



Ressourcer le monde



RAPPORT DE PERFORMANCE

EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2017

VEOLIA NORTH AMERICA



Ressourcer le monde

Développer les activités durables en 2017 Veolia North America

NOTRE VISION: Relever les défis complexes en matière d'eau, de matières résiduelles et d'énergie pour construire un monde plus durable.

Chez Veolia North America, nous pensons que les solutions durables doivent créer de la valeur économique pour nos clients. En tant que première entreprise mondiale de solutions environnementales, nous sommes idéalement positionnés – et nous nous sommes engagés en ce sens – pour accomplir des progrès importants sur ce front. Voilà qui nous sommes.

Nous sommes également une société d'exploitation. Notre culture opérationnelle repose sur une expertise technique et en matière de résolution de problèmes qui permet de mettre en œuvre des solutions de récupération des ressources et d'économie circulaire dans les domaines de l'eau, des matières résiduelles et de l'énergie.

Nous sommes très fiers de ce que nous faisons – à savoir déployer des solutions d'économie circulaire pour les villes et les industries qui rendent le monde plus propre et plus résilient. Que ce soit en réduisant les émissions grâce à la production combinée de chaleur et d'électricité ou en récupérant et en réutilisant les solvants via la régénération industrielle, Veolia maximise la réutilisation bénéfique des flux de matières résiduelles complexes, mettant au point des solutions environnementales qui créent aussi de la valeur pour nos clients. Nous remercions nos clients pour leur confiance et leur coopération, sans lesquelles nous n'aurions pu atteindre ces objectifs en matière de développement durable.



Bill DiCroce
President and CEO,
Veolia North America

Veolia a été distinguée pour ses réalisations mondiales dans le domaine du développement durable par plusieurs agences mondiales réputées.



Veolia Environnement a notamment intégré les indices DJSI World, DJSI Europe et FTSE4Good en tant que leader sectoriel.



Veolia Environnement a été doublement distinguée dans le Sustainability Yearbook 2018 dans les catégories « Gold Class » et « Industry Mover ». Veolia prend la tête du classement regroupant les 40 plus grandes entreprises de ce secteur.



En matière de notation climat, Veolia Environnement est évaluée A pour le « CDP Climate change », le « CDP supply chain » et le « CDP Water ». Elle est également présente dans l'indice Euronext Low carbon Europe 100.

En tant que fournisseur, Veolia a reçu la distinction Gold en 2016 pour sa position dans le top 5% des entreprises évaluées par Ecovadis, prestataire d'évaluations RSE de la chaîne d'approvisionnement.

Indicateurs de performance clés

Ressourcer la planète

ÉCONOMIE CIRCULAIRE



PAGE 4

Gérer de façon durable les ressources naturelles en soutenant l'économie circulaire.

LUTTER CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



PAGE 5

En réduisant et en évitant les émissions de CO₂

BIODIVERSITÉ/STEM



PAGE 6

Conserver et restaurer la biodiversité

Ressourcer les régions

DÉVELOPPEMENT LOCAL



PAGE 7

Contribuer au développement local

PARTENARIAT



PAGE 8

Construire des nouveaux modèles pour les relations et la création de valeur avec nos parties prenantes

SERVICES ESSENTIELS



Fournir et maintenir les services essentiels pour la santé et le développement humains

Ressourcer les femmes et les hommes que nous employons

SANTÉ ET SÉCURITÉ



PAGE 10

Garantir un milieu de travail sain et sécuritaire

DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL



PAGE 11

Encourager le développement et l'engagement professionnel de chaque employé

DIVERSITÉ ET DROITS DE L'HOMME



Garantir le respect de la diversité et des droits sociaux humains fondamentaux





Ressourcer la planète

Gérer de façon durable les ressources naturelles en soutenant l'économie circulaire

Recycler les résidus ménagers dangereux

Depuis 2010, Veolia et le New York City Department of Sanitation (DSNY) travaillent ensemble pour éviter que les matières résiduelles dangereuses se retrouvent dans l'environnement.



