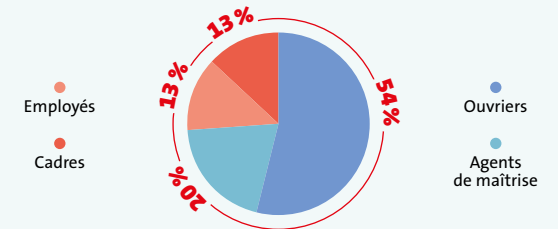
41
nouveaux projets
soutenus en 2020
par la fondation Veolia
pour un montant de
1 312 471 million d'euros

99,8 %
de taux de conformité
bactériologique et physico-
chimique (respectivement
pour les paramètres
bactériologiques
et physico-chimiques)

DONNÉES SOCIALES

Répartition des effectifs

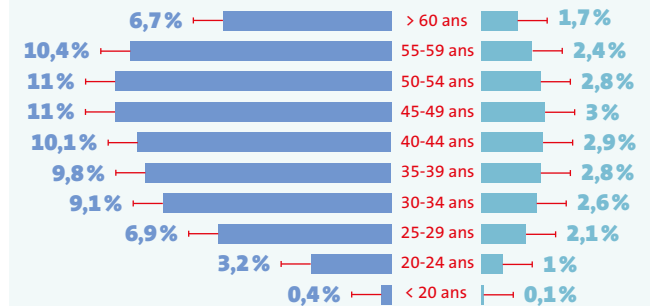
PAR CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE



PAR GENRE ET PAR TRANCHE D'ÂGE

140 650
hommes (78,6 %)

38 244
femmes (21,4 %)



93 %
des salariés sont
en contrat à durée
indéterminée

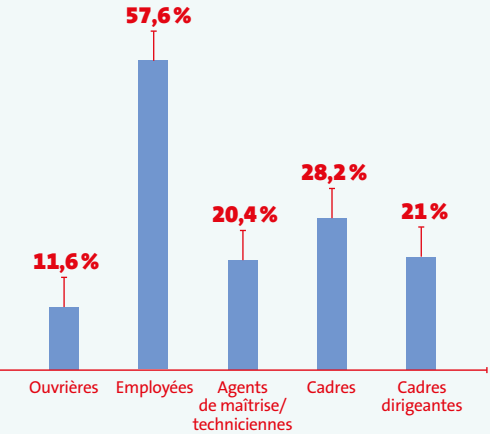
21 %
des salariés ont
plus de 55 ans

14 %
des salariés ont
moins de 30 ans

DONNÉES
SOCIALES

Féminisation du groupe
et évolution

PAR CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE



21,4 %
de femmes en 2020

45 %
de femmes au conseil
d'administration



**Garantir
un environnement
de travail sain
et sécurisé**

OBJECTIF 2020

ATTEINDRE UN TAUX
de fréquence des accidents
du travail inférieur ou égal à

6,5

RÉSULTAT 2020

6,6

TAUX DE FRÉQUENCE
des accidents du travail
(contre 8,12 en 2019)

**Évolution
des taux
de fréquence
et de gravité
des accidents
du travail**

0,43

Taux de gravité
des accidents du travail
(0,45 en 2019)

Près de
67 %
des salariés ont bénéficié
d'une formation
à la santé et à la sécurité
(60 % en 2019)

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

Taux de gravité : nombre de journées
perdues pour accident du travail par millier
d'heures travaillées.



**Favoriser
le développement
professionnel
et l'engagement
de chaque salarié**

OBJECTIF 2020

Délivrer chaque
année une formation
à plus de

75 %

DES SALARIÉS

RÉSULTAT 2020

82 %

DES SALARIÉS
ont suivi au moins
une formation
dans l'année

17
heures de formation
en moyenne par salarié
et par an

OBJECTIF 2020

Maintenir à plus de

80 %

**LE TAUX
D'ENGAGEMENT
des managers**

RÉSULTAT 2020

94 %

**TAUX D'ENGAGEMENT
DES MANAGERS**
(enquête d'engagement
« Voice of Resources »
déployée en 2020)

En 2020,
extension du panel
interrogé à

+ 80 000
salariés pour
cette enquête

87 %
Taux d'engagement global
(84 % en 2019)

