VEOLIA

UN PACTE COLLECTIF POUR UN IMPACT POSITIF

Client, citoyen, consommateur-usager, acteur associatif, salarié… Ce livret est fait pour tous, pour partager avec vous notre nouveau projet stratégique 2021-2023 : Impact Eau France.

Édito

Frédéric Van Heems,
Directeur Général Eau France de Veolia

En France, comme partout dans le monde, la pression du réchauffement climatique pèse sur nos ressources, nos écosystèmes et nos conditions de vie. En quelques années, elle a fait de la protection de l'environnement une préoccupation essentielle partagée par tous.

Face au défi du siècle, et à l'impérieuse mobilisation générale qu'il nécessite sur tous les fronts, l'eau occupe une place à part. Sa présence plus ou moins importante dans l'atmosphère et dans les sols régule la température de la planète et dicte la violence des évènements climatiques qui impactent nos modes de vie.

Par son manque ou son excès, **l'eau est le marqueur majeur du changement climatique.**

Parce que nous fournissons chaque jour des services d'eau et d'assainissement essentiels à la vie quotidienne de 28 millions de Français, parce que nous avons des atouts, des compétences et des technologies qui sont indispensables à la gestion durable de cette ressource, nous avons un devoir de responsabilité.

La responsabilité d'agir pour préserver la ressource en eau, de contribuer à la résilience des territoires et des industriels, et d'inciter toutes nos parties prenantes à rejoindre le mouvement de la **transformation écologique.**

Au cours des quatre dernières années, Osons 20/20 !, notre précédent projet stratégique, a permis de redonner des bases solides à l'Eau France, en renouant avec le feu sacré de **nos fondateurs.**

Au cœur de cette transformation se trouve **l'écoute** de toutes nos parties prenantes :

➡ **de nos clients collectivités**, avec de nouveaux « Contrats de Service Public » sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous.

➡ **des citoyens-consommateurs**, avec un principe de **« Relation Attentionnée »** qui nous invite à prendre en compte leur satisfaction et leurs réclamations, pour améliorer en continu le service, mieux anticiper leurs besoins, développer de nouveaux services et leur donner les moyens de s'informer et d'agir sur leur consommation d'eau, leur « empreinte eau ».

➡ **des territoires et des industriels**, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques.

➡ **de nos salariés**, en donnant à chacun les moyens de travailler en sécurité, de se former, de s'engager et de grandir dans l'entreprise.

Aujourd'hui, leader et référence des services d'eau en France, plus solides que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec Impact Eau France - dans la droite ligne du projet stratégique du groupe Veolia Impact 2023 - à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et à être ainsi « créateurs d'utilité ».

➡ par une **transformation verte :** en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.

➡ par une **transformation inclusive au sens large :** en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

Ensemble, en cultivant l'enthousiasme, en cherchant avec humilité à faire grandir chacun, répandons la joie de l'action collective.

Un pacte collectif pour un impact positif !

Impact Eau France

NOS ENGAGEMENTS

Planète

Le choix de la transformation écologique

Avec 4 engagements sur l'empreinte carbone, le prélèvement de la ressource, la biodiversité et la formation.

➞ Réduire notre empreinte carbone de 10 % d'ici 2023 soit 134kt de CO_2, scope 1 (émissions directes) et scope 2 (émissions indirectes liées aux consommations énergétiques) et -30 % d'ici 2030 sur les scopes 1, 2 & 3 (émissions indirectes liées aux achats).

- Doubler nos émissions carbone évitées d'ici 2023 grâce à la méthanisation et à l'eau adoucie pour atteindre 135kt de CO_2. Viser également à terme de méthaniser 50 % des boues, sans compensation (scopes 1&2).

➞ Réduire de 1 % par an les prélèvements en eau douce d'ici 2030 (3 % d'ici 2023)

- Favoriser le développement de la réutilisation des eaux usées traitées pour atteindre 10 % de la consommation totale d'ici 2030.
- Encourager une meilleure consommation de l'eau du robinet maîtrisée et responsable en offrant à 100 % de nos abonnés une information sur la qualité de l'eau potable et des conseils de consommation.

➞ 100 projets labellisés et engagés pour la biodiversité dans les territoires d'ici 2023

➞ Encourager nos salariés à s'engager en les sensibilisant aux enjeux climatiques et en organisant des challenges, des ateliers et des formations

- Viser à ce qu'en 2023, 90 % des salariés aient pris un engagement individuel en faveur de la planète relatif à leur travail, pour être en mesure de répondre « Mon impact à moi, c'est… ».

Société

L'accès à l'eau pour tous

et l'accompagnement de chaque citoyen dans une **consommation raisonnée et responsable de la ressource,** avec une information claire, utile et fiable lui permettant d'agir.

Entreprise

Un équilibre économique durable

qui permette d'investir dans l'innovation et le développement de nouvelles solutions pour **concrétiser des projets à impact.**

Salariés

La formation de nos talents

pour mieux responsabiliser nos salariés à tous les niveaux de l'organisation et développer toujours davantage leurs prises d'initiative en mode « gLocal ». Mais aussi, la **modernisation de notre pacte social**, la poursuite de nos efforts en termes de **sécurité**, l'**augmentation du taux d'emploi des personnes en situation de handicap** et le renforcement de **l'égalité femmes-hommes.**

Clients

L'accélération de l'innovation au service du progrès humain,

de la performance de nos clients et de la planète. Au coeur des enjeux : atténuation du changement climatique, adaptation à ses conséquences (gestion de crise et résilience), performance durable, nouveaux besoins énergétiques, cyber-sécurité.

