



**PLAN DE VIGILANCIA  
2023**



# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN 1

# 1

## RESUMEN DE ACTIVIDAD DEL EJERCICIO ANTERIOR 2

# 2

## GOBERNANZA 3

- 2.1 Recursos destinados al plan de vigilancia 3
- 2.2 Dirección del plan 3
- 2.3 Línea de alerta 3

# 3

## METODOLOGÍA 4

- 3.1 Ámbito de aplicación 4
- 3.2 Estrategia 4
- 3.3 Cartografía de riesgos 5
- 3.4 Indicadores 5

# 4

## RESULTADOS DE LA CARTOGRAFÍA DE RIESGOS 6

- 4.1 Derechos humanos 6
- 4.2 Salud y seguridad 8
- 4.3 Daños graves al medio ambiente 9
- 4.4 Proveedores y subcontratistas de categoría 1 10

# 5

## EVALUACIÓN 11

- 5.1 Movilización de las líneas de control 11
- 5.2 Diálogo con las filiales 11
- 5.3 Proveedores y subcontratistas de categoría 1 11

# 6

## ACCIONES 12

- 6.1 Actividad del Comité de Derechos Humanos y de Vigilancia 12
- 6.2 Derechos humanos 12
  - 6.2.1 Cuestiones prioritarias 12
  - 6.2.2 Implementación 12
- 6.3 Medidas para hacer frente a los riesgos ambientales graves 20
- 6.4 Medidas en materia de salud y seguridad 21
  - 6.4.1 Salud y seguridad ante la crisis sanitaria 21
  - 6.4.2 Semana Internacional de Salud y Seguridad del Grupo 21
  - 6.4.3 La cartografía de riesgos y los diez estándares de gestión de las actividades de riesgo 22
  - 6.4.4 Gestión global de eventos accidentales y no accidentales 22
  - 6.4.5 Evaluación de riesgos, auditorías y visitas de seguridad/seguimiento de los planes de acción 22
- 6.5 Medidas destinadas a proveedores y subcontratistas de categoría 1 25
- 6.6 Partes interesadas asociadas 26
- 6.7 Apoyo a las entidades operativas 26

# 7

## ASIGNACIÓN EN VIRTUD DE LA LEY SOBRE EL DEBER DE VIGILANCIA 27

# 8

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO 28

- 8.1 Recursos humanos 28
  - 8.1.1 Porcentaje de empleados cubiertos por un órgano de diálogo social 28
  - 8.1.2 Tipos de acuerdos firmados 28
  - 8.1.3 Porcentaje de empleados que han recibido al menos una formación sobre salud y seguridad durante el año 28
  - 8.1.4 Tasa de frecuencia de accidentes laborales 29
- 8.2 Medio ambiente 29
  - 8.2.1 Tasa de implementación del Sistema de Gestión Ambiental e Industrial 29
  - 8.2.2 Sistemas de gestión complementarios 29
- 8.3 Proveedores y subcontratistas de categoría 1 30
  - 8.3.1 Evaluación de proveedores estratégicos 30
  - 8.3.2 Cláusula de desarrollo sostenible en los contratos de suministro y servicios 30
- 8.4 Línea de alerta 30

# INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el plan de vigilancia (en lo sucesivo, el «Plan») de Veolia en aplicación de la ley francesa nº 2017-399 sobre el deber de vigilancia de sociedades matrices y contratantes. El plan se basa principalmente en una serie de «medidas de vigilancia razonables destinadas a identificar los riesgos y prevenir las vulneraciones graves de los derechos humanos y libertades fundamentales, así como los daños graves la salud y la seguridad de las personas y al medio ambiente».

En virtud de la citada ley, el Plan debe incluir, entre otros, los elementos siguientes:

- una cartografía de riesgos;
- una evaluación de filiales, proveedores y subcontratistas;
- un dispositivo de alerta;
- planes de acción;
- un dispositivo de seguimiento y evaluación.

Cabe señalar que la estructura del Plan no atiende exclusivamente a esta lista de elementos. Esta es una elección deliberada que refleja la adaptación, por parte de Veolia, de las exigencias impuestas por la ley sobre el deber de vigilancia.

El Plan se aplica al ámbito de todo el Grupo.

## RESUMEN DE ACTIVIDAD DEL EJERCICIO ANTERIOR

A lo largo de 2023, Veolia ha velado por que el dispositivo implementado en virtud de la ley sobre el deber de vigilancia cumpla con las exigencias necesarias. En este sentido, se pueden identificar las siguientes acciones:

- **desarrollo de una comparación relativa a la existencia de una política de derechos humanos en las empresas del CAC 40.** El objetivo de este enfoque era estudiar la posibilidad de poner énfasis en el compromiso del Grupo Veolia respecto de esta cuestión mediante la publicación oficial de una política;
- **aplicación de una nueva funcionalidad del sistema de alerta interno «Whispli Voice»:** esta línea directa digital permite al denunciante enviar una alerta de voz;
- **mejora del Sistema de Gestión Ambiental e Industrial (SMEI, siglas en francés) del Grupo:** la campaña 2022 del Sistema de Gestión Ambiental e Industrial (SMEI) ha supuesto una simplificación de la nomenclatura de riesgos ambientales e industriales, con el fin de hacerla más práctica para las unidades de negocio (BU);
- **desarrollo de una formación en línea sobre derechos humanos:** este *e-learning* tiene como objetivo concienciar a los empleados del Grupo en cuestiones relacionadas con los derechos humanos. Este módulo amplía así el componente de comunicación del dispositivo de vigilancia implementado por Veolia.

Las mejoras incorporadas al dispositivo de deber de vigilancia del Grupo, según se han descrito más arriba, forman parte de un proceso de desarrollo en consonancia con el espíritu de la ley.

# GOBERNANZA

Esta sección detalla la estructura de gobernanza implementada por Veolia para cumplir con los requisitos legales: recursos asignados para el desarrollo del Plan, métodos de seguimiento del mismo y, finalmente, características esenciales del mecanismo de alerta.

## 2.1 RECURSOS DESTINADOS AL PLAN DE VIGILANCIA

En la dirección y aplicación del Plan participan las siguientes personas y funciones.

- Secretario general del Grupo
- Departamentos funcionales:
  - compras
  - asuntos Públicos
  - cumplimiento Normativo
  - actuación Multifacética y Desarrollo Sostenible
  - asuntos Jurídicos
  - recursos Humanos
  - riesgos
  - apoyo a las Actividades y Rendimiento

- Responsable de Derechos Humanos adscrito a la dirección de Cumplimiento Normativo
- Red de directores y delegados de Cumplimiento Normativo
- Red de directores y delegados de Desarrollo Sostenible
- Red de responsables de Recursos Humanos
- Representantes de zonas operativas

La función del responsable de Derechos Humanos consiste en organizar y coordinar el enfoque del deber de vigilancia en todo el grupo Veolia.

## 2.2 DIRECCIÓN DEL PLAN

El Comité de Derechos Humanos y de Vigilancia (en lo sucesivo, el «Comité») es el principal órgano de dirección del Plan. Está compuesto por las personas y funciones mencionadas anteriormente y constituye la piedra angular del dispositivo de seguimiento y de evaluación exigido por la ley sobre el deber de vigilancia. El Comité tiene capacidad de decisión, entre otras, en las siguientes cuestiones:

- la selección de los indicadores de seguimiento, su rendimiento y su pertinencia;

- la naturaleza y la exhaustividad de las publicaciones relativas al deber de vigilancia;
- la validez de las conclusiones de la cartografía de riesgos;
- los resultados de los planes de acción: nivel de progreso, pertinencia, eficacia, etc.;
- las medidas adoptadas en relación con las alertas que entran en el ámbito de aplicación de la ley sobre el deber de vigilancia comunicadas a través del dispositivo habilitado;
- cualquier medida/cuestión específica relacionada con el deber de vigilancia.

## 2.3 LÍNEA DE ALERTA

De conformidad con las exigencias de la ley, Veolia ha implantado un dispositivo de alerta, abierto tanto a los empleados del Grupo como a terceros, que permite denunciar situaciones que entran en el ámbito del deber de vigilancia. En este marco, los autores de las denuncias tienen la posibilidad de permanecer en el anonimato si así lo desean, si bien esta no sería la línea de actuación recomendada, ya que no garantiza el mejor tratamiento posible de las alertas recibidas.

La responsabilidad de este mecanismo se ha confiado al Comité de Ética del Grupo. Una vez recibido una denuncia conforme a la ley sobre el deber de vigilancia, el Comité de Ética lo transfiere a la dirección de Cumplimiento Normativo para su procesamiento

(salvo en casos especiales, Veolia no recurre a empresas externas para realizar investigaciones). Concluidas sus investigaciones, la dirección de Cumplimiento Normativo envía sus conclusiones al Comité de Ética que, tras informar al autor, procede a cerrar y archivar la denuncia.

Los terceros que deseen dirigirse al Comité de Ética, deberán utilizar el siguiente enlace:

<https://veolia.whispli.com/fr/tiers-ethique>

# METODOLOGÍA

En el marco de la elaboración del Plan, era importante precisar el enfoque metodológico aplicado, ya que este determina el contenido de la respuesta articulada por Veolia a las exigencias de la ley.

## 3.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Tal como se indica en la introducción, el Plan pretende aplicarse a todas las actividades del Grupo (Agua, Residuos y Energía).

Veolia se organiza en siete zonas geográficas (Francia y residuos especiales de Europa, Europa Central y del Este, Norte de Europa, Asia Pacífico, Iberia y Latinoamérica, Norteamérica, Italia – África

– Próximo y Medio Oriente) a las que se añade una zona mundial complementaria para las empresas de especialidad mundial (Tecnologías del agua). Dentro de las zonas geográficas, la organización está estructurada por países (entidad operativa o unidad de negocio) y los directores de país son, por tanto, responsables de las distintas líneas de negocio dentro de su ámbito.

## 3.2 ESTRATEGIA

La preocupación por el seguimiento y la evaluación que promueve la ley sobre el deber de vigilancia se enmarca en un proceso de mejora continua. Este último se basa en el enfoque Planificar-Desarrollar-Comprobar-Ajustar (PDCA), que podría representarse esquemáticamente de la siguiente forma:

Este método parece ser pertinente por el funcionamiento cíclico en el que se basa. Aplicado de manera satisfactoria, este método contribuye a impulsar una dinámica positiva que combina reflexión, ejecución y adaptación, lo que se considera mejorar el rendimiento de las organizaciones.



### 3.3 CARTOGRAFÍA DE RIESGOS

---

El análisis de riesgos es un paso esencial en la elaboración del Plan. Sus resultados influyen de manera decisiva en la política y en las medidas adoptadas para cumplir las exigencias de la ley sobre el deber de vigilancia.

Hay que subrayar que, a diferencia de las cartografías de riesgos estándar, generalmente centradas en las organizaciones que los encargan, el examen de los riesgos realizado en el marco del deber de vigilancia se centra decididamente en el exterior: es decir, en los posibles impactos directos de las actividades de las empresas en terceros<sup>(1)</sup>.

La cartografía de riesgos de Veolia se basa en una metodología propia desarrollada por el departamento de Riesgos del Grupo. Este enfoque se adapta, cuando procede, para tener en cuenta las especificidades de cada una de las cuestiones que se enmarcan en el ámbito de la ley: derechos humanos y libertades fundamentales,

salud y seguridad, daños al medio ambiente y cadena de suministro. Los principales métodos utilizados para llevar a cabo la cartografía de riesgos son los siguientes:

- grupos de trabajo con participación de los departamentos funcionales;
- uso de cuestionarios para fomentar el retorno de información que permita un análisis y reflexión más profundos durante la evaluación de riesgos;
- intercambios sede-operaciones con el fin de garantizar la coherencia y el enriquecimiento de los resultados obtenidos del proceso de cartografía.

En aras de la legibilidad, parece más adecuado presentar por separado las conclusiones de la cartografía para cada uno de los temas de la ley sobre el deber de vigilancia (véase la parte 4, Resultados de la cartografía de riesgos).

### 3.4 INDICADORES

---

El uso de indicadores de seguimiento contribuye a la eficacia de la ley sobre el deber de vigilancia en la medida en que estos permiten orientar:

- la implementación de las medidas adoptadas y la evaluación de su eficacia;
- la reflexión sobre la aplicación de la ley por parte de Veolia.

Sus resultados se presentan en el apartado 8, Indicadores de seguimiento.

(1) Incluidos los empleados de las empresas cubiertas por el deber de vigilancia.

## RESULTADOS DE LA CARTOGRAFÍA DE RIESGOS

De acuerdo con la metodología desarrollada en la sección 3.3, las conclusiones de la cartografía se han agrupado en cuatro secciones separadas que corresponden a las cuestiones planteadas por la ley sobre el deber de vigilancia.

Se ha preferido una presentación en forma de tablas, ya que el uso de una matriz de materialidad no parecía necesariamente el enfoque más pertinente para una mejor comprensión de las cuestiones relativas a los riesgos identificados durante la etapa de cartografía. Del mismo modo, el desglose por temas se ha considerado más acertado para facilitar a las partes interesadas del Grupo la comprensión de los riesgos derivados de las actividades de Veolia en relación con el deber de vigilancia.

Las tablas de resumen se estructuran de la siguiente forma:

- Categoría de riesgo: epígrafe genérico del riesgo identificado;
- Ejemplos: ilustración de la materialización del riesgo;

- Causas posibles: factores que podrían ser el origen del riesgo;
- Consecuencias posibles: impactos potenciales en caso de incidente.

Las tablas siguientes presentan los principales riesgos relacionados con las cuestiones relativas al deber de vigilancia, si bien no son exhaustivas. La actualización regular de la cartografía de riesgos permitirá garantizar que los riesgos sigan siendo pertinentes con el paso del tiempo.

### 4.1 DERECHOS HUMANOS

Como continuación de los análisis realizados en 2014 y 2016, y según lo acordado en 2019 por el Comité de Derechos Humanos y de Vigilancia, en 2020 se llevó a cabo una actualización de la cartografía de riesgos en materia de derechos humanos mediante una encuesta. Dicha encuesta se basó en una metodología desarrollada por la dirección de Riesgos que combinaba los resultados de los estudios realizados en todo el Grupo con las contribuciones de las entidades operativas. A diferencia de ejercicios anteriores, la encuesta de 2020 abarcó todo el ámbito de Veolia y contó con la participación de más de 520 empleados. La selección de los empleados pretendía garantizar una correcta representación del panel en las cuestiones de derechos humanos: compras, recursos humanos, salud y seguridad, desarrollo comercial, gestión de riesgos, desarrollo sostenible, cumplimiento normativo y miembros de comités de dirección.

Del estudio se desprende que los tres principales riesgos para Veolia en materia de derechos humanos son:

- daños al medio ambiente y a los recursos naturales;
- discriminación;
- salud y seguridad.

Esta observación ilustra la interdependencia de las cuestiones contempladas en la ley sobre el deber de vigilancia.

