



Résolutions communes pour le développement et l'accélération de la mise en oeuvre des politiques et de la culture sécurité, santé et bien-être au travail au sein du Comité de Groupe Européen de Veolia

Préambule

Veolia a pour ambition de devenir le champion mondial de la transformation écologique et développe des solutions afin de répondre aux enjeux clés pour l'ensemble de ses parties prenantes.

Dans le cadre de sa Raison d'Être, le Groupe Veolia définit son utilité pour chacune de ses parties prenantes et rappelle sa responsabilité économique, sociale et environnementale en articulation avec les objectifs du développement durable de l'ONU.

La prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail, et plus largement le bien-être au travail s'inscrivent dans les valeurs fondamentales de Veolia. Groupe de référence en la matière qui a fait du "zéro accident" un objectif concret ainsi qu'un véritable levier de performance et de transformation.

Pour y parvenir, le groupe Veolia offre à ses salariés, à tous les niveaux de l'organisation, un environnement de travail attrayant, sain et sécurisé grâce à des normes élevées en matière de santé et de sécurité au travail et à des règles de comportements managériaux associées¹, soutenant ainsi la motivation, la créativité et l'engagement de ses salariés.

L'implication active des dirigeants, des managers, des représentants du personnel, des salariés, des intérimaires, des clients, des partenaires, des prestataires de services et des tiers dans la protection de la santé et de la sécurité est considérée comme un devoir commun qui engage chacun et chacune. Cette implication active collective doit s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, de renforcement et d'anticipation des dispositifs de prévention de santé, sécurité et bien-être au travail, et pour laquelle le dialogue social joue un rôle essentiel.

Les membres du Comité de Groupe Européen et la Direction de Veolia partageant cette vision ont souhaité constituer un groupe de travail dédié à la santé et à la sécurité en vue de consolider, au sein du nouveau Veolia, nos approches et expériences communes en matière de santé et de sécurité et plus largement de bien-être au travail, tout en les modernisant et les adaptant aux dernières meilleures pratiques.

Ce groupe de travail dédié était composé de membres désignés au sein du Comité de Groupe Européen issus de 8 pays différents et représentant l'ensemble des activités du Groupe en Europe (Eau, Déchets et Énergie) :

- Uwe Lagosky (Allemagne) - coordinateur/chef de file du groupe de travail
- Marco Poll (Pays-Bas)
- Vicente Diaz Carralero (Espagne)
- Johnny Dyer (Royaume-Uni)
- Salah Ouehhabi (Belgique)
- Silvia Bartkova (Slovaquie)
- Stefan Iordache (Roumanie)
- Florencio Martin (France)

¹ cf Management Behaviors@Veolia

Le groupe de travail s'est réuni le 9 novembre 2022, les 31 janvier, 22 mars, 19 et 20 avril, 31 mai 2023 et le 22 novembre 2023 pour finaliser et valider un projet de texte de résolutions communes issus des travaux du groupe de travail.

Dans le cadre de ces réunions, les membres du groupe de travail ont souhaité travailler en priorité sur :

- les indicateurs de suivi santé sécurité (valeurs et définitions),
- la culture santé sécurité et les dispositifs existants chez Veolia (formation, standards, règles qui sauvent, documentations et partage de bonnes pratiques...),
- la santé au travail (maladies professionnelles, Risques Psychosociaux ...),
- le bien-être au travail qui s'appuie notamment sur la démarche So'Well de Veolia (cf. Annexe 1- Définitions/Glossaire),
- les facteurs humains, organisationnels et techniques, le droit à l'erreur (cf. Annexe 1- Définitions/Glossaire) et l'engagement des personnes.

A l'issue de ces réunions, un document de restitution des travaux réalisés dans le cadre de ce groupe de travail a été élaboré par les membres du groupe de travail reprenant notamment les contenus des présentations discutées lors des réunions et des principes fondamentaux en matière de santé sécurité inspirés de l'accord conclu par Suez avec EPSU le 12 juin 2014.

Ce document de restitution a fait l'objet d'une présentation en réunion préparatoire du Comité de Groupe Européen du 27 juin 2023 par le coordinateur/chef de file des membres du groupe de travail et a été communiqué à la Direction des Ressources Humaines.

Sur la base de ce document de restitution, la Direction des Ressources Humaines a proposé aux membres du groupe de travail un projet de résolutions communes reprenant notamment les axes ou principes fondamentaux en matière de santé sécurité proposés dans le document de restitution et formalisant la définition des objectifs et/ou priorités d'actions issus des discussions dans le cadre de ce groupe de travail.

Ces axes fondamentaux et priorités d'actions ont vocation à être diffusés et mis en oeuvre dans l'ensemble des pays du périmètre du Comité de Groupe Européen notamment via les Espaces de Dialogue Social Pays², dans une logique d'amélioration continue pour la protection de toutes et de tous ainsi que la performance globale en matière de sécurité et santé au travail.

Ce projet de texte de résolutions communes a été transmis aux membres du groupe de travail et a été discuté et finalisé lors d'une dernière réunion le 22 novembre 2023.

² "L'espace de dialogue social pays (EDSP) est un lieu de dialogue, d'échange et d'information entre la Direction et les représentants des salariés des pays composant le périmètre du Comité de Groupe Européen Veolia, notamment sur les sujets transverses. Il n'a pas vocation à négocier des accords. Il veille au respect des accords ou engagements pris au niveau Groupe notamment quand ces accords ou engagements sont plus favorables que les dispositions nationales, légales ou conventionnelles, en vigueur." - Cf- article 1.2 de l'accord du Comité de Groupe Européen du 8 juin 2015.