1. Nos métiers évoluent

AU CŒUR DES DÉFIS ÉCOLOGIQUES, ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX

Concilier les défis écologiques et sociétaux

L'eau, marqueur du changement climatique

Eau et climat sont intimement liés. Par son manque ou son excès, l'eau est le marqueur du changement climatique. Indubitablement, l'eau redevient un enjeu majeur en France. Il est urgent de **préserver cette ressource essentielle à la vie, au bien-être, à notre santé**, et d'**anticiper les défis** auxquels nous devrons faire face. Pour y parvenir, cela suppose des solutions novatrices d'envergure, imaginées collectivement.
Cela demande aussi de **dépasser des oppositions factices entre public et privé, agriculture et eau, économie et environnement.** Cela implique de **partager les enjeux, les solutions, les responsabilités. Il n'y a de solution que collective.**

L'eau, un défi sociétal

● **Des exigences sanitaires omniprésentes qui renforcent l'attention que les Français portent à l'eau potable**

Depuis l'épidémie de coronavirus, « être en bonne santé » est devenu essentiel pour 93 % des Français[1]. Bien que 80 % des Français conservent leur confiance en l'eau du robinet, 74 % pensent que la pollution des ressources a un impact sur la qualité de l'eau du robinet[2]. Assurer les niveaux de prévention et de traitement les plus avancés, c'est créer de la confiance et de la sécurité.

● **Des besoins sociaux qui prennent de l'ampleur :**

- Assurer un accès à l'eau pour les plus précaires et les plus vulnérables

Près de 2 millions de ménages français éprouvent des difficultés à payer leurs factures d'eau[3].
Les difficultés d'accès à l'eau et à l'hygiène ont fait des personnes sans-abri ou sans domicile fixe et des migrants, des personnes particulièrement exposées au coronavirus.

- Assurer une continuité de service dans la crise climatique

Les inondations, en forte augmentation, représentent le premier risque naturel en France. 1 million de Français connaîtront des inondations fréquentes d'ici 2050[4].
En Normandie, 122 000 habitants et 15 500 entreprises seraient soumis aux submersions marines d'ici à 2100[5].

86 %

des Français sont préoccupés par la situation de l'environnement.

(Source : Étude ELABE, juillet 2020)

La plupart des Français constatent déjà que les pollutions et le dérèglement climatique ont des conséquences sur leur santé ou sur leur qualité de vie.

9 SUR 10

jugent qu'il est urgent d'agir pour améliorer la situation.

25 %

de la baisse nécessaire des émissions peut venir des individus.

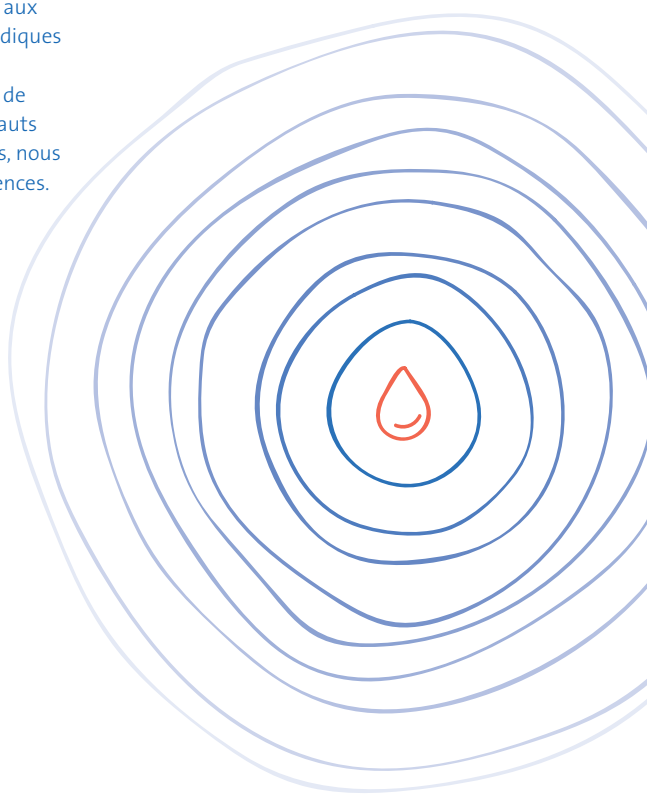
75 %

viendra des entreprises et des pouvoirs publics.

(Carbone 4, Faire sa part, 2019)

1. Étude ELABE, juillet 2020 2. Baromètre C.I.Eau, novembre 2020 3. Centre d'information sur l'eau- C.I.Eau
4. Étude Climate Central, octobre 2019 5. Insee, décembre 2020

Pour répondre aux défis écologiques et sociétaux, nos métiers évoluent. Ils vont redevenir très techniques et nécessiter des investissements raisonnés et bien financés, conformes aux exigences réglementaires, aux responsabilités environnementales et juridiques de plus en plus importantes.
Afin d'élargir le champ de notre impact et de garantir une qualité de service aux plus hauts standards à nos clients et consommateurs, nous devons acquérir toujours plus de compétences.



Défi global, enjeu local : la nécessité d'une gouvernance partagée

Pour faire face au défi climatique, et notamment aux défis relatifs à la ressource en eau, nous devons prendre en compte, les enjeux à un niveau simultanément mondial et local, pour apporter les réponses aux deux niveaux. Parce que notre activité se fait au plus près du terrain, nous co-construisons les solutions les plus efficaces avec les acteurs de chaque territoire, tout en mobilisant nos réseaux d'expertise à l'échelle de la planète. Nous, Veolia, sommes convaincus de pouvoir apporter une expertise à la fois globale et territoriale aux défis climatiques.

Comme le climat, l'eau est un enjeu mondial…

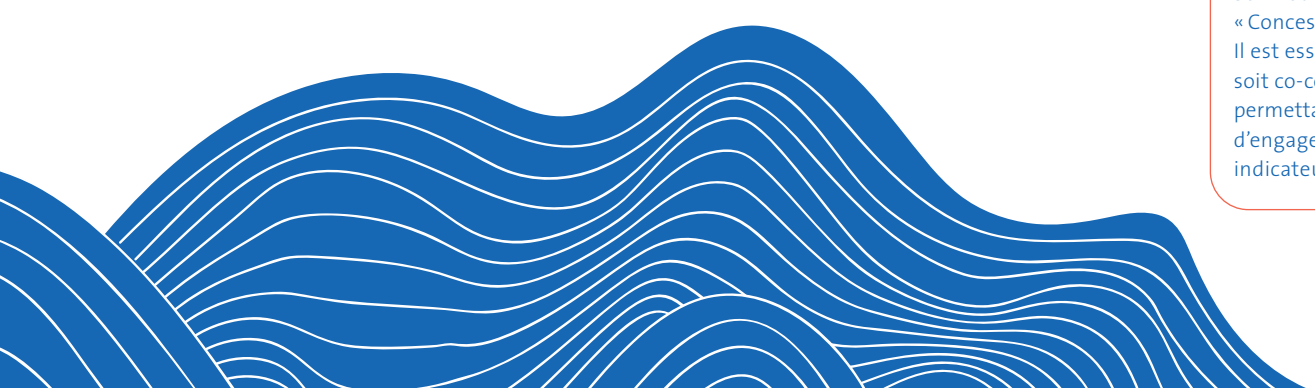
2,1 MILLIARDS
de personnes n'ont pas accès à l'eau potable chez elles.
(Source : rapport OMS/UNICEF, 2017)