DONNÉES
SOCIALES



**Garantir le respect
des diversités
et des droits
humains et sociaux
fondamentaux
au sein
de l'entreprise**

OBJECTIF 2020

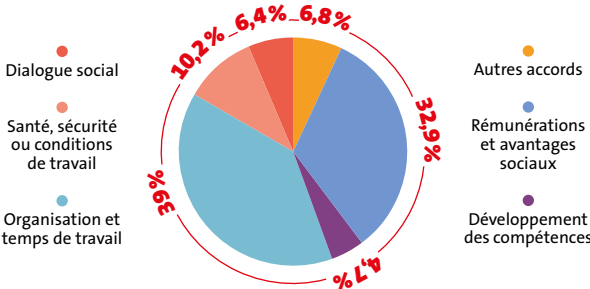
Couvrir plus de
95 %
DES SALARIÉS
avec un dispositif
de dialogue social

RÉSULTAT 2020

86 %
TAUX DE COUVERTURE
par une instance
de dialogue social

Près de
1 400
accords signés en 2020

**Répartition des accords
signés par thème**



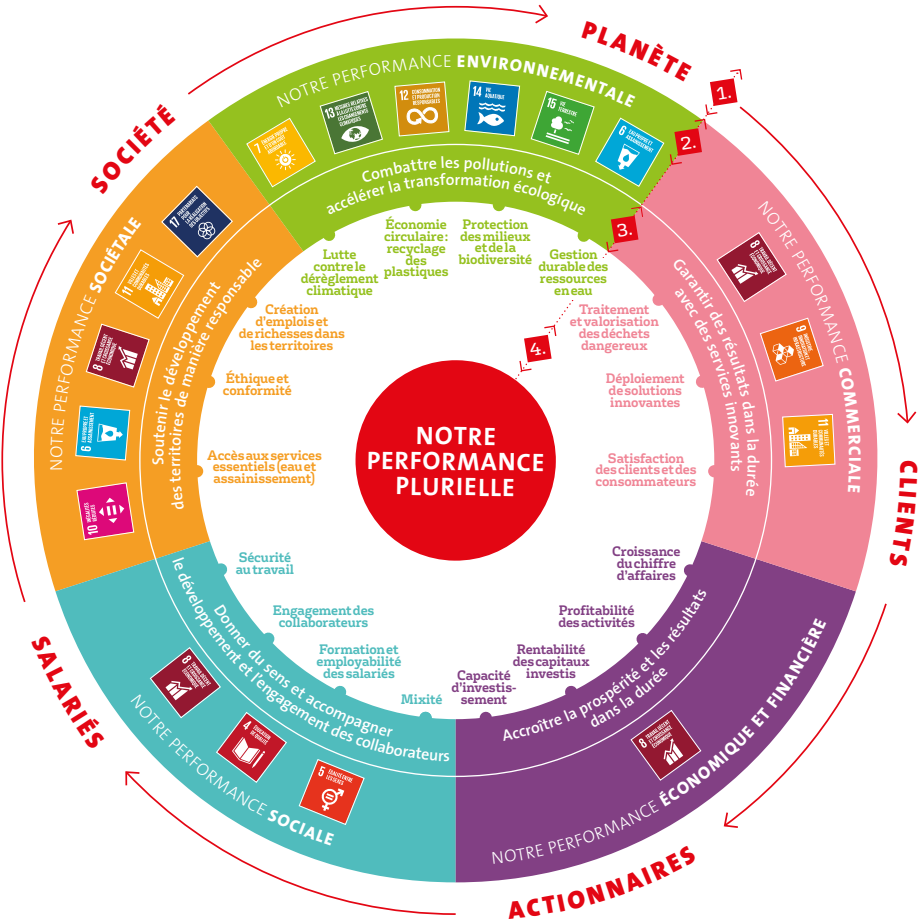
**Taux d'absentéisme
(hors maternité,
paternité)**

4,08 %
en 2019

4,54 %
en 2020

PLAN STRATÉGIQUE
IMPACT 2023

Comme l'y invite sa raison d'être, Veolia cherche par ce plan à avoir plus d'impact sur toutes ses parties prenantes avec 18 indicateurs qui mesurent sa performance plurielle.



