

# AFFIRMER NOS ENGAGEMENTS





# AFFIRMER NOS ENGAGE MENTS

Message du Directeur général et profil de l'entreprise	2
Matrice de matérialité	6
Ressources humaines, santé et sécurité	8
Relations avec les parties prenantes	14
Impact environnemental	18
Les services RSE de Bureau Veritas	22



# Message du Directeur général

« Notre stratégie de croissance ambitieuse s'accompagne de défis en matière de développement durable. »



Didier Michaud-Daniel  
Directeur général

**Le développement durable est l'un des piliers du modèle d'entreprise de Bureau Veritas. Depuis 1828, notre mission est d'aider à identifier, prévenir, gérer et réduire les risques pour nos clients.**

Dans un monde en constante évolution, les collaborateurs de Bureau Veritas appliquent au quotidien leur savoir-faire et leur expertise afin d'aider nos clients à anticiper les risques en matière de qualité, santé, sécurité, protection de l'environnement et responsabilité sociale. À ce titre, les services que nous proposons constituent notre impact le plus significatif pour le développement durable. Bureau Veritas est ainsi un véritable acteur de la responsabilité sociale, en contribuant à la conception et à l'utilisation de produits, équipements et services de meilleure qualité, plus écologiques et plus sûrs.

Nous jouons déjà un rôle déterminant pour relever certains des défis les plus importants de la société, allant du changement climatique, où nos recherches contribuent à améliorer l'efficacité énergétique des navires, bâtiments et installations industrielles, aux droits de l'homme, via notre certification de la chaîne de traçabilité des minéraux et nos audits sociaux d'usines. C'est la raison pour laquelle notre principal objectif de développement durable est de continuer à innover, afin d'aider nos clients à avancer avec confiance.

## **ANALYSER NOS IMPACTS MATÉRIELS**

Bureau Veritas a formalisé ses processus d'analyse, de surveillance et de *reporting* de ses impacts environnementaux, sociaux et économiques clés. Nous avons entrepris une analyse de matérialité afin d'identifier les questions qui revêtent le plus d'importance pour nos parties prenantes et pour Bureau Veritas. Cette étude a permis de sélectionner les principaux axes de notre approche en matière de développement durable : réduire notre impact environnemental, interagir avec nos parties prenantes clés, favoriser le développement professionnel de nos employés et faire appliquer nos règles de conduite éthiques. Ces valeurs sont renforcées par les trois « absolus » du Groupe : sécurité, éthique et contrôle financier.

## **RELEVER LES DÉFIS D'UNE CROISSANCE RAPIDE**

Le succès économique de Bureau Veritas repose notamment sur notre expansion dans de nouveaux pays et secteurs industriels. Nous avons enregistré des performances satisfaisantes en 2014 malgré une conjoncture difficile en Europe, grâce au bon équilibre, géographique et sectoriel, de nos activités. Les acquisitions, qui ont représenté un chiffre d'affaires supplémentaire de 315 millions d'euros en 2014, nous ont permis

de consolider notre présence sur des marchés stratégiques et de renforcer notre présence dans certaines régions, notamment sur le continent américain. Nous avons également poursuivi notre croissance organique en développant de nouveaux produits et services.

Notre stratégie ambitieuse s'accompagne d'objectifs en matière de croissance durable. Le premier est de s'assurer que l'ensemble du personnel partage les absolus, la culture et les valeurs fondamentales du Groupe et applique ses règles relatives à la santé et à la sécurité. Près de 5000 personnes ont rejoint Bureau Veritas sur l'année 2014, en grande partie suite aux acquisitions réalisées.

Le deuxième objectif concerne le développement professionnel des employés. Ce sont les collaborateurs qui délivrent les services de Bureau Veritas et qui forgent sa réputation. L'identification et le développement des compétences de nos futurs cadres sont donc essentiels à notre succès. La mise en œuvre d'une stratégie de ressources humaines globale et ambitieuse figure ainsi parmi nos engagements fondamentaux.

Le troisième concerne le *reporting*. Bureau Veritas intervient aujourd'hui dans plus de 140 pays, ouvre chaque année de nouveaux bureaux et laboratoires et intègre de nouvelles acquisitions. Pour maîtriser cette expansion, nous déployons des processus et utilisons nos propres outils standardisés pour la collecte de données.

---

**« Bureau Veritas est un véritable acteur  
de la responsabilité sociale, en contribuant à la conception  
et à l'utilisation de produits, équipements et services  
de meilleure qualité, plus écologiques et plus sûrs. »**

---

## **LES PRIORITÉS POUR 2015**

En 2015, nous allons nous concentrer sur trois priorités : aider nos collaborateurs à progresser au sein de l'entreprise, continuer à innover pour apporter à nos clients une forte valeur ajoutée en matière de QHSE et atténuer davantage notre impact environnemental. Nous contribuerons ainsi à bâtir des fondations durables pour demain.

## Mission

Bureau Veritas est un leader mondial des services d'inspection, de certification et d'essais en laboratoire. Notre mission consiste à aider nos clients à travers le monde à identifier, prévenir, gérer et réduire les risques. Nous offrons des solutions dans les domaines de la qualité, la sécurité, la protection de l'environnement et la responsabilité sociale. L'impartialité et l'expertise technique de nos collaborateurs sont des atouts essentiels pour Bureau Veritas, parallèlement à la présence mondiale du Groupe et à son vaste portefeuille de services.

## Activités



### Industrie

Gestion des risques, assurance qualité, contrôle qualité et gestion de l'intégrité des actifs des installations et équipements



### Inspection & Vérification en service

Inspection périodique d'équipements et installations en service



### Construction

Évaluation de conformité des bâtiments et infrastructures



### Certification

Certification des systèmes et processus de management QHSE et audits seconde partie



### Biens de consommation

Essais, inspection et certification de biens de consommation



### Matières premières

Inspection et essais de matières premières : produits pétroliers et pétrochimiques, métaux et minéraux, produits agricoles



### Services aux gouvernements & Commerce international

Services pour faciliter les échanges commerciaux



### Marine & Offshore

Classification et certification de navires et unités offshore

# Chiffres clés

4,17  
milliards d'euros  
de chiffre d'affaires

400 000  
clients

74%  
des effectifs certifiés  
OHSAS 18001

1  
Code d'éthique

66 500  
collaborateurs  
1 400  
bureaux et laboratoires



## AMÉRIQUES

**27%**  
du chiffre d'affaires

**20 100** collaborateurs  
**330** implantations

## EUROPE

**33%**  
du chiffre d'affaires

**14 400** collaborateurs  
**400** implantations

## AFRIQUE, MOYEN-ORIENT ET EUROPE DE L'EST

**12%**  
du chiffre d'affaires

**9 000** collaborateurs  
**260** implantations

## ASIE-PACIFIQUE

**28%**  
du chiffre d'affaires

**23 000** collaborateurs  
**410** implantations

## Matrice de matérialité

La matrice de matérialité,  
recommandée par le GRI<sup>(1)</sup>,  
nous permet de concentrer  
nos efforts sur les enjeux  
de développement durable  
les plus importants.