Le présent texte de résolutions communes ainsi finalisé a été, conformément à la décision prise en Comité de Groupe Européen du 17 janvier 2024, soumis à approbation des membres du bureau du Comité de Groupe Européen le 3 avril 2024 avant diffusion à l'ensemble des délégations pays du Comité de Groupe Européen en vue de la mise en oeuvre de ces résolutions communes à compter de juin 2024.

Pour une amélioration continue, 10 axes fondamentaux, qui s'inscrivent dans les 5 piliers Santé Sécurité de Veolia, ont été formulés. Ils ont vocation à s'appliquer à toutes les entités incluses dans le champ du Comité de Groupe Européen de Veolia.

Alignées à ces 10 axes fondamentaux sur la santé et la sécurité au travail, 10 priorités d'actions ont été définies en vue de renforcer la culture de la prévention et la performance en termes de santé, sécurité et de bien-être de l'ensemble des salariés et intervenants extérieurs travaillant notamment sur des sites de Veolia du périmètre du Comité de Groupe Européen. Ils sont en cohérence avec les contrats de performances santé sécurité établis début 2023 pour aider les BU et/ou entités du Groupe Veolia à assurer un déploiement des axes prioritaires et transformer leur culture sécurité.

Pour suivre les progrès de mise en oeuvre de ces axes fondamentaux et priorités d'actions, des indicateurs clés (KPI) quantitatifs et qualitatifs de performance santé sécurité seront régulièrement suivis, discutés et partagés notamment au sein des Espaces de Dialogue Social Pays et du Comité de Groupe Européen, dans une approche d'amélioration continue concertée et partagée. Ils figurent en Annexe 2.

I- 10 axes partagés et fondamentaux sur la base des 5 piliers de Veolia pour l'amélioration continue de la santé et de la sécurité au travail

Cinq piliers structurent la démarche d'amélioration continue de la culture prévention santé et sécurité du Groupe. Ces piliers sont la clé de voûte de la démarche de prévention des risques du groupe :

- Impliquer l'ensemble de la ligne managériale
- Maîtriser les risques liés à la santé et à la sécurité
- Communiquer et dialoguer
- Former et impliquer tous les collaborateurs
- Suivre et contrôler la performance prévention santé et sécurité

Adossés aux cinq piliers, 10 axes fondamentaux ont été formalisés par le groupe de travail santé sécurité. Leur appropriation et leur respect doivent contribuer à l'amélioration continue des résultats en matière de santé et de sécurité au travail et de sécurité opérationnelle.

I-1 Renforcer la prévention des risques liés à la santé et la sécurité des collaborateurs dans toutes les opérations et processus de décision

Ce principe s'applique notamment dans l'analyse des projets : acquisitions, investissements, exploitations, mesures organisationnelles importantes, contrat avec un client, ou processus achat ou de sous traitance.

Pour l'ensemble de ces projets, il convient d'identifier et d'évaluer les risques afin de pouvoir les maîtriser.

La prise en compte des risques est, de fait, un critère déterminant, et nécessite l'identification et la détermination des moyens et des investissements adéquats que ceux-ci relèvent du client ou de Veolia.

I-2 Développer une approche commune et participative sur l'analyse et la prévention des situations à risques au travail et de gestion de la santé

La prévention des accidents repose sur le constat qu'il existe un lien entre le nombre d'accidents, d'incidents et de dysfonctionnements et le nombre de situations dangereuses et de presque accidents. L'identification et le traitement rigoureux des HiPo (cf. Annexe 1- Définitions/Glossaire) doit permettre notamment de réduire drastiquement les accidents graves ou mortels en vue d'atteindre l'objectif du zéro accident.

L'identification des situations à risque qu'elles concernent la santé et/ou la sécurité et la mise en place de mesures préventives et correctives nécessitent la participation active et conjointe de la direction, des professionnels de la santé (externes et internes) et de la sécurité, des salariés et de leurs représentants afin de parvenir à une réduction/disparition durable des situations et des comportements à risque.

Cette approche commune s'exprime notamment dans les instances de dialogue social légales ou conventionnelles de chaque pays du Comité de Groupe Européen permettant une approche de ces thématiques intégrant celles relatives à la sécurité et à la santé des collaborateurs avec les parties prenantes concernées.

L'approche participative s'applique également lors d'évolutions significatives au sein des organisations pouvant avoir un impact sur la sécurité et/ou la santé des collaborateurs.

L'analyse conjointe des accidents, des incidents, des situations dangereuses et des HiPo menée par les différents acteurs concernés (dont les représentants du personnels dans les instances locales dédiées) doit permettre d'identifier et d'éliminer les causes profondes d'ordre technique, organisationnel, humain liées à l'environnement de travail.

Ces analyses permettent de déterminer les actions à mener et ainsi de les prioriser.

I-3 Promouvoir une atmosphère de travail marquée par la confiance réciproque et l'échange

L'engagement attendu de tous nécessite de favoriser un climat de travail empreint de confiance et d'échange, impliquant l'ensemble du personnel dans la prévention des risques et soutenant une véritable culture d'entreprise commune en matière de santé et de sécurité.

Ce climat de confiance s'appuyant sur une culture de bienveillance, de droit à l'erreur et de retour/feedback notamment à la suite d'une déclaration de presque-accident permet notamment de dynamiser la remontée des presque-accidents et des situations dangereuses, objet du précédent paragraphe.

La motivation de chacun est renforcée par le soutien des propositions en matière de prévention, par le partage et par la valorisation des réussites et des meilleures pratiques.