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

OBJECTIFS ET INDICATEURS ASSOCIÉS	RÉFÉRENCE 2019	RÉSULTATS 2020	CIBLE 2023
Performance économique et financière			
● Croissance du chiffre d'affaires Croissance annuelle du CA	27,2 Mds€	26,0 Mds€	Cible annuelle
● Profitabilité des activités Résultat net courant part du Groupe	760 M€	415 M€	1 Md€
● Rentabilité des capitaux investis ROCE après impôts (avec IFRS 16)	8,4%	6,4%	Cible annuelle
● Capacité d'investissement Free cash-flow (avant investissements discrétionnaires)	1 230 M€	942 M€	Cible annuelle
Performance sociale			
● Engagement des collaborateurs Taux d'engagement des collaborateurs, mesuré par une enquête indépendante	84%	87%	≥ 80 %
● Sécurité au travail Taux de fréquence des accidents du travail	8,12	6,6	5
● Formation et employabilité des salariés Nombre d'heures de formation moyen par salarié par an	18 h	17 h	23 h
● Mixité Proportion de femmes nommées entre 2020 et 2023 parmi le Top 500 des cadres supérieurs du Groupe	Non applicable	28,3%	50%
Performance environnementale			
● Lutte contre le dérèglement climatique • Réduction des émissions de GES : progression du plan d'investissements visant à éliminer le charbon en Europe d'ici à 2030	Non applicable	8,1% des investissements totaux réalisés	30% des investissements totaux à réaliser ⁽¹⁾
• Émissions évitées : contribution annuelle aux émissions de GES évitées (évaluées au regard de scénarios de référence)	12 Mt CO ₂ éq.	12,8 Mt CO ₂ éq.	15 Mt CO ₂ éq.
● Économie circulaire : recyclage des plastiques Volumes de plastiques recyclés dans les usines de transformation de Veolia	350 kt	391 kt	610 kt
● Protection des milieux et de la biodiversité Taux d'avancement des plans d'action visant à améliorer l'empreinte milieux et biodiversité des sites sensibles	Non applicable	1,6%	75%
● Gestion durable de la ressource en eau Rendement des réseaux d'eau potable ⁽²⁾ (volumes d'eau potable consommée/volumes d'eau potable produite)	72,5%	73,4%	> 75%

OBJECTIFS ET INDICATEURS ASSOCIÉS	RÉFÉRENCE 2019	RÉSULTATS 2020	CIBLE 2023
Performance commerciale			
● Satisfaction des clients et des consommateurs Taux de satisfaction client via la méthodologie du Net Promoter Score	Non applicable	NPS = 41 avec 57% du CA couvert	NPS > 30 avec 75% du CA couvert
● Développement de solutions innovantes Nombre d'innovations incluses dans au moins 10 contrats signés par le Groupe	Non applicable	2	12
● Traitement et valorisation des déchets dangereux Chiffre d'affaires consolidé du segment « Traitement et valorisation des déchets liquides et dangereux »	2,56 Mds€	2,53 Mds€	> 4 Mds€
Performance sociétale			
● Création d'emplois et de richesses dans les territoires Étude publiée annuellement pour mesurer l'impact global de Veolia en termes d'emplois soutenus et de richesses créées	Non applicable	1105388 emplois soutenus et 51 Mds€ de richesses créées	Évaluation chaque année à partir de 2020 de l'impact de Veolia dans 45 pays
● Éthique et conformité Pourcentage de réponses positives à la question : « Les valeurs de Veolia et l'éthique sont appliquées dans mon entité » de l'enquête d'engagement	92% du Top 5000	95% du Top 5000	≥ 80% sur tous les répondants
● Accès aux services essentiels (eau et assainissement) Nombre d'habitants bénéficiant de dispositifs inclusifs pour accéder aux services d'eau ou d'assainissement dans le cadre de contrats Veolia	5,78 Mhab.	6,12 Mhab. (+ 7%)	+12% à périmètre constant

(1) Le montant cumulé depuis 2019 des investissements dans de nouvelles formes d'énergie visant à éliminer le charbon sur le périmètre Europe d'ici à 2030 a été évalué à 1,2 milliard d'euros.

(2) Pour les réseaux desservant plus de 50 000 habitants. À périmètre constant.

Direction de la communication de Veolia – avril 2021.

Crédits photo : Juan Xavier Borja/Avatar, Médiathèque VEOLIA : Christophe Daguet, Alexis Duclos, Alexandre Dupeyron, Olivier Guerrin, Stéphane Lavoué, Christophe Majani d’Inguimbert, Daniele Mattioli/Interlinks image.

Création et réalisation : HAVAS PARIS.

Impression : STIPA.



Dans le souci du respect de l'environnement, le présent document est réalisé par un imprimeur Imprim'Vert® sur un papier Symbol Matt Plus, ce produit est composé de matériaux issus de forêts bien gérées certifiées FSC® et d'autres sources contrôlées.

Ressourcer le monde

Veolia

30, rue Madeleine-Vionnet - 93300 Aubervilliers - France

Tél. : +33 (0)1 85 57 70 00

www.veolia.com