Issu du monde financier, le concept de matérialité désigne tout ce qui peut avoir un impact significatif sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer une valeur, financière et non financière, pour elle-même et ses parties prenantes.

Cette analyse a pour objectif de s'assurer que Bureau Veritas identifie les opportunités et les risques pour ses activités actuelles et futures, et communique sur les questions économiques, sociales et environnementales les plus importantes. Cette matrice de matérialité a été développée avec des groupes de travail internes pour identifier :

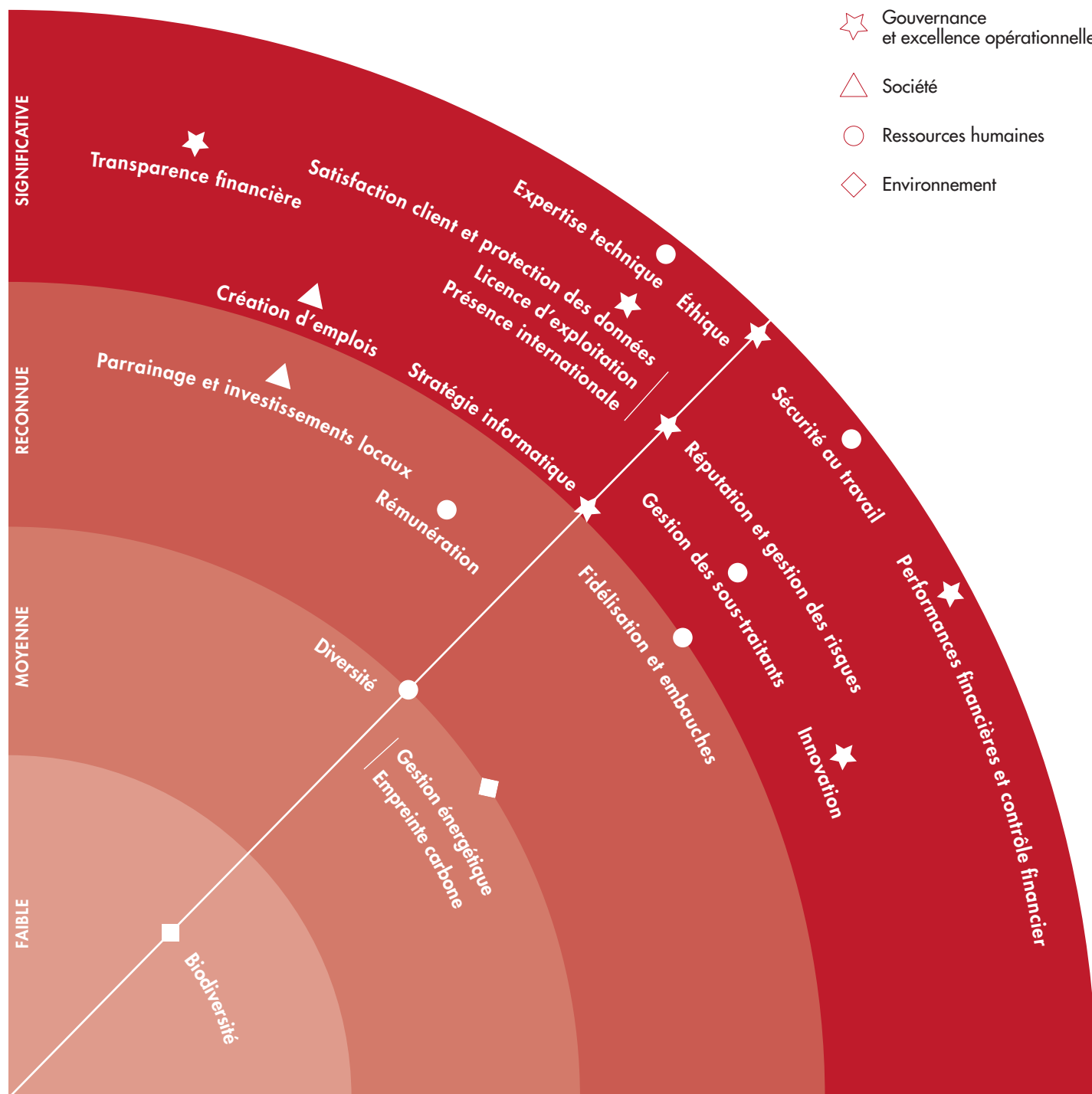
- / **Premièrement**, une liste complète des enjeux mondiaux et spécifiques ;
- / **Deuxièmement**, une sélection de 20 enjeux clés.

Chacun de ces enjeux a ensuite été évalué selon son importance relative, de 1 (faible matérialité) à 4 (matérialité significative) selon deux axes : importance pour Bureau Veritas et importance pour les parties prenantes.

Les enjeux les plus pertinents comprennent : l'éthique, la sécurité sur le lieu de travail, les performances et le contrôle financiers, l'expertise technique, la satisfaction de la clientèle et la protection des données, les accréditations, la transparence financière, la présence internationale, la réputation et la gestion des risques, l'innovation et la gestion des sous-traitants.

(1) La *Global Reporting Initiative* est un organisme international qui encourage les entreprises à développer un compte rendu transparent et significatif sur leurs performances environnementales, sociales et sociétales, en offrant des directives de structuration de reporting.







Partager nos valeurs





Les femmes et les hommes qui travaillent pour Bureau Veritas constituent un atout clé du Groupe. En tant que leader dans les domaines QHSE, Bureau Veritas accorde une grande importance à la qualité du service délivré par ses employés. C'est de cette qualité de service que dépendent la satisfaction de nos clients ainsi que notre succès et notre croissance. Nous estimons donc qu'il est stratégique de gérer la performance de nos collaborateurs, de leur proposer une formation et des opportunités de carrière, et de les aider à développer leur capacité à innover. Encourager la diversité et veiller à la santé et à la sécurité de nos employés font également partie de nos priorités.