I-4 Hiérarchisation des mesures de prévention

La pyramide de hiérarchie de maîtrise des risques (cf. Annexe 1- Définitions/Glossaire) est composée de 6 paliers dédiés à la suppression voire à la réduction du danger et de l'exposition.

Plus ces niveaux de maîtrise du risque sont analysés en amont des processus de conception, plus ils sont efficaces et moins les coûts de sécurisation du poste ou de l'équipement de travail sont importants.

Dans la mesure où le danger ne peut pas être supprimé, la mise en place de mesures complémentaires permet de travailler en toute sécurité en toute circonstance sur les installations, les procédés ou les machines. Les mesures sont classées de la plus efficace à la moins efficace :

1. Élimination : Supprimer le danger est la mesure la plus efficace.
2. Substitution/Remplacement : Remplacer ce qui est dangereux par ce qui est moins dangereux.
3. Ingénierie / Conception : Procéder à la revue de conception d'un équipement, d'un procédé ou d'une machine permet de séparer l'homme du danger.
4. Isolation/EPC (Equipement de Protection Collective) : Minimiser l'exposition de l'opérateur en l'isolant du danger.
5. Contrôles administratifs: Déployer les contrôles administratifs limitent l'exposition des personnes aux dangers en modifiant notamment l'organisation du travail et/ou les pratiques de travail.
6. EPI (Equipement de Protection Individuelle) : Protéger l'opérateur de l'exposition au danger.

I-5 Définir et promouvoir des méthodes communes permettant de renforcer les mesures et approches de la prévention

Promouvoir les approches d'amélioration continue, les comparaisons internes et externes (benchmarking) ainsi que le retour d'expérience permettent d'identifier les meilleures pratiques et de les partager afin de progresser.

I-6 Mettre en oeuvre des mesures de prévention et de protection pour l'ensemble de nos prestataires de services qui tendent vers un niveau identique à celui de nos salariés

Veolia est fermement engagé dans l'amélioration de sa performance Environnementale, Sociale et de Gouvernance (ESG) et s'inscrit pleinement dans les objectifs définis dans le

cadre des futures réglementations européennes notamment la directive de développement durable des entreprises (CSRD) et les critères ESG.

Les intérimaires, les sous traitants et les autres intervenants sont des parties prenantes de la qualité de nos activités et de la sécurité de nos processus de travail et s'inscrivent dans le devoir de vigilance. Dans ce contexte, cela nécessite de définir et promouvoir avec eux des conditions de santé et de sécurité conformes à nos exigences et veiller au contrôle de leur respect. Pour limiter les risques, une attention particulière est accordée notamment au nombre de niveaux de sous-traitance et à la population intérimaire qui travaille au sein de nos équipes.

I-7 Consolider la mise en application et le respect sans compromis de la réglementation et des règles internes

Le respect des réglementations européennes, nationales et/ou régionales est obligatoire.

De même, les règles et standards du Groupe s'appliquent à toutes les entités, indépendamment de leur localisation, et ce, suivant des plans de déploiement définis par les entités locales, selon leur propre évaluation des risques.

Ces règles et standards du Groupe, traduits dans les différentes langues, prévoient un niveau minimal qui peut aller au-delà des exigences européennes, régionales ou nationales : celles-ci sont des non négociables. Elles permettent de garantir la sécurité de chacun, et plus largement des collègues et des tiers.

Toutes ces règles et instructions doivent faire l'objet d'une promotion active : être diffusées, connues, comprises et respectées de tous et par tous, avec des plans de déploiement locaux progressifs suite à leur publication ou modification.

Le Groupe s'emploie à définir et déployer un dispositif de respect de règles permettant de garantir l'intégrité physique et psychique de ses salariés.

Si l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés, il n'en demeure pas moins que les salariés se doivent de respecter l'ensemble des règles et dispositifs relevant de leur champ d'activité.

I-8 Préparer et accompagner les équipes et entités à la gestion de crise et au plan de prévention

Chaque unité, quelle que soit sa taille, élabore, tout en informant les représentants du personnel, tout plan d'urgence interne permettant dans la mesure du possible la poursuite des activités dès lors que la santé et la sécurité des travailleurs et des parties prenantes ne sont pas menacées, et qui doit comprendre les éléments suivants :

- les procédures d'alerte et d'évacuation,
- les moyens nécessaires pour gérer et maîtriser les scénarios d'urgence prévisibles,

- l'organisation de la gestion de crise.

Les plans d'urgence internes doivent être régulièrement vérifiés et faire l'objet au minimum d'exercices périodiques. Le retour d'expérience résultant de cet exercice doit contribuer à l'amélioration continue de ces plans.

I-9 Faire des Espaces de Dialogue Social Pays (EDSP) un des leviers dans la diffusion de la culture santé sécurité et bien-être du Groupe

A chaque réunion des Espaces de Dialogue Social Pays, un point relatif à la sécurité, à la santé (physique ou mentale) au travail et plus largement à la gestion du bien-être doit être systématiquement porté à l'ordre du jour.

Les statistiques sur les accidents du travail, entre autres, font l'objet de rapports réguliers. Les bonnes pratiques nationales ou issues du Comité de Groupe Européen et d'autres indicateurs liés à la transformation culturelle (formation, remontées terrain, etc.) y sont également partagées.

La liste des indicateurs à discuter et à suivre au sein des Espaces de Dialogue Social Pays figure en Annexe 2.

Les Espaces de Dialogue Social Pays définissent les priorités et adaptations nécessaires à l'amélioration continue des performances et de la culture santé sécurité au sein de leur périmètre respectif.

