DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019

BUREAU VERITAS

Shaping a World of Trust

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

SOMMAIRE

NOTRE MODÈLE POUR BÂTIR UN MONDE DE CONFIANCE **2**
Notre identité, notre manifeste, nos valeurs & nos absolus 2
Nos activités 4
Notre stratégie et notre ambition 8
Notre modèle de création de valeur 10
Notre performance financière et extra-financière 12
Notre gouvernance 15

1 PRÉSENTATION DU GROUPE **17**
1.1 Présentation générale du Groupe 18
1.2 Historique 23
1.3 L'Industrie du TIC 25
1.4 La stratégie et les objectifs du Groupe 29
1.5 Présentation des activités 40
1.6 Accréditations, agréments et autorisations 61
1.7 Recherche, développement, innovation, brevets et licences 63
1.8 Systèmes d'information et de pilotage 64

2 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE **65**
2.1 Une vision au cœur de l'organisation 66
2.2 Principaux risques et opportunités extra-financiers 77
2.3 Feuille de route pour bâtir un monde de confiance 79
2.4 Plan de vigilance 119
2.5 Méthodologie de recueil de l'information 122
2.6 Indicateurs et correspondances 124
2.7 Avis de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) 131

3 FACTEURS DE RISQUES **135**
3.1 Risques relatifs aux opérations et à l'activité du Groupe 137
3.2 Risques humains 142
3.3 Risques liés aux acquisitions 143

BUREAU VERITAS
Shaping a World of Trust

TOURNÉS VERS NOS CLIENTS, INSPIRÉS PAR LA SOCIÉTÉ

NOTRE IDENTITÉ

Notre mission consiste à réduire les risques, améliorer les performances de nos clients et les aider à innover pour relever, en toute confiance, les enjeux de la société.

Bureau Veritas est un leader mondial des essais, de l'inspection et de la certification. Notre mission répond à des enjeux clés : la qualité, la santé et la sécurité, la protection de l'environnement et la responsabilité sociale. Grâce à notre expertise étendue, mais aussi à notre impartialité et à notre indépendance, nous favorisons la confiance entre les entreprises, les pouvoirs publics et les consommateurs.

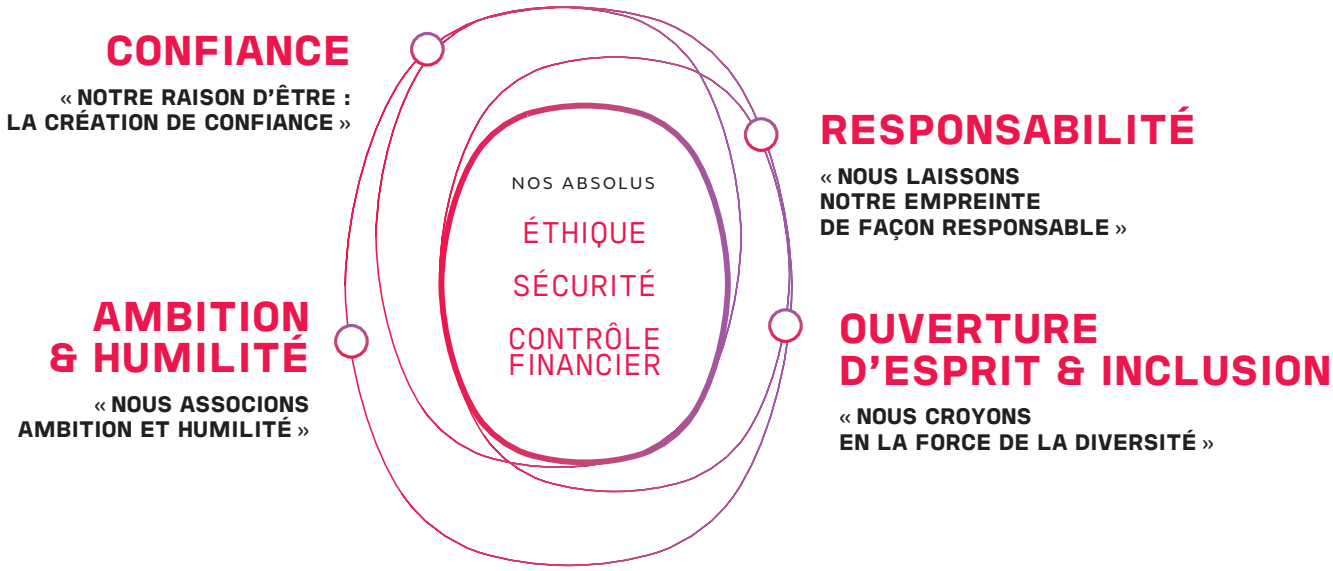
NOTRE MANIFESTE

Bureau Veritas est une entreprise de services *Business to Business to Society* qui contribue à transformer le monde dans lequel nous vivons.

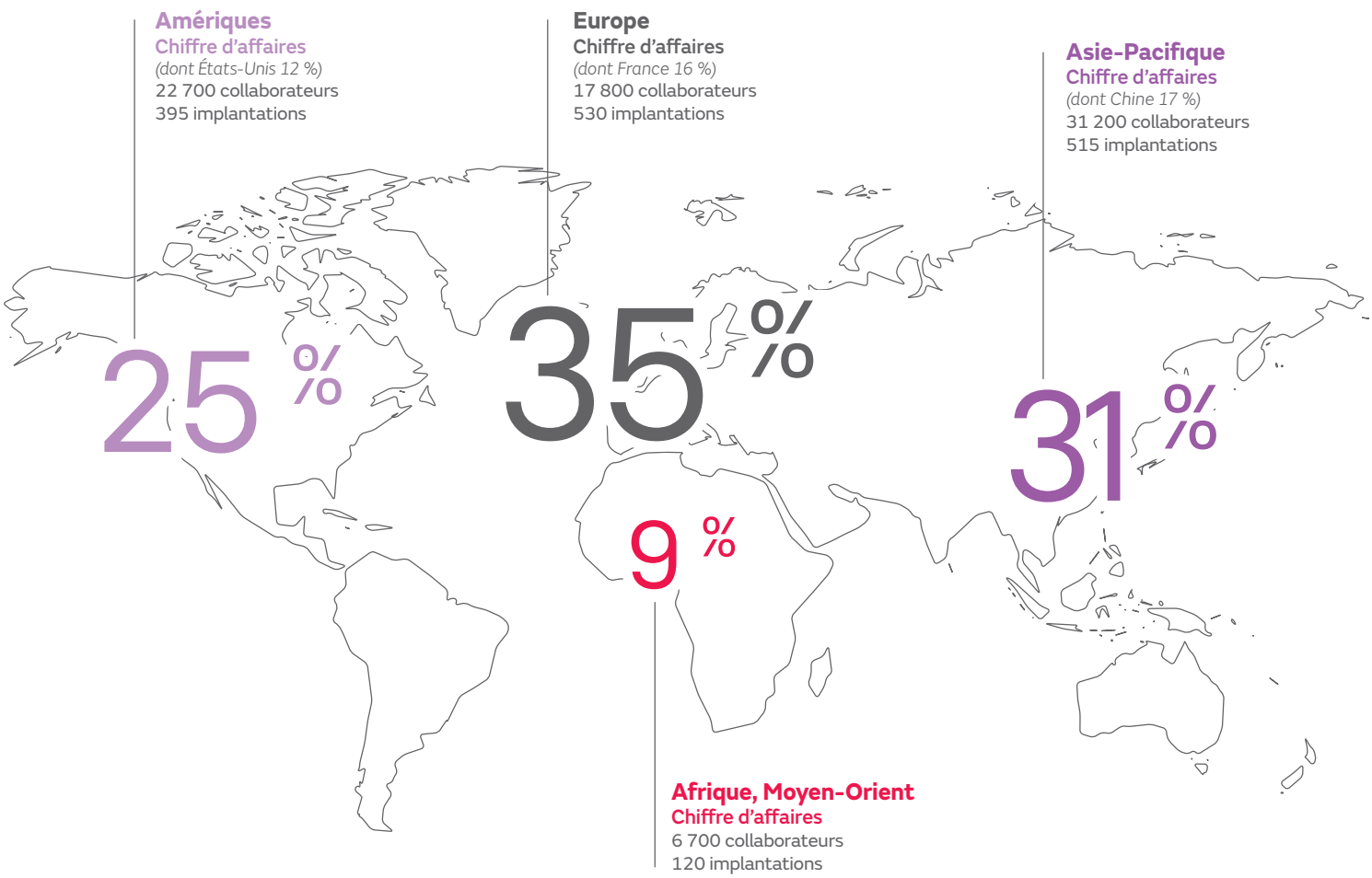
Aujourd'hui, nous capitalisons sur notre vaste expertise en matière de qualité, de santé et de sécurité, de protection de l'environnement et de responsabilité sociale pour mieux servir les aspirations sociétales. Inspirés par la société, nous prenons en compte les défis posés par l'urbanisation croissante en participant à l'émergence de villes plus sûres et intelligentes. Nous anticipons les besoins d'une population mondiale en expansion, incluant notamment une production agricole sûre et fiable. Nous comprenons l'impact du changement climatique et nous travaillons pour que les citoyens aient accès à une énergie plus propre dans le monde entier, tout en aidant nos clients à gérer efficacement ou à convertir leurs actifs existants. Nous intégrons et accompagnons la digitalisation en veillant à minimiser les risques associés et nous participons au développement de matériaux et de technologies révolutionnaires.

Inspirés par la société, nous collaborons toujours plus étroitement avec nos clients, pour répondre aux défis cruciaux qui se dessinent et aux nouvelles aspirations sociétales.

NOS VALEURS, NOS ABSOLUS



UNE PRÉSENCE **MONDIALE**



1828
année de création

5,1 Mds €
de chiffre d'affaires

400 000
clients

78 000+
collaborateurs

1 500+
bureaux & laboratoires
dans 140 pays

3 500
agréments & accréditations

NOS 6 ACTIVITÉS

MARINE & OFFSHORE

- Navires en construction et en service, plates-formes et unités offshore, équipements maritimes.
- Notre rôle : Contribuer à la sécurité en mer avec des services de classification des navires et plateformes offshore. Apporter une expertise technique pour évaluer et gérer les risques et améliorer les performances.
- Notre position de marché [1] : 1er acteur en nombre de navires.

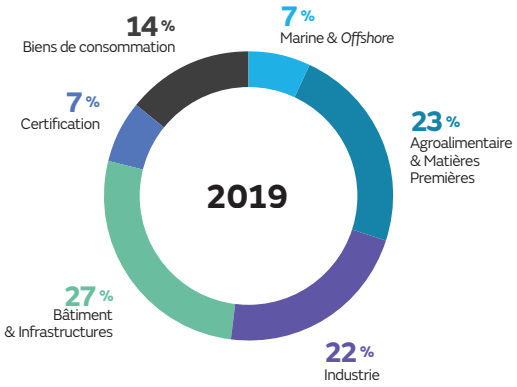
AGROALIMENTAIRE & MATIÈRES PREMIÈRES

- Produits, métaux et minéraux, charbon, produits agricoles et agroalimentaires, marchandises importées.
- Notre rôle : Améliorer la transparence, contrôler la composition, la qualité et la quantité de matières premières tout au long de la chaîne de valeur, de l'exploration au négoce, de la ferme à la fourchette. Faciliter le commerce international et protéger les citoyens des produits de mauvaise qualité en vérifiant la conformité des importations.
- Notre position de marché [1] : 3e acteur.

INDUSTRIE

- Pétrole et gaz, électricité, transports dont l'automobile, industries manufacturières et de transformation.
- Notre rôle : Préserver la sécurité, la fiabilité et l'intégrité des actifs industriels tout au long de leur cycle de vie, et évaluer leur conformité aux normes QHSE [2] nationales, internationales et volontaires. Contrôler la qualité, et accompagner l'optimisation de la chaîne logistique dans l'automobile.
- Notre position de marché [1] : leader du marché.

Chiffre d'affaires par activité



(1) Position de marché sur le plan mondial.

(2) Qualité, santé, sécurité, protection de l'environnement et responsabilité sociale.

Organisées par marchés finaux, nos activités assurent l'adéquation des compétences de nos équipes aux besoins de nos clients, dans tous les secteurs, à travers une approche transversale. Notre orientation client se veut globale, notamment pour renforcer notre présence auprès des grandes entreprises, avec une exécution locale.

BÂTIMENT & INFRASTRUCTURES

- Bâtiments résidentiels et commerciaux, installations industrielles, équipements et infrastructures publics, équipements en service dans les bâtiments et analyses environnementales.
- Notre rôle : Apporter l'assurance que les biens immobiliers et les infrastructures, en construction ou en usage, sont sûrs, conformes et économes en énergie. Assurer la continuité de l'activité et la protection environnementale en évaluant la sécurité et la performance des installations en service, et en analysant la qualité de l'air et de l'eau.
- Notre position de marché [1] : leader du marché.

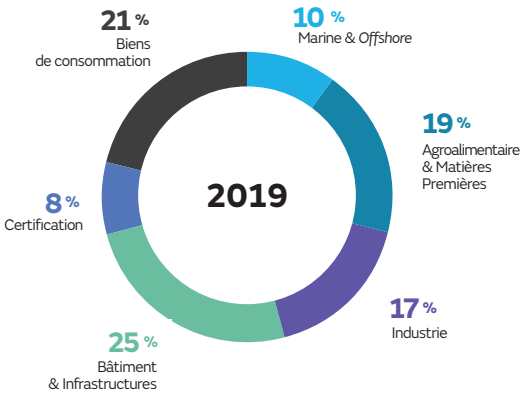
CERTIFICATION

- Normes QHSE internationales (principalement ISO), systèmes de management sectoriels (agroalimentaire, transports...), de développement durable (RSE, changement climatique), et de gestion des risques d'entreprise (continuité d'activité, cybersécurité, lutte contre la corruption...).
- Notre rôle : Certifier que les systèmes de gestion de la qualité, la sécurité, la santé, et l'environnement sont conformes à des référentiels internationaux, nationaux, sectoriels ou propres à des grandes entreprises pour améliorer la gestion de risques et améliorer la performance.
- Notre position de marché [1] : 2e acteur.

BIENS DE CONSOMMATION

- Textile, jouets, appareils électroniques, objets connectés, produits alimentaires, bijoux, cosmétiques, équipements de sport et pièces détachées automobiles.
- Notre rôle : Tester et valider la conformité, la qualité, la sécurité et les performances des produits de consommation et améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement.
- Notre position de marché [1] : 3e acteur.

Résultat opérationnel ajusté par activité [2]



(1) Position de marché sur le plan mondial.

(2) Indicateur alternatif de performance défini et rapproché avec l'indicateur IFRS à la section 5.6 du Document d'enregistrement universel 2019.

BÂTIR UN MONDE DE **CONFIANCE**

1. Métaux et minéraux testés
2. Sécurité des transports testée
3. Processus industriels vérifiés
4. Émissions dans l'eau et dans l'air mesurées
5. Risque industriel et environnemental contrôlé
6. Légalité du bois et gestion forestière certifiées
7. Importations et exportations inspectées
8. Navire classé et certifié
9. Solidité vérifiée
10. Conformité au Code de la construction vérifiée sous BIM
11. Sécurité incendie inspectée
12. Systèmes de gestions de la qualité, de la sécurité et de l'environnement vérifiés
13. Performance énergétique certifiée
14. Sécurité alimentaire testée
15. Sécurité des ascenseurs et des escaliers mécaniques inspectée

16. Qualité des carburants testée
17. Fiabilité des jouets testée
18. Textiles et vêtements testés
19. Accessibilité handicapée vérifiée
20. Sécurité des voitures connectées certifiée
21. Chaîne d'approvisionnement de l'éléctronique et composants vérifiés
22. Conformité et interopérabilité des *smartphones* testées
23. Chaîne d'approvisionnement automobile et composants vérifiés
24. Cybersécurité des *smartships*, ou navires intelligents, vérifiée
25. Pétrole testé
26. Risque et conformité évalués
27. Sécurité et performance vérifiées
28. Maintenance ferroviaire et sécurité des équipements certifiées
29. Infrastructure contrôlée
30. Produits agricoles testés
31. Bien-être animal testé
32. Traçabilité alimentaire contrôlée

NOTRE **STRATÉGIE**

NOS 5 PILIERS STRATÉGIQUES

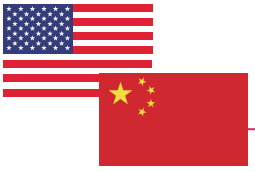
Accroître la couverture du marché, grâce aux Initiatives de Croissance clés. Celles-ci visent à nous renforcer sur nos marchés traditionnels en proposant une offre de services élargie et à augmenter notre exposition aux secteurs liés aux dépenses de consommation.

Renforcer les liens avec les multinationales pour devenir leur partenaire privilégié, dans la facilitation et la sécurisation de leurs transactions et opérations, à l'aide de solutions globales plus intégrées.

Poursuivre le déploiement d'un modèle opérationnel efficient pour gagner en productivité et en flexibilité au travers d'initiatives internes et de la digitalisation accélérée de nos processus et de notre offre.

Équilibrer la présence géographique sur trois régions du monde : l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique ; les Amériques ; et l'Asie-Pacifique. Le Groupe continuera d'étendre et de consolider ses positions dans les marchés émergents, notamment en Asie et en Afrique.

Continuer de jouer un rôle actif dans la consolidation du marché du TIC [1]**.** Sur la base de son modèle associant croissance interne et externe, le Groupe poursuivra ses acquisitions d'entreprises sur certains marchés et pays ciblés.



NOS 2 PAYS PRIORITAIRES

Deux pays en particulier soutiendront la croissance du Groupe : les États-Unis et la Chine. Il s'agit des plus grands marchés mondiaux pour les services TIC, avec l'Europe où Bureau Veritas bénéficie déjà d'une forte présence.

NOS PRINCIPAUX OBJECTIFS EXTRA-FINANCIERS **À 2020**

Santé et Sécurité :

- **Réduire de 50 % les taux d'accidentologie (TAR, LTR)** [2]

Inclusion :

- **Atteindre 25 % de femmes au sein des cadres dirigeants**

Environnement [3] **:**

- **Réduire de 10 % les émissions de CO_2 par équivalent temps plein**
- **Augmenter de 10 % le recours aux énergies renouvelables**
- **Atteindre 75 % des activités du Groupe certifiées ISO 14001**

(1) TIC : test, inspection et certification.
(2) TAR : Taux total d'accidents avec et sans arrêt ; LTR : Taux d'accidents avec arrêt. Par rapport aux résultats consolidés 2014.
(3) Par rapport aux résultats consolidés 2015.

Notre stratégie est fondée sur cinq piliers permettant de capitaliser sur les forces du Groupe et de poursuivre sa transformation pour saisir les opportunités qui se présentent sur des marchés prometteurs. La stratégie vise à améliorer le profil de croissance, de résilience et de profitabilité de Bureau Veritas.

NOS 4 PRINCIPAUX LEVIERS

Plusieurs leviers de transformation favorisent le déploiement de nos Initiatives de Croissance ainsi que notre politique de responsabilité sociale : les **ressources humaines**, la **gestion des grands comptes**, notre programme **Excellence@BV** et le **digital**.

NOS 5 INITIATIVES DE CROISSANCE CLÉS

Notre stratégie d'amélioration de la croissance est axée sur des initiatives dans des secteurs où Bureau Veritas peut tirer parti de son expertise et de sa présence mondiale. Ces initiatives répondent aux grandes tendances qui impactent la société et l'activité économique. Elles permettent d'offrir de nouveaux relais de croissance et d'atteindre la diversification visée par Bureau Veritas.

1. **Bâtiment & Infrastructures** Bénéficier de notre position de leader mondial sur ce grand marché en plein essor. Ambition à 2020 : 350 à 400 millions d'euros [1]

2. **Services Opex (Pétrole & Gaz, *Power & Utilities*, Chimie)** Construire des *business models* récurrents dans des marchés fragmentés offrant un potentiel d'externalisation important. Ambition à 2020 : 300 à 350 millions d'euros [1]

3. **Agroalimentaire** Devenir un acteur de référence à travers l'expansion de ses activités dans un marché important porté par la mondialisation de la chaîne d'approvisionnement. Ambition à 2020 : 250 à 300 millions d'euros [1]

4. **Automobile** Tirer parti de notre expertise dans les domaines de la chaîne logistique, de l'électronique et de la connectivité pour devenir un acteur reconnu du secteur. Ambition à 2020 : 130 à 150 millions d'euros [1]

5. ***SmartWorld*** Exploiter notre position de leader et notre expertise sur ce segment en répondant notamment aux nouveaux besoins nés du développement de la connectivité. Ambition à 2020 : 110 à 150 millions d'euros [1]

NOTRE AMBITION FINANCIÈRE **2016-2020**

L'atteinte de la dernière année de l'ambition 2016-2020[2] n'est désormais plus pertinente dans le contexte de la crise du Covid-19.

Les fondamentaux solides du Groupe demeurent inchangés et démontrent clairement le bien-fondé de sa stratégie. Bureau Veritas annoncera son prochain plan stratégique en septembre 2020, dans la continuité de la trajectoire actuelle qui connaît un franc succès.

(1) Chiffre d'affaires supplémentaire d'ici à 2020 par comparaison au chiffre d'affaires 2015.
(2) Pour rappel, l'ambition financière de 2016-2020 était la suivante : Ajouter 1,5 milliard d'euros au chiffre d'affaires du Groupe en 2020 par rapport à 2015, aux taux de change du Plan initial en 2015, tel que présenté aux Journées investisseurs en octobre 2015, provenant pour moitié de la croissance organique et pour moitié de la croissance externe ; Atteindre 5 % à 7 % de croissance organique d'ici à 2020 ; Atteindre une marge opérationnelle ajustée supérieure à 17 % en 2020, aux taux de change du Plan initial en 2015, tel que présenté aux Journées investisseurs en octobre 2015 ; Continuer à générer un important flux de trésorerie disponible

NOTRE **MODÈLE DE**

TENDANCES **MACRO**

Notre action
au cœur des défis sociaux, sociétaux et environnementaux

CROISSANCE DE L'ÉCONOMIE MONDIALE ET DES ÉCHANGES INTERNATIONAUX, CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE ET ÉMERGENCE DES CLASSES MOYENNES :

- Demande croissante de sécurité, de qualité, de normes et de standards
- Investissements dans les infrastructures en augmentation

UTILISATION DE TECHNOLOGIES PLUS COMPLEXES (IOT, IA, ...) ET RACCOURCISSEMENT DU CYCLE DE VIE DES PRODUITS :

- Augmentation et externalisation des tests à réaliser
- Surveillance accrue de la chaîne d'approvisionnement et du nombre de sous-traitants à contrôler

PROTECTION DES MARQUES MONDIALES PLUS COMPLEXE :

- Nécessité d'être reconnu comme un acteur responsable, au-delà de la réglementation
- Gestion proactive et mondiale des problématiques RSE et QHSE

DÉLÉGATION PAR LES AUTORITÉS PUBLIQUES DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE AUPRÈS D'ACTEURS SPÉCIALISÉS :

- Gain de réactivité pour s'adapter aux contraintes des marchés qu'ils servent
- Réduction importante des dépenses publiques

(1) Chiffre d'affaires annualisé cumulé.
(2) Dividende proposé soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale des actionnaires.

NOS **RESSOURCES**

CAPITAL ÉCONOMIQUE

- Un actionnaire majoritaire de long terme et un actionnariat flottant diversifié
- Un modèle financier robuste et équilibré avec une vision à long terme
- **1 322 millions d'euros** de capitaux propres

CAPITAL HUMAIN

- **Plus de 78 000** collaborateurs
- Un personnel qualifié, formé et accompagné
- Une culture inclusive : **20 %** de femmes cadres dirigeants, plus de **66 %** de génération Y
- Une culture entrepreneuriale
- Un réseau mondial de sous-traitants

CAPITAL MANUFACTURIER

- Un réseau dans près de **140 pays**
- **Plus de 1 500** bureaux et laboratoires

CAPITAL INTELLECTUEL

- Une marque forte de plus de **190** années d'expérience
- **3 500** accréditations, agréments et autorisations
- De nombreuses alliances et partenariats avec des acteurs reconnus
- La transformation digitale du Groupe

CAPITAL SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

- Une croissance structurée autour de pratiques de développement durable
- Une logique de création de valeur partagée au cœur de la stratégie de croissance
- Le *Lean Management* pour développer une culture d'amélioration continue de la performance et de réduction de l'empreinte carbone
- Des services spécifiques pour aider les entreprises à améliorer leurs engagements RSE

NOTRE **RAISON**

- Depuis sa création en 1828, le nom de Bureau Veritas est synonyme d'intégrité, et représente un atout inestimable dans un secteur d'activité fondé sur la confiance.

Notre VISION

- Entreprise de services *Business to Business to Society*, visant à bâtir une relation de confiance entre les entreprises, les pouvoirs publics et les consommateurs.

NOS **SERVICES**

Services d'évaluation de conformité réglementaire ou volontaire
(actifs, produits, systèmes)

Certification

Référentiels: standards internationaux (ex: ISO), réglementations, référentiel volontaire élaboré avec le client .

Services d'assistance technique et réglementaire
(actifs, produits, systèmes)

Amélioration de la performance

CRÉATION DE VALEUR

D'ÊTRE

Notre MISSION

- Réduire les risques de nos clients, améliorer leurs performances et soutenir leurs efforts d'innovation pour répondre aux impératifs de qualité, de santé et de sécurité, de protection de l'environnement et de responsabilité sociale.

NOS RÉALISATIONS ET RÉSULTATS

CAPITAL ÉCONOMIQUE

- Croissance organique de **4,3 %**
- **46 millions d'euros** d'acquisitions [1]
- **0,56 euro** de dividende par action [2]

CAPITAL HUMAIN

- Bureau Veritas inclus dans le classement des entreprises leaders de la diversité du Financial Times
- **19 heures** de formation dispensées par collaborateur
- **14 954** embauches en contrat à durée indéterminée (ou assimilée)
- Baisse de **51 %** du taux total d'accidents depuis 2014
- **100 %** de collaborateurs formés au programme de Conformité à l'éthique

CAPITAL MANUFACTURIER

- Ouverture de nouveaux sites, en particulier des laboratoires en Asie-Pacifique et en Amérique

CAPITAL INTELLECTUEL

- Capacité importante d'innovation illustrée par le lancement de nouveaux services et des solutions globales
- Déploiement mondial de solutions digitales (3D, IoT, Robotique, IA, e-commerce)
- Partenariats globaux avec des *leaders* du monde technologique

CAPITAL SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

- Contribution à rendre le monde plus sûr et plus fiable
- **76 %** des activités certifiées ISO 14001
- Signataire des engagements d'Act4Nature pour la biodiversité
- Engagement environnemental niveau Gold par Ecovadis
- **Note de 75/100** obtenue au DJSI, à comparer à la moyenne du secteur de 38/100
- **Notation « B »** par le CDP, au-dessus de la moyenne du secteur (B-)
- **434 millions d'euros** de charges sociales sur les salaires
- Taux d'effectif d'impôt ajusté du Groupe de **33,1 %**

VALEUR CRÉÉE POUR NOS CLIENTS

- **Amélioration de la gestion des risques**
  - Maîtrise des risques QHSE
  - Maîtrise des risques de réputation
- **Facilitation des échanges commerciaux**
  - Conformité aux standards et réglementations nationaux et internationaux
  - Vérification de la quantité et de la qualité des produits échangés
- **Accroissement de la performance**
  - Performance opérationnelle, économique, sociale et environnementale
  - Amélioration de la qualité des produits et des services
  - Vérification de la mise en œuvre d'engagements (durabilité, réduction d'émissions...)

PARTAGE DE LA VALEUR CRÉÉE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

5,1 Mds € de chiffre d'affaires 2019

1,4 M d€ Fournisseurs (achats de biens et services) et sous-traitants (missions)

2,1 Mds € Collaborateurs (salaires et primes)

257 M € État (impôts et taxes)

262 M € Actionnaires (dividendes)

Dépense pour la croissance externe

99 M € Acquisitions pour alimenter notre croissance organique future

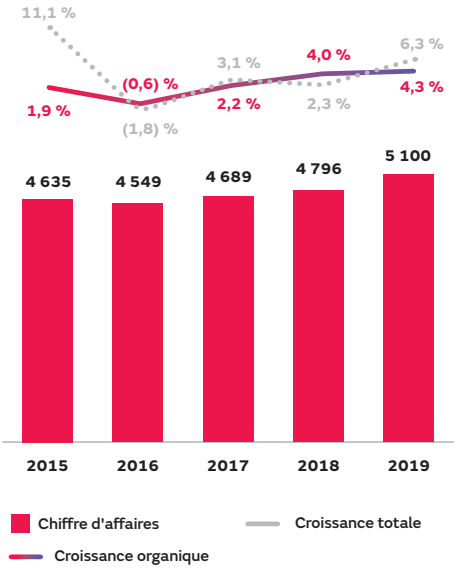
NOTRE **PERFORMANCE FINAN**

NOS CHIFFRES CLÉS **FINANCIERS**

Données présentées au 31 décembre

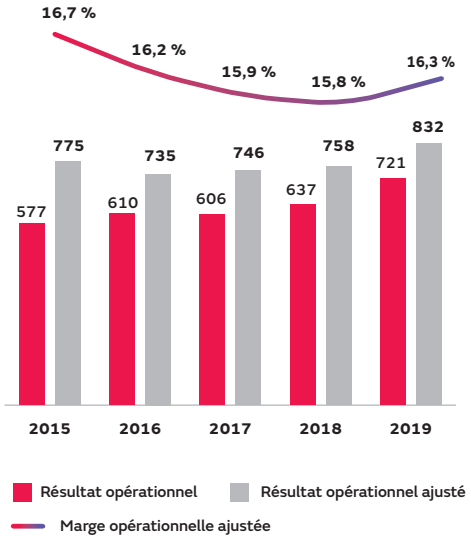
ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ, DE LA CROISSANCE TOTALE ET DE LA CROISSANCE ORGANIQUE

En millions d'euros et en pourcentage



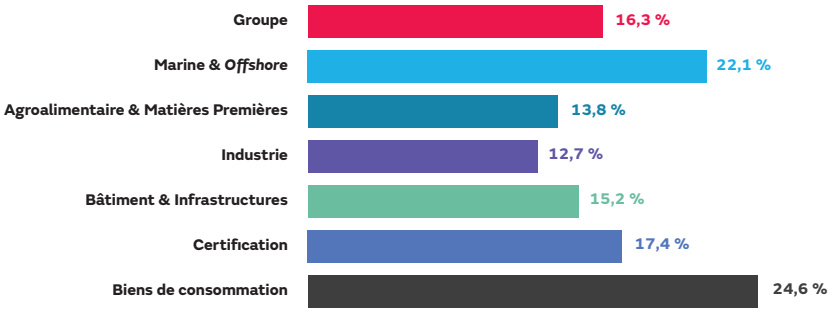
ÉVOLUTION DU RÉSULTAT OPÉRATIONNEL, DU RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ ET DE LA MARGE OPÉRATIONNELLE AJUSTÉE

En millions d'euros et en pourcentage



MARGE OPÉRATIONELLE AJUSTÉE PAR ACTIVITÉ 2019

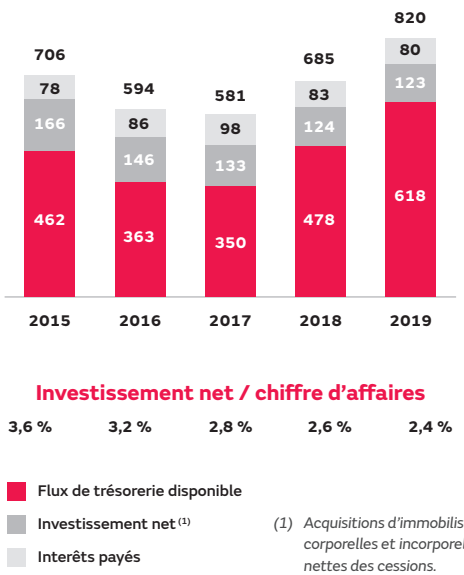
En pourcentage



CIÈRE ET EXTRA-FINANCIÈRE

ÉVOLUTION DU FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ

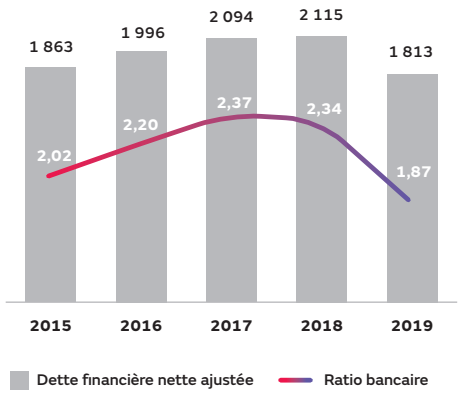
En millions d'euros



(1) *Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles nettes des cessions.*

ÉVOLUTION DE LA DETTE FINANCIÈRE NETTE AJUSTÉE (1) ET DU RATIO BANCAIRE (2)

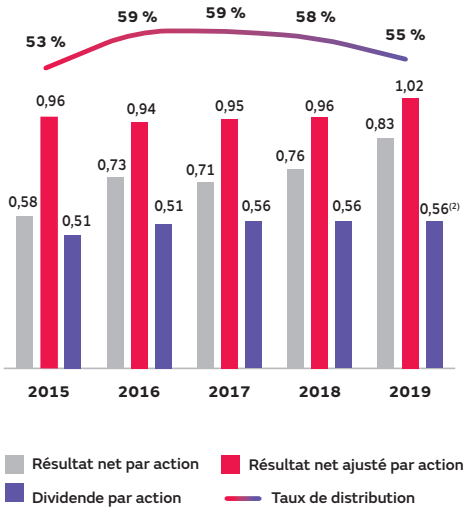
En millions d'euros et en multiple



(1) *Dette financière nette après instruments de couverture de devises telle que définie dans le calcul des ratios bancaires.*
(2) *Rapport de la dette financière nette ajustée sur l'EBITDA consolidé (résultat net avant intérêts, impôts, amortissements et provisions) ajusté des 12 derniers mois de toute entité acquise. Celui-ci doit être inférieur à 3,25.*

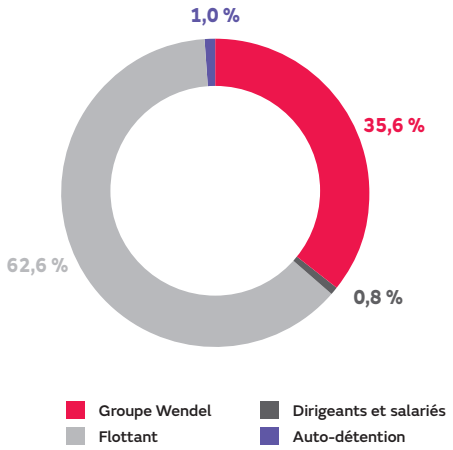
ÉVOLUTION DU RÉSULTAT (1) ET DU DIVIDENDE PAR ACTION ET DU TAUX DE DISTRIBUTION

En euros et en pourcentage



(1) *Calculé sur la base de la moyenne pondéré du nombre d'actions sur l'exercice.*
(2) *Proposition à l'Assemblée générale des actionnaires appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2019.*

ACTIONNARIAT SIMPLIFIÉ

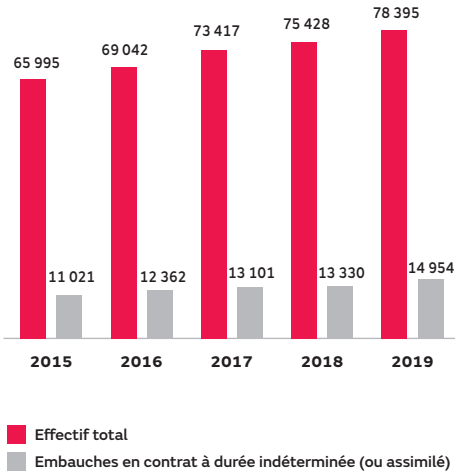


Les indicateurs alternatifs de performance sont définis et rapprochés avec les indicateurs IFRS à la section 5.6 du Document d'enregistrement universel 2019.

NOS CHIFFRES CLÉS EXTRA-FINANCIERS

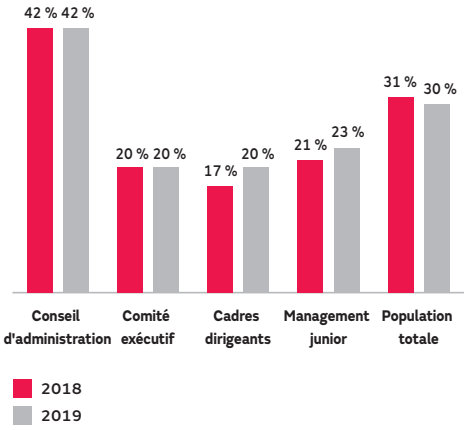
Données présentées au 31 décembre

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COLLABORATEURS



ÉVOLUTION DU TAUX DE FÉMINISATION DANS LE GROUPE

En pourcentage



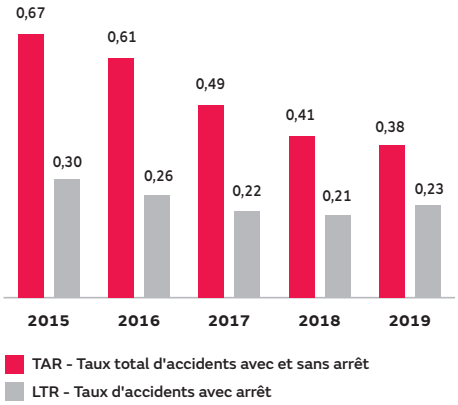
19
heures de formation dispensées par collaborateur en 2019

100 %
de collaborateurs formés au Programme de Conformité à l'éthique

2e
entreprise mondiale la plus responsable dans le secteur des services professionnels au classement DJSI (*Dow Jones Sustainability Index*)

B
notation par le CDP (*Carbon Disclosure Project*), au-dessus de la moyenne du secteur (B-)

ÉVOLUTION DES INDICATEURS DE SÉCURITÉ

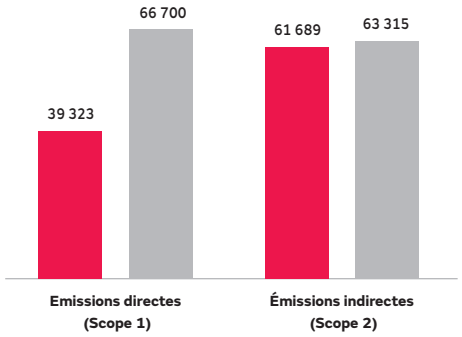


TAR : Nombre d'accidents avec et sans arrêt de travail x 200 000 / Nombre d'heures travaillées

LTR : Nombre d'accidents avec arrêt de travail x 200 000 / Nombre d'heures travaillées

ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS DE CO_2 ÉQUIVALENT

En tonnes



L'augmentation des émissions de CO_2 en 2019 s'explique par la prise en compte dans le périmètre 2019 de deux nouveaux laboratoires. Faute de données disponibles, ces laboratoires, fortement consommateurs en gaz, n'avaient pas été intégrés en 2018.

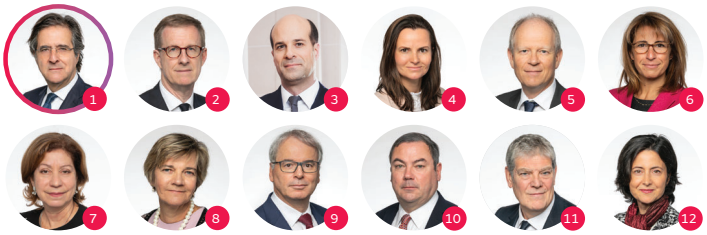
Pour plus d'informations, se reporter au chapitre 2 « Responsabilité sociétale de l'entreprise » de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

NOTRE **GOUVERNANCE**

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION (1)

12
Administrateurs

95 %
taux moyen de présence au Conseil d'administration



67 %
taux d'indépendance des membres

42 %
taux de féminisation

1. **Aldo CARDOSO**
   INDÉPENDANT
   Président du Conseil d'administration
   63 ans (4) – Nationalité française
   Administrateur de sociétés
2. **André FRANÇOIS-PONCET**
   Vice-Président du Conseil d'administration
   60 ans (4) – Nationalité française
   Président du Directoire de Wendel
3. **Jérôme MICHIELS (2)**
   45 ans (4) – Nationalité française
   Directeur financier de Wendel
4. **Stéphanie BESNIER**
   42 ans (4) – Nationalité française
   Directeur Associé de Wendel
5. **Claude EHLINGER**
   57 ans (4) – Nationalité luxembourgeoise
   Senior Advisor de Wendel
6. **Ana GIROS CALPE**
   INDÉPENDANTE
   45 ans (4) – Nationalité espagnole
   Directrice Générale Amérique latine de Suez et membre du Comité Exécutif
7. **Ieda Gomes YELL**
   INDÉPENDANTE
   63 ans (4) – Nationalité britannique
   Consultante, Chercheur
8. **Siân HERBERT-JONES**
   INDÉPENDANTE
   59 ans (4) – Nationalité britannique
   Administratrice de sociétés
9. **Frédéric SANCHEZ (3)**
   INDÉPENDANT
   59 ans (4) – Nationalité française
   Président de Fives SAS
10. **Pascal LEBARD**
    INDÉPENDANT
    57 ans (4) – Nationalité française
    Président-Directeur Général de Sequana
11. **Philippe LAZARE**
    INDÉPENDANT
    63 ans (4) – Nationalité française
    Administrateur de sociétés
12. **Lucia SINAPI-THOMAS**
    INDÉPENDANTE
    55 ans (4) – Nationalité française
    Directeur exécutif *Business Platforms* de Capgemini

LES COMITÉS DU CONSEIL (1)

	Comité d'audit et des risques	Comité des nominations et des rémunérations	Comité stratégique
Taux moyen de présence	**100 %**	**97 %**	**97 %**
Membres			
Aldo CARDOSO	●	●	●
André FRANÇOIS-PONCET			●
Jérôme MICHIELS (2)	●		
Stéphanie BESNIER			●
Claude EHLINGER		●	
Ana GIROS CALPE		●	
Ieda GOMES YELL	●		
Siân HERBERT-JONES	●		
Frédéric SANCHEZ (3)			
Pascal LEBARD		●	●
Philippe LAZARE	●		
Lucia SINAPI-THOMAS		●	
Nombre de membres	**5**	**5**	**4**

● *Président* ● *Membre*

NOTRE COMITÉ EXÉCUTIF

Didier MICHAUD-DANIEL
Directeur Général

Didier Michaud-Daniel a réuni autour de lui une équipe internationale composée de femmes et d'hommes aux compétences et aux horizons variés. Ils ont pour dénominateur commun leur volonté de conduire la transformation du Groupe, notamment sur le plan digital, avec une orientation très forte portée vers les clients.

(1) À la date du dépôt du Document d'enregistrement universel 2019.
(2) Administrateur coopté par le Conseil d'administration, le 19 décembre 2019, et dont la ratification de la cooptation est proposée à l'Assemblée générale annuelle des actionnaires appelée à statuer sur les comptes de l'exerice 2019.
(3) Administrateur nommé lors de l'Assemblée générale du 14 mai 2019.
(4) Au 31 décembre 2019.

1

PRÉSENTATION DU GROUPE

1.1 Présentation générale du Groupe 18

1.2 Historique 23

1.3 L'Industrie du TIC 25
1.3.1 Un marché estimé à plus de 200 milliards d'euros 25
1.3.2 Des facteurs de croissance en mutation 27
1.3.3 De fortes barrières à l'entrée 27
1.3.4 Des marchés régionaux, nationaux, ou mondialisés 28

1.4 La stratégie et les objectifs du Groupe 29
1.4.1 Les atouts du Groupe 29
1.4.2 Une stratégie bâtie sur cinq piliers 31
1.4.3 Des initiatives pour accélérer la croissance 32
1.4.4 Deux pays clés : les États-Unis et la Chine 33
1.4.5 Quatre principaux leviers 34
1.4.6 Acquisitions : une politique de croissance externe active et sélective 39
1.4.7 Ambition 2016-2020 39

1.5 Présentation des activités 40
1.5.1 Marine & Offshore 40
1.5.2 Agroalimentaire & Matières Premières 44
1.5.3 Industrie 49
1.5.4 Bâtiment & Infrastructures 52
1.5.5 Certification 55
1.5.6 Biens de consommation 58

1.6 Accréditations, agréments et autorisations 61
Division Marine & Offshore (M&O) 61
Division Matières Premières, Industrie & Infrastructures (CIF) 61
Division Biens de consommation (CPS) 62

1.7 Recherche, développement, innovation, brevets et licences 63

1.8 Systèmes d'information et de pilotage 64

1.1 Présentation générale du Groupe

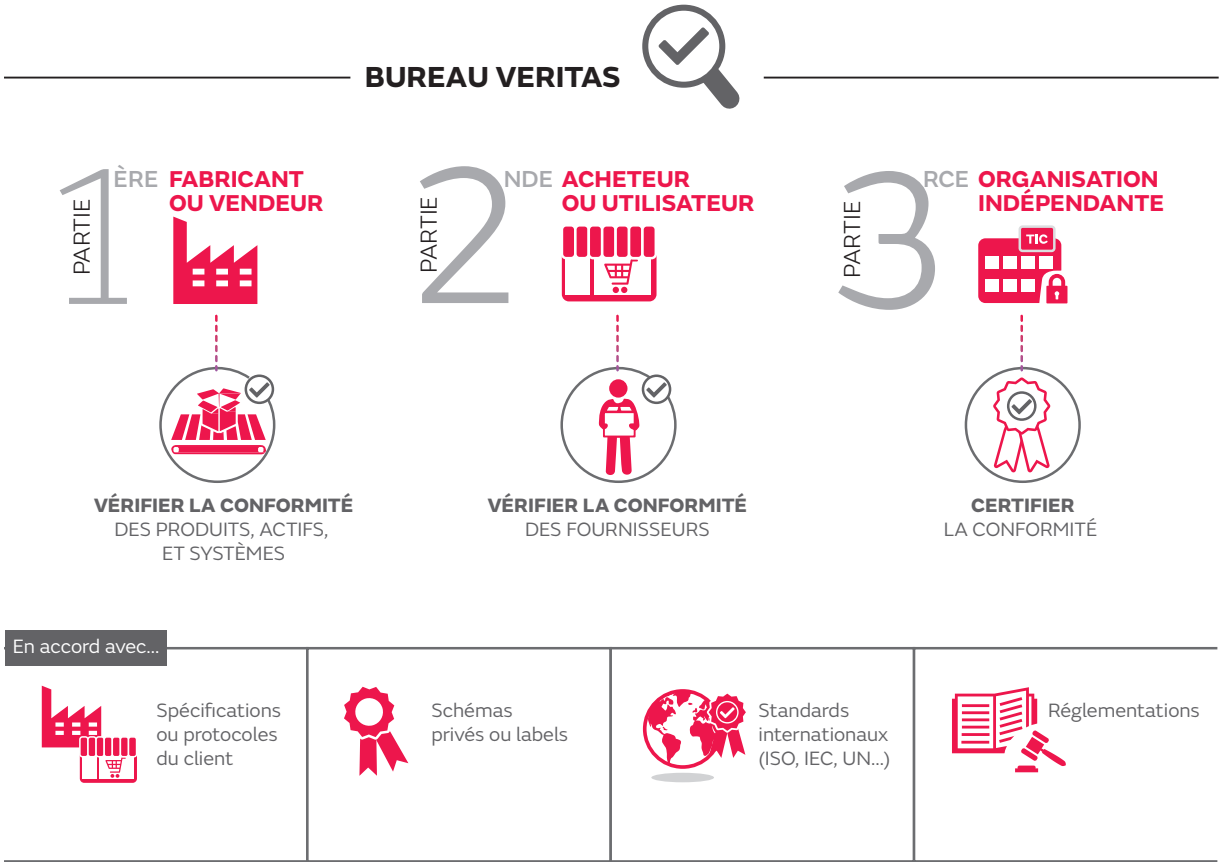
Mission

Bureau Veritas est un *leader* mondial des essais, de l'inspection et de la certification, communément regroupés sous l'appellation de services du « **TIC** » (Test, Inspection et Certification).

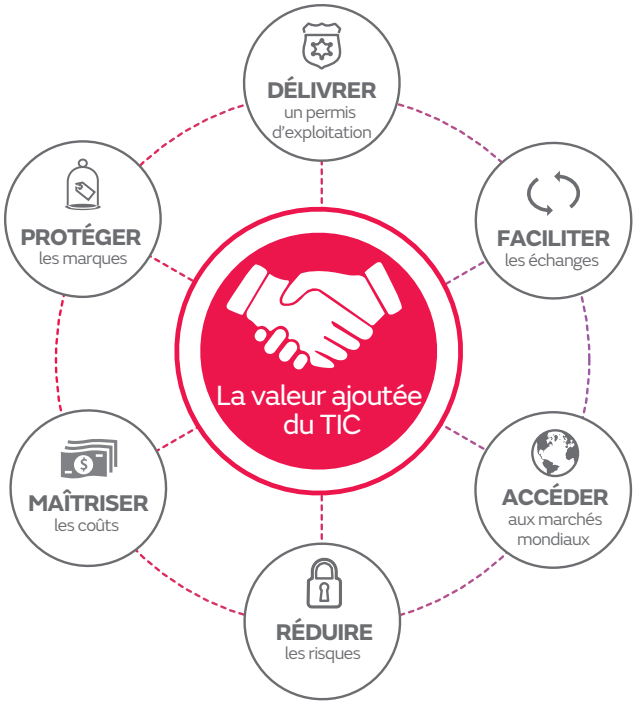
La mission du Groupe consiste à réduire les risques de ses clients, améliorer leurs performances et les aider à innover pour répondre aux enjeux suivants : la qualité, la santé et la sécurité, la protection de l'environnement et la responsabilité sociale. Grâce à son expertise reconnue, mais aussi à son impartialité, son intégrité et son indépendance, Bureau Veritas favorise depuis plus de 190 ans la confiance entre les entreprises, les pouvoirs publics et les consommateurs.

Les services proposés par Bureau Veritas ont pour objectif de vérifier la conformité d'un produit, d'un actif ou d'un système de gestion à un référentiel, principalement des normes et réglementations en matière de qualité, santé, sécurité, protection de l'environnement et responsabilité sociale (« **QHSE** »).

En fonction des besoins de ses clients et du cadre réglementaire, normatif ou contractuel applicable, Bureau Veritas agit tantôt (i) comme « tierce partie », c'est-à-dire en tant qu'organisme indépendant, établissant des rapports et des certificats attestant de la conformité d'un produit, actif, système, service ou organisation, (ii) comme « seconde partie », travaillant pour le compte et sous la direction de ses clients pour un meilleur contrôle de la chaîne d'approvisionnement, (iii) ou encore comme « première partie » pour le compte de clients qui souhaitent une assistance pour établir ou améliorer la conformité des produits, actifs, systèmes et services qu'ils fabriquent ou commercialisent.



Les services délivrés par Bureau Veritas répondent à six axes de création de valeur pour ses clients :



Délivrer un permis d'exploitation

Les entreprises doivent pouvoir démontrer qu'elles se conforment à de multiples normes et réglementations. Bureau Veritas leur apporte une connaissance approfondie des normes applicables à leurs activités et, en qualité de tierce partie indépendante, vérifie que les entreprises les respectent. Cela leur permet d'exercer et de développer leurs activités en conformité avec les exigences réglementaires locales et internationales et d'obtenir et de conserver les autorisations d'exploiter délivrées par les autorités publiques.

Faciliter les échanges commerciaux

Le commerce international repose notamment sur l'existence de tierces parties qui certifient que les biens échangés sont conformes sur le plan de la qualité et de la quantité au contrat qui lie les parties. Bureau Veritas intervient dans les processus transactionnels pour tester les matériaux, vérifier la conformité des biens aux spécifications contractuelles et valider les quantités. Les échanges de Matières Premières reposent par exemple sur des certificats émis par des entreprises comme Bureau Veritas.

Accéder aux marchés mondiaux

Les biens d'équipements ou les produits grand public doivent être conformes aux normes nationales et supra nationales afin de pouvoir être mis sur le marché dans un pays donné. Ces normes constituent des barrières techniques au commerce au sens de l'OMC. Les entreprises conçoivent et fabriquent leurs produits et équipements afin qu'ils soient conformes aux normes de plusieurs pays. Elles s'appuient alors sur Bureau Veritas pour réaliser les tests, optimiser le plan de test, et *in fine* réduire le temps de mise sur le marché.

Réduire les risques

Le contrôle des risques en matière de qualité, de santé, de sécurité, d'environnement et de responsabilité sociale améliore l'efficacité et les performances des organisations. Bureau Veritas aide ses clients à identifier ces risques et à les maîtriser, depuis la conception jusqu'à la réalisation et au décommissionnement de leurs projets.

Maîtriser les coûts

Les méthodes de contrôle, d'inspection et d'audit de seconde ou tierce partie permettent aux entreprises de connaître l'état réel de leurs actifs et de lancer en confiance les projets et produits nouveaux, en ayant l'assurance que les coûts, les délais et la qualité sont maîtrisés. Pendant l'exploitation, les inspections permettent d'optimiser la maintenance et la durée de vie des équipements industriels.

Protéger les marques

L'essor des réseaux sociaux ces dernières années a engendré une profonde évolution de la gestion des marques mondiales. Elles sont susceptibles de se retrouver très rapidement mises en cause par la défaillance de l'un des acteurs de leur chaîne d'approvisionnement ou de la distribution. Bureau Veritas permet aux entreprises d'améliorer leur gestion des risques. Elles s'appuient ainsi sur les analyses d'un acteur mondialement reconnu et impartial.

Services

Bureau Veritas propose trois principaux types de services :

- les **essais et analyses** en laboratoire ou sur site consistent à déterminer les caractéristiques d'un produit ou d'un matériau. Ils permettent d'obtenir l'assurance que les produits ou matériaux possèdent les propriétés requises en termes de sécurité et de qualité et qu'ils sont conformes aux cahiers des charges et aux normes et réglementations applicables ;
- l'**inspection** est la vérification sur site qu'un produit, un actif ou un système répond aux critères prescrits. Les inspections couvrent un large éventail de services conçus pour réduire les risques, contrôler la qualité, vérifier les quantités et répondre aux exigences réglementaires. Cela comprend des inspections visuelles, des vérifications documentaires, des supervisions de fabrication, des contrôles électroniques, électriques, mécaniques et de logiciels ;
- la **certification** est une attestation de conformité à des exigences spécifiques délivrée par un organisme accrédité. Elle permet d'obtenir la garantie par un tiers indépendant qu'un produit, un service ou un système de management est conforme à des normes spécifiques. La certification permet aux entreprises de renforcer leur réputation, d'accéder à de nouveaux marchés ou simplement d'exercer leurs activités. Bureau Veritas offre des services de certification qui s'appliquent aux systèmes de management, aux produits et aux personnels.

Les prestations effectuées par Bureau Veritas portent sur :

- des **Actifs** tels que :
  - des navires, des trains et des avions,
  - des bâtiments, des infrastructures et des réseaux,
  - des centrales électriques, raffineries, *pipelines* et autres installations industrielles ;
- des **Produits** tels que :
  - des produits de consommation : matériels électroniques grand public, textiles, jouets, automobile, produits alimentaires, objets connectés,
  - des équipements industriels : équipements sous pression, machines, équipements électriques,
  - des matières premières : pétrole, produits pétrochimiques, minéraux, métaux et autres matières premières ;
- des **Systèmes** tels que :
  - des systèmes de management QHSE (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001, etc.),
  - des systèmes de management QHSE sectoriels (automobile, aéronautique, agroalimentaire, etc.),
  - des systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement incluant les audits de fournisseurs.

Clients

Bureau Veritas dispose d'un portefeuille très diversifié de plus de 400 000 clients. Le Groupe intervient dans de nombreux secteurs tels que le transport et la construction maritimes, la chaîne de valeur du pétrole et du gaz (de l'exploration à la distribution), la construction et le génie civil, le *power & utilities*, les biens de consommation et la grande distribution, l'aéronautique et le ferroviaire, l'industrie des métaux et des minéraux, l'agroalimentaire, les gouvernements, l'automobile et la chimie.

Au 31 décembre 2019, les dix premiers clients en termes de chiffre d'affaires réalisé au cours de l'exercice représentent environ 7 % du chiffre d'affaires du Groupe. Les vingt-cinq premiers clients représentent quant à eux environ 12 % du chiffre d'affaires du Groupe, illustrant ainsi la faible concentration du chiffre d'affaires.

Organisation

Une approche de plus en plus globale s'appuyant sur des capacités d'exécution locales dans près de 140 pays

Présent dans près de 140 pays, avec de très nombreuses implantations dans toutes les régions du monde, la gestion du Groupe repose historiquement sur une structure organisationnelle décentralisée. Cette organisation permet la prise de décisions et de responsabilités au niveau local afin de mieux répondre aux besoins des clients.

Néanmoins, afin de mieux tirer profit de l'évolution des marchés dans lesquels le Groupe opère, cette autonomie va de plus en plus de pair avec le développement d'une vision transverse des opérations et d'un pilotage global des activités, s'appuyant notamment sur ses lignes de services globales appelées *Global Service Lines*. Bureau Veritas a également mis en place des procédures de contrôle et des règles de remontée d'information applicables à l'ensemble du Groupe. Ces règles et procédures sont régulièrement mises à jour afin d'être en adéquation avec les évolutions de l'activité, de l'organisation, des processus et des outils de Bureau Veritas.

Enfin, dans la mesure où la croissance de Bureau Veritas passe notamment par des opérations d'acquisition qui nécessitent l'intégration d'entreprises et d'équipes aux pratiques et politiques très variées, le Groupe met en œuvre des procédures internes spécifiques pour mener à bien leur intégration.

L'adaptation de l'organisation des activités du Groupe

Afin de mieux répondre aux spécificités de certains marchés finaux, de s'adapter à l'évolution des besoins des clients, de mieux gérer son réseau géographique, et de soutenir son plan stratégique à horizon 2020, Bureau Veritas adapte constamment son organisation.

Depuis 2016, le Groupe a adopté une organisation plus concentrée, autour des quatre divisions suivantes : (1) Marine & *Offshore* ; (2) Biens de consommation ; (3) Services aux gouvernements & Commerce international ; et (4) Matières Premières, Industrie & Infrastructures ou CIF (pour *Commodities, Industry & Facilities*), la division CIF regroupant les cinq activités Matières Premières, Industrie, Construction, Inspection & Vérification en Service et Certification.

Bureau Veritas a poursuivi cet effort d'adaptation au cours de l'exercice 2017. Ainsi, la division Services aux gouvernements & Commerce international a été intégrée, dans la division CIF, à l'activité Agroalimentaire & Matières Premières pour ce qui concerne les Services aux gouvernements et le commerce international, et à l'activité Industrie pour ce qui est relatif à l'automobile. Par ailleurs, l'activité Inspection & Vérification en Service a été allouée pour sa grande majorité à l'activité Construction pour former la nouvelle activité Bâtiment & Infrastructures, permettant ainsi de couvrir l'ensemble du cycle de vie des actifs. Le solde restant de l'activité Inspection & Vérification en Service a été affecté à l'activité Industrie, en fonction des marchés finaux.

Au sein de la division CIF, chaque activité est pilotée globalement par des lignes de services globales appelées *Global Service Lines*. Ces lignes de services globales appuient la gestion au quotidien par les cinq grands pôles régionaux composant CIF : Europe du Sud et de l'Ouest, France et Afrique, Amérique du Nord, Amérique latine, et MAP (regroupant le Moyen-Orient et l'Asie-Pacifique, y compris la Russie et la région Turquie et mer Caspienne).

Ainsi, la division CIF qui représente près de 80 % du chiffre d'affaires du Groupe tend vers une organisation matricielle visant à :

- être en mesure de servir ses clients de façon globale ;
- s'adapter aux évolutions des marchés par la mise en commun de compétences techniques et d'outils ;
- diffuser les bonnes pratiques à travers le réseau ;
- bénéficier d'effets d'échelle pour la définition de nouveaux produits ou la réalisation d'investissements dans de nouveaux outils.

Dans le cadre de cette nouvelle organisation davantage centrée sur les marchés et adoptée depuis 2016, Bureau Veritas a fait évoluer son information sectorielle. Ainsi, depuis le 1er janvier 2017, le Groupe communique ses résultats au travers de six activités (contre huit auparavant) : (1) Marine & *Offshore* ; (2) Agroalimentaire & Matières Premières ; (3) Industrie ; (4) Bâtiment & Infrastructures ; (5) Certification ; et (6) Biens de consommation. Cette évolution permet d'améliorer la lisibilité du portefeuille du Groupe.

Les six activités sont présentées ci-dessous. Une description plus détaillée est présentée dans la section 1.5 – Présentation des activités, de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Marine & *Offshore*

En tant que société de classification, Bureau Veritas procède à l'évaluation de conformité des navires et unités *offshore* par rapport à des normes portant principalement sur la solidité des structures et la fiabilité des équipements à bord. Bureau Veritas délivre également des certificats réglementaires par délégation des autorités de pavillon.

Agroalimentaire & Matières Premières

Bureau Veritas accompagne ses clients avec une gamme complète de services d'inspection, de tests en laboratoire et de certification pour tous les types de matières premières : pétrole et produits pétrochimiques, métaux et minéraux, produits alimentaires et matières premières agricoles. Par ailleurs, le Groupe assiste les autorités gouvernementales en mettant en place des programmes visant à maximiser leurs revenus et à vérifier que les produits importés répondent aux normes établies.

Industrie

Bureau Veritas vérifie la fiabilité et l'intégrité des actifs industriels, ainsi que leur conformité à la réglementation. Les services comprennent l'évaluation de conformité, le suivi de production, la gestion de l'intégrité des actifs et la certification des équipements. Bureau Veritas vérifie également l'intégrité des équipements industriels et des produits au moyen de tests non destructifs et d'analyse des matériaux. Enfin, le Groupe propose un ensemble de services pour le secteur automobile : contrôle technique, expertise technique de véhicules accidentés, contrôle de la chaîne logistique.

Bâtiment & Infrastructures

Le Groupe est présent tout au long du cycle de vie des actifs, couvrant ainsi les dépenses d'investissements *(Capex)* et les dépenses d'exploitation *(Opex)*.

Inspection et vérification en service *(Opex)*

Bureau Veritas effectue des inspections périodiques pour évaluer la conformité des équipements en service (installations électriques, systèmes de sécurité incendie, ascenseurs, équipements de levage et machines) à la réglementation applicable en matière de santé et de sécurité ou aux exigences spécifiques de ses clients.

Construction (principalement *Capex*)

Bureau Veritas aide ses clients à maîtriser l'ensemble des aspects QHSE de leurs projets de construction, de la phase de conception à l'achèvement des travaux. Les missions concernent l'évaluation de conformité d'un ouvrage à des référentiels techniques, l'assistance technique, la surveillance de la gestion de sécurité pendant les travaux, et l'assistance à la gestion d'actifs.

Certification

En tant qu'organisme de certification, Bureau Veritas certifie que les systèmes de gestion de la qualité, sécurité, santé, environnement utilisés par les clients sont conformes à des référentiels internationaux (le plus souvent des normes ISO), nationaux, sectoriels ou propres à de grandes entreprises.

Biens de consommation

Bureau Veritas intervient auprès des distributeurs et des fabricants de biens de consommation afin d'évaluer la conformité de leurs produits et procédés de fabrication aux exigences réglementaires, de qualité et de performance. Bureau Veritas teste les produits, inspecte les marchandises, évalue les usines et réalise des audits sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

Un *leadership* central

Les fonctions support du Groupe sont placées sous la responsabilité de certains membres du Comité exécutif.

Les fonctions centrales sont représentées au sein du Comité exécutif par :

- Eduardo Camargo, Vice-Président exécutif, Développement Commercial et Transformation du Groupe Bureau Veritas. Il a pour mission de renforcer la culture commerciale et l'orientation clients du Groupe, soutenir la transformation du Groupe notamment à travers la digitalisation et l'excellence opérationnelle. Eduardo Camargo est également en charge du support aux acquisitions. Il est également responsable de la division Matières Premières, Industrie & Infrastructures (CIF) en Amérique latine, secondé sur place par un *leader* dédié à cette zone géographique ;
- François Chabas, Vice-Président exécutif et Directeur financier du Groupe, en charge de la finance, de la fiscalité, et des relations investisseurs ;
- Helen Bradley, Vice-Président exécutif en charge des Ressources humaines, et également des fonctions Qualité, Santé, Sécurité et Environnement, Responsabilité Sociale de l'entreprise et Affaires Extérieures.

Enfin, Pascal Quint, Vice-Président exécutif, est responsable des risques et de la conformité, et est Directeur juridique du Groupe. Il dirige le département Affaires Juridiques et Audit et reporte directement au Directeur général.

1.2 Historique

1828 : les origines

Le « bureau de renseignements pour les assurances maritimes » est fondé en 1828 à Anvers, en Belgique. Sa mission consiste à collecter, vérifier et fournir aux assureurs des informations sur l'état des navires et de leurs équipements. Renommée Bureau Veritas, la Société transfère son siège à Paris et développe un réseau international.

1920 : la révolution industrielle moderne

Le nombre croissant d'accidents pendant le *boom* de la construction qui a suivi la Première Guerre mondiale conduit à la mise en œuvre de mesures préventives. Bureau Veritas accompagne l'essor industriel et s'engage dans de nouvelles activités telles que l'inspection de pièces et d'équipements métalliques pour l'industrie ferroviaire, ou encore le contrôle technique dans l'aéronautique, l'automobile et la construction. Bureau Veritas ouvre ses premiers laboratoires près de Paris pour réaliser des analyses métallurgiques et chimiques et des essais de matériaux de construction.

1960 : le progrès technique

Les « Trente Glorieuses » sont prolifiques pour le progrès technique, l'urbanisation et le commerce mondial. Bureau Veritas joue un rôle actif dans la modernisation des règles de construction maritime, pour la classification des engins sous-marins, des premiers navires à propulsion nucléaire et des plateformes marines. Les débuts de l'informatique permettent d'appliquer des méthodes plus scientifiques. Dans la construction, Bureau Veritas renforce son rôle d'expert pour la protection des personnes et des biens et pour les économies d'énergie.

1990 : diversification et expansion mondiale

Avec l'accélération de la mondialisation, les acteurs économiques ont besoin de traçabilité, de transparence et d'harmonisation technique à l'échelle internationale. Pour répondre aux besoins de ses clients, Bureau Veritas développe de nouvelles activités pour l'évaluation des systèmes de management et des chaînes d'approvisionnement : la Certification et les Services aux gouvernements. En parallèle, Bureau Veritas étoffe son réseau et ouvre des bureaux en Afrique, en Chine, aux États-Unis. Dans les années 1990, Bureau Veritas donne une nouvelle impulsion à son développement grâce à la croissance externe. Il acquiert CEP (1996) et devient le *leader* de l'évaluation de conformité dans la construction en France. Les sociétés américaines ACTS (1998) et MTL (2001), spécialisées dans les essais de biens de consommation, ajoutent une nouvelle activité au portefeuille du Groupe. Il étend aussi sa présence aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie et en Espagne.

2007 : introduction en bourse

La société Bureau Veritas est introduite en bourse, sur Euronext Paris, le 24 octobre 2007. L'introduction en bourse vise à conforter la stratégie de développement de Bureau Veritas par le renforcement de sa notoriété, l'accès à de nouveaux moyens de financement et la fidélisation de ses collaborateurs.