### ATTEINDRE NOS OBJECTIFS DE CROISSANCE

Au cours de ces sept dernières années, les effectifs du Groupe ont plus que doublé, passant de 33018 collaborateurs en 2007 à 66494 au 31 décembre 2014. Notre stratégie de ressources humaines repose sur deux piliers : un recrutement dynamique et une bonne intégration des collaborateurs issus des acquisitions. Notre stratégie de recrutement a pour objectif d'identifier et d'attirer le capital humain nécessaire pour atteindre nos objectifs de croissance, tout en créant des emplois durables dans les 140 pays où nous sommes présents. Pour les collaborateurs qui nous rejoignent suite à une acquisition, nous déployons des programmes de communication et de formation afin de nous assurer que les nouvelles équipes partagent rapidement les valeurs de Bureau Veritas. Compte tenu de son large éventail d'activités, Bureau Veritas

a beaucoup à offrir à ses employés en termes de mobilité géographique et de savoir-faire technique.

### IDENTIFIER ET DÉVELOPPER LES TALENTS

Étant donné les objectifs de croissance ambitieux du Groupe, l'identification et le développement des talents sont deux axes clés de sa politique de ressources humaines. La mobilité et la promotion interne sont vivement encouragées. Des processus ont été mis en place à chaque niveau de l'entreprise pour nous assurer que les employés bénéficient de l'assistance dont ils ont besoin pour développer leur potentiel.

#### Intégrer les nouvelles recrues avec succès

La mobilisation du personnel de Bureau Veritas commence par un programme d'accueil et d'intégration qui comprend une présentation de l'organisation, des outils et des processus, ainsi que des interlocuteurs clés du Groupe. Son objectif : faciliter l'intégration des nouvelles recrues, les aider à se sentir rapidement à l'aise au sein de leur nouvel environnement.

### FORMATION INITIALE SUR SITE

En Espagne, des visites pédagogiques sont organisées afin d'aider les nouvelles recrues et les employés occupant des fonctions de bureau à améliorer leur connaissance des activités de Bureau Veritas. En 2014, 134 visites ont été organisées dans les régions de Madrid et de Barcelone, avec plus de 130 participants. Les nouvelles recrues sont systématiquement invitées à ces visites. Elles permettent aux employés de (re)découvrir la manière dont les inspecteurs et les auditeurs de Bureau Veritas assurent la prestation de services sur les sites de nos clients. Cette initiative sera renouvelée en 2015.

/

8%

de croissance des effectifs en 2014

/



### Évaluer et développer les performances

Chez Bureau Veritas, la gestion des performances est un processus bien établi, qui a été révisé en 2014 avec l'intégration d'un nouvel outil en ligne. Dans le cadre de ce processus, les plans de développement individuels peuvent faire l'objet d'une discussion, tout comme le souhait de travailler à un autre poste, dans une autre division ou dans un autre secteur géographique.

### Favoriser le développement des compétences et des qualifications

L'excellence opérationnelle implique un développement continu des compétences. Ainsi, la création d'une culture d'apprentissage au sein de l'entreprise, où chaque employé a la motivation d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances, est stratégique pour le Groupe. Bureau Veritas intervient dans un large éventail de domaines techniques exigeant une vaste palette de qualifications. La majeure partie de la formation est par conséquent gérée directement par les services techniques locaux, afin de répondre aux exigences spécifiques des réglementations et normes de chaque pays. Le développement d'une expertise technique dépasse également le cadre d'une simple formation. Les services techniques de chaque entité évaluent régulièrement les qualifications des employés. Des audits sont également conduits par des organismes d'accréditation (dont le COFRAC, l'IACS et l'UKAS<sup>(1)</sup>).



De plus, de nombreuses formations portant sur le développement des compétences commerciales, managériales ou personnelles sont proposées par les services Ressources Humaines.

(1) Comité français d'accréditation ; International Association of Classification Societies Ltd. (association internationale des sociétés de classification) ; United Kingdom Accreditation Service (service d'accréditation du Royaume-Uni)



### **BV ACADEMY, LE PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DES CADRES**

En 2014, nous avons continué de déployer notre programme de développement des cadres, *BV Academy*, qui remporte un grand succès. Six sessions ont été dispensées auprès de 261 cadres en France, au Royaume-Uni, en Chine, aux États-Unis, et en République tchèque. Près de 700 cadres ont suivi une session depuis le lancement du programme. Les sessions de trois jours s'articulent autour de trois thèmes : la satisfaction des clients, l'excellence opérationnelle et la gestion des ressources humaines.

### Plans de succession

Une évaluation de l'organisation et des performances des équipes de direction a lieu tous les ans, afin notamment, d'identifier les futurs dirigeants. Un plan de succession a été mis en place pour les 150 postes clés au sein du Groupe afin d'identifier les talents de demain et de préparer ces futurs dirigeants à assumer leurs responsabilités dans un délai défini.

/

# 16335

jours de formation ont été dispensés en France en 2014

/

### AMÉLIORER LA DIVERSITÉ

Bureau Veritas considère la diversité comme une source de dynamisme et de performance. Les politiques de diversité ont été formalisées dans de nombreux pays, englobant des thèmes comme l'égalité des sexes, la diversité ethnique et le handicap.





## ENCOURAGER LA DIVERSITÉ CHEZ MAXXAM ANALYTICS

Depuis 2001, Maxxam Analytics, une filiale de Bureau Veritas au Canada, organise un programme de stages pour la main-d'œuvre immigrée qualifiée. Les participants suivent neuf à douze semaines de formation et se voient attribuer un « parrain » pour les aider à comprendre la culture de l'entreprise. Depuis le lancement du programme, Maxxam a accueilli près de 400 stagiaires, dont un nombre significatif a obtenu un poste permanent chez Maxxam. Le programme a reçu l'« Award for Excellence in Workplace Integration » décerné par le *Toronto Star*.

## Encourager l'égalité hommes-femmes

Nos objectifs en matière de diversité comprennent l'augmentation de la proportion de femmes au sein des effectifs au cours des années à venir, notamment aux postes de cadres. En règle générale, les femmes ne sont pas suffisamment représentées dans nos secteurs d'activités. Au sein de Bureau Veritas, 69% des employés sont des hommes contre 31% de femmes, et la proportion moyenne de cadres de sexe féminin est de 15%. L'un des moyens pour parvenir à un meilleur équilibre consiste à agir dans le cadre d'organisations professionnelles. Par exemple, au Royaume-Uni et en Irlande, nous parrainons activement la *Women's Engineering Society*, et contribuons à encourager l'entrée des femmes dans le métier d'ingénieur.