I-10 Poursuivre les efforts de formation et sensibilisation en matière de sécurité, de santé et de bien-être au travail

La poursuite des efforts de formation et de sensibilisation permet de renforcer l'appropriation par tous de la culture, des standards de sécurité, des règles qui sauvent et de l'amélioration continue en termes de performance santé et sécurité au travail.

Ces formations ou sensibilisations devront pouvoir être réalisées en tenant compte notamment du temps nécessaire accordé à chacun pour leurs réalisations et en adaptant si nécessaire leurs modalités de déploiement (ex : e-learning ou présentiel, prise en compte des situations de handicap, etc.).

II- 10 priorités d'actions pour renforcer la performance en matière de sécurité, santé et bien-être au travail

En s'appuyant sur les 5 piliers qui structurent l'approche d'amélioration continue de Veolia en matière de santé, sécurité et bien-être au travail et les axes fondamentaux correspondants définis ci-dessus, le Comité de Groupe Européen et la direction de Veolia s'engagent dans la diffusion et le renforcement de l'appropriation de la culture et des démarches visant à l'amélioration continue de la sécurité, de la santé et du bien-être au

travail. Pour ce faire, 10 priorités d'actions ont été définies pour être mises en œuvre au sein des entités et/ou activités de Veolia sur le périmètre du Comité de Groupe Européen.

- 1) Faire du dialogue social notamment dans les Espaces de Dialogue Social Pays (EDSP) un relai et levier de progression de la culture et de la performance santé, sécurité et bien-être au travail.
- 2) Renforcer l'engagement de chacun et l'exemplarité managériale sur les sites à travers en particulier la dynamisation des visites managériales de sécurité.
- 3) Déployer, former chacun et faire appliquer les Règles qui Sauvent qui sont issues des standards Groupe non négociables.
- 4) Renforcer la prévention avec un focus sur l'identification et l'analyse des presqu'accidents en complément de celle des accidents, la mise en œuvre et capitalisation des bonnes pratiques avec une gestion prioritaire des situations à haut potentiel de risques (HiPo).
- 5) Renforcer les compétences santé sécurité des managers, des référents santé sécurité et des partenaires sociaux pays via le déploiement d'un plan pluriannuel.
- 6) Renforcer le partage sur les enjeux santé et les risques associés, avec un focus sur les Troubles Musculo Squelettiques (TMS).
- 7) Définir les plans d'actions adaptés par pays en matière de risques psychosociaux en fonction des contextes, et en parallèle déployer largement la démarche So Well (cf. Annexe 1- Définitions/Glossaire).
- 8) Promouvoir les conditions permettant de déployer la reconnaissance positive, le droit à l'erreur et la sanction juste dans le cadre d'une culture juste renforcée (cf. Annexe 1- Définitions/Glossaire), dans un esprit de bienveillance.
- 9) Déployer autant que faire se peut les aménagements provisoires de tâche post accident ou maladie, avec une attention particulière à la gestion des retours lors de la reprise d'activité dans l'entreprise.
- 10) Consolider la culture santé sécurité notamment par des audits de culture de la sécurité afin de progresser dans les différents stade de la courbe de Bradley (cf. Annexe 1- Définitions/Glossaire).

III- Information et modalités de mise en oeuvre et de suivi

Ces résolutions communes sur la base des 5 piliers qui structurent l'approche d'amélioration continue de Veolia en matière de sécurité, santé et bien-être au travail avec ses axes fondamentaux et priorités d'actions associées seront diffusés au sein des Espaces de Dialogue Social Pays.

Ces résolutions communes s'intègrent dans le cadre des prérogatives des instances légales de dialogue social des pays et ne peuvent en aucun cas s'y opposer ni y contrevenir mais seulement les compléter.

Lors de la première année suivant l'approbation du présent document, une réunion extraordinaire de l'Espaces de Dialogue Social Pays pourra être mise en place afin de disposer du temps nécessaire pour aborder ces résolutions communes.

Dans le cadre des Espaces de Dialogue Social Pays, il sera demandé aux DRH pays avec les membres de l'Espaces de Dialogue Social Pays de définir au moins 3 priorités d'actions parmi les 10 dont la priorité d'action commune au Comité de Groupe Européen qui sera validée en bureau du Comité de Groupe Européen.

Les priorités d'actions de l'année définies dans le cadre des Espaces de Dialogue Social Pays ont vocation à être diffusées et partagées par les directions pays au sein des unités opérationnelles pays afin de les mettre en œuvre dans le cadre de leurs prérogatives.

Ces priorités d'actions devront être re discutées chaque année au sein des Espaces de Dialogue Social Pays.

Les priorités d'action pays définies au sein de l'Espaces de Dialogue Social Pays et les bonnes pratiques correspondantes pourront également faire l'objet d'une présentation par le/la DRH pays et les membres de la délégation pays lors d'une plénière du Comité de Groupe Européen.

Une commission de suivi Santé et Sécurité au niveau du Comité de Groupe Européen est constituée. Elle est composée de représentants de la DRH Groupe notamment de la Direction Prévention Santé Sécurité et de la Direction Développement social et de 7 (sept) membres choisis en priorité parmi les membres du groupe de travail santé et sécurité du Comité de Groupe Européen et/ou membres du Bureau en veillant dans la mesure du possible au maintien des équilibres entre zones et pays ainsi que des activités du Groupe sur le périmètre du Comité de Groupe Européen.