2010 : développement dans les matières premières et les pays à fort potentiel

Les pays en forte croissance investissent dans des projets d'infrastructures et connaissent un accroissement des exigences de qualité, de sécurité et de fiabilité. Avec l'acquisition d'Inspectorate en 2010, Bureau Veritas se positionne parmi les trois *leaders* mondiaux dans le secteur des matières premières. Bureau Veritas poursuit son expansion géographique. Avec l'acquisition de Maxxam en 2014, le Groupe devient le *leader* de son secteur au Canada. En parallèle, le Groupe réalise une série d'acquisitions dans les domaines de la construction et des biens de consommation en Chine.

2015 : nouvelle feuille de route stratégique

Le Groupe effectue une analyse en profondeur de ses marchés, et définit une feuille de route stratégique à horizon 2020 qui s'appuie sur des initiatives clés pour améliorer son profil de croissance, sa résilience et sa profitabilité. Sa stratégie s'appuie notamment sur des Initiatives de Croissance, l'expansion dans deux pays clés – les États-Unis et la Chine – et quatre principaux leviers identifiés pour soutenir le déploiement de ces initiatives : les Ressources humaines, la gestion des grands comptes, *Excellence@BV* et le digital.

2017 : l'ambition à horizon 2020 réaffirmée

Le Groupe tient en décembre 2017 des Journées Investisseurs au cours desquelles il confirme que l'exécution du Plan stratégique 2020 est bien engagée, avec déjà des résultats positifs. Bureau Veritas peut ainsi démontrer que les cinq Initiatives de Croissance lancées afin de dynamiser le développement du Groupe en Bâtiment & Infrastructures, services *Opex*, Agroalimentaire, Automobile et *SmartWorld*, affichent une croissance élevée à un chiffre. Ses métiers traditionnels sont désormais quant à eux en cours de stabilisation après avoir connu des conditions de marché difficiles. Le Groupe met également en avant l'atteinte de près de 40 % de l'ambition de croissance externe définie dans le cadre de sa feuille de route stratégique à horizon 2020. Enfin, le Groupe annonce accélérer sa transformation digitale au travers de partenariats clés, afin notamment d'offrir à ses clients des technologies de pointe dans différents domaines comme l'inspection, la maintenance prédictive, la confidentialité des données ou la cybersécurité.

Évolution de l'actionnariat

Le groupe Wendel, coactionnaire de Bureau Veritas depuis 1995 avec le groupe Poincaré Investissements, a pris par étapes le contrôle de la Société en 2004.

Le groupe Wendel et Poincaré Investissements détenaient respectivement 33,8 % et 32,1 % du capital et des droits de vote de Bureau Veritas en 2004, le solde étant détenu par des actionnaires-personnes physiques. Le 10 septembre 2004, le groupe Wendel et les actionnaires de Poincaré Investissements ont conclu un accord prévoyant la cession au groupe Wendel de 100 % du capital de la société Poincaré Investissements. À la suite de la réalisation de cette opération fin 2004, le groupe Wendel détenait 65,9 % du capital et des droits de vote de Bureau Veritas.

Parallèlement à cette acquisition, le groupe Wendel a proposé aux actionnaires minoritaires de Bureau Veritas de céder leurs titres dans des conditions comparables à celles proposées pour l'acquisition du contrôle. Cette offre privée d'achat et d'échange a permis de porter la participation du groupe Wendel à 99 % du capital et des droits de vote de Bureau Veritas.

Bureau Veritas a fait l'objet d'une introduction en bourse, sur Euronext Paris, le 24 octobre 2007. L'offre, composée d'actions existantes, principalement cédées par le groupe Wendel, s'est élevée à 1 240 millions d'euros, soit environ 31 % du capital de Bureau Veritas. Le 5 mars 2009, le groupe Wendel a cédé 11 millions d'actions dans le cadre d'un placement privé. À l'issue de cette opération, le groupe Wendel a réduit sa participation au capital de Bureau Veritas de 62 % à 52 %. Le 6 mars 2015, le groupe Wendel a cédé 48 millions d'actions [(1)] dans le cadre d'un placement privé. À l'issue de l'opération, le groupe Wendel détenait 40 % du capital et 56 % des droits de vote de Bureau Veritas. Le 30 octobre 2018, le groupe Wendel a cédé 21 millions d'actions dans le cadre d'un placement privé. À l'issue de l'opération, le groupe Wendel détenait environ 35 % du capital et 52 % des droits de vote de Bureau Veritas.

Au 31 décembre 2019, le groupe Wendel détenait 35,57 % du capital et 51,67 % des droits de vote exerçables de Bureau Veritas.

(1) Post division par quatre de la valeur nominale de l'action Bureau Veritas en juin 2013.

1.3 L'Industrie du TIC

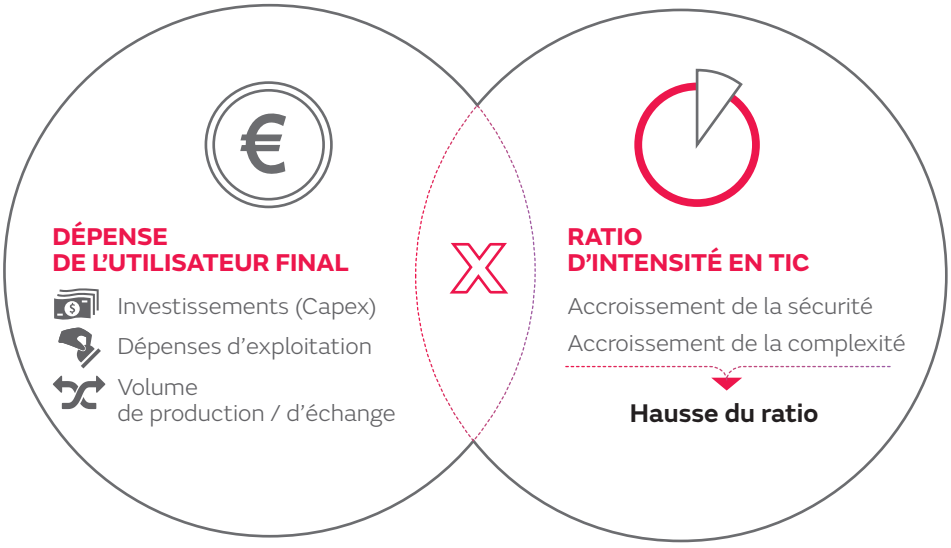
À la connaissance du Groupe, il n'existe aucun rapport exhaustif couvrant ou traitant des marchés sur lesquels il intervient. En conséquence, et sauf indication contraire, les informations figurant dans la présente section sont des estimations du Groupe, fournies à titre indicatif, qui ne constituent pas des données officielles. Le Groupe ne donne aucune garantie sur le fait qu'un tiers utilisant d'autres méthodes pour réunir, analyser ou compiler des données de marché aboutirait au même résultat. De plus, les concurrents du Groupe pourraient définir ces marchés d'une façon différente.

1.3.1 Un marché estimé à plus de 200 milliards d'euros

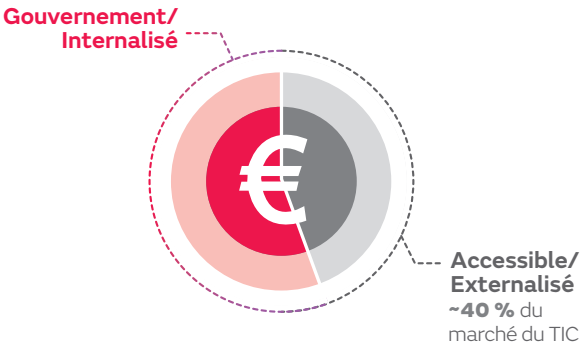
Les services d'inspection, de certification et d'essais en laboratoire appliqués aux domaines de la qualité, de la sécurité, de la santé, de l'environnement, de la performance et de la responsabilité sociale sont communément regroupés sous l'appellation « TIC » (Test, Inspection, Certification). Les activités de TIC englobent plusieurs types de services : les tests en laboratoire ou les mesures sur site, l'audit des processus de management, les vérifications documentaires, les inspections sur la chaîne d'approvisionnement ou la vérification de la cohérence des données. Ces activités peuvent être réalisées pour le compte de l'utilisateur final ou de l'acheteur, de manière indépendante des parties prenantes, ou en délégation du fabricant, ou bien en délégation de l'autorité publique ou privée. Les services de TIC interviennent à chacune des étapes de la chaîne d'approvisionnement et sont applicables à l'ensemble des secteurs de l'économie.

Le marché total du TIC est fonction de la valeur des produits et des actifs et du risque associé. L'intensité du TIC d'un produit ou d'un actif correspond à la proportion de la valeur du produit ou de l'actif consacrée par le fabricant du produit ou l'opérateur de l'actif en activités de contrôle. En général, cette intensité s'inscrit dans une fourchette comprise entre 0,1 % et 0,8 % de la valeur du produit ou de l'actif. Le volume total du marché du TIC peut être estimé en appliquant l'intensité du TIC aux dépenses des fabricants, des opérateurs, des acheteurs et des vendeurs de biens et de produits.

À court et moyen terme, la taille du marché varie principalement en fonction de l'inflation, de l'activité économique mondiale, des investissements et des échanges internationaux. En utilisant l'approche décrite ci-dessus, Bureau Veritas a estimé la taille du marché du TIC mondial en 2015 à plus de 200 milliards d'euros, en s'appuyant sur des données macroéconomiques externes telles que le volume d'investissement par marché, les dépenses d'exploitation par marché, la valeur de la production de biens et de services, ainsi que le niveau des importations et exportations.



Marché du TIC
> 200 MILLIARDS D' EUROS



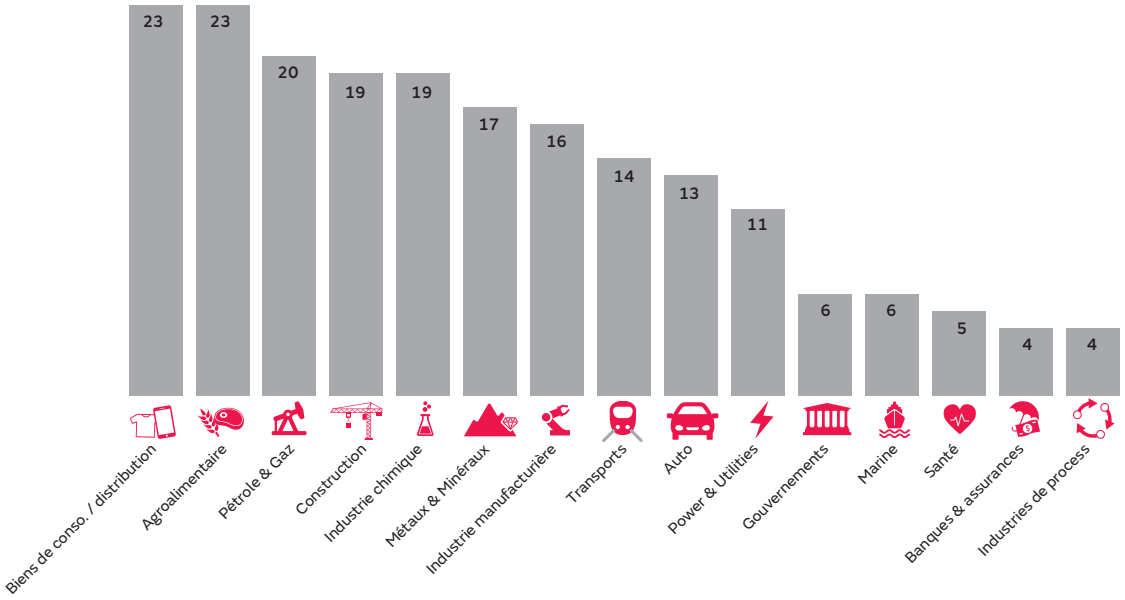
Le marché total du TIC peut être décomposé en deux segments :

- la part du marché externalisée, c'est-à-dire réalisée par les entreprises et organisations privées spécialisées – dont Bureau Veritas ;
- la part du marché réalisée en interne, c'est-à-dire par les entreprises elles-mêmes, dans le cadre du contrôle et de l'assurance qualité ; et celle réalisée par les organismes et des administrations publiques – douanes, autorités de la concurrence, autorités portuaires ou de sécurité industrielle.

Le marché du TIC externalisé dépend de l'organisation administrative d'un pays, de son niveau de fédéralisme et du secteur d'activité. Dans le temps, ces facteurs peuvent influencer significativement la taille du marché, indépendamment des évolutions macroéconomiques sous-jacentes. Les proportions relatives des deux segments évoluent donc année après année, suivant les politiques suivies par les gouvernements ou les évolutions des pratiques au sein des secteurs industriels. C'est par exemple le cas de la Chine qui libéralise progressivement certains secteurs d'activités.

Une ventilation du marché du TIC par secteur révèle que les principaux marchés sont les marchés touchant à la consommation, devant le pétrole & gaz, la construction, la chimie, et l'industrie minière. Pour Bureau Veritas, il s'agit d'être présent et de se renforcer sur ces principaux marchés.

Marché du TIC
En milliards d'euros



Le marché du TIC

D'un point de vue géographique, le marché du TIC se répartit en trois pôles principaux : l'Europe, l'Amérique et l'Asie. Grâce aux investissements des 15 dernières années, Bureau Veritas est présent sur l'ensemble de ces régions. À l'avenir, le Groupe entend renforcer ses positions, notamment dans les pays à fort potentiel comme la Chine et les États-Unis.

1.3.2 Des facteurs de croissance en mutation

La croissance du marché du TIC est tirée par six grands facteurs :

- la croissance générale de l'économie mondiale et des échanges internationaux, qui influe sur les volumes de dépenses des clients de Bureau Veritas ;
- l'intensité du TIC, qui correspond à la proportion de la valeur consacrée par le fabricant du produit ou l'opérateur de l'actif en activités de contrôle, et qui est assez stable à court terme mais évolue à la hausse sur le long terme en raison du renforcement des standards et des réglementations ;
- l'augmentation des recours aux contrôles pour faciliter et sécuriser les transactions et opérations ;
- l'externalisation par les entreprises ;
- la privatisation par les organismes gouvernementaux ;
- la digitalisation de l'économie et aussi de l'offre de services.

La croissance mondiale reste un facteur de croissance du marché

Après une période de forte croissance, portée par la globalisation, la croissance économique des pays émergents et le super cycle des matières premières, le marché global du TIC devrait croître de façon plus modérée :

(1) avec l'entrée de la Chine dans l'OMC, la globalisation de l'économie mondiale s'est accélérée. Cela s'est traduit notamment par le fait que la croissance des échanges mondiaux représentait, en moyenne, le double de la croissance du PIB mondial. Depuis 2011, la croissance des échanges mondiaux s'est ralentie et devrait représenter environ une fois celle du PIB mondial dans les prochaines années ;

(2) le super cycle des matières premières qui avait démarré au début des années 2000 est terminé. Sur les prochaines années, les prix des matières premières devraient rester bas, conduisant à une modération de la croissance des dépenses d'investissement dans les nouveaux projets *(Capex)* ainsi que des volumes de matières premières échangés ;

(3) les pays émergents continueront de tirer la croissance, mais à un rythme moins soutenu. L'écart de croissance entre économies matures et économies émergentes devrait diminuer.

Des tendances structurelles de long terme

La croissance de l'industrie du TIC est favorisée par des tendances structurelles de long terme, les *Megatrends*. Parmi celles-ci, quatre revêtent une importance particulière :

(1) la croissance des classes moyennes dans les pays émergents entraîne une augmentation de la demande de sécurité et des standards correspondants, ainsi que des investissements dans les infrastructures ;

(2) l'utilisation de technologies plus complexes, comme celles relatives à l'internet des objets, accroît le nombre de tests à réaliser et le nombre de sous-traitants à contrôler. Le raccourcissement du cycle de vie des produits encourage les entreprises à externaliser une part de plus en plus importante des tests des prototypes et de la surveillance de leur chaîne d'approvisionnement afin d'être globalement plus réactives ;

(3) la protection des marques mondiales devient plus complexe, notamment avec l'essor des réseaux sociaux, qui permettent un partage instantané de l'information. Au-delà du respect des réglementations et de la volonté d'apparaître comme des acteurs responsables, les entreprises estiment désormais qu'une gestion proactive et mondiale des problématiques QHSE est une source de création de valeur ainsi qu'une garantie de pérennité ;

(4) les autorités publiques délèguent de plus en plus leurs activités de contrôle à des acteurs spécialisés, disposant de la réactivité suffisante pour s'adapter aux contraintes des marchés qu'ils servent, et permettant de réduire largement les dépenses publiques.

Bureau Veritas a l'ambition de croître plus vite que son marché, en proposant des offres et des services innovants qui répondent aux nouveaux enjeux des clients, augmentant ainsi sa part de marché dans les secteurs et les régions offrant un potentiel de croissance supérieur et en saisissant les opportunités liées à l'externalisation et à la privatisation de certains marchés.

1.3.3 De fortes barrières à l'entrée

L'existence d'importantes barrières à l'entrée rend difficile l'émergence de nouveaux acteurs globaux. Elles concernent notamment la nécessité :

- de jouir d'une **réputation d'intégrité et d'indépendance** afin d'être à même d'établir un partenariat de long terme avec les entreprises dans le cadre de la gestion de leurs risques ;
- de disposer des **agréments et accréditations** dans un grand nombre de pays pour pouvoir exercer son activité. L'obtention d'un agrément ou d'une accréditation est un processus long. La constitution d'un large éventail d'autorisations et d'accréditations se construit donc sur le long terme ;
- de bénéficier d'un **réseau géographique dense**, tant au niveau local qu'international. La densité du réseau local est notamment importante pour déployer l'offre de services et bénéficier d'économies d'échelle tandis qu'un réseau international permet d'accompagner les clients dans l'ensemble de leurs implantations ;
- d'offrir une **gamme étendue de services et d'inspections**, en particulier pour servir les grands comptes, intervenir sur certains grands contrats, ou se différencier des acteurs locaux ;
- de disposer d'**experts techniques de premier plan**. La technicité et le professionnalisme des équipes permettent au Groupe de se différencier en apportant des solutions à forte valeur ajoutée ;
- de bénéficier d'une **marque reconnue au niveau mondial**.

1.3.4 Des marchés régionaux, nationaux, ou mondialisés

Beaucoup des marchés sur lesquels intervient le Groupe sont encore régionaux ou nationaux, mais tendent à se mondialiser. De même, il existe plusieurs centaines d'acteurs locaux ou régionaux spécialisés par activité ou par type de prestations de services, ainsi que quelques acteurs de dimension internationale. Certains concurrents sont des organismes publics, parapublics ou à statut associatif. D'après les estimations du Groupe, les cinq premiers acteurs du secteur représentent aujourd'hui moins de 25 % du marché externalisé.

La globalisation progressive de certains marchés du TIC favorise la consolidation du secteur, avec la volonté des grands acteurs d'être en mesure d'accompagner les grandes entreprises à travers le monde, et de densifier leur présence sur les marchés locaux.

Compte tenu de son maillage international, de ses positions de *leader* sur chacun de ses marchés et de son expérience en matière d'acquisitions, le Groupe est bien positionné pour être l'un des principaux acteurs de cette consolidation. Une description plus détaillée de la stratégie d'acquisition du Groupe figure dans la section 1.4.6 – Acquisitions : une politique de croissance externe active et sélective, de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Activités	Fragmentation	Environnement concurrentiel
Marine & *Offshore*	Moyenne	Douze membres de l'Association internationale des sociétés de classification (« IACS ») classent plus de 90 % de la flotte mondiale.
Agroalimentaire & Matières Premières		
Agroalimentaire	Forte	Quelques grands acteurs mondiaux. De nombreux acteurs locaux.
Matières Premières	Moyenne	Quelques grands acteurs mondiaux. Quelques groupes régionaux et des acteurs locaux spécialisés.
Services aux gouvernements	Faible	Quatre acteurs principaux pour les Services aux gouvernements.
Industrie	Forte	Quelques grands acteurs européens ou mondiaux. De nombreux acteurs locaux très spécialisés.
Bâtiment & Infrastructures	Forte	Quelques grands acteurs régionaux. De nombreux acteurs locaux.
Certification	Forte	Quelques acteurs globaux et des organismes de certification parapublics nationaux et de nombreux acteurs locaux.
Biens de consommation	Moyenne	Marché relativement concentré pour les jouets, le textile et les autres biens durables. Marché fragmenté pour les produits électriques et électroniques.

1.4 La stratégie et les objectifs du Groupe

1.4.1 Les atouts du Groupe

Un réseau international performant

Bureau Veritas dispose d'un vaste réseau mondial comprenant plus de 1 500 bureaux et laboratoires situés dans près de 140 pays.

Ce réseau est particulièrement développé dans les pays industrialisés (France, États-Unis, Canada, Japon, Royaume-Uni, Espagne, Italie, Australie) soumis à d'importantes régulations et dans lesquels le Groupe est reconnu pour son expertise technique et ses modèles de production innovants.

Bureau Veritas est également bien établi dans des économies à fort potentiel comme la Chine, le Brésil, le Chili, la Colombie ou l'Inde où il a construit au fil du temps des plateformes de croissance grâce à une forte présence locale. Le Groupe continue de renforcer sa présence dans ces régions en y ouvrant de nouveaux bureaux et laboratoires et en y développant chacune de ses activités.

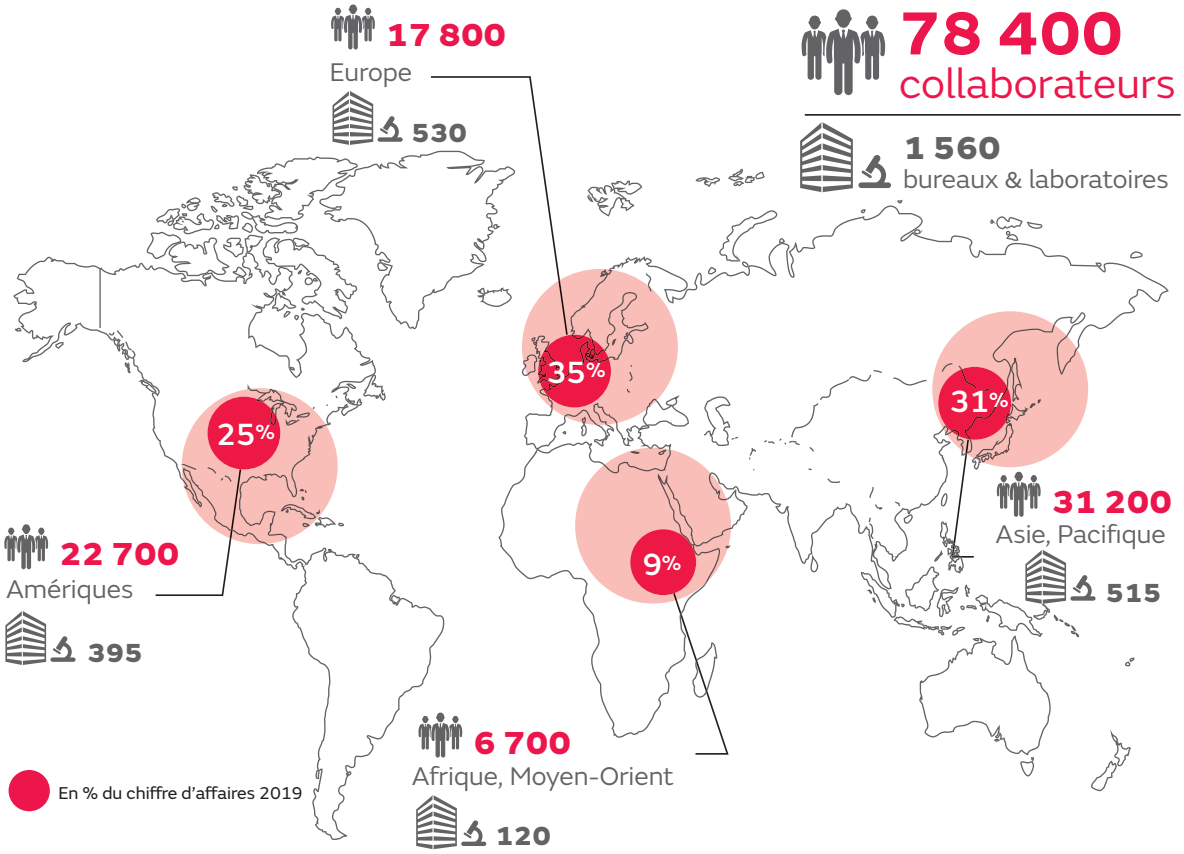
L'envergure du Groupe est l'un des atouts essentiels lui permettant d'apporter valeur et différenciation aussi bien au niveau commercial qu'opérationnel.

D'un point de vue commercial, le réseau mondial permet de proposer des services aux grands comptes (environ un quart du chiffre d'affaires du Groupe) et de gagner ainsi d'importants contrats internationaux. Ces derniers représentent une part croissante de l'activité.

Sur le plan opérationnel, le Groupe améliore sa profitabilité grâce aux économies d'échelle générées par le partage des bureaux, de l'organisation, des fonctions de *back-office*, des outils informatiques, et par l'amortissement des coûts liés au développement de nouveaux services, leur réplication et l'industrialisation des procédures d'inspection sur une base plus large.

L'organisation en pôles régionaux, situés dans des pays stratégiques, permet de diffuser les connaissances, le support technique et la force de vente dans une région donnée.

Dans le futur, le Groupe souhaite renforcer cette organisation en pôles régionaux afin de bénéficier des effets d'échelle.



Une forte image d'expertise technique et d'intégrité

Bureau Veritas a bâti avec succès une entreprise mondiale grâce à sa réputation historique en matière d'expertise technique, de qualité et d'intégrité. Cette réputation constitue l'un de ses principaux actifs et un réel avantage compétitif.

Une expertise technique reconnue par les autorités et de multiples organismes d'accréditation

Le Groupe a ainsi acquis au fil des années des compétences et des références dans un grand nombre de domaines techniques ainsi qu'une connaissance étendue des environnements réglementaires. Le Groupe est aujourd'hui accrédité en tant que seconde ou tierce partie pour le compte d'un très grand nombre d'autorités délégataires nationales et internationales et d'organismes d'accréditation. Le Groupe veille en permanence à entretenir, renouveler et étendre son portefeuille d'accréditations et de délégations et fait l'objet de contrôles et audits réguliers par les autorités et organismes d'accréditation visant à s'assurer que les procédures, la qualification des collaborateurs et les systèmes de gestion du Groupe sont conformes aux exigences des standards, normes, référentiels ou réglementations concernés.

Les valeurs de qualité et d'intégrité ancrées dans la culture et les procédures du Groupe

Intégrité, éthique, impartialité et indépendance font partie des valeurs fondamentales de Bureau Veritas. Elles sont essentielles au maintien de son image de marque et ont une réelle valeur dans les propositions commerciales faites aux clients.

Ces valeurs sont le point de convergence du travail effectué par la profession du TIC en 2003, sous la présidence du TIC Council (l'association internationale représentant les sociétés indépendantes du secteur TIC), qui a conduit à l'élaboration du premier Code d'éthique du Groupe publié en octobre 2003.

Un modèle de croissance rentable et générateur de *cash flow*

Le modèle financier de Bureau Veritas possède quatre caractéristiques :

- il repose sur deux moteurs de croissance : la croissance organique et les acquisitions. Entre 2007 et 2019, le Groupe a enregistré une croissance annuelle moyenne pondérée de 8 % de son chiffre d'affaires, dont un peu moins de la moitié provenait de la croissance organique ;
- c'est un modèle de croissance rentable : sur la période 2007-2019, la marge opérationnelle ajustée s'est maintenue en moyenne au-dessus de 16 % ;
- il permet une génération de flux de trésorerie importante et régulière : sur la période 2007-2019, le Groupe a généré en moyenne près de 350 millions d'euros par an de flux de trésorerie disponible, dont plus de 450 millions d'euros en moyenne au cours des cinq dernières années ;
- le Groupe est soumis à une politique disciplinée d'allocation de ressources, avec une dette nette maintenue à un niveau largement inférieur aux ratios bancaires, ainsi que la possibilité de financer des acquisitions et de verser un dividende.

1.4.2 Une stratégie bâtie sur cinq piliers

Afin d'améliorer son profil de croissance, de résilience et de profitabilité, Bureau Veritas a élaboré sa stratégie autour de cinq piliers :

1. Accroître la couverture du marché grâce aux Initiatives de Croissance clés

Le Groupe entend se renforcer sur ses marchés traditionnels en y proposant une offre de services élargie. Pour ce faire, Bureau Veritas a identifié plusieurs initiatives dont plus particulièrement les services *Opex* (réalisés pendant la phase d'exploitation) pour certains marchés (Pétrole & Gaz, *Power & Utilities*, Chimie).

Bureau Veritas prévoit également d'accroître son exposition aux secteurs liés aux dépenses de consommation, à travers quatre initiatives portant sur les segments Bâtiment & Infrastructures, Agroalimentaire, Automobile et *SmartWorld* (univers connecté).

2. Renforcer les liens avec les multinationales pour devenir leur partenaire privilégié pour la facilitation et la sécurisation de leurs transactions et opérations

Bureau Veritas se dirige vers des solutions encore plus intégrées et globales (combinant inspections, audits, tests, gestion des données), avec des services à plus fort contenu numérique et l'accélération de la mise en œuvre de sa stratégie de gestion des grands comptes lancée en 2014.

3. Poursuivre le déploiement d'un modèle opérationnel efficient pour gagner en productivité et en flexibilité

Le Groupe poursuit le développement de ses initiatives internes comme *Excellence@BV* et continue de renforcer la digitalisation de son offre. Tous ces projets bénéficient de la forte implication des équipes, avec le soutien de la politique Ressources humaines et de la stratégie RSE du Groupe.

4. Équilibrer la présence géographique sur trois régions du monde (Europe, Moyen-Orient, Afrique/Amérique/Asie-Pacifique)

Bureau Veritas va tirer parti des moteurs de croissance propres à chaque zone géographique clé :

- l'Europe, qui constitue la référence en matière de production de normes et de réglementations dans le domaine de la qualité, santé, sécurité et environnement ;
- les États-Unis, aux perspectives économiques favorables, où sont implantés les sièges mondiaux de nombreuses entreprises du classement Fortune 500, et qui restent un marché très fragmenté ;
- la Chine, avec l'ouverture progressive du marché domestique du TIC.

Le Groupe continuera d'étendre et de consolider ses positions dans les marchés en développement.

5. Continuer de jouer un rôle actif dans la consolidation du marché du TIC

Sur la base de son modèle associant croissance interne et externe, le Groupe poursuivra des acquisitions de petites et moyennes entreprises sur certains marchés et pays ciblés.

1.4.3 Des initiatives pour accélérer la croissance

Fin 2015, afin de soutenir sa croissance, le Groupe a identifié huit Initiatives de Croissance présentées ci-dessous.

Depuis 2017, compte tenu des dynamiques de marché, de la contribution et du potentiel de chacune des huit Initiatives de Croissance, le Groupe a décidé de concentrer ses efforts de développement sur cinq d'entre elles. En 2019, le Groupe a arrêté de communiquer les performances de ces initiatives séparément. Elles sont désormais complètement intégrées au sein des différentes activités de Bureau Veritas. Elles continuent néanmoins d'offrir de nouveaux relais de croissance et permettent d'atteindre la diversification visée par le Groupe.

1. Bâtiment & Infrastructures (1)

Le Groupe bénéficiera de sa position de *leader* mondial sur ce grand marché en plein essor. Il poursuivra le développement de ses activités dans les pays émergents, où l'urbanisation engendre des besoins croissants d'infrastructures et de moyens de transport. Le renforcement des réglementations devrait également ouvrir de nombreuses perspectives dans les services relatifs au TIC. Le Groupe continuera à élaborer des solutions innovantes et à développer ses services *Opex* aussi bien dans les pays matures qu'émergents.

2. Services d'inspection et de vérification en service (*Opex*) sur certains marchés : Pétrole & Gaz, *Power & Utilities*, Chimie (1)

Bureau Veritas prévoit d'accroître sa part de marché dans les services réalisés en phase d'exploitation pour les secteurs Pétrole & Gaz, *Power & Utilities* et Chimie. Le Groupe a retenu ces trois marchés en raison de leurs caractéristiques communes : une forte fragmentation, un potentiel d'externalisation, avec l'opportunité d'y construire des *business models* récurrents. Il s'appuiera sur son excellente réputation et son expertise, en particulier dans les services déployés en phase d'investissement (*Capex*) et portant sur les produits.

3. Agroalimentaire (1)

Le marché du TIC pour l'Agroalimentaire devrait enregistrer une très forte croissance, favorisée par l'augmentation de la population, par la mondialisation de la chaîne logistique alimentaire et par une réglementation plus stricte, couplées à une attente grandissante de qualité et de traçabilité chez les consommateurs. Le Groupe est déjà présent sur toute la chaîne d'approvisionnement et occupe des positions de premier plan sur certains segments du marché. Il dispose en outre d'un réseau mondial et d'accréditations internationales. Le Groupe vise une expansion de sa présence géographique, tout en élargissant son offre de services.

4. Automobile (1)

Le marché de l'automobile fait face à des tendances de fond majeures : le déplacement de la production et de la consommation vers les pays émergents, la mutation fondamentale vers les véhicules connectés et utilisant les technologies électriques. Ces changements vont créer des besoins additionnels en matière de services TIC. Ces cinq dernières années, Bureau Veritas s'est constitué une solide présence sur la chaîne logistique, dans l'électronique et dans la connectivité. Le Groupe a pour ambition de tirer parti de ces domaines d'expertise clés et de compléter encore son portefeuille de services pour devenir un acteur reconnu du secteur.

5. *SmartWorld* (1)

L'internet des objets aura un impact sur tous les marchés de Bureau Veritas. Par exemple, le nombre d'objets connectés devrait connaître une croissance exponentielle, ce qui pourrait engendrer des besoins croissants en matière de tests et le développement de nouveaux services liés à la connectivité et à la sécurité des données. Le Groupe bénéficiera de sa position de *leader*, de son expertise et de sa réputation sur ce segment.

6. Contrats globaux de Certification

Le marché de la certification de systèmes encore fragmenté devrait se consolider, avec la tendance des multinationales à confier l'ensemble de leurs certifications à une seule société de certification. Grâce à sa présence mondiale, Bureau Veritas occupe une position privilégiée pour répondre à cette évolution du marché. Avec la mise en place de la gestion des grands comptes, Bureau Veritas vise à renforcer sa part de marché sur les contrats globaux.

7. Marine & *Offshore*

Bureau Veritas est l'un des tout premiers acteurs pour les services destinés au secteur Marine & *Offshore*, une activité très rentable. Son modèle économique résilient, associant la vérification des nouvelles constructions et l'inspection des installations en service, continuera de réduire son exposition aux cycles du marché. La stratégie de Bureau Veritas consiste à développer son activité dans les services innovants autour de l'efficacité énergétique et de la gestion des risques, et à maintenir son avance technologique.

8. Segments adjacents : Distribution et Industrie minière

La plupart des clients de la Distribution et de l'Industrie minière font appel à Bureau Veritas pour un seul type de service. Le Groupe a identifié d'importantes perspectives de « ventes croisées » en proposant à ses clients la gamme complète de services liés aux actifs et aux produits, par le biais de la gestion des grands comptes. Le Groupe va se diversifier dans des activités récurrentes et se positionner en tant que prestataire unique de référence.

(1) Cinq initiatives recentrées, depuis le 1er janvier 2017.

1.4.4 Deux pays clés : les États-Unis et la Chine

États-Unis

Les États-Unis, première puissance économique, constituent une zone prioritaire pour Bureau Veritas. Les sièges mondiaux de nombreuses entreprises y sont implantés et le marché actuel du TIC est estimé à plus de 30 milliards d'euros. Bureau Veritas y a accéléré son développement au cours des dernières années, avec un chiffre d'affaires multiplié par plus de 2,5 pour atteindre environ 12 % du chiffre d'affaires du Groupe en 2019.

Sa stratégie s'articule autour de 3 principaux axes :

- le renforcement de ses positions de *leader* dans les secteurs Biens de consommation, Pétrole & Gaz, Construction et Biens d'équipement ;
- le développement de ses activités dans de nouveaux segments de marché tels que le *SmartWorld*, l'Agroalimentaire, l'Aéronautique et l'Automobile ;
- le déploiement de la démarche *Excellence@BV* avec le *Lean management*, les centres de services partagés et les achats groupés.

Bureau Veritas a accéléré son implantation aux États-Unis depuis 2017. L'acquisition de l'un des principaux organismes de certification dans le domaine des télécommunications aux États-Unis, SIEMIC, permet à Bureau Veritas de conforter sa position de *leader* dans les services au *SmartWorld* et de consolider sa présence stratégique dans la Silicon Valley, en complément des laboratoires de sa filiale 7layers. L'acquisition d'EMG, réalisée dans le secteur des bâtiments et infrastructures, permet à Bureau Veritas de consolider sa position de partenaire stratégique pour l'inspection de projets de construction et de rénovation, l'assurance qualité, la gestion d'actifs, l'inspection périodique et l'assistance à la gestion de projets. Enfin, l'acquisition de Primary Integration Solutions permet à Bureau Veritas de disposer d'une large gamme des services dans le domaine de la mise en exploitation et de la gestion des risques opérationnels des centres de données *(data centers)*. Ce marché se développe rapidement, au rythme de la production et de l'utilisation de données, et répond à la demande mondiale de stockage sécurisé.

Chine

La Chine est l'un des pays les plus dynamiques au monde avec d'importants besoins en infrastructures, transports et production d'énergie. Le marché du TIC chinois sera potentiellement à terme le plus large marché au monde. Aujourd'hui, seule une fraction est accessible, la part effectuée en interne et par les services publics étant très importante. Les leviers de croissance structurels (développement de la classe moyenne, prise de conscience des enjeux environnementaux, amélioration constante des standards locaux de qualité...) sont de puissants catalyseurs pour les activités de TIC et favorisent l'ouverture du marché domestique aux acteurs internationaux.

Déjà très présent en Chine à travers toutes ses activités, Bureau Veritas accélère son implantation et étend sa couverture régionale avec, à terme, l'ambition de devenir un acteur clé du marché domestique. Les deux acquisitions réalisées en 2016 et celle finalisée en 2017 relèvent de cette stratégie. À fin 2019, la Chine (y compris Hong Kong – Région Administrative Spéciale) représente près de 17 % du chiffre d'affaires du Groupe.

1.4.5 Quatre principaux leviers

Les Ressources humaines

Des collaborateurs motivés et compétents

L'un des principaux atouts de Bureau Veritas réside dans le choix de ses collaborateurs, sélectionnés pour leur compréhension de la culture locale, leur savoir-faire (industriel, technique, opérationnel, commercial), leur passion d'aider les entreprises à gérer de manière efficace leurs risques et leur adhésion aux valeurs de Bureau Veritas.

Avec plus de 78 000 collaborateurs, Bureau Veritas profite d'une enrichissante diversité de cultures et de personnalités. Le Groupe investit de façon continue dans ses équipes et considère leur formation comme essentielle. Le développement de leurs compétences professionnelles est une priorité.

Une équipe de Direction expérimentée

La cohérence et l'expérience de l'équipe de Direction ont permis au Groupe de développer une forte culture entrepreneuriale, fondée sur le mérite et l'initiative.

La gestion des grands comptes

Les grands comptes constituent un segment de marché stratégique pour Bureau Veritas avec environ 130 grandes entreprises, nationales et surtout internationales, choisies parmi les 400 000 clients de Bureau Veritas. Ces grands comptes représentent environ un quart des ventes et un potentiel de croissance supérieur à la moyenne du Groupe.

Compte tenu des besoins très spécifiques de ces clients, Bureau Veritas a mis en place depuis 2014 une équipe de responsables de comptes chargés de suivre ces clients afin de leur apporter un service de haute qualité et adapté à leurs besoins spécifiques. Cette équipe dédiée permet d'assurer la coordination des services que le Groupe leur apporte et de les informer des évolutions techniques et réglementaires concernant les activités de Tests, d'Inspection et de Certification. Elle met aussi au service de ces clients l'ensemble du réseau international de Bureau Veritas et des moyens dont il dispose dans ses différentes divisions, de façon à les accompagner dans tous leurs besoins et sur toutes les géographies.

En 2019, l'accélération du programme de gestion des grands comptes s'est poursuivie à l'échelle mondiale, régionale et locale. L'initiative de réplication des meilleures pratiques dans différentes zones géographiques a porté ses fruits, en particulier avec les comptes locaux. Ainsi, le partage du savoir-faire au niveau global a permis de créer de nouvelles propositions de valeur pour les grands comptes du Groupe et débloqué de nouveaux potentiels de croissance pour Bureau Veritas.

Pour les grands comptes mondiaux, des initiatives ont été déployées pour développer davantage la position de *leader* de Bureau Veritas dans la livraison de contrats globaux, dans une multitude de pays et de sites, ainsi que pour collaborer plus étroitement sur l'innovation et le développement de solutions intégrées.

Excellence@BV

Pour accompagner sa forte croissance et son développement international, Bureau Veritas mène depuis 2012 une démarche *Lean*. Cette démarche, qui s'appuie sur la maîtrise des processus, vient compléter les acquis d'un modèle historique basé sur l'expérience. Le *Lean* devient à part entière le système opérationnel du Groupe, et peut être défini comme la mise en place d'une culture d'amélioration continue de la performance. Il a pour objectif de générer des gains de productivité et des économies de coûts, de rendre les performances plus robustes et homogènes. Cette culture d'amélioration continue dote l'entreprise de l'agilité nécessaire pour évoluer dans un environnement en constante transformation.

En pratique, le *Lean* se déploie suivant deux axes :

- d'une part, le *re-engineering* des processus existants par la réalisation de cartographies du flux de valeur ajoutée *(Value Stream Mapping)*. Ces cartographies permettent de simplifier et d'harmoniser les processus et génèrent ainsi la productivité et la durabilité de la performance globale ;
- le second concerne le déploiement au sein des unités opérationnelles de tableaux de bord affichant des indicateurs clé de performance (les « scorecards »). Ils permettent d'harmoniser la performance des unités opérationnelles et de contribuer ainsi au pilotage proactif d'indicateurs clés pour obtenir les bons niveaux d'agilité et de qualité dans un environnement décentralisé.

La démarche *Lean* contribue à l'atteinte des objectifs à moyen et long terme, en permettant d'améliorer la marge et en concevant des processus capables de gérer la croissance attendue. Ces processus optimisés, puisqu'efficaces et attrayants, peuvent faciliter l'intégration des entreprises après acquisition.

D'autres projets actuellement en cours visent à améliorer la gestion des achats chez Bureau Veritas, avec pour objectifs de :

(1) réduire la facture pour les biens ou services que Bureau Veritas achète, notamment en utilisant le levier du volume à travers la mise en place de contrats globaux ;

(2) rendre la base de fournisseurs opérable. Cela passe par une réduction du nombre de fournisseurs et la mise en place de contrats d'achats ;

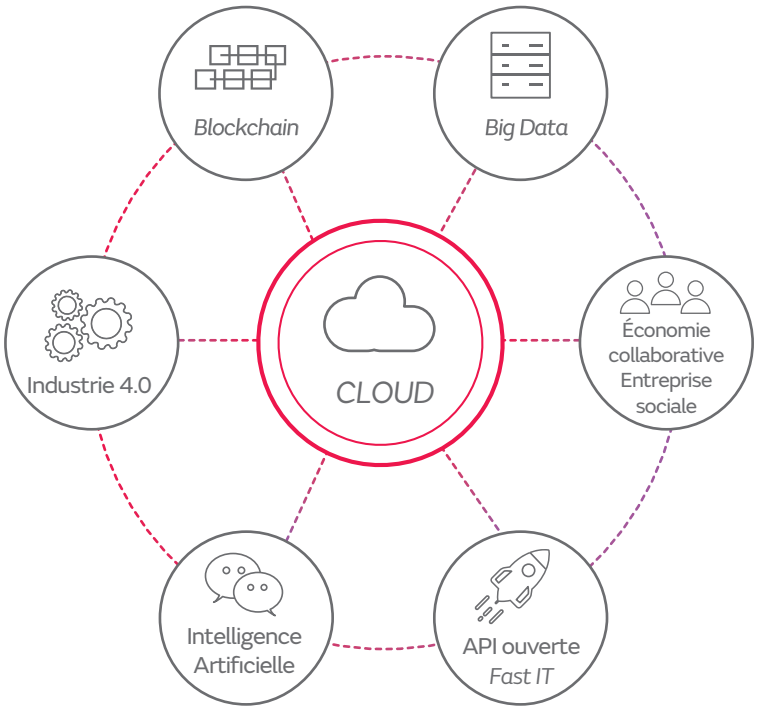
(3) assurer le respect des règles de gouvernance clairement formalisées, tant en ce qui concerne les processus internes (par exemple : séparation des rôles acheteur/prescripteur) qu'externes (par exemple : achats éthiques).

Enfin, le Groupe met en place des centres de services partagés, qui ont pour objectif de centraliser les fonctions support (services informatiques, finance et Ressources humaines) et qui montent progressivement en puissance.

Digital@BV

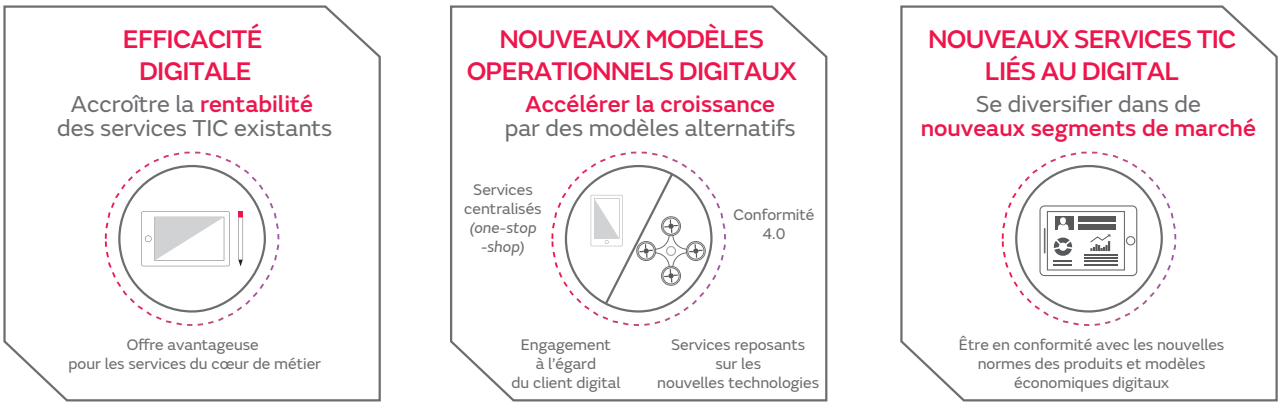
Le Digital au service de l'efficacité et de la croissance dans tous les métiers

Un certain nombre de technologies numériques sont en train de métamorphoser l'économie mondiale et les modèles opérationnels des entreprises, comme par exemple le *Cloud* (externalisation du stockage des données), l'intelligence artificielle (IA), les interfaces de programmation applicative ouvertes ou la *Blockchain*.



Ces technologies présentent un fort potentiel et sont susceptibles de transformer l'activité TIC de Bureau Veritas dans son ensemble si elles sont exploitées à temps, et avec une perception claire des enjeux financiers et de croissance.

C'est pourquoi Bureau Veritas a intégré son plan de transformation digitale à sa stratégie 2020, en concentrant son action sur trois axes prioritaires :



Programme d'innovation afin d'incuber toutes les nouvelles technologies

- **l'efficacité digitale** désigne l'usage de nouveaux outils digitaux dans les opérations du Groupe destinés à accroître le degré d'automatisation et la productivité des services qui sont au cœur de son activité ;
- **les nouveaux modèles opérationnels digitaux** visent à réinventer l'approche du Groupe dans la fourniture de ses prestations en utilisant des plateformes numériques pour transformer l'expérience client (e-commerce, places de marché...), mais aussi utilisant les technologies de l'industrie 4.0 (Internet des objets industriels (« IoT »), l'intelligence artificielle...) pour collecter et exploiter différemment les données de tests et d'inspection. L'enjeu est ici d'accélérer la croissance du Groupe dans les marchés qu'elle adresse ;
- **les nouveaux services TIC liés au digital** doivent permettre à Bureau Veritas de développer un nouveau marché, celui des tests et de la certification des produits et services digitaux ; par exemple la certification de la cybersécurité ou de la protection des données personnelles, les tests de capteurs, de connectivité, etc.

Efficacité digitale

Afin d'atteindre ses objectifs d'amélioration d'efficacité opérationnelle et commerciale, des programmes transverses de grande ampleur viennent soutenir et accélérer les initiatives numériques verticales :

Plateforme de collaboration numérique

Une plateforme de collaboration et de communication à l'état de l'art (Microsoft Office 365), basée dans le *cloud* et commune pour l'ensemble des entités du Groupe est en cours de déploiement, réduisant significativement les efforts nécessaires à la mise en œuvre d'initiatives ou projets inter-entités, et améliorant significativement l'efficacité personnelle.

Plateforme opérationnelle intégrée

De la même manière, une plateforme unique à l'état de l'art et basée dans le *cloud (Salesforce)* est en cours de déploiement à l'échelle du Groupe. Elle permettra tout d'abord, avec ses fonctionnalités de CRM, d'améliorer l'efficacité des forces commerciales, et la gestion des comptes clé nationaux et internationaux. Cette plateforme permettra par ailleurs de gérer de manière intégrée les activités d'inspection dans tous les domaines, aujourd'hui desservies par une palette d'outils divers.

Rationalisation des systèmes de laboratoires

Dans le cadre de ses services de tests, Bureau Veritas a connu un développement significatif par croissance externe, qui a engendré la coexistence de multiples processus et systèmes de gestion de l'information des laboratoires *(Laboratory Information Management Systems – LIMS)* et rendant difficile une évaluation globale de l'étalonnage et de la qualité des essais. Il est par ailleurs essentiel d'automatiser les processus pour permettre aux laboratoires de fonctionner de manière totalement connectée (dématérialisation des ordres de travail et des rapports), afin d'améliorer la qualité et les délais.

Le Groupe a donc entrepris un important travail d'harmonisation à l'échelle mondiale de ces systèmes, par division et/ou type d'activité. La division Biens de consommation dispose déjà d'un système intégré. Pour les activités liées aux Matières Premières, une plateforme développée en interne sert maintenant la grande majorité des activités de laboratoires. 2019 a vu cette initiative étendue à l'activité Alimentaire.

Nouveaux modèles opérationnels digitaux

Les divisions verticalisées Marine & *Offshore* et Biens de consommation, ont été les premières à développer et déployer des plateformes digitales spécifiques aux métiers de leurs clients. La stratégie initiée dès 2015 dans les divisions verticalisées s'est étendue aux Initiatives de Croissance du Groupe et a mené aux développements suivants en 2019 :

Marine & *Offshore*

- **Processus opérationnel digitalisé de bout-en-bout** : grâce à un ensemble de services en ligne et d'applications mobiles développés en interne, les principaux processus opérationnels de planification des missions, de saisie des éléments d'inspection ou de certification, et de *reporting* au client sont maintenant pleinement digitalisés. Les certificats émis contiennent systématiquement une signature électronique vérifiable en ligne pour assurer leur authenticité.
- **Gestion de l'intégrité des actifs et classification 3D** : le déploiement de la solution en ligne **VeristarAIM^{3D}**, développée conjointement avec Dassault Systèmes, se poursuit, touchant maintenant aussi bien des navires que des plateformes *offshore*. Cette solution permet de gérer l'ensemble des éléments nécessaires à la gestion de l'intégrité d'actifs maritimes sur la base de leur modèle 3D. En parallèle, la classification sur la base du modèle 3D de nouvelles constructions se généralise pour les plus grands navires.
- **Notation cybersécurité** : une notation cybersécurité a été développée, et a déjà été adoptée par plusieurs armateurs. Un ensemble de services de gestion des risques cyber a été développé dans ce cadre.
- **Stratégie « Data »** : la division Marine & *Offshore* a défini une stratégie de valorisation des données et lancé de nouveaux projets dans ce cadre, dont plusieurs font appel à l'intelligence artificielle, avec le support du Data Lab du Groupe.

Biens de consommation

- **InSpec by BV, plateforme e-commerce internationale** : à la suite de la refonte du portail client **OneSource**, une plateforme e-commerce a été lancée, permettant aux clients de la division de renforcer leur confiance dans leurs approvisionnements grâce à des inspections de fournisseurs.
- **Cybersécurité pour les produits connectés** : une offre de tests de cybersécurité automatisés a été développée en partenariat avec le CEA-LIST, permettant d'évaluer automatiquement les risques et vulnérabilités de produits électroniques.

Les Initiatives de Croissance stratégiques dans le cadre du Plan stratégique 2020 ont également bénéficié de cet effort de digitalisation.

Bâtiment & Infrastructures

- **Assistance à la gestion de projets** : l'offre d'assistance à gestion de grands projets de construction initialement développée au Brésil, sur la base du logiciel **PRIManager**, a été déployée en 2019 dans plus de 10 pays. Le déploiement récent en Chine devrait encore accélérer la croissance du chiffre d'affaires associé à cette offre.
- Services liés au BIM (Building Information Model ou modélisation des données du bâtiment) : l'adoption de la technologie BIM, qui permet une description numérique complète d'un bâtiment ou d'une infrastructure, est actuellement renforcée par son adoption dans les réglementations de nombreux pays dans le monde, qui en font notamment une exigence pour les projets du secteur public. Le BIM est également perçu par le secteur comme un vecteur

de gain de productivité important. Dans ce cadre, le Groupe a développé une expertise forte sur cette technologie dans un centre d'excellence basé en Chine et mis en place un partenariat global avec le *leader* du marché du logiciel BIM Autodesk. Cette stratégie s'articule en 3 points :

(i) transformation du cœur de métier : le contrôle technique et l'assistance à gestion de projets se font maintenant de plus en plus sur base BIM, ce qui permet des gains significatifs d'efficacité ;

(ii) mise en œuvre de services de gestion du BIM : une tierce partie avec de fortes compétences en ingénierie telle que Bureau Veritas est requise pour utiliser au mieux le BIM ; afin d'anticiper les risques à chaque stade du projet, d'identifier à la conception les solutions les plus efficaces, et de minimiser les demandes de changement ;

(iii) mise en œuvre de services de gestion de l'actif basés sur le BIM : après la construction, Bureau Veritas est légitime pour assurer le maintien en conformité du BIM et l'optimisation des coûts de maintenance.

Industrie : services *Opex*

- Les **inspections par drone** se sont multipliées dans de nombreux secteurs et pays, amenant une meilleure efficacité (réduction de coûts jusqu'à plusieurs multiples) et une plus grande sécurité pour les inspecteurs.
- Les services de **mise en œuvre de jumeaux numériques** se sont multipliés pour différents types d'actifs, amenant à la fois une plus grande efficacité pour l'analyse de risques et de nouveaux services liés au maintien en conformité du jumeau numérique.

Agroalimentaire

- Déploiement international d'une **plateforme opérationnelle intégrée pour le commerce de matières premières agricoles** : la plateforme **SurvAgri**, développée au Brésil, permet la numérisation de bout en bout des opérations du Groupe dans ce domaine. Au-delà du gain direct en efficacité, celle-ci permet également la commercialisation et la mise en œuvre de nouveaux services.
- **Supervision de cultures par drone ou satellite** : le Groupe a développé un ensemble de nouveaux services dits d'« agriculture de précision » *(precision farming)* sur base de captures d'images par drone ou satellite, permettant la supervision et l'amélioration des cultures, ainsi que de meilleures estimations de rendement a priori.
- **Label de traçabilité par technologie *blockchain*** : le Groupe, a mis en œuvre plusieurs pilotes de traçabilité alimentaire basée sur la technologie blockchain autour de son label **Origin**, définissant des exigences communes pour les filières en vue d'une traçabilité de bout en bout et temps réel des produits.

DataLab

Envisageant l'impact extrêmement significatif de l'intelligence artificielle dans tous les secteurs, dont celui du Test, Inspection et Certification, le Groupe a créé une équipe de ressources expertes *(Data Scientists, Data Engineers)*. Son objectif est de mettre en œuvre des techniques d'intelligence artificielle dans les différents services proposés par le Groupe. Cette équipe a notamment mis en place plusieurs solutions pour améliorer l'efficacité et la qualité du service dans les laboratoires. Ces solutions concernent également l'assistance à l'inspection visuelle, la gestion prédictive des risques sur les actifs, et la valorisation des documents.

Développement de partenariats avec des acteurs du numérique

Les partenariats établis avant 2019 avec des grands acteurs du numérique (**Dassault Systèmes** pour la marine et le nucléaire, **Autodesk** pour la construction, **Worldline** pour la technologie blockchain, **Microsoft** pour l'intelligence artificielle) ont continué à porter leurs fruits et permis le développement de services numériques pour les clients du Groupe.

En outre, de nouveaux partenariats ont été conclus en 2019 avec des plateformes numériques spécialisées dans certains des marchés, permettant un déploiement rapide de nouveaux services pour les clients du Groupe :

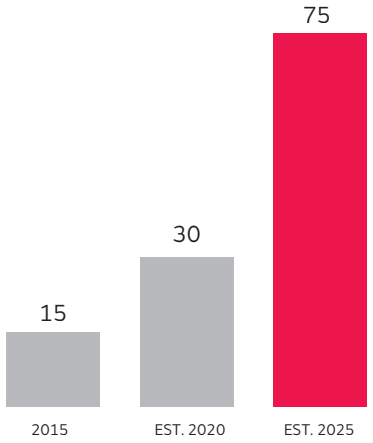
- partenariat avec Ergoss pour un service d'analyse de données de vol pour la sûreté dans le secteur aéronautique, Flight Data Analysis ;
- partenariat avec Cornis pour des services d'inspection avancée des pales de turbines éoliennes, basée sur la technologie d'intelligence artificielle de Cornis ;
- partenariat avec OSMOS (Groupe EREN) pour des services intégrés d'inspection et de surveillance des structures, basée sur la technologie unique de capteurs de déformation d'OSMOS.

Nouveaux services TIC liés au digital

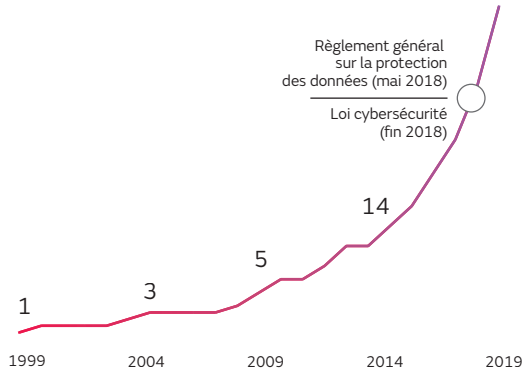
Le développement exponentiel des objets connectés abolit rapidement la frontière entre actifs physiques et virtuels. Par exemple, la plupart des automobiles sont aujourd'hui connectées et progressent vers l'autonomie, ce qui nécessite de tester ou de certifier un certain nombre de nouveaux éléments, tels que la connectivité à bord, la sécurité des capteurs, l'expérience utilisateur, la télémesure, les systèmes d'infodivertissement, la cybersécurité et la protection des données personnelles. De manière générale, la croissance du marché des objets connectés entraîne un fort développement de normes et réglementations dans le domaine du numérique et des risques cybernétiques.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'OBJETS CONNECTÉS

(en milliards)



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NORMES DIGITALES



Dans ce contexte, Bureau Veritas propose au marché une offre de **certification des systèmes de gestion** englobant la cybersécurité :

- dans le domaine du contrôle industriel, l'activité Certification de Bureau Veritas est habilitée à délivrer des certifications **ISO 27000** et **IEC 62443**. Elle a déjà émis des milliers de certificats dans le monde ;
- le Groupe dispose des accréditations nécessaires pour accorder le label **Cyber Essentials,** un programme de certification britannique qui rencontre un certain écho en Europe ;
- Bureau Veritas a élaboré de multiples lignes directrices relatives aux grandes problématiques digitales (Internet des objets, connectivité, etc.) qu'il a combinées à un logiciel d'analyse mis au point avec le Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives (CEA) pour analyser automatiquement la qualité des codes ;
- la division Marine & *Offshore* a développé et émis son référentiel pour les navires en matière de cybersécurité avec la notation de classe supplémentaire **SYS-COM**.

La protection des données est devenue une demande essentielle du marché. Dans ce cas également, des normes et règlementations ont vu le jour, offrant au Groupe des opportunités de nouveaux services :

- Bureau Veritas a mis au point un système de références et de certifications techniques pour assurer la protection des données personnelles telle que définie dans le Règlement Général sur la Protection des Données (**RGPD**) de l'Union européenne. À cette fin, le Groupe évalue et certifie les cadres dirigeants responsables de la protection des données *(Data Protection Officer)*.

En outre, le Groupe a conquis une place stratégique de premier plan dans le domaine des tests d'objets et systèmes connectés. Cette évolution résulte de plusieurs acquisitions menées ces dernières années (7layers, NCC, Siemic, ICTK), et de solides relations nouées avec de grands fabricants mondiaux de produits connectés. Cette démarche rejoint l'Initiative de Croissance *SmartWorld*, décrite au paragraphe 1.4.3 de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Programme d'innovation digitale

Outre ces axes de développement à court terme, Bureau Veritas a élaboré un programme d'incubation de technologies moins matures mais non moins prometteuses, telles que l'intelligence artificielle pour les laboratoires ; la *Blockchain*, pour la traçabilité et la confiance dans la dématérialisation des échanges commerciaux ; ou encore la réalité augmentée/virtuelle pour les services d'inspection à distance.

1.4.6 Acquisitions : une politique de croissance externe active et sélective

Acteur d'un marché très fragmenté, Bureau Veritas se positionne en consolidateur actif de son industrie, et l'histoire du Groupe est jalonnée de nombreuses opérations qui lui ont permis d'atteindre des positions de premier plan dans de nombreux pays et métiers.

Le Groupe totalise 85 acquisitions au cours des 10 dernières années pour un chiffre d'affaires cumulé total supérieur à 1,4 milliard d'euros. Les acquisitions représentent également un pan important de son plan stratégique et contribuent significativement à l'objectif de croissance supplémentaire à horizon 2020.

La politique d'acquisitions répond à des critères de prix, de taille, de rentabilité et de création de valeur pour le Groupe. Si certaines acquisitions visent à développer des nouvelles plateformes (quatre acquisitions avec un chiffre d'affaires supérieur à 100 millions d'euros au cours des 20 dernières années, dont la plupart sont décrites dans la section 1.2 – Historique, du présent chapitre de la Déclaration de Performance Extra-Financière), une majorité des transactions concerne des sociétés de taille plus modeste *(bolt-on)*.

Source d'élargissement de son portefeuille d'activités, les acquisitions permettent au Groupe :

- de densifier sa présence dans des zones géographiques où il est déjà présent, en complétant son portefeuille d'activité ;
- de prendre pied dans de nouvelles géographies ;
- d'élargir ses domaines de compétence.

Bureau Veritas a réalisé cinq transactions en 2019, en soutien des Initiatives de Croissance Agroalimentaire et Bâtiment & Infrastructures pour un chiffre d'affaires annualisé cumulé de 46 millions d'euros.

1.4.7 Ambition 2016-2020

L'atteinte de la dernière année de l'ambition 2016-2020 [1] n'est désormais plus pertinente dans le contexte de la crise du Covid-19.

Les fondamentaux solides du Groupe demeurent inchangés et démontrent clairement le bien-fondé de sa stratégie. Bureau Veritas annoncera son prochain plan stratégique en septembre 2020, dans la continuité de la trajectoire actuelle qui connaît un franc succès.

Le Groupe s'engage également sur le plan extra-financier et mesure sa performance à travers de nombreux indicateurs détaillés dans le chapitre 2 de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière. Les principaux objectifs extra-financiers de Bureau Veritas à l'horizon 2020 sont les suivants :

- Santé et Sécurité : Le Groupe a comme absolu la sécurité de ses collaborateurs, ayant pour objectif d'être une entreprise « sans accident ». D'ici 2020, il a pour ambition de réduire de 50 % les taux d'accidentologie (TAR : Taux total d'accidents avec et sans arrêt ; LTR : Taux d'accidents avec arrêt) [2] ;
- Inclusion : Atteindre 25 % de femmes au sein des cadres dirigeants ;
- Environnement [3] : Réduire de 10 % les émissions de CO_2 par équivalent temps plein ; Augmenter de 10 % le recours aux énergies renouvelables ; Atteindre 75 % des activités du Groupe certifiées ISO 14001 (management de l'environnement).

(1) Pour rappel, l'ambition financière de 2016-2020 était la suivante :
▪ ajouter 1,5 milliard d'euros au chiffre d'affaires du Groupe en 2020 par rapport à 2015, aux taux de change du Plan initial en 2015, tel que présenté aux Journées Investisseurs en octobre 2015, provenant pour moitié de la croissance organique et pour moitié de la croissance externe ;
▪ atteindre 5 % à 7 % de croissance organique d'ici à 2020 ;
▪ atteindre une marge opérationnelle ajustée supérieure à 17 % en 2020, aux taux de change du Plan initial en 2015, tel que présenté aux Journées Investisseurs en octobre 2015 ;
▪ continuer à générer un important flux de trésorerie disponible.

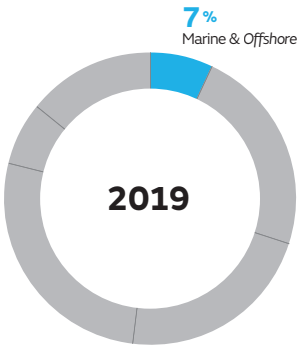
(2) Par rapport aux résultats consolidés 2014.

(3) Par rapport aux résultats consolidés 2015.

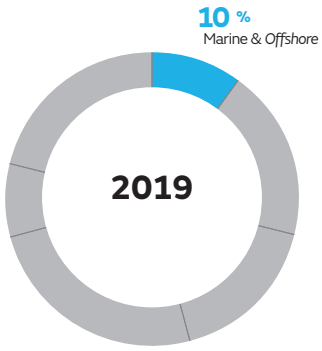
1.5 Présentation des activités

1.5.1 Marine & *Offshore*

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE



RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ DU GROUPE



Une offre à forte valeur ajoutée au service d'une clientèle fidèle

Bureau Veritas classe à la fois des navires et des unités *offshore* en vérifiant leur conformité aux règles de classification, qui concernent principalement la solidité des structures et la fiabilité de l'ensemble des équipements associés. Cette mission est généralement menée concomitamment avec la mission de certification réglementaire – dite aussi statutaire.

Les certificats de classe et certificats statutaires sont essentiels pour l'exploitation des navires. Les compagnies d'assurance maritimes exigent en effet ce type de certificats pour les assurer, et les autorités portuaires contrôlent régulièrement leur validité lorsqu'un navire fait escale dans un port. De la même manière, il est essentiel pour les opérateurs de s'assurer que leurs unités *offshore* sont en conformité avec les standards de sécurité et de qualité et les exigences réglementaires.

Les services de l'activité Marine & *Offshore* visent à aider les clients à se conformer aux réglementations, réduire le risque, augmenter la durée de vie des actifs et assurer la sécurité des opérations. Ils débutent durant la phase de construction, avec l'approbation des plans, le contrôle des matériaux et équipements, et les inspections sur le site du chantier naval. Puis, au cours du cycle de vie des actifs en opération, les experts Marine & *Offshore* effectuent des visites périodiques et proposent un ensemble de services techniques, incluant la gestion de l'intégrité de ces actifs. Pour ses clients, Bureau Veritas assure la veille réglementaire, la détermination des normes applicables, le processus de conformité, la revue de *design* et d'exécution, et les relations avec les autorités compétentes.