Así, se decidió presentar los riesgos identificados por la encuesta en la siguiente tabla de resumen. No obstante, y en aras de la legibilidad general de este capítulo, las cuestiones relacionadas con la protección de los trabajadores y del medio ambiente se abordan en dos apartados específicos, en las páginas 8 y 9.



CATEGORÍA DE RIESGO	EJEMPLOS	CAUSAS POSIBLES	CONSECUENCIAS POSIBLES
<b>Daños al medio ambiente y a los recursos naturales</b>	Véase el apartado 4.3		
<b>Discriminación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminación contra lesbianas, gays, bisexuales, personas transgéneros e intersexuales</li> <li>• Discapacidad</li> <li>• Origen, religión, nacionalidad</li> <li>• Igualdad profesional: tasa de empleo de mujeres, tasa de mujeres en puestos de gerencia, tasa de mujeres en cargos ejecutivos, tasa de mujeres en los consejos de administración de las empresas del Grupo, incluida Veolia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de implicación de la dirección</li> <li>• Ausencia de un marco y de procedimientos de Recursos Humanos para abordar estas cuestiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obstaculización o bloqueo de la trayectoria profesional</li> <li>• Estigmatización</li> </ul>
<b>Salud y seguridad</b>	Véase el apartado 4.2		
<b>Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva</b>	Imposibilidad de que los trabajadores se organicen para obtener representación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación local que prohíbe los sindicatos</li> <li>• Negativa de la dirección a dialogar con los trabajadores</li> </ul>	Deterioro del clima social de la empresa
<b>Estilos de vida de las comunidades locales</b>	Comunidad autóctona afectada por la presencia de las actividades de Veolia	Falta de inclusión de las comunidades locales en los proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desplazamiento de comunidades</li> <li>• Impacto en las actividades productivas de las comunidades</li> </ul>
<b>Trabajo forzoso</b>	Trabajadores inmigrantes susceptibles de sufrir abusos por su condición	Contexto cultural y legislativo desfavorable	Derechos de los trabajadores vulnerables en temas como salario, vacaciones pagadas, libertad para terminar el contrato de trabajo
<b>Trabajo infantil</b>	Niños trabajando en la clasificación ilegal de residuos en vertederos gestionados por Veolia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones no seguras</li> <li>• Existencia de un sector informal considerable</li> <li>• Pobreza de las poblaciones locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto negativo en el grado de escolarización</li> <li>• Lesiones</li> <li>• Muertes</li> </ul>

*Nota: los riesgos relativos a los proveedores y subcontratistas se abordan en el apartado 4.4.*

*Para garantizar la efectividad de la política de derechos humanos de Veolia, es necesario considerar el riesgo de la brecha cultural.*

*Las iniciativas del Grupo para promover estas cuestiones a nivel interno podrían percibirse negativamente, y por tanto ser contraproducentes, dependiendo del país en el que opere Veolia.*

## 4.2 SALUD Y SEGURIDAD

CATEGORÍA DE RIESGO	EJEMPLOS	CAUSAS POSIBLES	CONSECUENCIAS POSIBLES
<b>Circulación en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulación por la vía pública</li> <li>• Actividad conjunta entre máquinas de un emplazamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y aplicación insuficientes de las normas de circulación de vehículos</li> <li>• Accidentes ocasionados por terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones</li> <li>• Muertes</li> </ul>
<b>Trabajos en espacios confinados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenciones en el alcantarillado</li> <li>• Intervenciones en depósitos</li> </ul>	Incumplimiento de las normas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones</li> <li>• Muertes</li> </ul>
<b>Manipulación de mercancías o sustancias químicas peligrosas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulación de productos químicos en laboratorios</li> <li>• Trasvase de productos químicos</li> </ul>		
<b>Trabajos en puntos calientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de soldadura oxiacetilénica</li> <li>• Uso de pequeños equipos (pulidora, etc.)</li> </ul>		
<b>Trabajos de excavación y zanjas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deslizamiento de tierras (inestabilidad del suelo)</li> <li>• Excavación abierta por un lado</li> </ul>		
<b>Alta presión: limpieza con chorro de agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corte o perforación con chorro de agua</li> <li>• Traumatismo físico de tipo «latigazo», golpes recibidos por una cabeza de lanza fuera de control</li> </ul>		
<b>Utilización de la electricidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descarga eléctrica</li> <li>• Quemadura por arco eléctrico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de las normas y directrices</li> <li>• Incumplimiento de las normas de seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones</li> <li>• Muertes</li> </ul>
<b>Operaciones de elevación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peligros asociados a cargas (problemas de la sujeción con eslingas, etc.)</li> <li>• Contacto o colisión de una grúa o su carga con personas o instalaciones</li> </ul>	Incumplimiento de las normas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones</li> <li>• Muertes</li> </ul>
<b>Trabajos en altura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajos en azoteas de edificios</li> <li>• Uso de escaleras</li> </ul>		
<b>Seguridad de instalaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignación incompleta de energía (eléctrica, mecánica, hidráulica, neumática, etc.)</li> <li>• Elementos móviles por la acción de fuerzas de retorno</li> </ul>		

### 4.3 DAÑOS GRAVES AL MEDIO AMBIENTE

Los elementos que figuran en la tabla siguiente se basan en los resultados de la campaña anual 2023 del Sistema de Gestión Ambiental e Industrial (SMEI, siglas en francés) de Veolia (véase el apartado 6.3). El SMEI permite identificar los riesgos asociados al deterioro de las condiciones de funcionamiento o a situaciones

de accidente que podrían provocar daños graves al medio ambiente en las instalaciones explotadas por el Grupo, y que podrían afectar, por la propia naturaleza de nuestras actividades, al abastecimiento de agua de las poblaciones locales.

CATEGORÍA DE RIESGO	EJEMPLOS	CAUSAS POSIBLES	CONSECUENCIAS POSIBLES
Vertidos y emisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superación de los límites reglamentarios aplicables al vertido de aguas residuales tratadas por una planta depuradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallo técnico del sistema de supervisión de la calidad de las aguas residuales por tratar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contaminación de ríos</li> </ul>
Calidad y cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>No conformidad del agua potable con los umbrales fijados por la ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dosificación incorrecta de compuestos destinados al tratamiento del agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto potencial en las actividades humanas en la zona en cuestión, incluida la interrupción del suministro de agua potable</li> </ul>
Incendio/explosión en una instalación de Veolia	Declaración de incendios en centros de clasificación	Presencia de baterías de iones de litio entre los materiales a reciclar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrupción de la explotación</li> <li>Contaminación del aire por el humo del incendio y posible vertido del agua de extinción al medio natural</li> </ul>
Salud y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superación de los límites de bacterias de legionela en los sistemas de agua caliente sanitaria o instalaciones de climatización o en torres de refrigeración</li> <li>Presencia de agua no apta para el consumo en la red de abastecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallo del sistema de detección y seguimiento</li> <li>Sustancia contaminante vertida por accidente en el perímetro de una planta de tratamiento de aguas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrupción de la explotación</li> <li>Impacto potencial en la salud de las personas expuestas</li> </ul>

*Nota: este plan de vigilancia no trata de combatir el cambio climático, que no entra en el ámbito de la ley sobre el deber de vigilancia, cuyo objetivo principal es garantizar la protección de los trabajadores y de las poblaciones en el contexto de las cadenas de suministro globalizadas. No obstante, el desafío del cambio climático es, más allá del mero cumplimiento de los textos jurídicos, un tema de gran importancia que es responsabilidad colectiva de todas las partes. En este sentido, el compromiso y las acciones de Veolia para combatir el cambio climático se describen detalladamente en nuestro documento de registro universal 2023<sup>(1)</sup> y, en particular, en la*

*declaración de resultados extrafinancieros (véase el apartado 4.2.3, Lucha contra el cambio climático). Para explicar toda su estrategia climática a las partes interesadas, Veolia ha elaborado un informe climático específico, que responde a las expectativas del TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) recordando la gobernanza, la política de gestión de riesgos y los indicadores de seguimiento implementados, los recursos financieros movilizados, así como las palancas operativas y las innovaciones previstas para reducir las emisiones.*

(1) <https://www.veolia.com/fr/newsroom/publications>.

## 4.4 PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS DE CATEGORÍA 1

CATEGORÍA DE RIESGO	EJEMPLOS	CAUSAS POSIBLES	CONSECUENCIAS POSIBLES
<b>Malas condiciones de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación inadecuada del personal en materia de salud y seguridad</li> <li>No provisión de equipos de protección individual de seguridad</li> <li>Equipos de producción que puedan afectar a la salud y la seguridad del personal (ruido, olores, vibraciones, procesos con sustancias tóxicas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de las normas de salud y seguridad en vigor</li> <li>Incumplimiento de las disposiciones y dispositivos previstos en el plan de prevención y aprobados conjuntamente</li> </ul>	Riesgos para la integridad física de los trabajadores de los proveedores y subcontratistas
<b>Incumplimiento del derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva</b>	Ausencia de diálogo entre la dirección de la empresa y los representantes de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sindicatos no reconocidos por la ley</li> <li>Entorno social opresivo de los derechos de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deterioro del clima social entre los proveedores y subcontratistas de Veolia</li> <li>Posibles vulneraciones de los derechos laborales en la cadena de suministro de Veolia</li> </ul>
<b>Daños al medio ambiente en la cadena de suministro</b>	Vertidos nocivos de las fábricas de los proveedores	Debilidad de la legislación ambiental en vigor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto ambiental</li> <li>Deterioro de la salud de los trabajadores de los proveedores y subcontratistas</li> <li>Salud de las poblaciones vecinas afectadas</li> </ul>
<b>Trabajo forzoso</b>	Trabajadores inmigrantes susceptibles de sufrir abusos por su condición	Contexto cultural y legislativo desfavorable	Derechos de los trabajadores vulnerables: salario, vacaciones pagadas, libertad para terminar el contrato de trabajo
<b>Trabajo infantil</b>	Proveedores o subcontratistas que recurren al trabajo infantil	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplicación de la legislación local en materia de prevención del trabajo infantil</li> <li>Economía informal considerable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto negativo en el grado de escolarización</li> <li>Lesiones</li> <li>Muertes</li> </ul>

# EVALUACIÓN

En este apartado se presenta la forma en que Veolia responde a la exigencia de evaluación impuesta por la ley sobre el deber de vigilancia. Esta revisión se basa principalmente en las actividades de los departamentos funcionales y de Auditoría Interna. Los resultados de estos análisis se detallan en el apartado 6, Acciones.

## 5.1 MOVILIZACIÓN DE LAS LÍNEAS DE CONTROL

El dispositivo de control habilitado por el Grupo se basa en la aplicación del llamado modelo de las «tres líneas de control<sup>(1)</sup>». El papel de las direcciones funcionales que actúan en el segundo nivel es garantizar que los procedimientos de control se apliquen correctamente por nivel operativo (primer nivel). Por su parte, la dirección de Auditoría Interna<sup>(2)</sup> interviene como tercer nivel y es una función cuyo objetivo es precisamente evaluar el rendimiento de la organización. Así, cuenta con herramientas y enfoques metodológicos adecuados para realizar una evaluación más amplia de la efectividad y la eficiencia

de los dispositivos habilitados en respuesta a las exigencias de la ley.

El dispositivo sobre el deber de vigilancia del Grupo está sujeto a una evaluación periódica dirigida por la función de Cumplimiento Normativo, que actúa como control de segundo nivel. Se interroga a las unidades de negocio (BU) sobre la gobernanza y sobre el seguimiento de los riesgos y los planes de acción específicos que implementan. A continuación, la dirección de Cumplimiento Normativo del Grupo revisa la información proporcionada por las entidades operativas.

## 5.2 DIÁLOGO CON LAS FILIALES

El Comité es el foro de intercambio por excelencia entre las direcciones y las entidades operativas en relación con la implementación del deber de vigilancia. Los representantes de estas últimas tienen así la oportunidad de compartir sus experiencias

en este ámbito (iniciativas locales, dificultades encontradas, etc.). Estos intercambios se complementan, si es necesario, con interacciones puntuales entre el responsable de Derechos Humanos del Grupo y las entidades operativas.

## 5.3 PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS DE CATEGORÍA 1

Veolia se esfuerza por establecer relaciones a largo plazo con sus proveedores y subcontratistas de categoría 1<sup>(3)</sup>. Este compromiso es necesario e imprescindible dada la complejidad de los procesos de producción implantados por el Grupo.

La función de Compras aplica un enfoque basado en riesgos según las categorías de compra.

Durante las campañas anuales de evaluación y las licitaciones estratégicas, se somete a los proveedores a una evaluación adicional de sus políticas, acciones y resultados. Este proceso también incluye un seguimiento integral que consiste en revisar la presencia o no del proveedor en las listas de sanciones gubernamentales, las posibles condenas y los vínculos con personas expuestas políticamente.

Esta evaluación permite conocer el rendimiento del proveedor en materia de RSC en las siguientes cuatro áreas: medio ambiente, derechos humanos, ética y compras responsables. Al final de este proceso, a estas empresas se les asigna una puntuación que refleja

su grado de madurez en RSC. Este resultado determina la posible implementación de acciones por parte de Veolia y del proveedor en función de las siguientes categorías:

- A: puntuación global conforme con las expectativas de Veolia;
- B: puntuación global no conforme con las expectativas de Veolia.

Los planes de acción asociados se detallan en el apartado 6.5.

Durante las licitaciones, el rendimiento de RSC del proveedor se tiene en cuenta sistemáticamente en la evaluación de la oferta, con una ponderación del 5% al 20%.

En 2023, el nivel de proveedores estratégicos evaluados en los últimos tres años ascendió hasta el 77%. Durante este mismo ejercicio, 1.900 proveedores, de todas las categorías combinadas, se sometieron a una evaluación de RSC.

(1) El modelo de las tres líneas de defensa puede describirse de la manera siguiente: en cuestión de control de riesgos, el control de gestión es la primera línea de defensa; las distintas funciones de control de riesgos y de cumplimiento normativo son la segunda; y la función de control externo es la tercera. Cada una de estas tres «líneas» desempeña un papel distinto en el marco más amplio de la gobernanza de la organización (The Institute of Internal Auditors, *Position Paper*, enero de 2013).

(2) La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva que ofrece garantías a una organización sobre el grado de control de sus operaciones y asesoramiento sobre cómo mejorarlas. Ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos evaluando, mediante un enfoque sistemático y metódico, sus procesos de gestión de riesgos, de control y de gobernanza, y formulando propuestas para reforzar su eficacia (fuente: Ifaci).

(3) Proveedores y subcontratistas con los que el Grupo mantiene una relación directa.