En Espagne, en 2014, 60% des participants à un plan de développement (visant à les préparer à leur prochain poste) étaient des femmes. En Australie, nous avons mis sur pied un réseau de femmes (« WIN ») qui se réunissent régulièrement pour sensibiliser les équipes aux questions d'égalité des sexes et encourager l'avancement des femmes.

## Combattre la discrimination

Le Groupe soutient la lutte contre toute forme de discrimination. L'ensemble du personnel est tenu de signer notre Code d'éthique, qui interdit explicitement la discrimination à l'encontre de groupes spécifiques. De plus, des initiatives locales ont été mises en place. En Afrique du Sud, par exemple, nous avons lancé une initiative de développement des compétences dans le cadre du programme *Broad-Based Black Economic Empowerment* (B-BBEE, programme national de discrimination positive) lancé par le gouvernement sud-africain, visant à effacer les inégalités et accroître la participation des personnes noires et métisses. Bureau Veritas s'est associé au « *Maths Centre* » pour fournir des outils de formation aux écoles afin de développer les connaissances et compétences en mathématiques, sciences et technologie. 50 projets sont actuellement en cours.



## Encourager l'emploi des personnes handicapées

En 2014, Bureau Veritas a obtenu le soutien de l'administration publique régionale française (DIRECCTE, direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) pour son programme visant à encourager l'emploi des personnes handicapées. Cet accord, signé pour une durée de trois ans, a été déployé par le biais de séances de formation et de sensibilisation des équipes françaises, et de la mise en œuvre d'un plan de recrutement et de préservation de l'emploi pour les personnes handicapées.



## UN ENGAGEMENT À LONG TERME POUR PROTÉGER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Pour Bureau Veritas, la sécurité est un absolu, une priorité non négociable sans laquelle ses activités ne peuvent pas être conduites. La Direction Générale, en signant la « Déclaration HSE » du Groupe, a inscrit la sécurité au travail, ainsi que la santé et l'environnement, dans les valeurs fondamentales du Groupe.

### PROGRAMMES PRIORITAIRES

#### Règles cardinales de sécurité

Pour adopter des règles de sécurité communes et établir une structure clairement définie pour l'ensemble du personnel, 14 règles cardinales de sécurité ont été élaborées. Elles sont illustrées au moyen d'un pictogramme pour aider les employés à les reconnaître. Ces règles sont obligatoires et figurent dans la formation initiale des nouvelles recrues. Elles ont été mises en œuvre en 2013 pour la totalité des effectifs. En 2014, un module d'apprentissage électronique dédié a été publié en six langues et déployé auprès de l'ensemble des cadres du Groupe, puis pour l'ensemble des effectifs. Des affiches, brochures et débats sur la sécurité ont été utilisés pour soutenir cette campagne, qui visait à consolider les connaissances de ces règles et assurer leur respect.

#### Formation

Bureau Veritas accorde une attention particulière aux programmes d'accueil et d'orientation pour les nouveaux employés. Un module d'intégration initial sur la santé et la sécurité est dispensé localement par une personne compétente afin de s'assurer qu'aucun employé opérationnel ne puisse débiter ses fonctions sans formation appropriée.

En 2014, plus de 17 400 séances de formation ont été dispensées, complétées par des modules spécifiques pour répondre aux besoins particuliers de chaque poste en matière d'exposition aux risques. Une plate-forme d'apprentissage électronique unique est utilisée à l'échelle mondiale pour offrir un accès à diverses formations, portant notamment sur la sécurité. La conduite préventive, les travaux en hauteur, la manipulation de produits chimiques, les règles de sécurité cardinales et d'autres thèmes sont disponibles à tout moment en plusieurs langues pour garantir un niveau de formation cohérent dans l'ensemble du Groupe, identifier nos risques clés et éviter une duplication des ressources de formation locales.



#### Certification

Le Groupe vise la certification OHSAS 18001 pour l'ensemble des entités comptant plus de 25 employés d'ici à fin 2015. 74% du personnel étaient couverts par la certification OHSAS 18001 fin 2014, contre 51% en 2013.

#### Audits internes

Bureau Veritas dispose d'un double processus d'audits internes. Le premier concerne les audits locaux, qui sont décidés et conduits au niveau des zones géographiques ou des divisions. Le second système a été lancé en 2013 et porte sur un programme piloté par le Groupe et englobant l'ensemble des entités certifiées OHSAS 18001 ou ISO 14001. Plus de 200 audits internes ont été conduits en 2014.

Pour gérer l'ensemble de ces audits, Bureau Veritas utilise un outil unique dans lequel chaque audit est documenté, ainsi que les investigations, conclusions et mesures correctives.

#### Campagnes de sécurité

Trois fois par an, le service HSE du Groupe conduit des campagnes de prévention des risques liés à la sécurité. Ces campagnes sont déployées dans l'ensemble du Groupe et impliquent certains sous-traitants. Les thèmes de campagne sont définis par le réseau HSE de manière à aborder les priorités annuelles. En 2014, parmi les thèmes sélectionnés figuraient la conduite, les règles cardinales de sécurité et la manutention manuelle.

74%  
des employés couverts  
par la certification OHSAS 18001



## PERFORMANCES DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

Bureau Veritas suit des indicateurs communs de santé et sécurité dans chaque pays. Ces indicateurs reflètent également les directives de l'Organisation mondiale de la santé. En 2014, nous avons continué de progresser sur certains indicateurs et conservons le même objectif pour 2015.

Indicateur	2014	2013	Objectif
Taux total d'accidents <sup>(1)</sup>	0,75	0,85	–15 % par an
Taux d'arrêts de travail <sup>(2)</sup>	0,42	0,38	–15 % par an
Taux de gravité des accidents <sup>(3)</sup>	0,03	0,03	–10 % par an
Accidents mortels	3	4	Zéro
Presque accidents	4 515	2 214	–

(1) Nombre d'accidents avec et sans arrêt de travail x 200 000 / nombre d'heures travaillées.

(2) Nombre d'accidents avec arrêt de travail x 200 000 / nombre d'heures travaillées.

(3) Nombre de jours d'arrêt de travail x 1 000 / nombre d'heures travaillées.

Malgré tous nos efforts, trois accidents mortels ont été enregistrés, deux d'entre eux étant des accidents de la circulation en Amérique latine dans lesquels nos employés ont été impliqués mais sans en être responsables. Le troisième accident mortel s'est produit au Moyen-Orient et fait toujours l'objet d'une enquête à la demande du tribunal.