Le Groupe s'est également diversifié sur certains services complémentaires aux clients Marine & *Offshore* : d'abord dans l'expertise après accidents et l'évaluation des risques pour l'industrie *offshore* à travers l'acquisition de MatthewsDaniel en 2014, puis dans les enquêtes sur les accidents en mer, le conseil pour les opérations de sauvetage et de renflouement d'épaves avec l'acquisition de TMC Marine Ltd en 2016, enfin dans d'autres services de niche visant à maîtriser le risque en mer dans le cadre d'opérations ou de projets *offshore* avec l'acquisition de MAC.

En 2019, 40 % du chiffre d'affaires de l'activité Marine & *Offshore* provenaient de la classe et de la certification des navires en construction et 60 % provenaient de la surveillance des navires en service et des services complémentaires.

Le Groupe est membre de l'Association internationale des sociétés de classification (IACS) qui réunit les 12 principales sociétés de classification internationales. Ces dernières classent plus de 90 % du tonnage mondial, le reste de la flotte étant soit classé par de petites sociétés de classification, opérant essentiellement à l'échelon national, soit non classé.

Un réseau mondial

Pour répondre aux besoins de ses clients, l'activité Marine & *Offshore* déploie un réseau lui assurant une présence dans 90 pays. En plus de 18 bureaux locaux d'approbation de plans implantés à proximité des clients, le Groupe dispose, à travers un réseau de 180 stations de contrôle, d'experts qualifiés dans tous les principaux ports du monde de façon à ce que les visites puissent être effectuées à la demande et sans délai préjudiciable à l'activité du navire et de l'armateur.

Une flotte très diversifiée classée par Bureau Veritas

Bureau Veritas est numéro un mondial en nombre de navires classés et numéro six en tonnage. Le Groupe possède une expertise technique reconnue dans l'ensemble des segments du transport maritime (vraquiers, navires-citernes pour le transport du pétrole et des produits chimiques, porte-conteneurs, transporteurs de gaz, navires à passagers, navires militaires et remorqueurs) ainsi que des unités *offshore*, conçues pour l'exploration et l'exploitation des champs gaziers et pétroliers côtiers ou en eau profonde (plateformes fixes et flottantes, navires de support *offshore*, navires de forage, équipements sous-marins). La flotte classée par Bureau Veritas est hautement diversifiée, et le Groupe occupe notamment une position de *leader* pour les navires à très forte technicité : navires propulsés au gaz naturel liquéfié (GNL), transporteurs de GNL ou de gaz de pétrole liquéfié (GPL), FPSO/FSO, plateformes pétrolières *offshore*, navires de croisière, ferries et navires spécialisés.

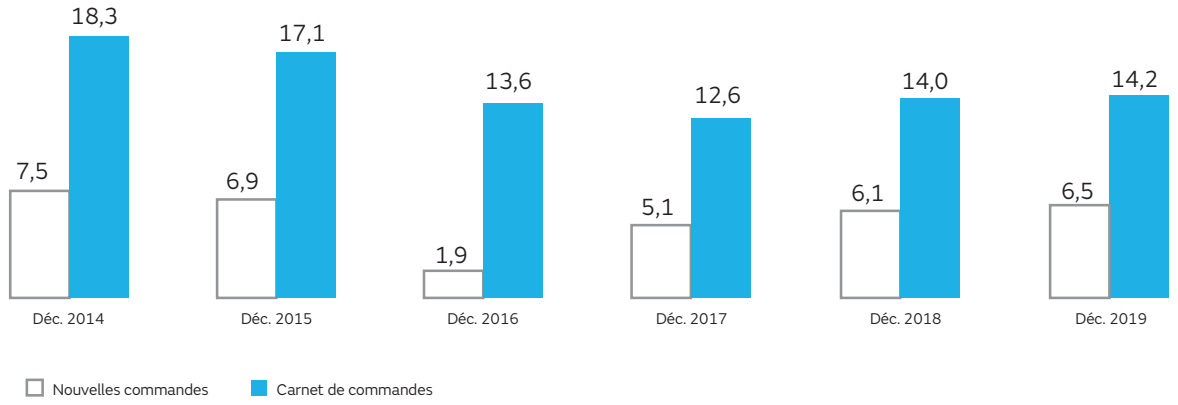
Une base de clients diversifiée et fidèle

Le Groupe compte plusieurs milliers de clients et le premier d'entre eux représente 1,4 % du chiffre d'affaires de l'activité. Les clients principaux sont :

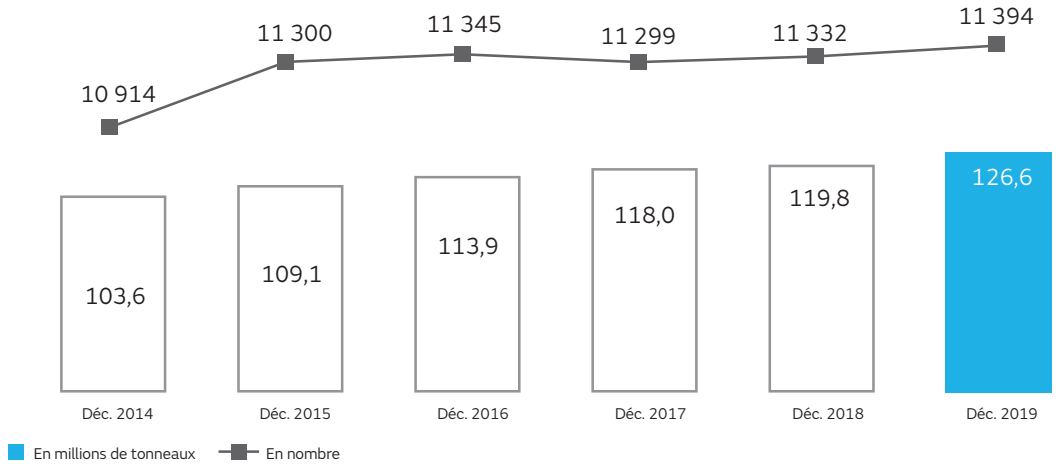
- les chantiers de construction navale, partout dans le monde ;
- les fabricants d'équipements et de composants ;
- les armateurs ;
- les compagnies pétrolières et leurs contractants spécialisés dans les prestations intégrées d'ingénierie, de fourniture, d'installation et de mise en service active dans l'exploitation des unités de production *offshore* ;
- les assureurs, clubs P&I *(Protection & Indemnity)* [1] et avocats.

Évolution du carnet de commandes

En millions de TJB (tonneaux de jauge brute)



Évolution de la flotte en service du Groupe



(1) *Assurance de protection et d'indemnisation.*

Un marché en mutation

Un environnement réglementaire en évolution

Le contexte réglementaire international dans le domaine de la sécurité maritime et de la protection de l'environnement continue d'évoluer, ce qui présente des opportunités de développement pour les sociétés de classification. En particulier :

- de nouvelles réglementations pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre s'appliquent aux navires neufs et existants, dans le cadre d'instruments internationaux adoptés sous l'égide de l'OMI (Organisation maritime internationale) et de l'Union européenne. Pour répondre à ces exigences réglementaires et accompagner les armateurs dans la réduction des coûts énergétiques, Bureau Veritas a développé une gamme de services et des outils dédiés ;
- la convention sur la gestion des eaux de ballast (BWM – *Ballast Water Management*) de 2004, adoptée dans le cadre de l'OMI, rend obligatoire l'approbation de systèmes de traitement des eaux de ballast et impose des modifications dans la conception des navires. Cette réglementation est entrée en vigueur début septembre 2017 ;
- la convention internationale de Hong Kong sur le recyclage des navires a été adoptée en mai 2009, son entrée en vigueur se fera 24 mois après sa ratification par 15 États, qui devront représenter au moins 40 % du tonnage brut de la flotte mondiale des navires de commerce ;
- la réglementation européenne sur le recyclage des navires est entrée en vigueur fin 2018 pour les navires neufs et à partir de fin 2020 pour les navires existants. Elle requiert à bord un inventaire des matières dangereuses (IHM – *Inventory of Hazardous Materials*) ;
- la réglementation concernant les navires de navigation intérieure transportant des matières dangereuses. Bureau Veritas fait partie des trois sociétés de classification reconnues par l'Union européenne ;
- la nouvelle réglementation unifiée dans le cadre de l'IACS (Association internationale des sociétés de classification) concernant les problématiques d'intégration des équipements IT à bord des navires et des plateformes est entrée en vigueur le 1er juillet 2016 ;
- une évolution globale en faveur d'un système de *safety case* pour l'*offshore* émerge et requiert une expertise en qualité d'organe de vérification indépendant ;
- le règlement (UE) 2015/757 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 29 avril 2015 concernant la surveillance, la déclaration et la vérification des émissions de dioxyde de carbone du secteur du transport maritime (MRV pour *Monitoring, Reporting and Verification*) est entré en vigueur le 1er juillet 2015. La phase de vérification des plans de *monitoring* est entrée en vigueur en 2017 et celle de vérification des rapports en 2019 ;
- le Code polaire, ou « recueil de règles obligatoires pour les navires exploités dans les eaux polaires », élaboré par l'OMI, est entré en vigueur le 1er janvier 2017 ;
- la réglementation OMI sur le DCS (*Data Collection System* : Système de collecte des données relatives à la consommation de fuel-oil des navires) concernant les émissions de dioxyde de carbone est entrée en vigueur en 2019 ;
- en vertu de l'Annexe VI révisée de la Convention MARPOL, le plafond mondial de la teneur en soufre du fuel-oil utilisé par les navires a été ramené à 0,50 % (contre 3,50 % auparavant) au 1er janvier 2020.

Le marché des constructions neuves montre des signes positifs de reprise

Le marché des nouvelles constructions de navires est cyclique. Il a bénéficié jusqu'en 2008 de la croissance soutenue de l'économie mondiale, de la multiplication des partenaires économiques (Chine, Brésil, Russie et Inde) et de l'allongement des trajets entre les grands centres de production et de consommation. L'ensemble du transport maritime a ensuite été touché par la crise économique qui s'est déclarée en 2008. Les capacités de la flotte mondiale en tonnage ont augmenté en raison des livraisons de commandes passées avant la crise, ce qui a conduit à des surcapacités, notamment sur le segment des vraquiers et des porte-conteneurs, et à la chute des taux de fret.

Après des années marquées par des niveaux réduits de nouvelles commandes, le marché a connu un rebond en 2013, soutenu par des passages de commandes opportunistes dans un contexte de baisse des prix dans les chantiers navals, alors que subsistaient d'importantes surcapacités sur le marché. Les années 2014 et 2015 ont bénéficié de cette reprise, tandis que 2016 a connu un retournement du cycle, caractérisé par un nombre très faible de nouvelles commandes. En 2017, le niveau des commandes a rebondi avec un montant de tonnage contracté représentant plus du double de celui de 2016. Cette tendance positive s'est confirmée en 2018, avec une amélioration par rapport à 2017. Toutefois, le volume total reste toujours très inférieur à la moyenne des vingt dernières années.

La volatilité et l'incertitude ont dominé 2019, l'affaiblissement de la demande économique mondiale et le risque géopolitique affectant à la fois les marchés maritime et *offshore*. En Marine, cela a pesé lourdement sur les nouvelles commandes au niveau mondial. Les armateurs ont dû faire face aux fluctuations majeures des tarifs d'affrètement pour les pétroliers et le vrac sec d'une part, et à l'incertitude quant à la meilleure réponse au règlement OMI 2020 sur la limite de la teneur en soufre d'autre part. Le résultat a été une approche attentiste des nouvelles commandes. Un retour à la croissance est prévu au second semestre 2020, une fois que la visibilité des prix du carburant à faible teneur en soufre conforme à la réglementation de l'OMI aura été améliorée et que les armateurs pourront faire des choix éclairés.

Néanmoins, en 2019 le niveau des commandes pour Bureau Veritas a été supérieur au marché, à la fois en volume et en part de marché. Bureau Veritas a vu une augmentation des nouvelles commandes grâce à son positionnement sur les segments de marché les plus dynamiques : les transporteurs de gaz ; navires à passagers, y compris croisière d'expédition et concepts de ferry respectueux de l'environnement ; et les navires de tous types qui utilisent du GNL comme carburant et autres solutions de propulsion propres. Bureau Veritas a ainsi su confirmer sa position prépondérante dans le secteur des navires propulsés au GNL et de soutage au GNL. Le Groupe a également bénéficié d'un flux régulier de transferts de classe.

Sur les marchés *offshore*, les prix du pétrole ont été volatils mais les investissements sont restés stables – en effet, l'optimisme prudent que Bureau Veritas a observé en début d'année s'est poursuivi. Le secteur de l'éolien *offshore* continue à générer des opportunités intéressantes avec notamment l'obtention par Bureau Veritas de deux projets avec Jan de Nul, dont l'un est un navire d'installation de parcs éoliens en mer, autoélévateur et extrêmement sophistiqué.

Les armateurs et les opérateurs *offshore* voient leur préoccupation de maîtrise des coûts s'accroître. Dans ce contexte Bureau Veritas met l'accent sur l'efficacité, à travers deux leviers principaux :

- la digitalisation ; et
- les services à haute valeur ajoutée.

Digitalisation et développement d'une offre de services à haute valeur ajoutée

La performance au cœur des innovations digitales

Bureau Veritas Marine & *Offshore* poursuit sa transformation digitale. D'une part, le Groupe accompagne ses clients avec de nouveaux services répondant à leurs nouveaux enjeux ou risques, et d'autre part, il tire parti des opportunités digitales pour améliorer l'expérience client ainsi que son efficacité opérationnelle.

En 2019, l'activité Marine & *Offshore* a poursuivi sa digitalisation en lançant de nouveaux outils, tels que Veristar Equipement, plateforme permettant de simplifier le processus de certification des équipements et Optimum Survey Planning, outil qui optimise la réservation des inspections et visites par le client. Bureau Veritas a également continué le développement des outils existants permettant notamment d'accompagner les clients du Groupe dans leur conformité aux nouvelles réglementations environnementales.

L'année 2019 a aussi vu le déploiement des certificats électroniques pour l'ensemble des pavillons ayant accepté. Bureau Veritas a ainsi délivré plus de 1 500 certificats électroniques.

Bureau Veritas Marine & *Offshore* a également lancé, en partenariat avec Naval Group, un projet de classification 3D qui s'appuie sur la plateforme 3DEXPERIENCE de Dassault Systèmes. Le processus se base sur un unique modèle 3D, qui permet d'échanger directement les informations sous format numérique, de réduire le nombre d'itérations nécessaires, de faciliter ces interactions et ainsi de réduire significativement les délais d'approbation des plans, tous les commentaires et les itérations pouvant être suivis, traités et vérifiés en temps réel. La phase pilote de revue du design avec Naval Group a été complétée en 2019, et la classification 3D se poursuit maintenant sur la partie construction. D'autres projets pilotes sont en cours avec des chantiers en Europe et en Asie.

Le Groupe étudie par ailleurs activement des nouvelles technologies comme les drones ou les inspections à distance par vidéo, visant à améliorer la rapidité de prestation tout en réduisant les risques pour les inspecteurs et les équipages.

Accompagner les clients du Groupe au-delà du cadre réglementaire et de la conformité

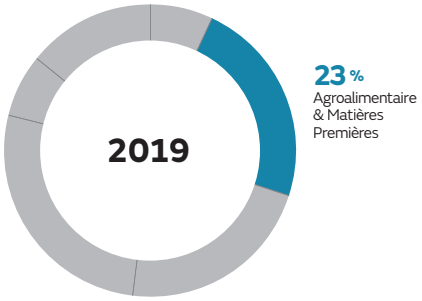
Le développement des services à haute valeur ajoutée continue d'être un levier de croissance pour Bureau Veritas Marine & *Offshore*. Ces activités s'appuyant sur les précédentes acquisitions (HydrOcean, MatthewsDaniel, TMC Marine et MAC) ont permis d'élargir le portefeuille de services et de clients que le Groupe est capable de servir.

En 2018, la division a lancé *Bureau Veritas Solutions Marine & Offshore* afin de consolider cette gamme de services sous une marque commune. Entre autres, les objectifs sont de mieux accompagner les clients du Groupe dans le cadre des évolutions réglementaires, en particulier environnementales (identification des matières dangereuses, gestion des eaux de ballast, suivi des émissions). Ces évolutions créent de nouveaux besoins afin de construire les plans de conformité à ces réglementations et d'optimiser les mesures d'adaptation à mettre en œuvre. Enfin, Bureau Veritas Solutions Marine & *Offshore* veille à accompagner ses clients en offrant des services durant la phase de construction des navires (ingénieries, analyses de risques) ainsi qu'au cours de la vie des actifs, en utilisant les nouveaux outils digitaux.

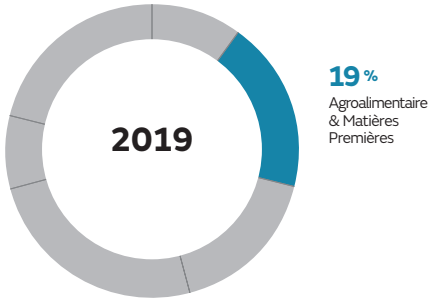
2019 a été la première année complète d'activité pour Bureau Veritas Solutions. La clarté de la proposition – une société distincte dédiée à fournir aux clients des conseils techniques, la gestion d'actifs et l'assurance – séduit les clients du Groupe. Bureau Veritas a constaté une demande forte et croissante de services alors que les armateurs et opérateurs recherchent une expertise pour augmenter la performance de leurs actifs.

1.5.2 Agroalimentaire & Matières Premières

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE



RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ DU GROUPE

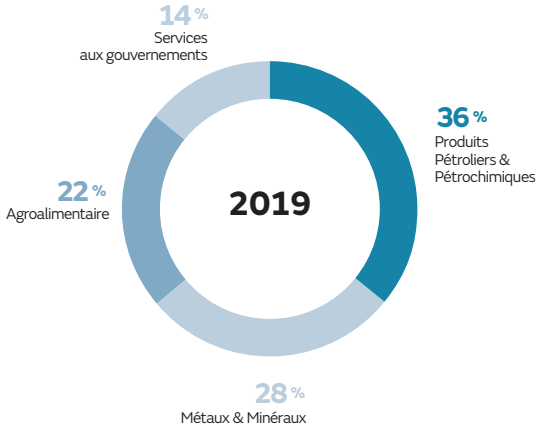


L'activité Matières Premières fournit une large gamme de services d'inspection et d'essais en laboratoires sur trois principaux segments de marché : les Produits pétroliers & pétrochimiques, les Métaux & Minéraux (y compris le Charbon) et l'Agroalimentaire. Il s'agit d'un portefeuille d'activités diversifié couvrant de nombreuses zones géographiques et l'ensemble des matières premières, à tous les stades du cycle de production : exploration, production et commerce. Le Groupe propose également des services d'inspection ou de guichet unique aux gouvernements (notamment en Afrique) permettant de faciliter et de soutenir le développement du commerce international.

Ce portefeuille équilibré permet à Bureau Veritas d'amortir les cycles liés aux fluctuations des volumes d'échanges et des dépenses d'investissement et d'accompagner ses clients, sur l'ensemble de leurs projets, depuis les phases d'exploration et de production jusqu'au transport, à la transformation et au recyclage. Dans le secteur Agroalimentaire, le Groupe collabore avec des clients prestigieux à travers toute la chaîne de valeur, depuis la récolte des céréales et la pêche jusqu'à la fabrication de produits alimentaires complexes tels que le lait infantile. Il assure également la gestion de marques de distributeur et de services alimentaires globales. L'ensemble des services proposés au sein de l'activité Agroalimentaire & Matières Premières permet en outre de maximiser les synergies au sein du Groupe à travers un réseau mondial de laboratoires de tests et d'analyses.

L'activité Agroalimentaire & Matières Premières est rattachée à la division CIF (pour *Commodities, Industry & Facilities*) du Groupe. Celle-ci est pilotée par des lignes de services globales appelées *Global Service Lines*.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SEGMENT D'ACTIVITÉ



Produits Pétroliers & Pétrochimiques

Le Groupe fournit des services d'inspection et de tests en laboratoires pour les produits pétroliers et pétrochimiques, parmi lesquels le pétrole brut, l'essence, les distillats légers, les distillats lourds et les produits pétrochimiques.

Ce segment a pour fonction principale d'inspecter et de tester des cargaisons, généralement lors de leur transfert entre les sites de production et les grands centres mondiaux de raffinage et de négoce. Les services d'inspection de cargaisons permettent d'avoir la garantie que les biens livrés en vrac sont conformes aux spécifications et aux seuils définis contractuellement, ce qui permet d'éviter les contaminations et de réduire les pertes.

Le Groupe propose également des services d'analyse en laboratoire, les raffineries pétrolières, les gestionnaires de pipelines et les autres acteurs du marché externalisant maintenant ces activités. En effet, l'analyse en laboratoires par un organisme indépendant est essentielle pour que les intervenants de l'industrie pétrolière aient la certitude que les produits sont conformes aux normes de l'industrie.

Par ailleurs, le Groupe propose des services adjacents à forte valeur ajoutée pour ses clients tels que : des essais sur pétrole brut, des services liés au GPL, le traitement des cargaisons, des inspections quantitatives et qualitatives de cuves, la certification de biocarburants, des analyses d'huile lubrifiante et des services de mesures. Avec Maxxam, le Groupe a renforcé sa position dans le domaine de l'analyse de gaz naturel, de bitume et des sables bitumineux.

L'essentiel de l'activité est lié à l'intensité des échanges de produits pétroliers et pétrochimiques, elle-même dépendante de la consommation finale de tels produits. Les activités de Maxxam, positionnées en *upstream* et *midstream*, sont principalement liées aux volumes de production, notamment de sables bitumineux.

Une couverture géographique mondiale et une présence clé dans les grands centres de raffinage

Bureau Veritas dispose d'un réseau mondial de laboratoires et d'experts qualifiés pour la mesure et l'inspection de produits pétroliers et pétrochimiques.

L'activité est gérée depuis trois centres régionaux, situés à Houston, à Singapour et à Londres. Il s'agit de centres stratégiques au niveau mondial, pour le négoce des produits pétroliers, qui abritent les sièges sociaux de nombreuses compagnies pétrolières et de courtiers en pétrole de premier plan. Le dispositif est complété par d'autres sites clés à Moscou, Rotterdam, Shanghai, Genève, Buenos Aires et Dubaï. Les activités de Maxxam sont gérées depuis le siège de Toronto au Canada, et ses laboratoires sont situés dans les régions de l'Alberta et du Saskatchewan.

Métaux & Minéraux

Le segment Métaux & Minéraux offre une large gamme de services d'inspection et d'analyse en laboratoire pour l'industrie des minéraux et des métaux, couvrant les matières premières – le charbon, le minerai de fer, les métaux de base, la bauxite, l'or, l'uranium – et les produits traités – le coke, l'acier, les cathodes en cuivre et le bullion.

Ces services se divisent en deux catégories :

Services liés à l'exploration et à la production ou Services *Upstream* (environ 60 % du chiffre d'affaires du segment Métaux & Minéraux)

Le Groupe offre des services d'analyse en laboratoire, incluant la préparation d'échantillons, les tests géo-analytiques et les tests métallurgiques et minéralogiques. Ces tests fournissent aux compagnies minières des informations critiques à différents stades de la vie d'une exploitation :

- durant la phase d'exploration, l'activité et les volumes d'échantillonnage sont tirés par des perspectives à long terme positives concernant les cours des métaux stratégiques. Au niveau local, ils peuvent être particulièrement affectés par l'évolution du taux de change entre la devise locale et le dollar américain. Ces perspectives incitent le cas échéant les clients à investir davantage dans l'exploration de terres sauvages et de friches industrielles, à exploiter de nouvelles mines ou à développer des projets en cours. Quelle que soit la décision d'investissement, elle implique nécessairement un grand volume de données d'essais en laboratoire ;
- durant la phase de production, de nombreuses compagnies minières font appel à Bureau Veritas pour la réalisation de leurs obligations en matière d'analyses récurrentes. Le Groupe doit souvent fournir des services d'échantillonnage et d'analyse sur le site de la mine en exploration afin de garantir un traitement rapide des échantillons nécessaires à l'analyse de la teneur des ressources et des autres échantillons de production. Bureau Veritas exécute également des services importants d'analyses métallurgiques spécialisées, traditionnellement par le biais de ses grands laboratoires présents en Australie et au Canada.

Services d'inspection et d'analyse liés au commerce international (environ 40 % du chiffre d'affaires du segment Métaux & Minéraux)

Bureau Veritas est un acteur de premier plan sur le marché des métaux et des minéraux. Les services d'inspection et d'analyse couvrent toutes les étapes de la chaîne d'approvisionnement et du cycle de vie du minerai, de son extraction dans la mine jusqu'à son recyclage dans certains cas, en passant par son intégration dans la composition de produits fabriqués.

Cette activité est nettement affectée par le mouvement physique des matières premières cotées et le risque de transaction perçu.

Les services d'inspection et d'analyse liés au commerce ont pour but de vérifier et de certifier la quantité et la qualité des matières premières tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Grâce à eux, Bureau Veritas peut fournir à ses clients des informations quant au volume de métal, qui leur permettent de donner leur accord concernant la valeur commerciale définie. Parmi les principaux clients figurent des courtiers, compagnies minières, fonderies, raffineries de métaux, centrales thermiques, établissements bancaires, pourvoyeurs de fonds et entreprises de recyclage.

L'activité est gérée depuis huit centres régionaux principaux, situés à Londres, Singapour, Shanghai, Perth, Santiago, Lima, Vancouver et Houston. Il s'agit de centres stratégiques au niveau mondial pour le négoce et qui abritent les sièges sociaux de nombreuses compagnies minières, d'établissements bancaires et de courtiers en mines de premier plan. Le dispositif est complété par d'autres sites clés à Moscou, Rotterdam, Genève, Jakarta, Johannesburg et Dubaï.

Des laboratoires de pointe

Bureau Veritas possède des installations à dimension internationale pour toutes ses activités Métaux & Minéraux. La réputation, la qualité de service, l'excellence technique et le degré d'innovation développés par le Groupe au fil des années permettent d'offrir un service de qualité à travers l'ensemble des laboratoires et des centres d'inspection à travers le monde.

Agroalimentaire

Bureau Veritas a pour ambition de devenir l'un des premiers fournisseurs de services d'inspection et de tests en laboratoires pour l'agriculture et le secteur Agroalimentaire, couvrant ainsi toute la chaîne d'approvisionnement.

Ces services se divisent en trois catégories :

Services agricoles *Upstream*

Bureau Veritas exécute des services d'inspection et d'analyse au cours de la croissance et de la récolte des cultures agricoles. Le Groupe est présent dans les principales régions agricoles du monde. Il fournit à ses clients les informations nécessaires à une prise de décisions éclairées et contribue à la mise en place de pratiques agricoles plus efficaces et d'une chaîne d'approvisionnement agricole plus durable et rentable.

Le suivi des cultures est un exemple type de services agricoles *Upstream*. Le monde agricole connaît une nouvelle révolution. En témoignent de nouvelles variétés de semences, des innovations technologiques pour la protection des cultures et une numérisation propice à une plus grande productivité des terres agricoles disponibles. Bureau Veritas cartographie les surfaces cultivées à l'aide d'enquêtes de terrain et de données collectées par drones et satellites. Ces informations sont ensuite transmises aux agriculteurs, courtiers, établissements bancaires et fournisseurs qui peuvent assurer le suivi des performances de leurs produits et maximiser l'efficacité et la rentabilité.

Inspection et analyse de matières premières agricoles

Les matières premières agricoles comprennent, notamment, les céréales, les oléagineux, le coton, les produits non transformés, les aliments pour animaux, les matières premières chimiques. Le réseau de Bureau Veritas se charge de tous les aspects, de la culture au marché final.

Les services d'inspection permettent d'optimiser le contrôle à chaque stade de la chaîne d'approvisionnement : de la production indigène et des sites de stockage, à la vérification des cales et à la supervision du chargement et du déchargement.

La notation et les analyses de laboratoire permettent de déterminer la qualité et l'état phytosanitaire des produits.

Les services d'inspection et d'analyse liés au commerce ont pour but de vérifier et certifier la quantité et la qualité des matières premières agricoles tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Ils fournissent aux clients du Groupe des informations qui leur permettent de donner leur accord concernant la valeur commerciale définie. Parmi les principaux clients figurent des courtiers, organismes acheteurs, établissements bancaires et pourvoyeurs de fonds.

L'activité est gérée au niveau mondial depuis huit centres régionaux stratégiques situés à Londres, Paris, Genève, São Paulo, Moscou, Singapour, Shanghai et Houston. Le dispositif est complété par d'autres sites clés à Rotterdam et Dubaï.

Au Brésil, les laboratoires de Bureau Veritas fournissent des services d'analyse aux producteurs de coton, ce qui permet aux cultivateurs et aux entreprises de transformation du coton de fixer les paramètres clés – longueur et force des fibres, indices micronaire et colorimétrique – et de donner leur accord concernant la valeur commerciale de leur production. Ces services s'intègrent à des programmes de développement durable traçables élaborés pour les secteurs de la production et du commerce (commerce de détail y compris).

Inspection et analyse de denrées alimentaires

Les analyses portent principalement sur les résidus de médicaments vétérinaires, les pesticides, les métaux lourds, les contaminants organiques, les tests nutritionnels, les allergènes, les colorants, les OGM, l'identification d'espèces, la microbiologie, la chimie et l'environnement, pour un ensemble de produits alimentaires. Grâce à son réseau mondial de laboratoires d'analyse agroalimentaire, Bureau Veritas fournit à la fois des services courants et des services spécialisés haut de gamme à ses clients locaux et internationaux partout dans le monde.

Les experts en sécurité alimentaire, membres du réseau mondial de Bureau Veritas, effectuent des inspections visuelles portant sur la qualité et la quantité de produits alimentaires finis afin de garantir la sécurité, la salubrité et la fraîcheur des aliments. En plus d'inspections portant sur la sécurité alimentaire, le Groupe procède à des inspections portant sur les normes relatives aux marques dans son vaste réseau de distribution et de restauration.

Bureau Veritas collabore avec plusieurs partenaires sélectionnés pour développer des services innovants qui transforment l'approche en matière de sécurité et de qualité alimentaires sur l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire. En garantissant une meilleure traçabilité, une plus grande transparence et une sécurité accrue, ces solutions digitales contribuent à renforcer la confiance des clients et des consommateurs.

Services aux gouvernements

Une offre complète et diversifiée de services

L'activité Services aux gouvernements consiste à fournir des services d'inspection de marchandises (produits finis, biens d'équipements, matières premières) dans le cadre d'opérations de commerce international. Ces services sont destinés aux gouvernements (autorités douanières, autorités portuaires, organismes de normalisation), aux exportateurs, importateurs, intermédiaires, banques ainsi qu'aux organisations internationales gestionnaires de programmes d'aide au développement (Union européenne, Banque Mondiale et Fonds Monétaire International).

Dans le cadre de ces programmes, un portail clients (Verigates) permet aux opérateurs du commerce extérieur et aux autorités gouvernementales de suivre les dossiers d'inspection étape par étape jusqu'à l'émission du certificat, en toute confidentialité, sur une plateforme Internet dédiée et sécurisée, disponible en permanence.

Bureau Veritas offre aux gouvernements un ensemble de services allant des contrats d'inspection avant expédition *(Pre-Shipment Inspection – PSI)* aux contrats d'inspection à destination par scanner. Ces services ont pour objectif de garantir le bon recouvrement des taxes d'importation mais aussi de lutter contre les importations illégales et le terrorisme. Toutefois, dans un contexte de disparition imminente des contrats d'inspection PSI obligatoires, le Groupe propose à destination des gouvernements principalement des contrats de vérification de conformité aux normes et réglementations en vigueur (VOC) des marchandises importées qui visent à prévenir la concurrence déloyale et les importations frauduleuses de produits non conformes, contrefaits ou de mauvaise qualité. Ces services (VOC) représentent désormais le gros du chiffre d'affaires de l'activité Services aux gouvernements.

Le Groupe offre également des services de guichet unique national du commerce extérieur *(Single Window)* visant à faciliter et optimiser le flux des transactions import-export, de transit ou de transbordement, en offrant une plateforme dématérialisée sécurisée au bénéfice des communautés douanières et portuaires, destinée à toute la communauté d'acteurs nationaux du commerce extérieur (domaines public et privé).

Enfin, le Groupe est également positionné dans des délégations de service public telles que l'examen théorique du permis de conduire (Code'nGO ! en France) ou le contrôle des stations-service pour les compteurs et la qualité.

Enfin, le Groupe conseille des projets dans le cadre de financements par l'Union européenne.

En matière de commerce international, Bureau Veritas offre un ensemble de services d'inspection pour faciliter les échanges. Ces services visent notamment à proposer des inspections indépendantes pour vérifier la conformité et la quantité des cargaisons (matières premières, produits de consommation, biens d'équipements). Les clients sont des gouvernements, des exportateurs, importateurs, intermédiaires, des banques ainsi que des organisations internationales gestionnaires de programmes d'aide au développement (Union européenne, Banque mondiale et Fonds monétaire international).

Un marché en mutation

L'augmentation du commerce international depuis le début des années 1980 a généré un besoin important en matière d'inspections et de vérifications.

Cependant, du fait des nouvelles règles de libéralisation édictées par l'Organisation mondiale du commerce et de la réduction des droits de douane dans la plupart des pays, le contrôle traditionnel PSI apparaît moins stratégique pour les États concernés et les contrats de vérification de conformité (des produits aux normes) les remplacent progressivement.

Les relais de croissance de cette activité résident dans le développement des contrats d'inspection à destination par scanners, des services de vérification de conformité des produits aux normes et des autres services liés à la facilitation des échanges et notamment la mise en place de guichets uniques nationaux.

Une présence établie auprès des grands groupes et des gouvernements

Bureau Veritas entretient des relations de longue date avec les *leaders* des industries pétrolière, minière et Agroalimentaire (transformation et commerce de détail), ainsi que les *leaders* du négoce de matières premières.

Le Groupe est considéré comme un *leader* mondial des Services aux gouvernements, bénéficiant d'un savoir-faire et d'une expertise reconnus sur le marché depuis plus de 30 ans.

De solides atouts concurrentiels

Le Groupe estime que sa position de *leader* est basée sur les atouts concurrentiels suivants :

- une présence mondiale, avec une forte exposition aux zones géographiques clés et à fort potentiel ;
- de solides positions sur tous les segments des Matières Premières avec un savoir-faire technique multisectoriel reconnu ;
- des compétences techniques de laboratoire de haut niveau dans des sites clés ;
- un réseau dense et stable d'inspecteurs, de laboratoires et de centres de test (permettant de réduire les coûts et les délais) ;
- une capacité à mettre en place très rapidement de nouveaux programmes partout dans le monde dans le cadre de Services aux gouvernements ;
- des relations de longue date et une bonne réputation auprès des principaux intervenants du secteur des Matières Premières et de l'Agroalimentaire et auprès des gouvernements dans l'activité Services aux gouvernements.

Il existe par ailleurs à travers le Groupe des synergies importantes au niveau du partage du réseau mondial de laboratoires de tests et d'analyses, notamment entre les activités Agroalimentaires & Matières Premières et Biens de consommation.

Une position de *leader* constituée par acquisitions

Le marché de l'inspection et de l'analyse des matières premières est aujourd'hui relativement concentré. Bureau Veritas a participé activement à la consolidation du secteur.

L'activité Matières Premières du Groupe a été constituée, depuis 2007, par une série d'acquisitions menées en Australie (CCI, Amdel), au Chili (Cesmec, GeoAnalitica) et en Afrique du Sud (Advanced Coal Technology). En septembre 2010, le Groupe a franchi une étape décisive avec l'acquisition d'Inspectorate, l'un des *leaders* mondiaux de l'inspection et de l'analyse de matières premières (pétrole, métaux et minéraux, matières premières agricoles). Depuis, le Groupe a progressivement renforcé sa présence au Canada (ACME Labs, OTI Canada Group), avant de devenir le *leader* des services d'analyse pétrolière sur ce marché, avec l'acquisition de Maxxam Analytics finalisée en 2014. La même année, Bureau Veritas a également poursuivi son expansion en Amérique du Nord, grâce à l'acquisition de la société américaine Analysts Inc, spécialisée dans les analyses de lubrifiants *(Oil Condition Monitoring)*. En 2018, Bureau Veritas a renforcé son réseau de laboratoires d'analyse d'huiles lubrifiantes en acquérant auprès d'IK4-TEKNIKER une participation majoritaire dans Lubrication Management SL, un *leader* européen de l'analyse d'huiles lubrifiantes.

Bureau Veritas estime être le troisième acteur mondial pour les inspections et analyses de produits pétroliers et pétrochimiques et l'un des deux intervenants mondiaux offrant l'ensemble des services d'inspection et d'analyse, à tous les stades (exploration, production, commerce international), et pour tous les minéraux.

Dans l'Agroalimentaire, le développement s'appuie également sur des acquisitions. En 2016, le Groupe a pris la tête du marché de l'analyse agroalimentaire en Australie grâce à l'acquisition de DTS qui renforce sa position de *leader* dans les services à l'industrie laitière. La fin de l'année 2016 a été marquée par l'entrée du Groupe sur le marché brésilien de l'agroalimentaire *Upstream* avec l'acquisition de Kuhlmann Monitoramento Agrícola Ltda (KMA), suivie par celle de Schutter Group en mars 2017. Ces opérations permettent à Bureau Veritas de prétendre à une place de premier ordre sur l'important marché brésilien des matières premières agricoles. En 2018 et 2019, Bureau Veritas a continué de développer sa présence géographique en Asie grâce à l'acquisition de Shandong Cigna Detection Technologies et de Shenzhen Total Test Technologies en Chine, de Permulab en Malaisie et de Food and Environmental Analysis Center (FEAC) au Japon. La position de *leader* de Bureau Veritas en Afrique a été renforcée par l'acquisition de Labomag au Maroc. En 2019, la création de l'entreprise commune Bureau Veritas Asure Quality a permis de consolider la position de premier plan de la Société en Asie du Sud-Est, grâce à un réseau de laboratoires hautement intégrés à Singapour, en Malaisie, au Vietnam et en Thaïlande. Le Groupe a également acquis Q Certificazioni (chiffre d'affaires d'environ 2 millions d'euros), un organisme de certification indépendant spécialisé en certification biologique, basé en Italie. Tout au long de cette période, la croissance de Bureau Veritas dans l'Agroalimentaire a également été portée par une croissance organique soutenue à l'échelle mondiale, démontrant la capacité du Groupe à accélérer la croissance des plateformes d'analyse acquises.

Une stratégie qui s'appuie sur l'expansion géographique et le développement de l'offre de services

L'environnement économique récent, caractérisé par les prix du pétrole bas ainsi qu'une hausse des échanges de pétrole brut et de produits raffinés, est favorable aux activités d'analyse sur Produits Pétroliers et Pétrochimiques. Le Groupe poursuit son expansion dans ce segment, en renforçant sa part de marché dans l'inspection et les tests opérés sur des cargaisons maritimes, avec l'extension géographique et l'ouverture de nouveaux sites. Le Groupe a également pour stratégie de développer les activités d'analyse en laboratoire de lubrifiants, de combustibles marins et de gaz naturel ainsi que de reprendre la gestion de laboratoires externalisés par les clients.

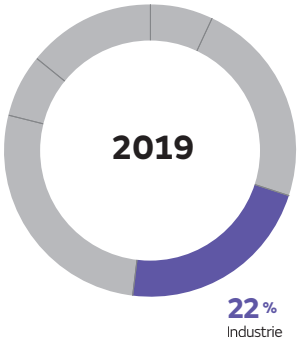
Dans le segment des Métaux & Minéraux, la priorité du Groupe reste de fournir une offre globale homogène, de développer de nouvelles offres de services et d'optimiser sa présence géographique. L'ambition de Bureau Veritas est d'accroître sa part de marché dans les inspections liées aux échanges et dans les services d'analyse, à travers l'expansion du réseau du Groupe, et en s'appuyant sur son expertise et ses relations clients.

Dans le segment Agroalimentaire, l'ambition du Groupe est de devenir un acteur mondial de tout premier plan, en complétant son offre de services afin d'être présent sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement Agroalimentaire. Le Groupe entend renforcer et construire des positions sur les plus grands sites mondiaux d'import-export de matières premières agricoles d'une part, et développer son réseau mondial de laboratoires d'analyses agroalimentaires d'autre part. À l'heure actuelle, Bureau Veritas est la première société d'inspection agroalimentaire au Brésil, un *leader* mondial sur les inspections du riz et un acteur majeur du marché de l'analyse agroalimentaire au Canada, en Australie, en Asie du Sud-Est, et en Amérique du Sud. Le Groupe investit activement dans les équipements de laboratoire en Amérique du Nord et en Chine afin de répondre à la demande croissante d'un grand nombre de clients en matière d'offre complète et globale. Le marché des TIC pour l'Agroalimentaire devrait en effet enregistrer une très forte croissance, favorisée par l'augmentation de la population, par la mondialisation de la chaîne logistique alimentaire et par une réglementation plus stricte, couplée à une attente grandissante en termes de qualité et de traçabilité de l'origine des produits chez les consommateurs.

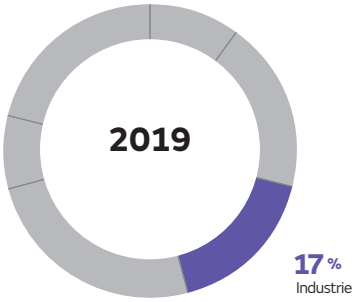
En matière de Services aux gouvernements, la stratégie est axée sur l'accompagnement de la transition vers les guichets uniques. En effet, les recommandations des organismes internationaux encouragent les gouvernements à mettre en place des plateformes dématérialisées sécurisées à des fins de restructuration et de simplification des services gouvernementaux. Elle vise également à développer tout type de délégation de service public afin d'optimiser les ressources de l'État (par exemple, Code'nGO ! pour l'examen du permis de conduire) et d'améliorer le recouvrement des impôts (par exemple, contrôle des stations-service).

1.5.3 Industrie

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE



RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ DU GROUPE

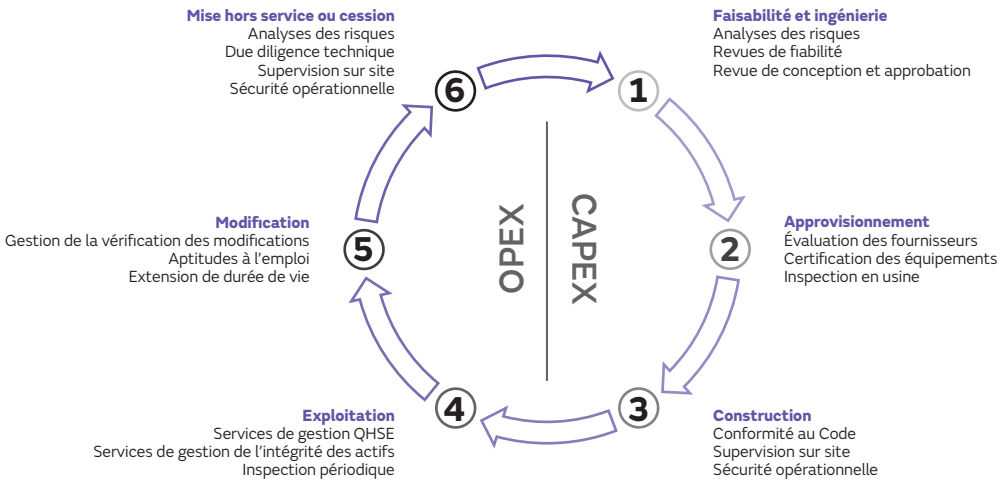


Une offre de services couvrant l'ensemble du cycle de vie des actifs

Bureau Veritas assiste ses clients industriels en évaluant la conformité des équipements, des actifs et des *process* tout au long du cycle de vie de tout type d'installations industrielles. L'enjeu est d'évaluer la conformité des équipements, la fiabilité et l'intégrité des actifs, la sûreté des processus et leur conformité avec les spécifications des clients, mais aussi avec les réglementations et les normes nationales et internationales.

Les solutions de Bureau Veritas peuvent se classer en quatre principaux domaines :

- les services pour les projets industriels durant les phases d'ingénierie, d'achat et de construction *(Capex)*, comprenant la revue de conception, les études de risque et de sûreté, les revues de fiabilité, les inspections en usine ou sur site, depuis l'étude de faisabilité jusqu'à la mise en service ;
- la certification indépendante de tierce partie des équipements, installations et projets, en accord avec des normes ou des schémas réglementaires internationaux, régionaux, ou nationaux ; et
- les services liés à la continuité de la production et la gestion de l'intégrité des actifs durant la phase d'exploitation *(Opex)* pour optimiser la performance des actifs et réduire les risques et les coûts. Ces services incluent des inspections réglementaires et volontaires et des audits durant l'exploitation des installations industrielles, des solutions de gestion d'actifs, des tests non destructifs et des mesures des émissions fugitives ;
- les services HSE pour l'industrie, la formation technique des équipes, et la délivrance des qualifications liées à des normes techniques, des standards, et des spécifications propres aux clients.



Une large couverture des secteurs industriels

L'activité Industrie de Bureau Veritas couvre de nombreux secteurs : Pétrole & Gaz *(upstream, midstream, downstream)*, qui représentaient environ 36 % du chiffre d'affaires en 2019, mais aussi le Power & Utilities (nucléaire, thermal, renouvelable, gaz urbain, systèmes d'approvisionnement en eau, gestion des déchets), la chimie et les industries de transformation (ciment, papier, etc.), le secteur manufacturier (équipements, machines, modules), les Métaux & Minéraux, le transport et la logistique (aéronautique, rail, terminaux, équipements portuaires, conteneurs, etc.) ainsi que l'automobile.

Dans le secteur automobile, Bureau Veritas propose un portefeuille de services qui couvre l'ensemble de la chaîne logistique depuis le constructeur jusqu'à l'utilisateur final (contrôle des dommages aux véhicules neufs, inventaire des stocks de véhicules chez les concessionnaires automobiles et de machines agricoles, contrôle technique obligatoire de véhicules d'occasion, expertise technique de véhicules accidentés).

Une clientèle relativement diversifiée

Bureau Veritas est au service d'une large palette d'acteurs industriels sur l'ensemble de la chaîne de valeur : propriétaires et exploitants d'actifs, sociétés d'ingénierie *(EPC contractors)*, entreprises de construction, fabricants d'équipements. Le Groupe intervient en qualité de tierce partie indépendante, d'inspecteur de seconde partie, de consultant technique, ou de ressource externe dans le cadre de la gestion des aspects QHSE et conformité au code d'un projet.

La clientèle de Bureau Veritas inclut des sociétés multinationales présentes dans le monde entier, des *leaders* régionaux de divers secteurs et un nombre très important de petites structures locales au sein de chaque pays. Le Groupe répond aux besoins de chacun de ses clients grâce à une stratégie de commercialisation adaptée et ciblée, le réseau mondial du Groupe assurant la qualité et l'homogénéité du service pour chacun d'entre eux. Pour remplir sa mission, Bureau Veritas dispose de systèmes et outils informatiques de pointe ainsi que de solides systèmes internes de qualité et de gestion des risques.

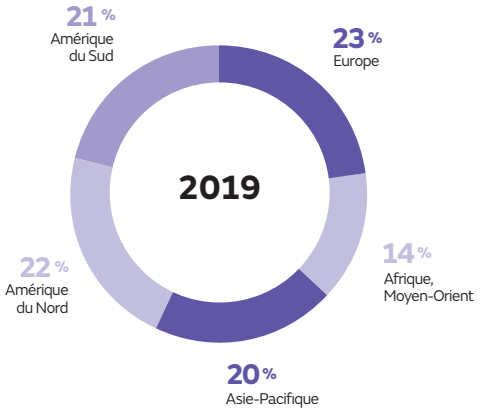
Le principal client du Groupe dans l'activité Industrie est un client du marché pétrole & gaz, et représente environ 4 % du chiffre d'affaires de la division.

Une présence mondiale et une forte exposition aux zones à fort potentiel

Bureau Veritas jouit d'une présence mondiale dans ses activités Industrie. Le Groupe est présent dans tous les principaux pays industriels (France, Australie, États-Unis, Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Pays-Bas, Espagne, Japon, Chine et pays d'Amérique latine et du Moyen-Orient) et les zones à fort potentiel (Inde, Afrique, Asie du Sud-Est et pays du pourtour de la mer Caspienne).

L'activité Industrie est rattachée à la division CIF (pour *Commodities, Industry & Facilities*) du Groupe. Celle-ci est pilotée par des lignes de services globales appelées *Global Service Lines*.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



Facteurs déterminants du marché

Le marché des services TIC destinés aux activités industrielles est particulièrement fragmenté en raison de la diversité des marchés finaux, et se caractérise par un nombre important d'acteurs locaux et un nombre limité d'acteurs globaux. Le Groupe estime qu'il était le *leader* mondial de l'inspection et de la certification industrielle en 2019.

Bureau Veritas estime que les facteurs déterminant la croissance du marché sont les suivants :

- **Le nombre de projets industriels et le développement de nouvelles régions et de nouvelles industries.** Bureau Veritas anticipe que les investissements en infrastructures et installations industrielles resteront soutenus, notamment dans les économies à fort potentiel. La plupart des secteurs bénéficieront de cette tendance, notamment celui du pétrole & gaz, dans lequel a été enregistrée une reprise de l'exploration et de la production et des projets du secteur en aval. Par ailleurs, le développement de nouvelles industries telles que les énergies renouvelables, les trains à grande vitesse et les transports urbains, offrent de nouvelles perspectives de développement pour le marché du TIC ;
- **Les opportunités concernant les actifs existants (services *Opex*).** Dans un environnement de conditions financières resserrées, les industriels souhaitent accroître la durée de vie et le niveau d'utilisation de leurs actifs existants, tout en maîtrisant les coûts d'exploitation. Certains clients réévaluent l'intérêt d'externaliser les activités de contrôle et d'inspection, créant ainsi de nouvelles opportunités de croissance. Par ailleurs, les installations industrielles sont de plus en plus équipées de capteurs et connectées à l'Internet des objets, ce qui augure la création d'une offre nouvelle de services TIC. Cette tendance profite à tous les secteurs, incluant celui du Pétrole & Gaz ;

- **Le renforcement et la multiplicité des réglementations et des standards,** aussi bien au niveau international que régional, qui associés à la globalisation de la chaîne d'approvisionnement rendent l'environnement opérationnel plus complexe pour les industriels. Bureau Veritas étant par ailleurs fermement convaincu d'avoir un rôle important à jouer dans la réduction des émissions, des services de suivi des émissions fugitives seront déployés dans l'ensemble du Groupe ;
- **L'importance croissante accordée aux risques liés à la sécurité,** à la protection de l'environnement, et plus généralement au développement durable, en relation avec leur impact significatif sur la marque et la réputation d'une société ;
- **Les nouveaux outils digitaux/les nouvelles solutions technologiques** (capteurs, drones et autres systèmes robotiques) tels qu'une plateforme basée sur le *Cloud* qui associe la collecte de données automatique et des techniques d'intelligence artificielle afin d'améliorer la gestion à long terme des risques industriels/de l'évaluation de l'intégrité pour les détenteurs d'actifs. Autrement dit, les régimes d'inspection et d'entretien devraient prendre une dimension davantage prédictive que normative au cours des prochaines années.

Une stratégie axée sur la diversification sectorielle pour un équilibre entre services *Capex* et *Opex* et le renforcement de la récurrence des activités

Le Groupe va s'appuyer sur sa position de *leader* sur le marché global de l'inspection et des services de gestion d'actifs pour l'industrie pour continuer de diversifier son exposition sectorielle et d'accroître sa part de marché dans les services *Opex*.

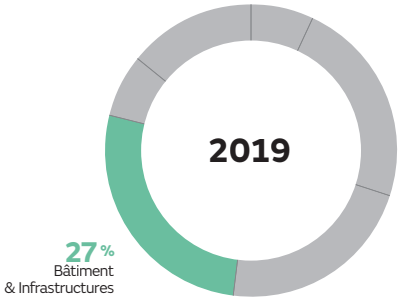
En matière de diversification, le Groupe a identifié des marchés clés tels que le Power & Utilities, les Transports, l'Automobile et la Chimie, qui offrent un large potentiel de développement.

Par ailleurs, afin d'améliorer la récurrence de ses activités, le Groupe a mis en place une initiative pour développer les services *Opex*, en particulier pour les secteurs Pétrole & Gaz, Power & Utilities, et Chimie. Pour atteindre cet objectif, Bureau Veritas va utiliser et répliquer son modèle *Capex/Opex*, mis en place avec succès dans d'autres activités, en s'appuyant notamment sur la gestion des grands comptes pour accroître sa pénétration des clients existants. Des nouveaux services de gestion d'actifs numériques devraient également contribuer à renforcer la récurrence des activités et à pérenniser la relation client.

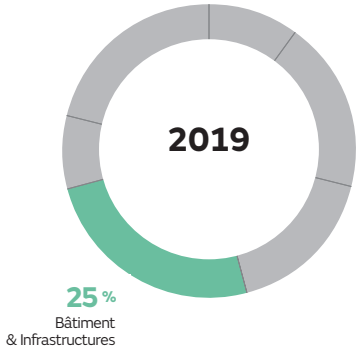
Le marché de l'automobile fait face à des tendances de fond majeures : le déplacement de la production et de la consommation vers les pays émergents, la mutation fondamentale vers les véhicules connectés et utilisant les technologies électriques. Ces changements vont créer des besoins additionnels en matière de services TIC. Ces six dernières années, Bureau Veritas s'est constitué une solide présence sur la chaîne logistique, dans l'électronique et dans la connectivité. Le Groupe a pour ambition de tirer parti de ces domaines d'expertise clés et de compléter encore son portefeuille de services pour devenir un acteur reconnu du secteur.

1.5.4 Bâtiment & Infrastructures

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE



RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ DU GROUPE



Les services de Bureau Veritas dans l'activité Bâtiment & Infrastructures couvrent l'intégralité du cycle de vie des différents actifs : de la planification et la conception jusqu'à la construction et l'exploitation, en passant par l'achat des composants, des équipements et des services, ainsi que la gestion de projets. Autrement dit, le Groupe assure toutes les opérations depuis les dépenses d'investissement (*Capex*) jusqu'aux dépenses d'exploitation (*Opex*).

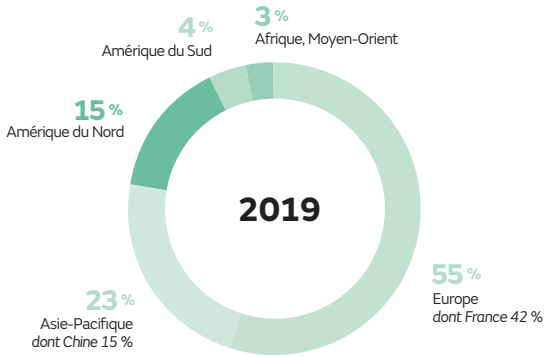
L'offre de service du Groupe est répartie entre deux activités :

- « Inspection et vérification en service » (environ 55 % du chiffre d'affaires de la division) dont la mission est d'exécuter des inspections périodiques réglementaires des différents équipements ou biens, de réaliser des tests, des diagnostics et des suivis en lien avec la santé et la sécurité des occupants des bâtiments, et de proposer des solutions de gestion d'actifs afin d'optimiser la gestion des biens ;
- et « Construction » (environ 45 % du chiffre d'affaires de la division) dont la mission est de fournir des services d'assistance technique de manière indépendante, des services de contrôle et de supervision durant les étapes de planification, de conception, de construction et d'exploitation, ainsi que des services d'assistance à la gestion de projet.

« Inspection et vérification en service » couvre les services *Opex*, tandis que « Construction » couvre les services *Capex*.

L'activité Bâtiment & Infrastructures est rattachée à la division CIF (pour *Commodities, Industry & Facilities*) du Groupe. Celle-ci est pilotée par des lignes de services globales appelées *Global Service Lines*.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



Inspection et vérification en service (*Opex*)

Une offre de service visant à améliorer la qualité, la sécurité et la performance des bâtiments et des infrastructures en opération

La mission de Bureau Veritas consiste à assister de manière indépendante ses clients, tels que les propriétaires, les exploitants et les gestionnaires d'actif, à atteindre leurs objectifs de performance, de sécurité et de conformité réglementaire lorsqu'ils opèrent leurs biens immobiliers, tout en utilisant les meilleures pratiques internationales.

Bureau Veritas construit des offres adaptées aux besoins des clients et à leur environnement (nature des intervenants, réglementation locale, techniques d'exploitation et de maintenance), en associant les meilleures techniques d'inspection, d'essai, d'analyse critique des données et de *reporting* en ligne. Le Groupe s'appuie sur un réseau international d'experts dans des domaines variés : structure, enveloppe, électricité, sécurité incendie, climatisation, chauffage, ascenseurs et engins de levage, équipements sous pression, qualité de l'air intérieur et de l'eau et acoustique. Les activités d'inspection et de vérification en service sont récurrentes, soit du fait des réglementations imposant des inspections périodiques, soit simplement du fait que l'état d'un actif immobilier exploité évolue en permanence, nécessitant des contrôles réguliers. Ainsi, une grande majorité des contrats sont pluriannuels ou bien reconduits d'une année sur l'autre.

L'offre de service concerne tout type de bâtiment ou infrastructure, notamment les bâtiments d'habitation, les bâtiments commerciaux (bureaux, hôtels, hôpitaux, magasins et supermarchés, entrepôts logistiques, bâtiments industriels, complexes multi-usages), les bâtiments publics et les infrastructures sportives ou de loisirs.

Ces services couvrent notamment tous les équipements et biens de type infrastructures routières, ferroviaires, portuaires ou aéroportuaires, et centres de logistique.

Le Groupe possède une couverture géographique mondiale dans les activités d'inspection et de vérification en service. Il intervient principalement dans les pays matures, en France, au Royaume-Uni, en Espagne, aux États-Unis et au Japon, mais s'est aussi fortement développé ces dernières années dans les pays à fort potentiel que sont la Chine, le Brésil, l'Inde et les Émirats Arabes Unis.

Une position de *leader* mondial

Le Groupe estime détenir de multiples avantages lui permettant d'asseoir sa position de *leader* mondial sur le marché de l'inspection et de la vérification en service :

- il est en mesure de proposer une offre globale tant aux clients locaux qu'aux clients internationaux, grâce à sa large couverture géographique ainsi qu'à la polyvalence technique de ses équipes locales, qui permet de délivrer la totalité des prestations obligatoires/volontaires ;
- il intervient sur la phase de construction de certains actifs, ce qui le place dans une position avantageuse pour travailler sur la partie en service ;
- il dispose d'une expertise technique unique, fondée sur des outils méthodologiques et technologiques de pointe. Le déploiement d'une suite intégrée d'outils a permis d'accroître la qualité de service apporté aux clients ; et
- son ancienneté sur ce marché permet d'avoir accès à un ensemble de données historiques et statistiques qui sont utilisées pour améliorer la connaissance collective.

Un marché bénéficiant de facteurs de croissance structurels

Le marché mondial des activités d'inspection et de vérification en service est en croissance, porté par :

- la croissance continue du parc mondial immobilier ;
- la croissance des marchés à fort potentiel, où l'émergence des classes moyennes s'accompagne d'exigences de plus en plus fortes en termes de qualité de vie et de performance des bâtiments et infrastructures ;
- l'évolution des nouvelles technologies appliquées aux bâtiments et infrastructures et à leur exploitation ; et
- la délégation par les pouvoirs publics de certaines activités d'inspections réglementaires des bâtiments et infrastructures.

Une stratégie axée sur l'expansion géographique, l'innovation et l'amélioration de la productivité

Poursuite du rééquilibrage géographique

Le Groupe a constitué un réseau solide dans les principaux pays. Il a développé sa présence en accompagnant le développement mondial de grands comptes internationaux et en proposant des solutions pour les marchés locaux ; par exemple, sur le marché chinois, en développant des services volontaires pour les grands clients globaux, au Brésil, avec des missions de sécurité incendie à destination des centres commerciaux, ou encore en Inde et en Asie du Sud-Est dans le cadre de missions d'inspection des usines des sous-traitants de grands distributeurs internationaux.

L'évolution de l'offre vers l'assistance au management de la performance de l'actif immobilier

Bureau Veritas participe à des projets qui s'appuient sur les capacités de traitement de la donnée, le *Big Data*, et sur de nouveaux systèmes de collecte de l'information par capteurs et *via* l'Internet des objets. Le Groupe a ainsi adapté ses outils en matière de partage du savoir, de support technique et de *reporting* sur tablette connectée, à l'attention de ses techniciens et ingénieurs, mais aussi des clients, en mettant à disposition les données en ligne et en les interfaçant avec leurs outils de gestion de maintenance.

Le Groupe développe également des inspections spécifiques par le biais de dispositifs d'assistance connectés à distance *(Remote Connected Assistance Devices)* qui permettent à ses collaborateurs de communiquer à distance et aux inspecteurs de renforcer leurs capacités sur le terrain.

L'excellence de la qualité de service et l'amélioration de la profitabilité

L'optimisation du portefeuille de services et la mise en place du *Lean management* se sont traduites par une amélioration significative de la qualité des services et de la rentabilité dans certains pays clés. L'objectif est de poursuivre ces efforts et de déployer ces meilleures pratiques dans l'ensemble des pays.

Construction (services *Capex* principalement)

Une offre de service visant à améliorer la qualité, la sécurité et la performance des projets de construction

La mission de Bureau Veritas consiste à assister de manière indépendante ses clients, tels que les administrations tutélaires, les promoteurs, les investisseurs, les architectes, les ingénieries et les constructeurs, à atteindre les objectifs de qualité, de sécurité et de performance de leurs projets tout en respectant les réglementations et les meilleurs standards internationaux.

Bureau Veritas construit des offres adaptées aux besoins des clients et à leur environnement (montage du projet, réglementation locale, techniques de conception et de construction), en associant les meilleures techniques de revue de conception et d'essai lors de la fabrication et de la préfabrication, avec les meilleurs outils de calcul, de supervision et de gestion de projet. Le Groupe dispose d'un réseau international d'experts dans tous les segments de l'activité Bâtiment & Infrastructures, riches d'une grande expérience professionnelle dans des domaines variés : géotechnique, fondations, structure béton, asphalte, acier, bois et mixtes, séismes, vibrations, sécurité incendie, façades, analyse de vulnérabilité, étanchéité, climatisation, chauffage, électricité et ascenseurs.

L'offre de service concerne tout type de bâtiment ou infrastructure, notamment les bâtiments d'habitation, les bâtiments commerciaux (bureaux, hôtels, hôpitaux, magasins et supermarchés, entrepôts logistiques, bâtiments industriels, complexes multi-usages), les bâtiments publics, les infrastructures routières et autoroutières, ferroviaires, portuaires, aéroportuaires, sportives ou de loisirs.

Afin de limiter l'exposition à la cyclicité des marchés de la construction, le Groupe rééquilibre son positionnement entre les marchés matures et à fort potentiel, et a développé des services complémentaires d'assistance à la gestion d'actifs : inspections et suivis des bâtiments et des infrastructures, audits techniques et environnementaux, audits énergétiques et assistance à la certification des immeubles « verts ». Cette stratégie a permis d'amortir la crise de la construction en Europe et en France, qui reste l'un des principaux marchés du Groupe.

Bureau Veritas intervient dans les pays matures, en France, aux États-Unis et au Japon. Il a également fortement développé sa présence dans des pays à fort potentiel, en Chine, en Inde, au Brésil, à Singapour, en Russie, aux Émirats Arabes Unis, en Arabie Saoudite et dans plusieurs pays d'Afrique.

Le marché chinois est aujourd'hui l'un des piliers de l'activité Construction de Bureau Veritas, soutenue par plus de 3 000 ingénieurs et techniciens présents dans 30 villes de Chine.

Une position de *leader* mondial sur le marché de l'évaluation de conformité des constructions

Bien que très local par définition, le marché de l'évaluation de conformité des constructions obéit à certaines grandes tendances globales telles que :

- l'urbanisation des pays en forte croissance, qui se traduit par la création de mégalopoles et par des besoins importants en matière d'infrastructures ;
- l'émergence des classes moyennes dans ces mêmes pays, qui s'accompagne d'exigences de plus en plus fortes en matière de qualité de vie et de performance des bâtiments et infrastructures ;
- les exigences croissantes en termes de développement durable dans les économies matures ;
- les évolutions réglementaires ;
- de nouvelles méthodes de construction et notamment la modélisation des données du bâtiment (BIM – *Building Information Modeling*), la préfabrication et l'industrialisation des procédés constructifs.

Une stratégie qui s'appuie sur un rééquilibrage géographique et le développement d'une offre de services innovante

Bureau Veritas occupe aujourd'hui une position de *leader* sur le marché de la construction. Pour poursuivre son expansion, le Groupe étend le modèle développé avec succès dans les marchés matures, notamment en Europe, aux régions à fort potentiel, et enrichit son offre de services innovante.

Une expansion géographique favorisée par d'importantes acquisitions

Le Groupe a établi un réseau solide dans les principaux pays à fort potentiel de croissance. En Chine, le Groupe s'est développé sur les métiers réglementaires, en s'appuyant sur l'acquisition en 2012 de la société Huaxia, puis en 2015 sur les acquisitions de Shangdong Chengxin et de Shanghai TJU Engeeniring Service, ainsi que sur les missions volontaires de Project Management Assistance. En 2016 et 2017, le Groupe s'est encore renforcé en Chine avec les acquisitions de Chongqing Liansheng et de Shanghai Project Management.

En 2014, l'acquisition de la société Sistema PRI a renforcé l'exposition du Groupe au marché des infrastructures au Brésil et a permis d'étendre cette activité à d'autres pays d'Amérique du Sud depuis lors.

Avec l'acquisition d'INCA au Mexique fin 2017, le Groupe a créé une plateforme polyvalente pour l'activité Bâtiment & Infrastructure dans les régions du nord de l'Amérique latine. Celle-ci est particulièrement reconnue dans les services routiers *Capex* et *Opex*.

Le Groupe a également renforcé sa présence aux États-Unis à travers l'acquisition de Primary Integration Solution en 2017, *leader* dans la mise en service de bâtiments et les services de gestion des risques d'exploitation pour les infrastructures des centres de données. Le Groupe publie par ailleurs des lignes directrices relatives à la certification des centres de données.

Enfin, l'acquisition de McKenzie Group, le *leader* des services réglementaires de conformité immobilière en Australie, fin 2017 permet au Groupe de consolider sa présence dans ce pays.

En mars 2018, Bureau Veritas a fait l'acquisition d'EMG (environ 70 millions d'euros de chiffre d'affaires), un prestataire de services d'évaluation technique et d'assistance à la gestion de projets en matière de Bâtiment & Infrastructures aux États-Unis. Cette acquisition i) apporte au Groupe un nouveau savoir-faire avec une plateforme importante pour l'évaluation technique et l'assistance à la gestion de projets aux États-Unis ; ii) renforce le profil de croissance du Groupe et sa résilience en augmentant son exposition à l'*Opex* (90 % du chiffre d'affaires d'EMG correspondent à des services *Opex*).

En 2019, le Groupe est resté actif en termes d'acquisitions, avec l'acquisition de Capital Energy (23 millions d'euros de chiffre d'affaires), une société française de services de conseil et d'assistance visant à valoriser les projets éligibles au dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE). Ses clients comprennent les fournisseurs d'énergie et les acteurs de la grande distribution. Capital Energy s'adresse également aux bailleurs et copropriétés, aux collectivités territoriales, aux industriels et aux maîtres d'œuvre de la construction mettant en place des opérations d'économies d'énergie. Bureau Veritas a également acquis Owen Group (7 millions d'euros de chiffre d'affaires), un *leader* régional un *leader* régional dans les services de conformité des bâtiments et infrastructures aux États-Unis. Ses services consistent notamment à vérifier l'accessibilité selon les normes américaines ADA, la conformité de travaux d'entretien différé, la mise en service et le respect du Code de construction.