700 MILLIONS
de personnes pourraient être déplacées d'ici 2030, si la pénurie d'eau s'aggrave.
(Source: ONU, 2018)

Une réalité nationale…
Sous l'effet du dérèglement climatique, la France va connaître une diminution des débits naturels de ses cours d'eau et de la recharge de ses nappes phréatiques qui risque d'engendrer une raréfaction de la ressource lors d'épisodes de fortes chaleurs tout comme une baisse de sa qualité, et donc une augmentation des conflits d'usage.

… et très locale…
L'enjeu écologique et l'enjeu social de l'eau ne sont pas les mêmes partout en France. Près de 30 % des territoires ont déjà une insuffisance chronique des ressources en eau (Assises de l'eau, 2019). En 2019, 70 départements ont été soumis à un arrêté sécheresse dont 22 en alerte rouge.

… qui crée un enjeu de gouvernance partagée
La gestion de l'eau comme bien commun passe par la réinvention de partenariats entre les parties prenantes (places du public et du privé, mais aussi du citoyen-consommateur). Dans ce contexte, l'entreprise doit être créatrice d'utilité pour toutes les parties prenantes.



Mettre l'innovation au service du progrès humain

Chez Veolia, l'innovation est un outil pour augmenter notre impact et notre utilité, au service de la transformation écologique des territoires. Elle vient concrétiser notre promesse de transparence, de gouvernance partagée et partenariale, et de performance multidimensionnelle : économique, écologique, financière, sociétale et sociale. Dans le cadre de notre « CSP Attitude » – une approche client basée sur les principes d'un Contrat de Service Public (transparence, engagements partagés, création de valeur) –, nous co-construisons avec nos clients les indicateurs adaptés à leurs contrats avec un engagement : **les indicateurs qu'ils voient sont ceux que nous utilisons pour piloter notre activité.**

Nos dispositifs **d'hypervision** permettent de contrôler et piloter **en temps réel** les services de l'eau et les installations énergétiques.
Pour nos clients qui y ont directement accès, en temps réel, via un Portail Collectivités dédié, c'est plus de réactivité et de transparence. Parce que **le digital doit être au service du progrès humain,** nous en faisons désormais un incontournable dans nos offres.

Pourquoi la « CSP attitude » (Contrat de Service Public) ?
Nous considérons que la « Délégation de Service Public » (DSP) à l'ancienne a vécu. Son nouveau nom dans la loi est d'ailleurs « Concession de Service Public ».
Il est essentiel qu'un véritable "contrat" soit co-construit, avec une gouvernance permettant le copilotage, le suivi d'engagements par rapport à des indicateurs clairs.

En outre, ce dispositif favorise la réactivité des équipes opérationnelles : elles suivent la consommation énergétique des équipements et peuvent ainsi anticiper d'éventuelles dérives, identifier les secteurs sur lesquels il peut y avoir des pertes en eau, ou suivre toutes les interventions et assurer leur traçabilité.

Le télérelevé pour préserver la ressource en eau
Initialement déployé pour faciliter la relève des compteurs d'eau, il participe aujourd'hui à une gestion plus raisonnée de la ressource avec ses différentes fonctionnalités proposées aux consommateurs : alerter sur les fuites d'eau et les réparer plus rapidement ; permettre à chacun de suivre et mieux maîtriser sa consommation d'eau en temps réel, à travers une application dédiée ; alerter en cas de gel pour prévenir la détérioration des compteurs ; réaliser des économies sur les bâtiments collectifs…

2. Des bases solides

LE BILAN D'OSONS 20/20 !

Osons 20/20 !, notre projet stratégique sur les années 2017-2020, a fait plus que jamais de l'activité Eau France de Veolia le leader et la référence des services d'eau et d'assainissement.

Une évolution structurelle avec des équipes locales en responsabilité

Avec Osons 20/20 !, nous avons fait le choix ambitieux d'une évolution structurelle : faire du territoire la pierre angulaire de notre organisation, faire le pari du retour à la proximité et à la responsabilité locale de nos équipes pour co-construire les solutions avec nos clients. Avec notre nouvelle organisation « gLocale », alliant connaissance fine des enjeux locaux et expertise globale d'un grand groupe, sous forme de pyramide inversée, qui prend appui sur 66 territoires et 440 services locaux.

Nous avons renforcé notre ancrage local et notre proximité avec nos clients et nos consommateurs, tout en mobilisant le meilleur du groupe Veolia en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements. Par notre approche territoriale des services en eau et en assainissement, nous sommes en capacité de mieux écouter les besoins de nos clients et consommateurs, de mieux prendre en compte les idées de nos salariés, et ainsi de mieux répondre aux attentes de nos parties prenantes.

ÉQUIPE

↕

SERVICE LOCAL

440 Services Locaux - Géographiques ou Usines, Réseaux, Consommateurs

↕

TERRITOIRE

66 Territoires - Proximité, Opérations, Développement

↕

RÉGION

9 Régions - Coordination, Mutualisation

↕

NATIONAL

Stratégie, Cohérence, Plateformes partagées

→ **Voir la carte animée de l'organisation de l'activité Eau France de Veolia**

Une évolution culturelle avec l'humain toujours plus au cœur de tout

Avec Osons 20/20 !, l'Eau France a profondément renouvelé son dialogue avec ses clients, les consommateurs et ses salariés, se mettant véritablement **« à l'écoute »** de ses parties prenantes.

La « CSP Attitude » (Contrats de Service Public), c'est un nouveau modèle de relation avec nos clients collectivités : **des contrats sur-mesure et flexibles avec engagements et indicateurs** pour répondre à leurs problématiques spécifiques et à celles de leurs territoires. Ces contrats permettent d'allier réactivité, transparence, performance et création de valeur sur le territoire.

