

LA RAGIONE D'ESSERE DI VEOLIA È CONTRIBUIRE AL PROGRESSO UMANO, IN LINEA CON GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DEFINITI DALLE NAZIONI UNITE, PER RAGGIUNGERE UN FUTURO MIGLIORE E PIÙ SOSTENIBILE PER TUTTI. PER QUESTO VEOLIA, ATTRAVERSO IL BUSINESS DEI SERVIZI AMBIENTALI, SI PONE COME MISSION "RESOURCING THE WORLD". IN VEOLIA SIAMO CONVINTI CHE SIA POSSIBILE ACCRESCERE LO SVILUPPO DELL'UMANITÀ IN MODO CONTINUO SOLO SE LE QUESTIONI ECONOMICHE, SOCIALI E AMBIENTALI VENGONO AFFRONTATE CON UN APPROCCIO TRASVERSALE. QUESTA CONVINZIONE È RADICATA NELLA STORIA DELL'AZIENDA CHE, FIN DALLA SUA FONDAZIONE NEL 1853, HA RITENUTO L'ACCESSO ALL'ACQUA POTABILE UNA LEVA ESSENZIALE PER LA SALUTE PUBBLICA E LA QUALITÀ

## LA NOSTRA RAGIONE D'ESSERE...

e la sua implementazione  
nel piano strategico IMPACT 2023

DELL'ACQUA PRIVATI DI TUTTO IL MONDO SOLUZIONI CHE FACILITANO L'ACCESSO AI SERVIZI ESSENZIALI E ALLE RISORSE NATURALI. CONSERVARE E RICICLARE TALI RISORSE È IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE E QUELLO DEI NOSTRI CLIENTI FONDAMENTALE PER LA NOSTRA ATTIVITÀ E PER IL NOSTRO MODELLO ECONOMICO. SIAMO UN'AZIENDA GLOBALE E LOCALE ALLO STESSO TEMPO, CHE OPERA IN UNA PROSPETTIVA DI LUNGO TERMINE CON UN ELEVATO LIVELLO DI CAPACITÀ TECNICA, UN SOLIDO KNOW HOW E RISORSE INTERNE DI GRANDE COMPETENZA. GARANTIAMO RISULTATI SUL LUNGO PERIODO AI NOSTRI CLIENTI GRAZIE ALLA NOSTRA ESPERIENZA, ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI E ALLA FORTE CAPACITÀ DI INNOVAZIONE. SIAMO UNA SOCIETÀ IN CUI OGNUNO DI NOI, OLTRE AD UN REDDITO E ALLA CERTEZZA DEL RISPETTO DELLE CONDIZIONI DI SALUTE E SICUREZZA, PUÒ TROVARE UN SIGNIFICATO NELLE ATTIVITÀ CHE SVOLGE, IL COINVOLGIMENTO IN UN PROGETTO COLLETTIVO E LA REALIZZAZIONE PERSONALE. ATTRAVERSO LA FORMAZIONE, VEOLIA ASSICURA LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEI SUOI DIPENDENTI, LA MAGGIOR PARTE DEI QUALI SONO OPERAI E TECNICI. LA SOCIETÀ FA AFFIDAMENTO SULLA LORO RESPONSABILITÀ E AUTONOMIA A TUTTI I LIVELLI E IN TUTTI I PAESI, E PROMUOVE L'UGUAGLIANZA PROFESSIONALE TRA UOMINI E DONNE. VEOLIA FAVORISCE IL DIALOGO SOCIALE, IN PARTICOLARE ALL'INTERNO DEGLI ORGANI DI RAPPRESENTANZA DEI DIPENDENTI, CONTRIBUENDO ALLA PARTECIPAZIONE DELLE RISORSE AL NOSTRO PROGETTO COLLETTIVO. IN TUTTI I PAESI, VEOLIA RISPETTA LE LEGGI E LE NORMATIVE IN VIGORE. APPLICA INOLTRE UN REGOLAMENTO ETICO AMPIAMENTE DIFFUSO E COERENTE CON I SUOI VALORI DI RESPONSABILITÀ, SOLIDARIETÀ, RISPETTO, INNOVAZIONE E ATTENZIONE AL CLIENTE. LA PROSPERITÀ DI VEOLIA SI BASA SULLA SUA UTILITÀ PER TUTTI I SUOI STAKEHOLDER - CLIENTI, AZIONISTI, DIPENDENTI, FORNITORI, CITTADINI DI OGGI E GENERAZIONI FUTURE - NEI VARI TERRITORI IN CUI OPERA. LA SUA PERFORMANCE DEVE QUINDI ESSERE VALUTATA SECONDO DIVERSI CRITERI CHE CORRISPONDONO A QUESTI DIVERSI SOGGETTI. L'AZIENDA PRESTA LA STESSA ATTENZIONE E RISPETTO PER CIASCUNA DI QUESTE DIMENSIONI. COSÌ VEOLIA PROTEGGE L'AMBIENTE E LA SALUTE PUBBLICA ALLO STESSO TEMPO, CONTRIBUENDO AI BENEFICI SOCIALI E AMBIENTALI DELL'UMANITÀ.