Une offre de services innovante, adaptée aux nouveaux besoins des clients

À l'écoute de ses clients, Bureau Veritas fait évoluer son offre de services, afin de prendre en compte leurs nouveaux besoins, liés aux nouvelles technologies. Le Groupe participe à de nombreux projets conçus grâce à des systèmes de *Building Information Modeling* en Europe et en Chine et adapte ses services et ses outils internes à ce mode de conception collaborative, renforçant ainsi son expertise collective.

En Europe et en Amérique du Nord, Bureau Veritas a commencé à développer une gamme de solutions digitales (« icheck » pour le Bâtiment) afin de permettre aux architectes et aux ingénieurs de contrôler en temps réel la conformité de leurs projets de conception aux diverses exigences réglementaires (accessibilité aux personnes handicapées, sécurité incendie, etc.).

Le Groupe a développé avec l'aide de ses principaux clients une plateforme d'échange informatique de type *Cloud*, Buidling in ONE™, permettant la gestion des données liées à un bâtiment, *via* la création d'un bâtiment virtuel accessible par l'ensemble des acteurs de la chaîne immobilière.

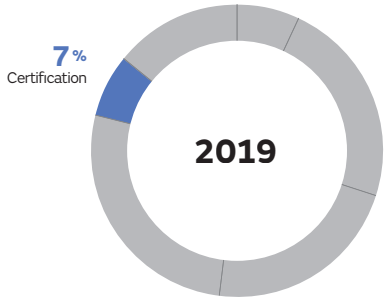
Au Brésil, dans le cadre de son offre de services de gestion des infrastructures, le Groupe fournit une assistance technique intégrée à l'une des principales sociétés concessionnaires d'autoroutes du pays pour le suivi et le contrôle de l'état de ses actifs, y compris les infrastructures routières. Bureau Veritas est en train de déployer son outil digital d'aide à la gestion de projets de construction d'envergure – « PRIManager » – dans les principales régions d'implantation de son réseau.

Chargé de différentes missions pour le projet du Grand Paris Express, le Groupe exécute notamment des analyses de vulnérabilité dans la zone urbaine affectée par la construction de lignes de métro.

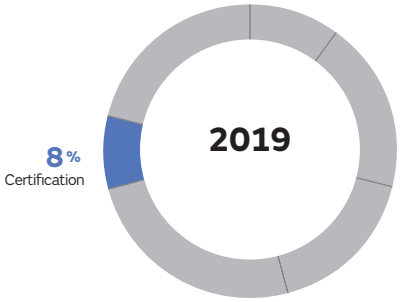
Par ailleurs, le Groupe poursuit le développement de son offre liée aux bâtiments durables. Par exemple, Bureau Veritas a conclu un accord de partenariat avec USGBC – US Green Building Council, créateur du système de certification LEED™ – pour les accompagner dans leur développement international dans les pays à forte croissance.

1.5.5 Certification

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE



RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ DU GROUPE



Une offre complète de certification et d'audits sur mesure

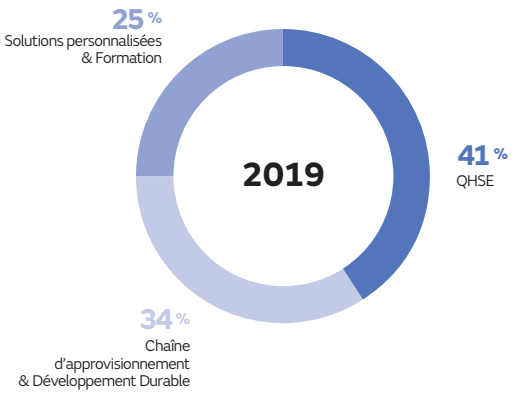
En tant qu'organisme de certification, Bureau Veritas certifie que les systèmes de gestion utilisés par les clients sont conformes à des référentiels internationaux (le plus souvent des normes ISO), nationaux, sectoriels ou propres à des grandes entreprises.

L'activité Certification propose ainsi une offre de services globale et intégrée incluant notamment :

- des missions de certification de systèmes de management QHSE : Qualité (ISO 9001), Environnement (ISO 14001), Santé et Sécurité (OHSAS 18001 en cours de migration vers la nouvelle norme ISO 45001 :2018) ;

- des missions de certification selon des schémas sectoriels spécifiques, notamment pour l'industrie automobile (IATF 16949, ainsi que de nouveaux services dans le cadre de VDA 6.1, 6.2, 6.3, TISAX pour la cybersécurité), l'aéronautique (AS/EN 9100), le ferroviaire (IRIS – ISO/TS 22163), l'Agroalimentaire (BRC, IFS, ISO 22000, HACCP – gestion de l'hygiène et de la sécurité alimentaire), la filière forêt (FSC/PEFC) et les services de santé. En France, Bureau Veritas offre également des services de certification de labels dans la filière agroalimentaire comme Label Rouge, Agriculture biologique (AB) et origine France Garantie ;
- des missions liées à l'environnement : vérification des pratiques de durabilité dans le domaine du changement climatique (EU ETS, ISO 14064-1), de la gestion de l'énergie (ISO 50001), de la chaîne d'approvisionnement en bois, de la biomasse et des biocarburants (dans le cadre de la directive de l'UE sur les énergies renouvelables), de l'empreinte carbone (ISO 14067), de la responsabilité sociale (SA 8000, ISO 26000) et de la validation des rapports de développement durable (AA 1000, GRI) ;
- des missions de gestion des risques d'entreprise émergents, notamment dans les domaines suivants : sécurité de l'information (ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018), certification en matière de protection des données personnelles (ISO 27701, RGPD et autres règlements), lutte contre la corruption (ISO 37001), continuité d'activité (ISO 22301) et gestion d'actifs (ISO 55001) ;
- des missions de certification « sur-mesure » ou d'audit de seconde partie, sur la base de programmes sociaux tels que SMETA en matière de responsabilité sociale, ou sur la base de standards spécifiques définis par les clients, pour auditer ou certifier leur réseau de distribution ou leurs systèmes de gestion des fournisseurs ;
- des formations accréditées par CQI/IRCA *(Chartered Quality Institute – International Registered of Certificated Auditors)* pour les auditeurs, l'activité Certification propose des formations pour les entreprises dans les disciplines suivantes : qualité, santé et sécurité, environnement, sécurité alimentaire, sécurité de l'information, continuité des affaires et gestion de l'énergie et la Certification de Personne sur des compétences techniques ou réglementaires.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SEGMENT D'ACTIVITÉ



Un marché résilient

Depuis 2008 – année de la dernière mise à jour des normes QHSE – le marché de la Certification suit une tendance de croissance régulière, corrélée à la croissance de l'économie mondiale, du fait de la grande diversité des secteurs concernés, et possède un potentiel de développement important lié à un taux de pénétration auprès des entreprises qui demeure encore faible.

Une autre spécificité du marché est son caractère résilient. En effet, la majorité des contrats ont un cycle de trois ans, avec une phase d'audit initial au cours de la première année, puis des audits renouvelés à l'occasion de visites de surveillance annuelles ou semestrielles durant les deux années suivantes. Le processus de certification est généralement renouvelé par le client à l'issue de ces trois années pour un nouveau cycle. Le taux moyen d'attrition observé sur ces missions de certification de trois ans est faible : il est inférieur à 10 % et correspond le plus souvent à des clients qui ont arrêté leur activité, cessé de s'intéresser à certains marchés pour lesquels une certification leur était imposée ou réduit et consolidé leurs certifications autour d'un seul programme.

Retour de la croissance pour la Certification QHSE

En septembre 2018, le cycle de transition s'est terminé pour les nouveaux standards de gestion de la Qualité (ISO 9001 :2015) et de l'Environnement (ISO 14001 :2015), ainsi que pour les standards de gestion de la Qualité dans l'Automobile (IATF 16949), l'Aéronautique (AS 9100) et le Ferroviaire (ISO/TS 22163). Cela a marqué la fin d'une intense période d'activité pour mener à bien la transition de toutes les entreprises clientes et le renouvellement d'un grand nombre de certificats.

L'année 2019 a par conséquent enregistré une forte baisse d'activité sur ces mêmes standards avec un nombre de jours d'audits inférieur et une activité limitée à des audits de surveillance dans l'Automobile notamment.

Faisant suite à une activité réduite au cours des neuf premiers mois de l'année 2019, la Certification Qualité et Environnement a renoué avec la croissance au mois d'octobre, confirmant ainsi les prévisions d'un retour de la croissance de l'activité Certification au dernier trimestre de 2019. La stratégie de développement et déploiement de nouvelles offres de services a néanmoins permis d'atténuer les effets de la transition de 2018 sur l'exercice 2019. La croissance sous-jacente de l'activité Certification reste en effet bien orientée.

Dans l'Automobile, l'activité reste faible car les audits de transition ont correspondu au renouvellement des certificats. Cela signifie que le surcroît d'activité enregistré en 2018 est suivi par un cycle de 2 ans comprenant essentiellement des audits de surveillance, moins générateurs de revenus. Ainsi, cette activité devrait rester affectée jusqu'en septembre 2020 avant de connaître une reprise.

Un portefeuille de clients diversifié

Avec plus de 148 000 certificats valides, le Groupe gère un volume important de certificats pour trois catégories de clients :

- les grandes sociétés internationales, le plus souvent pour des missions de certification externe de leurs systèmes de gestion pour l'ensemble de leurs sites dans le monde ;
- les grandes sociétés nationales visant à atteindre des niveaux de performance supérieurs et à améliorer leur image à travers la certification de leurs systèmes de gestion ; et

- des petites et moyennes entreprises pour lesquelles la certification de leurs systèmes de gestion peut être une condition d'accès à l'export, aux marchés publics ou aux marchés de grands donneurs d'ordres.

Le portefeuille de l'activité de Certification est très diversifié. Le premier client de la Certification représente moins de 1 % du chiffre d'affaires de l'activité.

Positionnement de Bureau Veritas

Une position de *leader* sur le marché

Bureau Veritas est un des *leaders*, aux côtés de quelques autres acteurs d'envergure mondiale, sur un marché qui demeure très fragmenté, plus des deux tiers de l'activité mondiale de certification étant réalisés par des acteurs locaux et/ou de petite taille.

Grâce à sa présence mondiale, Bureau Veritas est bien positionné pour aider ses clients dans leur développement dans les zones à fort potentiel, notamment en Asie. L'activité Certification contribue à développer sur ces marchés émergents la confiance des entreprises en amont de la chaîne d'approvisionnement.

L'activité Certification est rattachée à la division CIF (pour *Commodities, Industry & Facilities*) du Groupe. Celle-ci est pilotée par des lignes de services globales appelées *Global Service Lines*.

Bureau Veritas possède de solides atouts concurrentiels :

- une offre élargie et diversifiée couvrant l'ensemble des services de certification, apportant des réponses spécifiques aux grands secteurs d'activité et proposant des solutions innovantes et personnalisées aux entreprises qui souhaitent améliorer leurs performances ;
- un réseau mondial et homogène d'auditeurs qualifiés, répartis dans les principales zones géographiques, permettant à Bureau Veritas d'avoir une taille critique sur les marchés locaux, et la capacité de gérer les grands contrats *via* des hubs régionaux ;
- des compétences universellement reconnues par plus de 70 organismes d'accréditation nationaux et internationaux ;
- un « guichet unique » : grâce à son spectre d'expertise très large, Bureau Veritas Certification simplifie la gestion des contrats de certification et des projets de prestation les plus complexes (sites multiples, standards multiples, accréditations internationales, etc.) ;
- des outils performants de gestion de rapports, permettant aux clients de consulter leurs résultats d'audit pour l'ensemble de leurs sites dans le monde et de suivre des indicateurs clés, tels que le nombre d'audits déjà planifiés, les non-conformités, les certificats attribués et la facturation ; et
- une marque de certification connue et reconnue dans le monde entier comme un symbole de savoir-faire et de professionnalisme, permettant aux clients d'améliorer l'image de leur entreprise et de gagner la confiance de leurs clients et partenaires.

Une stratégie axée sur les grands comptes et le développement de nouveaux produits

Accroître la pénétration des grands comptes

Le marché de la certification, encore fragmenté, devrait se consolider avec la tendance des multinationales à confier l'ensemble de leurs certifications à un nombre restreint de sociétés. L'intérêt pour celles-ci est de simplifier et homogénéiser le processus de certification, d'avoir une meilleure visibilité sur leurs opérations, de renforcer le déploiement et l'intégration des standards et de réduire les coûts directs et indirects liés à la réalisation des audits.

Grâce à sa présence mondiale, Bureau Veritas occupe une position privilégiée pour répondre à cette évolution du marché. Bureau Veritas est l'une des rares entreprises capable de proposer une certification mondiale sur les principaux standards utilisés par les grandes multinationales.

Développement de nouveaux produits et services digitaux

D'autres nouveaux produits viennent compléter l'offre existante sur diverses thématiques à enjeux. Dans la gestion du risque, le Groupe continue de développer le portefeuille de solutions dédiées aux entreprises autour de la gestion d'actifs, de la continuité d'activité et de la lutte contre la corruption. Dans le digital, les offres nouvelles concernent la sécurité de l'information et la protection des données privées dans le cadre du récent règlement général européen sur la protection des données (RGPD) ou du nouveau standard ISO 27701 :2019 sur la protection de la vie privée et des données personnelles.

Dans l'Automobile, Bureau Veritas propose maintenant la Certification TISAX *(Trusted Information Security Assessment Exchange)* créée à l'initiative du VDA (Association Automobile Allemande). Ce Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) permet de sécuriser les données échangées par les acteurs de l'industrie automobile et est complètement adapté aux exigences de cette industrie.

Pour la formation, Bureau Veritas accélère la digitalisation, à travers plusieurs offres de formation digitale de type VCR *(Virtual Class-Room)*, *e-Learning* ou mixtes à travers des programmes de développement de compétences. Pour accompagner ces nouvelles formations dans l'activité Certification, le Groupe investit et déploie dans de nombreux pays une plateforme de gestion, de vente et de paiement en ligne des formations. Cette plateforme permet aux entreprises d'acheter en ligne leurs services de formation et de certification tout en bénéficiant d'une offre adaptée à leurs besoins.

Enfin, Bureau Veritas déploie une plateforme d'e-Certificats, nouveaux certificats digitaux sécurisés dont la validité peut être vérifiée en un clic sur la plateforme grâce à un *QR code*.

De nouveaux services pour le Développement Durable et la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Dans le Développement Durable, Bureau Veritas accompagne les entreprises dans la vérification de leur efficacité énergétique, de leur empreinte carbone et environnementale, de leurs émissions de gaz à effet de serre, de leurs engagements de responsabilité sociale et de leurs rapports de développement durable.

En mai 2019, Bureau Veritas a été l'un des premiers organismes de Certification accrédité par UKAS pour le programme CORSIA *(Carbon Offsetting & Reduction Scheme for International Aviation)* développé par l'Agence des Nations Unies ICAO *(International Civil Aviation Organisation)* et visant à réduire les émissions de CO_2 liées au trafic aérien de l'ordre de 2,5 milliards de tonnes. Bénéficiant déjà d'une forte reconnaissance dans l'industrie aéronautique, cette accréditation permet à Bureau Veritas d'accompagner les compagnies aériennes dans la vérification de leurs niveaux d'émissions carbone dès 2020, de la réduction de leurs émissions ou de l'achat de crédit carbone pour compenser leurs émissions excédentaires à partir de 2021.

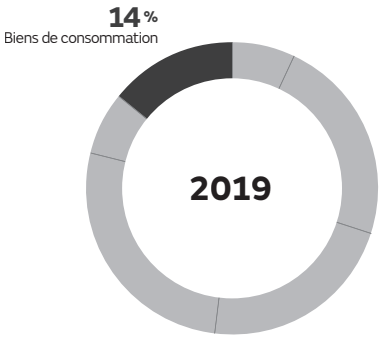
À l'occasion de la semaine du Développement Durable en juin 2019, Bureau Veritas a lancé Circular+, un ensemble de services d'audit et de certification liés à la préservation des ressources, au recyclage des matières, à la gestion environnementale, à l'optimisation des

consommations énergétiques et à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Au cœur du développement durable, ces services permettent aux entreprises de revoir leur modèle économique et d'évoluer vers un modèle vertueux d'économie circulaire.

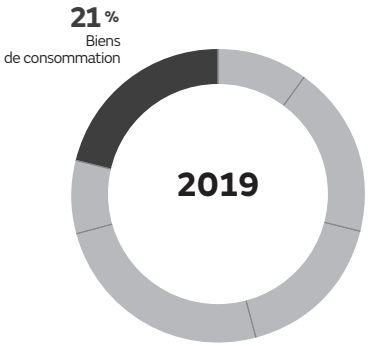
Dans le domaine de la RSE, Bureau Veritas continue d'investir dans les audits de responsabilité sociétales comme SA 8000 géré par SAI *(Social Accountability International)* ou SMETA *(Sedex Members Ethical Trade Audit)* avec ses 4 piliers (social, sécurité, environnement et éthique). Bureau Veritas développe également de nouveaux services liés aux approvisionnements durables avec ASI *(Aluminium Stewardship Initiative)* et RMI *(Responsible Minerals Initiative)* dans les métaux et minéraux, *Together for Sustainability* dans la Chimie, PSCI *(Pharmaceutical Supply Chain Initiative)* et EXCiPACT *(Excipients)* dans la Pharmacie.

1.5.6 Biens de consommation

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE



RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ DU GROUPE



Une offre de services couvrant l'ensemble de la chaîne de production et de distribution des biens de consommation

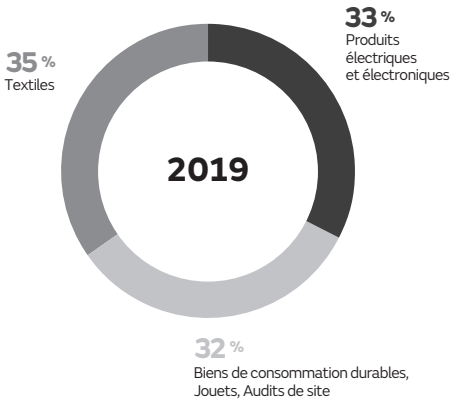
Le Groupe fournit des solutions de gestion de la qualité et des services de vérification de conformité de la chaîne de production ou d'approvisionnement de biens de consommation. Ces services et solutions, qui comprennent des services d'inspection, de tests en laboratoire et de certification de produits, ainsi que des prestations d'audit de sites de production et d'audit social, sont proposés aux distributeurs, revendeurs et fabricants de biens de consommation.

Ces services sont fournis tout au long de la chaîne de production ou d'approvisionnement des clients, afin que les produits qu'ils mettent sur le marché soient conformes aux normes réglementaires de sécurité ou à des normes volontaires ou du secteur en matière de qualité et de performance, y compris de l'ordre de la connectivité et de la sécurité.

Les principales catégories de produits concernées sont :

- les textiles (vêtements, cuir, chaussures) ;
- les biens de consommation durables (ameublement, accessoires de sport et de loisirs, matériel et fournitures de bureau et les jouets) ;
- les produits électriques et électroniques, tels que l'électroménager, les appareils sans fil et intelligents (tablettes, *smartphones*, applications et objets connectés) ainsi que l'automobile (équipements, composants et systèmes embarqués).

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR CATÉGORIE DE PRODUIT



Le Groupe fournit des services pendant les phases :

- de *design* et de développement du produit : vérification de la performance des produits, conseil sur les réglementations et les standards applicables dans tous les pays du monde, assistance dans la définition d'un programme d'assurance-qualité ;
- de *sourcing* des matériaux et des composants : inspections et tests de contrôle de la qualité des matériaux et composants entrant dans la fabrication du produit ;
- de fabrication : inspections et tests en vue de vérifier la conformité réglementaire et la performance du produit, ainsi

que la conformité de l'emballage, et audits des sites de fabrication concernant les systèmes de qualité et la responsabilité sociale ; et

- de distribution : tests et analyses de conformité au cahier des charges, tests de comparaison entre produits équivalents.

Une base de clientèle concentrée et fidèle

Le Groupe propose ses services aux distributeurs, fabricants et marques à travers le monde mais principalement aux États-Unis et en Europe pour leurs produits d'origine asiatique. Les distributeurs des pays émergents en Amérique latine, en Chine ou en Inde enregistrent également des croissances rapides, tandis que l'activité du Groupe se développe depuis peu auprès des clients et fabricants asiatiques locaux.

Une majorité du chiffre d'affaires est traditionnellement générée par une centaine de grands comptes. Les 20 premiers clients représentent 25 % du chiffre d'affaires de l'activité en 2019.

En règle générale, le Groupe est accrédité par un client-distributeur parmi deux ou trois sociétés d'inspection et de tests (généralement ses principaux concurrents) comme « fournisseur approuvé ». Dans ce cas, les fabricants et revendeurs ont le choix de recourir à l'une ou l'autre société pour inspecter et tester leurs produits.

Un marché dirigé par l'innovation et les nouvelles réglementations

Le Groupe estime que le marché devrait bénéficier de l'influence des facteurs suivants :

- le développement de nouveaux produits et technologies devant être testés ;
- la diminution de la durée de vie des produits et la rapidité de leur mise sur le marché, illustrée par l'adoption rapide des technologies sans fil/issues du *SmartWorld* et leur dissémination dans toutes les catégories de produits ;
- la tendance continue des distributeurs à externaliser le contrôle de qualité et de conformité de leurs produits ;
- le renforcement des standards et des réglementations relatives à la sécurité, la santé et la protection de l'environnement ;
- l'apparition de nouvelles exigences associées aux systèmes d'intégration sans fil : connectivité, interopérabilité, sécurité et qualité du service ;
- la croissance des exigences des consommateurs de la classe moyenne des pays émergents en faveur des produits plus sûrs et de meilleure qualité ;
- l'ouverture progressive aux acteurs étrangers de marchés domestiques jusque-là inexploités (Inde, Chine) ;
- la migration des capacités de production en Asie du Sud (Bangladesh, Inde, Pakistan, Sri Lanka) et en Asie du Sud-Est (Cambodge, Indonésie, Malaisie, Myanmar, Philippines, Vietnam).

Depuis 2018, Bureau Veritas a constaté l'escalade des tarifs douaniers entre les États-Unis et la Chine. Le Groupe surveille étroitement la situation et est pleinement en mesure d'accompagner les délocalisations d'unités de production de ses clients, comme c'est le cas pour l'industrie du textile, vers le Cambodge, le Vietnam, le Bangladesh et la Turquie, grâce à son réseau mondial de laboratoires. En outre, le Groupe voit en la hausse des tarifs douaniers une véritable opportunité à long terme. Ses services sont ainsi d'autant plus importants pour assurer que la qualité des produits lors de changements d'approvisionnement soit *a minima* maintenue. Enfin, le Groupe est idéalement positionné pour profiter de l'accroissement de la demande de services TIC sur le marché intérieur chinois. Des mesures ont été prises afin d'accélérer son développement sur ce marché, mais aussi en Asie du Sud, en Asie du Sud-Est, en Europe et en Afrique.

Des positions clés sur certains segments de marché

Le Groupe est l'un des trois principaux acteurs mondiaux dans les tests de biens de consommation avec des positions de *leader* dans les textiles et vêtements, et les biens de consommation durables dont les jouets. Plus récemment, le Groupe a renforcé ses positions dans le segment des produits électriques et électroniques et plus particulièrement dans les tests sur le *SmartWorld* et les technologies sans-fil (mobiles, objets connectés) ainsi que dans le secteur automobile.

Une présence particulièrement solide aux États-Unis

Le Groupe se distingue de ses concurrents par sa présence aux États-Unis et sa forte pénétration du marché américain de la grande distribution, héritées de l'intégration réussie de deux acquisitions : ACTS, *leader* américain du test des jouets et produits pour enfants, acheté en 1998, et MTL, numéro un aux États-Unis du test des tissus et vêtements, acquis en 2001.

Un accroissement de la part de marché en Europe

Les activités en Europe ont progressé de manière significative ces dernières années, principalement en France, en Allemagne, et en Italie qui sont devenus des marchés importants. Le Groupe poursuit le développement de ses activités et de ses compétences en Europe afin de renforcer sa base de clientèle et d'optimiser sa position sur le segment du textile et autres biens de consommation durables.

Un plan de développement sur les marchés domestiques asiatiques

Afin de s'adapter à un marché asiatique tiré de plus en plus par la consommation intérieure plutôt que par les exportations, le Groupe a construit un plan de développement sur les marchés domestiques à fort potentiel, et notamment en Chine. Celui-ci passe par des développements en organique, mais aussi par des acquisitions, des partenariats ou des *joint-ventures* avec des acteurs locaux. Fort de sa position de *leader* auprès des marques de luxes mondiales, BV CPS Italy/Certest permet également de stimuler la croissance auprès des marques internationales accédant aux marchés émergents en Asie.

Une solution unique de gestion de la qualité de la chaîne d'approvisionnement

Le Groupe considère que son offre de services « BV OneSource » est une solution unique et innovante, dédiée aux clients recherchant une solution intégrée pour la gestion globale de la qualité et des informations concernant leur chaîne d'approvisionnement. En effet, BV OneSource permet de suivre en temps réel l'avancée des tests et inspections réalisés sur les produits, l'audit des installations, ainsi que l'accès immédiat aux rapports et réglementations applicables. Cette plateforme numérique est un outil d'analyse aidant les clients à gérer leurs risques, protéger leur marque et bénéficier des meilleures informations pour leur *sourcing*.

Une percée dans les technologies sans fil et le *SmartWorld*

L'innovation demeure l'un des facteurs clés de la croissance. L'initiative *SmartWorld* a été lancée afin d'adresser les opportunités de croissance résultant de la croissance exponentielle du nombre d'objets connectés, à la fois pour les tests sur équipements mais aussi pour de nouveaux services autour de la connectivité et de la sécurité des données.

L'acquisition en janvier 2013 de 7layers en Allemagne a positionné le Groupe comme l'un des *leaders* mondiaux dans les technologies sans fil/le *SmartWorld*. Le Groupe travaille en coopération étroite avec un large panel d'industries impliquées dans l'amélioration et l'accroissement de l'utilisation du sans-fil, dans les technologies, les appareils, les services et applications que l'on retrouve dans tous les usages de la vie moderne. Début 2017, le Groupe a renforcé sa présence sur ce marché grâce à l'acquisition de Siemic, l'un des principaux organismes de certification dans le domaine des télécommunications aux États-Unis. En décembre 2017, Bureau Veritas a procédé à l'acquisition d'ICTK en Corée du Sud, pénétrant ainsi le marché en croissance des services de test et de certification des paiements intelligents. Ce segment est en effet soutenu par la demande des consommateurs pour le paiement sans contact et mobile qui s'accroît à un rythme soutenu.

En 2019, le Groupe a investi dans la « 5G » pour accompagner le développement de ses activités dans les technologies sans fil/issues du *SmartWorld* et leur dissémination dans toutes les catégories de produits de l'Internet des objets. Les plateformes de test Asiatiques (Chine, Corée du Sud) sont en cours d'équipement et seront opérationnelles dès le premier semestre 2020.

La constitution d'une plateforme dans le secteur automobile

Le marché de l'automobile fait face à des tendances de fond majeures : le déplacement de la production et de la consommation vers les pays émergents, la mutation fondamentale vers les véhicules connectés et utilisant les technologies électriques. Ces changements vont créer des besoins additionnels en matière de services TIC.

Par le biais des acquisitions VEO et IPS Tokai Corporation ainsi que d'investissement organiques, Bureau Veritas s'est doté de laboratoires en Asie, en Europe et en Amérique du Nord dans le domaine du test technologique, lui permettant ainsi d'aider les équipementiers à répondre à leurs besoins en matière de conformité et de performance des véhicules électriques, des équipements électroniques embarqués (systèmes de navigation, de musique, de sécurité, d'*infotainment*) et voitures connectées d'aujourd'hui et de demain.

1.6 Accréditations, agréments et autorisations

*Pour l'exercice de ses activités, le Groupe bénéficie de nombreuses autorisations d'exercer ou licences to operate (ci-après les « **Autorisations** ») qui prennent des formes diverses selon les pays ou les activités concernées : accréditations, agréments, délégations, reconnaissances officielles, certifications ou notifications. Ces Autorisations émanent, selon les cas, d'États, d'autorités publiques ou privées, d'organismes nationaux ou internationaux.*

Division Marine & *Offshore* (M&O)

Bureau Veritas est un membre certifié et fondateur de l'Association internationale des sociétés de classification (IACS), qui réunit les 12 plus importantes sociétés internationales de classification. Au niveau européen, Bureau Veritas est un « organisme reconnu » dans le cadre du Règlement européen relatif aux sociétés de classification et un « organisme notifié » dans le cadre de la Directive européenne relative aux équipements marins. Enfin, Bureau Veritas est actuellement titulaire de plus de 150 délégations émanant d'administrations maritimes nationales.

Division Matières Premières, Industrie & Infrastructures (CIF)

Industrie & Infrastructures

Le Groupe bénéficie de plus de 150 accréditations émanant de nombreux organismes d'accréditation internationaux et nationaux dont les principaux sont le COFRAC en France, ENAC en Espagne, UKAS et CQI au Royaume-Uni, ANSI/ANAB aux États-Unis, JAS-ANZ et NATA en Australie et Nouvelle-Zélande, INMETRO au Brésil, ACCREDIA en Italie, DAkkS en Allemagne, RVA aux Pays-Bas, BELAC en Belgique, INN au Chili et DANAK au Danemark. Ces accréditations couvrent tout autant ses activités de Certification que celles d'inspection et d'essais.

Par ailleurs, le Groupe est un « organisme notifié » *(notified body)* dans le cadre de Directives européennes et est titulaire de plus de 300 agréments, certifications, reconnaissances et habilitations délivrés principalement par des organisations gouvernementales. Les principaux agréments internationaux sont ceux relatifs aux équipements sous pression, aux équipements de transport de marchandises dangereuses, aux dispositifs de sécurité incendie, aux installations électriques, aux produits agroalimentaires et aux mesures environnementales ou visant à promouvoir la santé et la sécurité au travail.

L'ensemble de ces accréditations et agréments est régulièrement renouvelé à l'issue de leur période de validité.

Matières Premières

Le Groupe est membre d'un certain nombre d'organisations, notamment le *TIC Council* (l'association internationale représentant les sociétés indépendantes du secteur TIC), l'AOAC *(American Association of Analytical Chemists)*, l'ACS *(American Chemical Society)*, l'API *(American Petroleum Institute)*, l'ASQ *(American Society for Quality)*, l'ASSE *(American Society of Safety Engineers)*, l'ASTM International *(American Society for Testing and Materials International)*, le NCWM *(National Conference on Weights and Measures)* et l'AFPM *(American Fuel & Petrochemical Manufacturers)* ainsi que l'EI *(Energy Institute)* et l'ISO (Organisation internationale de normalisation). Bureau Veritas est par ailleurs membre de nombreux comités techniques de l'ISO, tels que ceux relatifs au minerai de fer, aux concentrés non ferreux, aux ferroalliages, au cuivre et aux alliages à base de cuivre.

Le Groupe est agréé par les douanes américaines et accrédité par l'AASHTO *(American Association of State Highway and Transportation Officials)* pour les inspections et les analyses de bitume en laboratoire. Certains laboratoires Métaux & Minéraux font partie de la liste des laboratoires agréés par le *London Metal Exchange* (LME) et la *London Bullion Metals Association* (LBMA). Le Groupe est également agréé en tant que *Good Delivery Supervising Company* par le LPPM *(London Platinum & Palladium Market)*.

Les principaux bureaux et laboratoires en charge des inspections agroalimentaires sont accrédités par le FOSFA *(Federation of Oils, Seeds and Fats Associations)*, le GAFTA *(Grain & Feed Trade Association)* et l'ICA *(International Cotton Association)*. Bureau Veritas est par ailleurs accrédité par la SAL *(Sugar Association of London)* et la FCC *(Federation of Cocoa Commerce)*, ainsi que par un certain nombre d'autres associations et organismes pertinents, nationaux et internationaux, dans différents pays.

De nombreux laboratoires du Groupe ont obtenu la certification ISO 17025 de divers organismes d'accréditation : la NATA *(National Association of Testing Authorities)* en Australie, le SCC *(Standards Council of Canada)* au Canada, l'A2LA *(American Association for Laboratory Accreditation)* aux États-Unis, le SINGLAS *(Singapore Laboratory Accreditation Scheme)* à Singapour, l'UKAS *(United Kingdom Accreditation Services)* au Royaume-Uni, l'INN *(El Instituto Nacional de Normalización)* au Chili, le CNAS *(China National Laboratory Accreditation for Conformity Assessment)* en Chine, etc. En outre, la plupart des laboratoires du Groupe situés aux États-Unis d'Amérique sont également inscrits auprès de l'EPA *(U.S. Environmental Protection Agency)*, l'agence de protection de l'environnement, pour effectuer des tests sur les carburants réglementés par l'EPA tels que le gazole et l'essence.

Pour les activités de contrats de gouvernements, les Autorisations d'exercer prennent la forme de délégations ou concessions consenties par les États dans le cadre de contrats conclus avec les autorités. Au 31 décembre 2019, l'activité Services aux

gouvernements est titulaire d'une quarantaine de contrats de gouvernement.

Plusieurs laboratoires du Groupe sont agréés par l'État pour tester la teneur en humidité des cargaisons transportées par bateau *(Transportable Moisture Limit – TML)*. C'est notamment le cas en Australie, en Belgique, au Chili, en Finlande, en Malaisie, au Liberia, aux Pays-Bas et à Taïwan.

Pour ses activités PSI *(Pre-Shipment Inspection)* et VOC *(Verification of Conformity)*, Bureau Veritas est accrédité ISO 17020 par le COFRAC (Comité français d'accréditation).

Division Biens de consommation (CPS)

Le Groupe est titulaire des principales autorisations et accréditations suivantes : *American Association for Laboratory Accreditation* (A2LA), le Comité français d'accréditation COFRAC, *Zentralstelle der Lander fur Sicherheitstechnik* (ZLS), *Hong Kong Laboratory Accreditation Scheme* (HOKLAS), *IEC System for Conformity testing and Certification of Electrical Equipment* (IECEE), *National Environmental Laboratory Accreditation Program* (NELAP), *Singapore Laboratory Accreditation Scheme* (SINGLAS), *United Kingdom Accreditation Services* (UKAS), *China National Laboratory Accreditation for Conformity Assessment* (CNAS), *Deutsche Akkreditierungsstelle Chemie GmbH* (DACH), *Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH* (DAkkS), *AKS Hannover*, *Japan Accreditation Board* (JAB), *National Accreditation Board for Testing and Calibration Laboratories* (NABL), *Pakistan National Accreditation Council* (PNAC), *Laboratory Accreditation Correlation and Evaluation* (LACE), *Komite Akreditasi Nasional* (KAN), *Thaï Industrial Standards Institute* (TISI), *Vietnam Laboratory Accreditation Scheme* (VILAS), *CTIA Authorized Testing Laboratory* (CATL), *PCS Type Certification Review Board* (PTCRB), *Global Certification Forum* (GCF), *Bluetooth Qualification Test Facility* (BQTF), *Bluetooth Qualification Expert* (BQE), *NFC Forum Authorized Test Laboratory*, *WiFi Alliance Authorized Test Laboratory*, *Federal Communications Commission* (FCC), *Industry Canada* (IC), *Car Connectivity Consortium* (CCC), *OmniAir Authorized Test Laboratory* (OATL), *LoRa Alliance Authorized Test House* (ATH), *Sigfox Accredited Test House*, *Thread Authorized Test Lab*, *Wireless Power Consortium for Qi certification* (QI), *EMVCo Service Provider*, *Visa Recognized Testing Laboratory*, Agence Nationale de Télécommunications du Brésil (ANATEL) et Institut National de Métrologie, Qualité et Technologies (INMETRO).

Chacune des divisions du Groupe a mis en place une organisation dédiée à la gestion et au suivi de manière centralisée de ces autorisations, qui donnent lieu régulièrement à des audits émanant des autorités concernées. L'obtention, le renouvellement et le maintien de ces autorisations sont subordonnés à la justification de critères qualitatifs et quantitatifs liés notamment à l'indépendance, l'impartialité et les compétences professionnelles du bénéficiaire de ces autorisations, telles que la justification d'une expérience dans le domaine concerné, la justification de l'existence d'un personnel technique qualifié, compétent et formé, de moyens techniques et méthodologies, la justification d'un système de management de la qualité, en conformité avec les normes applicables (notamment celles relatives aux organismes d'inspection ISO/IEC 17020, aux organismes de certification de systèmes de management ISO/CEI 17021 ou de produits et services ISO/IEC 17065 ou de personnel ISO/CEI 17024 ou aux organismes de tests et essais ISO/CEI 17025).

1.7 Recherche, développement, innovation, brevets et licences

Dans sa démarche de recherche et d'innovation, le Groupe mène des activités de développement expérimental sur des projets stratégiques visant à renforcer son positionnement ou à gagner de nouveaux marchés.

Le Groupe s'engage ainsi dans une démarche R&D, notamment à travers :

- un partenariat de recherche avec le Commissariat de l'Énergie Atomique et avec lequel près d'une dizaine de projets sont menés annuellement sur des thématiques aussi variées que la cybersécurité, les *Smart Grids* et l'Internet des Objets, la fabrication additive ;
- l'adhésion à la plateforme d'innovation Factory Lab, regroupant des laboratoires de recherche publics, des *leaders* industriels mondiaux et des sociétés proposant des technologies innovantes. Les thèmes de l'usine du futur, l'assistance physique et cognitive de l'opérateur, et l'automatisation des procédés et des contrôles y sont abordés ;
- des contrats avec des industriels et *start-up* aux technologies innovantes pour le développement de projets d'intérêt commun comme l'assistance à distance ;
- sa participation aux travaux menés par l'*European Cyber Security Organisation* (ECSO) dans le cadre du partenariat public-privé souhaité par la Commission européenne pour définir la feuille de route technologique du secteur de la cybersécurité ;
- sa collaboration avec des centres de recherche industriels mutualisés comme l'IRT Jules Verne ou encore avec des laboratoires de Grandes Écoles comme l'École Centrale de Nantes pour le développement de solutions numériques destinées à des études hydrodynamiques innovantes ;
- son engagement dans des projets collaboratifs subventionnés notamment par le Fonds Unique Interministériel et ses réponses à des appels à projets européens ;
- sa participation au sein de l'IECRE pour l'édition de nouveaux schémas de certification pour les projets et équipements impliquant les énergies renouvelables ;
- la transition de ses métiers et de ses offres vers le digital avec le développement de l'inspection et de l'inspecteur du futur.

Dans le cadre de ces activités, le Groupe bénéficie en France du dispositif du Crédit d'Impôt Recherche. Ce dispositif est assimilé à une subvention dans la mesure où il est remboursable, et ce même en cas d'excédent sur le montant de l'impôt à payer. Il est inclus, de ce fait, dans le résultat opérationnel courant.

Le montant du Crédit d'Impôt Recherche comptabilisé en subvention dans les comptes consolidés 2019 est de 2,7 millions d'euros.

Le montant des frais de recherche et développement comptabilisé en charge s'élève à 9,9 millions d'euros en 2019, et concerne principalement l'activité Marine & *Offshore*.

1.8 Systèmes d'information et de pilotage

La Direction des Systèmes d'information du Groupe a pour mission de :

- définir l'architecture technologique du Groupe en définissant les standards applicables à toutes les activités et à toutes les zones géographiques en matière de développement de solutions applicatives comme en matière d'infrastructures et de réseaux ;
- choisir, mettre en œuvre, déployer et maintenir les solutions intégrées transverses dans l'ensemble des unités opérationnelles (messagerie, outils de collaboration, ERP finance, gestion de la relation client, Ressources humaines, systèmes de production...) ;
- garantir la disponibilité et la sécurité de l'ensemble des infrastructures et des solutions transverses utilisées par le Groupe ;
- gérer la relation globale du Groupe avec ses principaux fournisseurs d'équipements, de logiciels, de télécommunications et de service.

La Direction est organisée autour de six centres continentaux *(Regional Shared Services Centers)* : Amérique du Nord, Amérique latine, Europe, France/Afrique, Asie et Moyen-Orient/Pacifique. Ces centres de services partagés offrent différents niveaux de services (réseau, *helpdesk*, hébergement, support) aux pays de leurs continents respectifs.

Par ailleurs, un Centre de Services Global est en place en Inde (Noida), qui a pour vocation de mutualiser certains processus transverses de support aux opérations *(Global Shared Services Center)*.

En 2019, les dépenses opérationnelles et de fonctionnement liées aux systèmes d'information du Groupe ont représenté environ 3 % du chiffre d'affaires consolidé Groupe.

2

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE DE L'ENTREPRISE

2.1 Une vision au cœur de l'organisation 66

2.1.1 La raison d'être de Bureau Veritas 66
2.1.2 Les engagements et les valeurs sociales et environnementales de Bureau Veritas 66
2.1.3 Une démarche RSE alignée sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD) 68
2.1.4 Les parties prenantes 70
2.1.5 L'impact de Bureau Veritas sur la Société 72
2.1.6 La gouvernance et l'organisation RSE 74
2.1.7 Les principales réalisations en 2019 75
2.1.8 Évaluations, notations et reconnaissances 75

2.2 Principaux risques et opportunités extra-financiers 77

2.2.1 Définition et méthodologie 77
2.2.2 Principaux risques et opportunités 77
2.2.3 Risques non-significatifs 78

2.3 Feuille de route pour bâtir un monde de confiance 79

2.3.1 L'excellence opérationnelle 79
2.3.2 Le capital humain 90
2.3.3 La protection de l'environnement 113

2.4 Plan de vigilance 119

2.5 Méthodologie de recueil de l'information 122

2.6 Indicateurs et correspondances 124

2.6.1 Indicateurs extra-financiers 124
2.6.2 Réglementation applicable 127
2.6.3 Table de correspondance avec les thèmes de la DPEF 127
2.6.4 Table de correspondance avec les ODD 129

2.7 Avis de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) 131

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion 131

2.1 Une vision au cœur de l'organisation

2.1.1 La raison d'être de Bureau Veritas

Entreprise de services *Business to Business to Society*, le rôle du Groupe consiste **à établir une relation de confiance entre les entreprises, les pouvoirs publics et les consommateurs**.

Favoriser la confiance

La mission de Bureau Veritas vise à réduire les risques de ses clients, à améliorer leurs performances et à soutenir leurs efforts d'innovation pour répondre aux impératifs de qualité, de santé et de sécurité, de protection de l'environnement, de responsabilité sociale et de conformité.

Depuis sa création en 1828, le nom de Bureau Veritas est synonyme d'intégrité, et représente un atout inestimable dans un secteur d'activité fondé sur la confiance. Aujourd'hui, le Groupe continue à œuvrer au renforcement de la confiance entre les entreprises, les consommateurs et les pouvoirs publics.

Une entreprise de services *Business to Business to Society*

Aujourd'hui, le Groupe capitalise sur sa vaste expérience pour mieux servir les aspirations sociétales.

Inspiré par la société, Bureau Veritas prend en compte les défis posés par l'urbanisation croissante en participant à l'émergence de villes plus sûres et intelligentes. Le Groupe anticipe les besoins d'une population mondiale en expansion, incluant notamment une production agricole sûre et fiable. Bureau Veritas comprend l'impact du changement climatique et œuvre pour que les citoyens aient accès à une énergie plus propre dans le monde entier, tout en aidant ses clients à gérer efficacement ou à convertir leurs actifs existants. Bureau Veritas intègre et accompagne la digitalisation en veillant à minimiser les risques associés.

Bureau Veritas aborde une nouvelle ère

Inspiré par la société, le Groupe collabore toujours plus étroitement avec ses clients, pour répondre aux défis cruciaux qui se dessinent et aux nouvelles aspirations sociétales.

Depuis sa création, Bureau Veritas a toujours aidé ses clients à réduire leurs risques grâce à son expertise en matière de qualité, santé, sécurité, environnement, mais aussi en matière de protection des données et de progrès technique.

Par son indépendance, Bureau Veritas contribue à bâtir la confiance entre les gouvernements, les entreprises et les citoyens, car ils représentent les parties prenantes essentielles de la vie en société.

Des forces complexes et interdépendantes transforment les économies, les entreprises et les grands équilibres : urbanisation croissante, explosion démographique, transition énergétique, transformation numérique par l'intelligence artificielle, la fusion des données ou l'apprentissage automatique…

Bureau Veritas constate que ce tournant redéfinit profondément le positionnement du Groupe et la façon dont il répond aux attentes de ses clients pour les aider à relever leurs défis. Bureau Veritas aborde une nouvelle phase de son développement avec pour objectif ultime de répondre aux aspirations profondes de la société tout en apportant des solutions aux enjeux actuels et futurs de ses clients. De par leur expertise et leur expérience, les employés de Bureau Veritas représentent, partout dans le monde, son meilleur atout pour générer de la valeur pour ses clients.

Les collaborateurs du Groupe sont fiers de voir que, tous les jours, leur travail a un impact positif sur la vie de millions de personnes dans le monde. Le succès de Bureau Veritas est le leur.

2.1.2 Les engagements et les valeurs sociales et environnementales de Bureau Veritas

L'engagement de Bureau Veritas pour la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) traduit sa volonté de participer solidairement à l'effort que chaque entreprise et chaque citoyen doit faire pour répondre aux besoins environnementaux et sociaux de la Société. Au-delà du respect des réglementations, Bureau Veritas souhaite aussi répondre aux attentes de ses clients, des consommateurs finaux et de toutes les parties prenantes.

Compte tenu de la nature de ses services, Bureau Veritas intervient de façon directe et indirecte dans le domaine de la RSE :

- de façon directe, en agissant au sein de chacun de ses métiers, de ses entités et filiales, et de ses géographies ;
- de façon indirecte, en offrant de multiples services visant à améliorer les impacts de ses clients en matière de sécurité, d'environnement et de développement durable.

Le Groupe est convaincu qu'en agissant ainsi il prépare le futur et sert les intérêts de ses actionnaires.

Cette vision est traduite dans l'engagement social et environnemental du Président du Conseil d'administration et du Directeur général de Bureau Veritas qui est repris ci-dessous.

ENGAGEMENT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL DE BUREAU VERITAS

La Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) est un engagement fort de Bureau Veritas. Elle complète nos absolus et nos valeurs fondamentales.

La RSE s'inscrit dans notre raison d'être et traduit notre volonté d'agir de façon responsable et durable. Notre mission et la nature de nos métiers nous permettent de servir la société civile en renforçant la sécurité, en améliorant la qualité et en protégeant l'environnement.

En tant que l'un des leaders de notre marché, nous voulons être exemplaires. En 2019, six grandes actions ont été lancées pour accélérer notre programme RSE. Nous avons :

- Actualisé nos valeurs fondamentales en plaçant la RSE au cœur de nos priorités. C'est l'ADN autour duquel nous voulons fédérer tous nos collaborateurs,
- Accéléré nos actions pour être une société plus inclusive et paritaire, en publiant une politique sur l'inclusion qui s'applique à toutes nos organisations,
- Poursuivi nos efforts pour continuer d'améliorer la sécurité de nos personnels. Nous avons renforcé le leadership de nos managers et la responsabilité de chaque collaborateur
- Poursuivi nos efforts pour l'environnement en adhérant au pledge pour le climat auquel plus de 100 grandes entreprises françaises ont participé
- Porté notre attention sur nos fournisseurs pour les aligner sur nos valeurs en matière d'éthique, de sécurité, d'environnement et de droits humains
- Elargi notre offre de service pour mieux aider nos clients dans leur démarche RSE

Plus que jamais, Bureau Veritas reste mobilisé avec chacun de ses collaborateurs pour poursuivre l'amélioration de ses impacts sociaux et environnementaux, notamment au travers de la protection de l'environnement, la préservation de la biodiversité, la défense des Droits Humains, le respect de l'éthique, et l'amélioration de la sécurité.

Nous tenons à ce que Bureau Veritas reste un modèle d'entreprise, responsable et engagée envers la société civile. Chez Bureau Veritas la responsabilité sociale et environnementale fait partie intégrante de nos valeurs. Ensemble, collaborateurs, clients et fournisseurs, engageons-nous pour notre futur en soutenant les Objectifs Développement Durable des Nations Unies.

Aldo Cardoso
Président du Conseil d'Administration

Didier Michaud-Daniel
Directeur Général

Tous les engagements et politiques ESG (Environnement, Social, Gouvernance) de Bureau Veritas sont disponibles dans la section RSE du site de Bureau Veritas. Ils sont accessibles avec le lien suivant : *https://group.bureauveritas.com/group/corporate-social-responsibility/policies*

2.1.3 Une démarche RSE alignée sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD)

L'expertise et le savoir-faire des équipes, les valeurs fondamentales partagées par l'ensemble des collaborateurs qui nourrissent la culture de Bureau Veritas, renforcées par trois absolus ancrés dans les pratiques du Groupe (Sécurité, Éthique et Control financier), ont un impact fort sur la préservation du capital de la marque, la réputation de l'entreprise et sa création de valeur.

La démarche RSE de Bureau Veritas est au service du monde de demain. Elle est alignée sur sa raison d'être et ses enjeux stratégiques.

Bureau Veritas a choisi d'agir en s'inscrivant dans les Objectif de Développement Durable (ODD), tels qu'ils sont définis par les Nations Unies, afin de promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète.

Par sa mission *Business to Business to Society* et par la multitude de marchés et de clients qu'il accompagne, Bureau Veritas agit sur tous les ODD.

Toutefois, la priorité du Groupe a été mise sur :

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	**Objectif N° 3 : Bonne Santé et bien-être** Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être à tous les âges. Il correspond à l'action principale que le Groupe mène au travers de ses missions de prévention des risques.

Au-delà de cet objectif, Bureau Veritas agit aussi fortement sur cinq autres ODD :

7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE	**Objectif N° 7 : Énergie propre et d'un coût abordable** Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût raisonnable. (en lien avec les activités Bâtiment & Infrastructures et Industrie)
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	**Objectif N° 9 : Industrie, Innovation et Infrastructure** Bâtir une infrastructure résiliente promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation. (en lien avec les activités Industrie, Bâtiment & Infrastructures, Marine & *Offshore*)
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES	**Objectif N° 11 : Villes et Communautés Durables** Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables. (en lien avec l'activité Bâtiment & Infrastructures)
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	**Objectif N° 12 : Consommation et Production Responsable** Établir des modes de consommation et de production durables. (en lien avec les activités Agroalimentaire & Matières Premières et Biens de Consommation)
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	**Objectif N° 13 : Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique** Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions. (en lien avec l'activité Certification)

Le Groupe s'est aussi engagé à suivre les 10 principes du Global Compact des Nations Unies qui sont inspirés de :

- La Déclaration universelle des droits de l'Homme.
- La Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail.
- Organisation internationale du travail.
- La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement.
- La Convention des Nations Unies contre la corruption.

Ces 10 principes qu'il applique sont les suivants :

Droits de l'Homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme ;
2. À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

Normes du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. L'abolition effective du travail des enfants ;
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
8. À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

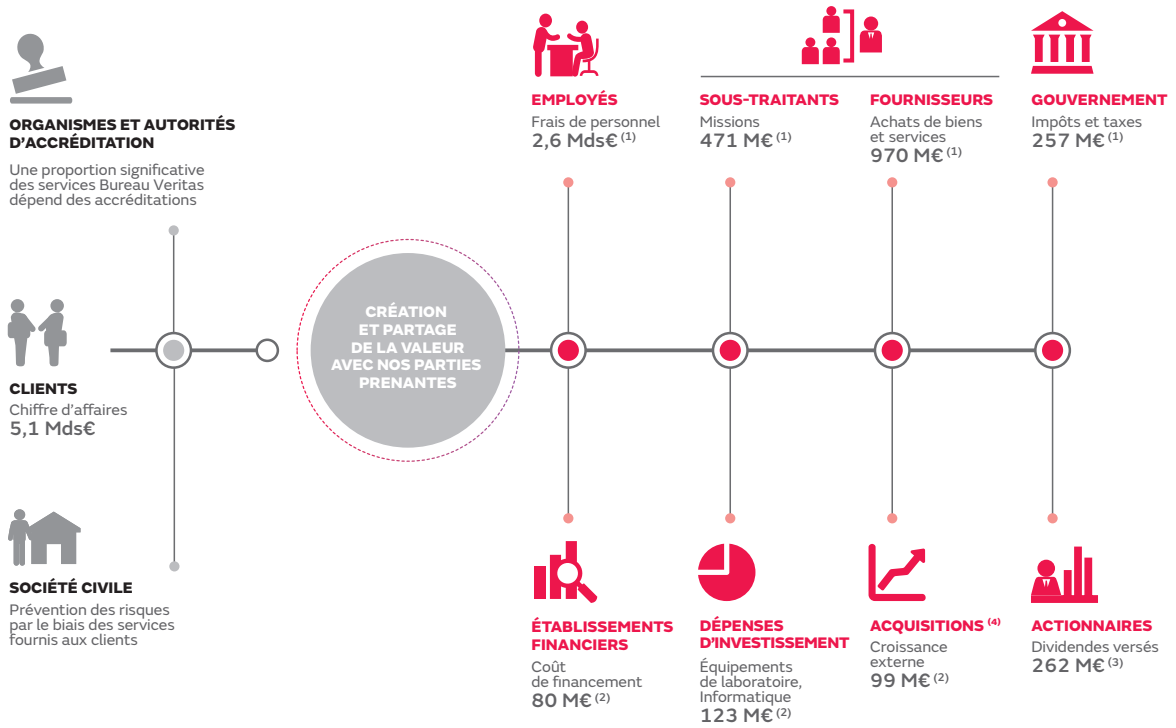
Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

2.1.4 Les parties prenantes

Les principales parties prenantes du Groupe sont les collaborateurs, les actionnaires, les clients, les fournisseurs, les sous-traitants ainsi que les organismes d'accréditation, les gouvernements, les autorités publiques et plus généralement la Société civile.

La performance économique partagée avec les parties prenantes du Groupe, ainsi que les modalités de dialogue avec ces dernières, sont détaillées dans les tableaux ci-après :



(1) Impact sur les résultats 2019.
(2) Impact sur les flux de trésorerie 2019.
(3) Impact sur les capitaux propres 2019.
(4) Acquisitions de filiales (nettes de cessions d'activités) et remboursement des dettes avec les actionnaires.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

PARTIES PRENANTES	ATTENTES	MOYENS DE DIALOGUE
LA SOCIÉTÉ	→ Amélioration de la qualité → Réduction des risques → Protection de l'Environnement → Droits humains et Éthique → Protection des consommateurs	→ Comité d'orientation RSE → Salons et expositions → Site internet et publications
CLIENTS	→ Éthique → Qualité de service → Excellence opérationnelle → Santé et sécurité au travail → Cybersécurité	→ Enquêtes de satisfaction → Réunions technico-commerciales → Séminaires clients → Comité d'orientation RSE
ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS	→ Réduction des risques RSE → Performance financière → Engagement RSE	→ Comité d'orientation RSE → Conseil d'administration → Rencontres investisseurs
COLLABORATEURS	→ Formation et développement → Santé et Sécurité au travail → Bien-être au travail → Éthique → Diversité et inclusion	→ Code d'éthique et politiques → Entretiens annuels → Réunions de service → Ligne d'alerte → Comité START de jeunes collaborateurs
ORGANISMES D'ACCRÉDITATION	→ Excellence opérationnelle → Éthique	→ Audits d'accréditation
PARTENAIRES (SOUS-TRAITANTS, FOURNISSEURS, AGENTS COMMERCIAUX, JVS)	→ Santé et Sécurité au travail → Juste rémunération → Relations pérennes	→ Conditions générales d'achat → Code de conduite partenaires → Évaluations → Ligne d'alerte
GOUVERNEMENTS ET AUTORITÉS PUBLIQUES	→ Développement économique → Création d'emplois → Respect de l'environnement et de la sécurité → Respect des lois et règlements	→ Relations avec les autorités publiques → Relations avec la Commission européenne → Programme de conformité du Groupe

Un Comité de jeunes collaborateurs a été mis en place pour prendre en compte les attentes des jeunes générations dans la définition de la stratégie du Groupe. Ce Comité a été sollicité pour recenser leurs attentes en matière d'engagement social et environnemental de Bureau Veritas. Appelé START, il comprend 28 personnes provenant de toutes les régions du monde et de toutes les activités. Il a remis ses conclusions en soulignant notamment la place majeure de la RSE dans la stratégie du Groupe au travers des actions qu'il conduira pour améliorer ses impacts sociétaux et environnementaux et avec de nouvelles missions conçues pour accompagner ses clients dans leurs propres enjeux RSE.

Un Comité d'orientation RSE a été constitué en 2019. Il rassemble 8 personnalités indépendantes : des clients de secteurs différents, des experts en RSE, des représentants de la Société civile (associations, ONG...), des investisseurs et analystes extra-financiers.

Le rôle de ce Comité est d'exprimer ses attentes vis-à-vis des démarches environnementale et sociétale de Bureau Veritas. Cela consiste notamment à évaluer la nature et la criticité des risques et des opportunités extra-financiers, notamment pour les impacts sur l'environnement et les personnes liés à son activité, ainsi que pour son action auprès de ses clients pour les aider à améliorer leurs propres impacts RSE. Ce Comité s'est réuni pour la première fois en février 2020.

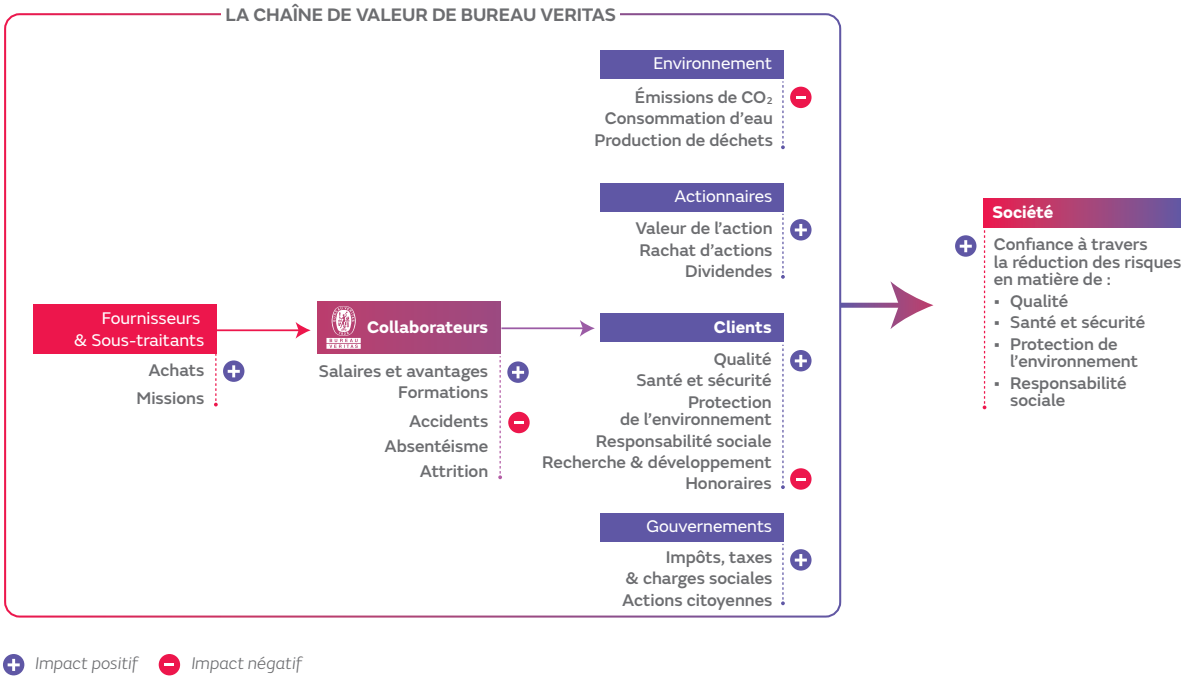
2.1.5 L'impact de Bureau Veritas sur la Société

Pour la première année, Bureau Veritas a mis au point une méthode permettant d'évaluer l'impact quantitatif de son activité sur l'ensemble de ses parties-prenantes y compris la société civile.

Cette méthode repose sur une évaluation des impacts positifs et négatifs de son activité sur chacune de ses parties prenantes, comme cela est détaillé ci-après. Elle intègre les impacts sociaux, environnementaux et économiques.

Elle pourra être ajustée en 2020 pour prendre en compte d'éventuelles améliorations susceptibles de la rendre plus précise.

Chaîne de valeur et impacts qualitatifs

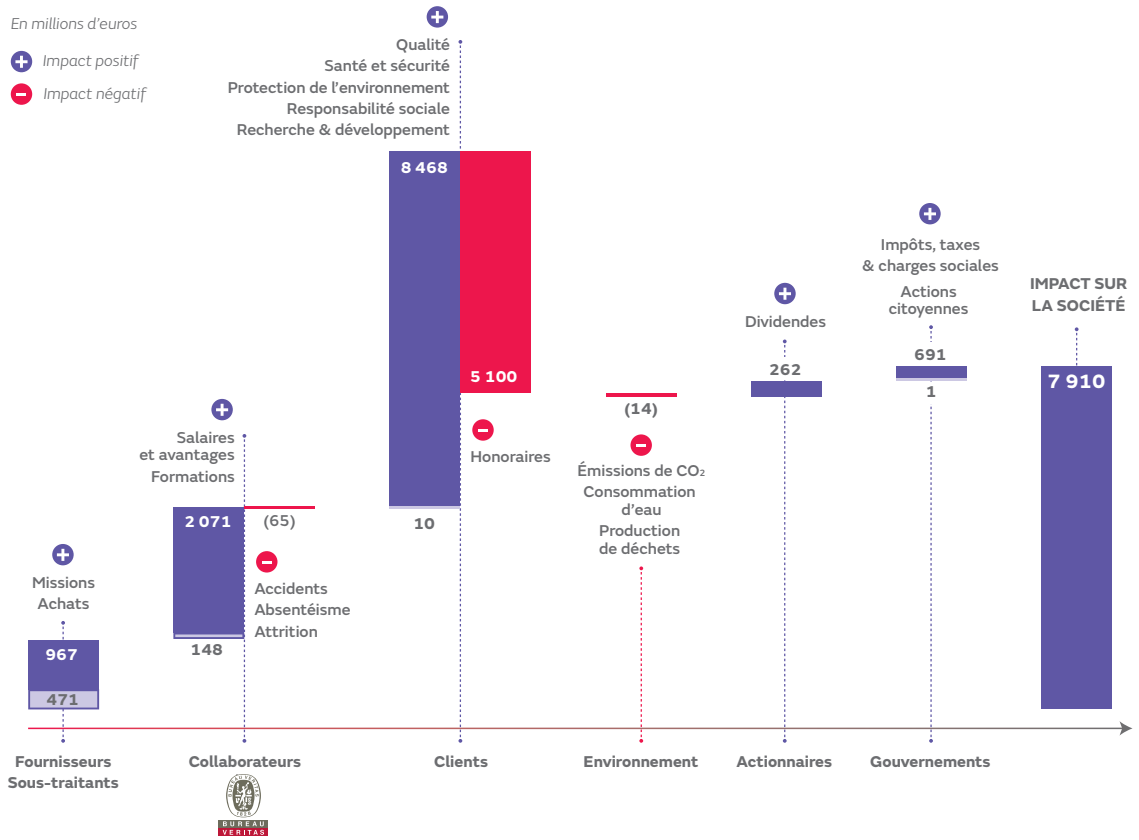


Dans cette approche, l'impact quantitatif sur les clients est calculé sur la base d'une estimation de la réduction des coûts de non-qualité chez les clients, liée à l'intervention de Bureau Veritas. Cette estimation est pondérée pour chaque activité en fonction de la part des contrôles réalisés par Bureau Veritas. Pour l'impact environnemental, le prix de la tonne de carbone a été valorisé à 40 euros. Pour l'impact sur la sécurité (accidents), seuls les accidents avec arrêts ont été valorisés en considérant les coûts directs et indirects de ces accidents.

Impacts quantitatifs sur la société

L'évaluation de chacun de ces impacts qualitatifs montre que Bureau Veritas a un impact net positif de 7 910 millions d'euros sur la société civile qui est détaillé ci-dessous. Cela représente une augmentation de 3 % par rapport aux 7 718 millions d'euros de 2018.

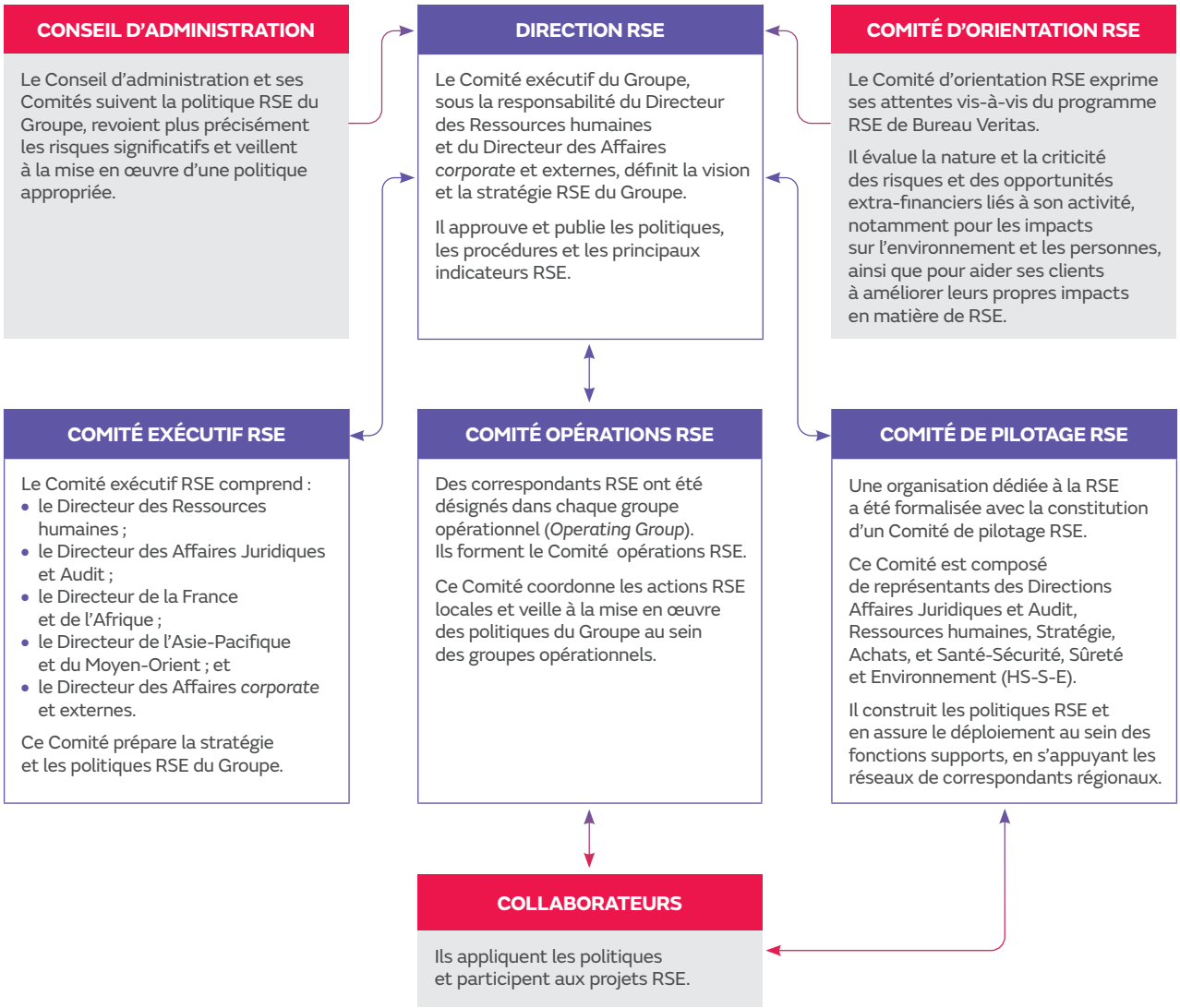
La valeur crée pour les clients a augmenté de 6 %, à méthode constante, pour atteindre 8 468 millions d'euros.