La **« Relation Attentionnée »**, c'est mieux répondre aux attentes croissantes de nos consommateurs en matière de considération, de personnalisation, de simplicité, de rapidité, de transparence, de lien humain, et ainsi renforcer la confiance que nous portent les collectivités. C'est parce que l'Eau France cultive cette même Relation Attentionnée en interne, avec ses salariés, que chacun, quelle que soit sa place dans l'organisation, peut avoir à cœur de rendre le meilleur service aux consommateurs.

Notre culture d'entreprise, c'est la proximité, sur le modèle de la pyramide inversée.
En inversant la pyramide, nous remettons les responsabilités au plus près du terrain et confions l'identification des solutions à celles et ceux qui sont directement concernés par les enjeux et problèmes que ces solutions ont vocation à résoudre. En étant tourné vers les besoins du terrain, notre encadrement guide les équipes et contribue à faire grandir chaque salarié.

NOS 10 PRINCIPES POUR METTRE EN ŒUVRE LA "PYRAMIDE INVERSÉE"

La performance passe par le bien-être et la responsabilisation des équipes, avec un management moderne, en ligne avec notre Raison d'Être.

1. **Être à l'écoute en permanence, notamment des clients**
2. **Porter une vision positive du changement**
3. **Inspirer, guider, plus que diriger ou contrôler**
4. **Faire grandir chaque personne**
5. **Prendre des risques avec courage**
6. **Avoir et donner le droit à l'erreur**
7. **Être bienveillant**
8. **Chercher à être exemplaire**
9. **Avoir l'humilité de connaître ses limites**
10. **Répandre la joie**

ZOOM

sur la gestion de crise Covid-19 au printemps 2020

Une mobilisation totale et solidaire de tous les collaborateurs a permis d'assurer la continuité de services essentiels aux Français.

Retour en images sur la mobilisation de l'Eau France face au Covid-19

BILAN

Osons 20/20 !, en 3 ans, a contribué à faire de Veolia une entreprise utile, qui fédère :

- **les Français :** 72 % des Français[1] estiment que Veolia est « utile » ; Veolia est désormais reconnue comme la grande entreprise française la plus engagée pour la protection de la planète
- **ses clients collectivités :** un taux de satisfaction de 86 %
- **les consommateurs :** un taux de satisfaction de 85 %[2]
- **ses salariés :** un taux d'engagement de 84 %, soit une augmentation de 15 points en 2 ans

1. Études Elabe – 2019-2020
2. Enquête Ipsos, de juillet 2019 à juin 2020

Une activité solide et résiliente

- Tous les objectifs d'Osons 20/20 ! ont été tenus **dès 2019.**
- Malgré un environnement économique complexe, **l'Eau France continue à recruter et à insérer** au travers de l'alternance plusieurs centaines de personnes par an au sein de l'ensemble de ses territoires.
- **Aucune interruption de service** dans les territoires opérés par Veolia pendant les confinements.
- Pour nous développer, pour investir, pour avoir plus d'impact, nous nous fixons **des objectifs financiers transparents** : atteindre 4 à 5 % de profitabilité à tous les niveaux de l'organisation pour contribuer à l'innovation et au développement des équipes.

Osons 20/20 ! c'est, la combinaison **d'une évolution de notre organisation et de notre culture d'entreprise.** Elle nous permet aujourd'hui d'avoir une ambition de transformation écologique inclusive.

3. Impact Eau France

NOS AMBITIONS POUR LES 3 PROCHAINES ANNÉES

Contribuer au progrès humain, une Raison d'Être qui résonne auprès de tous

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.

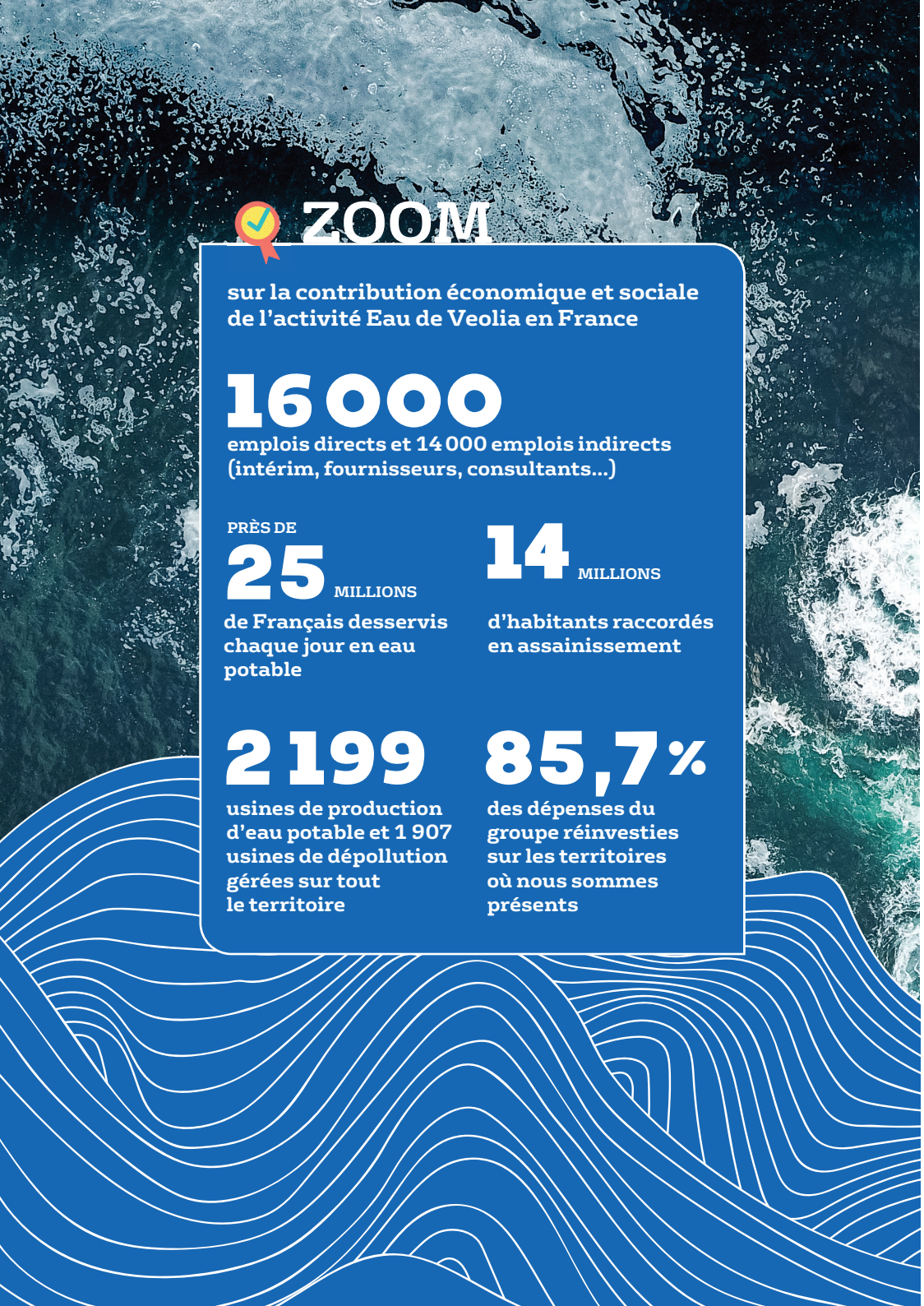
Veolia s'engage sur une performance plurielle. Nous adressons le même niveau d'attention et d'exigence avec nos différentes performances, qui sont complémentaires et forment un cercle vertueux : performance économique et financière, performance commerciale, performance sociale, performance sociétale et performance environnementale.