## ACCIONES

### 6.1 ACTIVIDAD DEL COMITÉ DE DERECHOS HUMANOS Y DE VIGILANCIA

El Comité, órgano central de la gobernanza del Grupo en materia de deber de vigilancia, desempeña un papel activo en la aplicación de la ley. En 2023, se reunió en dos ocasiones, centrándose principalmente en:

- asegurar la implementación de los planes de acción destinados a la mejora del dispositivo sobre el deber de vigilancia de Veolia, y esto de conformidad con las exigencias impuestas por la ley sobre el deber de vigilancia;
- desarrollar una actividad de vigilancia: si bien la legislación francesa en materia de deber de vigilancia constituye un marco

de referencia en este ámbito, se inscribe en una iniciativa legislativa más global. Así, otros países en los que opera el Grupo han adoptado una legislación similar (véase el apartado 6.2.2). Además, Veolia sigue de cerca los trabajos que están realizando las instituciones de la Unión Europea para instaurar un deber de vigilancia en los 27 estados miembros;

- supervisar el desarrollo de una formación en línea destinada a concienciar a los empleados de Veolia en cuestiones relativas a los derechos humanos.

### 6.2 DERECHOS HUMANOS

#### 6.2.1 Cuestiones prioritarias

Desde junio de 2003, Veolia es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), en el que se ha comprometido a apoyar y promover los diez principios relativos a los derechos humanos, el derecho al trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Los principios de acción de Veolia también se inscriben en el marco de los textos de referencia internacionales, en particular la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los pactos adicionales, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los Principios Rectores para empresas multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

El respeto de estos derechos fundamentales se inscribe naturalmente en la política de derechos humanos definida por el Grupo. La formalización de este último en 2016 llevó a la creación del Comité encargado de dirigir el dispositivo de derechos humanos dentro de Veolia. Además, hace años que el Grupo asumió el compromiso de respetar los derechos humanos de sus empleados, subcontratistas y proveedores, así como de las comunidades de las regiones en las que opera. Este compromiso con los derechos humanos se refleja en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y en los valores y principios fundamentales recogidos en nuestra Guía Ética.

La política de derechos humanos de Veolia se articula en torno a ocho cuestiones prioritarias:

- tres cuestiones relacionadas con los derechos de las poblaciones afectadas por sus actividades:
  - el derecho a un entorno saludable y a la protección de los recursos,
  - el derecho al agua y al saneamiento,
  - los derechos y el respeto al estilo de vida de las comunidades locales;
- cinco cuestiones de derechos fundamentales en el trabajo:
  - la eliminación del trabajo forzoso,
  - la abolición del trabajo infantil,
  - la eliminación de la discriminación,

- la promoción de la libertad de asociación y del derecho de negociación colectiva,
- el derecho a un entorno de trabajo seguro y saludable.

Las direcciones de Recursos Humanos y de Cumplimiento Normativo se encargan, junto con las demás direcciones funcionales del Grupo y todas las entidades operativas, a garantizar el respeto de estos derechos.

#### 6.2.2 Implementación

##### DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES

En junio de 2019, Veolia organizó una mañana de debates con el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) y la asociación Empresas por los Derechos Humanos (EDH) sobre el tema «Derechos humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible: participación de los dirigentes, responsabilidad corporativa y oportunidades».

Dado el compromiso firme de Veolia con estas cuestiones, D. Antoine Frérot, entonces presidente y director general de Veolia Environnement y cosignatario del documento *CEO Guide to Human Rights* (Guía de derechos humanos para CEO) del WBCSD, aprovechó esta reunión para instar a sus colegas a actuar en estas cuestiones.

Veolia también es miembro de EDH, que reúne a las principales empresas francesas. Esta estructura centra sus esfuerzos en la aplicación operativa de los derechos humanos y, por extensión, del deber de vigilancia. La aspiración de EDH es ofrecer un foro para que sus miembros discutan los problemas a los que se enfrentan y pongan en común buenas prácticas que puedan ayudarles a superarlos.

En el contexto de su participación en EDH, Veolia ha contribuido a un estudio relativo a la aplicación de la ley sobre el deber de vigilancia<sup>(1)</sup> publicado en 2020. En esta ocasión, el Grupo arrojó luz sobre la cuestión de la gobernanza, un tema importante para garantizar la aplicación efectiva de esta legislación.

Debido a su modelo de negocio, las operaciones de Veolia están en gran medida descentralizadas. Por lo tanto, las unidades de negocio

(1) [https://e-dh.org/fr/actualite\\_accueil.php?lDactu=146](https://e-dh.org/fr/actualite_accueil.php?lDactu=146).

## LUCHA CONTRA LA ESCLAVITUD MODERNA

El Reino Unido y Australia adoptaron, en 2015 y 2018, respectivamente, leyes destinadas a combatir la esclavitud moderna (Modern Slavery Act, MSA). La esclavitud moderna consiste en prácticas de explotación laboral que atentan contra la dignidad y los derechos fundamentales de las personas: trata de personas, servidumbre, servidumbre por deudas, trabajo infantil, trabajo forzoso, etc.

Las entidades de Veolia en estos dos países están sujetas a esta normativa debido a su tamaño. También se ha decidido aplicar las normas de la MSA australiana a las operaciones en Nueva Zelanda, así como a las operaciones situadas en Irlanda. El Grupo considera que estas dos leyes constituyen una oportunidad para reforzar su organización interna con el fin de poder combatir más eficazmente la esclavitud moderna. En este sentido, las filiales de Veolia han implementado dispositivos específicos que incluyen:

- un comité de dirección en el que participen las partes interesadas internas, como Recursos Humanos, Cumplimiento Normativo, Asuntos Jurídicos, Auditoría, Desarrollo Sostenible, Compras, etc. Este comité es responsable de definir la estrategia de la empresa sobre la esclavitud moderna y de acordar planes de acción;
- una política que establece el compromiso de Veolia en la lucha contra la esclavitud moderna y que explica los principios generales que el Grupo pretende seguir en este ámbito;
- una evaluación para comprender mejor los riesgos a los que están expuestas las entidades operativas;
- procedimientos específicos que explican cómo abordar la cuestión de la esclavitud moderna desde el punto de vista operativo;
- programas de formación existentes tanto en el Reino Unido como en la zona de Australia/Nueva Zelanda para concienciar al personal sobre los problemas relacionados con la esclavitud moderna y, en particular, en la identificación de situaciones clasificadas y en los principios que se deben seguir para denunciarlas con total seguridad;
- una declaración pública disponible en los sitios web externos de las filiales correspondientes, de conformidad con las exigencias jurídicas locales.

cuentan con una libertad organizativa considerable. En este sentido, como parte de la implementación del deber de vigilancia, la zona de Asia ha establecido siete comités locales de derechos humanos con el fin de supervisar de cerca los asuntos relacionados con la ley francesa.

## COHESIÓN Y DIÁLOGO SOCIAL

Para promover la calidad y el desarrollo del diálogo social, Veolia vela por la aplicación de estos en todos los niveles de la organización:

- a escala de la empresa o del establecimiento, lugar de negociación sobre numerosas cuestiones que repercuten en la vida cotidiana de los trabajadores, las directrices y acuerdos del Grupo se completan con acuerdos sociales;
- a escala nacional, que reúne a los órganos conjuntos de información y diálogo que se ocupan de todos los temas transversales nacionales;
- a escala del Grupo, en los gabinetes y Comités de los Grupos francés y europeo.

En lo que respecta a la negociación colectiva, Veolia se basa tanto en relaciones directas con el conjunto de interlocutores sociales

como en organizaciones conjuntas establecidas según las normas de cada país.

Veolia presta el mismo nivel de atención a sus diferentes niveles de negociaciones locales y nacionales y en 2023 inició un proceso de construcción de acuerdos transnacionales con la Federación Europea de Sindicatos del Servicio Público (EPSU).

El diálogo social se expresa dentro de los órganos de representación del personal también a través de procesos de información y consulta o intercambios de puntos de vista sobre cuestiones clave dentro de los órganos locales, nacionales o del Grupo (Comités de Empresa de Francia y Europa). La dirección general participa sistemáticamente en los órganos del Grupo.

### El papel de los Comités de Grupo

Veolia ha creado de común acuerdo un Comité de Grupo para Francia y un Comité de Grupo para Europa. El Comité de Grupo Europa representa a más de dos tercios de los empleados de Veolia. Está compuesto por 16 países: Alemania, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, Eslovaquia, España, Francia, Hungría, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa y Rumanía.

Los Comités del Grupo son actores clave de transformación en Veolia. Reciben información sobre la actividad, la situación financiera y el empleo. Deben ser informados o consultados en caso de un plan de reestructuración, adquisición o enajenación. También se les debe informar y consultar cada año en la forma de intercambio de opiniones sobre las orientaciones estratégicas del Grupo y sus consecuencias sociales.

Los acuerdos firmados con los sindicatos a escala del Grupo en Francia y los acuerdos en forma de compromisos conjuntos contraídos en el seno del Comité de Empresa europeo del Grupo dan testimonio de la voluntad de la dirección de articular un diálogo social de calidad con los representantes de los trabajadores y contribuir así a la acción del Grupo en favor de todos sus empleados.

### Balance de convenios colectivos

En 2023, se firmaron 1.713 nuevos convenios colectivos con establecimientos, empresas u organismos del Grupo en cada país. Todos estos convenios colectivos repercuten en el rendimiento social y, por tanto, económico de la empresa.

Estos acuerdos fueron firmados por 40 países en los que opera Veolia. Los cinco principales países son Francia, Japón, Alemania, España y Brasil. A finales de 2023, el número de representantes de los trabajadores en todo el mundo ascendía a 9.000. El número de huelgas registrado en 2023 es de 1.009 y está esencialmente vinculado a la reforma de las pensiones en Francia. Representa un 0,05% del total de días trabajados.

### Acuerdos del Grupo Francia y compromisos adquiridos en el Comité de Grupo Europa

FECHA DE FIRMA	OBJETIVO DE LOS ACUERDOS
2017-2018	Nuevo acuerdo del Grupo Francia sobre la gestión prospectiva del empleo y las competencias. Acuerdo, en forma de carta de compromiso, con el Comité de Empresa Europa, sobre la evolución de las profesiones y las competencias, particularmente en lo que respecta a las orientaciones estratégicas de la empresa, complementando así los compromisos comunes de la dirección del Grupo con el Comité de Grupo Europa en materia de prevención, salud y seguridad.
2020	Cláusula complementaria que modifica el Perco en un plan de jubilación colectivo (Percol), permitiendo así a los empleados del Grupo beneficiarse de las ventajas que ofrece la ley Pacte. Acuerdo sobre la calidad y el desarrollo del diálogo social en Veolia en Francia. Este acuerdo para el Grupo Francia sustituye al acuerdo de 2010 sobre el mismo tema y prevé la aplicación de un dispositivo global de apoyo, mejora y reconocimiento en el marco de la carrera sindical.
2021	Enmienda a la carta de compromiso de 2018, «Apoyo a la evolución de la actividad y de las competencias, especialmente en relación con las orientaciones estratégicas del Grupo», que integra la «Política de Diversidad e Inclusión en el Grupo». Esta enmienda da seguimiento a las prioridades de acción relacionadas con la diversidad y la lucha contra la discriminación identificadas por el grupo de trabajo específico del Comité de Grupo Europa. Acuerdo del Grupo Francia sobre el teletrabajo en periodos de normalidad. Este acuerdo marco define un dispositivo general para el uso del teletrabajo justo y aplicable según los mismos principios rectores en todo el ámbito del Grupo en Francia.
2022	Renovación en 2022 del acuerdo trienal de 2015 sobre las orientaciones estratégicas del Grupo. Prevé un intercambio anual de opiniones con los gabinetes de los Comités de Empresa de Francia y Europa (el llamado «gabinete conjunto») sobre las orientaciones estratégicas del Grupo y sus impactos en la plantilla, el empleo y las competencias. Asimismo, en esta ocasión los temas de la ética, la ley Sapin II y el deber de vigilancia son objeto de intercambios de opiniones y presentaciones. Gabinete Europa en Agbar/expedición de aprendizaje con los interlocutores sociales sobre soluciones de transformación ecológica: con motivo del gabinete del Comité de Empresa Europa organizado en España, en Barcelona, en la sede de la empresa Agbar, se organizaron dos visitas a instalaciones para los miembros del gabinete y la nueva delegación española del Comité de Empresa Europa: una al Centre d'Aigües de Barcelona de Collblanc sobre el tema de la reutilización del agua, y otra en la planta de biogás de la Zona Franca sobre soluciones innovadoras de Veolia Énergie.

### La adhesión al *Global Deal*

Veolia participa activamente en los grupos de trabajo de *Global Deal France*, en particular sobre el futuro del trabajo y el desarrollo de las competencias. La experiencia de Veolia en diálogo social internacional centrado en las competencias se presentó en 2019 en el marco de la publicación «Los miembros de *Global Deal* se unen para crear un G7 social» y, más recientemente en 2021, sobre la creación de un índice de calidad del diálogo social, actualmente en proceso de validación en los órganos de *Global Deal* y sus socios en la OIT y la OCDE. En 2022, Veolia participó en el grupo de trabajo sobre los desafíos del deber de vigilancia.

### DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La diversidad y la inclusión están intrínsecamente vinculadas, y su promoción es un medio de combatir la discriminación.

#### Política de diversidad

Nuestra política de diversidad e inclusión se basa en los valores de respeto y solidaridad del Grupo, que exigen que nuestros empleados sean tratados sin discriminación, con respeto y equidad. Esto supone que se sientan reconocidos en su singularidad y miembros de pleno derecho de nuestro colectivo de trabajo para



poder participar plenamente en la ambición del Grupo de convertirse en el campeón de la transformación ecológica.

De esta forma, el Grupo renueva su compromiso de ser una empresa cada vez más diversa e inclusiva, garantizando la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el avance social individual para todos.

Nuestra política de diversidad e inclusión se basa en tres ejes fundamentales:

- garantizar procesos de RR. HH. y gerenciales justos y no discriminatorios, de la incorporación al despido, para todas las categorías de personal;
- garantizar un acceso no discriminatorio al empleo en Veolia (edad, origen, discapacidad, género, orientación sexual, religión, etc.);
- garantizar el desarrollo del diálogo social y la libre expresión de los trabajadores.

En este contexto, el Grupo quiere que todas sus entidades se centren en particular en:

- continuar la implementación de planes de acción a favor de la diversidad y la igualdad de género (atraer y retener, reducir las desigualdades salariales, promover y apoyar las carreras de las mujeres y luchar contra el sexismo y el acoso sexual);
- desarrollar y elaborar programas de inclusión para personas con discapacidad (acoger e integrar, mantener en el empleo, facilitar la accesibilidad, establecer asociaciones y sensibilizar a los empleados);
- desarrollar y elaborar programas de inclusión para personas LGBT+ de conformidad con la legislación local (capacitar y sensibilizar sobre los mecanismos de LGTBI-fobia, garantizar procesos de gestión y recursos humanos inclusivos y hacer visible nuestro compromiso);
- desarrollar y elaborar planes de acción a favor de la diversidad social y cultural (promover el acceso al empleo de las personas más expuestas a la discriminación, crear las condiciones para el avance social, unir a toda la diversidad y luchar contra la discriminación racial).