Via la gestion de cinq installations permanentes de recyclage de matières résiduelles et une étroite collaboration et planification, Veolia et le DSNY ont accueilli plus de 50 événements de disposition NYC SAFE (Solvants, Produits automobiles, Produits inflammables et Produits électroniques) qui ont connu un franc succès dans les cinq arrondissements de la ville de New-York. Les événements NYC SAFE figurent aujourd'hui parmi les événements de collecte les plus importants dans le monde, détournant des sites d'enfouissement urbains et des installations de traitement des eaux usées plus de 218 000 tonnes de matières résiduelles, notamment les pesticides, la peinture, l'huile à moteur, les dispositifs au mercure, les piles, les lampes fluorescentes, les produits de nettoyage et les produits électroniques. En moyenne, Veolia récupère 90% des matières que les résidents apportent – assurant leur traitement et leur transformation à des fins bénéfiques

et aidant ainsi la ville de New-York à conserver de façon durable ses ressources naturelles. Les événements de disposition NYC SAFE ont permis une augmentation annuelle à deux chiffres de la participation et des volumes de matières résiduelles collectés.

Ce partenariat public-privé, qui connaît un immense succès, a été distingué par le National Council for Public Private Partnerships en 2016 dans la catégorie « Service Project » pour la qualité de ses services et ses améliorations continues. C'est un remarquable exemple de partenariat entre la plus grande ville des États-Unis et le secteur privé pour mettre au point une solution efficace et mutuellement bénéfique dans un environnement urbain difficile.

Nos capacités renforcées en matière de régénération de l'acide sulfurique favorisent la production de carburants plus propres

L'économie circulaire repense la chaîne d'approvisionnement pour passer d'un modèle linéaire (extraire-produire-jeter) à un modèle circulaire dans lequel les produits sont réutilisés et traités en vue d'être réintégrés dans la chaîne d'approvisionnement. Dans son installation-phare de régénération de l'acide sulfurique à Burnside en Louisiane, Veolia récupère l'acide sulfurique usagé de l'industrie du raffinage et le régénère en vue de sa réutilisation.

En 2017, Veolia North America a annoncé un investissement important dans son installation de régénération de l'acide sulfurique à Burnside. L'investissement augmentera la capacité de régénération de l'acide via le déploiement d'une solution circulaire permettant de répondre à la demande croissante dans les secteurs du raffinage et de la fabrication.

Le circuit de régénération actuel est sur le point d'atteindre sa pleine capacité en raison d'une forte hausse de la demande d'alkylat. L'acide sulfurique sert de catalyseur dans la production d'alkylat, un additif de l'essence qui permet d'améliorer le rendement du carburant conformément aux normes établies et de réduire les

émissions. En augmentant la capacité de l'installation de Burnside, Veolia pourra régénérer des volumes plus importants de cette précieuse matière et aider les raffineurs à produire un carburant plus propre.

Le processus de régénération produit aussi d'autres sous-produits soufrés qui sont utilisés par de nombreux fabricants comme tensioactifs dans les produits ménagers courants. Les détergents pour la lessive, les liquides à vaisselle et le shampoing peuvent tous être produits avec le produit recyclé, ce qui évite d'avoir à extraire et produire du soufre vierge. Cette expansion offrira une solution plus durable aux consommateurs nord-américains.



21% de notre chiffre d'affaires est liés à des activités d'économie circulaire



En réduisant et en évitant les émissions de CO₂

Éviter les émissions de carbone grâce à des solutions personnalisées

Les solvants sont utilisés dans un large éventail de processus industriels pour créer des produits courants pour nos foyers et nos entreprises.



En général, les solvants ne sont pas modifiés chimiquement dans le processus de production. Il est donc possible de les récupérer dans leur état original non modifié afin de les réutiliser dans les mêmes applications ou pour d'autres applications. L'utilisation de solvants recyclés présente des avantages environnementaux par rapport à l'utilisation de matières vierges, notamment la réduction des émissions de carbone et de la consommation d'eau et une dépendance moindre à l'égard des matières premières.

À South Hackensack, New Jersey, un client s'est associé avec Veolia pour recycler le solvant usagé et réintégrer l'acétate d'éthyle récupéré dans le processus de production. Le processus de récupération évite d'utiliser de l'acétate d'éthyle vierge, réduit les coûts d'exploitation du client et soutient l'économie circulaire. La distillation et la récupération sont réalisées dans l'installation de recyclage de solvants de Veolia à Middlesex, New Jersey. Avoir une solution de recyclage locale permet de minimiser les émissions liées au transport et d'améliorer l'efficacité de la logistique. Ce projet a été distingué par le programme de bonne gestion environnementale du New Jersey Department of Environmental Protection pour ses efforts de réduction des matières résiduelles et a démontré qu'il permettait de réduire de façon significative les émissions de carbone.