Retrouvez les 17 objectifs de l'ONU

Notre ambition : franchir une nouvelle étape et faire de l'Eau un accélérateur de la transformation écologique

3 axes au service de nos parties prenantes

- **Une continuité avec le projet stratégique Osons 20/20 !**
- **Une transformation verte**
- **Une transformation inclusive**



ZOOM

sur la contribution économique et sociale de l'activité Eau de Veolia en France

16 000
emplois directs et 14 000 emplois indirects (intérim, fournisseurs, consultants…)

PRÈS DE
25 MILLIONS
de Français desservis chaque jour en eau potable

14 MILLIONS
d'habitants raccordés en assainissement

2 199
usines de production d'eau potable et 1 907 usines de dépollution gérées sur tout le territoire

85,7 %
des dépenses du groupe réinvesties sur les territoires où nous sommes présents

Une transformation verte

C'est à l'échelle des territoires et infrastructures que nous gérons, que nous pouvons agir sur les causes du dérèglement climatique, en réduisant nos émissions de GES. C'est à cette échelle que nous pouvons ainsi agir sur les conséquences, et répondre aux nouveaux besoins des populations : préservation de la biodiversité, sécurisation des ressources, accompagnement du consommateur, gouvernance climat.
Avec Impact Eau France, nous avons l'ambition d'élargir nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.

- **Pour se prémunir des risques de pénurie d'eau, la réutilisation des eaux usées traitées (REUT)**, ou « reuse », constitue l'une des meilleures solutions afin de sécuriser l'accès à l'eau. Une fois traitées, les eaux usées de catégorie A, au sens de la réglementation française, peuvent être destinées à l'irrigation des espaces verts ou des cultures, à la lutte contre les incendies, aux besoins industriels ou encore aux aménagements et rafraîchissements urbains.

La communauté d'agglomération du Grand Narbonne et Veolia expérimentent un nouveau dispositif sur la station d'épuration de Narbonne pour économiser à terme un volume de 15 000 m³ d'eau potable par an. Ce dispositif, appelé « Reut Box », permet d'épurer et de traiter l'eau grâce à une unité de traitement et une bâche de stockage.

Aux Sables-d'Olonne, Vendée Eau lance une solution innovante de réutilisation des eaux usées traitées pour prouver la faisabilité de produire indirectement de l'eau potable. Une première expérimentation européenne qui contribuera à plus grande échelle à sécuriser l'alimentation en eau potable de la Vendée. Veolia conçoit et réalise l'unité d'affinage.

- **Les solutions de décarbonatation**, qui permettent de rendre l'eau moins calcaire, répondent à une vraie demande citoyenne, de confort, de pouvoir d'achat et de lutte contre l'obsolescence des appareils électroménagers, pour une économie moyenne de 200 euros par foyer chaque année.

● Les solutions de **production d'énergie renouvelable (gaz vert grâce à la méthanisation, électricité grâce à des centrales solaires, chaleur et froid grâce aux eaux usées)** se développent et contribuent à concrétiser les ambitions des plans climat air-énergie-territoire (PCAET) de nos clients.
D'autres solutions sont en germe comme la production d'**hydrogène vert** pour alimenter les réseaux d'énergie de nos clients. L'Eau France développe des projets de production d'hydrogène vert en faisant des stations d'épuration des sites d'approvisionnement au bénéfice des projets de mobilité des collectivités et de réduction de l'empreinte carbone des industriels.

À Hyères, sur la station d'épuration de l'Almanarre, Veolia expérimente la production d'hydrogène à partir du biométhane afin d'alimenter des véhicules propres.
Pour un procédé totalement vertueux, ce projet s'accompagne d'essais innovants : des algues consomment l'ensemble du CO_2 produit pendant le procédé.

● Pour **protéger la ressource en eau et garantir la distribution d'une eau potable de qualité et en quantité suffisante quel que soit le contexte** (sécheresse, pollutions…), et **contribuer par ailleurs à la santé environnementale, nous intervenons sur tout le cycle de l'eau :**
- protection des points de puisage,
- sensibilisation des citoyens-consommateurs et des acteurs économiques aux impacts de leurs activités,
- préservation de la biodiversité, partie intégrante des solutions à déployer pour améliorer la qualité de l'eau de nos rivières, de nos sources, ou prévenir les inondations. L'eau et la biodiversité sont intimement liées.
- anticipation des risques de dysfonctionnement avec le suivi des performances des installations

Vers des stations d'épuration à énergie positive avec le capteur Bob : installé dans la station d'épuration d'Angers, ce petit boîtier analyse les vibrations des machines industrielles. En anticipant les difficultés et en empêchant d'éventuelles interruptions, Bob permet d'optimiser le fonctionnement d'une station d'épuration. Il en réduit la consommation d'énergie (compresseurs, agitateurs, ventilateurs…), et augmente la production d'énergie annuelle du méthaniseur.