En complément de cette analyse, l'impact de Bureau Veritas sur la société a aussi une forte dimension RSE compte tenu des nombreux services développés pour accompagner les entreprises dans leurs projets sociaux et environnementaux (voir sous-section 2.3.1.6 – Les services RSE).

2.1.6 La gouvernance et l'organisation RSE

L'organisation RSE de Bureau Veritas est placée sous la responsabilité de Marc Boissonnet (Vice-Président exécutif, Directeur des Affaires *corporate* et externes). L'organisation est matricielle. Elle est représentée dans toutes les fonctions supports et toutes les unités opérationnelles. Cette organisation permet d'apporter une expertise adaptée à chacun des thèmes de la RSE, tout en veillant aux contraintes et besoins de chaque entité opérationnelle.



2.1.7 Les principales réalisations en 2019

En 2019, sept grandes actions ont été lancées pour accélérer le programme RSE du Groupe :

- lancement d'un **Comité d'orientation RSE** composé des parties prenantes externes (voir section 2.1.4 – Les parties prenantes) ;
- actualisation des **valeurs fondamentales** qui placent la RSE au cœur des priorités de Bureau Veritas. C'est l'ADN autour duquel le Groupe veut fédérer tous ses collaborateurs (voir sous-section 2.3.2.1 – Management des talents) ;
- accélération des actions pour être une **société plus inclusive et paritaire**. Bureau Veritas a déployé une politique sur l'inclusion qui s'applique à toutes l'organisation (voir sous-section 2.3.2.2 – Une culture de l'inclusion et de la diversité sur le lieu de travail) ;
- poursuite des efforts visant à continuer d'améliorer la **sécurité des collaborateurs**. Le *leadership* des *managers* et les responsabilités de chaque collaborateur ont été renforcés (voir sous-section 2.3.2.4 – La Santé et la Sécurité) ;
- poursuite des efforts pour **l'environnement** avec l'adhésion à l'engagement pour le climat aux côtés des 100 plus grandes entreprises françaises. Le Groupe a publié une nouvelle politique visant à réduire ses impacts en matière d'émission de CO_2, de consommation d'eau et de génération de déchets (voir sous-section 2.3.3.1 – La lutte contre le changement climatique et l'adaptation à ses effets) ;
- alignement avec les **fournisseurs sur les valeurs** en matière d'éthique, de sécurité, d'environnement et de droits humains au travers d'un nouveau Code de conduite partenaires (voir section 2.4.1 – Gouvernance & politiques du plan de vigilance) ;
- élargissement de l'**offre de services RSE construite autour des piliers ESG** (Environnement – Social – Gouvernance) pour mieux aider les clients dans leur démarche RSE. Cela a consisté notamment à déployer une nouvelle offre de certification adaptée à l'économie circulaire appelée *Circular+* (voir sous-section 2.3.1.6 – Les services RSE).

2.1.8 Évaluations, notations et reconnaissances

Liste des évaluations, notations et reconnaissances RSE reçues en 2019

En 2019, les notations de Bureau Veritas données par les agences de notation ont toutes été en amélioration sensible. Bureau Veritas est notamment classé deuxième dans l'indice Dow Jones Sustainability – RobecoSAM et entre ainsi dans les indices Europe et Monde.

Dow Jones Sustainability Indexes	Label **Bronze - Classé 2e** dans son secteur d'activité, noté 75/100, au-dessus de la moyenne du secteur (38/100)
MSCI	**Noté A**
GOLD 2019 ecovadis CSR Rating	**Label RSE Or**
CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES	**Noté B, au-dessus de la moyenne du secteur (B-)**
vigeoeiris	**Noté « Robuste » - Classé 7e** dans son secteur d'activité
SUSTAINALYTICS	**Noté risque « faible » et classé 3e** dans son secteur d'activité
EthiFinance Gaïa RATING	Noté 83/100, au-dessus de la moyenne du secteur (63/100)

Bureau Veritas a reçu de nombreux prix de la part de ses clients ou d'organisations professionnelles locales, dans les domaines de la qualité de service, de la sécurité, de l'éthique, des conditions de travail et de l'emploi, comme en témoigne le tableau ci-après :

GRANDS PRIX DE LA TRANSPARENCE 2019	Bureau Veritas a reçu le « Grand Prix de la Transparence 2019 » dans la catégorie « Clarté du Document de Référence », qui atteste de la qualité et de la transparence de son Document de référence.
FT LEADER IN DIVERSITY 2020	Le Groupe figure dans la liste des Diversity Leaders 2020 dressée par le *Financial Times*.
top EMPLOYER UNITED KINGDOM 2019	Bureau Veritas UK est l'un des organismes sélectionnés pour obtenir la certification *Top Employers United Kingdom 2019* et être officiellement reconnu comme un employeur de premier plan pour la septième année consécutive.
2019 RoSPA Fleet Safety Gold Medal 2019 RoSPA Gold Medal Award	Bureau Veritas UK a obtenu la médaille d'or pour la septième année consécutive et le *Fleet Safety Gold Award* de la *Royal Society for the Prevention of Accidents (RoSPA)*.
top EMPLOYER FRANCE 2019	Bureau Veritas France a été classé parmi les Meilleurs employeurs de France 2019.
智越新挑战 智会新格局	Bureau Veritas Chine a remporté le prix « *Top human resources management* » 2019.
Üzleti Etikai Díj	Bureau Veritas Hongrie a reçu le prix de l'éthique des affaires dans la catégorie des multinationales pour son engagement en faveur des principes éthiques et durables.
DISTINCTIONS ATTRIBUÉES PAR DES CLIENTS	Un grand nombre d'entités de Bureau Veritas ont reçu des distinctions de la part de clients ou d'associations nationales, qui attestent de leur engagement et de leurs performances en matière de sécurité, de qualité, d'environnement et d'éthique.

2.2 Principaux risques et opportunités extra-financiers

2.2.1 Définition et méthodologie

Bureau Veritas a réalisé une analyse des risques et des opportunités extra-financiers de façon à concentrer ses actions sur les plus significatifs. Chaque direction opérationnelle a fait remonter ses facteurs de risques en appliquant une méthodologie commune établie par la Direction des Risques. Les informations remontées ont ensuite été consolidées et regroupées. L'impact, la fréquence et le contrôle de chaque risque et enjeu ont ensuite été quantifiés, permettant ainsi la mise en évidence des risques et opportunités significatifs.

Cette cartographie ainsi établie a ensuite été complétée lors d'une analyse orientée RSE, effectuée par le Comité de pilotage RSE, qui a permis de prendre en compte quatre nouveaux sujets spécifiquement RSE qui n'étaient pas inclus dans la cartographie générale du Groupe. Trois sujets sont des risques liés aux droits humains, à l'Environnement et au Climat. Le quatrième sujet est une opportunité liée à la vente de services RSE.

Ces risques et opportunités ont été revus et confirmés par le Comité de pilotage RSE qui regroupe les directions support du Groupe. Ils ont été validés par la Direction générale de Bureau Veritas.

2.2.2 Principaux risques et opportunités

Treize risques significatifs et opportunité ont été recensés. Ils sont présentés ci-après avec l'indication des sections dans lesquelles ils sont abordés en détail. Pour chacun de ces risques et opportunités, Bureau Veritas a défini une politique, un plan d'action, des indicateurs et des objectifs. Toutes les politiques sont disponibles dans la section RSE du site de Bureau Veritas. Elles sont accessibles avec le lien suivant : *https://group.bureauveritas.com/group/corporate-social-responsibility/policies*

	Risques et opportunités	Section(s) / Sous-section(s)	Politiques	Actions	Objectifs 2020
L'excellence opérationnelle					
1	L'éthique	2.3.1.1	Code d'éthique.	Prendre des décisions en accord avec les règles et principes éthiques du Groupe notamment lutter contre la corruption.	• 100 % des collaborateurs suivent la formation au Code d'éthique.
2	La relation client	2.3.1.2	Politique Qualité. Politique « Gestion de l'expérience client ». Procédures qualité.	Garantir la qualité des prestations, des rapports et des certificats.	• *Net Promoter Score* (NPS) supérieur à 45 ; • 85 % des sites certifiés ISO 9001.
3	La gestion de la chaîne d'approvisionnement	2.3.1.3	Conditions générales d'achat. Code de conduite partenaires. Manuel sécurité et environnement des partenaires.	Assurer le respect des valeurs Bureau Veritas par les partenaires.	• 100 % des nouveaux partenaires signent le Code de conduite partenaires.
4	La cybersécurité et la protection des données	2.3.1.4	Charte SI/IT. Politique « Protection des données personnelles ».	Assurer la résilience du Groupe et la protection des données des clients.	• 100 % des collaborateurs formés.
5	L'innovation	2.3.1.5	Plans d'action des *Service Lines*.	Adapter l'offre aux nouveaux besoins du marché.	
6	Les services RSE	2.3.1.6	Nouveau portefeuille de services RSE.	Accompagner les clients dans leurs démarches RSE.	• Croître la part des services RSE de 10 % par an
Le capital humain					
7	La gestion des talents	2.3.2.1	Proposition de valeur employeur. Programmes « My Performance » et « My Development ». Stratégie de développement des talents.	Attirer, développer et retenir les talents.	• Améliorer chaque année le taux d'engagement des collaborateurs ; • Attrition volontaire < 15 %.

	Risques et opportunités	Section(s) / Sous-section(s)	Politiques	Actions	Objectifs 2020
8	Un environnement inclusif et riche de diversité	2.3.2.2	Valeurs Bureau Veritas. Attentes de Bureau Veritas en matière de *leadership*. Politique « Inclusion ».	Développer la parité et favoriser l'inclusion de toutes les diversités.	• 100 % des *managers* formés.
9	Le respect des droits humains	2.3.2.3	Politique des droits humains.	Assurer le respect des droits humains dans ses activités, quel que soit le pays où Bureau Veritas intervient.	• 100 % des entités conformes à la Politique des droits humains.
10	La Santé et la Sécurité	2.3.2.4	Politique Sécurité. Règles cardinal de sécurité. Procédures sécurité.	Assurer la sécurité et la santé des collaborateurs et partenaires du Groupe quelle que soit leur mission.	• Réduire le Taux total d'accidents (avec et sans arrêt -TAR) de 50 % (*vs.* 2014) ; • Réduire le taux d'accidents avec arrêt (LTR) de 50 % (*vs.* 2014) ; • Taux total d'accidents avec et sans arrêt = 0,40 ; • 85 % des sites certifiés ISO 45001.
11	Le soutien aux communautés locales et l'engagement solidaire	2.3.2.5	Politique « Actions philanthropiques ».	Participer au développement des communautés locales.	• 80 % des dons sur les priorités du Groupe.
La protection de l'environnement					
12	La lutte contre le changement climatique	2.3.3.1	Politique environnement. Engagement pour le climat. Politique « Éco-efficacité opérationnelle ».	Réduire les émissions de CO_2 et préparer les activités du Groupe à faire face à d'importants changements climatiques.	• Réduire de 10 % les émissions de CO_2 par ETP (*vs.* 2015) ; • Augmenter de 10 % le recours aux énergies renouvelables (*vs.* 2015).
13	La protection de l'environnement et la préservation de la biodiversité	2.3.3.2	Politique environnement. Engagement pour la biodiversité.	Protéger l'environnement et préserver la biodiversité.	• 75 % des sites certifiés ISO 14001 ; • 5 000 arbres plantés.

2.2.3 Risques non-significatifs

Lutte contre l'évasion fiscale

Bureau Veritas veille à la conformité de ses activités aux lois et règlements en matière de lutte contre l'évasion fiscale [1] et plus généralement s'attache à exercer ses activités dans le strict respect de la règlementation fiscale en vigueur en mettant en œuvre les moyens et diligences appropriées. La section 4.4 – Procédures et enquêtes administratives, judiciaires et arbitrales du Document d'enregistrement universel 2019 précise la situation de positions fiscales ayant pu donner lieu à des vérifications ou à des propositions de rectification.

Lutte contre la précarité alimentaire

Bureau Veritas considère que la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable ne correspond pas à un risque significatif [2].

(1) Visée par l'article 20 de la loi n° 2018-898 du 23 octobre 2018 relative à la lutte contre la fraude.

(2) Loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 relative à la lutte contre la précarité alimentaire.

2.3 Feuille de route pour bâtir un monde de confiance

2.3.1 L'excellence opérationnelle

2.3.1.1 L'éthique, un « absolu »

Contexte

Par nature, la mission de Bureau Veritas requiert une totale indépendance, impartialité et intégrité. Pour cette raison, l'éthique est l'un des trois absolus de Bureau Veritas.

Par ailleurs, la présence de Bureau Veritas dans de très nombreux pays l'expose à des risques de corruption qui sont identifiés dans une cartographie spécifique et il assure la prévention au moyen d'un Code d'éthique, un programme de conformité, un dispositif de suivi et un système d'alerte. Enfin, l'ensemble du dispositif anti-corruption fait l'objet de mesures de contrôle interne, de diligences assurées par l'Audit interne dans le cadre de chacune de ses missions et d'une mission annuelle spécifique au dispositif anti-corruption afin de vérifier sa conformité avec la loi française du 9 décembre 2016 dite « Sapin II ».

Politique

- **Le Code d'éthique**

Le Code d'éthique du Groupe expose les principes et règles sur lesquels le Groupe fonde son développement et sa croissance durable et construit des relations de confiance avec ses clients, collaborateurs et partenaires commerciaux.

Applicable à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, le Code d'éthique est conforme aux exigences *du TIC Council*.

Quatre principes essentiels y sont développés :

(I) le Code d'éthique doit être appliqué scrupuleusement ;

(II) les principes de transparence, d'honnêteté et de probité doivent gouverner notre conduite ;

(III) nous nous engageons à respecter les lois et réglementations en vigueur dans tous les pays dans lesquels nous intervenons ;

(IV) nous nous engageons à lutter contre la corruption.

Le respect de ces principes éthiques est devenu une fierté pour l'ensemble des collaborateurs. Ces derniers doivent s'assurer que les décisions prises au quotidien dans leur travail sont en accord avec les impératifs édictés par le Code d'éthique. Un collaborateur qui ne respecterait pas les principes et règles d'éthique de Bureau Veritas serait passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la rupture de son contrat de travail.

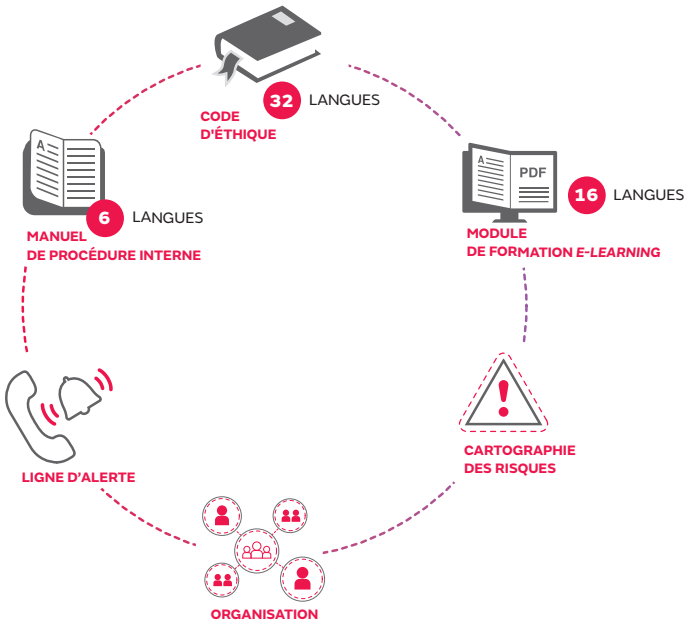
De leur côté, les partenaires commerciaux du Groupe, tels que les intermédiaires, les sous-traitants, les partenaires de *joint-ventures* et les principaux fournisseurs, s'engagent contractuellement, lorsqu'ils traitent avec Bureau Veritas, à appliquer un Code de conduite partenaires *(Business Partner Code of Conduct)* qui intègre notamment l'obligation de respecter les principes et règles du Code d'éthique.

Le Code d'éthique est disponible sur le site Internet de Bureau Veritas à l'adresse suivante : https://group.bureauveritas.com/fr/groupe/responsabilite-societale-de-lentreprise/politiques.

En 2019, le Groupe l'a mis à jour pour tenir compte des évolutions législatives récentes, notamment la loi française du 9 décembre 2016 dite « Sapin II ».

- **Le Programme de Conformité**

Le Programme de Conformité du Groupe comprend le Code d'éthique du Groupe, un manuel de procédures internes d'application, un programme de formation obligatoire à destination de l'ensemble des collaborateurs déployé mondialement (sous forme principalement d'*e-learning* complété par des actions locales de formation et de sensibilisation), un dispositif d'alerte éthique (interne et externe), un processus de cartographie des risques, des procédures d'évaluation interne et/ou externe de partenaires commerciaux assortis d'une base documentaire et de contrats types, des procédures de contrôle comptable avec l'allocation de comptes dédiés pour les opérations réglementées (cadeaux, dons, etc.), la certification annuelle des cadres ainsi que des processus de contrôle et d'évaluation réguliers mis en œuvre *via* une campagne annuelle d'autoévaluation complétée par des audits internes et externes.



Depuis 2016, l'*e-learning* relatif au Programme de Conformité a été transféré sur la plateforme dédiée du Groupe (« My Learning ») afin de renforcer et faciliter son déploiement mondial. Le déploiement du Programme de Conformité est assuré par un réseau mondial dédié de responsables au sein des Ressources humaines.

• Des procédures régulièrement renforcées

Au travers de règles et procédures internes dédiées, le Groupe veille en particulier à la sélection de ses partenaires commerciaux (intermédiaires, partenaires de *joint-ventures*, sous-traitants, principaux fournisseurs) et à la probité de leurs actions, interdit certaines opérations telles que les paiements de facilitation ou les commissions illicites et en encadre d'autres comme les dons aux associations caritatives, les actions de parrainage ainsi que les cadeaux.

Le dispositif est régulièrement renforcé, non seulement en matière de lutte contre la corruption mais également en matière de prévention du harcèlement, de respect du droit de la concurrence, des sanctions économiques internationales, par l'actualisation des procédures internes ainsi que par l'animation de formations complémentaires et l'envoi d'alertes régulières par le réseau des *Compliance Officers* du Groupe.

Chaque groupe opérationnel dispose d'un manuel d'application destiné à assister les responsables d'activité sur toutes les questions liées aux affaires juridiques, à la gestion des risques et à l'éthique dans le respect des règles applicables à l'ensemble du Groupe.

Pour l'exercice de ses activités, le Groupe déploie des procédures opérationnelles spécifiques à l'attention de ses inspecteurs et auditeurs afin de s'assurer de l'intégrité et de l'impartialité des prestations délivrées.

• Le dispositif de suivi

Une organisation et des ressources dédiées

Le *Compliance Officer* du Groupe est le Directeur Affaires Juridiques et Audit du Groupe. Il définit, met en œuvre et supervise le Programme de Conformité. Il s'appuie sur un réseau de *Compliance Officers*, relais de la fonction dans chacun des groupes opérationnels.

Le Comité d'éthique du Groupe, désigné par le Conseil d'administration de la Société, est composé du Directeur général, du Directeur financier, du Directeur des ressources humaines et du *Compliance Officer* Groupe. Il se réunit au moins une fois par an et toutes les fois que les circonstances l'exigent. Il supervise la mise en œuvre du Programme de Conformité et traite toutes les questions d'éthique qui lui sont soumises par le *Compliance Officer*. Ce dernier rend compte des violations signalées et lui présente en retour tous les ans un rapport complet d'activité sur la mise en œuvre et le suivi du Programme de Conformité.

Le *Compliance Officer* présente chaque semestre au Comité d'audit et des risques de la Société un rapport sur la *Compliance*. Il fait aussi un rapport pour le Conseil qui est l'instance finale de décision.

En outre, chaque représentant légal d'entité juridique (filiale ou succursale) est responsable de l'application du Code d'éthique et du Programme de Conformité par le personnel placé sous son autorité. À cet effet, il lui incombe de transmettre un exemplaire du Code d'éthique à l'ensemble de ses collaborateurs, de veiller à leur formation, de les informer sur leurs devoirs en termes simples, pratiques et concrets, et de leur faire savoir que toute infraction au Code d'éthique constitue un manquement sérieux à leurs obligations professionnelles susceptible de faire l'objet de sanctions disciplinaires.

Des évaluations annuelles au niveau mondial

Chaque année, le Groupe procède à une campagne annuelle d'évaluation de la conformité donnant lieu à l'émission par le représentant légal de chaque entité juridique d'une déclaration.

Ces déclarations sont ensuite consolidées au niveau de chaque groupe opérationnel et donnent lieu à l'émission d'une déclaration annuelle de conformité signée par chaque membre du Comité exécutif responsable d'un groupe opérationnel. Ces déclarations sont adressées au *Compliance Officer* qui, sur la base de celles-ci, émet un rapport annuel présenté au Comité d'éthique puis au Comité d'audit et des risques.

Par ailleurs, le respect des principes et règles d'éthique de Bureau Veritas est un critère pris en compte dans l'évaluation annuelle des *managers*. En effet, il est demandé à chaque *manager* de confirmer lors de son évaluation annuelle qu'il a respecté les règles éthiques du Groupe. Les questions, réclamations ou commentaires de tiers concernant le Code d'éthique peuvent également être directement envoyés au *Compliance Officer*.

Des audits internes et externes réguliers

La conformité au Code d'éthique fait l'objet de vérifications périodiques effectuées par des auditeurs internes qui transmettent leurs conclusions au *Compliance Officer* et au Comité d'audit et des risques. Un contrôle de cette conformité fait partie des principaux cycles et procédures couverts par la Direction de l'Audit interne et de services aux acquisitions du Groupe. Depuis 2019, l'Audit interne réalise chaque année une mission spécifiquement destinée à vérifier la conformité du Programme de Conformité à la loi Sapin II.

Par ailleurs, le Programme de Conformité fait chaque année l'objet d'un contrôle externe par un organisme d'audit indépendant donnant lieu à l'émission d'une attestation de conformité établie à l'attention du *Compliance Officer* et transmise par ce dernier au *Compliance Committee* du TIC Council, qui est l'association professionnelle des sociétés de test, inspection et certification. Le *Compliance Officer* présente chaque année les résultats de cet audit au Comité d'éthique, puis au Comité exécutif et au Comité d'audit et des risques.

- **Le système d'alerte**

Si un collaborateur du Groupe est confronté à une question ou un problème relatif à la mise en œuvre ou à l'interprétation du Programme de Conformité, il peut se mettre en relation avec le responsable local de la conformité ou demander conseil à son encadrement local.

Si ces derniers ne proposent pas de solution satisfaisante, si le collaborateur est réticent à en discuter avec sa hiérarchie ou si les autres procédures de traitement de réclamations individuelles ne s'avèrent pas adéquates, le collaborateur peut suivre la procédure d'alerte dédiée aux questions d'éthique, soit en saisissant directement le *Compliance Officer* par la ligne d'alerte interne, soit en contactant la ligne d'alerte professionnelle externe. À sa demande, la question sera traitée confidentiellement et l'anonymat préservé.

Plan d'action

En 2020, le Groupe va déployer le nouveau Code d'éthique conforme aux nouvelles exigences de la loi Sapin II et du *TIC Council*. Cette nouvelle version, dont le style et la rédaction ont été modifiés pour la rendre plus facile et agréable à lire, a d'ores et déjà été approuvée par le Comité d'éthique dans sa version anglaise et fait actuellement l'objet de sa traduction dans 32 langues.

Une nouvelle version d'*e-learning* sera développée en 2020 pour tenir compte notamment des évolutions du Code d'éthique.

Par ailleurs, un travail important est en cours pour mettre en place un système d'évaluation des clients et fournisseurs et qui viendra s'ajouter à celui existant d'ores et déjà pour l'évaluation des intermédiaires.

Indicateurs

Un *reporting* trimestriel est organisé pour veiller à ce que 100 % des collaborateurs soient formés au Code d'éthique ; les nouveaux arrivants disposent d'un mois pour suivre cette formation.

Par ailleurs, les *Compliance Officers* des groupes opérationnels doivent désormais procéder chaque trimestre à une déclaration portant sur les activités et rémunérations des intermédiaires d'une part et sur l'ensemble des alertes reçues et de leur suivi et conclusions.

2.3.1.2 La relation client au cœur des priorités

Contexte

La nature des services rendus par Bureau Veritas met systématiquement en relation les clients et les équipes Bureau Veritas, qu'elles soient opérationnelles, commerciales, managériales ou support. Dans ce contexte, la qualité de la relation client à tous les niveaux de la chaîne de valeur est essentielle pour leur satisfaction.

Une action de mauvaise qualité, quel que soit l'endroit où elle est située sur la chaîne de valeur, peut affecter la qualité du service rendu, de la satisfaction client et de la relation client elle-même. À titre d'exemple, voici quelques situations de risques :

- manque de disponibilité et de réactivité pour répondre aux demandes clients ;
- mauvaise compréhension du besoin client ou mauvaise orientation du client pour répondre à ses besoins ;
- manque de qualité lors de la réalisation de la prestation (délai d'intervention trop long, niveau d'expertise insuffisant, manque de précision du rapport...) ;
- manque de suivi après la mission pour expliquer les résultats.

Une mauvaise relation client se termine souvent par la perte d'un client et une mauvaise réputation qui peut se propager à d'autres clients.

Politique

La relation clients est au cœur des priorités de Bureau Veritas. Les politiques mises en place reposent sur 3 piliers :

- le système de management du Groupe qui comprend la politique qualité et les procédures qualité ;
- le *Lean management* et l'excellence opérationnelle qui permet l'optimisation des processus ;
- le suivi de l'expérience client avec la mesure de la satisfaction clients.

Plan d'action

Un système de management de la qualité

L'excellence opérationnelle passe par un système de management de la qualité qui porte l'organisation du Groupe et permet à Bureau Veritas de partager les mêmes standards partout dans le monde et dans chaque secteur d'activité.

La politique qualité du Groupe est orientée autour de quatre axes :

- délivrer aux clients de Bureau Veritas un service de premier ordre dans un souci de performance et d'intégrité ;
- satisfaire ses parties prenantes ;
- maîtriser les risques ; et
- intégrer l'amélioration continue au cœur du quotidien de chaque employé.

La qualité des opérations est suivie par deux organes, La Direction Qualité et les Directions Technique, Qualité et Risques (TQR) :

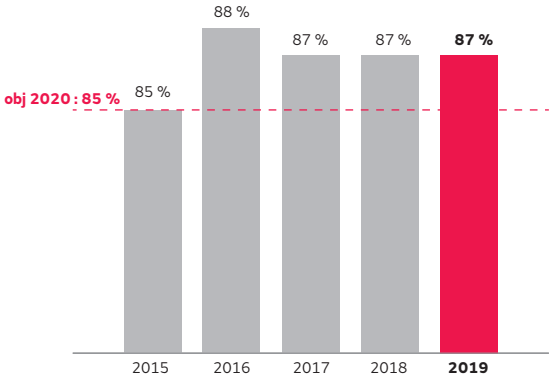
1. la Direction Qualité gère le système global de management de la qualité, commun à toutes les divisions. Elle a pour mission de développer la documentation du système de management de la qualité et de contrôler le respect des processus qualité au sein du Groupe. Elle organise des audits internes pour veiller à la conformité des pratiques avec le système qualité du Groupe et avec les exigences de la norme ISO 9001. Elle suit la mise en place des actions correctives. Chaque année, les entités opérationnelles font une revue du système qualité dans leur périmètre. Ces revues sont ensuite consolidées dans le cadre d'une revue faite au niveau de la Direction générale. Ce système de management fait l'objet d'une certification ISO 9001 réalisée par un organisme accrédité indépendant et international (hors activités de certification) ;
2. les Directions TQR (Technique, Qualité et Risques), réparties au sein des groupes opérationnels *(Operating Groups)*, ont pour mission de veiller à ce que les processus d'intervention soient conformes aux exigences techniques et organisationnelles des autorités de tutelles comme les ministères et les organismes d'accréditation ou des standards et pratiques usuels du secteur TIC. Elles valident les méthodes et méthodologies d'intervention et les qualifications requises pour les intervenants. Elles veillent au travers d'audits que ces exigences sont bien respectées. En phase amont, les Directions TQR sont consultées pour vérifier la conformité des offres de services complexes et la capacité du Groupe à les exécuter avec le niveau de qualité attendu par le client et un niveau de risque maîtrisé pour le Groupe Bureau Veritas.

Ces Directions Qualité et TQR s'appuient sur des réseaux structurés de responsables Qualité et de responsables TQR. La conformité des processus du Groupe avec les exigences réglementaires, avec celles des organismes d'accréditation et de ses clients ainsi que l'amélioration continue des processus, permet à Bureau Veritas de délivrer à ses clients une prestation de qualité dans toutes les zones géographiques où le Groupe opère.

Bureau Veritas a depuis de nombreuses années défini son système de management intégré. Garant du partage de pratiques communes à travers le monde, celui-ci intègre le management de la qualité ISO 9001, le management de la sécurité OHSAS 18001/ISO 45001 et le management de l'environnement ISO 14001.

Le système de management est certifié ISO 9001, ISO 14001 (voir sous-section 2.3.3.1 – La lutte contre le changement climatique et l'adaptation à ses effets) et ISO 45001 (voir sous-section 2.3.2.4 – La Santé et la Sécurité).

ISO 9001



Ces taux présentent les certifications qualité du Groupe, sans les activités de certification qui font l'objet d'accréditations spécifiques et sans les sociétés acquises en 2018 qui ont un délai d'un an pour déployer le système de management du Groupe et intégrer le certificat de Bureau Veritas.

Une démarche *Lean* et un modèle opérationnel au service de l'excellence

Pour accompagner sa croissance et son développement international, Bureau Veritas a mené depuis 2012 une démarche *Lean,* qui peut être définie comme la mise en place d'une culture d'amélioration continue de la performance.

Dans le cadre du Plan stratégique 2020, six initiatives de transformation ciblant les fondamentaux opérationnels de Bureau Veritas ont été initiées :

1. *re-ingeniering* ;
2. planification ;
3. optimisation des trajets ;
4. gestion des données ;
5. suivi de l'avancement des missions ;
6. dématérialisation des missions et des rapports.

Ces initiatives amènent les équipes opérationnelles et administratives à repenser leur façon de travailler et leur permettent d'identifier les axes d'amélioration de leur organisation.

Le *Lean* permet donc de modifier et d'améliorer les processus, avant le déploiement de solutions digitales, afin d'optimiser leur impact.

Les améliorations et les solutions mises en œuvre au travers de projets *Lean* réduisent les temps de travail et optimisent les déplacements en vue de rendre un meilleur service aux clients.

Par ailleurs, le *Lean* favorise le travail en équipe et participe à la mise en place d'un environnement de travail serein grâce à une répartition cohérente des tâches de chacun. Il contribue à l'amélioration continue des relations de Bureau Veritas avec ses clients en leur apportant des solutions qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes.

- **L'expérience client**

La satisfaction client est une préoccupation principale au cœur du système de management de Bureau Veritas. C'est pourquoi, au-delà des relations quotidiennes qu'entretiennent les équipes de Bureau Veritas avec leurs clients, des enquêtes de satisfaction clients sont réalisées régulièrement. Les résultats locaux et globaux permettent ainsi de poursuivre la démarche d'amélioration continue pour accroître la satisfaction des clients de Bureau Veritas.

En 2019, le Groupe a réalisé de nombreuses enquêtes de satisfaction clients en utilisant la notion de *Net Promoter Score* (NPS). Cette méthode est basée sur une question unique qui permet d'évaluer la fidélité des clients. C'est un complément des enquêtes de satisfaction des entités opérationnelles qui permet de définir un indicateur commun à tous, tout en laissant chaque entité personnaliser et détailler ses propres enquêtes de satisfaction.

Afin de renforcer le déploiement du NPS, Bureau Veritas a publié en janvier 2020 une nouvelle version de sa politique *Customer Experience*. Celle-ci rend obligatoire le déploiement du NPS. Au niveau de chaque groupe opérationnel, au moins 30 % des clients doivent être évalués chaque année.

Indicateurs

Les enquêtes de satisfaction clients sont organisées localement par chaque entité opérationnelle. Elles comprennent systématiquement une question type, identique pour chaque entité opérationnelle, qui demande aux clients de noter leur niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 10. En 2019, plus de 398 000 questionnaires ont été envoyés (284 000 envois en 2018) et le taux de retour a été proche de 12 %. Ces questionnaires ont été adressés aux clients indépendamment de leur localisation et de la nature des services qu'ils utilisent. Le niveau de satisfaction global, correspondant à la moyenne des réponses reçues, a été de 95 en 2019, sur une échelle de 100. Il était de 86 en 2018.

Le NPS a été déployé sur de nombreux périmètres. Par exemple tous les services de certification font l'objet d'une enquête systématique intégrant le NPS avec un résultat satisfaisant de 45. L'ensemble des activités en France mais également au Canada sont parmi les premières à avoir déployé le NPS sur la totalité de leurs activités. En 2020, la politique *Customer Experience* imposera à chaque entité de définir son plan d'action pour le déploiement des nouvelles dispositions applicables.

Au-delà de la mesure de la satisfaction client, Bureau Veritas a déployé, à travers l'ensemble de ses sociétés, un outil de gestion des réclamations clients (QESIS). Ce système permet une traçabilité de bout en bout, fédérant l'ensemble des acteurs dans le traitement des réclamations mais également dans la recherche des causes et le déploiement d'actions correctives efficaces.

Indicateur	2019	2018
Indice de Satisfaction clients	95/100	86/100
Périmètre de la Certification ISO 9001	86,7 %	87 %

L'ensemble de ces données constitue un élément important de la revue de direction du système qualité.

2.3.1.3 La gestion de la chaîne d'approvisionnement

Contexte

Les achats relatifs à l'activité de Bureau Veritas sont constitués des achats de fonctionnement, des achats liés aux laboratoires de test et des prestations de sous-traitance.

La mission de la fonction Achats se concentre principalement sur les fournisseurs, et également sur les sociétés de sous-traitants en collaboration avec les organisations locales internes qui en assurent le pilotage au quotidien. Elle s'articule autour de trois composantes principales :

- optimiser les engagements auprès des fournisseurs ;
- assurer le respect des règles de gouvernance, tant en ce qui concerne les processus internes qu'externes ;
- maîtriser les risques liés aux approvisionnements.

Un projet important de refonte de l'ERP, appelé FLEX, s'intéresse en particulier à la chaîne d'approvisionnement, notamment la chaîne de valeur P2P (*Procure to Pay*, de l'acte de demande d'achat jusqu'au paiement fournisseurs de biens ou de services).

Les améliorations de cette chaîne de valeurs P2P s'accompagnent de changements dans les procédures.

Ce nouveau module P2P du projet FLEX permet notamment de :

- faciliter et sécuriser les relations avec les fournisseurs de Bureau Veritas tout en réduisant de manière significative la taille de la base fournisseurs de Bureau Veritas et en favorisant une mise sous contrôle de cette base fournisseurs ;
- développer une capacité d'analyse (visibilité des dépenses du groupe, liste des fournisseurs) afin de renforcer la capacité de négociation de Bureau Veritas au niveau local tout autant que global ;
- sécuriser le respect des principales procédures d'achats de Bureau Veritas et garantir la ségrégation des rôles (entre acheteur et comptabilité fournisseurs par exemple).

Le déploiement de ce module est en cours et sera finalisé en 2022. Les achats s'appuient sur ce module pour renforcer la politique de référencement des fournisseurs et de contrôler les sujets relatifs à la responsabilité sociétale et environnementale, et à l'éthique des affaires.

Politique

En 2018, quatre axes stratégiques de la fonction achat ont été définis dans le cadre du plan stratégique 2020 de Bureau Veritas :

- *Best value*, dépenser moins ;
- *Best Ways*, dépenser mieux ;
- *Best Behaviours*, mieux gérer les risques ;
- *People*, bien former et informer les bons acteurs

Cette politique d'achats Groupe s'accompagne d'outils et procédures nécessaires à son bon usage au sein de Bureau Veritas (par exemple contrats standards, matrice des risques, rôles et responsabilités afin de sécuriser la ségrégation des tâches). Elle est déployée et communiquée au sein de l'organisation en parallèle du déploiement du nouveau système d'informations d'entreprise ou ERP.

Dans la continuité, 2019 a été marquée par le déploiement d'objectifs plus précis :

- renforcement d'une vision stratégique des achats avec une mise en place d'une organisation centrale basée sur le *category management* et une définition de stratégies d'achats et d'actions précises locales pour le déploiement ;
- affirmation d'une gouvernance de la fonction Achats avec un cadencement et une animation du réseau ;
- déploiement d'économie en consolidant les besoins et en partageant les expériences ;
- maîtrise des risques liés aux approvisionnements et réduction du nombre de fournisseur

L'approvisionnement responsable du Groupe est basé sur les principes du plan de vigilance de Bureau Veritas qui couvrent les dimensions sociales, environnementales et d'éthique des affaires. Ces principes s'appliquent à sa chaîne d'approvisionnement et sont intégrés dans les conditions générales d'achat, dans le Code d'éthique et dans sa déclinaison qui est le Code de conduite partenaires. Ces éléments sont détaillés dans la section 2.4.1 – Gouvernance & politiques du plan de vigilance.

Plan d'action

Cinq initiatives pour une amélioration continue des achats responsables

En 2019, pour traiter la sécurisation de ses approvisionnements, le département des achats a revu le gabarit du module P2P du projet FLEX comme ci-après :

- une première classification des partenaires de Bureau Veritas en quatre catégories qui met en exergue les fournisseurs stratégiques ;
- un suivi des risques relatifs aux responsabilités sociétale, environnementale et d'éthique des affaires a été intégré dans l'outil (information sur la signature du Code d'éthique et du Code de conduite partenaires, sur l'auto-évaluation durable des fournisseurs présentée ci-après).

Ce nouveau modèle en déploiement permet d'identifier, de hiérarchiser les partenaires et les catégories achats prioritaires ainsi que de recueillir le maximum d'informations relatives aux risques d'approvisionnement sur les partenaires de Bureau Veritas à évaluer. À partir de ces données, un suivi les indicateurs de performance d'achat responsable est prévu en 2020 pour les principaux pays ayant déployé le projet FLEX.

Une campagne de communication globale auprès de la communauté des acheteurs du Groupe a été réalisée en 2019 et le nouveau modèle est d'ores et déjà opérationnel dans plus de dix pays.

De plus, pour inscrire les fournisseurs dans une démarche responsable Bureau Veritas s'est appuyée sur une cartographie des risques réalisés en 2017 et mise à jour en 2018. Cette étude est détaillée dans la section 2.4.2 – Cartographie des risques du plan de vigilance. Sur la base de cet exercice les risques identifiés au niveau de la chaîne d'approvisionnement vont de risques faibles à modérés selon la base de données SHDB *(Social Hotspot Data Base)*. Ces risques concernent certaines zones géographiques (Chine, États-Unis et Brésil) et quelques catégories d'achat (produits chimiques, services de bureau). Une approche sélective orientée vers les fournisseurs stratégiques est en cours. Elle permet de lister les principaux partenaires à risque et de les soutenir dans leur démarche d'amélioration.

Par ailleurs en 2019, Bureau Veritas a également mis en place plusieurs actions qui permettent d'identifier les risques relatifs à la chaîne d'approvisionnement avec les fournisseurs. En amont du processus achat, lors du processus de sélection des fournisseurs en appel d'offres, cela passe par l'intégration de critères de responsabilité sociétale, et environnementale, et d'éthique des affaires. Lors de la signature des contrats et des conditions générales d'achat, des clauses liées aux critères cités ci-avant sont intégrées. Les nouveaux partenaires sont également invités à signer le Code d'éthique et le Code de conduite partenaires. Enfin, tout au long du processus de collaboration, lors des réunions régulières avec les fournisseurs, des indicateurs de performance d'achat responsable sont prises en considération.

Depuis 2014, Bureau Veritas a engagé un processus d'amélioration continue de sa performance en matière d'achats analysée sous un angle sociétal. Le Groupe s'est rapproché d'Ecovadis, plateforme indépendante d'évaluation des fournisseurs en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- démontrer l'engagement de Bureau Veritas en matière de développement durable sur toute sa chaîne d'approvisionnement ;
- mener une politique d'évaluation RSE des principaux fournisseurs ;
- accompagner les fournisseurs dans une démarche de progrès de leurs performances environnementales et sociétales.

La méthodologie d'Ecovadis repose sur 21 critères et s'articule autour de quatre thèmes : environnement, conditions de travail équitables, éthique des affaires et achats responsables.

Pour les fournisseurs stratégiques non évalués par Ecovadis, le département des achats a construit un questionnaire d'auto-évaluation responsable des fournisseurs sur la base des cinq thèmes du plan de vigilance détaillés dans la section 2.4 – Plan de vigilance de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière. Il est en cours de déploiement à l'échelle du Groupe et est intégré dans l'ERP FLEX.

Enfin, Bureau Veritas a également lancé une campagne pour déployer à l'échelle du Groupe le Code de conduite partenaires auprès de ces partenaires. Cette initiative est détaillée dans la section 2.4.3 – Plans d'actions de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Indicateurs

L'indicateur de performance responsable fait désormais partie des indicateurs de performance de la fonction Achats. Il sera déployé tout au long de l'exercice 2020. Cet indicateur sera suivi avec les fournisseurs définis comme stratégiques et réguliers. Il comprend plusieurs éléments tel que :

1. le nombre de fournisseurs ayant accepté le Code d'éthique et le Code de conduite partenaires ou ayant répondu aux questionnaires d'auto-évaluation d'achat responsable. En 2019, 345 fournisseurs ont signé le Code d'éthique de Bureau Veritas dans 14 pays ;
2. le nombre de fournisseur ayant accepté de répondre aux questionnaires d'Ecovadis. En 2019, une campagne d'évaluation a été lancée auprès d'Ecovadis. Elle cible 491 fournisseurs. À ce stade, 173 fournisseurs ont répondu aux questionnaires et une deuxième campagne est en cours.

2.3.1.4 La cybersécurité et la protection des données

Contexte

Les systèmes d'information et les solutions digitales sont essentiels pour porter la stratégie et la croissance de Bureau Veritas. Face à des menaces constamment renouvelées et une exposition digitale croissante, la protection des données confiées par les clients est l'un des objectifs majeurs du Groupe. En complément Bureau Veritas a également pour objectif de protéger ses activités et ses savoirs faire, d'assurer sa conformité aux lois et règlements, de préserver ses informations stratégiques et financières.

Dès 2016, Bureau Veritas s'est doté d'une organisation dédiée à la cybersécurité et la protection des données. Dans le cadre de la transformation digitale des métiers du Groupe, et avec le renforcement de la stratégie *Cloud*, il a été décidé d'accélérer le déploiement du plan de sécurité des systèmes d'information.

Politique

a) Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) et politiques opérationnelles

Bureau Veritas dispose d'une politique Groupe basée sur la norme ISO 27001 pour être compatible avec les attentes du marché, et pour se doter d'un référentiel standard et auditable. Des politiques opérationnelles lui sont associées. Elles déclinent les mesures organisationnelles, de processus et techniques.

Le Groupe a mis en place une charte qui définit les droits et les devoirs des utilisateurs, employés et partenaires, en matière de cybersécurité et de protection des données. En complément une formation *e-learning* a été lancée en 2018. Elle vise à terme l'ensemble des employés, avec un premier objectif de 50 000 collaborateurs formés dès 2020.

Avec une ambition renouvelée et une feuille de route à trois ans, Bureau Veritas a défini en 2019 un modèle de maturité basé sur le *NIST cybersecurity framework* qui va permettre de favoriser la progression rapide de toutes les entités du Groupe et faciliter l'alignement des règles et pratiques.

En ce qui concerne la protection des données personnelles et en particulier la conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD), le Groupe s'est doté d'un cadre identique à toutes les entités, contenant 63 mesures juridiques et techniques. Ce cadre est applicable à l'ensemble des applications du Groupe. Il est établi en collaboration entre la Direction Affaires Juridiques et Audit et le *Data Protection Officer* (DPO, responsable de la protection et de la conformité des données de l'entreprise) nommé en janvier 2018, d'une part et la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et son département Sécurité des Systèmes d'Information d'autre part.

Les applications majeures contenant des données personnelles font l'objet d'un suivi particulier avec la mise en place d'une gouvernance depuis 2017. Les plans d'action et de mise en conformité sont pilotés entre les entités du Groupe et les équipes centrales *Data Protection Officer* et SSI.

Ce sont ainsi plus de 300 applications déployées avant 2018 qui sont suivies et régulièrement évaluées. En outre, et grâce au dispositif *Security by Design* décrit plus bas, les nouveaux projets intègrent également la protection des données personnelles dès la phase d'initiation, pour répondre au principe clé de *Privacy by Design*.

Depuis 2018, les audits internes portent sur l'évaluation de conformité des équipes applicatives. Les rapports établissent les écarts et fournissent aux équipes les plans d'actions correctives auxquels ils doivent se soumettre.

b) Des processus, des pratiques et des contrôles opérationnels

Plusieurs dispositifs ont été conçus pour embarquer la Sécurité des Systèmes d'Information dans les processus métier et les projets digitaux du Groupe :

- *Security by Design* : c'est la méthodologie applicable aux projets digitaux. Elle couvre toutes les phases du projet depuis la conception jusqu'au support en production ;
- des boîtes à outils sont créées sur la base des politiques de Sécurité des Systèmes d'Information. Elles visent à simplifier la mise en œuvre des dispositifs par différentes fonctions dans le Groupe. Cela consiste par exemple à la mise en place d'un plan d'Assurance Sécurité pour la fonction Achats et gestion de la sous-traitance ; un guide des bonnes pratiques pour les développeurs ; des guides de durcissement des configurations techniques pour les administrateurs informatiques... ;
- des contrôles de qualité et sécurité pour les applications et les bases de données sont mis en place : analyse de risques (méthodologie EBIOS), scans de vulnérabilités, audit de code, audit externe et tests de pénétration pour les applications critiques et sensibles ;
- des plans de continuité d'activité pour les services essentiels du SI sont mis en place. Ces plans de continuité doivent permettre un redémarrage des activités en moins de 24 heures et avec une perte de données inférieure à 2 heures.

c) Des ressources dédiées

L'objectif pour le Groupe est d'atteindre progressivement, et avant 2021, un niveau minimal de 5 % des dépenses informatiques (IT) investies dans la cybersécurité et la protection des données.

L'organisation dédiée à la sécurité des systèmes d'information travaille en étroite collaboration avec toute la Direction des Systèmes d'information et avec toutes les divisions du Groupe. Elle a la responsabilité de déployer toutes les mesures organisationnelles, techniques et les processus permettant d'assurer la protection des biens et des données, la détection des menaces et des attaques ainsi que la réponse aux incidents. Cette organisation reporte directement à la Direction des Systèmes d'information du Groupe.

En complément des équipes centrales, les officiers de sécurité des systèmes d'information sont nommés dans chaque division du Groupe. Ils assurent l'alignement des décisions et pratiques des entités avec les politiques et standards de Bureau Veritas.

La gestion des opérations de sécurité assurée en interne par les équipes d'experts du Groupe en France et en Inde, sera appuyée dès 2020 par un centre opérationnel de sécurité externalisé améliorant les capacités de détection et de réaction sur incident.

d) Une démarche de conformité et de confiance numérique

Le Groupe a bâti son référentiel de conformité interne sur la norme ISO 27001 et ses compléments. Cela doit aboutir à la certification de certaines entités et organisations en fonction de critères de criticité et d'enjeux stratégiques, d'ici à 2021.

Le Groupe veille par ailleurs à assurer la sécurité de son système d'informations en conformité avec les obligations contractuelles, les lois et règlements applicables. L'alignement et la cohérence entre les divisions sont assurés par un modèle de gouvernance incluant les équipes centrales et les officiers de sécurité.

Enfin une attention particulière est accordée aux achats et prestations de service, en particulier au regard de la protection des données. Une boîte à outils a été élaborée, en collaboration avec la Direction des Achats du Groupe. Elle contient un plan d'assurance sécurité, des clauses applicables et d'autres outils à destination des acheteurs et gestionnaires de contrats de sous-traitance.

Ces éléments sont intégrés au Code de conduite partenaires de Bureau Veritas applicable à toutes les parties prenantes.

e) Des technologies spécialisées et renouvelées

En complément d'une sécurité périmétrique efficace et en place depuis plusieurs années, la priorité est aujourd'hui donnée à la mise en place de nouvelles technologies améliorant les capacités de protection, de détection et de réaction de Bureau Veritas.

Les exemples sont : une protection avancée des biens et équipements (serveurs, PC), une gestion des journaux informatiques centralisée et filtrée pour alimenter la solution d'alertes incident (SIEM) du Groupe, la définition d'une architecture et de standards pour les opérations dans le *Cloud (AWS, Azure)*, la mise à disposition d'une solution de *cyber ranking* permettant d'anticiper et d'identifier des vulnérabilités sur l'ensemble du réseau et dans toutes les géographies, ou encore les capacités internes à Bureau Veritas pour l'audit de code et le scan de vulnérabilités applicatives.

En 2020 s'ajouteront à cela deux solutions de prévention des pertes de données et de sécurisation des usages *cloud*.

Pour terminer le Groupe continue de renforcer son recours aux audits techniques externes, en s'appuyant sur des acteurs accrédités (ANSSI France). Ceux-ci lui permettent d'améliorer constamment son niveau de protection et sa résilience. Les audits portent sur les biens critiques autant que sur les briques sensibles de l'organisation de Bureau Veritas telles que les acquisitions.

Plan d'action

Bureau Veritas s'est doté fin 2019 d'une feuille de route renouvelée pour les trois prochaines années. Celle-ci s'appuie sur les 3 axes suivants :

1. déployer un dispositif basé sur le *NIST cybersecurity framework* pour améliorer rapidement la maturité à l'échelle du Groupe ;
2. accélérer la mise en place des programmes d'audit en interne ou avec des référents externes et indépendants pour multiplier les contrôles et tests de pénétration ; identifier les besoins d'amélioration ; ainsi que pour piloter la remédiation par l'ensemble des entités du Groupe ;
3. lancer un programme de certification ISO 27001 en priorisant les métiers et les activités sensibles et essentiels pour les clients.

Indicateurs

Indicateurs et engagement pour les prochaines années	2019	2020	2021
Nombre d'actions de formation (*cyber*, simulation de *phishing*, RGPD)	12 000	50 000	80 000
Nombre d'audits *Privacy by Design* (RGPD)	20	20	20
Nombre d'audits de maturité cyber	0	8	8
Scans de vulnérabilités réalisés	42	50	60

2.3.1.5 L'innovation

Contexte

La société fait face à une évolution rapide des technologies et des enjeux en matière de responsabilité sociale et environnementale.

L'arrivée de l'intelligence artificielle, l'augmentation de la capacité de traitement des données et l'augmentation des vitesses de communication permettent à Bureau Veritas de concevoir de nouveaux services mettant pleinement à profit ces nouvelles technologies.

Ces mêmes innovations technologiques introduisent de nouveaux risques au sein des entreprises qui expriment de nouveaux besoins de test, d'inspection ou de certification, notamment dans les domaines de la cybersécurité, de la protection des données personnelles et de la qualité de l'information.

Parallèlement, les nouveaux enjeux sociétaux et environnementaux imposent aux gouvernements, aux entreprises ainsi qu'à la société civile d'effectuer les transitions nécessaires pour permettre d'avoir un monde plus propre et plus solidaire. Ces transitions sont la plupart du temps encadrées par des normes et des réglementations que Bureau Veritas est à même de certifier. Cela est notamment le cas pour la transition énergétique, la baisse des émissions de CO_2, le respect des droits humains ou la conformité de la chaîne de fournisseurs.

Politique

Bureau Veritas exerce une veille permanente de ces nouvelles technologies et des nouvelles réglementations qui les accompagnent. Cette veille est organisée par métier et par grand pays.

Un département Affaires Publiques a été créé. Il représente plus de 15 personnes dont la mission est de suivre, avec l'organisation professionnelle *(TIC Council)* du Groupe, tous les nouveaux projets de texte réglementaires. Cela permet à Bureau Veritas d'adapter son offre de service à ces nouvelles exigences. Un suivi particulier est fait auprès des autorités européennes, américaines, chinoises et indiennes.

En France, une veille réglementaire a aussi été mise en place, avec l'aide de l'AFEP et du MEDEF, pour suivre toutes les évolutions des réglementations pouvant avoir une incidence sur les besoins des clients et par conséquence sur l'offre de service Groupe. Plus de 10 personnes assurent cette veille. Elles sont spécialisées par thématique (Environnement, Sécurité, Droits humains, Éthique, Protection sociale, RSE, Gouvernance...).

Cette veille permet à Bureau Veritas de toujours répondre aux nouveaux enjeux de la société et aux besoins des entreprises. Cela permet au Groupe de créer de nouveaux services pleinement adaptés aux nouvelles réglementations, aux nouvelles technologies et aux besoins de ses clients.

Plan d'action

Les plans d'action sont mis en œuvre par les directions techniques et marketing de chaque métier. Elles conçoivent les nouveaux services en reprenant les nouvelles exigences réglementaires, en s'adaptant aux nouveaux besoins des clients et en utilisant les nouvelles technologies.

Dans de nombreux cas, Bureau Veritas réalise des partenariats avec des sociétés disposant de technologies de pointe. Ces partenariats sont basés sur la co-innovation avec la participation de clients et dans le cadre de projets pilotes. Ils permettent de valider la conception de ces services sur la base de cas pratiques concrets.

À titre d'exemple :

Projets basés sur l'intelligence artificielle :

- amélioration de l'intégrité et de la sûreté de centrales électriques grâce à la maintenance prédictive. Cette technologie permet de prévoir le bon moment pour réparer une installation industrielle avant qu'un dommage ne se produise ;
- reconnaissance automatisée de défauts sur des images ou vidéos de drones ou robots permettant l'inspection à distance, et donc une bien meilleure sûreté pour les inspecteurs Bureau Veritas et les personnels des installations industrielles concernées ;
- assistant numérique à l'évaluation de risques dans le cadre de tests en laboratoires, améliorant significativement les conditions de travail des experts Bureau Veritas.

Projets basés sur la technologie de nouveaux produits :

- développement de nouveaux tests de sécurité des objets connectés pour les biens de consommation et l'automobile ;
- développement de nouvelles inspections pour les équipements de production d'énergie renouvelable ;
- classification de nouveaux navires utilisant le gaz naturel liquéfié (GNL) pour réduire les émissions de CO_2.

Projets basés sur la création de nouveaux référentiels :

- création de nouveaux référentiels de certification pour accompagner l'économie circulaire, depuis l'éco-conception jusqu'au recyclage (offre *Circular+*) ;
- création de nouvelles offres autour de la cybersécurité et de la protection des données personnelles ;

Projets basés sur la réalisation de contrôles réglementaires pour le compte des pouvoirs publics :

- examen du Code de la route pour les candidats au permis de conduire ;
- étude des dossiers de demande de permis de construire ;

Pour Bureau Veritas, l'innovation est tirée par le digital et la RSE, mais elle va aussi bien au-delà pour suivre les besoins du marché et préparer l'avenir de la société.

Indicateurs

Les indicateurs correspondent à la croissance de l'activité liée à ses nouveaux services pendant les 3 ans qui suivent leur création. Ces indicateurs ne sont pas disponibles en 2019. Ils seront mis en place à partir de 2020 pour assurer le suivi de cette activité dans le cadre du prochain plan stratégique de Bureau Veritas.

2.3.1.6 Les services RSE

Contexte

De nombreuses entreprises ont lancé d'importants programmes sur leur Responsabilité Sociale et Environnementale, de façon à mieux répondre aux attentes de leurs collaborateurs et de leurs différentes parties prenantes externes. Ces initiatives se multiplient. Elles nécessitent très souvent l'intervention de tiers indépendants pour vérifier et certifier la mise en œuvre des plans d'action et la qualité des indicateurs publiés.

Ces programmes sont souvent à géométrie variable. Ils sont conçus en fonction de la nature de l'activité de l'entreprise, de sa culture, de sa maturité et de sa stratégie. Ils couvrent souvent les implantations mondiales et la chaîne d'approvisionnement.

Ainsi, au travers de ses clients, la RSE devient une opportunité de croissance pour Bureau Veritas qui permet de créer de la valeur, pour ses clients et pour la Société.

Par construction, la plupart des services de Bureau Veritas contribuent à la RSE. Ils aident les entreprises à réduire leurs risques et à améliorer leur performance dans les domaines de la sécurité, de la qualité, de l'environnement et du développement durable.

Politique

Face à ce contexte nouveau, Bureau Veritas a enrichi sa gamme de services en développant une offre de services RSE construite autour des piliers ESG (Environnement, Social et Gouvernance). Celle-ci est spécifiquement adaptée permet d'accompagner les clients du Groupe dans leurs projets RSE.

Par ailleurs, dans le cadre de la préparation de son nouveau plan stratégique, Bureau Veritas a notamment inscrit le développement des offres de services RSE au cœur de ses priorités. Ce sera l'un des leviers de transformation du Groupe qui lui permettra d'adapter son offre de services à l'évolution des besoins de ses clients.

Bureau Veritas s'emploie à mettre son expertise au profit d'une croissance durable, inclusive et transparente. En s'appuyant sur les nouveaux services qu'il développe, il contribue à préserver la confiance dans un environnement en mutation qu'il accompagne vers une économie plus durable.

Marine & *Offshore*

Bureau Veritas protège les collaborateurs et les actifs de ses clients, les passagers, ainsi que le milieu marin. Bureau Veritas aide ses clients à assurer la sécurité des marins, des passagers, des cargaisons et des actifs dans l'un des environnements les plus difficiles au monde.

Le Groupe contribue également à minimiser l'impact environnemental des activités maritime et offshore, en assurant la conformité aux réglementations et aux normes du secteur avec un accent fort sur la transition énergétique, pour un transport maritime à faibles émissions de carbone.

Grâce à son expertise reconnue en matière de transport maritime intelligent (*smart shipping*), de cybersécurité et à ses solutions de pointe tout au long du cycle de vie des actifs maritimes, Bureau Veritas propose une offre de services complète pour des pratiques plus durables dans la marine et l'offshore.

Exemples de services RSE :

- Classification des navires à faible bruit propulsés par des carburants plus propres (GNL - gaz naturel liquéfié / GPL - gaz de pétrole liquéfié).
- Évaluation des innovations technologiques liées à la transition énergétique (navire à 0 émission, parc éolien flottant).
- Vérification des émissions de CO_2 et évaluation des performances des navires.
- Inspections environnementales tel que la gestion des eaux de ballasts.
- Contrôle du recyclage de navires / démantèlement de plateformes offshore.

Agroalimentaire

Bureau Veritas favorise la transparence relative à l'origine et la qualité du produit tout en soutenant une production durable.

Bureau Veritas renforce la transparence et promeut la durabilité de la fourche à la fourchette, grâce à son expertise mondiale de bout en bout : services d'inspection, d'essais, et d'audit et de certification. Le Groupe s'engage à soutenir l'utilisation responsable des ressources naturelles et le bien-être animal, et à garantir la fiabilité de chaînes d'approvisionnement complexes, permettant ainsi au consommateur final de prendre des décisions éclairées. Bureau Veritas contribue à accroître la traçabilité et la transparence dans l'ensemble de l'industrie alimentaire, dans l'intérêt de la société.

Exemples de services RSE :

- Solutions d'accompagnement de l'agriculture de précision et suivi des cultures.
- Programmes de certification pour l'agriculture durable.
- Inspection du bien-être animal et de la pêche responsable.
- Certification de l'alimentation biologique.
- Gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement et traçabilité numérique.

Matières premières

Bureau Veritas fournit des données de haute qualité pour évaluer avec précision la quantité et la qualité d'une grande variété de matières premières tout au long de leur parcours dans la chaîne d'approvisionnement mondiale.

Bureau Veritas est un leader innovant dans l'inspection de matières premières, depuis l'extraction, jusqu'aux consommateurs finaux, en passant par la commercialisation. Le Groupe fournit des inspections de précision et des services d'analyse à travers son réseau mondial. Son expertise et ses connaissances des matières premières permet au Groupe d'aider ses clients, quelle que soit leur rôle dans la chaîne d'approvisionnement, à prendre des décisions informées et basées sur la maîtrise du risque et la qualité des produits. Les données détaillées issues des d'inspections et essais rigoureux, apportent aux clients la transparence et la traçabilité de leurs chaînes d'approvisionnement. Bureau Veritas répond à la demande mondiale pour un approvisionnement responsable. Ces services permettent aux consommateurs de prendre des décisions positives et éclairées qui minimisent l'impact sur l'environnement.

Exemples de services RSE :

- Origine et traçabilité des produits, par exemple pour la chaîne d'approvisionnement du coton.
- Approvisionnement responsable en métaux.
- Évaluation de la qualité des biocarburants pour les secteurs de l'aviation, de la marine et de l'automobile.
- Certification de l'origine du bois.

Industrie

Bureau Veritas aide ses clients à répondre aux besoins énergétiques actuels tout en construisant un avenir à faibles émissions de carbone.

Tout au long du cycle de vie, les services de Bureau Veritas contribuent à sécuriser l'approvisionnement énergétique, en réduisant les risques, en améliorant la fiabilité et en optimisant l'efficacité des actifs industriels dans des environnements complexes. Ils permettent également d'améliorer la sécurité et les performances des actifs industriels. Présent sur l'ensemble de la chaîne de valeur, de la construction à l'exploitation, Bureau Veritas contribue à assurer la qualité et l'intégrité des actifs, à minimiser leur impact environnemental, à prévenir les accidents, à protéger les personnes et les communautés locales.

Exemples de services RSE :

- Inspections et certification des infrastructures/sites industriels.
- Contrôle environnemental du démantèlement d'actifs vieillissants.
- Inspection des équipements de production d'énergies renouvelables et de gaz naturel liquéfié.
- Services liés à la cybersécurité, inspections digitales (analyse prédictive, robotique et intelligence artificielle).
- Surveillance des émissions fugitives de produits chimiques pour réduire l'impact sur la santé et l'environnement.

Bâtiment & Infrastructures

Bureau Veritas aide ses clients en s'assurant de la pérennité, de la solidité, de la performance, de la sécurité et de la durabilité de leurs actifs.

Fort de son expertise technique et de ses connaissances approfondies des réglementations locales, Bureau Veritas aide ses clients à concevoir, développer et gérer les villes et les infrastructures. Il contribue au développement de villes durables et intelligentes. Le Groupe, présent à chaque étape - de la faisabilité à l'exploitation - propose des services d'inspection et de certification des actifs nouveaux ou vieillissants, afin d'accompagner la transition vers un avenir à faible consommation d'énergie. Bureau Veritas apporte aux utilisateurs l'assurance qu'ils peuvent utiliser en toute sécurité les bâtiments, les infrastructures et les transports, et ce dans le monde entier.

Exemples de services RSE :

- Audit de la performance énergétique, de la consommation d'eau et du traitement des déchets.
- Contrôle de la qualité de l'air.
- Inspections de sécurité (électricité, incendie, entretien des ascenseurs).
- Amélioration de l'efficacité et des performances des actifs grâce à des solutions digitales telles que la modélisation des informations du bâtiment (BIM).
- Etudes d'impact environnemental, certification des bâtiments éco-responsables.
- Coordination de la santé et de la sécurité sur les chantiers.
- Contrôle des infrastructures de production d'énergie verte (éolien, solaire,...).

Certification

Bureau Veritas permet à ses clients de gagner la confiance des consommateurs, des citoyens et des autorités publiques en fournissant des services de certification, d'audit et de formation.

Bureau Veritas permet aux organisations de renforcer la confiance de leurs parties prenantes et de préserver leur réputation tout en assurant la conformité et en améliorant les performances à tous les niveaux de leurs activités et de leurs chaînes d'approvisionnement. Le Groupe évalue à la fois la sécurité des personnes, celle des données et des actifs, pour aider ses clients à garantir la qualité, à évaluer et à gérer leur impact environnemental et social.

Exemples de services RSE :

- Audits des fournisseurs et analyse de la cartographie des risques des fournisseurs.
- Evaluation de l'approvisionnement responsable (biocarburant, agroalimentaire, gestion forestière, métaux, minéraux...).
- Certification des systèmes de management environnemental et de l'énergie et vérification des émissions de gaz à effet de serre.
- Evaluation des systèmes participant au développement de l'économie circulaire (Circular+).
- Audits de la responsabilité sociale et audits personnalisés de la chaîne d'approvisionnement.
- Assurance des rapports RSE et du développement durable.

Biens de consommation

Bureau Veritas aide ses clients à fournir des produits (jouets, textiles, biens durables), des objets connectés et des produits électriques et électroniques de qualité, sûrs, durables et conformes.

Dans le monde entier, Bureau Veritas contrôle la qualité, la sécurité, la conformité, la durabilité et, le cas échéant, la connectivité et l'interopérabilité des produits, et ce tout au long de la chaîne de valeur grâce à son expertise multisectorielle et à ses capacités d'analyse de pointe. Le Groupe aide les distributeurs (en ligne et traditionnels) ainsi que les marques à gérer leurs risques dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, à valider et à améliorer les performances des produits. Bureau Veritas soutient l'industrie des biens de consommation en lui permettant de donner aux consommateurs finaux les moyens d'effectuer des achats responsables et avisés. Par exemple, Le Groupe leur fournit notamment l'assurance que leurs objets connectés sont fiables et protègent leurs données personnelles.

Exemples de services RSE :

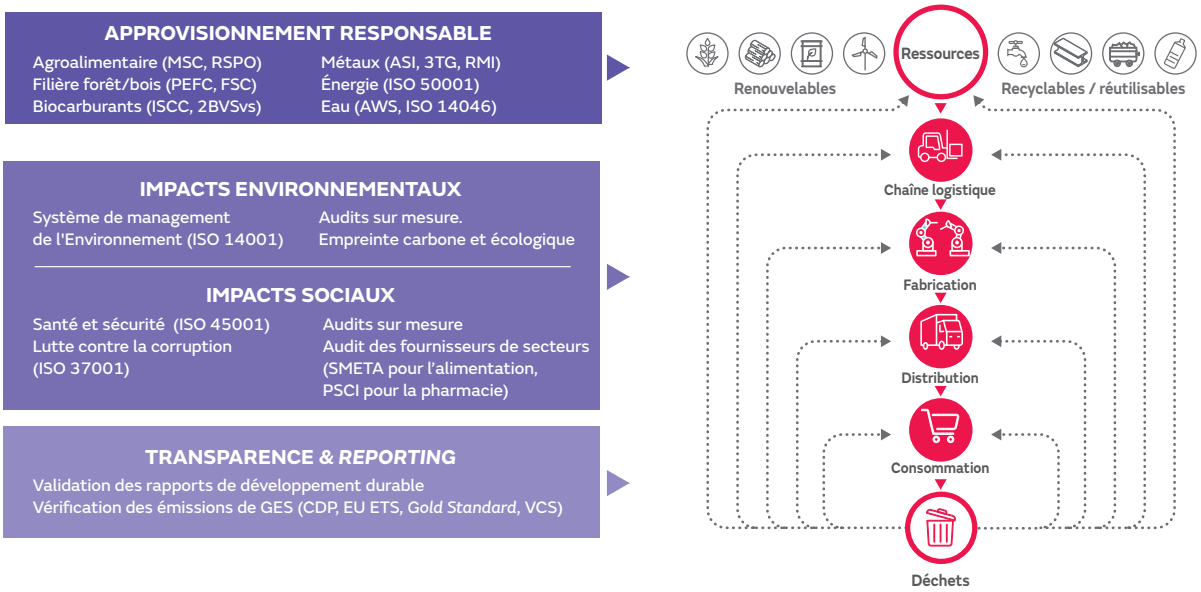
- Tests de contrôle de la qualité des matériaux et des composants.
- Audits sociaux et éthique de la chaîne d'approvisionnement.
- Tests de connectivité (nouvelles mobilités, terminaux, voitures connectées, 5G, etc.).
- Programme d'amélioration de la qualité de la chaîne d'approvisionnement.
- Conformité réglementaire et vérification de la performance des produits.