SIRAM  VEOLIA

“UN BUSINESS È DI SUCCESSO

PERCHÉ È UTILE

E NON IL CONTRARIO”

ANTOINE FRÉROT  
PRESIDENTE E CEO DI VEOLIA

### Il cuore del nostro approccio

Convinto del ruolo e dell'utilità delle aziende di fronte alle aspettative della società, Veolia è uno dei primi gruppi francesi ad aver definito la propria ragion d'essere sotto la guida di Antoine Frérot.

Dopo aver dato un importante contributo al dibattito accademico e pubblico su questi temi e appoggiato il rapporto Notat-Senard che introduceva il concetto di “Ragione d'essere”, si è convinto che “un'azienda è un mosaico di stakeholder le cui aspettative devono essere tenute in debita considerazione quando si condivide il valore creato”.

La Ragione d'essere di Veolia è stata sviluppata attraverso un lungo processo di lavoro e una collaborazione senza precedenti che ha coinvolto gli organi di gestione dell'azienda, i dipendenti, il comitato dei Critical Friends (esperti esterni), i clienti, gruppi di persone e così via.

La Ragione d'essere di Veolia è stata adottata dal suo Consiglio di Amministrazione e presentata all'Assemblea Annuale degli Azionisti del 18 aprile 2019.

**Quattro sono le principali questioni attorno alle quali ruota questo approccio:**

- in che modo Veolia è utile alla società?
- qual è la sua missione?
- in che modo Veolia è diversa da altre società?
- per chi e come viene distribuita la ricchezza creata?

1. Il cuore del nostro approccio  
pagina 3

2. La Ragione d'essere di Veolia  
pagina 4

3. Un approccio di progresso condiviso  
pagina 6

4. Impact 2023, Veolia si impegna per offrire una performance multiforme  
pagina 8

5. Governance e gestione condivise  
pagina 10

# “LA RAGIONE D'ESSERE VEOLIA NON È SOLO UNO SLOGAN, È ESPRESSA IN UN TESTO COMPLETO”

**La Ragione d'essere di Veolia è contribuire al progresso umano, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti dalle Nazioni Unite, per raggiungere un futuro migliore e più sostenibile per tutti. Per questo Veolia, attraverso il business dei servizi ambientali, si pone come mission “Resourcing the world”.**

In Veolia siamo convinti che sia possibile accrescere lo sviluppo dell'umanità in modo continuo solo se le questioni economiche, sociali e ambientali vengono affrontate con un approccio trasversale. Questa convinzione è radicata nella storia dell'azienda che, fin dalla sua fondazione nel 1853, ha ritenuto l'accesso all'acqua potabile una leva essenziale per la salute pubblica e la qualità della vita.

Nel condurre le nostre attività nel settore dell'acqua, dei rifiuti e dell'energia, forniamo ai nostri clienti pubblici e privati di tutto il mondo soluzioni che facilitano l'accesso ai servizi essenziali e alle risorse naturali, che consentono di utilizzare, conservare e riciclare tali risorse in modo efficiente. Migliorare il nostro impatto ambientale e quello dei nostri clienti è fondamentale per la nostra attività e per il nostro modello economico.

Siamo un'azienda globale e locale allo stesso tempo, che opera in una prospettiva di lungo termine con un elevato livello di capacità tecnica, un solido know how e risorse interne di grande competenza. Garantiamo risultati sul lungo periodo ai nostri clienti grazie alla nostra esperienza, alla qualità dei servizi e alla forte capacità di innovazione.

Siamo una società in cui ognuno di noi, oltre ad un reddito e alla certezza del rispetto delle condizioni di salute e sicurezza, può trovare un significato nelle attività che svolge, il coinvolgimento in un progetto collettivo e la realizzazione personale.