● **Sensibilisation des consommateurs**
Faire des Français des acteurs de leur consommation d'eau par une stratégie de sensibilisation nationale (campagnes presse, opérations digitales) et un dialogue local en partenariat avec les acteurs de chaque territoire (opérations bar à eau, restaurateurs…).

La campagne Bravo Pour Le Geste
1 seul verre d'eau par brossage de dents, c'est 320 litres d'eau économisés en un an. Baisser son chauffe-eau à 60°, c'est 30 % d'énergie consommée en moins… En 2019, Veolia a promu ces gestes du quotidien auprès de 22 millions de Français.

Retour sur la campagne Bravo pour le Geste !

ZOOM

Santé : l'eau au coeur des solutions

● Des solutions existent pour lutter contre les nouveaux polluants : en prévenant en amont leur diffusion et en les filtrant en aval (offre ACROPOL) avec une ambition de diminuer de 20 % les micropolluants et les microplastiques rejetés dans le milieu naturel dans les prochaines années
● Protéger les ressources d'eau et les milieux récepteurs (offre GEODE Qualité)
● Anticiper les évolutions de l'épidémie de Coronavirus pour accompagner les collectivités dans la détection du SARS-CoV-2 dans les eaux usées et ainsi les alerter sur un potentiel regain de l'épidémie sur leur territoire (offre Vigie Covid-19)

ZOOM

Pour des solutions ultra-locales

Augmentation des températures, inondations, sécheresses… Pour accompagner les territoires dans leur adaptation au changement climatique vers plus de résilience, la recherche de solutions doit s'inscrire au niveau du quartier, de la ville, de l'intercommunalité et de l'ensemble du bassin de vie.
La gestion et l'utilisation des eaux de pluie (irrigation, chasses d'eau…), la création d'îlots de fraîcheur au cœur des quartiers (pavés rafraîchissants…), la gestion du risque inondation à l'échelle d'un quartier, l'utilisation de l'eau des fleuves pour chauffer ou rafraîchir naturellement les bâtiments… sont autant de solutions d'aménagement urbain que nous déployons à Rungis, Toulouse, Romorantin, Annecy, et dans de nombreuses villes françaises de toutes tailles.

Une transformation inclusive

Nous avons l'ambition de conduire une transformation écologique qui embarque l'ensemble de nos parties prenantes.
Une transformation écologique plus inclusive pour nos clients, nos salariés, les consommateurs, et la société en adressant les enjeux d'exclusion, de handicap ou encore d'égalité femmes-hommes.

- **En cassant les silos. Nous co-construisons et partageons les enjeux, les responsabilités et les résultats** avec toutes nos parties prenantes. **Nous nouons et valorisons des partenariats avec les associations, l'économie sociale et solidaire et les acteurs de la société civile** dans tous les territoires où nous opérons, pour mettre l'humain au cœur de chacune de nos décisions.

La Tempête Alex (Alpes-Maritimes) : une collaboration étroite entre les équipes Eau et Recyclage et Valorisation des Déchets (RVD) de Veolia
Dans la nuit du 1er au 2 octobre 2020, la tempête Alex a traversé le pays, des côtes bretonnes jusqu'aux Alpes-Maritimes où elle a fait le plus de victimes et de dégâts. Dès lors, les équipes de l'Eau France et RVD, héliportées sur les sites dévastés, ont apporté leur aide aux habitants. Objectifs : rétablir la production et l'adduction d'eau potable ainsi que le réseau d'assainissement, et évacuer 200 tonnes d'ordures ménagères.

Le Projet Ecol'Eau au collège La Marquisanne de Toulon (Var-Provence-Méditerranée)
Nos équipes ont porté un projet de sensibilisation des élèves au cycle de l'eau pour mieux appréhender le parcours et le devenir de l'eau de Toulon.

- **En favorisant le partage et la transparence dans nos modes de fonctionnement :** partage des idées, de la gouvernance, et même de la rémunération avec l'ambition de ne plus être rémunérés demain sur le volume mais bien sur notre performance écologique.

Avec la « CSP Attitude», nous développons une relation transparente basée sur la confiance, et des contrats évolutifs et durables, avec des engagements partagés pour une meilleure qualité de service et une création de valeur pour les territoires et les citoyens.

- **En faisant bénéficier nos clients de l'expertise de Veolia Investissement Collectivités** (VIC) sur les meilleurs montages en matière de financement et d'aide dans la recherche de subventions.

● **En multipliant les actions en faveur de l'égalité femmes-hommes :**
- sensibilisation de tous les COMEX de Région et des équipes de Direction des filières au National,
- intégration de la dimension mixité dans nos réunions d'évaluation collective,
- déploiement du programme de formation « Réussir sa carrière au féminin »,
- prévention des agissements sexistes, ...

Égalité femmes-hommes : les résultats des entités de Veolia en France s'établissent très majoritairement au-dessus de 75 points sur 100 (minimum légal) avec un index global à 88 points sur 100.

● **En augmentant le taux d'emploi des personnes en situation de handicap :**
- maintien dans l'emploi et l'adaptation des postes de travail,
- recrutement et intégration de personnes en situation de handicap,
- hausse du nombre de prestataires externes issus du secteur adapté et protégé,
- sensibilisation des salariés et des parties prenantes en interne.

● **En facilitant l'accès aux aides pour les personnes en difficulté, via le dispositif « Pourcentage solidaire »,** animé par un référent solidarité Veolia qui travaille en lien étroit avec les Centres communaux d'action sociale (CCAS) et les départements. Grâce à ce programme, 2 millions d'euros en « chèques eau » sont distribués par an, plus de 700 000 euros ont été mobilisés au titre du fonds de solidarité logement en 2019.
Les dispositifs d'inclusion numérique, de fonds d'urgence ou encore d'actions de prévention sur les éco-gestes notamment, viennent compléter ce programme.
Outre le fonds d'urgence, plusieurs actions sont menées pour favoriser l'accès à l'eau et à l'hygiène aux plus démunis : insertion locale et formalisation d'une offre d'accès pour les personnes vulnérables non raccordées au réseau.