La diversidad de los empleados del Grupo y el reconocimiento de todos los talentos y habilidades son un activo importante para afrontar los desafíos de la transformación ecológica.

Por eso, en Veolia la diversidad y la inclusión deben formar parte de una cultura corporativa que no deje a nadie atrás y que se base en procesos de gestión y de recursos humanos que estén a la altura de nuestra ambición.

De conformidad con las leyes y normativas locales aplicables, Veolia no autorizará ni apoyará ningún tipo de discriminación basada en la edad, el estado de salud, el sexo, la identidad de género, la orientación sexual, el embarazo, la discapacidad, el origen, la religión, las opiniones políticas, las opiniones filosóficas, la situación familiar, las costumbres, el apellido, las actividades sindicales, el lugar de residencia, la vulnerabilidad derivada de su situación económica, la condición de inmigrante, o la pertenencia o no pertenencia, real o supuesta, a una etnia, a una nación o a una denominada raza. Esta lista de ejemplos de discriminación se ha elaborado en aras de la claridad y no es en modo alguno exhaustiva.

### Impulsar la política de diversidad e inclusión

La política de diversidad e inclusión cuenta con el apoyo de una red global de coordinadores. A finales de 2023, el Grupo contaba con

cerca de un centenar de interlocutores y 33 redes locales de diversidad e inclusión en los siguientes países/unidades de negocio: Veolia Norteamérica, Reino Unido, Polonia, Alemania, Belux, Italia, India, Australia-Nueva Zelanda, China, Ecuador, México, Argentina, Chile, Perú, Colombia, Portugal, España, Marruecos, Francia, Rumanía, Países Bajos, Costa de Marfil, Sudáfrica, Taiwán, Corea del Sur.

Sus misiones son en particular:

- implementar los compromisos con respecto a los problemas locales;
- establecer diagnósticos y planes de acción adaptados al contexto;
- medir los resultados;
- promover acciones innovadoras y que reflejen los valores de Veolia.

El plan de acciones en materia de diversidad e inclusión tiene el objetivo de promover una cultura de inclusión que garantice que cada empleado sea tratado sin discriminación, sea reconocido en su singularidad y sea miembro de pleno derecho del colectivo de la empresa. Se articula en torno a cuatro objetivos prioritarios:

- diversidad;
- empleados LGBT+ (en las regiones donde se pueda plantear el tema);
- discapacidad;
- diversidad social y cultural.

En 2023, un seminario reunió a los coordinadores de diversidad e inclusión del Grupo para continuar la consolidación de nuestra red de diversidad e inclusión y enriquecer juntos nuestra hoja de ruta en torno a los cuatro pilares prioritarios y temas transversales.

### Evaluación de la política de diversidad e inclusión

Para medir el impacto de las acciones en materia de diversidad e inclusión, Veolia realiza el seguimiento de varios indicadores:

- igualdad profesional entre hombres y mujeres: tasa de empleo de mujeres, tasa de mujeres en puestos directivos, tasa de mujeres en la contratación para puestos directivos, tasa de salida de mujeres, tasa de mujeres en altos cargos ejecutivos, tasa de mujeres en los consejos de administración de las empresas del Grupo, incluido el de Veolia Environnement;
- discapacidad: tasa de empleo de personas en situación de discapacidad;
- tasa de empleo de mayores de 55 años;
- tasa de empleo de menores de 30 años;
- tasa de formación por edad y género.

Un índice de diversidad e inclusión elaborado cada año en el marco de la encuesta de compromiso del Grupo permite medir las percepciones de los empleados sobre este tema. En 2023, el índice aumenta hasta el 79%.

### Formación y sensibilización en diversidad e inclusión

Durante 2023 se puso a disposición de los empleados una gama completa de módulos de formación en línea (LinkedIn Learning), módulos que forman parte de la *Diversity and Inclusion Academy* del programa de formación del Grupo. De este modo, los empleados tienen acceso a cerca de una veintena de cursos de formación en línea relacionados con la diversidad, la discapacidad, la dirección inclusiva, los sesgos inconscientes, la diversidad cultural y social, así como la cuestión LGBT+, en las regiones donde se puede plantear el tema.

Además, se pone a disposición de las entidades un taller sobre sesgos inconscientes (en francés, inglés y español) para que puedan concienciar a los empleados sobre los estereotipos y prejuicios. Una secuencia dedicada a la presentación del plan de acción de

diversidad e inclusión está incluida en el programa de integración VIP del Grupo. Más de 800 gerentes del Grupo asistieron a esta secuencia en 2023.

## La diversidad en el Grupo

### Evolución de la tasa de mujeres en el Grupo

	2020	2021	2022	2023
Tasa de mujeres	21,4%	21,7%	22,3%	22,4%
Tasa de mujeres en cargos	28,3%	29%	29,9%	31%
Tasa de mujeres procedentes de contratación externa de puestos de gerencia en contratos indefinidos	30,9%	33%	35%	36,6%
Tasa de mujeres en cargos ejecutivos ( <i>Executive Resourcers</i> )	21%	22,2%	25,2%	26,7%
Tasa de mujeres en el consejo de administración de Veolia Environnement	45%	55,5%	60%	54,5%

Desde 2020, un 30,7% de mujeres se han nombrado entre los cargos ejecutivos (*Executive Resourcers*).

El porcentaje de mujeres entre los puestos directivos del Grupo (*Executive Resourcers*) ha pasado de un 15% en 2016 a un 26,7% en 2023.

La tasa de mujeres de la población directiva ha aumentado continuamente desde 2020, del 28,3% en 2020 hasta el 31% en 2023. El objetivo del 30% fijado para finales de 2023 se alcanzó ya en 2022. Asimismo, la tasa de contratación externa de directivas aumentó del 30,9% en 2020 hasta el 36,6% en 2023. El objetivo anual del 35% se alcanzó ya en 2022.

En cuanto a la alta dirección (*Executive Resourcers*), la proporción de mujeres aumentó de casi 6 puntos entre 2020 y 2023 hasta alcanzar una tasa del 26,7% en 2023.

### Igualdad profesional entre géneros

Para atraer el talento y dar su lugar a las mujeres, a todos los niveles y en todas sus actividades, el Grupo ha elaborado un plan de acción dedicado a la igualdad profesional entre mujeres y hombres, con el fin de:

- desarrollar la diversidad de empleos en las explotaciones;
- aumentar el número de mujeres en los órganos ejecutivos y directivos del Grupo;
- promover la diversidad de género en los órganos de representación.

Las acciones del Grupo para promover la paridad en la gerencia se centran en las siguientes áreas.

- **Contratación:** proceso de contratación y política inclusiva del talento joven, creación de un grupo de mujeres dirigentes.
- **Identificación:** plan de sucesión directiva que incluya al menos una mujer por cada directivo (*Executive Resourcer*), un objetivo del 50% de mujeres en revisiones de personal de alto potencial, revisiones de personal complementarias para las mujeres por debajo del intervalo de *Executive Resourcer*.
- **Desarrollo:** desarrollo del programa de mentores por parte de la alta dirección para mujeres directivas de alto potencial, objetivo alcanzado del 50% de mujeres en los programas Talents y Executive.
- **Organización de la red de diversidad WEDO:** se han desplegado numerosas iniciativas a favor de la igualdad profesional entre mujeres y hombres en los distintos países en los que opera el

Grupo con el apoyo de la red WEDO. La red WEDO es la red interna de Veolia dedicada a la diversidad de género y lanzada en 2016, y que reúne a mujeres y hombres de Veolia que quieren promover la diversidad en el Grupo. A finales de 2023, esta red contaba en la comunidad de Google Space con más de 3.000 empleados de alrededor de 50 países:

- entre las acciones realizadas por la red, WEDO renovó la «Yes WEDO week» cuya temática estuvo en línea con el tema elegido por la ONU para el Día Internacional de los Derechos de la Mujer, 8 de marzo de 2023: «Por un mundo digital inclusivo: innovación y tecnologías para la igualdad de género». Esta semana, dedicada a acciones de concienciación internas y externas, también fue un éxito: 50 entidades (dos más que en 2022) de los cinco continentes que han organizado más de 200 acciones (50 más que en 2022), intervenciones con chicas jóvenes en escuelas, visita de alumnas de secundaria y bachillerato a instalaciones de Veolia para descubrir las actividades y profesiones de Veolia y asistir a conferencias y seminarios web impartidos por empleados sobre cuestiones de igualdad profesional entre hombres y mujeres, etc.;
- A nivel de Grupo, se ofrecieron a los empleados (en francés, inglés y español) varias propuestas para sensibilizar a los empleados sobre la cuestión de la diversidad: una mesa redonda en la sede de Veolia «Mujeres y Tecnología» que reunió a alrededor de 400 participantes, la participación en un autodiagnóstico «¿Eres aliado de la diversidad?» al que pudieron asistir más de 1.500 empleados, la participación en una conferencia en torno a los elementos clave del autodiagnóstico que ha reunido a 530 participantes.
- **El nuevo programa WEDO for Tech:**
  - en 2023, Veolia creó el programa WEDO for Tech, cuyo objetivo es sensibilizar a las jóvenes sobre las profesiones técnicas (informática, ingeniería, etc.). Este programa incluye diversas acciones, entre ellas la intervención de empleados en centros educativos, la acogida de estudiantes en Veolia en el marco del programa «Ma Ville en Vert» o la jornada «Tech my Job»;
  - el día 8 de marzo de 2023 también fue la oportunidad de lanzar «Tech my Job», que forma parte del programa WEDO for Tech y cuya premisa consistía en que las mujeres de Veolia, ingenieras, técnicas o informáticas, acogieran a una estudiante de secundaria o bachillerato por un día para presentarle su

profesión y permitirle pasar un momento especial con una profesional. El objetivo es sensibilizar a las jóvenes sobre las profesiones técnicas para generar en ellas el deseo de incorporarse a estos sectores en los que las mujeres están infrarrepresentadas. En la sede, 13 jóvenes fueron acogidas por mujeres de Veolia; «Tech my Job» también se ha implementado en diferentes países y entidades: Marruecos, Níger, Francia, Ecuador, Líbano, Egipto, Arabia Saudita, Turquía, India, Colombia, 11 entidades en total.

- **Acciones de sensibilización**, como la organización de una conferencia sobre la prevención de la violencia de género y sexual con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, el 24 de noviembre de 2023, para concienciar a los empleados sobre esta cuestión. Este evento reunió a 200 participantes.
- **El programa de desarrollo titulado «Women in Leadership – WIL»:** iniciado por Veolia en Norteamérica, el programa WIL se ha desplegado gradualmente en otras zonas geográficas: en África (Marruecos), Latinoamérica (Colombia, México) y Asia-Pacífico; WIL también tiene un programa del Grupo abierto a participantes de todas las zonas geográficas. Este programa de coaching de siete meses, cuyo objetivo es crear oportunidades de desarrollo profesional para las mujeres directivas dentro de la organización, acogió a 83 mujeres de 32 entidades diferentes en 2023. Este programa alterna sesiones colectivas e individuales, tanto presenciales como a distancia. El coaching digital y los talleres a distancia garantizan la flexibilidad y el impacto, y maximizan la interacción organizando reuniones regulares entre los participantes y sus gerentes, quienes también se benefician del programa. El éxito del WIL se mide por su alto índice de satisfacción. En 2023, el programa logró una tasa de recomendación (NPS) de los participantes próxima al 90%.
- **La lucha contra el sexismo en el trabajo:**
  - con la implementación del módulo en línea «Actuar contra el sexismo común en el ámbito laboral». En 2023, se invitó a 6.350 empleados de todo el mundo a realizar el módulo, que se puso en marcha en septiembre de 2020 con un grupo piloto de 1.000 personas en Francia. 4.500 de ellos completaron el curso, lo que eleva la tasa de finalización a casi el 70%. Este módulo complementa las acciones de sensibilización ya realizadas en varias entidades de Veolia;
  - la firma en 2023 por parte de Veolia de la iniciativa «StOpE Sexism» en el marco de su adhesión a la AFMD, cuyo objetivo es promover y compartir buenas prácticas dentro de un colectivo para luchar contra el sexismo común en el ámbito empresarial. Veolia confía en las herramientas internas ofrecidas y participa en tres reuniones para compartir buenas prácticas.
- **Índice de igualdad profesional entre mujeres y hombres:**
  - las empresas con más de 50 empleados en Francia están obligadas a publicar sus resultados. Los resultados de las entidades de Veolia en Francia, publicados en marzo de 2023, superaron ampliamente los 75 puntos sobre 100 (el mínimo legal) para un índice global de 89 puntos sobre 100, 2 puntos más que en 2022. Este resultado es el fruto de los esfuerzos realizados por Veolia a lo largo de muchos años para crear condiciones de captación y de desarrollo profesional que permitan a las mujeres progresar hasta el mismo nivel salarial y profesional que los hombres.

### Asociaciones a largo plazo

El Grupo es socio y miembro de varias organizaciones que promueven la diversidad y la igualdad de oportunidades, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En Francia, Veolia también es socio de varias asociaciones, como la Asociación Francesa de Gestores de la Diversidad (AFMD), la Asociación por la Igualdad de Competencias y Anvie.

### El empleo y la integración de personas con discapacidad

El porcentaje de empleados de Veolia en todo el mundo con discapacidad era del 2,4% a finales de 2023; es decir, 4.167 empleados. Para este mismo año, en Francia esta tasa es del 3,8%, con 10,4 millones de euros dedicados al sector adaptado y protegido. Veolia quiere cambiar la forma de ver las cosas, cambiar la imagen de las personas con discapacidad y apoyar su integración. Las acciones realizadas en este ámbito son de varios tipos:

- **Red «Empresas y Discapacidad» de la Organización Internacional del Trabajo**  
Veolia se unió a la red «Empresas y Discapacidad» de la Organización Internacional del Trabajo en diciembre de 2022, reforzando así su compromiso con la inclusión de las personas con discapacidad a nivel de Grupo. La adhesión de Veolia a esta red le permitió en 2023 involucrarse en las acciones llevadas a cabo por la OIT, en particular en consultas relacionadas, por ejemplo, con la integración de las personas con discapacidad en profesiones vinculadas a la transición verde, una contribución activa al intercambio de buenas prácticas, como la iniciativa de la entidad RVD (actividad de Residuos) «Handiscape» (un *escape game* diseñado por equipos internos para concienciar a los empleados sobre las discapacidades invisibles) y que se ha distribuido hasta la fecha a 700 empleados (incluidos 153 en 2023).
- **Cuaderno de buenas prácticas del Grupo en materia de discapacidad**  
Para animar a nuestras entidades en todo el mundo a comprometerse con la discapacidad, Veolia ha creado un libro de buenas prácticas en 2022 que se actualiza cada año. Estructurado en torno a las palancas de acción de nuestra política de diversidad e inclusión (D&I), este cuaderno se centra en la acogida e integración, la conservación del empleo, la accesibilidad, las asociaciones locales y la transformación de la cultura del Grupo. Cada entidad está invitada a compartir sus experiencias y buenas prácticas en este cuaderno, con la ambición de ir más allá de la inspiración interna y alentar también a otras unidades de negocio a implementar acciones similares. Hasta la fecha, el cuaderno recoge 68 iniciativas; en 2023 se han añadido 27.
- **Seminario web de concienciación a nivel de Grupo**  
Con motivo del Día Internacional de la Discapacidad, el Grupo organizó, el 4 de diciembre de 2023, un seminario Web sobre el tema de la neurodiversidad, organizado por un experto internacional en el campo, con el objetivo de subrayar nuestro compromiso de explorar todas las dimensiones de la diversidad para crear un ambiente de trabajo inclusivo. Este seminario Web fue una oportunidad para recordar la estrategia de D&I del Grupo y celebrar la firma de un nuevo acuerdo sobre discapacidad a nivel de sede. Este seminario Web reunió a más de 600 participantes (1.300 inscripciones en total).