Attraverso la formazione, Veolia assicura lo sviluppo delle competenze dei suoi dipendenti, la maggior parte dei quali sono operai e tecnici. La società fa affidamento sulla loro responsabilità e autonomia a tutti i livelli e in tutti i Paesi, e promuove l'uguaglianza professionale tra uomini e donne. Veolia favorisce il dialogo sociale, in particolare all'interno degli organi di rappresentanza dei dipendenti, contribuendo alla partecipazione delle risorse al nostro progetto collettivo.

In tutti i Paesi, Veolia rispetta le leggi e le normative in vigore. Applica inoltre un regolamento etico ampiamente diffuso e coerente con i suoi valori di responsabilità, solidarietà, rispetto, innovazione e attenzione al cliente.

La prosperità di Veolia si basa sulla sua utilità per tutti i suoi stakeholder - clienti, azionisti, dipendenti, fornitori, cittadini di oggi e generazioni future - nei vari territori in cui opera. La sua performance deve quindi essere valutata secondo diversi criteri che corrispondono a questi diversi soggetti. L'azienda presta la stessa attenzione e richiede lo stesso rigore per ciascuna di queste dimensioni.

Così Veolia si prepara per il futuro, protegge l'ambiente e allo stesso tempo risponde ai bisogni fondamentali dell'umanità.