Durant la crise de la Covid-19, Veolia a ouvert des rampes d'eau et ses salariés se sont mobilisés pour distribuer des kits sanitaires pour les « confinés de la rue », les sans-abri.

● **En nouant et valorisant des partenariats avec les associations**, l'économie sociale et solidaire et les acteurs de la société civile dans tous les territoires où nous opérons.

Dans le cadre de l'appel à projets #MakeitGreen lancé par Veolia en partenariat avec Ulule, Veolia soutient l'association lyonnaise Unisoap dans le développement de son projet social, environnemental et humanitaire.
Unisoap recycle les savons usagés des hôtels en pains de savon pour en faire don aux populations les plus démunies. A ce jour, Unisoap a pu collecter auprès des hôtels partenaires plus de 5 tonnes de savons qui sont prêts à être recyclés et redistribués.

4. Notre plan d'actions

AU SERVICE DE L'IMPACT

L'excellence opérationnelle au service de nos clients

Non négociable : la sécurité !
« *Si je choisis de ne pas travailler en sécurité, je choisis de ne pas travailler chez Veolia.* » La santé, la sécurité et l'hygiène de nos salariés sont nos priorités.

1. Maîtriser les charges par le pilotage et le benchmarking : échanges systématiques des bonnes pratiques et suivi rigoureux des coûts avec un nombre limité d'indicateurs, couvrant l'essentiel des fondamentaux de nos métiers.

2. Améliorer toujours plus nos processus et gagner du temps sur les tâches répétitives : déploiement national de la méthodologie LEAN sur nos métiers, respect renforcé du processus…

3. Accélérer le déploiement du digital pour améliorer notre performance : supervision des installations et usines de traitement avec nos outils d'hypervision et optimisation de la gestion d'actifs, déploiement des capteurs (Birdz), Digital Lab pour l'innovation digitale.

4. Maintenir un haut niveau d'innovation technique et technologique : pour offrir le plus haut standard de qualité de service et de sécurité sanitaire. S'adapter aux nouvelles exigences climatiques, et innover dans tous les domaines de recherche, tout en s'assurant que toute l'entreprise en bénéficie (maintien des compétences techniques, réplicabilité des solutions).

Objectifs chiffrés pour 2023

- Atteindre 4 à 5 % de profitabilité à tous les niveaux de l'organisation
- Viser un taux de fréquence des accidents inférieur à 4 et un taux de gravité inférieur à 0,10
- Atteindre un Indice de Perception du Risque supérieur à 40 (l'IPR est le rapport entre les presqu'accidents et situations dangereuses, et les accidents de travail)
- Augmenter notre taux de Planification des tâches à plus de 75 % et notre taux de traçabilité à plus de 85
- Réduire de 1 % par an les prélèvements en eau douce d'ici 2030 (3 % d'ici 2023)
- Réduire de 10 % les émissions de CO_2 directes et indirectes
- 100 projets labellisés et engagés pour la biodiversité dans les territoires

Le développement d'offres en réponse aux nouveaux besoins des clients collectivités et industriels

Non négociable : l'éthique et la conformité ! Maintien de la tolérance zéro dans tous les domaines (corruption, conflits d'intérêts et pratiques anticoncurrentielles) pour protéger toutes nos parties prenantes.

1. Accompagner les territoires dans leur transformation écologique : proposer partout des offres au service de l'atténuation et de l'adaptation aux conséquences du dérèglement climatique (transformation énergétique, modélisation des risques, gestion de crise et d'alertes, unités mobiles, résilience).

2. Partager l'activité, les enjeux, les solutions, les responsabilités, autour d'un contrat de confiance avec nos clients : en poussant la « CSP Attitude », aller plus loin dans la transparence, la gouvernance partagée et développer le sourçage pour élaborer ensemble les meilleures solutions possibles.

3. Nous investir pour aider nos clients à investir, grâce à notre structure Veolia Investissement Collectivités : mettre en place un réseau d'experts au service des collectivités pour les aider à trouver des subventions et financer leurs projets (lancement au 1er semestre 2021).

4. Lutter contre la course aux prix bas, le mauvais état des ouvrages et la spirale du low-cost : nous avons pour objectif d'être en création de valeur sur tous les territoires de l'Eau France, à partir des investissements confiés par nos clients et nos actionnaires. Pour permettre la qualité de notre travail sur le long-terme et la juste rémunération de nos salariés, nous mettons en place le principe « pas payé, pas rester ».

Objectifs chiffrés pour 2023

- Atteindre 90 % de satisfaction de nos clients
- Atteindre 95 % de réponses positives à la question « Les valeurs de Veolia et l'éthique sont-elles appliquées dans mon entité » ? (mesuré par une enquête indépendante)
- Atteindre un niveau d'émissions évitées de 135 kt CO_2 (méthanisations, décarbonatations…) équivalant à notre niveau d'émission directe et indirecte
- Favoriser le développement de la REUT pour atteindre 10 % de la consommation totale d'ici 2030

Le service aux citoyens consommateurs, une responsabilité collective

Non négociable : la Relation Attentionnée ! Écouter toujours plus nos consommateurs pour identifier leurs besoins et améliorer nos services.

1. Moderniser nos outils consommateurs de back-office et de front-office. Nous préparons la refonte de notre moteur de facturation. En parallèle, notre nouveau logiciel de relation consommateur nous permet de faire bénéficier consommateurs et collectivités de toutes les innovations actuelles et à venir : enquêtes de satisfaction, contact en mode omnicanal – SMS, mail, téléphone, applications mobiles, newsletters,…

2. Continuer à améliorer la qualité de service et l'expérience consommateur. En fluidifiant le process de traitement des demandes entre les plateformes nationales de service aux consommateurs et les équipes opérationnelles locales. En facilitant les démarches (dématérialisation de la facture d'eau, prélèvement automatique, etc.)… En trouvant le bon équilibre qualité/prix, ainsi qu'entre les solutions « prêt-à-porter » avec des services partagés et celles « sur-mesure » avec des prestations dédiées aux spécificités locales.

3. Protéger les données personnelles des consommateurs en adoptant des principes communs clairs (durée de conservation limitée, sécurité, confidentialité…) regroupés au sein de la Politique de Confidentialité et de Protection de l'activité Eau France de Veolia, conforme au règlement européen en la matière (RGPD).