## EBOLA

Bureau Veritas est présent en Guinée et au Libéria, deux des trois pays les plus gravement touchés par l'épidémie du virus Ebola en 2014. Lorsque la propagation du virus a atteint son pic, en juillet, nous avons mis en œuvre des mesures spécifiques pour protéger nos expatriés, dont une assistance psychologique téléphonique professionnelle. Nous avons également déployé des initiatives de prévention locales avec et par nos collaborateurs. Aucun des 150 employés locaux de Bureau Veritas ou des membres de leur famille basés dans ces deux pays n'a contracté le virus Ebola.



Renforcer nos relations  
avec la société





## Relations avec les parties prenantes

Le modèle d'entreprise de Bureau Veritas répond fondamentalement aux besoins de la société : les services que nous proposons sont axés sur la prévention des risques et l'amélioration de la sécurité et de la qualité. Nous avons identifié nos parties prenantes externes clés et cherchons à répondre à leurs attentes sur les questions RSE. À cette fin, nous nous assurons que nos collaborateurs adhèrent à notre éthique et nous identifions les moyens de créer de la valeur pour chacune de nos parties prenantes.

## CRÉER DE LA VALEUR POUR LES PARTIES PRENANTES

Bureau Veritas a identifié cinq groupes de parties prenantes clés, internes et externes : employés, clients, investisseurs, fournisseurs et sous-traitants, organismes d'accréditation et autres autorités qui nous octroient des accréditations. La société civile constitue un sixième groupe important, bien qu'indirect. Nous développons des initiatives qui encouragent des relations étroites et constructives avec chacun de ces groupes. Nous visons à prendre en compte leurs attentes, et incorporons des facteurs de responsabilité sociale et environnementale dans nos initiatives.

Le diagramme ci-contre présente la répartition du chiffre d'affaires de Bureau Veritas entre ses parties prenantes et illustre l'importance de chacune en termes d'impact économique.

## APPLIQUER LES VALEURS ÉTHIQUES DU GROUPE

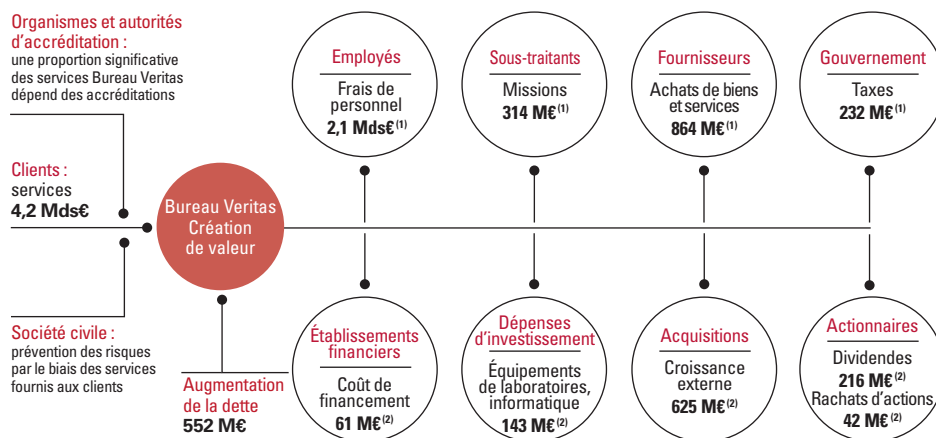
L'intégrité professionnelle est la clé de la réputation de Bureau Veritas et la source de la valeur que nous apportons : nos clients, et le grand public, doivent être assurés que les essais, inspections et certifications que nous conduisons sont impartiaux et fiables. À ce titre, dans toutes nos activités, nous sommes guidés par **quatre valeurs fondamentales** : intégrité et éthique, impartialité et indépendance, respect d'autrui, et responsabilité sociale et environnementale.

Le **Code d'éthique de Bureau Veritas** énonce les valeurs, principes et règles d'intégrité et d'éthique, d'impartialité et d'indépendance sur lesquels le Groupe souhaite fonder son développement afin de forger des relations de confiance avec ses clients, ses collaborateurs et ses

partenaires commerciaux : honnêteté, transparence, probité, respect des lois et réglementations locales, lutte contre la corruption et la fraude. L'ensemble des employés, ainsi que les partenaires commerciaux du Groupe, doivent s'assurer que les décisions qu'ils prennent dans le cadre de leur travail répondent aux exigences de ce Code.

**Le Programme de Conformité** de Bureau Veritas a pour vocation de s'assurer que le Code d'éthique, les procédures et les modules de formation du Groupe sont connus et appliqués par les employés de Bureau Veritas à travers le monde.

99%  
des employés ont suivi la formation  
sur le Programme de Conformité



(1) Impact sur les résultats 2014.  
(2) Impact sur les flux de trésorerie 2014.

Des informations sur les initiatives relatives aux groupes de parties prenantes externes non financières figurent dans cette page. Des informations concernant les parties prenantes financières sont fournies dans le Document de référence 2014.

## CLIENTS

Bureau Veritas compte près de **400 000 clients** à travers le monde, parmi lesquels des entreprises de tous les secteurs d'activité, des organismes publics et privés et, occasionnellement, des particuliers.

Nous organisons régulièrement des réunions et manifestations avec nos clients et adaptons constamment notre organisation pour prendre en compte leurs diverses attentes. Par exemple, au sein de notre activité Biens de consommation, nous adoptons une approche extrêmement structurée, conçue pour préciser les attentes de nos clients et adapter nos services à leurs besoins spécifiques. Cette approche comprend des revues des activités stratégiques avec les directions des distributeurs et des marques, des revues techniques couvrant les mises à jour réglementaires, et des réunions de suivi trimestrielles avec les équipes opérationnelles.

Notre activité Services aux gouvernements & Commerce international travaille directement avec les gouvernements dans des contextes politiques et sociaux parfois instables. Dans cette activité, les projets englobent souvent un transfert de compétences et parfois la création d'écoles locales pour garantir une gestion efficace des changements.

Nos impacts les plus importants auprès de nos clients concerne les conseils et services que nous fournissons pour les aider à améliorer leur propre gestion des risques et leurs performances RSE.



## FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Les sous-traitants des activités opérationnelles sont des partenaires particulièrement importants pour le Groupe. Nous nous sommes engagés à nous assurer qu'ils reçoivent une formation appropriée afin de répondre à nos exigences rigoureuses en matière d'éthique et de sécurité.