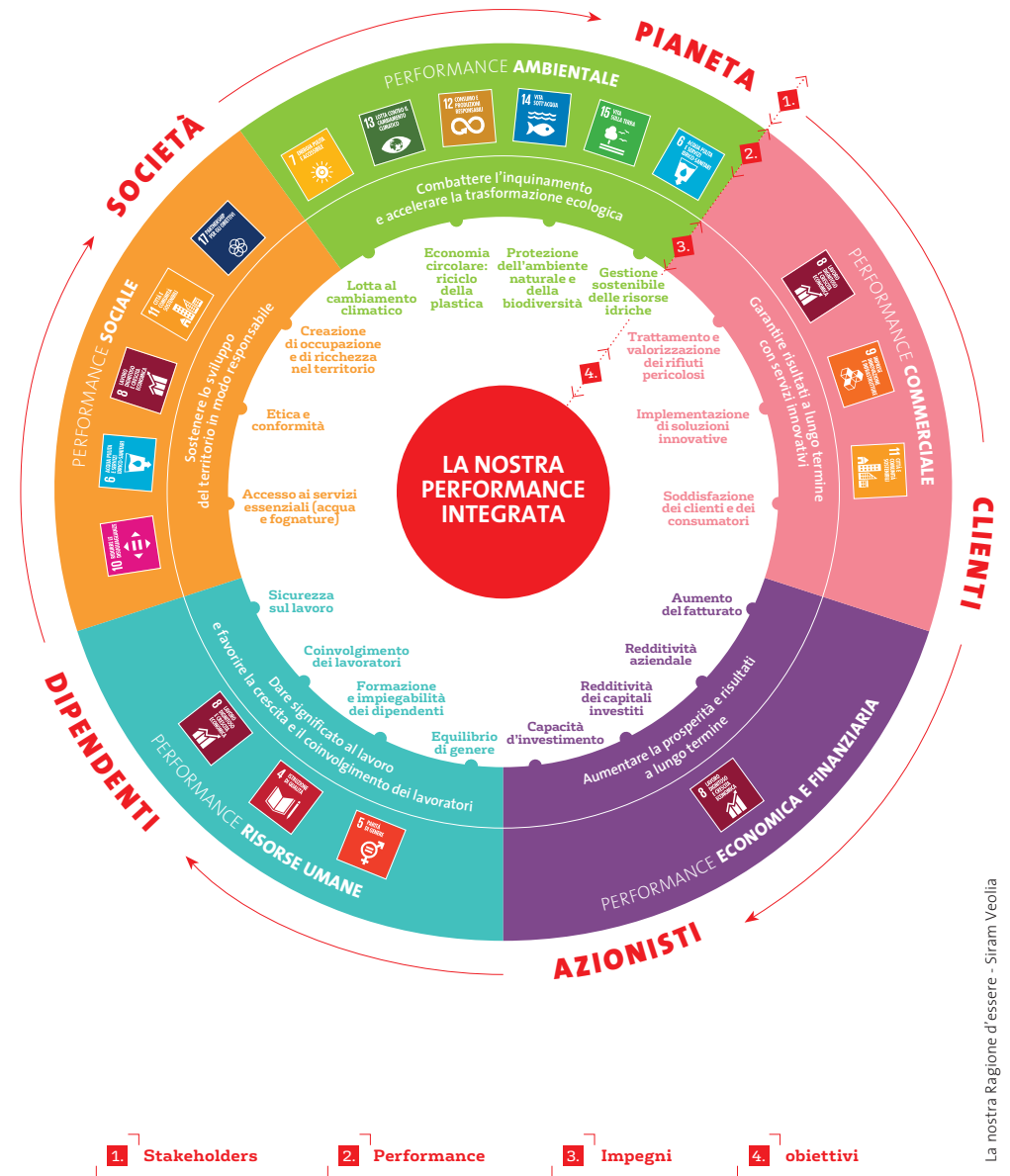


# UN APPROCCIO DI PROGRESSO CONDIVISO

Fondamentale e progettata per il **lungo termine**, la Ragione d'essere di Veolia è molto più che un insieme di semplici parole. È una **bussola** che ci aiuta a stabilire e mantenere la nostra rotta a lungo termine. È un approccio di progresso condiviso che riguarda tutti i dipendenti Veolia e che avvantaggia tutti gli stakeholder. Viene sviluppato attraverso il nostro programma strategico Impact 2023, che sarà guidato da una visione di prestazioni poliedriche, facendo di Veolia un'**azienda modello** nella trasformazione ecologica.

## Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite

Veolia svolge un ruolo in tutti i 17 SDG a diversi livelli ed ha un impatto diretto in **13** di essi.



# IMPACT 2023, VEOLIA È IMPEGNATA

## A FORNIRE UNA PERFORMANCE

## MULTIFORME

Veolia è impegnata in una performance multiforme con lo stesso livello di attenzione ed elevati standard di performance economiche, finanziarie, commerciali, sociali, ambientali e delle risorse umane. I suoi 18 indicatori sono associati a obiettivi di progresso per il 2023, che saranno regolarmente controllati e misurati da organismi indipendenti. Verranno utilizzati per calcolare la retribuzione variabile dei manager di Veolia.

### PERFORMANCE AMBIENTALE

#### Lotta al cambiamento climatico

- **Indicatori:**
  - **Riduzione delle emissioni di gas serra:** avanzamento del piano di investimenti per eliminare gradualmente il carbone in Europa entro il 2030.
  - **Obiettivo 2023:** 30% degli investimenti previsti entro il 2030, ovvero 400 milioni di euro entro il 2023
  - **Emissioni evitate:** contributo annuo a emissioni di GHG evitate (valutate in relazione a uno scenario di riferimento).
  - **Obiettivo 2023:** 15 Mt CO<sub>2</sub> eq.

#### Economia circolare: riciclo della plastica

- **Indicatore:** volumi di plastica riciclata negli impianti di trasformazione di Veolia.
- **Riferimento 2019:** 350 kt
- **Obiettivo 2023:** 610 kt

#### Protezione degli ambienti e biodiversità

- **Indicatore:** tasso di avanzamento dei piani d'azione finalizzato al miglioramento degli ambienti & alla biodiversità in aree sensibili.
- **Riferimento 2019:** non applicable
- **Obiettivo 2023:** 75 %

### Gestione sostenibile delle risorse idriche

- **Indicatore:** tasso di efficienza delle reti di acqua potabile
- **Riferimento 2019:** 72,5 %
- **Obiettivo 2023:** > 75 %

### PERFORMANCE RISORSE UMANE

#### Diversità

- **Indicatore:** percentuale di donne nominate tra i primi 500 dirigenti di Veolia dal 2020 al 2023
- **Riferimento 2019:** non applicable
- **Obiettivo 2023:** 50% dal 2020 al 2023

#### Formazione e occupabilità dei dipendenti

- **Indicatore:** numero medio di ore di formazione per dipendente.
- **Riferimento 2019:** 18 h
- **Obiettivo 2023:** 23 ore

#### Impegno dei dipendenti

- **Indicatore:** tasso di coinvolgimento dei dipendenti, misurato attraverso un questionario indipendente.
- **Riferimento 2019:** 84 %
- **Obiettivo 2023:** ffl80%

### Sicurezza sul lavoro

- **Indicatore:** tasso di frequenza.
- **Riferimento 2019:** 8.1
- **Obiettivo 2023:** 5

### PERFORMANCE COMMERCIALE

#### Trattamento e recupero dei rifiuti pericolosi

- **Indicatore:** entrate generate dal trattamento dei rifiuti pericolosi e liquidi e attività di recupero.
- **Riferimento 2019:** € 2,5 bn miliardi di euro
- **Obiettivo 2023:** > € 4 mld