Les désignations des membres de la commission de suivi sont validées par les membres du Bureau. Les membres de la commission de suivi sont mandatés pour la durée de la mandature du Comité de Groupe Européen qui est de 4 (quatre) ans. En cas de départ d'un membre de la commission de suivi en cours de mandature, la désignation du membre remplaçant sera validée par les membres du Bureau.

La commission se réunit 1 fois par an sur une journée dont ½ journée en présence des membres de la direction.

Les missions et le rôle de la commission de suivi santé sécurité du Comité de Groupe Européen sont les suivants :

- Elle veille à la mise en œuvre des résolutions communes définies dans le présent document, au respect des axes fondamentaux qu'il énonce, au suivi des priorités d'actions définies et à la promotion des bonnes pratiques.
- Elle est force de proposition sur toute action à mener notamment pour améliorer la diffusion et la mise en œuvre des bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité au travail identifiées au sein des Espaces de Dialogue Social Pays.
- Elle réalise chaque année une synthèse sur la base notamment des indicateurs de suivi liés à la politique de santé et de sécurité, des remontées d'information issues des Espaces de Dialogue Social Pays et du suivi de priorités d'actions pays définies dans ce cadre. A ce titre, un référent/rapporteur santé sécurité est désigné pour chaque Espace de Dialogue Social Pays parmi ses membres.
- La synthèse annuelle de la commission de suivi santé sécurité fera l'objet d'une présentation au Bureau du Comité de Groupe Européen puis en séance plénière du Comité de Groupe Européen.

Les deux premières années suivant l'approbation du présent document seront consacrées à l'appropriation et la diffusion des ces résolutions communes au sein des Espaces de Dialogue Social Pays, à la formation des référents pays désignés dans ce cadre, et à la bonne articulation et communication entre les Espaces de Dialogue Social Pays et la commission de suivi Santé et Sécurité du Comité de Groupe Européen.

La première réunion de la commission de suivi Santé et Sécurité du Comité de Groupe Européen se tiendra la journée précédant la réunion du bureau du Comité de Groupe Européen de fin du premier semestre 2025.

Le rôle, les missions et les conditions d'organisation de la commission de suivi seront revues tous les deux ans avec les membres du Bureau du Comité de Groupe Européen.

.....

Le présent texte de résolutions communes a été approuvé par les membres du bureau du Comité de Groupe Europe le 3 avril 2024 en vue de sa mise en œuvre à compter de juin 2024.

Signatures des membres du Bureau du Comité de Groupe Européen

| | |
|-----------------------|--|
| Michaela SOFER-AYADI | |
| Maria BRINCKEN | |
| Jimmy TOWERS | |
| Jaroslav BATKO | |
| Antonio CORTES SITJAS | |
| Marco POLL | |
| Salah OUEHHABI | |

Annexe 1 - Définitions / Glossaire

Les définitions ci-dessous sont issues de la réglementation européenne et internationale et/ou de la documentation interne en matière de prévention santé sécurité au sein du Groupe.

Arbre des causes : représentation graphique de l'enchaînement logique des faits qui ont provoqué un accident.

L'analyse d'accident par la méthode de l'arbre des causes s'appuie sur les principes suivants :

- le développement d'une compréhension objective du processus de l'accident et non la recherche de responsabilités,
- la mise en évidence des faits et non pas des interprétations et des jugements de valeur,
- la prise en compte de faits le plus en amont possible dans la genèse de l'accident,
- le respect de la succession des étapes, notamment celle de «recueil des données et construction de l'arbre des causes» et celle de « propositions d'actions»,
- l'utilisation d'un cadre d'observation évoquant de façon simplifiée la situation de travail.

L'arbre des causes, prenant en compte les aspects Humains, Organisationnels et Techniques, permet d'identifier :

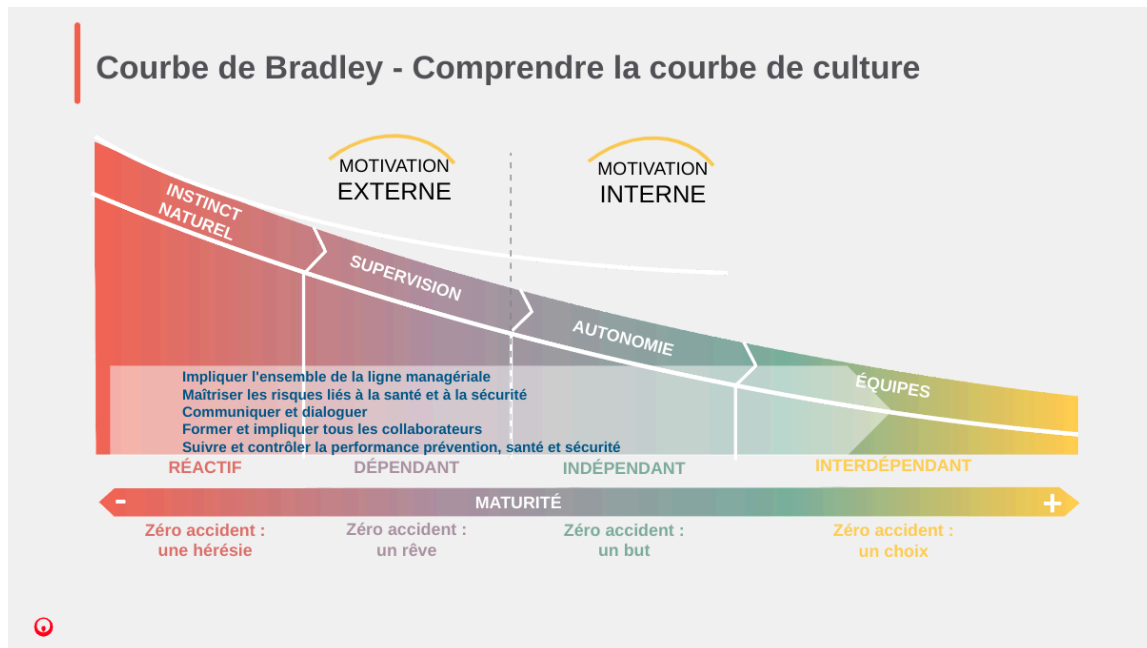
- les **causes immédiates** : causes ou facteurs les plus visibles d'un incident et d'un accident, qui ont concouru directement à sa survenance.
- les **causes racines** : causes plus profondes à l'origine d'un incident ou d'un accident. Elles sont reliées le plus souvent aux composantes « management et main-d'œuvre » et elles expliquent la présence des causes immédiates.