Ils sont ainsi en mesure d'accéder à la même formation que nos employés. Nos services Achats construisent des relations étroites et durables avec l'ensemble des fournisseurs. Ils utilisent des clauses contractuelles standardisées stipulant les normes QHSE que les fournisseurs sont tenus d'appliquer. Ceci, combiné à un audit des performances RSE de tous les fournisseurs sous contrat avec le Groupe, contribue à garantir le respect des attentes RSE de Bureau Veritas. Il en résulte une relation de confiance entre Bureau Veritas et nos fournisseurs dans le monde entier.

## ORGANISMES ET AUTORITÉS D'ACCREDITATION

Bureau Veritas dispose de nombreuses accréditations qui varient en fonction du pays ou de l'activité concernée. Nous sommes, par exemple, un organisme notifié au titre des nombreuses directives européennes, et détenons plus de 300 accréditations, certifications, agréments officiels et autorisations délivrés par des organisations gouvernementales, et plus de 150 délégations de la part des autorités maritimes nationales. Nous jouons un rôle actif au sein des organisations professionnelles nationales et internationales afin d'encourager un changement positif en accord avec notre mission de prévention des risques et d'amélioration de la sécurité. Par exemple, en 2014, Bureau Veritas a assuré la présidence de l'IACS (association internationale des sociétés de classification maritimes), permettant de promouvoir de nouvelles normes de sécurité concernant les mégas porte-conteneurs.





## COMMUNAUTÉS

Bureau Veritas s'est engagé à forger de solides relations avec les communautés locales et à collaborer avec ces dernières pour comprendre leurs besoins sociaux et leurs préoccupations environnementales. Chacune de nos entités apporte sa contribution grâce à un solide investissement dans les actions des communautés locales.

**L'enseignement supérieur** est une priorité pour Bureau Veritas. Nous cherchons à établir des partenariats dans tous les pays où nous sommes implantés. Dans le cadre de ses relations avec les établissements universitaires, le Groupe conduit

diverses initiatives, dont la présentation de nos activités (par exemple, à l'ESSA, l'École supérieure du soudage et de ses applications en France), des conférences (à l'université du Staffordshire et à la Royal Academy of Engineering au Royaume-Uni), et l'aide à la recherche d'emploi (à l'École centrale Paris, aux Ponts et Chaussées, à l'École centrale Nantes et à l'ENSTA). Nous proposons également des opportunités de stages par le biais de différents programmes dédiés, notamment à Taïwan, en Chine, à Singapour, en Australie, en Russie, en Italie, en Turquie, au Royaume-Uni, en Espagne et aux Émirats arabes unis.

## Lutter contre l'exclusion alimentaire

est une initiative développée par la Fondation ECA de Bureau Veritas, créée en Espagne, en 2004. En 2014, les employés de Bureau Veritas ont initié une collecte de produits alimentaires et de première nécessité (matériel pédagogique et articles d'hygiène) au profit d'une association caritative locale reconnue, venant en aide aux personnes défavorisées. Bureau Veritas a également contribué en doublant le montant des dons collectés par le personnel. 1,1 tonne de produits ont ainsi été collectés dans six villes espagnoles, la contribution de Bureau Veritas portant les dons à 2,2 tonnes au total.

Depuis 2011, l'initiative **Day of Caring** de Maxxam (Canada) permet aux employés d'utiliser une journée de travail par an, intégralement payée, pour se porter bénévoles auprès d'une association caritative de leur choix. Afin d'encourager la mobilisation, des « foires du bénévolat » sont organisées dans le but de sensibiliser les collaborateurs. De plus, des témoignages et des photos sur l'intranet permettent aux bénévoles de partager leurs expériences. En 2014, les employés de Maxxam ont consacré 3 400 heures à des actions de bénévolat.





Réduire notre impact  
environnemental





## Impact environnemental

En tant que société de services, Bureau Veritas a un impact environnemental direct relativement faible, lié principalement à la consommation d'énergie et aux déplacements professionnels. Nous gérons ces impacts en mettant en œuvre une politique environnementale commune sur l'ensemble des entités, en définissant des objectifs annuels de réduction des émissions de carbone et en lançant des initiatives à l'échelle locale. Nous utilisons également la certification comme outil pour améliorer la gestion environnementale de l'ensemble du Groupe.

### CERTIFICATION : PRÊCHER PAR L'EXEMPLE

Bureau Veritas est l'un des organismes les plus importants accrédités pour délivrer des certificats ISO 14001 aux entreprises du monde entier. À ce titre, nous comprenons les avantages de la certification, aussi bien pour identifier, contrôler et surveiller les données environnementales que pour assurer le respect de l'environnement par les employés. La certification ISO 14001 est un pilier de notre approche environnementale. Nous la déployons largement à l'échelle du Groupe, en nous concentrant plus particulièrement sur les laboratoires. Le coup d'envoi du projet a été donné en 2010.

68%

des employés couverts par la certification ISO 14001

### DES OUTILS POUR SURVEILLER LES IMPACTS

Bureau Veritas développe des outils dédiés pour identifier et surveiller ses plus importants impacts environnementaux. Chaque entité doit rendre compte de données sur : l'énergie, y compris des informations apparentées aux déplacements professionnels; l'eau; les déchets, y compris la consommation de papier et la génération de déchets; et les substances appauvrissant la couche d'ozone. Depuis 2009, nous mesurons et surveillons notre empreinte carbone. Les analyses montrent que les déplacements professionnels et la consommation énergétique représentent les impacts les plus importants, les activités de laboratoires étant plus énergivores que les bureaux. Chaque année, nous élargissons le périmètre de nos remontées d'informations environnement et carbone, de manière à obtenir les résultats les plus représentatifs.

### RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CARBONE

Depuis 2014, nous avons choisi d'analyser et de présenter les données d'émissions de CO<sub>2</sub> par type d'activité afin d'identifier les moyens de nous améliorer. Une distinction est établie entre les activités de laboratoires d'essais des Biens de consommation et Matières premières et les activités de bureaux de nos autres divisions. En 2014, l'empreinte carbone par employé était de 2,7 tonnes de CO<sub>2</sub>/personne/an pour les activités de bureaux et de 5,2 tonnes pour les activités de laboratoires, contre 3,7 et 3,3 en 2013.