- **Firma de un acuerdo sobre discapacidad a nivel de sede**

El 21 de junio de 2023 se firmó un acuerdo entre el departamento de RR. HH. de la entidad Veolia Environnement SA (VESA) y los interlocutores sociales. Este acuerdo promueve la integración, la conservación del empleo y el desarrollo profesional de los empleados con discapacidad. Refuerza los sistemas existentes y se basa en las áreas de contratación, integración y formación, conservación del empleo, desarrollo de la empleabilidad, así como sensibilización y comunicación. Como parte de este acuerdo, se ha establecido una red de mentores voluntarios que ofrecen a los empleados con discapacidad un apoyo personalizado que va desde la bienvenida individualizada hasta la derivación a las personas adecuadas.

- **Algunas iniciativas a nivel de Grupo**

Además, varias entidades del Grupo en distintos países ponen en marcha planes de acción e implementan campañas de concienciación destinadas a una mayor consideración de las personas con discapacidad, de acuerdo con el marco jurídico de cada país.

En Francia, durante la Semana del Empleo de las Personas con Discapacidad (SEPH) de 2023, los empleados de la sede se concienciaron sobre la discapacidad participando en el programa DuoDay de la asociación FACE. Esta iniciativa permitió a los empleados voluntarios acoger a personas con discapacidad en Veolia durante un día. En 2023, se propusieron 80 ofertas de prácticas de descubrimiento de un día y se completaron 40 ofertas de prácticas de descubrimiento.

En Alemania, los «Martes de la Diversidad» de Veolia reúnen en línea a empleados de varios departamentos y regiones para debatir sobre la diversidad. Las intervenciones de expertos internos y externos enriquecen los debates y responden a las preguntas de los empleados. Esta iniciativa destaca especialmente la inclusión de personas con discapacidad.

En India, Veolia WTS impulsa una política de contratación destinada a favorecer la inclusión de las personas con discapacidad. Esta iniciativa incluye ayudas económicas específicas para los hijos de empleados con discapacidad mental, con el fin de facilitar su acceso a escuelas especiales y proporcionar dispositivos que favorezcan su movilidad y aprendizaje. Esto refuerza el compromiso de Veolia con un entorno de trabajo inclusivo y el apoyo a los empleados dedicados a los cuidados.

### **Inclusión social y cultural e igualdad de oportunidades**

Diversos programas permiten promover la diversidad social y cultural a nivel global y local en Veolia, de los que aquí se muestran algunos ejemplos:

- En 2023, se puso en marcha en varias entidades «Ma Ville en Vert», un programa para iniciar a alumnos de entre 13 y 18 años procedentes de entornos sociales desfavorecidos en carreras relacionadas con la transformación ecológica. Su objetivo es concienciarlos de que tienen un papel que desempeñar en la transformación ecológica y que en Veolia existen diferentes profesiones para lograrlo. Acogidos en Veolia por empleados voluntarios que los acompañan durante un día, los estudiantes descubren las profesiones de Veolia y después se los anima a imaginar su propia ciudad verde a partir de los conocimientos adquiridos en Veolia. Al final del día, presentan su proyecto ante un jurado interno de empleados. En Francia, a los estudiantes más motivados se les ofrece realizar sus jornadas de prácticas de tercer curso en Veolia.

En 2023, el programa se desplegó en varias entidades (sede, Seureca, Eau France, Veolia Marruecos, Veolia Argentina, Veolia Colombia y Veolia Sudáfrica, etc.). Este programa se enmarca en el enfoque social y societario del Grupo, especialmente en términos de diversidad, inclusión y acción por la igualdad de oportunidades.

- En Medio Oriente, la diversidad de orígenes de los empleados ayuda a crear un ambiente de trabajo rico e inclusivo. Veolia ha implementado una práctica para celebrar diferentes eventos culturales y así fomentar un ambiente de trabajo donde los empleados pueden compartir sus experiencias personales, hábitos y tradiciones culturales y aprender de la diversidad de los orígenes de cada uno. Como parte de esta iniciativa se realizan presentaciones, durante las cuales los empleados profundizan en la historia y significado de diversas festividades culturales y religiosas. Estas exhibiciones incluyen elementos visuales como comidas tradicionales, vestimenta y decoraciones relevantes para el evento en cuestión. Estas prácticas fortalecen nuestro compromiso con una cultura laboral inclusiva, respetuosa con toda la diversidad cultural.
- Veolia Portugal ha puesto en marcha el programa «Orientación cultural/enseñanza del idioma portugués» para los operarios de clasificación que no dominan el idioma. Estos cursos se llevan a cabo en las instalaciones de Veolia en Loures, donde trabajan los empleados. Cada curso tiene una duración de dos horas, dos veces por semana, la mitad de las cuales es durante el horario laboral y el resto después del trabajo. Hasta la fecha, 13 personas se han beneficiado de estos cursos.

### **Acción a favor de los empleados LGTB+**

La formación, la sensibilización, la garantía de procesos de gestión y de recursos humanos inclusivos y la visibilización del compromiso de Veolia constituyen las palancas de acción para avanzar de cara a los empleados LGTB+.

En 2023, se puso a disposición de los coordinadores de D&I un kit que incluía unas quince fichas de buenas prácticas. Estas hojas permiten sensibilizar a los empleados sobre la LGTBI-fobia y la discriminación que pueden sufrir los afectados, ayudar a RR. HH. y a los directivos a apoyar a los empleados LGTB+ en cuestiones de homoparentalidad, transición de género, etc. Este kit ha sido desarrollado por la Agencia Francesa de Gestores de la Diversidad (AFMD), colaboradora de Veolia. Este kit también está disponible en inglés.

En junio de 2023 se ofreció una conferencia en inglés y francés a los empleados para comprender mejor los mecanismos de la LGTBI-fobia y saber cómo actuar para la inclusión de los empleados LGTB+. Esta conferencia reunió a 160 empleados de todo el mundo y permitió abordar dos situaciones de transición concretas tras esta sensibilización.

### **Contratación sin discriminación**

En Francia, la cuestión de la contratación sin discriminación se lleva a cabo a través de la colaboración de Veolia con la Asociación por la Igualdad de Competencias, renovada para 2023. Esta colaboración permite a los responsables de contratación de Veolia beneficiarse de las buenas prácticas de otras empresas, así como de asesoramiento legal o incluso de la participación en talleres especializados. En 2023, se consolidó la oferta a través de un kit en línea, «Contratar sin discriminar», que brinda a los responsables de la contratación el módulo de formación en forma de aprendizaje electrónico «Contratar sin discriminar» (441 responsables de contratación lo han seguido desde 2021, de los cuales 141 en 2023), la guía en línea «Contratar sin discriminar» para los responsables de la contratación y cualquier

persona en situación de contratación, así como las herramientas que facilita la Asociación por la Igualdad de Competencias.

#### **Salario digno: lanzamiento de un programa piloto**

Como parte de su política ESG, Veolia ha lanzado un programa piloto en seis países que representan una parte significativa de la totalidad de la plantilla del Grupo y que cubre todas las principales regiones donde opera: Francia, Estados Unidos, Reino Unido, Japón, Colombia, Polonia.

El trabajo se inició a finales de 2023, durante reuniones organizadas con los interlocutores locales de RR. HH. El estudio finalizará en 2024.

### **COMPROMISO SOSTENIBLE CON LAS COMUNIDADES LOCALES**

#### **Fortalecer el impacto positivo en las comunidades afectadas**

Veolia ha formalizado una política que reconoce la responsabilidad de la empresa de respetar las cuestiones de derechos humanos y

su capacidad de contribuir a impactos positivos sobre los mismos. Esta política de derechos humanos se basa en los principios y directrices definidos por organismos internacionales de referencia como las Naciones Unidas, los Principios Rectores de la OCDE y los de la Organización Internacional del Trabajo.

Reafirma el compromiso de Veolia de respetar los derechos de las poblaciones afectadas por las actividades de la empresa y, en particular, el derecho a un medio ambiente seguro y a la protección de los recursos, el derecho al agua y al saneamiento y los derechos y estilos de vida de las comunidades locales.

Este marco se aplica a todas las entidades del Grupo. Son las entidades locales, encargadas de su implementación, las que aplican sistemas que permitan supervisar el compromiso del Grupo con el respeto a los derechos de las comunidades, en línea con los desafíos específicos de cada entidad. Para Veolia, se trata de una oportunidad para implementar soluciones locales, innovadoras, social y económicamente eficientes, al servicio del dinamismo y del desarrollo de los territorios, respetando la ética empresarial, los derechos humanos y, en general, su deber de vigilancia hacia todos los agentes implicados en sus actividades.

#### **CHILE: IMPACTO COMUNITARIO EN EL PLAN ESTRATÉGICO**

Aguas Andinas, filial de Veolia en Chile, ha incluido un pilar social en su plan estratégico, cuyo objetivo es construir relaciones duraderas con las comunidades locales. Entre los compromisos está fortalecer una relación de confianza con las comunidades y colaborar para alcanzar la meta del acceso universal al agua, promover el diálogo con las comunidades, fortalecer la conciencia sobre la preservación del agua y el clima, y apoyar el desarrollo de iniciativas sociales. Así, se han definido objetivos para 2024 como fortalecer las relaciones de confianza con los diferentes grupos de interés, sobre la base de la transparencia y la confianza. Para ello, Aguas Andinas desarrolla proyectos estratégicos desarrollados en conjunto con las comunidades mediante la creación de órganos de participación que propicien la reflexión en torno a las necesidades de las comunidades. Se han creado seis grupos de trabajo, que se reúnen cada tres meses y reúnen a diferentes actores locales (como representantes de municipios, asociaciones de vecinos, centros de salud o servicios de agua potable rural) para examinar sus necesidades y poner en marcha respuestas adecuadas, con un impacto positivo en el desarrollo local. Entre los proyectos lanzados, el número gratuito de Aló Vecino que permite a los vecinos de las comunidades aledañas a la planta de tratamiento de aguas residuales de Santiago notificar problemas de olores, y a los equipos de Aguas Andinas implementar medidas adecuadas para remediarlos.

#### **Diálogo con las comunidades locales**

Veolia pone en marcha iniciativas a nivel local para fomentar el diálogo con las comunidades y los habitantes de un territorio: acciones de información o sensibilización específicas, como reuniones vecinales, reuniones con cargos electos y asociaciones locales, visitas a instalaciones y jornadas de puertas abiertas para informar al público general, voluntariado.

A través de la realización de diagnósticos socioeconómicos de los territorios, el establecimiento de enlaces comunitarios y la provisión de herramientas metodológicas para estructurar el diálogo con los actores a nivel territorial, Veolia se compromete de diversas maneras con las comunidades.

En la India, los equipos de enlace comunitario denominados «Social Welfare Team» proporcionan un vínculo entre los residentes y los

servicios técnicos y al cliente locales. Su principal misión es explicar los beneficios de los servicios de suministro de agua potable 24 horas al día, siete días a la semana que se ofrecen. Para generar confianza con los ciudadanos, los equipos pasan mucho tiempo en el terreno discutiendo los servicios con la población local y organizando reuniones con la comunidad, líderes comunitarios y representantes políticos locales, para crear conciencia sobre las cuestiones del uso responsable del agua, realizar sesiones de comentarios constructivos y llevar a cabo las encuestas y los estudios necesarios. El equipo también lleva a cabo talleres en escuelas y universidades para educarlas sobre los beneficios del suministro continuo de agua.

En Australia, a través de Veolia Mulwaree Trust, Veolia apoya a un gran número de pequeñas comunidades rurales y regionales

cercanas al ecodistrito de Woodlawn. El Trust trabaja junto con organizaciones comunitarias para apoyar la mejora de la infraestructura y las instalaciones a través de proyectos liderados por la comunidad. El Trust también tiene como objetivo apoyar a personas de estas comunidades en su educación superior y actividades artísticas creativas. Desde 2005, Veolia Mulwaree Trust ha distribuido aproximadamente 12 millones de dólares a más de 1.400 proyectos comunitarios.

En Colombia, Veolia ha desplegado mecanismos locales de diálogo, mediación e información en las ciudades donde opera. Participación en diversas reuniones comunitarias y grupos de trabajo integrados por actores como líderes sociales, líderes espirituales, presidentes de consejos locales, funcionarios electos y concejales municipales,

para la integración de la salud, la educación y el medio ambiente y la mejora de la prestación de servicios. Se llevan a cabo eventos educativos y recreativos en los barrios para concienciar a los residentes sobre sus derechos y deberes en términos de servicios públicos, pero también sobre cuestiones de desarrollo sostenible. Los puntos móviles de atención al cliente permiten atender las expectativas y necesidades lo más cerca posible de las poblaciones, especialmente de las personas con movilidad reducida o aisladas. En total, en 2023, más de 175.000 usuarios recibieron asistencia y más de 2.000 directivos se vieron acompañados por estos mecanismos de diálogo informativo.

### 6.3 MEDIDAS PARA HACER FRENTE A LOS RIESGOS AMBIENTALES GRAVES

Las actividades de Veolia susceptibles de tener un impacto en el medio ambiente se sitúan principalmente en los ámbitos del agua (agua potable e industrial, tratamiento de aguas residuales), de los residuos (tratamiento y recuperación de todas las formas de residuos, incluidos los peligrosos) y de la energía (centrales de cogeneración, explotación de circuitos locales de energía, servicios energéticos para los edificios y la industria). Los puntos que se deben controlar especialmente son, por ejemplo, las emisiones a la atmósfera (salas de calderas, plantas de incineración, CHP), los vertidos acuosos (en especial, de las plantas de depuración explotadas), el impacto de los residuos y su tratamiento, los riesgos de explosión o incendio, la preservación del suelo y la biodiversidad, etc.