Plan d'action

Bureau Veritas a développé une offre RSE spécifique afin de répondre aux besoins des entreprises : **Circular+**

Cette offre est une suite de services d'audits de processus et de systèmes de management pour aider les entreprises à gérer leurs impacts environnementaux et sociaux et évoluer vers un modèle d'économie circulaire. Dans ce modèle d'économie circulaire, les ressources et les déchets sont réduits au minimum et lorsqu'un produit arrive à la fin de sa vie, il est réutilisé ou ses matériaux sont recyclés pour créer davantage de valeur.

L'infographie ci-dessous présente l'offre **Circular+** et ses nombreux modules.



Le plan d'action correspondant au développement de l'offre RSE comprend les volets suivants :

- former à l'offre RSE les auditeurs et les collaborateurs du Groupe qui sont en relation avec les clients ;
- mettre en place un *reporting* ;
- présenter l'offre RSE aux principaux clients du Groupe ;
- enrichir et actualiser le catalogue des services RSE, en incluant tous les services d'essais et d'inspection ;
- finaliser le plan stratégique en incorporant le développement des services RSE.

Indicateurs

L'indicateur de résultat utilisé pour suivre cette activité est la croissance du chiffre d'affaires.

En 2019, le chiffre d'affaire de l'offre Développement Durable de la Certification a crû de 15 %.

2.3.2 Le capital humain

Nature du risque

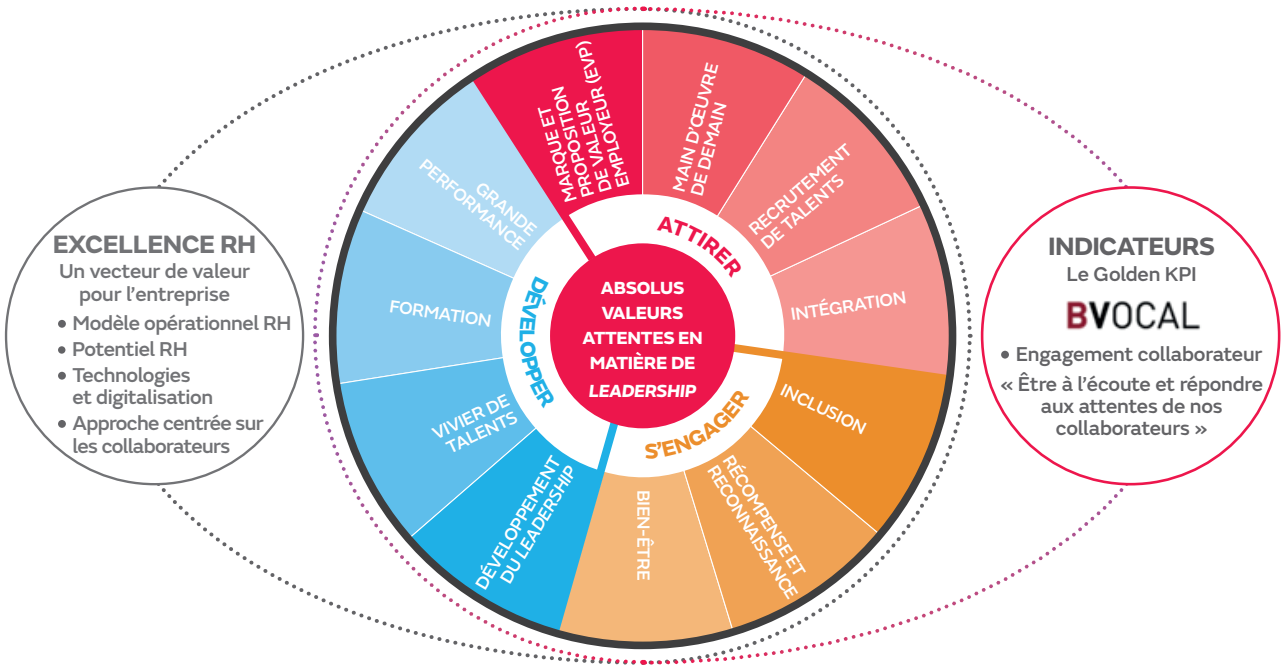
Pour une Société de services comme Bureau Veritas, les hommes et les femmes qui y travaillent, principalement des ingénieurs, techniciens et autres personnels qualifiés dans les domaines de la qualité, santé, sécurité, protection de l'environnement et responsabilité sociale, représentent le principal atout du Groupe. Ainsi, sa capacité à attirer, à susciter l'engagement et à fidéliser ces professionnels est un élément clé de sa réussite, dans un marché des talents de plus en plus concurrentiel.

Les enjeux consistent plus particulièrement à s'assurer de la qualité et de la diversité des profils recrutés, conditions indispensables pour innover, stimuler le changement et fournir des services de qualité exceptionnelle. Le Groupe doit également veiller à l'engagement des effectifs, qui doivent continuer à se former et à se développer, tout en entretenant une culture d'entreprise inclusive qui favorise l'épanouissement professionnel de chacun. La stratégie de Ressources humaines du Groupe vise donc à mobiliser ses collaborateurs dans un environnement inclusif et un climat de confiance, où chacun est encouragé à être soi-même et à faire de son mieux. Pour ce faire, Bureau Veritas fournit de nombreuses opportunités de formation, de développement et d'évolution de carrière.

Approche durable

La stratégie Ressources humaines est organisée autour d'un cadre commun de priorités ainsi que cinq grands objectifs. Ce cadre a été élaboré en 2018, puis confirmé l'année suivante, l'exécution de chacune des priorités ayant son calendrier propre. Cette continuité de la stratégie permet de pérenniser la création de valeur à travers des initiatives exigeant souvent plusieurs années de développement et de déploiement avant d'être rentables dans nombre des domaines prioritaires, qui tous sont restés pertinents en 2019.

STRATÉGIE DE RESSOURCES HUMAINES



CINQ OBJECTIFS MAJEURS

ATTIRER	Nous attirons **des collaborateurs compétents** qui adhèrent à **nos valeurs** et **ont un impact sur Bureau Veritas et la société**.
DÉVELOPPER	Nous cultivons la réussite à long terme **en concrétisant le potentiel et en favorisant le développement** de nos collaborateurs et de nos dirigeants.
S'ENGAGER	Nous offrons davantage grâce à une **culture de la confiance** où les collaborateurs peuvent se déployer et où **la différence est valorisée**.
EXCELLENCE RH	Transformer les fondements des Ressources humaines (RH) et renforcer notre capacité à établir **des partenariats stratégiques avec l'entreprise et à mettre l'accent sur l'expérience des collaborateurs grâce aux technologies RH et au partage de l'expertise en matière de RH.**
INDICATEURS	Nous progressons en **écoutant, mesurant** et en **intégrant les retours d'informations à nos actes**.

2.3.2.1 Management des talents

Attirer les talents

Bureau Veritas effectue un suivi étroit des mouvements de ses effectifs au niveau du Groupe et de ses entités locales. Ce suivi est essentiel pour s'assurer que le Groupe ait la capacité d'atteindre ses objectifs en matière de croissance et de profitabilité. En 2019, cela s'est traduit à nouveau par un nombre significatif d'embauches, confirmant l'importance de l'attrait et de l'acquisition des talents.

	2019	2018	2017
Embauches [(a)]	14 954	13 330	13 101
Acquisitions	1 541	286	2 541
Licenciements	3 369	4 468	4 558
Départs volontaires [(b)]	9 368	8 709	8 294

(a) Contrat à durée indéterminée (ou assimilée).

(b) Les raisons exactes des départs des collaborateurs du Groupe sont identifiées localement et discutées lors d'entretiens de départ animés par les équipes Ressources humaines locales. Ces informations peuvent ensuite servir à un examen des politiques et pratiques locales et mondiales en matière de RH, si nécessaire, pour vérifier que celles-ci sont bien conformes à la stratégie du Groupe.

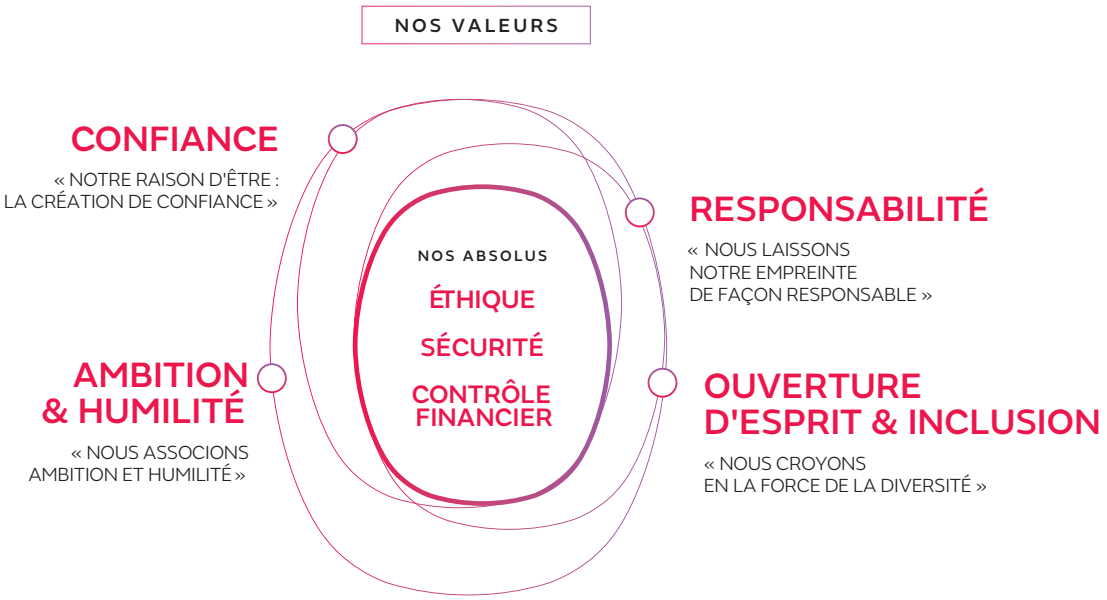
Dans le cadre de son engagement à renforcer sa marque employeur, Bureau Veritas a lancé LEAVE YOUR MARK en fin d'année 2019. Élaborée sur la base de recherches approfondies et en partenariat avec un fournisseur spécialisé en *branding* organisationnel et marques employeur, cette nouvelle marque présente de façon claire la culture d'entreprise et le modèle d'affaires du Groupe à ses talents actuels et futurs. L'une de ses missions fondamentales consiste à mettre en avant l'expertise du Groupe dans différents domaines spécifiques ainsi que les avantages que cette expertise apporte à la société.

La marque employeur a été déployée sur divers canaux, notamment *via* :

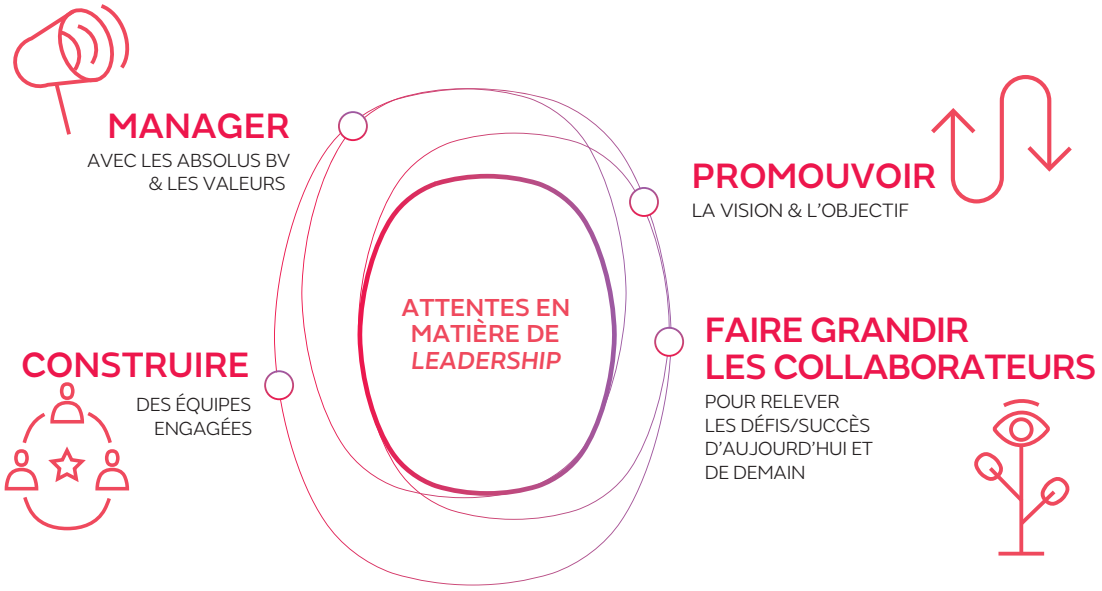
- une campagne ciblée sur les réseaux sociaux (dont LinkedIn, Facebook et Twitter) ;
- la mise à jour du site Internet du Groupe et de ceux de ses principaux pays pour y faire figurer des vidéos et des témoignages de ses collaborateurs ;
- la communication interne et des activités promotionnelles à destination des collaborateurs ;
- le développement et le déploiement de programmes de formation pour recruteurs et *managers* ;
- la participation à des forums et sponsoring d'événements exceptionnels dans les principales universités, écoles d'ingénieurs et écoles de commerce ;
- des programmes de sensibilisation à destination des partenaires externes pour le recrutement.

Le lancement de la marque employeur a coïncidé avec le déploiement du nouveau portail de recrutement, en octobre 2019. Basé sur le système d'information RH unique, SuccessFactors, ce nouveau portail fournit aux candidats la possibilité d'effectuer facilement des recherches par type d'emploi, site ou type de contrat souhaité, ainsi qu'une fonction permettant de présenter sa candidature depuis un smartphone. Cette plateforme joue un rôle crucial dans les améliorations successives apportées dans l'expérience des candidats à un poste chez Bureau Veritas. Parmi ces améliorations, on retrouve notamment :

- l'élaboration et la communication des valeurs mises à jour et la réaffirmation des « absolus » du Groupe (voir ci-dessous), qui établissent de façon extrêmement claire les paroles et les actes attendus au quotidien de la part de tout collaborateur afin de préserver et d'améliorer la culture unique du Groupe ;



- la création et le déploiement des attentes en matière de *leadership* de Bureau Veritas (voir ci-dessous), qui exposent clairement les comportements attendus de la part de tout collaborateur occupant un poste de *manager* ;



Les absolus, les valeurs et les attentes en matière de *leadership* de Bureau Veritas sont des éléments clés pour l'évaluation et la sélection des candidats. Les Attentes en matière de *leadership* servent par ailleurs à former les générations futures de cadres.

Bureau Veritas continuera d'améliorer l'expérience de recrutement des candidats, sachant que les effectifs (en progression depuis trois ans, voir ci-après) devraient continuer d'augmenter. La croissance des effectifs en 2019 a été observée dans toutes les grandes régions, notamment :

- en Asie, surtout en Chine continentale (+ 5 %), en Inde (+ 4 %) et au Vietnam (+10 %) ; et
- en Amérique, surtout au Chili (+ 21 %), aux États-Unis (+ 14 %), au Pérou (+ 7 %) et en Colombie (+ 9 %).
- en Afrique, surtout en Afrique du Sud (+ 11 %).

Nombre d'employés	Décembre 2019	Décembre 2018	Décembre 2017
Europe	17 783	17 630	17 770
dont France	7 870	7 757	7 967
Afrique et Moyen-Orient	7 373	6 378	6 124
Amériques	22 655	21 131	20 512
Asie-Pacifique	30 584	30 289	29 011
TOTAL EFFECTIFS	**78 395**	**75 428**	**73 417**

Bureau Veritas a reçu plusieurs récompenses en 2019, qui attestent de la force de sa culture d'entreprise et de la valeur de sa marque employeur. Avec le déploiement de LEAVE YOUR MARK, qui se poursuivra en 2020, le Groupe s'attend à voir se renforcer cette reconnaissance avec le temps.

- En 2019, Bureau Veritas a été classé parmi les meilleurs employeurs de France pour la cinquième année consécutive (édition de février du magazine *Capital*, en association avec Statista). Le Groupe arrive deuxième dans la catégorie Ingénierie. Statista effectue depuis cinq ans un classement des employeurs sur la base de questionnaires indépendants et anonymes adressés aux collaborateurs, qui doivent dire dans quelle mesure ils recommanderaient leur employeur à leurs amis et leur famille.
- Le Groupe a fait son entrée au classement Universum France des employeurs les plus attractifs pour les jeunes diplômés et les professionnels expérimentés. Bureau Veritas s'est classé à la 89e place pour les diplômés et à la 58e pour les ingénieurs déjà engagés dans la vie active. Pour obtenir ses résultats de 2019, Universum a utilisé un questionnaire en ligne et ciblé les réseaux sociaux. L'entreprise a travaillé en partenariat avec le site de recrutement Stepstone.
- Pour la septième année consécutive, Bureau Veritas s'est vu décerner au Royaume-Uni la certification *Britain's Top Employers*. Remis par l'institut The Top Employers, il récompense l'excellence des conditions de travail proposées par Bureau Veritas.
- Pour la troisième année consécutive, Bureau Veritas a obtenu au Royaume-Uni le lauréat Or décerné par le Prince William, Duc de Cambridge, en reconnaissance de la qualité de son programme d'insertion en faveur des vétérans des forces armées britanniques, qui permet à ces derniers d'accéder à une deuxième carrière.
- En Chine, Bureau Veritas a remporté en 2019 le prix *Top Human Resources Management*, décerné par 51JOB, le site de recrutement le plus influent du pays. Ce prix récompense les avancées de Bureau Veritas en gestion des ressources humaines et en responsabilité sociétale d'entreprise.
- Au Moyen-Orient, Bureau Veritas s'est vu décerner le prix *Gulf Cooperation Council Best Employer Brand 2019* pour la deuxième année consécutive.
- En Turquie, Bureau Veritas a reçu pour la quatrième année consécutive le prix *Respect for People*, décerné par la principale organisation de professionnels des ressources humaines du pays, *Kariyer.net*. Ce prix récompense la transparence et la déontologie dans le processus de recrutement.
- En Australie, Bureau Veritas a reçu un *Employer Award* pour son engagement exceptionnel envers l'inclusion de personnes en situation de handicap sur le lieu de travail. Ce prix lui a été décerné par l'association à but non lucratif Barkuma, qui apporte son aide aux personnes en situation de handicap.
- En Amérique du Nord, Donna Garbutt, Vice-Président Directeur de la division Industrie et Pétrole & Gaz, a remporté le prix **2019 Women in Leadership Award for Change Management** décerné par le Customer Service Professional Network. **Ce prix repose sur plusieurs critères, dont la capacité à inspirer autrui pour évoluer et atteindre les objectifs de l'entreprise. Il atteste de la force du *leadership* de Bureau Veritas, qui joue un rôle majeur dans la protection et l'amélioration de sa culture unique.**
- Le Groupe figure dans la première liste des *Diversity Leaders* dressée par le Financial Times. Cette liste distingue les entreprises qui promeuvent la diversité sous toutes ses formes (genre, orientation sexuelle et handicap) et dont les effectifs reflètent les diverses composantes ethniques et sociales de la société dans son ensemble.

Intégration

Les nouvelles recrues du Groupe bénéficient d'un parcours d'intégration structuré, durant lequel leur sont présentés leurs principaux interlocuteurs et leur sont remises des informations clés et personnalisées sur les politiques et les procédures de leur division, de leur pays et de leur bureau local. À ces informations s'ajoutent les contenus sur Bureau Veritas fournis sur *My Learning*, la plate-forme *e-learning* du Groupe, notamment « *Welcome to* Bureau Veritas », programme « *on-boarding* » du Groupe, qui présente la structure et la culture du Groupe par le biais de différents modules, parmi lesquels :

- « *Cardinal Safety Rules* » (CSR), programme expliquant les fondamentaux des règles de sécurité au travail, que chaque collaborateur doit comprendre et appliquer ;
- « Bureau Veritas *Compliance Program* », la formation au Code d'éthique et autres programmes de conformité du Groupe. Ceux-ci peuvent varier en fonction du site et traitent de thématiques telles que la sécurité en déplacement, le Règlement général sur la protection des données et la sécurité routière.

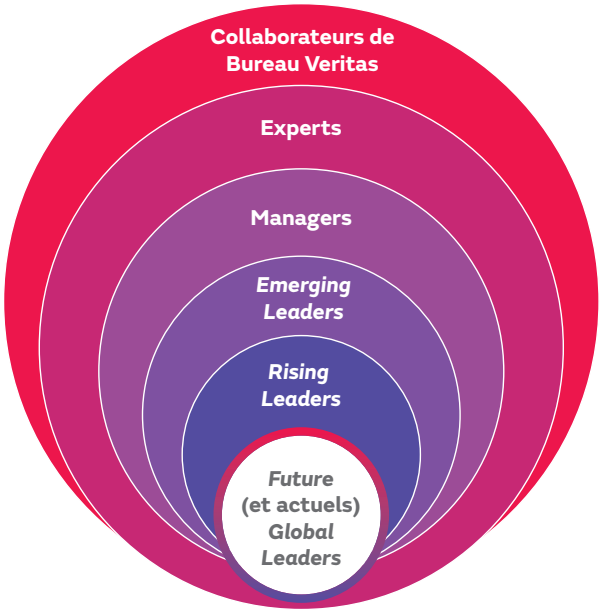
Ce processus d'intégration s'applique aussi en cas d'acquisition de nouvelles entités par le Groupe et constitue une mesure clé pour veiller à la bonne intégration des principaux collaborateurs de ladite entité. Les politiques et pratiques d'acquisition du Groupe confirment qu'il s'agit d'une étape essentielle dans la procédure d'évaluation et de planification précédant l'acquisition. Tout départ d'un collaborateur appartenant à une entité acquise est un événement regrettable, qui fait l'objet d'une analyse. L'objectif est de comprendre les raisons du départ et de mettre en place des mesures pour prévenir ce genre de situation.

Développement des talents

Au 31 décembre 2019, le Groupe comptait 1 604 *managers* (contre 1 619 en 2018). Leur âge moyen, inchangé par rapport à 2018, est de 49 ans. Cette moyenne d'âge relativement élevée s'explique par le niveau important d'expertise technique requis, propre aux métiers complexes de Bureau Veritas. Cette expertise s'acquiert en plusieurs années, dès le début de la carrière des collaborateurs.

Afin de constituer un vivier de talents robuste et diversifié pour les postes clés à pourvoir au sein du Groupe, une stratégie Talents a été mise en place en 2019. Son but est d'identifier, d'évaluer et de développer les principaux talents. Cette stratégie comprend notamment le fait de répartir les talents au sein de « viviers » (voir ci-après). Chaque collaborateur de Bureau Veritas peut y figurer, y compris pour des postes à venir n'ayant pas encore été définis à ce jour. Elle tire également parti du processus « *Leadership Review* » instauré en 2012, qui assure le suivi et la gestion du développement des talents identifiés au sein du Groupe.

VIVIERS DE TALENTS



En 2019, les candidats à la succession de 218 postes parmi les plus élevés et les plus complexes au sein du Groupe ont été passés en revue par les membres du Comité exécutif et du Comité exécutif en charge des RH. En outre, 2 020 postes ont été passés en revue par les divisions du Groupe, contre 1 210 en 2018. Les collaborateurs repérés pour leurs performances et leur haut potentiel en tant que candidat à la succession pour un poste donné font alors l'objet d'un suivi particulier au niveau du Groupe et/ou local afin de les préparer rapidement à leurs futures responsabilités.

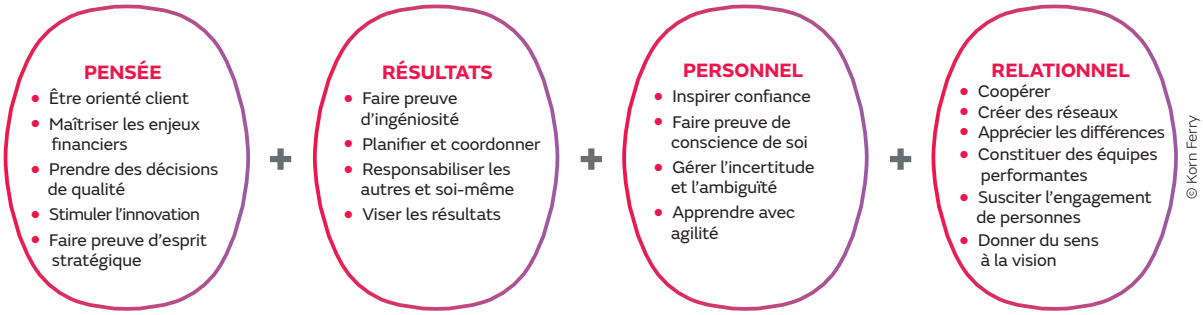
Certains collaborateurs sont également affectés à un vivier de talents en fonction de la tranche salariale du poste qu'ils occupent et de l'évaluation de leur potentiel, sans pour autant être considérés comme candidats à une succession donnée. Ceux-ci font également l'objet d'un suivi et une évolution ciblée leur est proposée, de façon à constituer un vivier de talents robuste pour de futurs postes, n'existant pas à l'heure actuelle, mais qui deviendront nécessaires pour la croissance ultérieure du Groupe.

Voici quelques exemples d'initiatives pour le développement de talents parmi les *managers* et dirigeants :

- **Cadre de développement du *leadership* senior**

En 2019 a été adopté un cadre de développement du *leadership* senior, composé de 19 compétences de *leadership* inspirées du cadre *Korn Ferry Leadership Architect*. Le but était d'évaluer et de développer les talents au sein des différents viviers du Groupe. Ces 19 compétences (voir ci-dessous) ont été réparties à travers les trois viviers de talents comprenant des collaborateurs appartenant aux tranches salariales les plus élevées (*Future Global Leaders*, *Rising Leaders* et *Emerging Leaders*). Des programmes de développement spécifiques ont été élaborés et continueront de l'être pour accélérer le développement de ces compétences spécifiques.

19 COMPÉTENCES DE *LEADERSHIP*



- **Évaluation à 360° et coaching des cadres**

En 2019, plus de 40 cadres ont été évalués par le biais d'un questionnaire 360° concernant les 19 compétences de *leadership*. Des séances de coaching individuel ont ensuite été organisées, durant lesquelles les participants ont élaboré des plans concrets pour se renforcer dans les compétences clés nécessaires à leur évolution.

- **Centre de développement de l'Europe et de l'Afrique**

En 2019 s'est tenue la troisième édition du programme du Centre de développement de l'Europe et de l'Afrique, lancé en 2016. Ce programme, qui compte désormais près de 40 alumni, vise au développement des collaborateurs appartenant au vivier des « *Rising Leaders* » et combine plusieurs types de formation, dont des évaluations de compétences de *leadership* avec retour sur expérience et coaching, du *mentoring* et des séminaires. Le centre réunit aussi des projets collectifs actuellement soutenus par la Direction, dont plusieurs ont finalement été mis en œuvre au sein du Groupe afin de créer des services nouveaux et de meilleure qualité pour les clients de Bureau Veritas.

- **Programme *STAR Leadership Acceleration* (Chine)**

En Chine, le programme *STAR Leadership Acceleration* a été lancé en 2019. Il se compose de trois volets distincts ciblant différentes catégories de collaborateurs. Le programme propose ateliers, coaching, *mentoring* et apprentissage actif pour accélérer le développement des talents.

  - Programme *Rising STAR* : experts et *managers* à haut potentiel (39 participants).
  - Programme *STAR* : *managers* confirmés et *leaders* émergents (37 participants).
  - Programme *Advanced STAR* : *leaders* émergents confirmés et nouveaux *leaders* (prévu en 2020).

- ***Leadership School* (Brésil)**

  En 2019, la *Leadership School* comprenait quatre modules avec de hauts niveaux de participation de la part des *managers* (voir ci-dessous). D'autres modules sont prévus pour 2020 afin de renforcer les capacités dans plusieurs compétences :

  - développer une culture du feedback et de la confiance (73 participants) ;
  - évaluer et sélectionner les candidats en fonction de compétences non techniques (85 participants) ;
  - dimensions éthique, réglementaire et juridique de la gestion d'équipes (19 participants) ;
  - *self-management* (23 participants).

- ***Leadership Role-modelling* (Amérique du Nord)**

  En Amérique du Nord, la notion de *leadership role-modelling* du Groupe est essentielle pour constituer un vivier robuste et diversifié de futurs *leaders*. Natalia Shuman, Vice-Président exécutif Matières Premières, Industrie & Infrastructures Amérique du Nord, et Donna Garbutt, Vice-Président Directeur de la division Industrie et Pétrole & Gaz, ont joué un rôle clé dans ce domaine en 2019. La première s'est notamment exprimée, pour la deuxième année consécutive, au sommet « Break the Ceiling Touch the Sky » consacré aux femmes dirigeantes d'entreprise, tandis que la seconde a été officiellement récompensée d'un **2019 Women in Leadership Award for Change Management** décerné par le Customer Service Professional Network. Ce prix distingue les femmes dirigeantes d'entreprise s'engageant en faveur du changement organisationnel, ayant une vision d'avenir et poussant les autres à évoluer et à atteindre les objectifs de l'entreprise.

Formations techniques

Bureau Veritas intervenant dans un grand nombre de domaines techniques, l'offre de formations techniques proposée se caractérise par une forte diversité. Les formations techniques sont essentielles pour que les collaborateurs travaillent en ayant une connaissance complète des référentiels (normes, réglementations, standards), des méthodes d'inspection (échantillonnages, analyses, contrôles non destructifs, mesures, etc.), des caractéristiques techniques des éléments inspectés (produits, processus, équipements, etc.) et des règles de sécurité, qu'ils soient existants ou en cours d'élaboration. Les départements techniques de chaque division effectuent un suivi des qualifications et compétences, qui font également l'objet d'audits par les organismes d'accréditation (COFRAC, IACS, UKAS, etc.).

Une part significative des heures de formation enregistrées en 2019 (voir ci-dessous) correspond au développement de compétences techniques, ce qui souligne l'importance de ces dernières dans l'industrie du TIC ainsi que l'engagement de Bureau Veritas envers l'excellence technique.

Total des heures de formation enregistrées en 2019	Heures de formation par collaborateur en 2019	Variation par rapport à 2018
1 477 602	19,0	2,2

Les formations techniques du Groupe sont dispensées aussi bien en présentiel que *via* des plates-formes de formation digitale. Les formations digitales continuent de progresser : la division Marine & *Offshore* a ainsi ajouté 27 nouveaux cours en 2019 à son programme de qualification des experts. Lancé en 2016, le catalogue de formations en ligne Marine & *Offshore* rassemble désormais 54 cours et 94 modules. Il a bénéficié depuis ses débuts à plus de 1 000 personnes, ayant suivi plus de 13 000 séances de formation.

Formation pour tous les collaborateurs *via* la plateforme *e-learning* du Groupe : *MyLearning*

En 2019, le Groupe a étoffé le catalogue de sa plateforme de formation numérique *MyLearning* en y incluant un plus vaste éventail de cours consacrés à la conformité, à l'efficacité professionnelle, au *leadership*/management et à la vente. Ces cours sont proposés en français, anglais, espagnol et chinois, pour tenir compte de la diversité culturelle des effectifs de Bureau Veritas.

En parallèle, une démarche de communication améliorée et centralisée à destination de tous les collaborateurs a été lancée en 2019 afin de mettre en avant les cours pertinents et les progrès accomplis dans la qualité de l'expérience des apprenants. Ces changements s'inscrivent dans la promotion actuelle de l'« apprentissage autodirigé » : chaque collaborateur recherche la formation qui lui correspond en fonction de ses objectifs de développement. Plusieurs campagnes mondiales ont également été lancées en 2019 pour inciter les collaborateurs à aller au bout de leurs formations, parmi lesquelles :

- « *Safety* », consacrée aux déplacements, notamment en voiture (cible : tous collaborateurs) ;
- sensibilisation au RGPD (Règlement général sur la protection des données, cible : 16 200 collaborateurs à travers les pays européens concernés) ;
- « *Performance Management Effectiveness* », pour apprendre aux *managers* du Groupe à mieux instaurer et entretenir une culture de haute performance (cible : 2 000 collaborateurs).

Ces campagnes se sont accompagnées d'initiatives locales répondant à des besoins et réglementations spécifiques.

En outre, un programme accéléré a été proposé à des collaborateurs à haut potentiel ainsi qu'à tout nouveau *manager* récemment entré dans l'entreprise pour les doter des qualités essentielles de *leadership*, telles que la résolution de problème, la pensée stratégique et l'innovation. Ce programme de deux heures se compose d'une vingtaine de vidéos et d'une évaluation pour valider les acquis. Il est possible d'y ajouter des sujets supplémentaires. Au total, 1 500 collaborateurs ont achevé ce programme.

La gestion de la performance et du développement des collaborateurs

En 2019, Bureau Veritas a lancé deux nouvelles approches de la gestion de la performance et du développement des collaborateurs, supportées par le système d'information RH SuccessFactors : MyPerformance@BV et MyDevelopment@BV.

MyPerformance@BV fournit un cadre pour optimiser la performance personnelle et organisationnelle en promouvant et en facilitant les mesures suivantes :

- définir des objectifs individuels alignés avec ceux du Groupe et encourageant le développement de la carrière du collaborateur ;
- passer en revue et redéfinir ces objectifs en fonction des besoins afin de rester réactif face aux évolutions du marché ;
- évaluer la performance *via* diverses sources de feedback ;
- faire reposer les évaluations de la performance sur (i) l'atteinte des objectifs et (ii) la façon dont ils ont été atteints par rapport aux valeurs de Bureau Veritas et aux attentes en matière de *leadership* ;

- apprendre à fixer des objectifs efficaces et à fournir et recevoir un feedback constructif.

MyDevelopment@BV rassemble les recommandations, procédures et attentes relatives au développement des collaborateurs du Groupe. L'une de ces attentes est qu'un entretien sur les compétences et l'évolution de la carrière ait lieu au moins une fois par an pour chaque collaborateur, avec un suivi numérique des objectifs de développement convenus entre *managers* et employés. Ces objectifs servent ensuite à définir les solutions, telles que les formations, expériences, etc., que les collaborateurs pourront poursuivre pour accélérer leur développement. La mobilité interne représente une piste majeure de développement éventuel pour les collaborateurs, que Bureau Veritas facilite et promeut à travers :

- des questions structurées lors des échanges dans le cadre de MyDevelopment@BV et des champs de saisie dédiés aux préférences géographiques et fonctionnelles dans SuccessFactors ;
- le partage des profils des employés dans le cadre du processus « *Leadership Review* » qui met en place la stratégie talents au sein des divisions du Groupe, et d'une division à l'autre ;
- le recrutement : la quasi-totalité des offres de poste sont proposées en priorité en interne ;
- la communication interne : les nominations sur un nouveau poste et les promotions font l'objet d'une annonce accessible *via* la plateforme d'échange du Groupe « Connections ».

Mesurer et accroître l'engagement

En décembre 2019, le Groupe s'est associé à un prestataire externe afin de mesurer, pour la première fois, l'engagement de ses collaborateurs *via* un projet pilote baptisé « BVOCAL ». Quelque 5 500 employés ont été interrogés et le Groupe prévoit d'élargir le projet en 2020. La participation à cette étude pilote a été de 59 %, avec un score d'engagement de 64 %. Ce taux de participation et ce score serviront désormais de référence pour effectuer un suivi des tendances de ces indicateurs, qui seront enregistrées au cours des prochaines enquêtes.

Bureau Veritas voit dans ces résultats l'occasion d'améliorer encore sa culture d'entreprise en affinant et en accélérant la mise en œuvre de sa stratégie de Ressources humaines et en améliorant ses politiques et pratiques locales en la matière. Cela passera par des plans d'action ciblés qui seront élaborés conjointement entre les *managers* et les membres de leurs équipes, après examen et discussion des résultats d'engagement de chaque équipe.

D'une façon générale, ces plans d'action seront articulés autour de trois domaines prioritaires que le Groupe a identifiés pour 2020 : la communication, les barrières à l'exécution et la reconnaissance/le feedback. Compte tenu de cette approche transparente et résolument tournée vers l'action, impliquant le partage des résultats et une planification commune pour œuvrer à un meilleur cadre de travail, Bureau Veritas s'attend à voir progressivement augmenter les scores d'engagement et a à cœur de tout faire pour que ce soit le cas.

Les départs volontaires, autre indicateur majeur de l'engagement des collaborateurs, font l'objet d'un suivi attentif de la part de Bureau Veritas. Les chiffres ci-dessous montrent que le taux de départ volontaire est tout à fait conforme aux normes acceptables dans le secteur TIC. La légère hausse observée entre 2017 et 2019 est due au durcissement des conditions du marché du travail sur plusieurs marchés clés où opère le Groupe.

	2019	2018	2017
Taux de départ volontaire	11,6 %	11,1 %	10,7 %

2.3.2.2 Une culture de l'inclusion et de la diversité sur le lieu de travail

Préserver et favoriser une culture inclusive

Créer un environnement de travail diversifié grâce à une culture inclusive fait partie intégrante de l'identité de Bureau Veritas. Le Groupe s'est développé de façon organique et grâce à de nombreuses et diverses acquisitions, avec une forte capacité à rassembler des collaborateurs au-delà des différences de genre, d'âge, de nationalité, d'origine ethnique, de religion, d'orientation sexuelle, d'éducation, de profil professionnel, etc. Le Groupe est présent dans 140 pays et plus d'une cinquantaine de langues y sont parlées.

Promouvoir, développer et préserver sa culture inclusive est l'un des enjeux prioritaires du Groupe à mesure de sa croissance et du développement de nouvelles activités, où rester à l'avant-garde de l'innovation industrielle est une composante essentielle de la réussite. Le Groupe surveille, encourage et renforce la diversité au sein de ses équipes et y voit un élément clé de l'innovation nécessaire au déploiement de sa stratégie. En outre, il est important pour Bureau Veritas dans son ensemble de refléter la diversité des marchés internationaux dans lesquels il est présent.

L'une des quatre valeurs mises à jour de Bureau Veritas, « Ouverture d'esprit & Inclusion » (voir ci-dessous) repose sur la conviction du Groupe que chaque talent individuel ne peut atteindre son plein potentiel que s'il ou elle est capable de s'exprimer librement et ouvertement et que ses collaborateurs l'encouragent à s'exprimer ainsi, tant par leurs actes que leurs comportements.

VALEURS	DEVISE	DESCRIPTION	EXEMPLES DE COMPORTEMENTS OBSERVABLES
Ouverture d'esprit & inclusion	*Nous croyons en la force de la diversité*	**Innovation** Nous sommes profondément convaincus que les nouvelles technologies et les nouveaux modes de pensées sont essentiels pour accompagner l'évolution des tendances de la société. **Respect** Nous respectons et valorisons les différences ; nous reconnaissons les réussites individuelles et collectives.	• Est ouvert et encourage les différents modes de pensées afin de favoriser de nouvelles perspectives et favoriser l'innovation. • Est conscient de l'évolution de la société et contribue activement au changement et à l'innovation avec agilité. • Est ouvert aux nouvelles technologies, aux nouvelles perspectives et aux nouvelles façons de travailler. • Respecte et valorise les différences, applique les expériences, les styles, les antécédents et les perspectives des autres pour obtenir des résultats. • Est reconnaissant envers les autres pour leur contribution, et partage la reconnaissance lors d'un effort d'équipe.

ATTENTES EN MATIÈRE DE LEADERSHIP	EXEMPLES DE COMPORTEMENTS OBSERVABLES
Manager avec les absolus Bureau Veritas & les valeurs	• A un rôle de modèle au regard des Absolus et des Valeurs Bureau Veritas (BV) et attend la même chose de son équipe. • Mène et inspire son équipe et ceux avec qui il entre en contact pour agir conformément aux Absolus et aux Valeurs. • Prend immédiatement des mesures lorsque le comportement et les actions ne sont pas alignés.
Construire des équipes engagées	• Attire et sélectionne des talents divers ainsi que de hauts potentiels pour répondre aux besoins du Groupe. • Traduit la vision BV, l'objectif et la stratégie de manière à ce que les personnes puissent s'y identifier. • Fournit à son équipe les conseils nécessaires à la réussite individuelle et collective, en favorisant le dialogue ouvert et l'esprit de collaboration. • Crée un environnement où la sécurité, la santé et le bien-être des membres de son équipe sont une priorité.

Nous attendons en outre des *managers* du Groupe qu'ils préservent et entretiennent cette culture inclusive en appliquant les absolus et les valeurs de Bureau Veritas dans leur *leadership* et en constituant des équipes engagées. Cela signifie diriger par le biais d'actes et de paroles qui attirent des talents divers, favorisent un dialogue ouvert et instaurent un cadre de travail sécurisant, où le bien-être de chaque membre de l'équipe est une priorité. Il s'agit notamment de servir de modèle pour les absolus et les valeurs de Bureau Veritas et d'agir à chaque fois qu'un comportement non conforme à ces absolus et ces valeurs a été constaté.

En 2019, la Direction du Groupe a continué à prendre des mesures faisant de Bureau Veritas un *leader* de son secteur par sa culture ouverte et inclusive. Ce sont ces mesures (voir ci-dessous) qui ont contribué à faire entrer Bureau Veritas au classement *Diversity Leaders 2020* du Financial Times :

- élaborer et communiquer la politique d'inclusion du Groupe en 2019, inspirée de sa déclaration d'inclusion de 2016. Cette politique de grande envergure s'applique aux candidats, aux collaborateurs (dans les domaines tels que le recrutement, le management des talents et la rémunération) et aux partenaires externes/fournisseurs ;
- rafraîchir la stratégie de gestion de la performance du Groupe pour qu'elle comprenne dès 2020 une évaluation des valeurs de Bureau Veritas et des attentes en matière de *leadership* (dans le cas d'un *manager*) au moment de l'attribution d'un score à tous ses collaborateurs ;

- lancer une stratégie talents où « chaque collaborateur peut être un talent » faisant figurer une évaluation des valeurs et attentes en matière de *leadership* de Bureau Veritas ;
- déployer la marque employeur LEAVE YOUR MARK, qui peut servir à cibler des candidats potentiels de tous âges et tous profils (campagnes sur les réseaux sociaux à destination des générations X, Y et Z, par exemple, ou campagnes de recrutement visant le personnel militaire pour inciter les vétérans à rentrer sur le marché du travail).

Parvenir à une répartition hommes/femmes plus équilibrée

Pour Bureau Veritas, l'équilibre hommes/femmes est un axe de progrès. Les femmes sont encore sous-représentées de manière générale, et plus particulièrement au sein de la population des cadres dirigeants et des instances dirigeantes. Sur l'ensemble de sa population au niveau mondial, le Groupe compte, à fin 2019, 30 % de femmes.

Les mesures prises par la Direction du Groupe et mentionnées plus haut pour préserver et entretenir sa culture inclusive et favoriser la diversité sont des facteurs clés des avancées ci-dessous pour une plus grande parité, enregistrées en 2019 :

- le pourcentage de femmes au sein des cadres dirigeants, en augmentation constante depuis quatre ans, est conforme à l'objectif ambitieux du Groupe (voir tableau ci-dessous). Sur les postes de management junior, le Groupe totalise 23 % de femmes, soit une progression de 2 % par rapport à 2018 ;

Pourcentage de femmes au sein des cadres dirigeants

Fin 2016	Fin 2017	Fin 2018	Fin 2019	Objectif à fin 2020
12 %	14,5 %	16,5 %	19,5 %	25 %

- diversification de la composition du Comité exécutif, avec 50 % de membres non français et 20 % de femmes au 31 décembre 2019 (stable par rapport au 31 décembre 2018).

Diverses initiatives locales participent également à atteindre les objectifs du Groupe en matière de répartition hommes/femmes En voici quelques exemples :

- en Europe, le Groupe a obtenu la certification GEEIS *(Gender Equality European and International Standard)* dans trois pays clés : l'Espagne, l'Italie et la Pologne, après examen de plusieurs critères, dont la présence de politiques et de pratiques spécifiques en matière de ressources humaines. Ce point fera l'objet d'un audit en 2020 dans le cadre de la procédure de labellisation GEEIS ;
- en Amérique du Nord, le congé parental (maternité) offert par Bureau Veritas va jusqu'à 13 semaines rémunérées aux deux tiers du salaire de base ;
- en Australie, tout collaborateur ayant 12 mois d'ancienneté peut bénéficier d'un congé parental rémunéré s'il ou elle a la charge du nouveau-né ou de l'enfant récemment adopté (« aidant primaire »). Sa durée est de six semaines avec rémunération à taux plein, plus deux semaines de salaire si le collaborateur revient travailler au moins un mois dans l'entreprise. Un collaborateur peut par ailleurs prendre cinq jours sur sa réserve de congés pour raisons personnelles s'il n'est pas l'aidant primaire de l'enfant ;
- des actions de sensibilisation ont été organisées à l'occasion de la Journée internationale des femmes en 2019, dans tous les groupes opérationnels et toutes les zones géographiques de Bureau Veritas.

Aider les personnes en situation de handicap

Le Groupe s'attache à créer des conditions favorables pour faciliter l'accès à l'emploi des personnes handicapées. Voici quelques exemples d'initiatives menées dans différents pays :

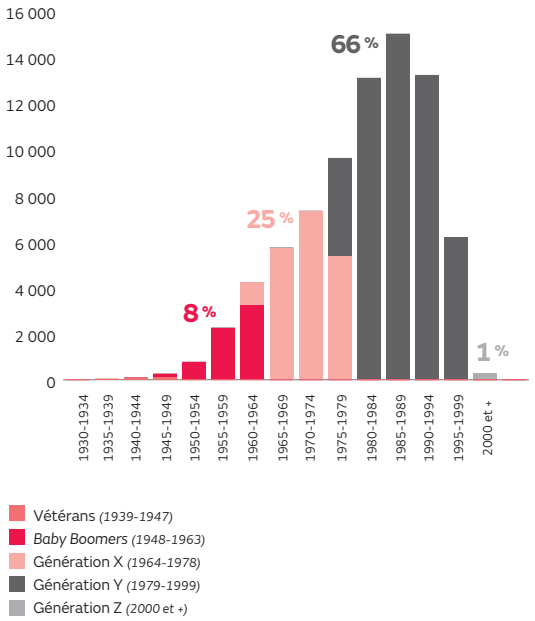
- en France, Bureau Veritas a reçu en 2014 l'habilitation de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) pour son engagement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. Plusieurs initiatives ont été lancées pour sensibiliser les collaborateurs dans le pays et accroître l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, notamment : campagnes de communication interne, collaboration avec des consultants experts, campagnes de recrutement sur des sites spécialisés tels que la Mission Handicap et participation à des forums pour l'emploi organisés par l'association étudiante TREMPLIN – Études, Handicap Entreprises. Des programmes de formation ont également été organisés par la Mission Handicap afin de sensibiliser les collaborateurs par des simulations et des formations en ligne. De nombreux collaborateurs en France ont également participé au « Stepstone Digital Challenge », grand rassemblement sportif entre étudiants et entreprises du numérique. Cet événement accorde une large place à l'inclusion des personnes en situation de handicap en offrant à ces dernières l'opportunité de rencontrer les entreprises et de participer à des événements sportifs. En 2019, le taux d'emploi (direct) des personnes en situation de handicap en France est de 2,33 %, selon les critères de classification de la DOETH (Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés) ;
- en Afrique du Sud, Bureau Veritas s'est associé en 2019 à une société de formation spécialisée dans les travailleurs en situation de handicap afin de les aider à faire évoluer leur carrière en finançant leur formation et en leur donnant accès à des tâches à la hauteur de leurs compétences ;
- en 2019, Bureau Veritas a participé chaque trimestre au programme « Careers without Barriers » organisé par la sécurité sociale turque. En plus des « Career Days », qui mettent en contact des personnes en situation de handicap avec des entreprises, des cours de sensibilisation ont été organisés, ainsi que des séances de conseil aux *managers* en charge du recrutement pour réduire les préjugés et favoriser l'accès à l'emploi des personnes handicapées ;
- au Chili, une alliance a été créée en 2019 avec une société de conseil spécialisée pour promouvoir l'inclusion à travers des actions de sensibilisation et des programmes d'accès. Ces mesures ont débouché sur l'embauche de 14 personnes en situation de handicap en 2019 ;
- grâce à une campagne de recrutement ciblée, la division Biens de consommation du Groupe comptait à la fin de l'année 2019 plus de 150 collaborateurs en situation de handicap, dont près de la moitié basés en Chine. Cette initiative s'est accompagnée de formations en ligne pour la sensibilisation au handicap pour tous les collaborateurs de la division, avec un taux d'achèvement de 94 %.

Créer une force de travail multigénérationnelle

La moyenne d'âge des effectifs de Bureau Veritas au niveau mondial au 31 décembre 2019 était de 38 ans. Ce chiffre s'entend sur un périmètre couvrant 99,4 % des effectifs du Groupe.

Le Groupe développe les « *managers* et *leaders* de demain » au travers de sa stratégie de management des talents et sa transformation digitale actuellement en cours. Cette stratégie cherche avant tout à identifier, évaluer et développer les talents, quelle que soit leur génération. Attirer des talents issus de générations multiples chez Bureau Veritas est également un point essentiel. Au 31 décembre 2019, 66 % des effectifs du Groupe venaient de la génération Y (contre 59 % à fin 2018).

La génération Z étant entrée sur le marché du travail, les collaborateurs appartiennent à cinq générations distinctes (voir ci-après).



** Les intervalles d'années de naissance des différentes générations sont basés sur les données du Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD).*

LEAVE YOUR MARK, la marque employeur du Groupe, est extrêmement bien positionnée pour illustrer la valeur de l'emploi au sein de Bureau Veritas pour différentes générations, du fait du lien unique qu'elle établit entre l'expertise de ses collaborateurs et les bénéfices tangibles pour la société. En outre, les divisions opérationnelles mettent en place des initiatives en faveur de la diversité des âges en fonction des enjeux locaux. À titre d'exemples :

- en France, les équipes de recrutement s'attachent à créer un vivier de jeunes talents prêts à rejoindre le monde du travail. Les contrats d'alternance ont représenté, en 2019, 12 % du total des embauches. Par ailleurs, en 2019, 44,5 % des nouvelles recrues en contrat à durée indéterminée étaient âgées de moins de 30 ans, soit une progression de 1,1 % en deux ans ;
- les programmes de recrutement de vétérans ont bien fonctionné au Royaume-Uni, comme en témoigne la médaille d'or décernée à Bureau Veritas par le *Armed Forces Covenant*. Par ailleurs, Bureau Veritas offre aux vétérans de nombreuses possibilités d'aménagement de leur travail sous la forme de rôle de mentors ou de consultants ou encore par la mise en place de schémas de travail à temps partiel ;
- toujours au Royaume-Uni, la division Marine & *Offshore* a collaboré avec l'association Career Ready pour proposer des stages à des élèves de première ou terminale issus de milieux défavorisés. Ces élèves, suivis par un mentor, ont reçu des tâches stimulantes à accomplir. Ils ont ainsi acquis de précieuses compétences et accru leur employabilité future ;
- au Japon, afin de retenir ses collaborateurs les plus âgés, Bureau Veritas a mis en place un programme permettant à ceux ayant atteint l'âge légal de la retraite (63 ans) de conserver leur travail par le biais du temps partiel.

Lutter contre les discriminations

Le respect de tous les individus est l'une des valeurs fondamentales du Groupe. En rejoignant Bureau Veritas, tous les collaborateurs s'engagent à respecter la diversité, ce qui exclut toute forme de discrimination fondée sur les différences visibles, l'âge, le genre, la religion, les origines, notamment ethniques, le statut socioéconomique, l'orientation sexuelle, le statut marital, l'état de santé, le handicap ou les opinions politiques.

En plus de sa politique d'inclusion formulée en 2019, le Groupe avait publié dès 2018 une Politique des droits humains visant à éliminer toute forme de discrimination et à promouvoir, respecter et protéger les droits humains, quel que soit le pays où le Groupe opère (voir sous-section 2.3.2.3 – Le respect des droits humains).

Par ailleurs, dans sa Politique Groupe de Recrutement lancée en 2016 et rediffusée en 2019, Bureau Veritas s'engage à garantir l'égalité professionnelle, ainsi que l'équité, la diversité et l'impartialité dans l'ensemble de ses processus de recrutement.

Ces politiques Groupe ont été complétées par d'autres politiques « Diversité » au plan local, prenant en compte les spécificités propres à chaque culture. Des *employee handbooks* décrivant les politiques de lutte contre la discrimination sont distribués aux collaborateurs dans plusieurs pays afin de favoriser leur prise de conscience sur ces sujets.

L'inclusion académique

Bureau Veritas cherche à recruter des collaborateurs qui vivront ses valeurs et répondront aux attentes en matière de *leadership* et auront l'expertise nécessaire pour exceller dans l'exercice de leurs fonctions, indépendamment du fait qu'ils soient issus de grandes écoles ou d'universités. Cette « inclusion académique » permet de recruter des talents de manière plus large, plus créative, plus audacieuse.

Favoriser un environnement de travail de qualité

La stratégie de Bureau Veritas en matière de ressources humaines vise à instaurer une culture inclusive de la performance et du feedback, dans laquelle les talents sont fortement engagés, se forment continuellement et collaborent pour réaliser la vision du Groupe. Le Groupe considère que cette stratégie passe avant tout par les points suivants :

- un niveau élevé de protection sociale ;
- la gestion de l'absentéisme ;
- la sécurité ;
- un environnement de travail moderne ;
- des relations sociales efficaces (politique de réorganisation incluse) ;
- une rémunération juste et compétitive.

Un niveau élevé de protection sociale

La protection du collaborateur est une étape essentielle dans l'aboutissement du bien-être au travail, lui-même facteur de performance économique. Dans cette optique, Bureau Veritas a lancé, début 2018 à l'échelle mondiale, un projet de partenariat en matière d'avantages sociaux, solution visant à profiter d'économies d'échelle pour l'achat de programmes d'avantages sociaux dans le monde. Les économies ainsi réalisées permettront d'investir dans des programmes de bien-être au travail et d'améliorer les garanties de santé pour l'ensemble des collaborateurs.

Cette initiative permet également au Groupe de piloter ces programmes de manière centralisée afin d'avoir une meilleure visibilité sur les avantages sociaux locaux, sur les conditions de souscription locales et sur les sinistres. Bureau Veritas vise ainsi à s'assurer qu'il n'y a pas de faille dans la couverture et que les avantages sociaux sont suffisants et cohérents à travers le monde, tout en tenant compte de la situation locale.

Le Groupe a mis en place une phase d'évaluation pour chaque pays ou entité afin de fournir un soutien adéquat :

- garantissant des **tarifs optimisés** aux niveaux mondial, régional et local ;
- adoptant une approche **spécifique pour chaque pays** pour veiller à la **conformité** avec la réglementation locale ;
- conçue pour proposer des **avantages efficaces** en ciblant une couverture **conforme au marché local et aux meilleures pratiques** ;
- fournissant un **minimum de couverture** en matière de santé et d'assurance-vie ;
- promouvant les programmes de **bien-être et de sensibilisation** conformément aux critères des *Employers of Choice*.

En 2019, huit pays ont bénéficié de ce soutien (France, Royaume-Uni, Inde, Colombie, Hong Kong, Émirats arabes unis, Taïwan et Vietnam) en fonction de leurs besoins. Ceci représente environ 30 % des effectifs totaux du Groupe. Des plans sont en place pour étendre progressivement la couverture à l'ensemble des collaborateurs au cours des années à venir.

La gestion de l'absentéisme

Sur un périmètre couvrant l'ensemble des effectifs du Groupe, le taux d'absentéisme pour 2019 est de 1,1 %, chiffre en baisse par rapport à 2018 (1,2 %). Ce taux reflète le nombre total de journées d'absence (pour cause de maladies, d'accident du travail, ou d'absences non autorisées). Bureau Veritas a fixé à 2 % le taux annuel maximum d'absentéisme, en dessous duquel l'absentéisme n'est pas jugé comme critique pour le Groupe.

L'absentéisme est suivi par les départements locaux de ressources humaines en cohérence avec les réglementations locales relatives au droit du travail. À ce suivi s'ajoutent des projets de bien-être au niveau local, comme la campagne de sensibilisation sur le cancer du sein organisée par Bureau Veritas en Turquie dans le cadre du mois d'« Octobre rose » de l'OMS. À l'occasion de cette campagne, un partenariat a été conclu avec un hôpital local pour améliorer l'information, le dépistage et le traitement.

Autre exemple : les initiatives de sensibilisation à la santé mentale organisées dans plusieurs grands pays européens (Royaume-Uni, Italie, Espagne, Pays-Bas et pays nordiques). Bénéficiant d'un soutien affiché au plus haut niveau du Groupe, elles visent à sensibiliser tous les collaborateurs à l'importance de la santé mentale et aux options disponibles pour demander conseil ou se faire aider en cas de besoin. Un programme de formation a été dispensé aux *managers* ainsi qu'aux professionnels des RH, pour apprendre à repérer et épauler les membres de leurs équipes susceptibles de vivre une situation mentale difficile, avec les moyens efficaces d'y faire face. Des séances de sensibilisation similaires ont eu lieu en 2019 en Australie et en Nouvelle-Zélande, dans le cadre de l'initiative « R U OK ? ».

Un environnement de travail moderne et flexible

Le Groupe travaille continuellement à planifier l'environnement de travail du futur, en tenant compte notamment des avancées technologiques et de l'évolution de la nature des postes, des compétences et des carrières, mais dans lequel l'humain à l'origine des résultats de l'activité continue d'occuper un rôle essentiel dans les opérations du Groupe. Cette planification consiste notamment à améliorer et réinventer continuellement l'expérience des collaborateurs et des candidats chez Bureau Veritas et, ainsi, à améliorer l'expérience de ses clients externes par le biais de nombreuses initiatives.

Celles-ci sont très souvent rendues possibles par la technologie et le système d'information RH du Groupe, SuccessFactors, initialement déployé en 2017 qui sert de socle à cette transformation. En 2019, parmi les principales améliorations apportées à l'environnement de travail par la technologie, on peut citer :

- *PeopleDoc*, qui donne au collaborateur un accès direct à une base documentaire RH personnelle ; ses requêtes sont prises en compte de manière centralisée et processée, permettant un traitement plus efficace et un temps de réponse plus rapide. Les collaborateurs bénéficient également d'un coffre-fort numérique où l'ensemble de leurs documents personnels sont stockés (bulletins de paie, contrat de travail, etc.). Après avoir fait ses débuts en France en 2019, cette application est actuellement déployée dans les plus grands pays du Groupe ;
- « *Recruiter Marketing* », module de SAP *SuccessFactors* implémenté en 2019. Ce module comprend un processus de recherche d'emploi et de candidature simplifié, avec un nouveau portail de recrutement lancé en même temps que la nouvelle marque employeur du Groupe, LEAVE YOUR MARK. Ces changements, comme ceux qui suivront, attestent de l'engagement de Bureau Veritas à améliorer continuellement l'expérience des candidats ;
- améliorations de l'expérience collaborateur dans l'utilisation de SuccessFactors, grâce à des changements majeurs mis en œuvre en 2019, dont MyPerformance@BV et MyDevelopment@BV.

Au-delà de la technologie, le Groupe met également en œuvre des accords de travail flexible dans certains secteurs d'activité s'y prêtant. Bureau Veritas Services a ainsi mis en place un accord sur le travail à domicile le 22 novembre 2019. Le Groupe continuera d'étudier des pistes de travail flexible pour un plus grand nombre de collaborateurs, en tirant notamment parti des technologies pour faciliter des pratiques de travail modernes.

Des relations sociales efficaces (politique de réorganisation incluse)

Le Groupe a mis en place un certain nombre d'institutions représentatives du personnel et veille à leur bon fonctionnement. Par ailleurs, Bureau Veritas encourage aussi la communication, l'échange d'idées et le recueil d'opinions : panneaux d'affichage, lignes Ressources humaines/collaborateurs, boîtes à suggestions, entretiens de départ, points de contact « éthique », commissions de prévention des accidents, réunions mensuelles avec le personnel, « open door policy », etc.

Les Directeurs des ressources humaines locaux du Groupe ont la responsabilité de mettre en place une organisation du travail respectueuse des réglementations locales. En outre, la diversité des métiers du Groupe a conduit à la mise en place d'organisations du travail adaptées à chaque secteur d'activité, selon que les collaborateurs sont sédentaires (activités de laboratoire) ou nomades (activités d'inspection). La durée du temps de travail et les options de flexibilité varient selon les pays et le droit en vigueur. À titre d'exemple, 510 salariés du Groupe en France ont travaillé à temps partiel en 2019, soit 6,5 % des effectifs.

Structures représentatives du personnel	Elles existent dans la plupart des pays clés pour Bureau Veritas, dont : Australie, Belgique, Canada, Chine, République tchèque, France, Allemagne, Inde, Italie, Japon, Pays-Bas, Malaisie, Russie, Singapour, Espagne, Thaïlande, Ukraine et dans la plupart des pays d'Afrique (Sénégal, Mali, Côte d'Ivoire, Bénin, Togo, Gabon, Congo, Angola, Afrique du Sud). Elles prennent des formes variées en fonction de la législation locale et de la taille des effectifs et se retrouvent généralement au sein des délégués du personnel, des Comités d'entreprise, des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT en France), des délégués syndicaux, etc.
Comités	Des comités regroupant des employés sont mis en place à Singapour, au Vietnam, en Allemagne, en Espagne, en France, en Belgique, au Royaume-Uni et au Canada. En Chine, une réunion d'échange ouverte à l'ensemble du personnel est organisée chaque année pour permettre de dialoguer avec les collaborateurs sur des sujets tels que la formation ou le développement des carrières. En 2019, de nouveaux canaux numériques ont été créés pour recueillir l'avis des collaborateurs, avec notamment la possibilité de transmettre ses commentaires ou suggestions *via* un QR code sur l'application de messagerie WeChat.
Comité d'entreprise européen	Le Comité d'entreprise européen permet de faciliter l'information et la consultation des collaborateurs sur des sujets transnationaux et constitue un fort vecteur de dialogue social. Les mandats ont été renouvelés début 2017. Il compte à ce jour 29 représentants des pays européens. Le Comité d'entreprise européen est informé de la situation économique et financière, de l'évolution probable des activités et des cessions de l'entreprise. Il est aussi consulté sur la situation et l'évolution de l'emploi, les investissements, les changements substantiels d'organisation, l'introduction de nouvelles méthodes de travail ou nouveaux procédés de production, les éventuelles fusions ou cessations d'activité ou encore les licenciements collectifs.
Accords Collectifs	Des accords collectifs couvrant les principaux sujets liés aux Ressources humaines (organisation du temps de travail, politique de rémunération, conditions de travail, etc.) ont été signés dans bon nombre de grands pays pour Bureau Veritas : Argentine, Australie, Brésil, Canada, Chili, France, Inde, Italie, Mexique, Pays-Bas, Pérou, Russie, Singapour, Espagne, Ukraine et Vietnam.

Bureau Veritas vise à tenir ses collaborateurs et/ou ses représentants informés de toute réorganisation dans les délais les plus brefs possible. En outre, le Groupe conclut parfois avec les représentants du personnel des accords en faveur du développement des compétences. En France, par exemple, une négociation au sujet de la Gestion des Emplois et Parcours Professionnel est prévue pour 2020. Cette approche proactive du développement des collaborateurs est étayée par les évaluations annuelles réalisées sur MyPerformance@BV et MyDevelopment@BV. Elle implique notamment de comprendre les besoins opérationnels actuels et futurs en matière de compétences, et de définir des plans visant à les développer.

Bureau Veritas s'attache à respecter et à promouvoir les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) partout où le Groupe exercice son activité. Les conventions fondamentales de l'OIT couvrent plusieurs thèmes, dont le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, l'éradication des discriminations en matière d'emploi et de profession, l'élimination du travail forcé ou obligatoire ou encore l'abolition effective du travail des enfants.

Une rémunération juste et compétitive

Des enquêtes de salaires sont régulièrement réalisées par le Groupe pour veiller à conserver un positionnement compétitif permettant à la fois d'attirer les bons candidats et de rémunérer les employés conformément à leur niveau de performance à leur poste.

Les *managers* ont la possibilité d'être récompensés par un bonus prenant en compte leur performance individuelle et celle du Groupe.

Bureau Veritas s'attache également à encourager une performance durable chez certains de ses cadres à travers un système d'allocation d'options d'achat d'actions et/ou l'attribution d'actions de performance dans le cadre d'une politique d'intéressement à long terme. Les plans d'attribution d'options de souscription ou d'achat d'actions et d'actions de performance mis en place par la Société sont présentés dans les sections 3.7.3 et 3.7.4 du Document d'enregistrement universel 2019.

Les frais de personnel sont présentés dans la Note 8 – Éléments du résultat opérationnel annexée aux états financiers consolidés, figurant dans la section 6.6 – Notes annexées aux comptes consolidés, du Document d'enregistrement universel 2019.

Le Groupe a également mis en place des accords de participation et d'intéressement ainsi que des plans d'épargne Groupe, notamment les suivants pour Bureau Veritas SA (France) :

Un accord d'intéressement et de participation mutualisé a été signé le 22 décembre 2016 pour trois ans au titre des années 2017-2018-2019 pour les six filiales issues de la réorganisation juridique intervenue en France le 31 décembre 2016.

Participation

Les salariés des six filiales de Bureau Veritas SA en France, quelle que soit leur ancienneté, ont au titre de la participation un droit dans la réserve spéciale calculée selon la méthode légale figurant à l'article L. 3324-1 du Code du travail. Au titre de 2019, le montant de la participation s'élève à 9 904 730 euros pour un nombre total de 8 428 bénéficiaires.

Intéressement

Les salariés des six filiales de la Société en France ayant une ancienneté de plus de trois mois ont, au titre de l'intéressement, un droit proportionnel à leur présence au sein du Groupe.

	2019	2018	2017
Nombre de bénéficiaires	8 428	7 458	7 458
Montant global de l'intéressement versé au titre de l'exercice *(en euros)*	6 391 171	5 067 554	7 024 162

Plan d'épargne Groupe

Un accord sur la transformation du plan d'épargne d'entreprise en plan d'épargne Groupe a été signé avec le Comité d'entreprise le 19 juillet 2007, permettant à l'ensemble des sociétés du Groupe qui lui sont liées, au sens de l'article L. 3332-15 alinéa 2 du Code du travail, d'adhérer à ce plan d'épargne Groupe. Le plan d'épargne Groupe comporte sept fonds communs de placement sur lesquels 169 015 848 euros étaient investis au 31 décembre 2019. Bureau Veritas contribue à l'effort d'épargne de ses salariés en abondant toutes sommes versées sur le plan d'épargne Groupe dans la limite d'un plafond de 1 525 euros par année civile et par salarié.