10%

Notre objectif de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> normalisées en 2014



## RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> DU GROUPE

(tonnes de CO<sub>2</sub>)

Émissions 2014, valeur brute	Périmètre 1 Émissions directes	Périmètre 2 Émissions indirectes	Périmètre 3 Autres émissions
Bureaux	24 827	26 336	28 743
Laboratoires	3 717	32 398	7 154
<b>Total</b>	<b>28 544</b>	<b>58 734</b>	<b>35 897</b>

La consolidation de l'empreinte carbone pour 2014 concerne 48 % des employés du Groupe, à l'exclusion des acquisitions réalisées en 2014 et des entités présentant leurs données pour la première année.

Périmètre 1 – Émissions directes : l'ensemble des émissions découlant directement de sources détenues ou contrôlées par la société et causées par la combustion d'énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon, tourbe, etc.).

Périmètre 2 – Émissions indirectes : l'ensemble des émissions découlant indirectement de l'achat ou de la production d'électricité.

Périmètre 3 – Autres émissions : l'ensemble des autres émissions indirectes.

Une répartition des données par type d'activité permet d'obtenir une analyse plus détaillée des émissions de CO<sub>2</sub>.

Elle démontre que la consommation d'énergie et les déplacements professionnels représentent les impacts les plus importants en matière d'émissions de CO<sub>2</sub> pour nos activités de bureaux, tandis que la consommation d'énergie est l'impact le plus important pour les activités de laboratoires.

## ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> LIÉES À LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE (déplacements professionnels non inclus)

(tonnes de CO<sub>2</sub>/personne/an)

Énergie		
Bureaux	0,4	1,7
Laboratoires	4,6	2,8

Périmètre : entités du Groupe, à l'exclusion des acquisitions réalisées en 2014.

## CONSOMMATION D'ÉNERGIE (gaz et électricité)

Les entités locales ont déployé des plans d'actions pour réduire la consommation d'énergie et atteindre les objectifs du Groupe en matière d'émissions de CO<sub>2</sub>. Ces plans d'actions se concentrent sur la mobilisation des employés (campagnes d'information), le changement des comportements (arrosage régulé, contrôle des températures intérieures, optimisation de l'éclairage) ou la gestion (procédures, systèmes de gestion).

(MWh/personne/an)

Indicateur	2014	2013	Variation sur une base comparable	Nombre d'employés
Bureaux	1,5	1,8	- 16 %	17 245
Laboratoires	8,8	8,6	+ 2 %	15 366

Indicateur	2014
Bureaux	26 762
Laboratoires	134 863

Périmètre : entités du Groupe, à l'exclusion des acquisitions réalisées en 2014.



## PROJET DE CERTIFICATION LEED

La conception éco-énergétique des nouveaux laboratoires fait partie des priorités de Bureau Veritas dans le cadre de l'expansion de ses activités Biens de consommation et Matières premières. L'activité Biens de consommation a décidé de mettre en œuvre la certification des bâtiments LEED™ (*Leadership in Energy and Environmental Design*) pour les nouveaux sites ou les sites relocalisés. L'objectif : documenter et démontrer publiquement son engagement envers la réduction des impacts environnementaux, et les modèles de conception durables utilisés au cours des phases d'étude et de construction.

Quatre laboratoires sont aujourd'hui certifiés dans le cadre de ce programme : l'un d'entre eux, au Sri Lanka, a été le premier laboratoire à se voir décerner le niveau Platinum. Les actions clés concernent la conception de l'enveloppe, la conservation de l'eau et l'efficacité énergétique au travers des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation.



## DÉPLACEMENTS

Nos activités impliquent un nombre important de visites chez nos clients, se traduisant par un niveau élevé de consommation de carburant. Pour la limiter, nous avons dispensé une formation en conduite écologique à l'aide d'un module d'apprentissage électronique développé au niveau du Groupe et déployé via la plateforme d'apprentissage et des DVD. Des solutions de téléconférence et visioconférence sont également de plus en plus employées pour limiter les déplacements. D'autres initiatives sont conduites au niveau local : en France, par exemple, nos équipes mettent en œuvre un programme visant à remplacer les véhicules de plus de trois ans par des véhicules plus économes en carburant, afin de réduire la consommation moyenne par véhicule. Nous réduisons ainsi progressivement les émissions associées aux déplacements professionnels. En 2014, les émissions moyennes de CO<sub>2</sub>/km s'élevaient à 95,7 g (2013 : 101 g) et la consommation moyenne de carburant est tombée à 3,7 litres/100 km (2013 : 3,9 litres/100 km).

## RECYCLER LES DÉCHETS

Le papier est le principal déchet de Bureau Veritas en volume. Encourager la production de rapports électroniques, l'archivage électronique et les mesures pour limiter l'impression sont autant d'initiatives visant à réduire sa consommation. D'autres types de déchets (tels que le carton, les ampoules électriques, les équipements électroniques, les produits chimiques, les échantillons de minéraux provenant des laboratoires) sont mesurés et gérés conformément aux réglementations locales, et mis au rebut en faisant appel à des services spécialisés. En raison du nombre croissant de laboratoires, la génération de déchets dangereux a été identifiée en 2014 comme un impact environnemental grandissant.

## GÉRER LA POLLUTION

La pollution potentielle générée par les activités de bureaux et d'inspection de Bureau Veritas est principalement liée à l'utilisation de la climatisation (gaz réfrigérants), l'utilisation des transports (polluants atmosphériques) et à la génération de déchets dangereux (pouvant entraîner une contamination du sol et de l'eau). Nous avons pris des mesures de prévention de la pollution

de l'air et de l'eau résultant de nos activités de laboratoires, en obtenant l'ensemble des autorisations nécessaires pour la génération et l'élimination des déchets, et en mettant en place des méthodes de traitement conformes aux exigences légales.

## SENSIBILISER : JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT

En 2014, Bureau Veritas a participé pour la sixième année à la Journée mondiale de l'environnement des Nations unies. Cette initiative sensibilise le personnel et les autres parties prenantes aux questions environnementales. 86 entités ont pris part aux actions locales basées sur le thème sélectionné par les Nations unies : « Élevez votre voix, pas le niveau de la mer. » La participation des employés a augmenté en 2014, attestant de leur intérêt grandissant pour les questions environnementales.

## LAURÉATS 2014



Bureau Veritas soutient la Journée mondiale de l'environnement en facilitant l'organisation et la communication des diverses actions, et en décernant des prix récompensant les meilleures idées.