En réduisant et en évitant les émissions de CO₂

Réduire les émissions de carbone grâce à l'énergie biomasse

Située au cœur de la « Ceinture américaine de la volaille », la Caroline du Nord abrite une industrie de production de volailles à grande échelle. Or là où il y a beaucoup de poulets, il y a beaucoup de lisiers de poulet en général.

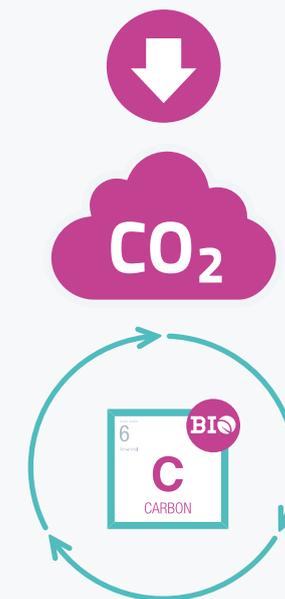
Historiquement, le lisier de poulet sert d'engrais aux aviculteurs qui l'épandent dans leurs champs ; cependant comme le nombre et la taille des poulaillers dans la région augmentent, l'excédent de matières résiduelles augmente également. Le volume accru du lisier de poulet était mis en site d'enfouissement, où il se déverse dans les lacs et les rivières, ce qui a récemment conduit les autorités à le classer comme une matière résiduelle dangereuse en Caroline du Nord et dans plusieurs autres états.

En 2017, Veolia a commencé à exploiter une installation de valorisation énergétique pour une filiale de Georgia Renewable Power (GRP) à Lumberton en Caroline du Nord, apportant une solution innovante à ce défi. Veolia gère une usine de cogénération pour GRP qui transforme le lisier de volaille et les copeaux de bois en énergie biomasse. Plus de 11 000 cargaisons de litière de volaille – près de 285 000 tonnes – sont détournées de l'épandage ou des sites d'enfouissement et sont utilisées pour produire de l'énergie. De plus, l'installation d'une capacité de 25 mégawatts utilise la chaleur perdue provenant du processus de production combiné de chaleur et d'électricité de l'usine pour sécher les copeaux de bois en vue de leur exportation à l'étranger. Enfin, les cendres contenant les nutriments d'origine provenant de la litière de volaille sont vendues comme une matière première pour les engrais et les amendements de sol qui créent un sol riche en nutriments. Ce processus représente l'utilisation la plus efficace de chaque ancien flux de matières résiduelles.

Réduction des émissions de CO₂ de 500 000 tonnes en 2017



Les sources biogènes de carbone, comme le lisier de volaille et les copeaux de bois, réduisent de façon significative les émissions de dioxyde de carbone associées à la production d'énergie, car le carbone biogène est produit et consommé au cours du cycle naturel du carbone.





Ressourcer la planète

Conserver et restaurer la biodiversité



Créer un écosystème résilient en améliorant la biodiversité

La perte de biodiversité contribue directement à la vulnérabilité des communautés dans lesquelles nous vivons, travaillons et jouons.

Veolia reconnaît l'importance de préserver la faune et la flore autochtones pour rendre les communautés plus résilientes face aux catastrophes naturelles et à la raréfaction des ressources. Pour protéger nos écosystèmes naturels, Veolia a implémenté un plan de biodiversité afin d'évaluer 28 sites en Amérique du Nord présentant le plus grand potentiel.

À Westborough, Massachusetts, en collaboration avec notre client, nous avons accueilli 50 élèves de 5ème année scolarisés à Mill Pond School pour une Journée de la biodiversité. Les élèves ont visité cinq stations pour découvrir différents aspects de la biodiversité conformément aux recommandations des Next Generation Science Standards. Les élèves ont pu mettre en pratique les enseignements

de la journée en construisant des nichoirs et en plantant un jardin à pollinisateurs. Ces événements pédagogiques annuels axés sur des projets font désormais partie du programme scolaire du district et continueront d'enrichir notre partenariat avec la communauté, tout en soutenant la biodiversité essentielle pour un développement durable.