2.3.2.3 Le respect des droits humains

Contexte

Le respect des droits humains est au cœur des valeurs fondamentales de Bureau Veritas.

Outre ses engagements, Bureau Veritas applique également les principes internationalement reconnus en matière de droits humains, qui sont énoncés dans les documents suivants (collectivement appelées les « Normes Relatives aux Droits de l'Homme ») :

- la Déclaration universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies ;
- la Déclaration de l'Organisation internationale du travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail et les conventions fondamentales ;
- la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant ; et
- les Principes Directeurs des Nations Unies sur les Entreprises et les droits humains.

Le risque principal que Bureau Veritas a identifié est le non-respect de la politique établie par le Groupe, notamment pour ce qui concerne l'élimination des discriminations et le manque de soutien à la diversité et à l'inclusion. Ces aspects sont au cœur de la politique des Ressources humaines du Groupe. Ce risque est aussi important chez les partenaires de Bureau Veritas comme cela est détaillé dans la sous-section 2.3.1.3 – La gestion de la chaîne d'approvisionnement et la section 2.4 – Plan de vigilance.

Politique

Bureau Veritas s'est engagé à maintenir et à améliorer les systèmes et processus permettant d'identifier, de prévenir et d'atténuer toute violation des droits humains.

Bureau Veritas assure la promotion et le respect de la protection des droits humains quel que soit le pays où il opère et l'activité qu'il réalise. Le Groupe a publié une Politique des droits humains, basée sur les normes et recommandations internationales. Elle couvre les aspects suivants :

- liberté d'association ;
- lutte contre le trafic des humains et le travail forcé ;
- prévention du travail des enfants ;
- élimination des discriminations ;
- soutien à la diversité et à l'inclusion ;
- sécurité des lieux de travail ;
- protection de la vie privée.

La Politique des droits humains se lit, entre autres, avec le Code d'éthique et les 4 valeurs fondamentales de Bureau Veritas qui sont : *Trusted* (Confiance) ; *Responsible* (Responsabilité) ; *Ambitious & Humble* (Ambition & Humilité) ; *Open & Inclusive* (Ouverture d'esprit & Inclusion). Elle a été traduite en 5 langues.

Elle s'applique à tous les collaborateurs ainsi qu'à tous les partenaires : sous-traitants, fournisseurs, intermédiaires commerciaux et cotraitants. Elle a été diffusée à tous les employés au travers des intranets du Groupe et d'une communication spécifique organisée dans chaque pays. Elle a commencé à être communiquée à tous les partenaires de Bureau Veritas qui ont signé un contrat depuis le 1er juillet 2019. Leurs contrats comprenaient de nouvelles conditions générales d'achat faisant systématiquement référence à l'acceptation du Code de conduite partenaires.

Bureau Veritas a mis en place une ligne d'alerte avec un numéro d'appel et une adresse courriel spécifiquement dédiés. Elle est accessible par les collaborateurs comme par les partenaires commerciaux.

Plan d'action

Bureau Veritas évalue les risques liés aux droits humains au sein de ses opérations, filiales ainsi qu'auprès de ses sous-traitants et fournisseurs, et établit un plan de vigilance destiné à prévenir et réduire ces risques.

Des auto-évaluations de l'application de la Politique des droits humains dans toutes les fonctions opérationnelles et fonctions supports du Groupe, ont été effectuées par chaque Vice-Président exécutif en 2019. Trois axes d'amélioration ont été identifiés :

- élimination de toutes les formes de discrimination ;
- promotion de la diversité et de l'inclusion ;
- protection de la vie privée.

Par conséquent, les mesures suivantes ont été prises pour atténuer ces risques :

- inclure la politique en matière de droits de l'homme dans le dossier d'intégration des nouveaux arrivants ;
- accélérer le programme d'intégration des femmes en France et en Afrique ;
- en France, revoir l'augmentation de la rémunération des femmes après un congé de maternité ;
- soutenir des actions en faveur de la diversité en Europe du Sud et de l'Ouest ;
- renforcer la protection des données et de la vie privée en Europe du Sud et de l'Ouest.

Indicateurs

À fin mai 2019 et sur la base d'une auto-évaluation de chaque groupe opérationnel (*Operating Group*), le pourcentage de collaborateurs qui travaillent dans des entités respectant les critères de la politique en matière de droits de l'homme est le suivant :

- respect des droits de l'homme : 100 % ;
- liberté d'association et le droit de négociation collective : 100 % ;

- prévention de la traite des êtres humains et du travail forcé : 100 % ;
- prévention du travail des enfants : 100 % ;
- élimination de toutes formes de discrimination : 85 % ;
- promotion de la diversité et intégration : 91 % ;
- mise à disposition d'un lieu de travail sûr et sécurisé : 100 % ;
- protection de la vie privée : 91 %.

2.3.2.4 La Santé et la Sécurité

Contexte

Le risque Santé et Sécurité au travail est particulier chez Bureau Veritas dans la mesure où la plupart des services d'inspection du Groupe sont réalisés chez ses clients, ou chez leurs fournisseurs, dans des sites que Bureau Veritas ne connaît pas forcément et qui ne sont pas toujours exempts de risques. Cette situation accentue les risques auxquels les intervenants du Groupe sont exposés, en particulier lorsque les plans de sécurité n'ont pas été établis par le site.

Des risques élevés existent aussi dans des situations bien particulières comme les interventions en espace confiné, l'exposition à des rayonnements ionisants, les missions en mer sur des navires ou des plateformes *offshores*.

Politique

Les politiques HS-S-E (Santé-Sécurité, Sûreté et Environnement) du Groupe sont définies en cohérence avec les enjeux suivants :

- assurer chaque année l'intégration de nombreux nouveaux employés dans un Groupe en croissance ;
- harmoniser les pratiques HS-S-E locales dans un réseau international de près de 140 pays ;
- exercer des activités diversifiées présentant des risques HS-S-E différents ;
- intervenir sur les sites clients dans des environnements de travail que le Groupe ne contrôle pas ;
- protéger les salariés vis-à-vis des risques pouvant affecter leur sécurité et leur santé ; et
- se prémunir contre les risques routiers lors des déplacements professionnels.

Un peu plus de 20 politiques sécurité sont intégrées au système de management du Groupe.

Ces politiques sont revues au minimum annuellement sur la base de l'analyse des indicateurs sécurité, des données qualitatives et des évolutions des activités ainsi que des risques.

Plan d'action

Pour Bureau Veritas, la sécurité est un « absolu », une priorité non négociable sans laquelle les activités ne peuvent pas être conduites.

De plus la cartographie des risques RSE a permis de mettre en évidence un risque « Santé et Sécurité » pour les salariés de Bureau Veritas. Le plan d'action de maîtrise de ce risque est intégré au projet *Safety is our Responsibility*.

C'est pourquoi, un projet d'amélioration continue de la santé et de la sécurité a été construit dans le cadre du plan stratégique de Bureau Veritas à horizon 2020. La stratégie est claire et Bureau Veritas s'emploie au quotidien, dans le cadre de son projet *Safety is our Responsibility*, à réduire année après année les 3 indicateurs principaux :

- taux total d'accidents (avec et sans arrêt) : *Total Accident Rate* (TAR) ;
- taux d'accidents avec arrêt : *Lost Time Rate* (LTR) ;
- taux de gravité des accidents : *Accident Severity Rate* (ASR).

L'ambition est de réduire de 50 % les taux d'accidentologie d'ici 2020 (TAR et LTR, sur la base des résultats consolidés fin 2014).

Ayant pour objectif d'être une entreprise « Zéro accident », la culture sécurité du Groupe est un enjeu prioritaire. En effet, l'expansion du Groupe dans de nouveaux pays et de nouveaux secteurs industriels pose de nombreux défis, relevés par Bureau Veritas grâce à l'engagement fort du management et à l'expertise des responsables Santé-Sécurité, Sûreté et Environnement (HS-S-E). Ainsi depuis 2015, date à laquelle les premiers indicateurs Groupe ont été fiabilisés, l'accidentologie est en nette régression.

Dans une approche d'analyse des risques, les actions sont priorisées et déployées avec le support de chaque groupe opérationnel *(Operating Group)*. L'analyse réalisée fin 2019 montre que les accidents sont principalement dus à un manque de vigilance ou un comportement inapproprié. Les accidents se produisant dans l'exécution d'une tâche opérationnelle sont minoritaires.

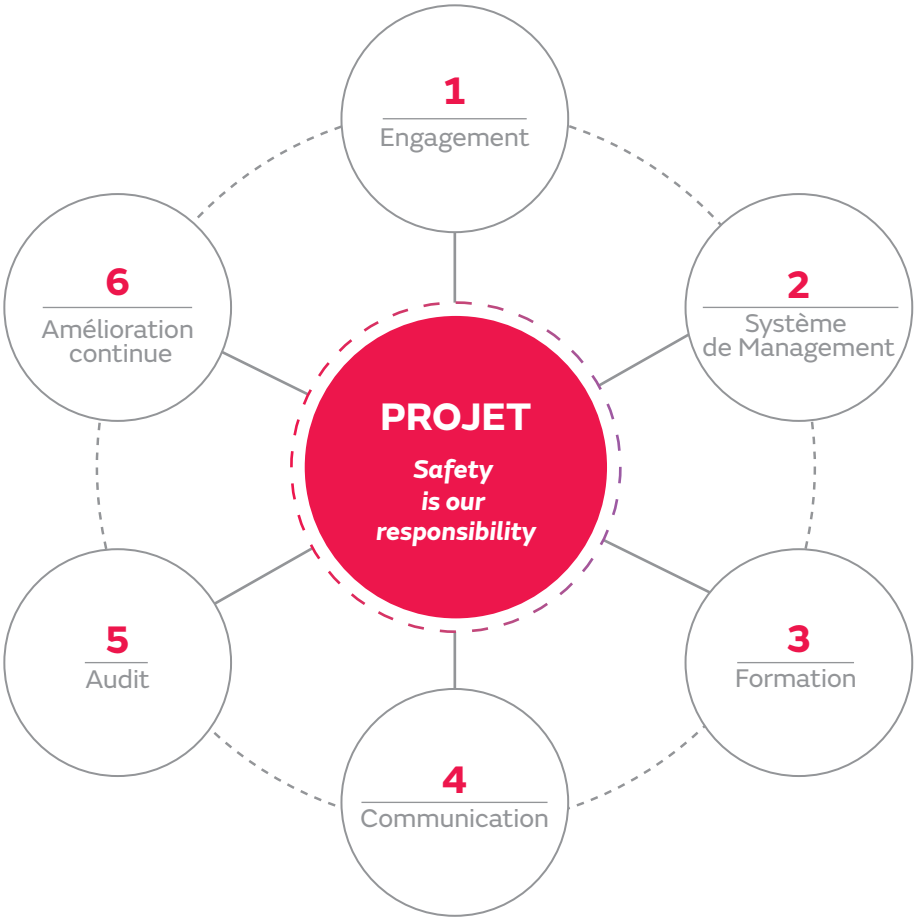
Les 2 grandes familles d'accidents sont :

- accident de la route ;
- chute de plein pied.

Projet *Safety is our Responsibility*

L'année 2019 est dans la continuité du plan d'action visant à améliorer la qualité du *reporting*, réduire les risques dans les opérations de Bureau Veritas, réduire les taux d'accidents, continuer à impliquer le management dans la démarche sécurité mais également former les salariés aux enjeux de la sécurité dans leur quotidien.

Ce projet *Safety is our Responsibility* est structuré autour de 6 axes prioritaires :



Une organisation HS-S-E globale et locale

Le Groupe a mis en place l'organisation HS-S-E suivante afin d'assurer un pilotage efficace au niveau du Groupe et un déploiement local homogène des objectifs, programmes et pratiques.

La force de cette organisation réside dans l'adéquation de son maillage à l'importance des activités.

Titre	Rôle & responsabilités
Directeur général	Il est responsable de la sécurité pour le Groupe Bureau Veritas
Vice-Président exécutif Affaires *corporate* et externes	Il est responsable de définir la stratégie Q-HS-S-E (Qualité, Santé-Sécurité, Sûreté et Environnement) sous l'autorité du Directeur général et du Comité exécutif
Directeur Q-HS-S-E	Il propose et met en œuvre la stratégie Q-HS-S-E
Comité de pilotage HS-S-E	Il aide à définir la stratégie HS-S-E (Santé-Sécurité, Sûreté et Environnement) du Groupe et, plus particulièrement, à sélectionner les campagnes de prévention. Suit la performance et l'atteinte des objectifs définis dans le cadre du plan stratégique 2020.
Managers HS-S-E	Ils mettent en place les politiques HS-S-E, intègrent les contraintes locales associées aux différentes activités, langues, cultures et contextes réglementaires du Groupe.
Réseau HS-S-E	Il revoit les résultats de performance HS-S-E durant les comités de pilotage trimestriels afin d'obtenir des directions claires concernant les objectifs et programmes HS-S-E, participe au développement et à la mise en place de nouveaux outils afin de partager les bonnes pratiques.
Comité de gouvernance de la sécurité des rayonnements ionisants	Il s'assure que toutes les activités utilisant des équipements à rayonnement ionisant sous la responsabilité de Bureau Veritas délivrent des services en toute sécurité.

Engagement

Un engagement fort et constant de la Direction générale du Groupe

Chaque réunion du Comité exécutif et chaque Revue Opérationnelle *(Operating Review)* commencent par un suivi de la performance sécurité du périmètre concerné. Un suivi annuel des performances du Groupe, au regard de la stratégie 2020, est également réalisé en revue de Direction Q-HS-S-E afin de définir les objectifs annuels. En termes de *leadership* les 3 indicateurs principaux sont :

- les visites sécurité réalisées par les *managers (Safety walks)* ;
- l'animation de réunions de sécurité (causeries sécurité) ;
- la revue de chaque accident sérieux par le dirigeant du périmètre concerné et par le Vice-Président exécutif Q-HS-S-E du Groupe.

Plus de 1 674 visites de sécurité en 2019 par les *managers* en France

Afin de compléter ce dispositif certains périmètres ont défini des objectifs individuels de sécurité dans le bonus annuel des *managers*.

En 2019, Bureau Veritas a déployé un nouveau module permettant d'enregistrer l'ensemble des visites de sécurité sur son application mobile QESIS App (Système d'Information Qualité, Environnement, Santé-Sécurité).

En 2020, Bureau Veritas continuera d'investir sur ce projet afin de faciliter la remontée d'information mais également de pouvoir suivre aisément la *safety scorecard* implémentée en 2019 pour chaque groupe opérationnel. Ce concept de *scorecard* permet de donner au management l'outil de suivi des *leading/lagging indicators* et ainsi définir les actions nécessaires à l'amélioration continue de la sécurité.

La Direction générale du Groupe s'est engagée, par la signature d'une « déclaration HS-S-E » Groupe, à inscrire la sécurité au travail ainsi que la santé et l'environnement dans les fondamentaux de la culture de l'entreprise. Cet engagement fort traduit l'implication durable du Groupe dans l'amélioration continue de sa performance HS-S-E.

Cette déclaration comprend les engagements suivants :

1. fournir un lieu et des méthodes de travail susceptibles d'assurer la sécurité des employés du Groupe ;
2. réduire la consommation d'énergie, la pollution, les déchets générés et protéger la biodiversité ;
3. accroître la culture sécurité du personnel de Bureau Veritas ;
4. se conformer aux exigences HS-S-E les plus contraignantes (réglementation, politiques internes, exigences clients, autres exigences applicables).

Ces engagements se traduisent également par la participation active de la Direction générale du Groupe dans l'analyse des accidents graves, par la conduite de revues HS-S-E spécifiques, par la fixation d'objectifs de certification HS-S-E ainsi que par le suivi trimestriel des indicateurs de performance et des plans d'action.

Afin d'expliquer cet engagement, une vidéo a été réalisée et diffusée à l'ensemble des salariés. Le Directeur général de Bureau Veritas y présente sa vision, son engagement et ses attentes en termes de sécurité. Cette vidéo fait partie du kit d'accueil de chaque nouvel arrivant au sein de Bureau Veritas. Elle est disponible dans les 7 langues principales du Groupe.

En 2019, de nombreux *workshops* sécurité ont été pilotés par les directions locales afin d'identifier avec le management et les opérationnels, les leviers d'amélioration de la gestion de la sécurité. Ces *workshops* sont aussi une formidable opportunité pour le Top Management de rappeler son engagement dans le cas de la sécurité qui est un absolu chez Bureau Veritas.

Suite à l'analyse des risques, la Direction du Groupe a revu sa politique "conduite préventive et mobilité" afin de renforcer les mesures de maîtrise des risques et ainsi protéger chaque salarié lors de ses déplacements domicile-travail ou les déplacements liés à la réalisation des activités de Bureau Veritas.

En 2019, 63 revues d'accidents ont été réalisées. En conformité avec la politique HS-S-E *Reporting*, 3 revues ont été réalisées en présence du Directeur général du Groupe dans le cadre d'accidents ayant pour conséquence un décès.

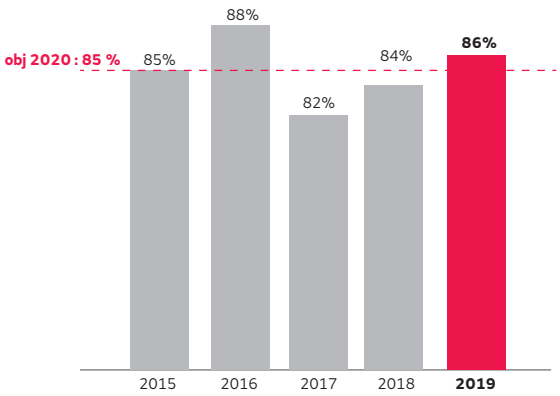
En 2020, comme cité précédemment, le Groupe travaillera fortement sur la notion de culture sécurité et l'impact du comportement/facteur humain. C'est ainsi que la 1re campagne sera dédiée au management afin de donner les clés à cette population d'employés portant au quotidien l'engagement de la Direction générale.

Système de Management

En 2018 un projet a été mené afin d'améliorer le système de management et d'intégrer l'ISO 45001. Plus de 25 groupes de travail ont permis de renforcer les processus de Bureau Veritas tout en restant focalisé sur la réduction et le management des risques.

Bureau Veritas a pour objectif la certification de son système de management dans toutes les entités de plus de 200 employés. Pour les entités du Groupe n'atteignant pas cet effectif, une conformité aux exigences du référentiel Bureau Veritas est assurée sans pour autant viser une certification.

ISO 45001



Ces taux présentent les certifications Groupe, sans les activités de certification qui font l'objet d'accréditations spécifiques et sans les sociétés acquises en 2018 qui ont un délai d'un an pour déployer le système de management du Groupe et intégrer le certificat de Bureau Veritas. Certaines de ces dernières sociétés possèdent leurs propres certificats

En 2019, les auditeurs internes du groupe on permit de s'assurer de la conformité locale aux exigences du nouveau référentiel ISO 45001. En 2020, les audits internes et externes se feront pour la partie sécurité uniquement sur la base du référentiel ISO 45001.

Formation

La formation en matière de HS-S-E est primordiale pour le Groupe Bureau Veritas. Un catalogue de formation permet à chaque salarié de choisir ses formations à la maîtrise des enjeux HS-S-E. Ces formations sont réalisées par le biais de *e-learning*, de causeries ou de formation en présentiel.

Compte tenu de la croissance de Bureau Veritas et des enjeux de formation, la Direction des Ressources humaines du Groupe a déployé mi-2018 un processus de formation à suivre obligatoirement pendant la période d'intégration au sein de Bureau Veritas. Ainsi, le *Welcome On-Boarding Package* s'applique depuis septembre 2018 à tous les nouveaux salariés du Groupe. Ce package comprend entre autres :

- une vidéo du Directeur général présentant les enjeux sécurité de Bureau Veritas ;
- le module d'*e-learning* dédié aux règles cardinales de sécurité.

Cette formation initiale est complétée par des modules de formations spécifiques, définis par chaque pays, selon les risques auxquels les collaborateurs peuvent être exposés lors de l'exercice de leur fonction et conformément aux exigences réglementaires. Ainsi, des formations sont dispensées concernant l'entrée en espace confiné, le travail en hauteur, les premiers secours, l'utilisation d'équipements de lutte contre l'incendie, la manipulation d'appareils à pression et la conduite préventive ou encore beaucoup d'autres thématiques. Des formations qualifiantes sont également dispensées pour les membres du réseau HS-S-E concernant les systèmes de gestion HS-S-E, les normes en vigueur, les audits internes, les investigations d'accident.

1 100 jours de formation Sécurité en présentiel en France en 2019

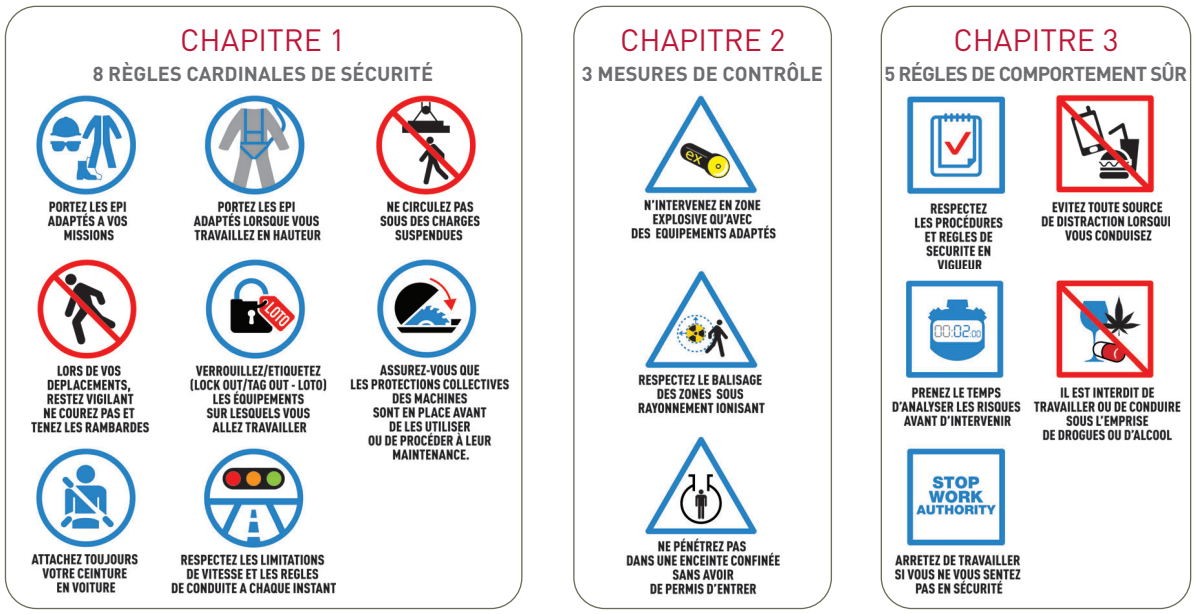
Depuis 2016, 2 600 formations sur l'analyse des causes racines ont été suivies

Règles Cardinales de Sécurité ou *Cardinal Safety Rules*

Les Règles Cardinales de Sécurité, ou *Cardinal Safety Rules* (CSR), définissent les règles fondamentales de la sécurité chez Bureau Veritas. Ces dernières ont été renforcées en 2017 afin de les rendre plus précises et plus claires pour l'ensemble des salariés du Groupe. Un module de formation *e-learning* a été créé afin d'accompagner le déploiement de ces évolutions et son suivi est rendu obligatoire lors du processus d'accueil de chaque nouveau salarié. Afin de permettre à chacun de bien comprendre ces règles, elles ont été traduites en 13 langues.

En 2019, plus de 10 000 salariés ont été formés aux Règles Cardinales de Sécurité.

Les CSR sont à présent regroupées en trois grandes parties comme présenté ci-dessous :



Plateforme d'*e-learning* : *My Learning*

Des ressources significatives ont été allouées par l'organisation HS-S-E afin de mettre à disposition sur la plateforme globale d'*e-learning (My Learning)* l'ensemble du contenu de formation disponible au niveau Groupe. Le paramétrage de 15 modules en plusieurs langues, l'identification et la formation d'environ 200 administrateurs locaux, la création de rapports automatiques ainsi que l'échange de bonnes pratiques avec les autres entités du Groupe utilisatrices de cette plateforme ont permis la mise en ligne de plus de 30 cours HS-S-E depuis 2015.

Accessible à tous les collaborateurs, cette plateforme propose des modules de formation multilingues sur des problématiques Santé-Sécurité et Environnement comme par exemple les règles cardinales de sécurité, les manipulations de produits chimiques, le travail en hauteur, la conduite préventive pour les deux roues et les quatre roues, la conduite écologique, la manipulation d'appareils à pression. Des modules conçus spécifiquement pour les *managers* sont également dispensés et portent sur les mesures qu'un *manager* doit mettre en œuvre concernant les équipements de protection individuelle, les rayonnements ionisants, le travail en hauteur et l'entrée en espace confiné.

100 000 sessions d'*e-learning* HS-S-E ont été suivies en 2019

81 000 heures de session d'*e-learning* HS-S-E ont été suivies en 2019

En 2020, le catalogue de formation HS-S-E s'étoffera encore d'avantage afin de répondre à l'analyse de risques effectué par le Groupe mais également aux attentes des salariés de Bureau Veritas. Les thématiques suivantes seront développées dans les prochains mois :

- l'environnement de travail (luminosité, bruit, qualité de l'air, humidité, température, télétravail et bien-être au travail) ;
- *leadership* et sécurité pour les *managers* (formation intitulée *Managing Safely*) ;
- le renforcement des formations concernant les chutes de plein pied.

Dans le cadre du projet d'amélioration continue du Système de Management Intégré et en lien avec les évolutions normatives, le Groupe a défini, fin 2018, une politique concernant la gestion des compétences et des formations HS-S-E. Cette politique définit par population les formations obligatoires et les formations recommandées.

100 % des *managers* HS-S-E ont été formés à l'ISO 45001 en 2019

La Santé

Le réseau de correspondants HS-S-E (Santé Sécurité – Sûreté – Environnement) est responsable du suivi des risques sanitaires pouvant affecter la santé des collaborateurs.

L'identification et le suivi des risques sanitaires chez Bureau Veritas sont effectués à deux niveaux :

1. sur le terrain : le réseau de correspondants HS-S-E, présent sur le terrain permet d'observer l'apparition et l'évolution des risques, ainsi que des mesures de prévention locales mises en place par les pouvoirs publics. Il alerte le Groupe de toute élévation du niveau de risque ;
2. à Paris : la Direction Groupe HS-S-E assure une veille permanente des risques sanitaires en liaison avec la société International SOS, le ministère des affaires étrangères et les dirigeants Santé-Sécurité de grandes entreprises.

En cas de crise sanitaire, un Comité de crise est constitué. Il rassemble les correspondants HS-S-E, la Direction HS-S-E du Groupe et toutes les fonctions supports concernées. Ce Comité a pour mission d'évaluer le niveau de risque et de définir un plan d'action, en partageant les informations collectées sur le terrain par les groupes opérationnels et celles obtenues par la Direction HS-S-E Groupe.

Ce plan d'action peut comprendre selon les cas des mesures de protection (port d'équipements de protection individuelle – EPI), de prévention (travail à domicile, hospitalisation...), voire de mise en quarantaine.

En fonction de la nature du plan d'actions, le Comité de crise émet des alertes Santé localement et/ou au niveau du Groupe, à destination du management et des employés. Ces alertes précisent les recommandations et les instructions que chaque unité est tenue d'appliquer.

En outre, le Comité assure le suivi de l'évolution de la crise et la mise à jour des alertes santé en fonction de l'évolution de la situation. Il tient régulièrement informé le Comité exécutif du Groupe et la Direction générale.

Ce dispositif a été actionné fin 2019 / début 2020 dans le cadre de l'épidémie du Covid-19.

Les Vice-Présidents exécutifs en charge des groupes opérationnels opérant en Chine ou à Hong-Kong (Matières Premières, Industrie & Infrastructures, Biens de consommation et Marine & *Offshore*) ont suivi la crise et pris les mesures de prévention nécessaires. Ils ont lancé les alertes sécurité auprès de leurs équipes.

Un Comité de crise HS-S-E a été constitué. Il était composé des Directeurs HS-S-E des groupes opérationnels concernés, du Directeur HS-S-E du Groupe et du Vice-Président exécutif, Directeur des Affaires *corporate* et externes.

Des réunions régulières du Comité de crise ont été tenues pour suivre l'évolution de la crise et lancer les alertes santé-sécurité globales.

Des mesures de prévention ont été prises, telles que :

- l'interdiction des voyages vers ou en provenance des pays/régions où le virus circule activement ;
- la mise en quarantaine des personnels venant de ces pays/régions ;
- le maintien à domicile des personnes non indispensables au bureau ou dans les laboratoires ;
- la fourniture de masques, gants et produits désinfectants.

Le Comité exécutif et le Directeur général étaient quotidiennement tenus informés. Le Comité de crise s'est réuni régulièrement pour suivre la mise en œuvre et l'efficacité des mesures de prévention et de d'adaptation des activités opérationnelles du Groupe.

Conduite & mobilité

L'une des causes principales d'accidents et de décès chez Bureau Veritas est la conduite routière. C'est pourquoi il a été décidé sur l'impulsion de la Direction générale de mettre à jour la politique « conduite & mobilité ».

Ainsi des exigences ont été ajoutées pour conformité :

- critères sur le parc automobile ;
- formation des salariés devant conduire pour le travail ;
- formation spécifique pour les salariés étant considérés comme des grands rouleurs ;
- actions visant à augmenter le sentiment de responsabilité du salarié vis-à-vis de son véhicule Bureau Veritas ;
- politique de sanction ;
- utilisation des téléphones, GPS... ;
- équipements de sécurité pour les 2 roues ;
- règles à respecter pour les passagers ;
- installation d'outil de télématique. Cette recommandation est laissée à l'appréciation des groupes opérationnels (*Operating Groups*) pour se conformer aux législations locales, aux différences culturelles et technologiques.

La formation est un point clé dans la maîtrise des risques sécurité. Dans ce cadre, Bureau Veritas a créé et déployé en 2019, une politique dédiée à cette thématique. La conformité avec la politique Q-HS-S-E *Training* est vérifiée lors des audits internes Q-HS-S-E. Il s'agit d'un tronc commun permettant une culture commune qui se doit d'être complétée par une formation liée à l'activité de chaque salarié en prenant en compte les contextes locaux.

Communication

Chaque année le Groupe Bureau Veritas réalise 2 campagnes sécurité afin de sensibiliser l'ensemble des salariés aux enjeux de la sécurité mais également à des sujets spécifiques. Ces campagnes sont relayées localement par les services Q-HS-S-E afin de couvrir 100 % des salariés. En 2019 les 2 campagnes portaient sur :

- la sûreté et les déplacements ;
- la conduite et mobilité.

Alertes Sécurité

Au-delà de ces campagnes globales, de nombreuses communications sont effectuées localement ou au niveau du Groupe. C'est ainsi que plus de 30 alertes sécurité ont été communiquées au niveau du Groupe en 2019, faisant suite à l'analyse des causes d'accidents sérieux. Celles-ci avaient pour objet de rappeler à l'ensemble des salariés les règles à suivre et les bonnes pratiques à appliquer.

Communication visuelle

Les campagnes de sécurité mais également certains messages spécifiques ont été partagés et transmis aux salariés en 2019 grâce à différents vecteurs de communication. En effet, des campagnes d'affichages spécifiques à la conduite et mobilité ont été déployées à travers le monde. Des livrets, feuillets ont également été mis en place et intégrer au pack d'intégration des nouveaux embauchés afin de communiquer sur les sujets prioritaires liés à la sécurité.

Enfin, les pays ou région ou groupes opérationnels ont déployé des vidéos, des économiseurs d'écrans ou encore d'autres vecteurs visuels pour partager les messages principaux relatifs à la sécurité.

Causeries sécurité

Intégrées aux exigences internes du Groupe, les causeries sécurité constituent une action de prévention clef dans la lutte contre les accidents.

Ces discussions, animées par l'équipe de Direction, permettent de rappeler l'importance de la sécurité dans les activités quotidiennes, de renforcer les points de vigilance spécifiques à des activités et de développer une communication ouverte avec les employés sur ce sujet. Pour les employés, ces causeries sécurité offrent la possibilité de partager des doutes ou des propositions d'amélioration et constituent un maillon important dans la chaîne de connaissance.

En 2018 et 2019, un objectif spécifique visait à s'assurer que chaque collaborateur participait au minimum à six causeries sécurité par an. Cet objectif a été atteint de façon hétérogène dans le Groupe, en fonction du degré de maturité des entités. En 2020, Bureau Veritas va travailler à l'amélioration des *reporting* relatifs aux causeries dans le cadre des *safety scorecards*.

Près de 2 300 causeries Q-HS-S-E ont été réalisées en France en 2019

Audit

Au-delà des audits externes réalisés par les clients du Groupe ou par un tiers indépendant permettant à Bureau Veritas d'être certifié ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 17020, ISO 17025, la Direction Q-HS-S-E définit un programme triennal d'audits internes. Ainsi, plus de 23 audits ont été conduits en 2019 par le *pool* d'auditeurs internes Groupe.

Au-delà de la Direction Q-HS-S-E du Groupe d'autres directions réalisent des audits afin de s'assurer de la bonne application des processus. Au total, ce sont près de 1 200 audits qui ont été réalisés en interne (hors audits financiers).

Ces audits internes ont pour objectif de contrôler la bonne application des processus de Bureau Veritas mais également de partager les bonnes pratiques.

En 2019, l'application QESIS (Système d'Information Qualité, Environnement, Santé-Sécurité) a été déployée à travers le monde. Elle permet de tracer l'ensemble des programmes d'audits, d'enregistrer chaque incident ainsi que son analyse des causes et son plan d'actions.

60 jours d'audits Q-HS-S-E réalisés par les 17 auditeurs Q-HS-S-E	**1 190 audits en 2019**	**- 274 % de Non-Conformités en audit de certification**

Amélioration continue

La démarche d'amélioration continue est définie à tous les niveaux de Groupe. Cette démarche portée par les directions Q-HS-S-E porte ses fruits et permet au Groupe Bureau Veritas d'afficher une performance positive et des objectifs Sécurité ambitieux et réalistes.

Digitalisation

La remontée des informations provenant du terrain est capitale pour permettre au système de management d'être connecté aux enjeux opérationnels. C'est pourquoi depuis 2018 le Groupe Bureau Veritas a mis à disposition une application mobile, accessible en 17 langues, permettant à chaque salarié de :

- déclarer une situation dangereuse ou un presque accident ;
- réaliser l'analyse des risques avant la réalisation de sa mission. Cette évaluation est nommée « 2 min for My Safety » ;
- réaliser l'analyse des risques avant un déplacement. Cette évaluation est nommée « 2 min for My Security » ;
- réaliser l'analyse des risques pour la conduite automobile. Cette évaluation est nommée « 2 min for My safe driving » ;
- réaliser l'analyse des risques pour la conduite en 2 roues. Cette évaluation est nommée « 2 min for My safe riding » ;
- enregistrer la réalisation d'une visite sécurité ;
- tracer la réalisation d'une inspection sécurité.

Analyse des causes racines d'un accident

L'analyse des causes racines d'un accident constitue un facteur primordial d'amélioration et de prévention. La procédure interne d'investigation des accidents a été modifiée en 2015 afin de fournir des outils plus efficaces pour identifier les causes racines, mais également pour déterminer des actions correctives et préventives de qualité et durables. Un module d'*e-learning* a également été développé pour accompagner ce changement et a été déployé au 2e trimestre 2017 auprès de l'ensemble des référents réalisant une analyse des accidents.

L'analyse des causes des accidents les plus sérieux, 63 en 2019, a été menée conjointement avec la direction des entités concernées et la Direction Q-HS-S-E (Qualité, Santé-Sécurité, Sûreté et Environnement) et la Direction générale du Groupe. Les 3 principaux types d'accidents sont Glissades et chutes, Manutention et Accidents de la route. Ils représentent 60 % des accidents en 2019. Les 2 principales causes sont le Manque d'attention et le comportement non-approprié. Elles représentent plus de 50 % des accidents.

Enquête Sécurité

Différentes entités de Bureau Veritas sollicitent leurs salariés afin d'identifier des pistes d'amélioration du système de management au regard de la maîtrise des risques sécurité.

Par exemple, en complément des actions entreprises depuis plusieurs années visant à améliorer la sécurité de ses collaborateurs, la division Marine & *Offshore* a conduit en 2018 une démarche visant à mesurer la culture de sécurité et la perception de ses experts opérationnels sur les conditions de mise en œuvre des exigences correspondantes. Cette démarche a reposé sur une enquête réalisée à l'aide du questionnaire d'un organisme spécialisé, adapté aux activités concernées.

71 % des collaborateurs concernés ont répondu, confirmant ainsi leur très forte adhésion à cette démarche, manifestant leur vif intérêt pour les questions relatives à leur sécurité et leurs conditions de travail, et conférant une robustesse indéniable aux conclusions de cette enquête.

L'enquête permet également une comparaison des performances de la Société aux moyennes du secteur industriel établies sur 245 entreprises employant 160 000 personnes. Sur chacun des domaines évalués, il ressort que la performance de la division Marine & *Offshore* de Bureau Veritas est plus élevée que la mesure moyenne établie sur ce secteur industriel.

Enfin, les réponses proposées par les collaborateurs interrogés ont permis de dégager des axes de progrès qui font l'objet de plans d'actions élaborés suite à une concertation interne et dont la mise en œuvre est déjà en cours.

Du fait de l'engouement rencontré et de ses résultats, cet exercice sera renouvelé à intervalles réguliers de façon à contribuer à l'amélioration de la culture de sécurité et de sa mise en œuvre au sein de la division Marine & *Offshore*.

Ces enquêtes, menées selon la méthode *behavior based safety*, sont le point de départ des démarches sécurité structurées. C'est pourquoi en 2019 la Direction du Groupe a décidé d'imposer ces enquêtes aux 10 pays les plus importants à travers le monde. À fin 2019, les enquêtes ont été déployées sur de nombreux périmètres comme la France, l'Afrique, ainsi que les divisions Marine & *Offshore* et Biens de consommation. Il est prévu de déployer ces mêmes enquêtes en Amérique latine, Amérique du Nord avant la fin du 1er trimestre 2020.

Afin de suivre avec la plus grande précision les indicateurs clés de performance en matière de sécurité, Bureau Veritas a renforcé les systèmes d'informations dédiés à la sécurité. Depuis 2018, l'outil QESIS et l'outil de Business Intelligence ont été connectés permettant d'avoir une mise à jour quotidienne des indicateurs clés de performance du Groupe. Ces informations sont analysées en détail et sont présentées dans chaque des rapports mensuels de sécurité communiqués aux membres du Comité exécutif du Groupe.

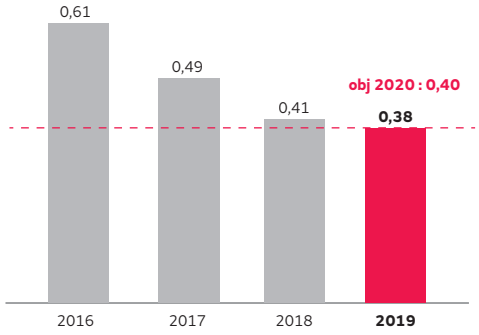
Il est essentiel de pouvoir répertorier les situations dangereuses et presque accidents dans les opérations du Groupe afin d'améliorer en continue les formations, les processus, l'organisation, et ainsi réduire les risques d'accidents.

Plus de 5 000 presque accidents remontés en 2019 : -24 % par rapport à 2018

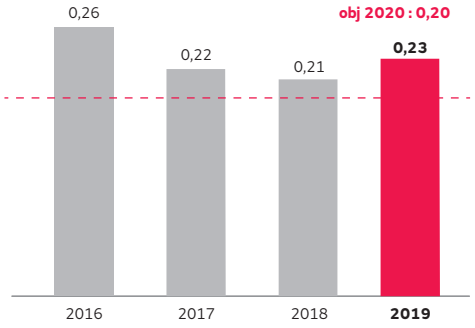
Plus de 10 000 situations dangereuses remontées en 2019 : + 100 % par rapport à 2018

Indicateurs

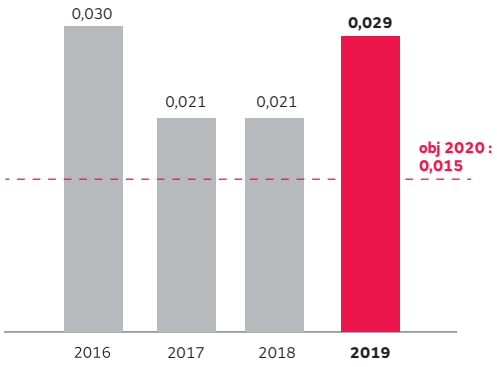
TAR



LTR



ASR



TAR : Nombre d'accidents avec et sans arrêt de travail x 200 000 / Nombre d'heures travaillées.

LTR : Nombre d'accidents avec arrêt de travail x 200 000 / Nombre d'heures travaillées.

ASR : Nombre de jours d'arrêt × 1 000 / Nombre d'heures travaillées.

Depuis 2014, le taux total d'accidents (TAR) a baissé de 51 %, le taux de fréquence des accidents (LTR) a baissé de 47 % et enfin le taux de gravité des accidents (ASR) a baissé de 6 %. Néanmoins, 3 accidents mortels sont survenus en 2019, tous liés à des accidents de la route.

Le Groupe continue globalement de progresser depuis la mise en place de la stratégie à horizon 2020 et le projet *Safety is our responsability*. C'est également grâce aux programmes mis en œuvre pour renforcer l'analyse des causes racines, l'efficacité des actions mises en place mais également l'implication quotidienne de la ligne managériale. Ainsi en 2019, tous les accidents catégorisés comme « graves » selon des critères propres au Groupe ont fait l'objet d'un suivi particulier : l'analyse de l'accident et le plan d'action y afférant ont été revus par la Direction HS-S-E puis présentés par la ligne managériale à sa hiérarchie lors d'une réunion particulière. Ces éléments sont également partagés avec le Directeur général de Bureau Veritas lors des revues opérationnelles trimestrielles. De plus, tous les *managers* de Bureau Veritas se sont vus remettre par leur hiérarchie ou leur organisation HS-S-E un guide du management en matière de sécurité lors de leur entretien annuel ou d'une réunion dédiée à ce sujet. Ce document sert de base à la compréhension du rôle du management dans le déploiement de la culture sécurité.

En 2020, la Direction Q-HS-S-E et ses partenaires internes vont définir le nouveau plan Q-HS-S-E en ligne avec le prochain plan stratégique du Groupe.

2.3.2.5 Le soutien aux communautés locales et l'engagement solidaire

Contexte

L'organisation très décentralisée de Bureau Veritas favorise l'emploi local dans les près 140 pays où il est implanté. Bureau Veritas contribue de cette manière au développement socio-économique des territoires sur lesquels il opère.

Le Groupe s'attache à ce que chacun de ses 1 560 bureaux et laboratoires dans le monde développe les compétences et les savoir-faire à l'échelle locale en partenariat avec les autorités et les parties prenantes concernées.

Politique

Bureau Veritas a lancé un programme solidaire qui lui permet d'agir avec ses collaborateurs en engageant des actions de soutien aux plus démunis. Ce programme s'appelle ***Be part of it***. Il est l'une des actions qui s'inscrivent dans le cadre de sa nouvelle politique d'aide aux communautés. Il comprend de nombreuses actions locales de diverses natures, comme par exemple la collecte de nourriture, la protection de l'environnement ou l'aide aux femmes de la rue et la plantation d'arbres.

Bureau Veritas a édité fin 2019 une politique visant à aligner les actions de philanthropiques de ses unités opérationnelles. Ainsi, 3 axes prioritaires ont été retenus et devront rassembler plus de 80 % des actions engagées localement. Ces axes sont la Santé, l'Éducation et l'Environnement.

Les actions philanthropiques pouvant se faire au moyen de donations ou de mécénat de compétence.

Plan d'action

Les actions solidaires engagées par Bureau Veritas sont décidées au niveau local dans chacun des pays où le Groupe est présent.

En 2019, plus de 170 actions locales ont été menées comme par exemple :

Santé :

- collecte de produits d'hygiène et de beauté à destination des femmes des rues (France) ;
- donation pour mettre en relation des personnes en situation de handicap et des bénévoles disposant d'imprimantes 3D pour réalisation de doigts ou main manquantes (France) ;
- donation pour aider des enfants autistes (Amérique du Nord) ;
- donation pour la recherche contre le cancer des enfants et des adultes (Australie, Amérique du Nord, Europe).

Éducation :

- donation et parrainage pour la promotion de l'éducation dans les zones rurales avec l'association « Chemins d'Avenirs » (France) ;
- aide au développement de jeunes défavorisés, au travers de bourses d'étude ou de programmes éducatifs (Europe, Afrique) ;
- aide pratique aux jeunes filles démunies (Afrique du Sud) ;
- donation pour favoriser l'éducation des enfants, fourniture de matériel scolaire et rénovation d'écoles (Amérique du Nord, Philippines, Brésil, Allemagne).

Environnement :

- plantations de graines et d'arbres dans de nombreux pays (Liban, Sumatra, Malaisie, Abu Dhabi, Pakistan, République Tchèque...) ;
- ramassage de déchets à l'occasion du WorldCleanup Day (Indonésie, Malaisie, Russie, Italie, Amérique latine...) ;
- campagne pour réduire la consommation de papier (10 sites en Russie, Égypte) ;
- campagne pour supprimer l'utilisation de plastique et anticiper l'application de loi (Europe, sites de CIF APM).

Indicateurs

En 2019, Bureau Veritas a effectué 620 000 euros de dons et réalisé 44 actions de mécénat de compétence. Cela représente une augmentation de respectivement 18 % et 22 % par rapport à 2018.

RÉPARTITION DES DONS PAR CATÉGORIE

Dons par catégorie	Montants *(en euros)*	%	Nombre de dons	%
Éducation	250 000	40 %	59	35 %
Environnement	8 000	1 %	26	15 %
Santé	211 000	34 %	71	41 %
Art & Culture	151 000	25 %	16	9 %
TOTAL	**620 000**	**100 %**	**172**	**100 %**

RÉPARTITION DES ACTIONS DE MÉCÉNAT PAR CATÉGORIE

Mécénat par catégorie	Nombre d'actions	%	Nombre d'heures	%
Éducation	7	16 %	242	11 %
Environnement	21	48 %	953	42 %
Santé	14	32 %	1 058	46 %
Autres	2	4 %	24	1 %
TOTAL	**44**	**100 %**	**2 277**	**100 %**

2.3.3 La protection de l'environnement

2.3.3.1 La lutte contre le changement climatique et l'adaptation à ses effets

Contexte

Les changements climatiques peuvent générer des conditions météorologiques extrêmes plus fréquentes telles que des inondations, des incendies ou des températures excessives qui pourraient affecter la continuité des activités du Groupe et de ses clients, pouvant avoir un impact sur ses opérations.

Dans ce contexte Bureau Veritas a développé une approche pour réduire ses émissions de CO_2 et pour s'adapter aux conséquences du changement climatique.

L'empreinte environnementale du Groupe se trouve principalement due à la consommation électrique de ses laboratoires et aux déplacements professionnels. Des programmes internes sont développés pour permettre la réduction de l'empreinte carbone de Bureau Veritas.

Bureau Veritas s'est engagé pour le climat en s'associant au *pledge* pour le climat lancé par le MEDEF *(French Business Climate Pledge)*.

Politique

Bureau Veritas déploie une politique environnementale commune à toutes ses activités. Elle établit des objectifs annuels de réduction de l'impact environnemental et met en œuvre des programmes spécifiques pour réduire ses impacts environnementaux les plus significatifs.

Bureau Veritas met en œuvre un système de management de l'environnement qui est certifié ISO 14001. En 2019, ce système couvre 76 % des effectifs.

Le Groupe a publié en 2019 une politique sur l'éco-efficacité opérationnelle. Elle définit les règles pour la protection de l'environnement et la réduction des émissions carbone. Elle fait partie du système de management du Groupe, et son application sera vérifiée par les audits internes et externes. Cette politique a pour ambition d'accéléré le programme de réduction des émissions de CO_2 et définit des mesures pour chacun des thèmes pour lesquels Bureau Veritas à un facteur d'influence.

Plan d'action

Les déplacements professionnels représentent la source principale des émissions de CO_2 des activités d'inspection et de bureaux, la consommation d'énergie est ce qui génère le plus de CO_2 pour les activités de laboratoire. Sur la base de ce constat, trois sources d'émission sont ciblées :

- les consommations liées aux déplacements ;
- les consommations d'énergie par les bureaux du Groupe ;
- les consommations d'énergie des laboratoires.

Le plan d'action pour réduire les émissions de CO_2 comporte ainsi plusieurs volets :

- la réduction des déplacements

Le Groupe dispose d'une politique voyages qui vise à limiter les déplacements et à favoriser les déplacements « bas carbone ». Un nouveau système de vidéo conférences facilite la communication à distance et permet de réduire les déplacements. La politique déplacements Groupe a été mise à jour fin 2019.

Bureau Veritas a mis en place différentes solutions technologiques permettant une expérience riche de vidéoconférences ou conférences téléphoniques. 3 outils principaux ont été déployés : Polycom, Zoom, GoTomeeting.

En 2019, un virage stratégique a été lancé afin de proposer à l'ensemble des collaborateurs une plateforme unique dans le monde et une interconnexion plus forte avec l'environnement de travail ;

- l'utilisation de voitures à faible niveau d'émission de CO_2

La flotte de Bureau Veritas comprend 9 000 véhicules. Afin de réduire leurs émissions de CO_2, des initiatives locales ont été mises en place principalement en Europe, en Australie et en Amérique latine.

Des politiques dédiées à la gestion des flottes automobiles ont été déployées. Elles encouragent l'utilisation de véhicules à faibles émissions de CO_2. Les véhicules hybrides et électriques sont également proposés dans les catalogues de véhicules. La politique de gestion de la flotte automobile ainsi que le catalogue véhicules ont été mis à jour fin 2019.

Les politiques de flotte des véhicules professionnels *(car fleet policies)* sont revues régulièrement afin de réduire les émissions par km. En France, par exemple, les véhicules de plus de trois ans sont remplacés par des véhicules plus économes en carburant afin de réduire la consommation moyenne de carburant. Les émissions associées aux déplacements professionnels sont ainsi diminuées. Au 31 décembre 2019, elles étaient en France inférieure à 100 grammes de CO_2/km.

La sensibilisation et la formation des salariés de Bureau Veritas font également partie intégrante du programme de réduction des émissions liées aux déplacements professionnels. C'est pourquoi le Groupe a développé un module de formation en *e-learning* dédié à l'éco-conduite. Ce module permet de rappeler à l'apprenant les principes de conduite automobile permettant de réduire sa consommation mais également réduire son stress au volant et les risques d'accidents. En 2019, 47 000 sessions d'*e-learning* ont été suivies ;

- l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments de bureaux et des laboratoires

Bureau Veritas encourage ses filiales à se fournir en énergie verte afin de réduire les émissions de CO_2 et à occuper des bâtiments basse consommation. Bureau Veritas recommande le choix de bâtiments à haute performance énergétique à l'occasion de chaque renouvellement de bail. Fin 2019, Bureau Veritas compte 12 bâtiments certifiés LEED, principalement en Asie. Bureau Veritas préconise l'utilisation d'éclairage à LED. Depuis l'introduction de l'éclairage LED, la division Biens de consommation a équipé 20 % de ses laboratoires lui permettant une augmentation de 55 % de son efficacité énergétique.

Bureau Veritas recommande l'utilisation de ces types d'énergie lorsque celles-ci sont disponibles. En Italie, 100 % de l'électricité utilisée est d'origine verte.

Les équipements présents dans les laboratoires de Bureaux Veritas constituent une forte source de consommation d'énergie. La gestion fine de ces équipements permet de réduire les consommations électriques. Dans ce cadre, les équipements pouvant être éteints la nuit ont été recensés afin d'éviter les consommations inutiles ;

- l'utilisation de matériels informatiques adaptés

Bureau Veritas travaille sur cet axe pour réduire son impact sur l'environnement. Les priorités du Groupe sont l'utilisation de matériel plus respectueux de l'environnement et la généralisation de l'utilisation du *cloud* pour stocker les données. En France, la virtualisation des serveurs a permis réduire de 1 300 serveurs et ainsi préserver 353 tonnes de CO_2 en 2018. Des projets similaires ont été menés aux USA.

Depuis plusieurs années la Direction des Systèmes d'Information (DSI) du Groupe s'est engagée dans 3 chantiers principaux visant à réduire l'impact environnemental :

- réduire la consommation énergétique des centres de données *(data centers)* ;
- réduire les consommations énergétiques du parc informatique ;
- apporter des solutions innovantes pour réduire les déplacements des collaborateurs.

Adaptation aux effets du changement climatique

Les changements climatiques peuvent avoir de nombreuses conséquences sur l'impact de l'activité de Bureau Veritas. Au-delà de mener des actions permettant de réduire l'impact de Bureau Veritas sur le changement climatique il a été décidé d'identifier les zones à risques à travers le monde. Les changements climatiques peuvent générer des conditions météorologiques extrêmes plus fréquentes telles que des inondations, des incendies ou des températures excessives qui pourraient affecter la continuité des opérations du Groupe. Afin de répondre à cet enjeu, certaines entités situées dans des zones à risques ont initié la mise en place de plan de continuité d'activité. Certains de ces plans ont été testés en 2018 et 2019.

Le processus de *Due Diligence* et d'acquisitions intègre à présent des questions sur l'exposition de la société acquise aux impacts du changement climatique permettant ainsi de définir un plan d'action lors de l'intégration de cette société au Groupe. Bureau Veritas a identifié ses facteurs principaux pouvant impacter le changement climatique et a pour ambition d'éliminer les émissions non indispensables et de réduire les émissions nécessaires à la croissance du Groupe.

Indicateurs

Le processus de *reporting* et de consolidation s'améliore chaque année et a fait l'objet en 2019 d'un renforcement par la mise en place d'une équipe dédiée à la vérification de chacun des *reporting* des entités locales

Dans le cadre du plan stratégique à horizon 2020, la politique environnementale définie 3 objectifs principaux (par rapport aux résultats consolidés 2015) :

Réduire de 10 % les émissions de CO_2/Équivalent Temps plein d'ici 2020	**Augmenter de 10 % le recours aux énergies renouvelable**	**Atteindre 75 % des activités du Groupe certifiées ISO 14001**

Les périmètres suivants sont considérés :

- P1 – Émissions directes : somme des émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles (pétrole, gaz, etc.) ou de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise (inclue les véhicules de service) ;
- P2 – Émissions indirectes : somme des émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité ;
- P3 – Autres émissions : somme de toutes les autres émissions indirectes, incluant les déplacements professionnels (avion, train, voitures de location et voitures personnelles). Les émissions liées au *commuting* et aux ordinateurs ne sont pas prises en compte.

Les données présentées ci-après dans ce chapitre comprennent :

Tonnes de CO_2 équivalent	Scope 1	Scope 2	Scope 3
2018 [(a)]	39 323	61 689	77 948
2019 [(b)]	66 700	63 315	49 682

(a) En 2018, le périmètre comprend 148 entités opérationnelles et couvre 84 % de l'effectif 2018.
(b) En 2019, le périmètre comprend 157 entités opérationnelles et couvre 81 % de l'effectif 2019.

Le périmètre 2019 inclut deux nouveaux laboratoires de Maxxam qui sont fortement consommateurs de gaz. Avec ces 2 laboratoires, Maxxam représente 53 % des émissions de CO_2 en 2019, alors qu'il représentait seulement 32 % des émissions en 2018. Ces 2 laboratoires n'avaient pas été intégrés en 2018, faute de données disponibles. Ceci explique les fortes croissances des émissions de CO_2 Scope 1 (voir ci-avant), des consommations d'énergie et des émissions de CO_2 des laboratoires (voir ci-après).

Le Scope 3 a fait l'objet d'une estimation sur un périmètre plus élargi dont les principaux postes sont le *commuting*, le matériel informatique et les activités (hors Scope 1 et Scope 2) liées à l'énergie. Sur la base de ce périmètre élargi, les émissions de Scope 3 baissent de 173 534 tonnes de CO_2 équivalent en 2018 à 159 007 tonnes de CO_2 équivalent en 2019.

Les laboratoires de Bureau Veritas

En 2019, pour les activités de laboratoires, la consommation d'électricité a été mesurée et fiabilisée pour 81 % des effectifs des laboratoires du Groupe et 57 % du nombre de laboratoires du Groupe.

Depuis de nombreuses années, l'analyse des données démontre que 80 % du volume total d'électricité consommé par le Groupe l'est par les laboratoires et les 20 % restants sont consommés par les bureaux.

Les données liées à l'énergie présentées ci-après consolident les consommations d'électricité et de gaz.

Le tableau suivant présente les consommations d'électricité des laboratoires du Groupe par personne et par an pour les années 5 dernières années :

Indicateur Énergie en MWh/pers/an	2019	2018	2017	2016	2015
Laboratoires	16,2	10	9	6,9	6,5

Le tableau suivant présente les consommations brutes d'électricité des laboratoires du Groupe de 2015 à 2019 :

Indicateur Énergie en MWh	2019	2018	2017	2016	2015
Laboratoires	259 125	190 360	175 172	121 789	112 996

ÉMISSIONS DE CO_2 DU GROUPE LIÉES A L'UTILISATION D'ÉNERGIE

Énergie	Taux de couverture 2019	Tonnes de CO_2/personne 2019	Tonnes de CO_2/personne 2018	Tonnes de CO_2/personne 2017	Tonnes de CO_2/personne 2016	Tonnes de CO_2/personne 2015
Laboratoires	62 %	4,97	3,14	3,48	3,10	3,07
Laboratoires et Bureaux	48 %	2,46	2,04			

ÉMISSIONS DE CO_2 DU GROUPE LIÉES AUX DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS – ACTIVITÉ BUREAUX

Déplacements professionnels	Taux de couverture 2019	Tonnes de CO_2/personne 2019	Tonnes de CO_2/personne 2018	Tonnes de CO_2/personne 2017	Tonnes de CO_2/personne 2016	Tonnes de CO_2/personne 2015
Bureaux	78 %	1,69	1,94	2,09	2,35	2,46
Bureaux et Laboratoires	78 %	1,40	1,60			

Les données liées aux déplacements professionnels ci-dessus intègrent les informations provenant de l'utilisation de véhicules à quatre roues (de fonction, de location et de *leasing*), de véhicules à deux-roues à moteur, de déplacements en avion (court, moyen et long courrier) et de déplacements en train. Les déplacements pendulaires (trajet domicile vers/en provenance du lieu de travail habituel) ne sont pas inclus.

L'objectif 2020 est de diminuer de 20 % les émissions de CO_2 par personne liées aux transports.

2.3.3.2 La réduction de l'impact environnemental et la préservation de la biodiversité

Contexte

Bien que ne générant pas de déchets importants, Bureau Veritas veille à réduire ses impacts environnementaux et s'est engagé pour la protection de la biodiversité avec Act4Nature.

Politique

Bureau Veritas a mis en place un système de management de l'environnement qui est certifié ISO 14001. Plusieurs politiques sont déployées pour réduire et trier les déchets, faire baisser les consommations de papier, réduire les consommations d'eau.

Plan d'action

Gestion des déchets/papier

- Gestion des déchets : Les enjeux de la politique déchet sont traités de 2 manières :
  - l'ensemble des déchets dangereux générés dans le cadre des activités de laboratoire suivent un processus de collecte spécifique ;
  - Bureau Veritas encourage la mise en place de tris sélectifs pour les déchets de bureau ;
- Les consommations d'eau sont particulièrement significatives dans les laboratoires du Groupe.

Les pollutions potentielles provenant des activités de bureau-inspection et de laboratoire sont décrites dans le tableau suivant.
La conformité aux exigences en matière de pollution est vérifiée par les autorités locales et les organismes de certification ISO 14001.

Activités	Pollutions potentielles	Exemples d'actions menées
Bureaux et inspections	Équipements de conditionnement d'air dans les bureaux pouvant générer des fuites de gaz réfrigérant. Utilisation de véhicules automobiles pour les déplacements sur les sites des clients.	Contrats de maintenance appropriés. Flotte de véhicules récents à faible émission de CO_2 et formation à la conduite écologique.
Laboratoires	Équipements de conditionnement d'air dans les laboratoires pouvant générer des fuites de gaz réfrigérant. Équipements de tests pouvant générer des émissions atmosphériques polluantes. Utilisation de véhicules automobiles pour les déplacements sur les sites des clients. Stockage de produits chimiques et de déchets dangereux.	Contrats de maintenance appropriés. Équipements techniques de contrôle des émissions et obtention des permis nécessaires, vérifications régulières des émissions. Flotte de véhicules récents et formation à la conduite écologique. Aires de stockage dédiées équipées de rétention appropriée et procédures de contrôle nécessaires.

En raison de ses activités, le déchet principal en volume de Bureau Veritas est le papier. Afin d'en limiter la consommation et de réduire les déchets générés, de nombreuses initiatives ont été mises en place dans les différentes entités du Groupe concernant la génération de rapports électroniques ainsi que l'impression et l'archivage électronique lorsque les clients et les exigences réglementaires autorisent de telles pratiques. Bureau Veritas met en place une migration vers une production « zéro papier » pour l'activité Biens de consommation (réduction de la consommation de papier, de stockage et d'expédition).

D'autres types de déchets, tels que le carton, le plastique, le verre, les piles, les lampes, les déchets provenant d'équipements électriques et électroniques, les déchets issus de produits chimiques et les échantillons de minerais résultant des tests en laboratoires générés par le Groupe sont mesurés et gérés en accord avec les réglementations locales imposant leur élimination dans des filières spécialisées.

Du fait de l'importance croissante des activités de laboratoire, le *reporting* des déchets a été amélioré afin de mieux mesurer et de fiabiliser les informations remontées. Ce *reporting* concerne la quasi-totalité des entités (93 %). Néanmoins l'information spécifique sur les déchets recyclables ne faisait pas partie des éléments managés au sein de Bureau Veritas. En 2019, l'outil de *reporting* a été renforcé afin d'apporter davantage de précision sur la thématique des déchets.

Eau

La consommation d'eau au sein du Groupe est un enjeu multiple. L'ambition est de pouvoir collecter l'information des consommations d'eau de façon fiable sur 100 % des entités concernées. La consommation d'eau a diminué de 20 % (1,118 hm^3 en 2018 *vs.* 0,936 hm^3 en 2019).

Journées de l'environnement

Depuis 2009, tous les 5 juin, Bureau Veritas célèbre la Journée mondiale de l'Environnement autour d'un thème partagé par l'Organisation des Nations Unies (ONU). À cette occasion, la Direction Q-HS-S-E du Groupe propose aux collaborateurs de s'organiser pour mettre en place des actions afin de réduire leurs impacts environnementaux. Cette implication de tous les salariés dans la démarche d'amélioration continue de la maîtrise des enjeux environnementaux est célébrée par un concours interne. Un jury se réunit afin d'étudier les dossiers et évaluer chacun d'entre eux.

Depuis plusieurs années c'est plus d'une centaine de programmes d'actions qui sont mis en place, avec des participants de plus en plus nombreux. En moyenne, 43 000 salariés participent aux 350 programmes d'actions depuis 2015.

Les meilleurs programmes d'actions se voient gratifiés d'un trophée.

L'édition 2019 du *World Environment Day*, quatre trophées ont été décernés dans les catégories suivantes : « Créativité », « Éducation », « Réseaux Sociaux » en plus du thème annuel « Rapprocher les gens de la Nature ».

à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, Bureau Veritas Inde, qui héberge environ 800 employés dans le bureau de Mumbai, a choisi de soutenir la cause en faisant partie du *Beach Clean Up Drive* en association avec Jay Foundation @ Dadar Beach le 3 juin, où 35 employés ont participé à la campagne de nettoyage de la plage ;

- « Road Clean Up Drive » : organisé le 5 juin par 45 employés au 72 Business Park, Andheri, cet événement a permis de mobiliser, sur toute une semaine, les salariés pour la collecte des plastiques dans la ville. L'événement a également donné lieu à un concours de photographies afin de sensibiliser le plus grand nombre.

Agir pour la biodiversité

act4nature
Les entreprises pour la biodiversité

De concert avec la mobilisation du gouvernement français et des entreprises dans le cadre de la démarche « Act4nature », Bureau Veritas a confirmé son engagement à agir pour la préservation de la biodiversité en signant les 10 engagements collectifs portés par *Act4Nature* et en publiant son plan d'actions en mai 2018.

En complément, Bureau Veritas s'engage sur d'autres actions témoignant ainsi de sa volonté d'agir efficacement auprès de ses salariés, de ses fournisseurs et de ses clients, pour réduire les impacts sur la biodiversité.

La protection de l'environnement et la préservation de la biodiversité sont des priorités pour Bureau Veritas.

En 2019, Bureau Veritas a mis en place un projet global de reforestation. Cette démarche s'inscrit dans les enjeux environnementaux prioritaires identifiés par Bureau Veritas, comme la préservation de la biodiversité, un ancrage local fort, et une réelle volonté de limiter ses impacts sur l'environnement afin de tendre vers la neutralité carbone. Bureau Veritas a permis à ses salariés de participer directement à cette initiative en ajoutant 1 arbre à chaque arbre planté par un salarié.

Afin d'illustrer cet engagement, différents projets ont été lancés au sein de Bureau Veritas. Par exemple au Brésil, 35 salariés du Groupe ont participé à un projet de reboisement de 2 500 arbres dans la région de Pinhais. De nombreuses espèces d'arbres ont été plantées : *Eugenia aggregata*, *Handroanthus albus*, *Eugenia uniflora*, *Plinia cauliflora* et *Psidium cattleianum*. Ce projet a également été l'occasion de réaliser une campagne de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs de Bureau Veritas au Brésil.

D'autres projets de reforestation, de participation à l'événement *World Clean Up Day* et de sensibilisation à la préservation de la biodiversité ont été menés en 2019.

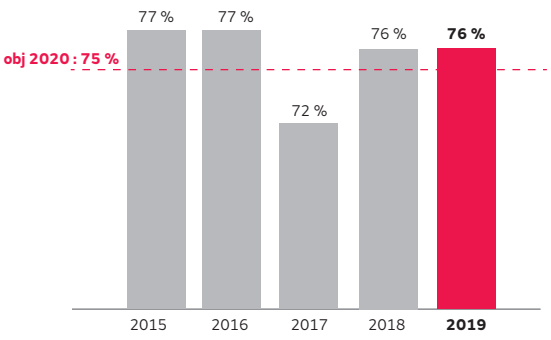
À fin d'année 2019, le Groupe et ses parties prenantes avait planté 7 111 arbres à travers 9 plantations. En collaboration avec la société Reforestaction, chaque plantation est suivie, contrôlée permettant de s'assurer de la plus grande transparence ces projets. Cela équivaut à 1 066 tonnes de CO_2 stockées.

En 2020, Bureau Veritas va continuer à faire grandir ses plantations et ainsi avoir un effet bénéfique sur la biodiversité.

Indicateurs

Enfin, la certification ISO 14001 assure un niveau de maîtrise du système de management de l'environnement et des déchets produits par l'activité de Bureau Veritas. C'est pourquoi un objectif a été fixé à horizon 2020 afin d'atteindre 75 % des activités certifiées ISO 14001.