Bien-être au travail

L'Organisation Internationale du Travail (OIT) donne une définition du bien-être au travail comportant l'ensemble des aspects de la vie professionnelle, allant de la qualité et de la sécurité de l'environnement physique au sentiment que les travailleurs éprouvent à l'égard de leur travail, leur environnement de travail, le climat de travail et l'organisation du travail.

Courbe de Bradley

La courbe de Bradley présente la culture organisationnelle en mettant l'accent sur les comportements individuels et leurs quatre catégories : réactif, dépendant, indépendant et interdépendant. Elle permet d'instaurer une véritable culture de la santé et de la sécurité, en agissant directement sur la mentalité et le comportement de l'ensemble des acteurs de la société.



Culture de sécurité (définition de l'Institut de Culture Sécurité Industrielle (ICSI))

Ensemble de manières de faire et de manières de penser largement partagées par les acteurs d'une organisation à propos de la maîtrise des risques les plus importants liés à ses activités.

Culture Juste (définition de l'Institut de Culture Sécurité Industrielle (ICSI) et de la formation OHS Leadership de Veolia)

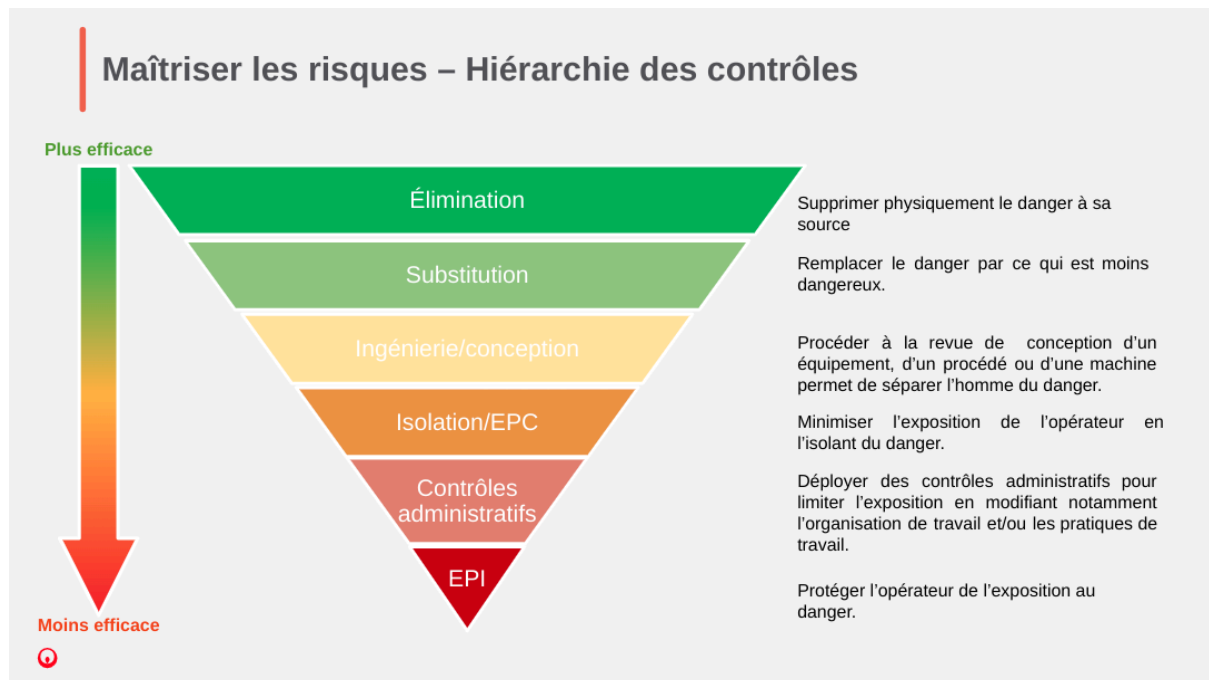
Culture dans laquelle les personnes (notamment les agents de première ligne, les managers, etc.) ne sont pas pénalisées pour leurs actions, omissions ou décisions lorsqu'elles sont proportionnées à leur expérience et à leur formation, mais dans laquelle les négligences graves, les manquements délibérés et les dégradations ne sont pas tolérés.

C'est créer un **climat de confiance** nécessaire à la bonne circulation des informations grâce à :

- une approche positive de valorisation des bonnes pratiques individuelles ou collectives,

- la remontée spontanée des événements (situation dangereuse et presque accident) pour l'amélioration de la prévention des risques,
- une réaction aux violations adaptée et équitable (fautes non tolérées et réactions managériales proportionnelles au degré de responsabilité).