14 évaluations de biodiversité réalisées depuis le début du programme



Ressourcer les régions

Contribuer au développement local

Soutenir nos communautés vulnérables

La saison des ouragans de 2017 a eu de graves répercussions sur la vie de nombreux citoyens américains, y compris les employés de Veolia qui habitent dans les communautés touchées, dans les Îles vierges américaines, en Louisiane, à Porto Rico et au Texas. Dans une remarquable démonstration de soutien, les employés de Veolia North America ont fait don de plus de 60 000 dollars à leurs collègues affectés par les tempêtes. Veolia North America a également contribué à hauteur du montant recueilli, soit plus de 120 000 dollars au total. Les fonds ont ensuite été distribués à 234 employés pour répondre à leurs besoins de base : nourriture, eau, produits de nettoyage, lampes de poche et piles, entre autres.

Cependant, les employés de Veolia ne se sont pas arrêtés là. Les employés locaux ont choisi de consacrer leur temps et leurs efforts à aider leurs communautés à se relever après la catastrophe, en déployant une réponse entièrement gérée par Veolia. À Houston et Port Arthur, les membres de l'équipe se sont portés volontaires pour travailler dans les centres de distribution de fournitures ; ils ont dégagé des autoroutes, porté secours aux victimes des inondations coincées dans leurs maisons, prêté

main forte aux intervenants d'urgence locaux et ouvert leurs maisons aux personnes dans le besoin, ne ménageant pas leurs efforts pour s'entraider. À Porto Rico et dans les Îles vierges américaines, nos sites ont servi d'abris et de zones de sécurité alimentées en électricité grâce à nos générateurs, offrant aux victimes un moment de répit avec des douches et de l'eau en bouteille. Nous sommes fiers de faire partie d'une équipe qui se donne autant de mal pour prendre soins des siens.



Collecte de **120 000** dollars pour l'aide d'urgence



Contribuer au développement local

Offrir des opportunités et développer les compétences

« Pour moi, le succès a toujours été quelque chose de difficile à appréhender. J'ai commencé à comprendre ce concept chez Veolia, lorsque j'ai entrepris de développer mes compétences à l'oral pour pouvoir m'exprimer clairement auprès de mes clients. Aujourd'hui, j'ai progressé au point de devenir un employé exceptionnel au travail. »

Devonte Robinson, 23 ans

Devonte Robinson est l'un des quelques 8 000 étudiants qui participent au programme « Baltimore Hire One Youthworks », une initiative annuelle d'emplois d'été à l'échelle de la ville de Baltimore. Depuis dix ans, Veolia s'associe avec la Mairie de Baltimore pour soutenir le programme, aidant de jeunes résidents locaux à acquérir des compétences essentielles en milieu de travail comme la gestion du temps, la communication et la connaissance de l'industrie. À l'instar des nombreux programmes de développement professionnel chez Veolia, le programme « Baltimore Youthworks » aide à identifier et à développer les compétences de notre personnel, reflétant notre engagement vis-à-vis des hommes et des femmes que nous employons.



Construire des nouveaux modèles pour les relations et la création de valeur avec nos parties prenantes

Des partenariats étendus pour une valeur ajoutée partagée

Depuis 2008, Veolia assure l'exploitation et la maintenance des installations de récupération d'eau et du système de transport « Deep Tunnel » du Milwaukee Metropolitan Sewerage District (MMSD), protégeant l'une des ressources les plus précieuses de la communauté – le lac Michigan.

En 2008, Veolia s'est engagée non seulement à préserver la qualité de l'eau dans le bassin versant, mais aussi à réduire les coûts opérationnels et à renforcer sa collaboration avec la communauté. Ce solide partenariat a donné d'excellents résultats en matière de qualité de l'eau, qui ont été récompensés ; il a aussi permis d'économiser 35 millions de dollars et de renforcer notre engagement éprouvé en faveur de la recherche et du développement, de la diversité des fournisseurs et de l'éducation communautaire via notre programme historique de « Portes ouvertes ».