Para reforzar la gestión de sus impactos ambientales, el Grupo ha establecido un Sistema de Gestión Ambiental e Industrial (SMEI, siglas en francés) en cada una de sus unidades de negocio, que abarca:

- la medición y mejora continua de las áreas clave de rendimiento medioambiental;
- la identificación de los principales riesgos ambientales e industriales asociados a nuestras operaciones y las correspondientes medidas de prevención.

La campaña 2023 del SMEI se tradujo en una simplificación de la nomenclatura de riesgos ambientales e industriales, con el fin de hacerla más universal y, por lo tanto, más práctica para las unidades de negocio. Además, esta campaña ha contribuido a definir 712 planes de acción destinados a mejorar los resultados medioambientales del Grupo, en particular en materia de cambio climático, medio ambiente y biodiversidad, así como economía circular.

A nivel operativo, debido a la gravedad potencial de los incidentes que pueden surgir en sus centros de explotación (centros de tratamiento de residuos, vertederos, plantas de incineración, plantas de calderas, plantas de producción de agua potable, plantas de tratamiento de aguas residuales, etc.), Veolia pone en marcha diversos tipos de acciones de control y gestión de riesgos:

- la prevención de incidentes que puedan ocasionar daños a los bienes, y en consecuencia, a las personas o al medio ambiente, mediante la aplicación de procedimientos destinados a garantizar, por un lado, la conformidad de las instalaciones y el seguimiento de su funcionamiento y, por otro lado, un mejor control de los riesgos; la estrategia de gestión medioambiental es uno de los pilares de este enfoque, en particular a través de

un proceso de certificación externa que lo valida (ISO 14001, marco normativo del sector, etc.);

- la realización de auditorías internas o externas para identificar y prevenir los riesgos industriales (incendio, avería de máquinas, medio ambiente, etc.). En 2023, los ingenieros de prevención de las aseguradoras del Grupo realizaron 102 visitas de análisis de riesgos y de prevención. Estos programas anuales permiten un seguimiento regular de las instalaciones más expuestas a lo largo del tiempo.

Además, un comité de prevención del Grupo, en el que participan varios miembros del comité de dirección de Veolia (directora general, director financiero, directora técnica, secretario general), así como el director de riesgos y seguros del Grupo, se encarga de supervisar la política de prevención de incendios, con el objetivo de reforzar la detección, la contención y la extinción automática de los focos de incendio en las instalaciones de explotación. Esta aspiración se articula de distintas formas:

- la definición de normas técnicas validadas por los ingenieros de prevención de los proveedores de seguros del Grupo;
- un plan de inversión plurianual de varias decenas de millones de euros.

Los planes de acción aprobados por el Comité de Prevención del Grupo son supervisados conjuntamente por la dirección de Apoyo a las Actividades y Rendimiento, y la dirección de Riesgos y Seguros. Estas dos últimas le informan a intervalos regulares sobre el nivel de implementación del programa de lucha contra incendios.

Además, el carácter descentralizado de Veolia permite a las entidades operativas tomar iniciativas que van más allá de las normas establecidas por el Grupo. Por ejemplo, el Reino Unido e Irlanda están certificados según la norma ISO 22301, referente internacional en materia de continuidad de las operaciones. Ambos países cuentan con un sistema de gestión integrado que refuerza su capacidad para reducir el impacto ambiental en caso de incidentes en sus instalaciones de explotación.

## 6.4 MEDIDAS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD

### VEOLIA CARES: UNA BASE GLOBAL COMÚN DE PROTECCIÓN SOCIAL PARA TODOS LOS EMPLEADOS

Veolia se ha propuesto ofrecer a todos sus empleados garantías sociales que los protejan contra los riesgos de la vida. Veolia Cares es un programa de prestaciones globales excepcional por su vertiente vanguardista y su escala. Lanzado en 2022, está implementado por completo en todas nuestras regiones desde el 1 de septiembre de 2023.

Veolia Cares se fundamenta en cinco pilares:

- **permiso parental:** mantenimiento del salario básico durante diez semanas para el primer progenitor y una semana para el segundo progenitor. Esta disposición se aplica también en caso de adopción;
- **cobertura de fallecimiento:** los beneficiarios perciben un capital de al menos seis meses de salario, sea cual sea la causa del fallecimiento;
- **cobertura de salud:** acceso garantizado a la atención médica para todos nuestros empleados, independientemente de las disposiciones organizativas locales (seguro médico legal y planes empresariales);
- **apoyo a nuestros empleados dedicados a los cuidados:** conceder la flexibilidad necesaria en la organización del tiempo de trabajo a todos los empleados en situación de cuidado;
- **voluntariado asociativo:** posibilidad, para cada empleado que lo desee, de dedicar un día al año, remunerado, a una asociación benéfica o centrada en la protección del medio ambiente, en línea con los valores del Grupo.

Veolia Cares se aplica a todos los empleados del Grupo, sin discriminación de género, independientemente de su situación y desde el primer día de empleo.

Este programa tiene como objetivo fortalecer la seguridad y el bienestar de los empleados. Es un factor de atractivo y orgullo para los empleados y futuros colaboradores.

Además de estos cinco pilares del programa Veolia Cares, y específicamente para Francia, el 1 de enero de 2024 también se introdujeron dos nuevas medidas:

- la ampliación de la cobertura de fallecimiento en caso de accidente de trabajo. Anteriormente, esta cobertura solo se ofrecía a los ejecutivos, a través de la compañía de seguros cautiva de Veolia; ahora, los no ejecutivos también se benefician de esta cobertura con el pago de 2,5 años de salario en beneficio de quienes tengan derecho a percibirlos;
- un plan de asistencia para el regreso al trabajo para los empleados aptos que lo deseen, a través de un proveedor de servicios específico.

Con este programa, los empleados, tras una baja por enfermedad de larga duración, reciben apoyo para que puedan reincorporarse tranquilamente a la actividad profesional, limitando al mismo tiempo el riesgo de recaída y desocialización. Este programa cubre actualmente a dos tercios de los empleados de Veolia en Francia y está previsto que se amplíe durante 2024.

### 6.4.1 Salud y seguridad ante la crisis sanitaria

En el marco de la gestión de la crisis sanitaria de Covid-19, Veolia tuvo que adaptar sus métodos de trabajo y el funcionamiento de sus instalaciones en todo el mundo, lo que permitió probar con éxito y mejorar la operatividad de sus planes de continuidad de negocio, un sistema que contribuyó a la protección de todos los empleados y limitó significativamente el número de brotes. Hoy en día, la prevención de situaciones de crisis sanitaria sigue siendo una prioridad en Veolia, el seguimiento sigue estructurado y se ofrecen campañas de vacunación contra la gripe y la Covid a los empleados del Grupo en todo el mundo.

### 6.4.2 Semana Internacional de Salud y Seguridad del Grupo

Con el fin de arraigar la cultura de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, Veolia organiza desde 2015 la Semana Internacional de Salud y Seguridad. Este evento es uno de los principales ejes de actuación del Grupo para alcanzar los «cero accidente».

La edición de 2023 se desarrolló en torno a dos temas: la concienciación sobre los errores inconscientes centrándose en los riesgos de accidente asociados a los reflejos, así como la identificación y el tratamiento de las HiPo a través de un desafío en el que participó un actor externo (subcontratista, trabajador

temporal, cliente, etc.), para seguir construyendo una colaboración real en torno a la salud y la seguridad.

### 6.4.3 La cartografía de riesgos y los diez estándares de gestión de las actividades de riesgo

Para mejorar el control de los principales riesgos, se han desarrollado diez normas de gestión para actividades de alto riesgo (trabajos en espacios confinados, seguridad de instalaciones, trabajos en excavaciones y zanjas, trabajos en puntos calientes, trabajos en altura, materiales peligrosos, electricidad, circulación en el trabajo, operaciones de elevación, alta presión).

Esta lista común a las actividades de Veolia fue establecida por el Centro de Excelencia de Prevención, Salud y Seguridad después de analizar el historial de eventos ocurridos en Veolia. También se ha creado una tabla para evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos humanos, organizativos y técnicos para respaldar el despliegue operativo lo más cerca posible de las explotaciones.

En el marco de la integración de los empleados procedentes de la fusión con Suez y de la actualización de las normas, se crearon sesiones de trabajo mixtas para compartir y completar, según fuera necesario, cada una de las diez normas de gestión de actividades de alto riesgo de Veolia para una mejor asimilación por parte de todos los empleados. Así, se revisaron siete normas durante el período 2022 y 2023. Las tres restantes se encuentran en proceso de revisión. Para respaldar el despliegue de las normas revisadas, en 2023 se lanzó un ciclo de seminarios web del Grupo con la explicación de los requisitos y las nuevas características de cada norma, además de destacar la accidentología relacionada, pero también las buenas prácticas. En 2023, se ha hecho especial hincapié en los requisitos específicos para la circulación en el trabajo (dentro y fuera de la obra): plan de circulación, refuerzo de los dispositivos para las zonas de coactividad que impliquen riesgos de colisión entre vehículos y peatones, equipos de seguridad adicionales para los camiones de recogida; pero también en los relacionados con la seguridad de las instalaciones o los trabajos que impliquen puntos calientes.

La aplicación de estas normas, y en particular cualquier modificación de las mismas, se supervisa en cada país y en cada zona, y se consolida a nivel del Grupo. Por ejemplo, el nivel global de cumplimiento de las normas revisadas para la zona delegada de América Latina era del 84,2% a finales de 2023, verificado por varias auditorías realizadas in situ tras la autoevaluación.

También se llevaron a cabo varios proyectos para construir una cultura común: el primer proyecto fue hacer más legibles las «Normas que salvan vidas» comunes para ilustrar las situaciones más peligrosas. Respaldadas por normas de salud y seguridad, son aplicables a todos y constituyen la última barrera de protección de los empleados para evitar accidentes graves o mortales.

Distribuidas a finales de 2022, en 2023 fueron objeto de reuniones de compromiso e innovación de los empleados a través de juegos (cuestionarios, *escape games*, etc.).

Además, Veolia ha implementado sistemas de gestión de la seguridad (SMS) basados en normas como la ISO 45001, la ILO OSH 2001 o la OHSAS 18001. Cada año, en todo el mundo, las entidades son certificadas, etiquetadas o premiadas por su enfoque en materia de prevención, salud y seguridad.

A finales de 2022, el porcentaje del volumen de negocio de Veolia cubierto por un SMS (ISO 45001, ILO OSH 2001 o equivalente) ascendió al 57,7%.

### 6.4.4 Gestión global de eventos accidentales y no accidentales

El programa PaTHS (Prevention & Training on Health & Safety), actualmente en desarrollo, incluye una herramienta colaborativa y una aplicación móvil.

Este programa permite mejorar y armonizar significativamente la gestión de eventos de seguridad y salud, fortalecer la comparativa entre zonas geográficas y construir una base de datos fiable y un enfoque predictivo de los riesgos. La herramienta también permite anticipar y gestionar los distintos cursos de formación, habilitaciones y autorizaciones en materia de salud y seguridad. Se generan alertas para advertir del vencimiento de las autorizaciones y habilitaciones. Este proceso permite gestionar de forma sistemática toda la formación sensible (como productos químicos, espacios confinados, atmósferas explosivas, trabajos en caliente, trabajos en altura, consignación, etc.) y expedir un pasaporte sanitario y de seguridad para cada empleado que éste pueda mostrar en cualquier momento (en papel o digital) a un supervisor, auditor, cliente o cualquier otra persona interesada.

Lanzado en 2021, el programa PaTHS ha progresado a buen ritmo, y la tasa de cobertura es ahora del 75% de la plantilla a finales de 2023. Se espera que la cobertura supere el 90% a finales de 2024 (países como China no pueden unirse al programa debido a restricciones normativas).

### 6.4.5 Evaluación de riesgos, auditorías y visitas de seguridad, seguimiento de planes de acción

Se realizan evaluaciones de riesgos, auditorías y visitas de seguridad a las instalaciones antes del inicio de las operaciones para detectar cualquier riesgo y proponer medidas correctivas. Además, el Grupo incorpora medidas de prevención de riesgos lo antes posible en el diseño y la construcción de sus instalaciones con el fin de eliminar cualquier situación de riesgo y de garantizar un alto nivel de seguridad y salud para los futuros operadores.

Al mismo tiempo, las unidades de negocio establecen programas de auditoría para desarrollar su cultura de seguridad y salud o asegurar la aplicación de los requisitos de seguridad y salud definidos al menos por la normativa del país, las normas de Veolia, la unidad de negocio o los clientes. Estas auditorías incluyen a todas las partes interesadas. Además de las auditorías, se lleva a cabo una serie de autoevaluaciones. Tras analizarse los resultados de las auditorías, se deben implementar acciones correctivas y preventivas.

Además, los miembros de la dirección de Prevención, Salud y Seguridad (DPSS) del Grupo realizan cada año auditorías de cultura de seguridad para evaluar el nivel de madurez de la cultura de seguridad y salud, auditorías tras accidentes graves o mortales, y comprueban el nivel de implantación de las normas a través de la autoevaluación de las unidades de negocio.

Desde 2022, está en marcha un dispositivo para las entidades con más accidentes; es decir, las 19 entidades con una plantilla de más de 500 ETP con una tasa de frecuencia superior a 10, lo que supone un 5% de las entidades. Las unidades de negocio con entidades muy accidentadas han elaborado cada una un inventario de su situación y un plan de acción específico que han compartido en reuniones estratégicas con la DPSS del Grupo. Algunas de ellas también fueron auditadas por expertos en salud y seguridad, con el fin de comprender mejor la situación, identificar las áreas de mejora



necesarias y ajustar el plan de acción inicial como parte de un proceso de mejora continua. Se ha reforzado el contrato de desempeño en materia de seguridad y salud para garantizar un seguimiento diferenciado y más cualitativo.

De este modo, la dirección de Prevención, Salud y Seguridad del Grupo realizó más de 130 visitas a obras y obras y 6 auditorías completas que abarcaron, como cada año, un amplio ámbito del Grupo (Japón, India, Corea, Taiwán, China, Hong Kong, Estados Unidos, Canadá, España, Reino Unido, Bélgica, Uzbekistán, Polonia, Alemania, Chile, México, Ecuador, Sudáfrica y numerosas sedes y filiales en Francia).

En 2023, el cuestionario de seguridad y salud del proceso de autoevaluación de la dirección de Control Interno que permite evaluar la madurez de cada unidad de negocio se ha reforzado, pasando de 12 a 15 preguntas clave. La autoevaluación permite fortalecer los enfoques existentes e implementar planes de acción para mejorar la eficacia general de la organización en términos de desempeño y cumplimiento.

La tasa de participación fue del 100%, con un total de 66 cuestionarios. Los resultados apuntan a una muy buena madurez en los distintos pilares, ya que el 88% de las respuestas muestra una valoración entre «satisfactoria» y «muy buena».

Las presentaciones periódicas al comité ejecutivo garantizan la coherencia de la estrategia y las acciones del Grupo.