Démarche de prévention : Pyramide de hiérarchie de maîtrise des risques



Erreur : acte **involontaire** réalisé par un individu lié à un comportement inapproprié.

Plus spécifiquement pour le domaine de la santé sécurité, l'Institut de Culture Sécurité Industrielle (ICSI) définit l'erreur comme étant une situation ou une séquence planifiée d'actions qui ne parvient pas à ses buts. C'est un écart par rapport à une référence interne ou externe (objectif, modèle, norme, règle, etc.), alors que la personne n'avait pas l'intention de s'écarter de cette référence. Une erreur n'est jamais volontaire.

Faute ou violation d'une règle ou d'un standard : acte **volontaire** réalisé par un individu lié à un comportement inapproprié.

Selon la définition de l'Institut de Culture Sécurité Industrielle (ICSI), il s'agit d'une transgression volontaire/intentionnelle d'une règle avec ou pas l'intention de nuire par rapport à une référence externe.

HiPo (High Potential of severity)

Un incident de gravité mineure qui, sous des circonstances différentes, peut atteindre un niveau de gravité sérieux. Sont exclus les accidents de circulation. Un HiPo n'est pas un accident.

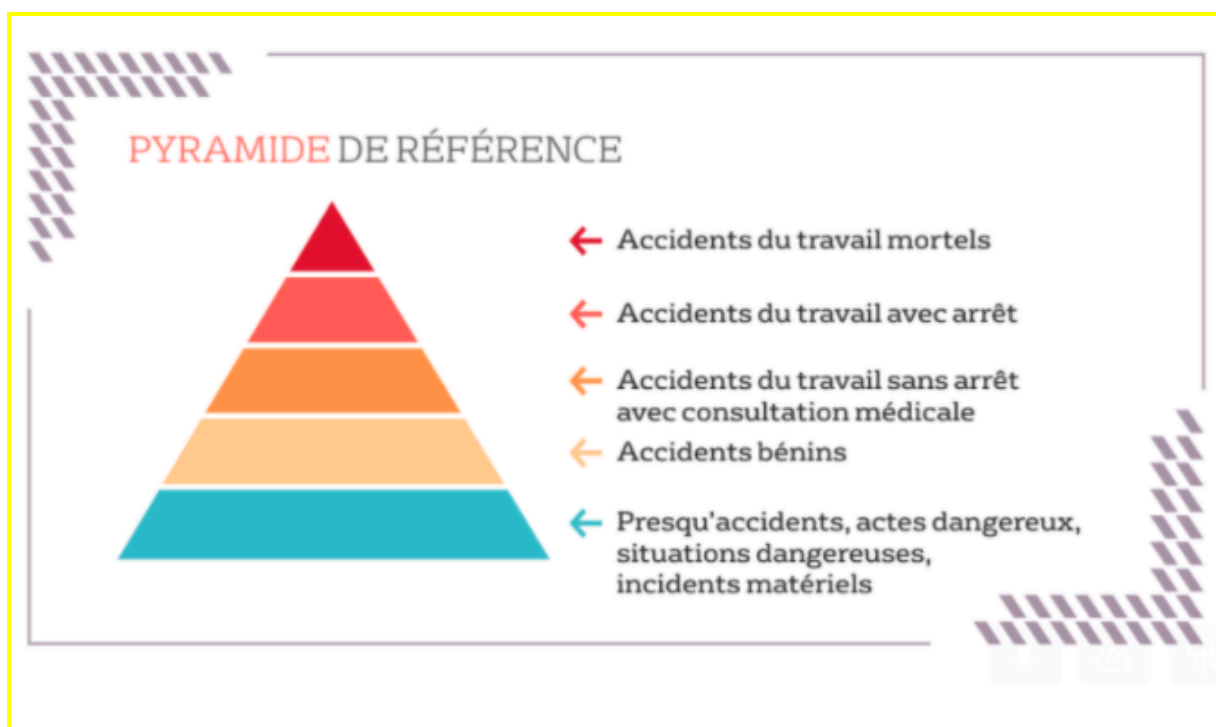
Maladie Professionnelle (reconnue)

Selon le Protocole de 2002 relatif à la convention (n° 155) de l'Organisation International du Travail (OIT) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, «maladie professionnelle» désigne toute maladie contractée à la suite d'une exposition à des facteurs de risque résultant d'une activité professionnelle. Une maladie professionnelle déclarée par un salarié est reconnue par l'organisme compétent quand le salarié à été exposé au risque et à apporter les éléments de preuve.

Presqu'accident

Un événement imprévu qui n'a pas donné lieu à une blessure, une maladie ou un incident matériel, mais avait le potentiel de le faire.

Pyramide de BIRD : représentation symbolique de la répartition statistique des situations à risque et des accidents.



La représentation en pyramide établit une relation entre les différents niveaux de gravité des accidents : plus le niveau d'incidents ou de presque accidents est élevé, plus le risque ou la probabilité d'accident grave est élevé. Sur la base de cette représentation la logique admise est de traiter en priorité les événements les moins graves, dans l'espoir de supprimer

totalemment les plus graves, voire de traiter les «comportements à risque» pour éviter les accidents mortels.

Programme/Démarche So'Well

Le bien-être améliore la qualité de vie au travail, renforce la cohésion et contribue à la performance de l'entreprise. C'est un aspect fondamental de la transformation de la culture et de l'organisation du travail, qui doit être pris en compte dans le travail.