Ces 10 dernières années, Veolia a investi 1,5 million de dollars dans la recherche pour développer et améliorer la technologie et le traitement des eaux usées. Récemment, l'initiative « Rain: Net » a été lancée comme une alternative à faible coût pour surveiller et améliorer l'infrastructure durable des eaux de pluie. L'équipe de recherche exploite six sites actifs et pilote un système de contrôle qui utilisera les prévisions météorologiques de la NOAA pour ajuster la quantité d'eau dans les systèmes de bassins versants. Cela permettra de prévenir les débordements causés par les fortes tempêtes, protégeant ainsi l'infrastructure en cas de conditions climatiques désastreuses. De plus, Veolia a mené des travaux de R&D révolutionnaires sur le phosphore et l'élimination pharmaceutique avec The Great Lakes Water Institute à l'University of Wisconsin. Le projet cherche à identifier les composants pharmaceutiques qui doivent impérativement être éliminés des sources d'eau.

Encore aujourd'hui, notre partenariat avec MMSD continue de s'étendre. Récemment, Veolia et Milwaukee se sont associées pour mener à bien un projet de résilience ayant pour objectif d'évaluer la vulnérabilité de la région aux risques critiques et élaborer un plan d'action pour réduire ces risques. L'équipe de Veolia a mis au point une méthodologie permettant d'identifier les actifs essentiels et utilise la plateforme « 100 Resilient Cities ». L'équipe travaille avec les municipalités desservies par MMSD afin de prioriser les actions dans le cadre d'un atelier « Plan de résilience régionale » visant à protéger l'infrastructure et la communauté.

Cet effort conjoint ouvre la voie à d'autres évolutions de ce partenariat public-privé global, afin que les citoyens de Milwaukee puissent bénéficier de l'expertise complète de Veolia.



Deux turbines de 4,8 mégawatts...



...alimentées par 346,865 décathermes de gaz de décharge renouvelable...



...utilisées pour produire 23% l'électricité nécessaire pour exploiter l'usine de traitement des eaux usées...



... réaliser une économie de plus de 18,391 tonnes de CO₂ chaque année

Traiter les eaux usées de 1,1 million de clients, 28 municipalités via 482 kilomètres de conduites d'égout

Programme « Portes ouvertes »

Le programme annuel historique de Milwaukee « Portes ouvertes » invite les citoyens à explorer l'architecture et la conception historiques du centre de Milwaukee dans le cadre de visites des sites locaux, afin de mettre en lumière son importance culturelle et économique pour la ville. Exploité sans arrêt depuis 1926, l'un des deux sites de récupération gérés par Veolia, Jones Island, a été désigné « National Historic Civil Engineering Landmark » (Lieu historique national du génie civil) en 1974. Choisi par l'American Society of Civil Engineers, l'installation a été distinguée pour ses innovations en matière de traitement des eaux usées, pour la qualité de ce traitement ainsi que pour sa participation au programme « Portes ouvertes ». L'événement annuel continue de croître, accueillant jusqu'à 2 000 visiteurs le temps d'une journée sur le site de Jones Island, et est considéré comme l'un des événements portes ouvertes les plus importants dans le monde. Chaque année, Veolia invite les citoyens de Milwaukee à découvrir l'itinéraire emprunté par les eaux usées ; les participants peuvent se déplacer dans l'usine et au milieu d'œuvres d'art interactives réalisées à la craie – « Wastewater Maze » ou labyrinthe des eaux usées – pour découvrir comment sont traitées les eaux usées.



Plus de **4 000 000** de dollars investis dans les petites entreprises et les entreprises dirigées par des femmes et des personnes issues de minorités.

Protection de la biodiversité

En collaboration avec la Midwest Peregrine Society, Veolia a lancé un programme de nichoirs pour les faucons pèlerins qui ont élu domicile dans l'installation de traitement ; elle a ainsi aidé à nourrir plus de 13 jeunes poussins pour soutenir cette espèce en danger.

Par ailleurs, l'installation de récupération de l'eau de South Shore, qui se trouve au cœur de la voie migratoire du lac Michigan, a recours à la fauche échelonnée, ce qui veut dire qu'ils repoussent la « première coupe » jusqu'à la fin du printemps et plantent de l'herbe endémique, offrant ainsi aux oiseaux qui nichent à même le sol la possibilité d'élever leurs premiers oisillons de la saison.