Cada evaluación va seguida de uno o más planes de acción destinados a tomar las medidas necesarias para mejorar la gestión de riesgos. La eficacia de cada plan de acción se mide en base a indicadores y objetivos previamente determinados (presupuesto, plazo, nivel de riesgo objetivo, etc.). Tras la implementación de los planes de acción, se reevalúa el nivel de control de riesgos y se establecen nuevas prioridades, dando lugar a un proceso de mejora continua.

### Equipos de protección individual

Veolia proporciona a todos los empleados equipos de protección individual (EPI) en el trabajo que se conforman a los más elevados estándares internacionales. Se proporcionan EPI a cada empleado en la cantidad necesaria, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, y éstos se renuevan con carácter periódico.

### Intercambio de buenas prácticas

Cada empleado de Veolia tiene la oportunidad de proponer una buena práctica para que, tras su validación, pueda ser compartida ampliamente a nivel de Grupo. La DPSS del Grupo ha creado una plataforma con representantes de cada unidad de negocio que permite estructurar la retroalimentación y el intercambio de propuestas. Además, la DPSS del Grupo desarrolla y distribuye una publicación, Believe News, que reúne las mejores buenas prácticas. El objetivo de la plataforma es orientar a la dirección en el despliegue de normas para las actividades de alto riesgo y el marco de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, y poner de relieve las buenas prácticas de las unidades operativas de todo el mundo. También se trata de contribuir a la emulación en torno al concepto de «copiar y adaptar». A finales de 2023, incluye más de 2.000 buenas prácticas.

Para promover el intercambio de estas buenas prácticas, el DPSS del Grupo organiza cada año un concurso destinado a premiar las mejores buenas prácticas en el marco de los «Always safe Awards». Los trofeos son entregados por los miembros del comité ejecutivo del Grupo. En 2023, la DPSS del Grupo destacó, en el

marco de estos trofeos, la colaboración de los equipos de Veolia con los subcontratistas, los trabajadores temporales y otras partes interesadas.

### Un compromiso mutuo

Las cuestiones de salud y de seguridad en el trabajo están plenamente integradas en el diálogo social. En constante aumento, el porcentaje de acuerdos firmados en materia de prevención, salud y seguridad representa el 11,4% de los acuerdos en 2023 (10,9% en 2022 y 10,7% en 2021).

Para fomentar una mayor colaboración y un mayor intercambio con los interlocutores sociales en materia de prevención, salud y seguridad, a finales de 2022 se decidió, durante el Comité del Grupo Europa, crear un grupo de trabajo específico. Este grupo está integrado por representantes de ocho países, y los principales temas que aborda este grupo de trabajo son los siguientes:

- el valor de los indicadores de seguimiento de la salud y la seguridad;
- el diálogo social sobre salud y seguridad;
- la política de salud y seguridad en el seno del Grupo;
- los factores humanos y organizacionales: el compromiso de las personas;
- bienestar en el trabajo y salud, incluidos los riesgos psicosociales.

En 2023, el grupo de trabajo se reunió seis veces para discutir la situación, las disparidades europeas y las prioridades para la hoja de ruta 2024-2027 en forma de un texto de resoluciones conjuntas.

### Concienciar y formar

La formación es uno de los cinco pilares de la política de prevención, salud y seguridad en el trabajo.

Como componente central del rendimiento social de nuestro propósito en Veolia, se ha fijado el objetivo «cero accidente: una elección» para todas las actividades del Grupo. Para apoyar los avances culturales en materia de prevención, salud y seguridad, cada empleado del Grupo debe beneficiarse de una formación dedicada a estos temas.

En 2023, el 83% de los empleados de Veolia recibieron formación en salud y seguridad o formación con un componente importante de salud y seguridad (74,3% en 2022, 72,1% en 2021, 67,5% en 2020) y el 42,3% de las horas de formación se dedicaron a la salud y la seguridad (42,3% en 2022, 45,6% en 2021 y 46,5% en 2020).

### Desarrollo de la cultura de salud y seguridad: el programa de Liderazgo en SST

Para apoyar el cambio en la cultura de seguridad y fortalecer la integración de la salud y la seguridad en todos los niveles de la organización, se está implementando en todo el ámbito de Veolia un nuevo programa de formación, Liderazgo en SST. Este programa está dirigido a todos los puestos directivos, a los cargos de prevención, seguridad y salud para que se conviertan en instructores, así como a los formadores internos para facilitar el despliegue del programa.

Al final de la formación, los directivos se benefician de un entrenamiento individual en seguridad para reforzar el impacto de su visita de gestión de la seguridad y su liderazgo respecto de estas cuestiones. Los contratos de desempeño en materia de seguridad y salud iniciados en 2023 y renovados para 2024 permiten definir muy claramente los objetivos y las prioridades de implementación de este programa.

Se brindan varias guías y apoyos a los participantes para ayudarlos a poner en práctica los comportamientos esperados en la guía «Management Behaviour».

A finales de 2023, 883 directivos, 168 formadores de seguridad y 16 formadores internos fueron formados en diferentes unidades de negocios, incluidos los comités de dirección de Francia, Alemania, América Latina, Portugal y Asia... A finales de 2024, está previsto haber formado todos los comités de dirección de las unidades de negocios del Grupo y cerca del 30% de los directivos de las entidades con mayores tasas de accidentes. Al mismo tiempo, el Grupo continúa con el programa OHS Skills iniciado en 2019. Este programa pretende: mantener las competencias técnicas de los profesionales de la prevención, la salud y la seguridad, desarrollar sus competencias interpersonales, ayudarlos a mejorar su dominio y su capacidad para apoyar el desarrollo de los directivos durante las visitas de gestión de la seguridad, charlas sobre seguridad, análisis de riesgos e incidentes y despliegue de las 10 normas que salvan vidas. El objetivo es compartir una mentalidad segura, adquirir las mejores prácticas de liderazgo y fortalecer la cultura de seguridad y salud en el trabajo en Veolia. A finales de 2023, 120 expertos de diversas unidades de negocio habían recibido formación o estaban en proceso de recibirla.

#### **Programa de e-learning sobre estándares de gestión de las actividades de alto riesgo**

Para facilitar la asimilación de las 10 normas de gestión de las actividades de alto riesgo implementadas en el Grupo desde 2016 y las 12 Normas que salvan vidas, en 2021 se lanzó un programa de formación digital sobre cada una de estas actividades.

El objetivo de este programa es reforzar la cultura de salud y seguridad en todos los niveles de la organización, aumentar la percepción de los peligros asociados a estas actividades, ampliar el conocimiento de los empleados sobre las medidas de gestión de riesgos y garantizar que los elementos fundamentales de estas normas sean conocidos y comprendidos por todos los empleados, incluidas las partes interesadas externas (subcontratistas, empresas de servicios, proveedores, clientes), y que los asimilen de forma efectiva.

Seis cursos están disponibles y se están implementando en todas las unidades de negocios. Los cursos n.º 1 «Introducción: la cultura de seguridad de Veolia» y n.º 2 «Circulación en el trabajo» conciernen a todos los empleados de Veolia. Ya están desplegados en más del 85% a finales de 2023 y se mantendrán para los recién llegados en 2024.

Todas las unidades de negocio también han elegido dos o tres cursos para formar, de aquí a finales de 2023, a las poblaciones expuestas a riesgos (trabajos en altura, seguridad de instalaciones, espacios confinados, trabajos en puntos calientes). Todos los cursos para las otras cinco normas se producirán e implementarán gradualmente para fines de 2025.

Además de los cursos de aprendizaje electrónico implementados masivamente, el Grupo ha establecido un contrato marco para implementar módulos de realidad virtual con el fin de contextualizar los principales riesgos. Asimismo, se han contratado más de 39 cascos y licencias en diferentes regiones. Las Normas que salvan vidas, así como los principales riesgos, se han sometido al diseño de módulos profesionales específicos. SARP diseñó un vídeo que combina imágenes reales y efectos 3D para concienciar a los equipos sobre seguridad. La tecnología virtual ofrece más oportunidades para ver el interior de una tubería y simular

accidentes graves. El vídeo se muestra a todos los nuevos empleados, quienes luego reciben una evaluación que influye en su posterior asignación a proyectos.

#### **Uso de herramientas digitales para seguir las formaciones**

Veolia utiliza herramientas digitales para anticipar y seguir las distintas formaciones en materia de seguridad y salud. Se generan alertas para advertir del vencimiento de las autorizaciones. Cuando se debe emitir una autorización al final de una formación, esta está condicionada a la firma de la hoja de asistencia, luego aprobada por la dirección. Este proceso permite gestionar todas las formaciones sensibles (como las relativas a productos químicos, espacios confinados, atmósferas explosivas, trabajos en caliente, trabajos en altura, etc.) y elaborar un pasaporte de seguridad que se puede presentar en cualquier momento (en papel o digitalmente) a un supervisor, auditor, cliente, etc.

#### **Analizar para prevenir riesgos**

El Grupo presta especial atención a la concienciación de los empleados y al seguimiento de las situaciones de riesgo y los cuasiaccidentes, en especial las HiPo.

Para prevenir los accidentes, la DPSS del Grupo se apoya especialmente en la pirámide de Bird, que consta de cinco niveles:

- cuasi accidentes, actos peligrosos, situaciones peligrosas (base de la pirámide);
- accidentes menores;
- accidentes de trabajo sin parada y con consulta médica;
- accidentes de trabajo con parada;
- accidentes de trabajo mortales.

En Veolia se analizan todos los accidentes laborales. El análisis también es obligatorio para los incidentes materiales con impacto en la actividad (explosión, incendio, etc.) y las HiPo (incidentes con potencial de alta gravedad). El objetivo del análisis de accidentes es:

- prevenir la recurrencia de estos eventos;
- comprender y aclarar lo que realmente ha sucedido;
- identificar eficazmente las causas que han generado los eventos;
- determinar e implementar planes de acción;
- mejorar y controlar continuamente el entorno de trabajo;
- evitar los costes (directos e indirectos) asociados a un accidente, especialmente en términos humanos y sociales;
- garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.

Asimismo, el Grupo tiene implantado desde hace muchos años, con vocación preventiva, un procedimiento de investigación de incidentes y accidentes laborales, con especial atención a las «alertas de seguridad». En caso de accidente laboral, el responsable remite a la DPSS del Grupo una ficha según un modelo en el que se detallan las circunstancias, las consecuencias del evento y las medidas correctivas adoptadas (humanas, organizativas y técnicas). Los accidentes graves son objeto de un análisis más profundo. En 2023 se constituyó a nivel de dirección general un comité de retroalimentación de análisis de accidentes graves: los directores generales de las entidades presentan los accidentes y la evolución del plan de acción asociado. La DPSS del Grupo decide qué acciones del Grupo a gran escala deben reforzarse o iniciarse. Estas alertas de seguridad luego se comparten con toda la red de prevención, salud y seguridad, y de forma más amplia en la intranet del Grupo.

## 6.5 MEDIDAS DESTINADAS A PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS DE CATEGORÍA 1

El programa de cumplimiento normativo de Compras incluye componentes relacionados con derechos humanos, salud y seguridad, ética y medio ambiente y se articula en torno a los siguientes pilares: identificación de riesgos y segmentación de proveedores, implicación de los proveedores, evaluación de su rendimiento en materia de RSC y gestión de acciones correctivas.

La inclusión en 2018 de una cláusula de «desarrollo sostenible» y de una cláusula «anticorrupción» en los contratos de suministro y servicios del Grupo es también un eje de actuación complementario.

Esta cláusula compromete al proveedor respecto de varios puntos:

- cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas por los derechos del niño;
- respeto de las normas éticas y sociales, en particular el cumplimiento de las normas obligatorias aplicables al derecho laboral y a los convenios de la OIT: trabajo clandestino, trabajo infantil, trabajo forzoso, etc.;
- cumplimiento de los objetivos de la política de prevención, salud y seguridad del Grupo;
- cumplimiento de la normativa relativa a la protección del medio ambiente y la implementación de las acciones necesarias para reducir su impacto en el medio ambiente;
- verificación de que sus propios proveedores y subcontratistas respetan las mismas obligaciones;
- puesta a disposición de Veolia, así como comunicación, de su política de compromiso.

Por último, el Grupo completa estas acciones con una campaña de sensibilización dirigida a sus compradores tras la publicación de la nueva versión de la Carta de Proveedores de Veolia en 2019, un documento que da forma a las expectativas del Grupo con respecto a las cuestiones planteadas por la ley sobre el deber de vigilancia.

En 2019, para reforzar el despliegue del programa de cumplimiento de compras, Veolia lanzó un programa de certificación para sus compradores a través de un aprendizaje electrónico desarrollado conjuntamente con el Campus Veolia. En 2022, 989 compradores y responsables de cumplimiento recibieron formación en un programa de aprendizaje electrónico actualizado y mejorado sobre «Cumplimiento de compras y RSC». Cada año, antes de la campaña anual, se realiza una formación en evaluación de proveedores, en francés, inglés y español, para todas las unidades de negocio del Grupo. En 2022 se organizaron seminarios web para proveedores en Polonia y Chile.

En cuanto a las evaluaciones de proveedores descritas en el apartado 5.3:

- A: en caso de una puntuación global acorde con las expectativas de Veolia, el proveedor debe ser reevaluado cada tres años;
- B: en caso de una puntuación general que no cumpla con las expectativas de Veolia, el comprador debe trabajar con el proveedor para identificar e implementar acciones correctivas. El proveedor debe ser reevaluado al año siguiente y demostrar la mejora en su rendimiento.

### ABASTECIMIENTO INCLUSIVO

En Australia, Veolia se compromete a aumentar el grado de diversidad en su cadena de suministro mediante un aumento de las compras en beneficio de los aborígenes y los isleños del Estrecho de Torres. Cole Supplies es el primer y único mayorista de equipos de seguridad de propiedad aborigen. En un marco ejemplar de inclusión y asociación, la gama Boomerang de ropa de trabajo de alta calidad de Cole Supplies se distribuye a las sedes de Veolia a nivel nacional con el apoyo de la red de comercio electrónico, almacenamiento y logística de Bunzl Safety.

En América del Norte, Veolia Water Technologies & Solutions y Veolia North America firmaron, en 2023, un acuerdo con un proveedor de datos para enriquecer sus bases de gastos vinculadas a proveedores preocupados por la cuestión de la diversidad, en particular empresas propiedad de mujeres o personas de minorías étnicas, raciales y sexuales.

### Seguimiento de subcontratistas, trabajadores temporales, empleados de agencias de empleo y trabajadores independientes

En aplicación de la Carta de Proveedores, estos deben adoptar medidas para garantizar la salud, la seguridad y el bienestar de sus empleados. Además, en el caso de las actividades subcontratadas, un análisis previo de los riesgos permite establecer contractualmente las medidas preventivas que deben respetar todos los participantes, sujetas a auditoría con carácter periódico.