Le programme de bien-être du Groupe Veolia, dénommé "So'Well" a été lancé dans plusieurs unités pilotes entre 2021 et 2022, et à partir de 2023, a été généralisé dans l'ensemble du Groupe, à travers la nomination d'un réseau de référents So'Well par BU. Il capitalise notamment sur la démarche So'Sport de l'entreprise.

So'Well est un programme permettant de promouvoir, partager et mettre en œuvre des actions visant à améliorer l'équilibre, le bien-être et à renforcer la cohésion au bénéfice de tous. Il s'articule autour de trois dimensions : Physique, Mentale et Sociale. L'objectif est d'intégrer la notion de bien-être dans la vie quotidienne de tous les collaborateurs de Veolia et ce, de façon durable.

Pour mettre en œuvre le programme So'Well, un "agenda" So'Well est établi par le référent local dans chaque BU avec sa direction, il comprend notamment une journée commune groupe durant la semaine du internationale du bien-être fin juin, ainsi que d'autres événements ou actions de fond organisés localement. L'animation et la formation, par le groupe, de référents So'Well permettent de renforcer la dynamique avec un partage de bonnes pratiques.

Risques Psychosociaux

Selon l'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail (EU-OSHA), les risques psychosociaux sont liés à la manière dont le travail est conçu, organisé et géré, ainsi qu'au contexte social du travail. Les risques psychosociaux affectent le bien-être psychologique et physique des travailleurs, y compris leur capacité à participer à un environnement de travail parmi d'autres personnes. Ils entraînent non seulement des conséquences psychologiques telles que l'épuisement professionnel, les troubles anxieux et la dépression, mais ils peuvent également provoquer des lésions ou des maladies physiques telles que les maladies cardiovasculaires ou les lésions musculo-squelettiques.

Situation dangereuse

Un environnement de travail dans lequel une personne est exposée à un ou plusieurs dangers pouvant entraîner des blessures, la maladie, la mort ou un incident matériel.

Situation de crise

Un événement ou une situation, difficilement prévisible ou totalement imprévu, déclenchant des réactions en chaîne, et dont les conséquences vont affecter le fonctionnement structurel

ou/et conjoncturel normal de l'entreprise en détériorant de manière significative la perception de ses principales parties prenantes et la confiance qui lui est accordée.

Visite Managériale de Sécurité (cf. Formation OHS Leadership de Veolia)

Acte de management essentiel visant à renforcer la présence et le dialogue partagé entre les managers et les équipes afin de promouvoir l'implication en matière de prévention des risques. Il est basé sur l'observation et un dialogue constructif fondé sur la confiance entre le manager et une personne en situation de travail.

Pour le manager, il convient de :

- centrer la discussion sur l'activité observée,
- encourager ou renforcer les comportements sécuritaires,
- agir immédiatement sur les comportements non sécuritaires,
- obtenir un engagement mutuel d'actions.

D'aucune manière, la **Visite Managériale de Sécurité** ne doit être assimilée ni à une inspection ni à un audit.

Annexe 2 - Indicateurs de suivi de la performance prévention, santé et sécurité

Ci-après les indicateurs du Groupe, qu'ils soient de performance ou de transformation, qui permettent de suivre les résultats santé sécurité ainsi que les efforts de transformation de la culture. Ils sont définis dans le cadre du glossaire de Global Report.

Les indicateurs de 1 à 13 peuvent être suivis semestriellement et les indicateurs de 14 à 20 font l'objet d'une présentation annuelle.

Au-delà d'un suivi dans le reporting du Groupe et d'une présentation régulière lors des réunions plénières ordinaires du Comité de Groupe Européen et au sein des Espaces de Dialogue Social Pays, il est souhaité qu'ils soient régulièrement présentés et faire l'objet d'un échange dans les instances de dialogue social locales des pays.

- 1- Accidents du travail avec arrêt des employés (hors trajet) ⁽¹⁾
- 2- Jours calendaires de travail perdus pour accidents du travail (hors trajet) (CDI et CDD)
- 3- Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt
- 4- Taux de gravité des accidents de travail
- 5- Accidents du travail avec arrêt des intérimaires (hors trajet)
- 6- Nombre de décès de salariés liés aux process & circulation
- 7- Nombre de décès d'intérimaires et de sous traitants liés aux process & circulation
- 8- Nombre de décès de tiers liés à la circulation
- 9- Taux d'accidents du travail analysés (sur la base de l'arbre des causes)
- 10- Presque accidents, actes dangereux, situations dangereuses liés au travail et incidents matériels (hors trajet) reportés
- 11- Pyramide de BIRD
- 12 - Ratio entre le nombre de presque accidents, actes dangereux, situations dangereuses liés au travail et incidents matériels et le nombre des accidents avec arrêt
- 13- Nombre de HiPo

- 14- Nombre de Visites Managériales réalisées
- 15- Nombre de salariés formés à la sécurité
- 16- Part des salariés formés à la sécurité
- 17- Nombre d'instances dédiées ou intégrant l'étude des problèmes de santé et de sécurité⁽²⁾
- 18- Voice of Ressourcer : Retour sur la question "La santé et la sécurité sont-elles importantes dans mon entité?" (%)
- 19- Voice of Ressourcer : Retour sur la question "Aujourd'hui, si je devais évaluer mon bien-être au travail sur une échelle de 1 à 10, je donnerais une note de..." (%)
- 20- Voice of Ressourcer : Index Bien-être

⁽¹⁾ accidents du travail, hors trajets, ayant entraîné un arrêt d'au moins une journée

⁽²⁾ définition du reporting social Groupe. Pour la France, les instances dédiées comptabilisées pour cet indicateur sont les CSE (intégrant leur CSSCT)