Investir dans le développement du personnel

Veolia participe à divers programmes avec des partenaires éducatifs pour susciter des vocations dans le secteur de l'eau et les métiers qualifiés. En plus d'animer des visites dans le cadre de la journée d'orientation organisée dans toute la ville par la Milwaukee Association of Commerce, Veolia siège au Comité consultatif d'Escuela Verde, une école publique de Milwaukee dédiée à l'éducation expérimentale, et organise une journée « Water World » pour les Éclaireuses locales incluant une présentation des femmes et des métiers qu'elles exercent dans le secteur des eaux usées.





Garantir un milieu de travail sain et sécuritaire

Objectif zéro accident – L'engagement de Veolia pour la sécurité

L'approche de Veolia en matière de sécurité est celle d'un engagement sans faille et de l'amélioration continue.



Notre engagement en matière de sécurité est clair : plus de

330 de nos sites nord-américains n'ont enregistré**0** accident avec arrêt de travail au cours de l'année écoulée

Notre engagement en faveur de la sécurité est clair : plus de 330 de nos sites nord-américains n'ont enregistré aucun accident avec arrêt de travail au cours de l'année écoulée. Dans nos installations partout en Amérique du Nord, les employés adhèrent pleinement à notre Objectif zéro accident, notre stratégie pour nous assurer que la santé et la sécurité sont considérées comme des valeurs fondamentales et une priorité de tous les instants. L'objectif zéro accident promeut l'engagement, le travail d'équipe et le partage des meilleures pratiques, comme l'analyse de sécurité avant l'exécution d'une tâche au cours de laquelle les employés décomposent minutieusement les tâches potentiellement dangereuses étape-par-étape afin de contrôler et éliminer le risque. En 2017,



nos sites canadiens se sont distingués par leur engagement en faveur de l'Objectif zéro accident et leurs améliorations continues, comme en témoigne la réduction de 59% du taux d'accidents avec arrêt de travail.

Une grande part de cette amélioration est directement liée à l'analyse de sécurité préalable à l'exécution des tâches et à notre participation au programme « 5S : Six Sigma Daily » qui encourage les travailleurs à mieux organiser leurs tâches afin que les espaces de travail restent propres, ordonnés et sécuritaires. L'engagement des employés est une pierre angulaire du programme de santé et de sécurité de Veolia et contribue à améliorer la sécurité du milieu de travail, comme en témoigne la diminution globale des taux de blessures de 18% en 2017 aux États-Unis et au Canada.



Encourager le développement et l'engagement professionnels de chaque employé

Soutenir le personnel des services collectifs modernes

Les métiers des services collectifs ont changé et exigent aujourd'hui une formation complémentaire et continue pour maîtriser les avancées technologiques.



Selon des rapports récents de l'industrie, près de 40 pour cent des travailleurs des services d'eau ont plus de 60 ans et plus de la moitié des travailleurs des services d'énergie ont plus de 50 ans. Ces chiffres reflètent le manque d'intérêt des talents plus jeunes pour les secteurs de l'eau et de l'énergie. Veolia a intensifié ses efforts pour combler cet écart en débloquant des fonds pour couvrir les frais de scolarité et de formation, et en s'assurant que ses opérateurs ont l'opportunité de progresser dans leur carrière. Veolia a ainsi offert plus de 10 000 heures de formation et a investi 5,3 millions de dollars dans la formation et le développement du personnel en 2017. Les employés sont encouragés à développer leurs compétences via des programmes comme les certificats

avancés d'opérateur, et ils reçoivent des incitations financières lorsqu'ils atteignent leurs objectifs professionnels. En plaçant plus de 100 stagiaires à divers postes sur le terrain et dans les bureaux en 2017 uniquement, et en transformant plusieurs de ces stages en contrat de travail à temps plein, Veolia non seulement soutient les efforts de l'industrie pour accroître son vivier de talents, mais en plus offre les compétences et les opportunités nécessaires pour intégrer son personnel. À l'heure où les technologies progressent en même temps que l'industrie continue d'évoluer, il est primordial que Veolia continue d'accroître ses effectifs.

Chez Veolia, nous sommes fiers de soutenir notre personnel et de militer pour les futures générations d'employés.

Veolia a offert plus de **10 000 heures de formation** et a investi **5,3 million de dollars** dans la formation et le développement du personnel en 2017



Ressourcer le monde

Veolia North America

Twitter: @veolia_na

Facebook: Veolia North America

veolianorthamerica.com