#### Implementazione di soluzioni innovative

- **Indicatore:** numero di innovazioni incluse in almeno 10 contratti firmati dal Gruppo.
- **Obiettivo 2023:** in corso di determinazione<sup>(1)</sup>

#### Soddisfazione di clienti e consumatori

- **Indicatore:** tasso di soddisfazione del cliente calcolato utilizzando la metodologia Net Promoter Score.
- **Obiettivo 2023:** in corso di determinazione<sup>(1)</sup>

### PERFORMANCE ECONOMICA E FINANZIARIA

#### Crescita dei ricavi

- **Indicatore:** crescita annuale dei ricavi pubblicati.
- **Riferimento 2019:** 27,2 miliardi di euro
- **Obiettivo 2023:** obiettivo annuale

#### Redditività

- **Indicatore:** utile netto corrente - Quota di Gruppo.
- **Riferimento 2019:** 760 milioni di euro
- **Obiettivo 2023:** 1 miliardo di euro

### Ritorno sul capitale investito

- **Indicatore:** ROCE al netto delle tasse.
- **Riferimento 2019:** 8,4% (dopo l'IFRS 16)
- **Obiettivo 2023:** target annuale

#### Capacità di investimento

- **Indicatore:** flusso di cassa libero (prima degli investimenti discrezionali).
- **Riferimento 2019:** 1230 milioni di euro
- **Obiettivo 2023:** obiettivo annuale

### PERFORMANCE SOCIALE

#### Accesso ai servizi essenziali (acqua e fognature)

- **Indicatore:** numero di abitanti che beneficiano di misure inclusive per l'accesso all'acqua e ai servizi igienico-sanitari nell'ambito dei contratti con Veolia.
- **Baseline 2019:** 4,17 Mhab
- **Obiettivo 2023:** +12% (rispetto al 2019 a perimetro costante)

#### Creazione di lavoro e ricchezza nei territori

- **Indicatore:** impronta socio-economica delle attività di Veolia nei paesi in cui opera il Gruppo, per quanto riguarda i posti di lavoro diretti e indiretti sostenuti e la ricchezza creata.
- **Riferimento 2019:** non applicable
- **Obiettivo 2023:** valutazione annuale degli impatti a livello globale e geografico in almeno 45 paesi

#### Etica e conformità

- **Indicatore:** percentuale di risposte positive alla domanda della survey sull'engagement: "I valori e l'etica di Veolia vengono messi in pratica all'interno del mio Gruppo".
- **Riferimento 2019:** 92% per i primi 5000 dipendenti
- **Obiettivo 2023:** sarà determinato nel 2020 su un pubblico più ampio

(1) Baseline non disponibile o in corso di revisione, l'obiettivo per il 2023 sarà definito nel corso del 2020.

## GOVERNANCE

## E GESTIONE CONDIVISE

Dalla sua creazione alla sua introduzione, la Ragione d'essere di Veolia è stata sostenuta e guidata ai massimi livelli dell'azienda. Serve come ispirazione e verrà utilizzata per guidare il programma strategico Impact 2023. È ampiamente pubblicizzata e condivisa in tutto il Gruppo.

### **Il Consiglio di Amministrazione**

che ha convalidato il testo e gli indicatori, ne monitora la corretta applicazione.

### **Il Comitato Esecutivo e il Comitato Direttivo**

sono direttamente responsabili della sua supervisione.

### **Al Comitato dei Critical Friends,**

esperti indipendenti, viene periodicamente chiesto il parere con l'obiettivo di "sfidare" l'azienda e aiutarla a rimanere sulla rotta.

### **Un nuovo dipartimento "Strategia e innovazione"**

è stato creato per guidare la strategia di Veolia al fine di raggiungere una multiforme performance in linea con lo scopo dell'azienda.

### **Insieme agli organi di rappresentanza dei dipendenti,**

Veolia ha istituito un comitato di monitoraggio della Ragione d'essere per incoraggiare tutti i dipendenti a condividerla e ad esserne partecipi.

Infine, i manager coinvolgono attivamente **i propri dipendenti**, sia attraverso reti interne che in occasione di eventi dedicati, con l'obiettivo di renderli attori chiave della Ragione d'essere dell'azienda.

Resourcing the world

**Siram Veolia**

Via Anna Maria Mozzoni, 12 - 20152 Milano

Tel. : +39 02.412981

[www.siram.it](http://www.siram.it)