En función de la naturaleza específica de las actividades de Veolia, las disposiciones reglamentarias y el enfoque de adaptación cultural se integran en la gestión de la salud y la seguridad de las partes interesadas del Grupo.

La gestión de los subcontratistas que trabajan en las obras de Veolia y en las de sus clientes tiene una importancia primordial en la política global de prevención en salud y seguridad. El marco de referencia en materia de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de Veolia recuerda que cada unidad de negocio de Veolia

debe tener una lista exhaustiva de sus subcontratistas, a los que deberá comunicar las exigencias de Veolia en materia de salud y seguridad en relación con las tareas subcontratadas.

La unidad de negocio, la empresa subcontratista y todas las empresas que operan en el área de trabajo llevan a cabo conjuntamente una evaluación de riesgos documentada con el fin de definir medidas preventivas comunes. Se implementa un sistema de evaluación de los requisitos de salud y seguridad que determina la catalogación y la renovación de las empresas subcontratistas. El sistema prevé, en caso necesario, la exclusión temporal o definitiva de un subcontratista en caso de incumplimiento grave de las normas de prevención, salud y seguridad.

Las unidades de negocio organizan una sesión sobre salud y seguridad para los empleados de empresas subcontratistas que trabajan en las instalaciones de Veolia. Esta sesión de formación incluye un examen final, en el que habrá que obtener una puntuación mínima para conseguir la autorización para trabajar en las instalaciones. En cada una de las instalaciones, se designa a un gerente para supervisar a las empresas subcontratistas.

Como parte de su estrategia de mejora continua, desde 2018, Veolia supervisa los accidentes laborales de los subcontratistas de la misma manera que los de sus propios empleados.

En 2023 se ha puesto especial énfasis en la gestión de la seguridad y salud de los trabajadores temporales y empleados de agencias de colocación, respecto a su índice de frecuencia de accidentes con parada en 2023. Complementa las reuniones anuales históricas

con las empresas de trabajo temporal (ETT) que tenían como objetivo evaluar el desempeño y la dinámica de estas. Así, se realizó un inventario de los países que utilizan este tipo de contrato y la accidentología afectada. Se ha puesto en marcha una iniciativa piloto específica en Francia, donde desde hace varios años existen contratos marco del Grupo con las ETT. Para los mercados internacionales, se lanzó un grupo de trabajo de compras para establecer, durante 2024, cuatro contratos marco de alcance global, que permitan estructurar mejor nuestras necesidades. En Francia se han celebrado reuniones con todas las ETT y se han puesto en marcha varios proyectos estructurantes:

- creación de una carta del empleo temporal que define las responsabilidades de las ETT y de las instalaciones de Veolia para mejorar la integración de los empleados temporales. Firmada por las siete principales ETT, se implementará en 2024 en todas las sedes de Veolia;
- lanzamiento de una encuesta de satisfacción, dedicada a la seguridad y salud de los trabajadores temporales que hayan trabajado en Veolia durante el año. Cada ETT la presentará a finales de 2023 y sus resultados se comunicarán y consolidarán en marzo de 2024;
- realización de un diagnóstico de las pocas agencias Veolia donde la tasa de accidentes entre los trabajadores temporales es más alta para identificar palancas de mejora.

Este trabajo debería permitir una reducción gradual de los accidentes entre los trabajadores temporales y mejorar su bienestar en el trabajo.

## 6.6 PARTES INTERESADAS ASOCIADAS

Como parte del diálogo social vigente en Veolia, la cuestión del deber de vigilancia se plantea regularmente durante las reuniones de los comités del Grupo de Francia y Europa. En 2020 y 2021, la crisis de Covid-19 propició una profunda implicación de los representantes de los trabajadores en la dirección del plan de

acción implementado por el Grupo, con vistas a hacer frente a las consecuencias de la pandemia a las que podrían estar expuestos los empleados y las partes interesadas externas de Veolia. Las reuniones organizadas en 2023 nuevamente brindaron la oportunidad de plantear el tema del deber de vigilancia.

## 6.7 APOYO A LAS ENTIDADES OPERATIVAS

La movilización de las redes de cumplimiento, desarrollo sostenible y recursos humanos garantiza un seguimiento eficaz de los desafíos en materia de derechos humanos a los que se enfrenta Veolia.

Como se ha indicado anteriormente en el apartado 5, Evaluación, en función de las circunstancias se celebran reuniones periódicas entre el responsable de Derechos Humanos y de Vigilancia y los delegados regionales del Grupo. Estas reuniones brindan la oportunidad de revisar el progreso de las acciones ya emprendidas, de discutir los planes de acción previstos y de debatir cualquier dificultad que las áreas en cuestión puedan encontrar en la aplicación operativa de las cuestiones relacionadas con el deber de vigilancia. Estas reuniones contribuyen a una mayor consideración de las especificidades locales de cada zona/unidad de negocio

en el marco de la política global de derechos humanos del Grupo. Las cuestiones ambientales son supervisadas por la dirección de Apoyo a las Actividades y al Rendimiento de Veolia. Por su parte, la salud y la seguridad son competencia de la dirección de Recursos Humanos.

Veolia dispone de un marco de referencia para la aplicación formal del deber de vigilancia aprobado por el Comité. El objetivo de este documento, destinado a las entidades operativas, es formalizar y explicar las expectativas del Grupo en este ámbito. También constituye una base en la que los equipos de auditoría interna de Veolia pueden basarse para llevar a cabo sus futuras misiones dedicadas al deber de vigilancia.

## **ASIGNACIÓN EN VIRTUD DE LA LEY SOBRE EL DEBER DE VIGILANCIA**

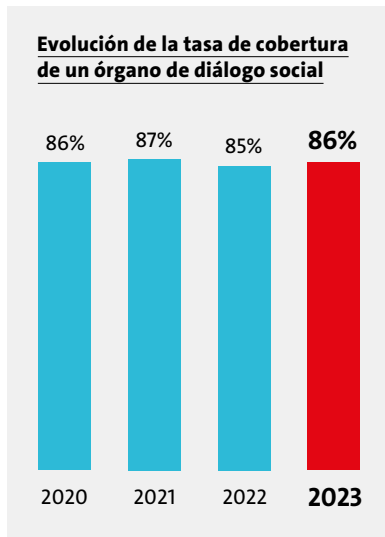
Existe un procedimiento judicial fundamentado en la ley sobre el deber de vigilancia, y emprendido por iniciativa de cuatro organizaciones no gubernamentales (ONG), ante el tribunal judicial de París, por el que se solicita al Grupo Suez que publique un nuevo plan de vigilancia que tenga más en cuenta los riesgos asociados a sus actividades en Chile<sup>(1)</sup>.

(1) Actividades asumidas por el Grupo como parte de la fusión entre Suez y Veolia completada en 2022.

# INDICADORES DE SEGUIMIENTO

## 8.1 RECURSOS HUMANOS

### 8.1.1 Porcentaje de empleados<sup>(1)</sup> cubiertos por un órgano de diálogo social



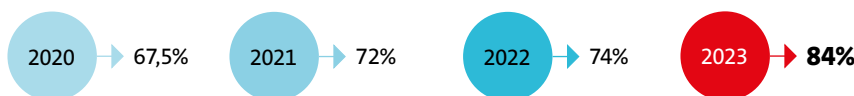
Este indicador se utiliza para supervisar el nivel de despliegue de los acuerdos de diálogo social dentro del Grupo. Estos últimos constituyen un motor de acción privilegiado para garantizar el respeto y la aplicación de los derechos de los trabajadores.

### 8.1.2 Tipos de acuerdos firmados

#### Porcentaje de distribución de los temas en los acuerdos firmados a escala mundial

	2020	2021	2022	2023
Remuneración y beneficios sociales	32,9%	34,6%	36%	34,6%
Salud, seguridad o condiciones de trabajo	10,2%	10,7%	10,9%	11,4%
Organización y tiempo de trabajo	39%	35,2%	32,9%	31,2%
Diálogo social	6,4%	7%	9,9%	13,2%
Desarrollo de competencias	4,7%	4,8%	4,3%	3,7%
Otros	6,8%	7,7%	6%	5,9%

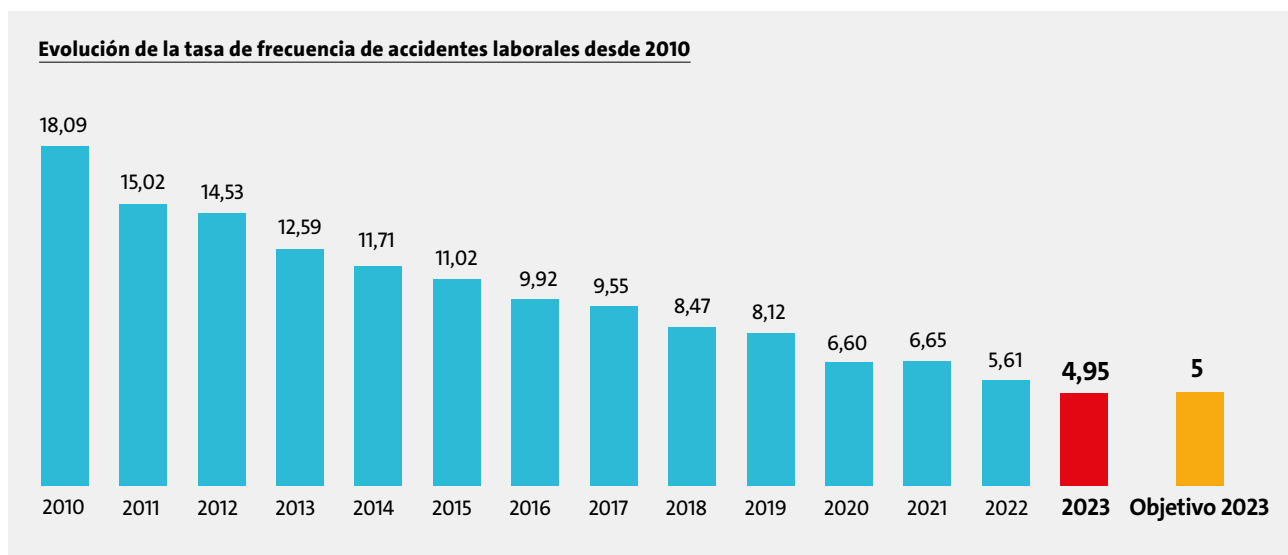
### 8.1.3 Porcentaje de empleados que han recibido al menos una formación sobre salud y seguridad durante el año



El aumento constante de este indicador en los últimos cuatro ejercicios pone de manifiesto el compromiso de Veolia de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para sus empleados.

(1) A modo de recordatorio, la cifra de empleados de Veolia ascendía a 218.288 a 31 de diciembre de 2023.

### 8.1.4 Tasa de frecuencia de accidentes laborales



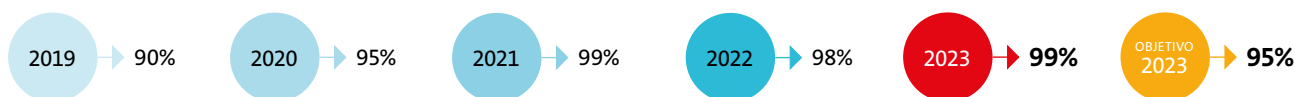
Tasa de frecuencia: número de accidentes con parada por millón de horas trabajadas.

La tasa de frecuencia de accidentes laborales<sup>(1)</sup> es un indicador extremadamente revelador del rendimiento de una organización en materia de salud y seguridad. La disminución constante de esta tasa es el resultado de una política clara e ininterrumpida por parte de Veolia en este ámbito.

## 8.2 MEDIO AMBIENTE

### 8.2.1 Tasa de implementación del Sistema de Gestión Ambiental e Industrial

(en % del VN)



El SMEI (véase el apartado 6.3) es una herramienta clave para la gestión de los riesgos ambientales de Veolia.

Por lo tanto, el seguimiento de su grado de despliegue parece pertinente y esencial. Cabe señalar que el objetivo de implementar el SMEI se logró en 2021.

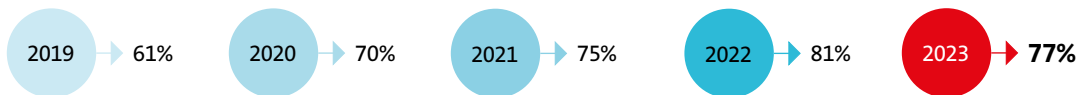
### 8.2.2 Sistemas de gestión complementarios

La base común del SMEI se refuerza localmente con certificaciones adicionales en materia de sistema de gestión integrado, y en concreto con la norma ISO 14001 sobre medio ambiente y la norma

ISO 9001 sobre gestión de la calidad. Combinadas con el SMEI, contribuyen a mejorar el seguimiento de los riesgos ambientales de Veolia.

**Certificaciones ISO 14001 (en % de cifra de negocio cubierta)**



**Certificaciones ISO 9001 (en % de cifra de negocio cubierta)****8.3 PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS DE CATEGORÍA 1****8.3.1 Evaluación de proveedores estratégicos**

La evaluación de los proveedores estratégicos<sup>(1)</sup> en términos de desarrollo sostenible es un paso esencial para cumplir las exigencias de la ley sobre el deber de vigilancia. Tras los últimos cinco años, la tendencia en términos de seguimiento es claramente positiva.

**8.3.2 Cláusula de desarrollo sostenible en los contratos de suministro y servicios**

INDICADOR DE		2019	2020	2021	2022	2023
Involucrar a los proveedores	Porcentaje de contratos activos que incluyen cláusulas	71%	76%	88%	93%	89%

La inclusión en 2018 de esta cláusula es un potente impulsor de acción. Este texto impone también a los proveedores y subcontratistas del Grupo la promoción y el respeto de los derechos fundamentales, económicos, sociales y ambientales.

**8.4 LÍNEA DE ALERTA****Alertas relacionadas con el deber de vigilancia y comunicadas a través del mecanismo interno antes del domingo 31 de diciembre de 2023**

	2020	2021	2022	2023
Número total de alertas (A)	38	35	100	103
Derechos humanos/discriminación (B)	16	1	32	37
Salud y seguridad (C)	18	16	36	36
Daños al medio ambiente (D)	3	1	5	2
Proveedores y subcontratistas (E)	1	17	27	28

Nota: el total acumulado de B + C + D + E puede ser superior a A, ya que algunas alertas pueden afectar a varias categorías.

(1) Veolia define «proveedor estratégico» según los siguientes criterios acumulativos:  
 – peso de la partida de gasto;  
 – impacto significativo en el consumo de energía del Grupo;  
 – suministro de productos o servicios esenciales para la actividad operativa del Grupo.





# Renovando el mundo

**Veolia Environnement**

Sociedad anónima con un capital de 3.627.058.335 euros  
403 210 032 RCS de París

**Sede administrativa:**

30, rue Madeleine-Vionnet – 93300 Aubervilliers – Francia  
Tel.: +33 (0)1 85 57 70 00

**Sede social:**

21, rue La Boétie – 75008 Paris – Francia  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)