4. Assurer l'accès à l'eau pour tous, tout en contenant les impayés. Dans un contexte de hausse structurelle des impayés et de baisse des recours aux aides, nous devons mieux gérer le recouvrement, cibler et encourager l'accès aux aides en coordination avec les collectivités et les services sociaux (pourcentages solidaires, chèques-eau), améliorer notre gestion du cash au bénéfice de l'ensemble du service, soutenir l'accès à l'eau et à l'hygiène des plus démuni, notamment les sans-abri.

Objectifs chiffrés pour 2023

- Atteindre 90 % de satisfaction de nos consommateurs
- 100 % de nos offres proposant des dispositifs inclusifs (chèques eau…)
- Aider à maîtriser les consommations en augmentant le nombre d'abonnés équipés de télérelevés
- Encourager une meilleure consommation de l'eau du robinet maitrisée et responsable, en offrant à 100 % de nos abonnés une information sur la qualité de l'eau potable et des conseils de consommation

Le développement du leadership et des talents

Non négociable : nos 10 principes managériaux !
Pour un management moderne et à l'écoute, en ligne avec la Raison d'Être de Veolia.

1. Faire de nos salariés des acteurs engagés de la transformation : en permettant à chacun d'exercer pleinement sa responsabilité et de grandir dans un cadre clair (processus, normes d'exigence…), avec l'appui d'une hiérarchie attentive à ses besoins, selon nos principes d'organisation gLocale – ancrage local et force d'intervention d'un grand groupe – et de pyramide inversée.

2. Aider les 440 services locaux et les équipes en filières à co-construire leurs projets de service : aller plus loin dans la subsidiarité. Aider chaque équipe à se donner des objectifs et une vision commune.

3. Former les salariés et renforcer le recrutement : déployer de nouvelles formations pour développer chez nos salariés de nouvelles compétences tant techniques que relatives au leadership, développer l'apprentissage…

4. Mieux reconnaître le travail, la performance et moderniser notre pacte social : progresser encore sur la qualité de vie au travail (QVT) avec un esprit de justice et d'équité, répartir les fruits de la croissance pour favoriser le mérite et jouer notre rôle d'ascenseur social.

5. Favoriser l'inclusion : en renforçant l'égalité entre les femmes et les hommes, en augmentant le taux d'emploi des personnes en situation de handicap, et en s'assurant que tous nos processus de recrutement sont non discriminatoires.

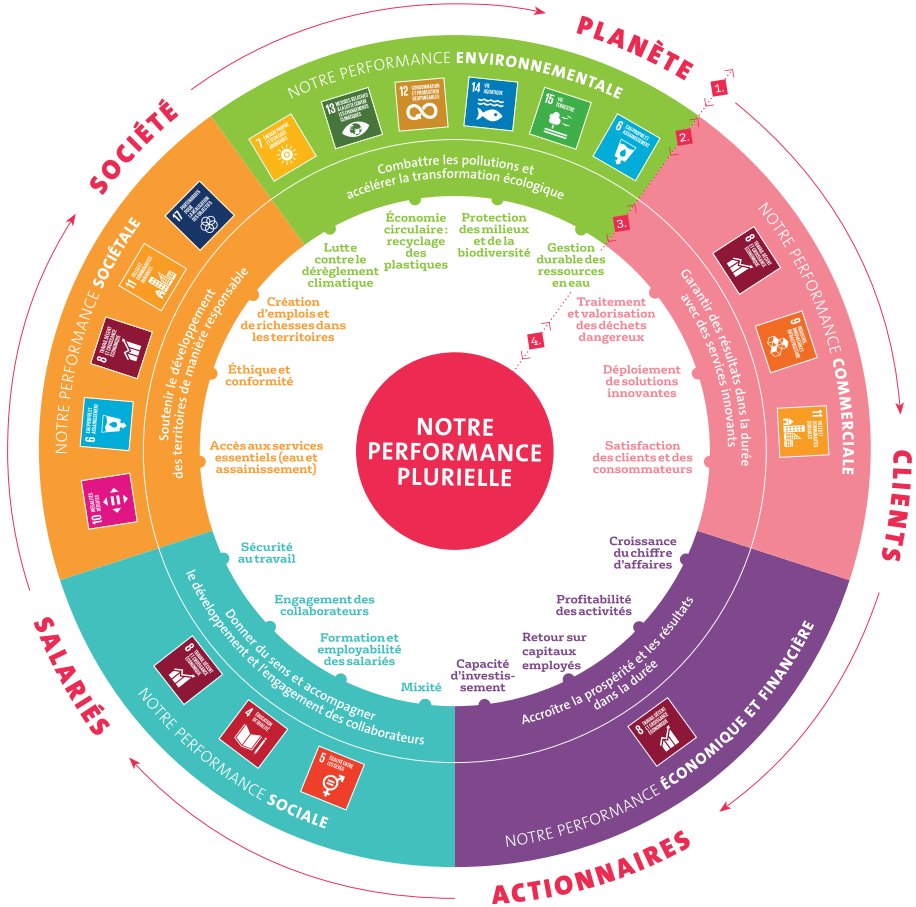
Objectifs chiffrés pour 2023

- → 85 % de taux d'engagement salariés (mesuré chaque année par une enquête indépendante)
- → Établir une feuille de route climat dans chaque territoire dès 2021
- → Encourager nos salariés à s'engager en les sensibilisant aux enjeux climatiques et en organisant des challenges, des ateliers et des formations. Viser à ce que 90 % d'entre eux aient pris un engagement individuel en faveur de la planète : « Mon impact à moi, c'est… »

« Veolia est avant tout une communauté optimiste, qui ne lâche rien et qui avance ensemble, animée d'une ambition : ressourcer le monde. »

Antoine Frérot, PDG de Veolia

Notre performance plurielle



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

Ressourcer le monde

Ce document est imprimé sur un papier certifié FSC 100% recyclé issu de forêts gérées de manière responsable.
Crédits photos : © Stéphanie Lequeurre pages 2, 15, 17, 24 et 27 © Gettyimages pages 1, 7, 13, 19, 20, 23, 28, 33 et 34.

Veolia
30 rue Madeleine Vionnet 93300 Aubervilliers
www.veolia.com

2021