En 2014, le Kazakhstan a remporté le prix de la Créativité pour ses actions de sensibilisation et de changement des comportements. Un échange d'idées a donné lieu à une pièce de théâtre sur le thème du changement climatique, qui a été plébiscitée par leurs collègues de travail ! Bureau Veritas Chili a remporté le prix Éducation pour son programme de sensibilisation sur la réduction, la collecte sélective et l'élimination des déchets, animé par une mascotte « Veritas ». Singapour s'est vu décerner le prix « Élevez votre voix, pas le niveau de la mer » pour ses initiatives visant à approfondir les connaissances des employés, encourager leur participation et les inciter à lutter contre le changement climatique.



# Contribuer à la performance RSE des entreprises





En développant son large portefeuille de services et sa présence mondiale, Bureau Veritas remplit sa mission qui consiste à améliorer la qualité, la sécurité, la protection de l’environnement et la responsabilité sociale de ses clients. Nous menons à bien cette mission grâce à nos activités d’essais, d’inspection et de certification, que nous appliquons aux actifs, systèmes et produits de nos clients tout au long de la chaîne de valeur.

EXPLOITATION

■ ■ ■	Études géoanalytiques
■ ■ ■	Revue de la conception de construction et études environnementales
■ ■ ■	Programme de surveillance de la pêche responsable et éco-labels
■ ■ ■	Sylviculture durable et éco-labels
■ ■ ■	Études sur l’énergie éolienne, évaluation de la chaîne d’approvisionnement, certification des turbines
■ ■ ■	Faisabilité des centrales hydroélectriques et assistance à la conception
■ ■ ■	Assistance à des projets d’énergie solaire, évaluation de la chaîne d’approvisionnement, certification des turbines
■ ■ ■	Essais de matériaux de construction
■ ■ ■	Certification de gestion forestière
■ ■ ■	Inspection avant expédition
■ ■ ■	Contrôle par scanners à rayons X
■ ■ ■	Analyses de matières premières, dont minéraux, combustibles et biocarburants, charbons
■ ■ ■	Essais de matières premières agricoles et d’engrais



■ Sécurité

■ Qualité

■ Environnement

































■ Social



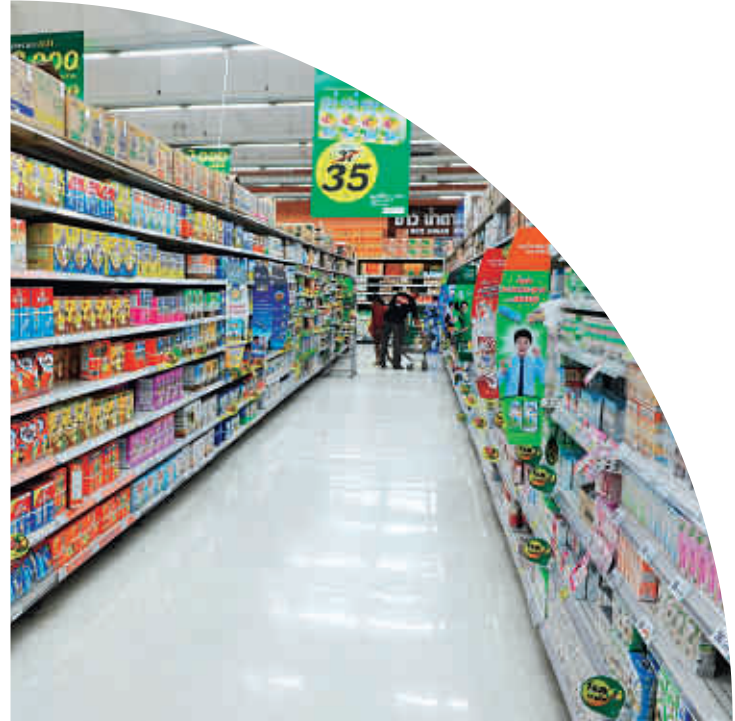
TRANSFORMATION

■ ■ ■	Classification et surveillance de navires
■ ■ ■	Assistance technique et gestion des risques dans le domaine aérospatial
■ ■ ■	Vérification des équipements en service de sécurité incendie, ascenseurs, installations électriques
■ ■ ■	Gestion de la qualité de l’air et des émissions
■ ■ ■	Gestion continue de la navigabilité
■ ■ ■	Conception et déploiement de programmes de formation QHSE
■ ■ ■	Formation des équipages
■ ■ ■	Audits sociaux
■ ■ ■	Système d’information de facilitation du commerce
■ ■ ■	Inspection de la chaîne d’approvisionnement alimentaire





































## DISTRIBUTION

				Certification de bâtiments écologiques et assistance technique
				Audit énergétique
				Évaluation et certification de l'approvisionnement responsable, y compris sylviculture et pêche
				Évaluation de l'engagement durable des distributeurs
				Essais de produits ménagers et de beauté
				Assistance au conditionnement durable
				Protection des marques d'articles de sport
				Essais et certification de jouets et produits pour enfants
				Essais de technologies électroniques, radio et électromagnétiques
				Développement de spécifications et essais des technologies sans fil appliquées à la santé, afin d'accéder aux marchés

 Sécurité  Qualité  Environnement  Social



## SOLUTIONS GLOBALES

				Gestion de la maintenance des actifs
				Gestion des risques et de la sécurité – inspections basées sur les risques
				Gestion des risques associés aux produits chimiques
				Évaluation des fournisseurs
				Assistance, évaluation et certification de systèmes de gestion QHSE et de responsabilité sociale d'entreprise
				Validation, vérification et certification de rapports de données de changement climatique et de développement durable
				Contributions intellectuelles visant à sensibiliser aux risques mondiaux imminents (séminaire sur le cercle polaire arctique, livres blancs, etc.)
				Manifestations et communication visant à sensibiliser aux nouvelles exigences légales
				Participation à la présentation des normes à jour, développement de nouvelles exigences légales

**Conception et réalisation : IAVAS WORLDWIDE PARIS**

**Crédits photo**

Bureau Veritas, Christophe Boulze – agence LNB, Offset, Getty Images, Shutterstock.

**Illustrations**

Romualdo Faura.

Bureau Veritas remercie ses collaborateurs qui ont participé aux reportages photographiques illustrant ce Rapport responsabilité sociale de l'entreprise 2014.

**Mai 2015**

Ce rapport est également disponible en anglais.

© 2015 Bureau Veritas. Tous droits réservés.



67/71, boulevard du Château – 92200 Neuilly-sur-Seine – France  
Tél. : +33 (0)1 55 24 70 00 – Fax : +33 (0)1 55 24 70 01 – [www.bureauveritas.fr](http://www.bureauveritas.fr)