ISO 14001



2.4 Plan de vigilance

Bureau Veritas a mis en place un plan de vigilance à la suite de la loi française n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

Le présent plan de vigilance couvre l'ensemble des activités de Bureau Veritas et de ses filiales, ainsi que celles des sous-traitants et fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie.

Il comporte des mesures de vigilance visant à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves sur cinq thèmes :

- l'éthique et la lutte contre la corruption ;
- les droits humains et les libertés fondamentales ;
- la santé et la sécurité des personnes ;
- la protection de l'environnement et la préservation de la biodiversité ;
- la protection des données personnelles.

2.4.1 Gouvernance & politiques

Le Comité de pilotage RSE participe à l'élaboration du plan de vigilance et au suivi de son déploiement.

Les politiques applicables dans le cadre du plan de vigilance sont :

- Le Code de conduite partenaires, pour les fournisseurs, sous-traitants, intermédiaires commerciaux et cotraitants.

  Ce Code de conduite couvre les exigences en matière d'Éthique, de droits humains, de Sécurité, d'Environnement et de protection des données personnelles. À tous les niveaux de son organisation, pour toutes ses opérations et dans tous les pays où il est présent, Bureau Veritas défend le principe de Responsabilité sociale de l'entreprise et agit en priorité conformément aux Principes des Droits de l'Homme et du Travail ainsi qu'aux exigences de Santé et Sécurité au travail, de Protection de l'environnement et de Lutte contre la corruption.

  Le Code de conduite partenaires est une déclinaison du Code d'éthique de Bureau Veritas et de la Politique des droits humains. Il définit les exigences auxquelles tous les Partenaires d'affaires de Bureau Veritas sont tenus de se conformer, en plus :

  - des lois et des règlements locaux, nationaux et internationaux applicables;
  - du Code d'éthique de Bureau Veritas;
  - des dispositions contractuelles ;

  Les conditions générales d'achat ainsi que les modèles de contrats types ont été actualisés de façon à faire référence au Code de conduite partenaires

- Les politiques Groupe, pour Bureau Veritas et ses filiales.

  Ces politiques sont notamment le Code d'éthique, la Politique des Droits humains, les Politiques et procédures de Sécurité, la Politique Environnementale et la politique de protection des données personnelles.

2.4.2 Cartographie des risques

Les risques présentés ci-dessous correspondent au risque « Gestion de la chaîne d'approvisionnement » présenté dans la sous-section 2.3.1.3 – La gestion de la chaîne d'approvisionnement. Ils sont détaillés dans ce chapitre pour mieux répondre aux exigences de la loi sur le devoir de vigilance.

Les risques les plus significatifs ont été recensés au travers d'une approche comprenant 3 phases :

- une cartographie des risques couvrant les thématiques du devoir de vigilance a été réalisée par le Groupe en 2017 et actualisée en 2018 ;
- une analyse spécifique a été conduite en interne pour évaluer les risques les plus significatifs :
  - les risques significatifs droits humains ont été identifiés en utilisant l'Indice de Développement Humain des Pays publié par l'ONU en mars 2018 et en prenant en compte la carte des risques relatifs aux droits de l'enfant dans le monde publiée par *Humanium*. Cette approche a été complétée pour les fournisseurs par une analyse de risques détaillée de chaque catégorie d'achat,
  - les risques significatifs Environnementaux ont été identifiés sur la base de l'évaluation des impacts environnementaux des activités du Groupe et de celles de ses sous-traitants. Du fait des faibles risques d'atteinte à l'environnement de la plupart des activités, seuls les laboratoires ressortent parmi les risques significatifs pour le traitement de leurs déchets,
  - les risques significatifs Sécurité ont été placés dans tous les pays ayant eu un nombre important d'accidents sérieux en 2018, au sein des équipes de Bureau Veritas et chez ses sous-traitants ;
- une revue externe indépendante a été réalisée par un cabinet d'experts pour recenser les points prioritaires. Cette revue a été faite au travers d'audits, de revues documentaires, d'entretiens avec les services concernés et de croisements avec des bases de données statistiques externes dont notamment la base de données SHDB *(Social Hotspot Data Base)*.

Le tableau ci-dessous présente la cartographie des risques les plus significatifs.

	RISQUES SIGNIFICATIFS	BUREAU VERITAS	JV PARTNERS	SOUS-TRAITANTS	FOURNISSEURS	INTERMÉDIAIRES
DROITS HUMAINS	*LIBERTÉ D'ASSOCIATION*	Asie - États-Unis Moyen Orient		Émirats Chine - États-Unis	Chine - États-Unis Service de bureau	
	TEMPS DE TRAVAIL			Chine - Corée - Japon Royaume Uni - Émirats	Chine Service de bureau	
	AVANTAGES SOCIAUX			États-Unis	États-Unis Service de bureau	
ENVIRONNEMENT	*GESTION DES DÉCHETS POLLUTION DES SOLS*	Laboratoires		Laboratoires	Produits chimiques	
SANTÉ & SÉCURITÉ	*ACCIDENTS AU TRAVAIL*	Inde - Vietnam - Brésil - Argentine - France	Chine	France - Brésil	Brésil - France Service de bureau	

NIVEAUX DE RISQUES :

Risque faible — Risque modéré — Risque moyen — Risque fort

Source : Social Hotspot Data Base.

Les niveaux de risques de la base SHDB sont notés sur une échelle allant de 1 à 4. Les risques ont été moyennés par catégorie et seuls les niveaux de risques supérieurs à 3 avec un volume d'achat supérieur à 10 millions d'euros en 2018 par pays sont présentés dans cette cartographie.

Les sujets les plus critiques pour les sous-traitants du Groupe sont l'Éthique et la Sécurité.

2.4.3 Plans d'actions

Les plans d'actions comprennent un premier volet propre à Bureau Veritas et à ses filiales et un second volet pour ses partenaires (fournisseurs, sous-traitants, intermédiaires commerciaux et cotraitants).

Plans d'actions pour Bureau Veritas et ses filiales

Le plan d'action pour Bureau Veritas et ses filiales est décrit dans les sous-sections correspondantes (Droits humains, Sécurité et Environnement) de la section 2.3 – Feuille de route pour bâtir un monde de confiance de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Plans d'actions pour les sous-traitants et fournisseurs

Depuis 2014, Bureau Veritas a engagé un processus d'amélioration continue de sa performance en matière d'achats analysée sous un angle sociétal. Les actions engagées en ce sens, dont les travaux menés avec Ecovadis, sont détaillées dans la sous-section 2.3.1.3 – La gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Le plan d'action pour les partenaires de Bureau Veritas repose essentiellement sur le déploiement du Code de conduite partenaires. Il comprend 4 phases :

- 1. la communication du Code de conduite partenaires à tous les partenaires signant un nouveau contrat avec Bureau Veritas, quel que soit leur taille, leur activité et leur lieu d'intervention ;
- 2. la signature pour acceptation du Code de conduite partenaires par chaque partenaire ;
- 3. la surveillance du respect du Code de conduite partenaires par les partenaires. Elle est effectuée par les donneurs d'ordres Bureau Veritas ;
- 4. l'évaluation des partenaires représentant un risque fort de non-respect du Code de conduite partenaires.

Une attention particulière est portée à la sécurité. Le Groupe s'assure que les sous-traitants se conforment aux règles Santé et Sécurité définies par le Groupe. À cet effet, un plan d'actions a été mis en place. Il comporte notamment les actions suivantes :

- les sous-traitants sont systématiquement informés des exigences en matière de sécurité qui s'appliquent à toutes les interventions du Groupe, y compris lorsqu'elles intègrent des exigences additionnelles propres au client ou au site d'intervention ;
- tous les accidents sérieux des sous-traitants qui sont survenus dans le cadre de missions Bureau Veritas sont rapportés et suivis au travers d'une analyse de causes ;
- les instructions sécurité et les campagnes sécurité que Bureau Veritas a préparées pour ses collaborateurs sont communiquées aux sous-traitants concernés.

Concernant l'environnement, les sous-traitants opérants des laboratoires d'analyses environnementales seront suivis avec une attention particulière pour le traitement de leurs déchets et de leurs rejets atmosphériques et aqueux. Les fournisseurs de produits chimiques pour les laboratoires et les sociétés de collecte des déchets seront suivis en priorité.

Concernant les droits humains, l'analyse des risques réalisée désigne comme prioritaires les prestataires de nettoyage des locaux, ainsi que les sociétés de maintenance et de sécurité. Des actions ciblées ont été engagées pour leur communiquer le Code de conduite partenaires de Bureau Veritas.

Concernant l'éthique, tous les partenaires sont suivis avec une attention particulière et signent pour acceptation le Code d'éthique du Groupe avant d'être autorisés à intervenir.

2.4.4 Indicateurs et suivi

Les indicateurs sont détaillés dans chacune des sections correspondantes de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) : Sécurité (voir sous-section 2.3.2.4 – La Santé et la Sécurité), Environnement (voir sous-section 2.3.3 – La protection de l'environnement) et Droits humains (voir sous-section 2.3.2.3 – Le respect des droits humains).

Pour chaque thématique, le principal indicateur, ses résultats 2018 et 2019 sont décrits dans le tableau ci-après:

	Bureau Veritas			Fournisseurs et Sous-traitants		
Thème	**KPI**	**Résultats 2019**	**Résultats 2018**	**KPI**	**Cible 2019**	**Résultats 2018**
Sécurité	TAR	0,38	0,41	Nouveaux ayant reçu le Code de conduite partenaires	50 %	N/A
Environnement	CO_2 transport *(t/personne)*	2,91	3,09	Nouveaux ayant reçu le Code de conduite partenaires	50 %	N/A
Droits humains	Personnes ayant reçu la politique	100 %	81 %	Nouveaux ayant reçu le Code de conduite partenaires	50 %	N/A

Bureau Veritas a réalisé en 2019 une auto-évaluation du déploiement du Code de conduite partenaires auprès des partenaires de chacune de ses entités opérationnelles et fonctions supports. Cette évaluation permet aussi de recenser les partenaires qui pourraient ne pas être en conformité avec le Code de conduite partenaires. Compte tenu de son ampleur, l'évaluation se terminera en avril 2020.

À fin 2019, aucun cas de partenaire non-conforme au Code de conduite partenaires n'a été identifié.

2.4.5 Mécanisme d'alerte

Bureau Veritas a pour politique d'encourager son personnel et ses Partenaires d'affaires à « parler ouvertement » s'ils sont témoins d'un événement dans le cadre des activités du Groupe qu'ils jugent contraire au Code de conduite partenaires.

Le mécanisme d'alerte mis en place dans le cadre du Programme de conformité du Groupe a été étendu progressivement à l'ensemble des sujets compris dans la loi sur le devoir de vigilance et a été ouvert aux fournisseurs et aux sous-traitants.

2.5 Méthodologie de recueil de l'information

Informations sociales

Les informations sociales publiées dans ce document sont issues principalement du système de *reporting* Ressources humaines du Groupe. Celui-ci est publié et transmis tous les mois aux membres du Comité exécutif ainsi qu'aux directions des Ressources humaines des groupes opérationnels. Au sein de la Direction des Ressources humaines du Groupe, une équipe *reporting* est en charge du contrôle et de la publication de ces tableaux de bord en lien avec les responsables locaux.

Une enquête annuelle est également réalisée auprès des Directeurs des ressources humaines des groupes opérationnels pour recueillir les informations qualitatives pertinentes présentées dans la section 2.3.2 – Le capital humain de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Périmètre de consolidation

Les données relatives aux Ressources humaines sont mises à jour en continu dans le Système d'Information Ressources humaines (SIRH) du Groupe, excepté les indicateurs de formation qui font l'objet d'une mise à jour par les équipes locales et d'un *reporting* trimestriel.

Les données d'effectifs sont données sur un périmètre Groupe.

Les données de formation ainsi que celles de l'absentéisme couvrent 100 % des effectifs du Groupe.

Les données sur les accords de participation et d'intéressement s'entendent hors Bureau Veritas SA et couvrent les six filiales françaises suivantes de la Société : Bureau Veritas Services, Bureau Veritas Services France, Bureau Veritas Exploitation, Bureau Veritas Construction, Bureau Veritas GSIT et Bureau Veritas Marine & *Offshore*.

La documentation et la formation à destination des utilisateurs

Une documentation précise et régulièrement mise à jour est disponible dans les Systèmes d'information Groupe. Chaque nouvel arrivant utilisateur et/ou contributeur du *reporting* des Ressources humaines doit suivre une formation à la collecte et au téléchargement des données ainsi qu'à la consultation des tableaux de bord en ligne. Cette formation est dispensée par la Direction des Ressources humaines du Groupe.

Hygiène, Santé-Sécurité, Sûreté et environnement

En l'absence de référentiel public et reconnu pour les activités d'inspection, Bureau Veritas a défini son propre référentiel d'indicateurs HS-S-E, en précisant les définitions, le périmètre et les méthodes de consolidation, les responsabilités et le contrôle de l'information.

Ces éléments sont décrits dans les manuels des fonctions considérées (HS-S-E). Ils sont régulièrement mis à jour afin de prendre en compte l'introduction de programmes complémentaires et l'évolution du périmètre (extension aux entités existantes, intégration de nouvelles acquisitions).

Recueil de l'information

Les indicateurs HS-S-E sont placés sous la responsabilité de la Direction HS-S-E qui s'appuie sur les remontées d'information du réseau et des systèmes d'information.

Les indicateurs HS-S-E sont saisis par les entités du Groupe dans un outil en ligne.

La saisie des données liées à l'accidentologie est réalisée en temps réel et les détails de la méthodologie sont présentés dans la sous-section 2.3.2.4 – La Santé et la Sécurité de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Les indicateurs environnementaux sont saisis au travers d'un *reporting* unique appelé « *Environmental and Carbon reporting* » (*reporting* environnemental et carbone) dont la méthodologie est spécifiée ci-dessous.

Périmètre et méthodes de consolidation

Les indicateurs HS-S-E sont consolidés au niveau mondial ou bien dans le cadre des programmes spécifiques. Les exclusions indiquées concernent les entités pour lesquelles les données ne sont pas disponibles pour l'année précédente ou non fiables, ainsi que les acquisitions de l'année précédente. En effet, afin de s'assurer de la cohérence des données collectées, l'intégration des indicateurs n'a lieu qu'au cours de leur deuxième année de remontée d'information.

Les consommations d'énergie intègrent les consommations d'électricité liées aux bâtiments et aux processus.

Les effectifs pris en compte pour le calcul des indicateurs sécurité et environnement s'appuient sur les effectifs moyens trimestriels.

Par défaut, les heures travaillées utilisées pour les calculs des taux de fréquence et de gravité sont de 160 heures par mois et par collaborateur.

Depuis 2014, pour faciliter et améliorer le *reporting* concernant les impacts environnementaux principaux et les émissions de CO_2, Bureau Veritas utilise un seul outil appelé « *Environmental and Carbon reporting* » (*reporting* environnemental et carbone). Une note méthodologique a également été définie pour guider l'ensemble des personnes devant reporter l'information.

Chaque entité doit remonter annuellement les informations liées aux consommations d'énergie, de papier, d'eau, à la génération de déchets et aux déplacements professionnels, et tous les deux ans les informations portant sur les substances susceptibles de détruire la couche d'ozone. Quelques exceptions sont définies dans la procédure de *reporting* dans les cas suivants :

- les données ne peuvent être obtenues car elles sont incluses dans le coût global d'un loyer, aucun compteur n'est installé et ce serait trop onéreux à mettre en place ;
- les acquisitions ont deux ans pour améliorer le *reporting* de leurs données afin de pouvoir commencer par des sites pilotes, puis de déployer le *reporting* à l'ensemble de l'entité acquise.

Pour s'assurer que les données remontées par les entités nouvellement acquises sont cohérentes avec les processus du Groupe, la première année de *reporting* est documentée mais les résultats ne sont pas intégrés dans les résultats consolidés du Groupe.

Dans le présent rapport :

- les données santé et sécurité couvrent toute l'année 2019 (du 1er janvier au 31 décembre 2019). Les effectifs pris en compte pour le calcul des indicateurs santé sécurité s'appuient sur les effectifs de novembre 2019 ;
- les données environnementales sont celles de l'année 2019 (du 1er octobre 2018 au 30 septembre 2019) ;
- les données qualité sont celles de l'année 2019 (du 1er janvier au 31 décembre).

Enfin, toute entité dont les données annuelles ne peuvent être fiabilisées est exclue des résultats consolidés du Groupe suivant le processus de contrôle interne.

Indicateurs non pertinents pour les activités de Bureau Veritas.

Bureau Veritas n'est pas affecté dans ses opérations par l'adaptation aux conséquences du changement climatique et les mesures pour préserver ou développer la biodiversité. Les activités de Bureau Veritas sont réalisées en conformité avec les mesures locales réglementaires de protection de la biodiversité. Au niveau du portefeuille des offres de service, ces éléments constituent des projets potentiels. Un projet a été mené afin de définir un cadre pour l'établissement de plans de continuité d'activité selon la norme ISO 22301, requis par la réglementation dans certains pays.

Les activités de Bureau Veritas n'impliquent pas l'utilisation des sols, hormis l'utilisation des bâtiments dans lesquels le Groupe est généralement installé en tant que locataire. Les activités de Bureau Veritas n'impliquent pas la consommation de matières premières, hormis l'utilisation de carburant qui est détaillée dans la sous-section 2.3.3.1 – La lutte contre le changement climatique et l'adaptation à ses effets, ainsi que les mesures prises pour améliorer l'efficacité de son utilisation.

Les activités de Bureau Veritas n'impliquent pas l'utilisation d'eau, hormis pour la consommation des employés et quelques processus de tests liés aux activités de laboratoire. Les activités de Bureau Veritas sont réalisées en conformité avec les mesures locales et réglementaires de consommation et rejet d'eau. Dans le cadre de la certification ISO 14001, la consommation d'eau est suivie dans les activités où elle représente un aspect significatif et des mesures sont mises en œuvre pour en réduire et optimiser la consommation.

Enfin, les activités de Bureau Veritas n'engendrent pas de gaspillage alimentaire significatif.

2.6 Indicateurs et correspondances

2.6.1 Indicateurs extra-financiers

Les indicateurs ci-après ont un périmètre Groupe, sauf s'il est précisé autrement. Ils proviennent des bureaux et des laboratoires.

	2018	2019	Objectifs 2020
Indicateurs sociaux			
Effectif	75 428	78 395	
Embauches	13 330	14 954	
Acquisitions	286	1 541	
Départs volontaires	8 709	9 368	
Licenciements	4 468	3 369	
Taux d'attrition	17,0 %	15,8 %	
Taux d'attrition volontaire	11,1 %	11,6 %	< 15,0 %
Taux d'absentéisme	1,2 %	1,1 %	< 2,0 %
Répartition de l'effectif par zone géographique			
Europe	17 630	17 783	
Afrique et Moyen-Orient	6 378	7 373	
Amériques	21 131	22 655	
Asie-Pacifique	30 289	30 584	
Répartition de l'effectif par grand pays			
Chine	15 582	16 461	
France	7 757	7 870	
Inde	5 184	5 371	
Brésil	5 324	5 316	
États-Unis	3 718	4 246	
Répartition de l'effectif par sexe			
Hommes	69 %	70 %	
Femmes	31 %	30 %	
Répartition de l'effectif par âge			
18-25 ans	11 %	11 %	
26-30 ans	18 %	18 %	
31-35 ans	19 %	19 %	
36-40 ans	16 %	16 %	
41-45 ans	12 %	12 %	
46-50 ans	9 %	9 %	
51-55 ans	7 %	7 %	
56-60 ans	5 %	5 %	
Au-delà de 60 ans	4 %	4 %	
Âge moyen	36	38	
Répartition de l'effectif par ancienneté			
Inférieure à 5 ans	62,2 %	63,0 %	
de 5 à 14 ans	29,2 %	28,2 %	
de 15 à 24 ans	6,5 %	6,8 %	
de 25 à 34 ans	1,8 %	1,7 %	
Supérieure à 34 ans	0,4 %	0,3 %	

	2018	2019	Objectifs 2020
Répartition de l'effectif par fonction			
Marketing & Ventes	4,2 %	4,1 %	
Production	78,3 %	80,1 %	
Management	8,4 %	7,4 %	
Fonctions support	9,1 %	8,4 %	
Formation			
Nombre de personnes formées	100 %	100 %	100 %
Nombre d'heures de formation	1 273 381	1 477 602	
Nombre d'heures par salarié	16,8	19,0	
Équilibre Hommes/Femmes			
Ensemble des effectifs	31 %	30 %	
Femmes *manager* junior	21,0 %	22,7 %	
Femmes cadres dirigeantes (EC-III)	16,5 %	19,5 %	25 %
Femmes au Comité exécutif	20 %	20 %	
Femmes au Conseil d'administration	42 %	42 %	
Absentéisme	1,20 %	1,20 %	
Nombre de plans de succession du management		122	
Nombre de hauts potentiels identifiés		64	
Indicateurs sécurité			
Nombre d'accidents	287	278	
Nombre d'accidents sans arrêt	144	110	
Nombre d'accidents avec arrêt	143	168	
Nombre d'accidents mortels	3	3	0
Nombre d'accidents chez les sous-traitants		10	
Nombre d'accidents mortels chez les sous-traitants		-	0
Nombre de jours d'arrêt	2 925	4 372	
TAR – Taux total d'accidents (nombre d'accidents avec et sans arrêt de travail x 200 000 / Nombre d'heures travaillées)	0,41	0,38	0,40
LTR – Taux de fréquence des accidents (nombre d'accidents avec arrêt de travail x 200 000 / Nombre d'heures travaillées)	0,21	0,23	0,20
ASR – Taux de gravité des accidents (nombre de jours d'arrêts x 1 000 / Nombre d'heures travaillées)	0,021	0,029	0,015
Nombre de jours d'arrêt	3 051	4 378	
Évolution du TAR par rapport à 2014	(47) %	(51) %	(50) %
Évolution du LTR par rapport à 2014	(51) %	(47) %	(50) %
Évolution du ASR par rapport à 2014	(32) %	(6) %	
Part des activités certifiées ISO 45001 (hors Certification)	87 %	85 %	85 %
Indicateurs environnementaux			
Nombre de sites répondants	148	157	
Effectif des sites répondants	63 195	62 949	
Taux de couverture	84 %	81 %	
Part des activités certifiées ISO 14001 (hors Certification)	76 %	75 %	75 %
Consommation d'énergie			
Consommation totale d'énergie *(en MWh)*	223 780	293 219	
Part des laboratoires *(en %)*	85 %	88 %	
Part des bureaux *(en %)*	15 %	12 %	
Consommation d'énergie verte *(en MWh)*	352	4 726	
Part de l'énergie verte *(en %)*	0,2 %	1,6 %	
Augmentation de l'utilisation de l'énergie renouvelable (*vs.* 2015)	(91) %	24 %	10 %
Consommation d'énergie par personne *(en MWh)*	5,44	7,85	

	2018	2019	Objectifs 2020
Émissions de CO_2			
Émissions de CO_2 *(en t)*	178 960	179 697	
Émission de CO_2 par personne *(en t)*	2,83	2,85	
Baisse des émissions de CO_2 par équivalent temps plein (vs .2015)	12 %	11 %	10 %
Émissions de CO_2 – Scope 1 *(en t)*	39 323	66 700	
Émissions de CO_2 – Scope 2 *(en t)*	61 689	63 315	
Émissions de CO_2 – Scope 3 *(en t)*	77 948	49 682	
Émissions nettes de CO_2 *(en t)*	178 101	178 622	
Consommation d'eau *(hm³)*	1,118	0,936	
Pour les laboratoires			
Consommation d'énergie *(en MWh)*	190 360	259 215	
Consommation d'énergie par personne *(en MWh)*	10,0	16,2	
Émissions totales de CO_2 *(en t)*	84 850	100 933	
Émissions totales de CO_2 par personne *(en t)*	3,81	4,80	
Consommation d'eau *(en m³)*	880 497	778 772	
Consommation d'eau par personne *(en m³)*	47	51	
Pour les bureaux			
Consommation d'énergie *(en MWh)*	96 250	43 823	
Consommation d'énergie par personne *(en MWh)*	4,22	1,97	
Émissions totales de CO_2 *(en t)*	120 485	82 016	
Émissions totales de CO_2 par personne *(en t)*	2,90	1,97	
Consommation d'eau *(en m³)*	295 110	159 753	
Consommation d'eau par personne *(en m³)*	17	13	
Indicateurs opérationnels			
Chiffre d'affaires *(en millions d'euros)*	4 795,5	5 099,7	
Indicateurs qualité			
Part des activités certifiées ISO 9001	87 %	87 %	85 %
Taux de satisfaction des clients	86 %	95 %	
Taux de fidélisation des clients (NPS)	N/A	N/A	45
Indicateurs caritatifs			
Donations *(en euros)*	527 000	620 000	
Donations pour l'Éducation *(en euros)*	135 000	250 000	
Donations pour l'Environnement *(en euros)*	30 000	8 000	
Donations pour la Santé *(en euros)*	281 000	211 000	
Autres donations	81 000	151 000	
Nombre de projets d'actions de bénévolat	36	44	
Indicateurs des services RSE			
Chiffre d'affaires généré par les services RSE *(milliers d'euros)*	21 700	25 300	
Croissance du chiffre d'affaires généré par les services RSE *(%)*	5 %	15 %	10 %
Poids des services RSE dans la Certification	6 %	7 %	
Indicateurs éthique			
Signature du Code d'éthique par les salariés	100 %	100 %	100 %
Entités conforme à la Politique des droits humains	81 %	100 %	100 %

2.6.2 Réglementation applicable

Les réglementations prises en compte pour la rédaction de ce chapitre sont :

- la directive européenne 2014/95/UE du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières ;
- le décret d'application de la transposition de la directive européenne n° 2017-1265 du 9 août 2017 ;
- la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre ;
- la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin II ».
- la loi n° 2018-898 du 23 octobre 2018 relative à la lutte contre la fraude ;
- la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 relative à la lutte contre la précarité alimentaire.

Les exigences des articles L. 225-102-1 et R. 225-104 à R. 225-105-2 du Code du commerce, correspondants à la transcription en droit français de la directive européenne relative à la publication d'informations non financières, et donnant lieu à la Déclaration de Performance Extra-Financière de Bureau Veritas (DPEF), se trouvent aux chapitres suivants :

- le modèle d'affaires est présenté dans le cahier d'introduction (page 2 et suivantes) et aux sections 1.1 à 1.8 de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière ;
- l'analyse des risques significatifs Groupe est présentée dans le chapitre 3 – Facteurs de risques et la section 2.2 pour les risques et opportunités extra-financiers ;
- les politiques, plans d'actions et indicateurs de suivi sont présentés dans les sous-sections couvrant les risques extra-financiers :
  - Éthique (voir sous-section 2.3.1.1),
  - Relation clients (voir sous-section 2.3.1.2),
  - Gestion de la chaîne d'approvisionnement (voir sous-section 2.3.1.3),
  - Cybersécurité et protection des données (voir sous-section 2.3.1.4),
  - Innovation (voir sous-section 2.3.1.5),
  - Services RSE (voir sous-section 2.3.1.6),
  - Gestion des talents (voir sous-section 2.3.2.1),
  - Inclusion et diversité (voir sous-section 2.3.2.2)
  - Droits humains (voir sous-section 2.3.2.3),
  - Santé et sécurité (voir sous-section 2.3.2.4),
  - Soutien aux communautés locales (voir sous-section 2.3.2.5)
  - Climat (voir sous-section 2.3.3.1),
  - Environnement (voir sous-section 2.3.3.2).

2.6.3 Table de correspondance avec les thèmes de la DPEF

Afin de faciliter la lecture de la Déclaration de Performance Extra-Financière, la table de concordance ci-après permet d'identifier les informations qui constituent la Déclaration de Performance Extra-Financière prévues par les articles L. 225-102-1, R. 225-104 et suivants et R. 225-105 du Code de commerce :

Table de concordance de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) – Articles L. 225-102-1, R. 225-104 et suivants et R. 225-105 du Code de commerce	Section(s) / Sous-section(s)	Numéro(s) de page(s)
I. Le modèle d'affaires de la Société	**Cahier d'introduction, 1.1 à 1.8**	**2-15, 18-64**
II. L'analyse des risques de la Société	**2.2, 3.1 à 3.3**	**77-78, 136-143**
III. Déclaration des informations pertinentes liées aux principaux risques / mesures mentionnés en II		
1. Informations sociales		
a) Emploi :		
• *l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, âge et par zone géographique ;*	*2.3.2.1, 2.3.2.2*	93, 99-100
• *les embauches et les licenciements ;*	*2.3.2.1*	91
• *les rémunérations et leur évolution ;*	2.3.2.2	102-103
b) Organisation du travail :		
• *l'organisation du temps de travail ;*	*2.3.2.2*	101
• *l'absentéisme ;*	*2.3.2.2*	101
c) Santé et sécurité :		
• *les conditions de santé et de sécurité au travail ;*	*2.3.2.4*	104-112
• *les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ;*	2.3.2.4	104-112
d) Relations sociales :		
• *l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci ;*	*2.3.2.2*	101-102
• *le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et de sécurité au travail ;*	*2.3.2.2*	102

Table de concordance de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) – Articles L. 225-102-1, R. 225-104 et suivants et R. 225-105 du Code de commerce	Section(s) / Sous-section(s)	Numéro(s) de page(s)
e) Formation :		
• *les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement ;*	*2.3.2.1, 2.3.2.4, 2.3.3*	91-97, 107-109, 113-118
• *le nombre total d'heures de formation ;*	*2.3.2.1*	96
f) Égalité de traitement :		
• *les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ;*	*2.3.2.2*	99
• *les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ;*	*2.3.2.2*	99
• *la politique de lutte contre la discrimination ;*	*2.3.2.2*	100
2. Informations environnementales		
a) Politique générale en matière environnementale :		
• *l'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement ;*	*2.3.3*	113-118
• *les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ;*	*2.3.2.4, 2.3.3*	108, 113-118
• *le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la Société dans un litige en cours ;*	*2.3.3*	113-118
b) Pollution :		
• *les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;*	*2.3.3.2*	116-118
• *la prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses ;*	*2.3.3*	113-118
c) Économie circulaire :		
i) Prévention et gestion des déchets :		
• *les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets ;*	*2.3.3.2*	116-118
• *les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire ;*	N/A	N/A
ii) Utilisation durable des ressources :		
• *la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;*	2.3.3.2	116-118
• *la consommation de Matières Premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation ;*	N/A	N/A
• *la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ;*	*2.3.3*	113-118
• *l'utilisation des sol ;*	N/A	N/A
d) Changement climatique :		
• *les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la Société, notamment l'usage des biens et services qu'elle produit ;*	*2.3.3.1*	113-116
• *les mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique ;*	*2.3.3.1*	115
• *les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen et long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en œuvre à cet effet ;*	*2.3.3.1*	113-116
e) Protection de la biodiversité :		
• *les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité ;*	*2.3.3.2*	116-118
3. Informations sociétales		
a) Engagements sociétaux en faveur du développement durable :		
• *l'impact de l'activité de la Société en matière d'emploi et de développement local ;*	*2.1*	66-76
• *l'impact de l'activité de la Société sur les populations riveraines ou locales ;*	*2.1, 2.3.1.6, 2.3.2.2, 2.3.2.5*	66-76, 87-90, 97-101, 112-113
• *les relations entretenues avec les parties prenantes de la Société et les modalités du dialogue avec celles-ci ;*	*2.1.4, 2.3.2.5*	70-71, 112-113
• *les actions de partenariat ou de mécénat ;*	*2.3.2.5*	112-113
b) Sous-traitance et fournisseurs :		
• *la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux*	*2.3.1.3, 2.4*	83-85, 119-121
• *la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;*	*2.3.1.3, 2.4*	83-85, 119-121

Table de concordance de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) – Articles L. 225-102-1, R. 225-104 et suivants et R. 225-105 du Code de commerce	Section(s) / Sous-section(s)	Numéro(s) de page(s)
c) Loyauté des pratiques : les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs :		
1. Informations relatives à la lutte contre la corruption : Les actions engagées pour prévenir la corruption ;	*2.3.1.1*	79-81
2. Informations relatives aux actions en faveur des droits de l'homme :		
a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :		
• *au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ;*	*2.3.2.2, 2.3.2.3*	102, 103-104
• *à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession ;*	*2.3.2.2, 2.3.2.3*	102, 103-104
• *à l'élimination du travail forcé ou obligatoire ;*	*2.3.2.2, 2.3.2.3*	102, 103-104
• *à l'abolition effective du travail des enfants ;*	*2.3.2.2, 2.3.2.3*	102, 103-104
b) Autres actions engagées, en faveur des droits de l'Homme.	*2.3.2.2, 2.3.2.3*	102, 103-104

2.6.4 Table de correspondance avec les ODD

Au travers de ses actions directes et des services que le Groupe offre, les actions de Bureau Veritas portent sur l'ensemble des Objectifs de Développement Durable comme le montre le tableau suivant :

★ ODD prioritaire pour Bureau Veritas

BE PART OF IT Action(s) de mécénat ou don(s) en faveur de l'ODD

Priorités		Objectifs	Action(s) de mécénat / Don(s)	Principaux services RSE
1 PAS DE PAUVRETÉ		Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde.	BE PART OF IT	Certification ONG. Audits sociaux. Inspection cultures agricoles
2 FAIM «ZÉRO»		Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable.	BE PART OF IT	Certification et tests agroalimentaires. Certification de systèmes. Origine et traçabilité des produits.
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	★	Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être à tous les âges.	BE PART OF IT	Toutes activités de Test, Inspection et Certification de la qualité/sécurité
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ		Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.	BE PART OF IT	Formation Santé-Sécurité. Formation Environnement.
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES		Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.	BE PART OF IT	Certification égalité des genres. Certification Diversité.
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT		Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable.	BE PART OF IT	Inspection usines traitement eau. Inspection distribution eau. Certification plastique durable. Études d'impact HS-S-E.
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE	★	Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable.	BE PART OF IT	Certification émissions CO_2. Certification solaire et éolien. Certification économie d'énergie.

Priorités		Objectifs	Action(s) de mécénat / Don(s)	Principaux services RSE
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE		Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous.		Audits sociaux. Audits et Certifications HS-S-E. Continuité d'activité.
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	★	Bâtir une infrastructure résiliente promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation.		Activités Industrie et Bâtiment & Infrastructures
10 INÉGALITÉS RÉDUITES		Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre.		Certification égalité des genres *(Gender equality)*. Certification Diversité.
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES	★	Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.		Activité Bâtiment & Infrastructures
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	★	Établir des modes de consommation et de production durables.		Activités Bien de consommation et Agroalimentaire & Matières Premières
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	★	Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.	BE PART OF IT	Activité Certification
14 VIE AQUATIQUE		Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable.		Certification qualité eau de mer. Certification pêche responsable. Certification navires. Contrôle rejets d'eau usée.
15 VIE TERRESTRE		Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité.		Certification du bois. Études d'impact biodiversité. Test des produits agricoles. Contrôle rejets atmosphériques. Contrôle traitement des déchets. Certification des GES. Certification empreinte carbone.
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES		Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès à tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous.		Audits sociaux. Certification management RSE. Vérification *reporting* RSE.
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS		Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser.		Programme fournisseurs responsables. Certification de management RSE. Vérification de rapports RSE.

2.7 Avis de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2019

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

À l'Assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponibles sur demande au siège de l'entité).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000[(1)] :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;

(1) ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (éthique, cybersécurité et protection des données, respect des droits humains), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : CIF Etats Unis, CIF Afrique du Sud, CPS Chine et Marine & Offshore Division ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrent entre 17 % et 28 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (17 % des effectifs, 28 % des émissions de CO_2 liées aux consommations d'énergie des bâtiments et aux déplacements professionnels) ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre septembre 2019 et mars 2020 sur une durée totale d'intervention de douze semaines.

Nous avons mené sept entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions ressources humaines, santé et sécurité, environnement, achats, sécurité des données et juridique.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 13 mars 2020

L'Organisme Tiers Indépendant

ERNST & YOUNG et Associés

Éric Duvaud
Associé développement durable

Jean-François Bélorgey
Associé

ANNEXE 1 : INFORMATIONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Informations sociales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	*Informations qualitatives (actions ou résultats)*
Effectif total et répartition H/F Taux d'attrition global (%) Taux d'attrition volontaire (%) Embauches, licenciements et départs volontaires Pourcentage de femmes au sein des cadres dirigeants Nombre de plans de succession du management Nombre de hauts potentiels identifiés	Le résultat de la politique RH locale Le déploiement du module de recrutement Les actions en faveur de l'inclusion et de la diversité Les résultats de la politique de gestion des talents
Informations santé sécurité et environnementales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	*Informations qualitatives (actions ou résultats)*
LTR : Taux de fréquence des accidents de travail ASR : Taux de gravité des accidents de travail TAR : Taux d'accident total Part des activités certifiées ISO 14001 (hors CER) (%) Emissions de CO_2 par personne (liées aux consommations d'énergie des bâtiments et aux déplacements professionnels) Emissions de CO_2 Scope 1 Emissions de CO_2 Scope 2	Le déploiement de plans d'action santé – sécurité Le processus d'identification et de *reporting* des accidents de travail Le processus de *reporting* et de remontée des émissions de CO2
Informations sociétales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	*Informations qualitatives (actions ou résultats)*
L'indice de satisfaction clients	La gouvernance et les moyens de mesure locaux de la satisfaction client L'organisation de la sécurité des systèmes d'information Les actions relatives à la protection des données personnelles Le Programme de Conformité La gouvernance des achats Le déploiement de « FLEX » nouvel outil achat Les actions relatives aux droits humains

FACTEURS DE RISQUES

3.1 Risques relatifs aux opérations et à l'activité du Groupe 137

Risque juridique lié à la réglementation et à son évolution 137

Risque lié au non-renouvellement, à la suspension ou à la perte de certaines autorisations 138

Risque éthique 139

Risque lié à la production de faux certificats 140

Risque lié aux procédures contentieuses ou précontentieuses auxquelles le Groupe est partie 141

3.2 Risques humains 142

Risques liés aux Ressources humaines 142

3.3 Risques liés aux acquisitions 143

Risque de dépréciation des actifs incorporels issus d'acquisitions 143

Les investisseurs sont invités à lire attentivement les risques, financiers ou extra-financiers, décrits dans le présent chapitre ainsi que l'ensemble des autres informations contenues dans le Document d'enregistrement universel 2019 avant de prendre leur décision d'investissement. Dans le cadre de l'application du règlement (UE) n° 2017/1129, dit « Prospectus 3 » entré en vigueur le 21 juillet 2019 et afin de se conformer aux orientations de l'ESMA applicables en France à compter du 4 décembre 2019, les risques présentés ci-dessous sont, à la date de dépôt du Document d'enregistrement universel 2019, les principaux risques considérés comme spécifiques au Groupe Bureau Veritas et/ou ses valeurs mobilières et dont le Groupe estime que la réalisation pourrait avoir un impact net important sur le Groupe, ses activités, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives. La survenance d'un ou plusieurs de ces risques pourrait entraîner une diminution de la valeur des actions de la Société et les investisseurs pourraient perdre tout ou partie de leur investissement.

L'identification des risques, leur évaluation et celle des procédures de contrôle associées sont menées en continu par les différentes directions opérationnelles ainsi que les fonctions support du Groupe, en France comme à l'étranger, et font l'objet d'un *reporting* régulier au Comité exécutif ainsi qu'au Comité d'audit et des risques du Conseil d'administration. Elles contribuent à l'élaboration et à la mise à jour de la cartographie des risques décrite dans la section 4.2 du Document d'enregistrement universel 2019.

Le Groupe est également couvert par différents programmes et polices d'assurance tels que décrits en détail dans la section 4.3 – Assurances, du Document d'enregistrement universel 2019. L'objectif de la politique d'assurance est de protéger au mieux les personnes et le patrimoine du Groupe contre la survenance de risques significatifs identifiés et assurables qui pourraient l'affecter.

En tout état de cause, d'autres risques que Bureau Veritas n'estime pas spécifiques à ses activités en ce qu'ils concernent, d'une manière plus ou moins importante, d'autres émetteurs quelle que soit l'activité, tels que les risques liés notamment à la cybersécurité, aux sanctions économiques internationales ou encore aux effets de change, pourraient tout autant avoir un impact défavorable sur le Groupe ou ses activités, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives. D'autres risques dont il n'a pas connaissance à la date du Document d'enregistrement universel 2019, ou des risques présentés dans les autres sections du Document d'enregistrement universel dont la réalisation n'est pas considérée, à cette date, comme susceptible d'avoir un impact défavorable significatif sur le Groupe, ses activités, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives, peuvent exister ou survenir.

Les facteurs de risques présentés sont classés en 3 catégories de risques :

- risques relatifs aux opérations et à l'activité du Groupe ;
- risques humains ;
- risques liés aux acquisitions.

Les risques sont classés à l'intérieur de leur catégorie respective par ordre d'importance décroissante déterminé selon la Société en tenant compte de leur probabilité d'occurrence et de l'ampleur estimée de leur impact sur le Groupe, ses activités, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives et après prise en compte des mesures d'atténuation. L'appréciation par Bureau Veritas de cet ordre d'importance peut être modifiée à tout moment, notamment en raison de la survenance de faits nouveaux externes, de l'évolution de ses activités ou de l'évolution de l'impact des mesures de contrôle et de réduction.

Certains risques font l'objet de renvoi vers des chapitres ou sections dédiés de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière ou du Document d'enregistrement universel 2019 qui traitent de ces risques de manière plus détaillée. En outre, les procédures de contrôle interne et de gestion des risques mise en place au sein du Groupe sont présentées dans la section 4.2 du Document d'enregistrement universel 2019.

Les facteurs de risques sont évalués selon trois dimensions : (i) la fréquence ou probabilité d'occurrence, (ii) l'impact brut en tenant compte du (iii) niveau de contrôle. Le tableau ci-dessous présente le résultat de cette évaluation des risques en termes d'**impact net**. Pour chacun de ces facteurs, l'échelle de mesure suivante est utilisée : « faible » « moyen » « élevé ».

	Faible	Moyen	Élevé
Impact Net	●	●●	●●●

3	Facteurs de risques	Impact net
3.1	**Risques relatifs aux opérations et à l'activité du Groupe**	
	Risque juridique lié à la réglementation et à son évolution	●●
	Risque lié au non renouvellement, à la suspension ou à la perte de certaines autorisations	●●
	Risque éthique	●●
	Risque lié à la production de faux certificats	●
	Risque lié aux procédures contentieuses ou précontentieuses auxquelles le Groupe est partie	●
3.2	**Risques humains**	
	Risques liés aux Ressources humaines	●●
3.3	**Risques liés aux acquisitions**	
	Risque de dépréciation des actifs incorporels issus d'acquisitions	●

3.1 Risques relatifs aux opérations et à l'activité du Groupe

Risque juridique lié à la réglementation et à son évolution

Description du risque

Le Groupe exerce son activité dans un environnement fortement réglementé qui diffère parfois significativement selon les pays considérés. De nombreuses activités du Groupe consistent à inspecter, tester et certifier le respect par ses clients de normes et standards de toutes natures, et ces activités nécessitent souvent d'être titulaire de licences et autorisations délivrées par des organismes publics. Ces cadres réglementaires et normatifs sont donc au centre de la plupart des activités opérationnelles du Groupe et dictent directement la capacité de ce dernier à exercer lesdites activités et les conditions opérationnelles dans lesquelles il les exerce.

Certains pays peuvent aussi faire le choix de ne pas ouvrir aux entreprises privées ou aux entreprises étrangères le marché local du TIC ou de changer les règles d'exercice de ses activités, ne permettant plus au Groupe de travailler dans ces pays.

Contrôle et mesures d'atténuation du risque

Le Groupe s'efforce de suivre l'ensemble de ces évolutions en effectuant un travail de veille réglementaire pour essayer d'anticiper, de suivre et d'apporter son point de vue auprès des autorités compétentes lors de la préparation de nouvelles réglementations.
La qualité de membre des associations professionnelles nationales et internationales du TIC et notamment du TIC Council (anciennement l'IFIA) et de l'IACS (International Association of Classification Societies) participe de ce travail de veille réglementaire.

Effets potentiels sur le Groupe

La réglementation ainsi applicable aux activités du Groupe est susceptible d'évolutions qui pourraient être tant favorables que défavorables. Un renforcement de la réglementation ou de sa mise en œuvre, tout en offrant dans certains cas de nouvelles opportunités de développement, est susceptible d'entraîner de nouvelles conditions d'exercice des activités du Groupe pouvant augmenter ses charges d'exploitation, limiter le champ de ses activités (par exemple au titre de conflits d'intérêts réels ou allégués) ou plus généralement constituer un frein au développement du Groupe.

En particulier, en cas d'évolutions importantes de la réglementation ou de la jurisprudence applicables à ses activités dans les principaux pays où il est présent, pouvant entraîner la mise en cause fréquente, voire systématique, de la responsabilité civile professionnelle de ses salariés, de la Société ou de ses filiales, le Groupe pourrait devenir l'objet de recours contentieux multiples et, le cas échéant, être tenu de payer des dommages et intérêts significatifs alors même que les prestations mises en cause ont été réalisées avant l'évolution du cadre réglementaire. Une telle évolution de l'environnement réglementaire pourrait également, dans des circonstances extrêmes, conduire le Groupe à sortir de certains des marchés dans lesquels il considère que cette réglementation est trop contraignante.

Évolution du risque en 2019

Ce type de risques est inhérent aux activités de TIC du Groupe et n'a donc pas connu d'évolution en 2019.

Risque lié au non-renouvellement, à la suspension ou à la perte de certaines autorisations

Description du risque

L'activité du Groupe est largement soumise à l'obtention et au maintien d'accréditations, d'agréments, d'habilitations, de délégations, de reconnaissances officielles et plus généralement d'autorisations, au niveau local, régional ou mondial délivrées par des autorités publiques ou des organismes professionnels et octroyés à la suite de procédures d'instruction souvent longues et complexes (ci-après les « **Autorisations** »).

La plupart de ces Autorisations sont accordées pour des durées limitées et font l'objet de renouvellements périodiques par les autorités concernées. De plus, pour certaines de ses activités (notamment pour les Services aux gouvernements au sein de l'activité Agroalimentaire & Matières Premières et l'activité Marine & Offshore), le Groupe (ou la division concernée) doit être membre actif de certaines organisations professionnelles afin d'être éligible à certains projets.

Bien que le Groupe porte une grande attention à la qualité des prestations réalisées au titre de ces Autorisations ainsi qu'au renouvellement et au maintien de son portefeuille d'Autorisations, un manquement à des obligations professionnelles ou des situations de conflit d'intérêts (réelles ou perçues comme telles) pourrait conduire le Groupe à perdre, temporairement ou définitivement, une ou plusieurs de ses Autorisations. En outre, il est possible qu'une autorité publique ou une organisation professionnelle ayant octroyé au Groupe une ou plusieurs Autorisations puisse décider d'y mettre fin unilatéralement.

Les Services aux gouvernements, présentés au sein de l'activité Agroalimentaire & Matières Premières, en particulier la vérification des importations (*Pre-Shipment Inspection* ou PSI), l'évaluation de conformité des expéditions (*Verification of Conformity* ou VOC) et les solutions de guichet unique (*Single Window* ou SW), reposent sur un nombre relativement limité de programmes, contrats et accréditations (ci-après les « **Contrats** ») conclus ou octroyés par des gouvernements ou des autorités publiques.

Contrôle et mesures d'atténuation du risque

Bureau Veritas a mis en place, pour chacune de ses activités, une organisation spécifique dédiée à la gestion et au suivi des Autorisations. La gestion des Autorisations utilisées dans plusieurs pays a été renforcée depuis 2017, en particulier pour les activités Agroalimentaire & Matières Premières, Certification, Industrie et Marine & Offshore, par l'optimisation de l'organisation et la mise en place d'outils de contrôle (notamment : gestion des qualifications et supervision du personnel, gestion des audits internes, centres de services partagés pour le suivi de l'exécution et analyse et prévention des situations de conflit d'intérêts au travers de comités d'engagement). De tels outils et systèmes sont régulièrement réévalués et améliorés par le Groupe.

La gestion centrale des Autorisations internationales a été renforcée et leur empreinte géographique a été rationalisée pour limiter l'exposition du Groupe au risque de perte. En complément, des campagnes internes de sensibilisation relatives aux conflits d'intérêts potentiels et aux exigences d'accréditation ont été lancées pour une meilleure prise de conscience des risques associés aux Autorisations.
Afin de réduire son exposition, le Groupe s'efforce de diversifier géographiquement son portefeuille d'activités liées aux Services aux gouvernements et de structurer ses programmes de telle sorte que les prestations soient réglées par les opérateurs et non par les États concernés. Il mène également en continu des efforts diplomatiques et commerciaux intenses afin d'anticiper les crises et réagir au mieux en cas de survenance de l'un de ces risques.

Enfin, Bureau Veritas veille à sécuriser au mieux ses contrats à l'aide de ses conseils internes et externes Des informations complémentaires sur ces Autorisations et leur gestion figurent dans les sections 1.6 – Accréditations, agréments et autorisations de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière et 4.2 – Procédures de contrôle interne et de gestion des risques du Document d'enregistrement universel 2019.

Effets potentiels sur le Groupe

Le non-renouvellement, la suspension ou la perte de certaines de ces Autorisations ou de la qualité de membre de certaines organisations professionnelles pourraient avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives.

À titre d'exemple, dans le cadre des Services aux gouvernements, le Groupe dispose d'une cinquantaine de Contrats tels que définis précédemment et dont la plupart sont relatifs à des prestations dans des États d'Afrique, du Moyen-Orient et d'Asie. Ces Contrats qui représentent un chiffre d'affaires global de l'ordre de 100 millions d'euros sont généralement d'une durée d'un à trois ans (voire dix ans pour le guichet unique) et nombre d'entre eux sont soumis au droit administratif local et, partant, résiliables unilatéralement et de manière discrétionnaire, avec un court préavis, par le gouvernement ou l'autorité publique concerné. Ils sont, en outre, soumis aux aléas inhérents aux activités dans des pays émergents, dont certains ont connu ou pourraient connaître une instabilité politique et économique, des changements rapides et fréquents de réglementation, une guerre civile, des conflits violents, des troubles sociaux ou des actions de groupes terroristes. La suspension, la résiliation ou le non-renouvellement d'un nombre, même restreint, de ces Contrats pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité, la situation financière, les résultats ou les perspectives du Groupe.

Par ailleurs, dans le cadre de l'exécution des Contrats conclus avec des gouvernements ou des autorités publiques, le Groupe peut être confronté à des difficultés de recouvrement, dont le règlement peut s'avérer long et complexe. Le non-paiement, le paiement tardif ou le paiement partiel de sommes importantes dues au titre de ces Contrats pourraient également avoir un effet défavorable significatif sur l'activité, la situation financière, les résultats ou les perspectives du Groupe.

Évolution du risque en 2019

Les risques liés au non-renouvellement, à la suspension ou à la perte de certaines autorisations sont plutôt en décroissance compte tenu des efforts de prévention menés par le Groupe.

Risque éthique

Description du risque

Notre marque est celle d'un leader mondial reconnu, aux savoir-faire, à l'indépendance, l'impartialité et l'éthique incontestables depuis presque deux siècles. La confiance est donc au cœur de la relation de Bureau Veritas avec ses clients. D'ailleurs, dans sa communication, Bureau Veritas s'engage et illustre concrètement sa capacité à « Bâtir un monde de confiance ». Ainsi, l'éthique est un absolu du Groupe qui attache une attention particulière au respect de valeurs et principes éthiques stricts dans le cadre de ses activités (Code d'éthique, principes de transparence, d'honnêteté et de probité, respect des lois et règlements en vigueur dans tous les pays, lutte contre la corruption). Toutefois, des risques d'actes isolés de collaborateurs, préposés ou partenaires du Groupe en contradiction avec ces valeurs et principes, afin d'assurer des relations commerciales, éviter ou régler des litiges ou accélérer des décisions administratives, ne peuvent être exclus (actes de corruption, fraudes, situations de conflits d'intérêts, pratiques anticoncurrentielles, violation des régimes de sanctions économiques internationales, etc.).

Contrôle et mesures d'atténuation du risque

Grâce à un engagement fort et largement communiqué de la Direction générale, le Groupe a mis en place un Programme de Conformité qui comprend notamment un Code d'éthique assorti d'un manuel de règles et procédures internes, applicables à tous les collaborateurs, une organisation et des formations dédiées, une cartographie des risques, ainsi que des dispositifs d'évaluation et de contrôle, sous la responsabilité du Comité d'éthique du Groupe. Les cas de non-respect des règles d'éthique du Groupe, lorsqu'ils sont avérés, font l'objet de sanctions disciplinaires.

À titre d'exemple, le Comité d'éthique a été amené en 2019 à exiger le départ immédiat d'un cadre dirigeant pour des faits de violation du Code d'éthique. Le Programme de Conformité du Groupe est décrit en détail dans les sections 4.2 – Procédures de contrôle interne et de gestion des risques du Document d'enregistrement universel 2019 et 2.3.1.1 – L'éthique, un « absolu » de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Effets potentiels sur le Groupe

En cas de manquement aux principes et règles d'intégrité, la responsabilité de salariés, dirigeants ou sociétés du Groupe pourrait être recherchée. Ce risque est accru par le nombre important et varié de partenaires commerciaux avec lequel le Groupe travaille (intermédiaires, partenariats, sous-traitants) et la présence du Groupe dans des pays particulièrement exposés à la corruption. La survenance de tels événements pourrait donc donner lieu à des sanctions, notamment financières, et/ou affecter la réputation et l'image du Groupe, et ainsi avoir un effet défavorable significatif sur l'activité, la situation financière, les résultats ou les perspectives du Groupe.

Évolution du risque en 2019

Le risque reste intrinsèquement le même d'une année sur l'autre. Néanmoins, nous pouvons estimer que le niveau de maîtrise s'améliore au fur et à mesure de la mise en place de procédures de plus en plus contraignantes.

Risque lié à la production de faux certificats

Description du risque

Le Groupe a pour principales missions la vérification de la conformité de produits, d'actifs ou de systèmes par rapport à un référentiel donné (principalement des normes et réglementations en matière de qualité, de sécurité, d'environnement et de responsabilité sociale). Il intervient notamment en tant qu'organisme indépendant et établit des rapports et des certificats attestant de la conformité du produit, de l'actif ou du système concerné aux normes et à la réglementation en vigueur. Cette certification permet aux entreprises d'exercer leurs activités (mettre des produits sur le marché par exemple), d'accéder à de nouveaux marchés ou de renforcer leur réputation.

L'obtention d'une telle certification constitue souvent un enjeu majeur pour les entreprises, en conséquence Bureau Veritas est exposé à des risques de falsification ou de manipulation de rapports et certificats émis par le Groupe, ou d'émission de rapports ou de cetificats contrefaisant les marques et/ou les droits d'auteur de Bureau Veritas. La production de rapports ou de certificats falsifiés ou contrefaits peut résulter de comportements internes ou, le plus souvent, externes (fraude par le client ou un tiers afin de satisfaire à des contraintes réglementaires). Un tel cas de fraude externe a été identifié récemment en Amérique latine par l'utilisation illicite d'un outil d'émission de certificats.

Contrôle et mesures d'atténuation du risque

Depuis 2015, une politique de lutte contre la contrefaçon de certificats et rapports a été mise en place au sein du Groupe. Dès la suspicion de falsifications ou de contrefaçons, le Groupe procède à des enquêtes afin d'identifier rapidement l'origine et les auteurs de ces falsifications ou contrefaçons. Le cas échéant, il informe les clients, les organismes d'accréditation et, si besoin, les autorités gouvernementales et douanières conformément aux lois et règlements applicables. Des procédures judiciaires et pénales sont également initiées afin qu'il soit mis un terme à ces situations frauduleuses et que des réparations soient obtenues pour les préjudices subis par le Groupe et que, éventuellement, des sanctions soient prises à l'encontre des personnes coupables.

À titre d'exemple, un collaborateur a fait l'objet d'une mise à pied puis d'un licenciement après la découverte de la falsification par celui-ci de résultats d'analyses ; les faits découverts ont par ailleurs été immédiatement portés à la connaissance des clients et des autorités judiciaires.

Le Programme de Conformité du Groupe décrit en détail dans les sections 4.2 – Procédures de contrôle interne et de gestion des risques du Document d'enregistrement universel 2019 et 2.3.1.1 – L'éthique, un « absolu » de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière, contribue à prévenir et, le cas échéant, à détecter, toute falsification résultant d'un comportement interne inapproprié.

Pour parer aux risques de contrefaçon externe, le Groupe a développé des techniques d'horodatage, d'apposition de signature numérique et l'utilisation de codes QR sur les certificats ou rapports afin de réduire le risque de production de certificats falsifiés ou contrefaits et d'améliorer la traçabilité des rapports et certificats émis par le Groupe.

Effets potentiels sur le Groupe

La survenance de tels événements pourrait donner lieu à des poursuites judiciaires (au plan civil et pénal), menacer le maintien ou le renouvellement d'Autorisations indispensables à la poursuite de certaines activités par le Groupe, provoquer le retrait de certains produits du marché et/ou affecter la réputation du Groupe et de l'industrie du TIC en général, si bien que cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité, la réputation et l'image, la situation financière, les résultats ou les perspectives du Groupe.

Évolution du risque en 2019

Le risque de production de faux certificats ou rapports reste stable même si l'évolution des techniques de l'information pourrait rendre cette contrefaçon soit plus aisée soit moins détectable ou identifiable.

Le Groupe a donc décidé d'intensifier le déploiement de techniques de protection contre la falsification et d'amélioration de la traçabilité des rapports et certificats émis pour couvrir l'ensemble de ces activités. Notamment ces techniques permettent aux utilisateurs finaux de vérifier en ligne l'authenticité de ces documents et la véracité des informations contenues.

Risque lié aux procédures contentieuses ou précontentieuses auxquelles le Groupe est partie

Description du risque

La nature même des activités de test, d'inspection et de certification d'un groupe du TIC comme Bureau Veritas implique intrinsèquement le risque que la qualité et la pertinence de ses interventions et conclusions soient remises en cause à l'occasion de la découverte ultérieure de défauts ou désordres ou la survenance de catastrophes.

La particularité de ces mises en cause est qu'elles impliquent la recherche de responsabilité de la société d'inspection pour des montants parfois disproportionnés par rapport aux sommes ayant rétribué les services rendus.

Aussi, dans le cours normal de ses activités, le Groupe est impliqué dans un nombre important de procédures contentieuses ou précontentieuses visant en particulier à mettre en cause sa responsabilité civile professionnelle, procédures intentées sur un fondement contractuel ou délictuel, du fait notamment des prestations délivrées.

Bureau Veritas est particulièrement exposé (i) en termes de fréquence : l'activité Construction en France se caractérise par une sinistralité importante et récurrente en raison de la loi Spinetta du 4 janvier 1978 prévoyant une présomption de responsabilité et une garantie in solidum du contrôleur technique ; en outre la bonne solvabilité du Groupe peut inciter les tiers à mettre en cause sa responsabilité, (ii) en termes de délais : un temps considérable peut s'écouler entre la prestation de services, la formulation d'une réclamation contentieuse et la décision de justice (certaines procédures peuvent durer de 10 à 20 ans), et enfin (iii) en termes d'enjeu financier : des prestations délivrées en contrepartie de quelques centaines ou milliers d'euros peuvent entraîner une mise en cause pour plusieurs millions d'euros.

Certains demandeurs n'hésitent pas, pour faire pression sur le Groupe, à intenter – outre un procès judiciaire – des procédures administratives voire pénales, sans fondement valable mais susceptibles de nuire à l'image du Groupe, par exemple des procédures visant à remettre en cause les licences octroyées au Groupe.

Il ne peut donc être exclu qu'à l'avenir de nouvelles réclamations déposées à l'encontre d'une société du Groupe puissent entraîner un niveau de responsabilité important pour le Groupe et ainsi avoir un effet défavorable significatif sur l'activité, la situation financière, les résultats ou les perspectives du Groupe. Une description détaillée de procédures contentieuses significatives dans lesquelles le Groupe est engagé est présentée en section 4.4 – Procédures et enquêtes administratives, judiciaires et arbitrales du Document d'enregistrement universel 2019).

Contrôle et mesures d'atténuation du risque

Bureau Veritas a mis en place des procédures et des outils permettant la prévention, la gestion et le suivi des litiges. Ces procédures sont présentées dans la section 4.2 – Procédures de contrôle interne et de gestion des risques du Document d'enregistrement universel 2019.

Les juristes du Groupe travaillent en étroite collaboration avec les avocats du Groupe dans le Monde pour maîtriser au mieux les risques. Par ailleurs le Groupe veille à disposer de polices d'assurance pour des capacités importantes afin de couvrir les conséquences financières de la mise en jeu de sa responsabilité professionnelle.

Les charges pouvant résulter de ces litiges font l'objet de provisions. Le montant comptabilisé en provisions est la meilleure estimation de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation actualisée à la date de clôture. Le total des provisions pour litiges sur contrats figure dans la section 6.6 – Notes annexes aux comptes consolidés, Note 27 – Provisions pour risques et charges, du Document d'enregistrement universel 2019.

Effets potentiels sur le Groupe

Une condamnation pour un montant très important au titre d'un évènement qui ne serait pas couvert par la police d'assurance correspondante et qui n'aurait pas fait l'objet de provisions suffisantes pourrait avoir un impact défavorable significatif sur les comptes du Groupe.

Par ailleurs, un nombre important de condamnations entraînant de nombreuses indemnisations des assureurs au titre des polices d'assurance du Groupe pourrait occasionner une augmentation significative du coût des primes d'assurance pour cause de mauvaise sinistralité.

Évolution du risque en 2019

Les efforts déployés par le Groupe pour maîtriser au mieux les risques en perfectionnant les processus internes tout en étendant les couvertures d'assurance portent leurs fruits. La sinistralité du Groupe en matière de responsabilité civile s'est améliorée mais cette tendance ne peut être garantie pour l'avenir du fait du contexte commercial, politique et judiciaire dans lequel évolue le Groupe au plan mondial.

3.2 Risques humains

Risques liés aux Ressources humaines

Description du risque

Le Groupe emploie plus de 78 000 collaborateurs dans le monde. L'expertise, la qualité et l'engagement des collaborateurs sont cruciaux pour la réussite d'un groupe de services tel que Bureau Veritas.

De ce fait, les risques liés aux Ressources humaines portent sur la capacité du Groupe à attirer, retenir, développer et motiver ses collaborateurs et plus particulièrement ses talents.

Les risques essentiels en ressources humaines pour Bureau Veritas sont les suivants :
- une image employeur faible qui limite la capacité du Groupe à attirer des talents ;
- un taux d'attrition élevé qui mettrait en péril la qualité des services rendus ;
- une diversité insuffisante des profils et des candidats étant donné les leviers de talents (profils principalement ingénieurs, experts) à dominance masculine ;
- un engagement encore inconnu des salariés .

Contrôle et mesures d'atténuation du risque

Bureau Veritas a formalisé sa stratégie et sa politique de Ressources humaines avec un « compas RH » qui focalise ses efforts pour attirer, engager et développer ses salariés. Ses initiatives proposent à ses salariés de nombreuses opportunités de carrière et de développement. Bureau Veritas cherche à fidéliser ses collaborateurs dans le cadre d'une culture de développement inclusive et de performance. Cette culture vise également à récompenser et à reconnaître la contribution des salariés de manière transparente et équitable.

Maintenir et développer le niveau de compétences techniques pertinentes à l'ensemble des collaborateurs, dans un environnement d'entreprise apprenante est aussi un élément clé du « compas RH » de Bureau Veritas. Cette offre s'ajoute à l'investissement du Groupe en matière de développement des compétences managériales et de *leadership*.

En complément, un processus annuel de revue des talents identifie, parmi la population managériale, les hauts potentiels ayant la capacité d'évoluer sur des postes de dirigeants et/ou d'exécutifs à plus ou moins moyen terme et à organiser la succession des collaborateurs avec la mise en place d'un suivi spécifique. Bureau Veritas a également mis en place des programmes spécifiques :
- Image employeur : le développement et la mise en place de la nouvelle marque employeur : « LEAVE YOUR MARK » ainsi que le développement et la mise en œuvre d'un programme de renforcement de notre culture, y compris nos « BV Values et Leadership Expectations » ;
- Attrition : le déploiement de nouvelles approches de développement et de gestion de la Performance : « MyPerformance » et « MyDevelopment » ;
- Diversité : le développement et la mise en place d'une politique d'inclusion pour le Groupe, auquel s'ajoute le programme de renforcement de la culture d'entreprise ;
- Engagement : un projet pilote « BVocal » en 2019 pour mesurer l'engagement de nos collaborateurs qui sera déployé à travers l'entreprise en 2020 et déploiement des projets de culture, de développement et de gestion de performance. La gestion des talents, l'inclusion et la diversité sont développées dans la section 2.3.2 – Le capital humain, de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière.

Effets potentiels sur le Groupe

Une marque employeur qui est peu développée pourrait limiter la capacité à attirer des talents requis pour réaliser la stratégie du Groupe.

Un taux d'attrition très élevé pourrait mettre en péril la qualité de ses services et affecter sa capacité à répondre aux demandes des clients.

Une diversité insuffisante des effectifs et des candidats pourrait nuire à la réelle incarnation des valeurs du Groupe et la valeur qu'elle apporte à l'exécution de sa stratégie puisque celle-ci repose notamment sur une diversité d'effectifs.

Un engagement insuffisant ou inconnu des salariés pourrait empêcher une productivité satisfaisante et durable ou le développement d'une stratégie ciblée pour l'améliorer.

Évolution du risque en 2019

Le risque lié au lancement de la marque employeur reste mitigé par les premiers retours en 2019 des médias sociaux qui démontrent un succès de la mise en place la nouvelle marque employeur de Bureau Veritas.

S'agissant du risque lié au taux d'attrition élevé, étant donné la stabilité de son taux d'attrition sur les dernières années et les projets de développement, de culture et de gestion de performance lancés en 2019, le Groupe estime que la probabilité d'un taux plus élevé est faible.

Le risque lié à la diversité insuffisante des effectifs étant vu comme risque modéré et ayant un impact plus important dans l'exécution à long terme de la stratégie du Groupe, ce risque diminue dans la durée avec la promotion et la pratique de ses valeurs dont l'une des quatre est « l'ouverture d'esprit et l'inclusion ».

Le risque lié à un engagement inconnu des salariés reste modéré compte tenu des résultats en 2019 du projet pilote visant à mesurer le taux d'engagement de certains groupes de salariés.

3.3 Risques liés aux acquisitions

Risque de dépréciation des actifs incorporels issus d'acquisitions

Description du risque

Une part significative des actifs figurants au Bilan de la Société est composée d'actifs incorporels issus de regroupements d'entreprises. Les écarts d'acquisitions figurants au bilan au 31 décembre 2019 sont de 2 075,1 millions d'euros et représentent 29,4 % du total actif (7 049,1 millions d'euros).

Contrôle et mesures d'atténuation du risque

Conformément aux normes IFRS en vigueur, le Groupe réalise annuellement des tests pour déterminer la juste valeur des actifs incorporels à durée de vie indéfinie, et conclure quant à une éventuelle nécessité de déprécier ces actifs.

La méthodologie utilisée est décrite dans la section 6.6 – Notes annexes aux comptes consolidés, Note 3 – Principes et méthodes comptables, du Document d'enregistrement universel 2019.

Effets potentiels sur le Groupe

La valeur des actifs incorporels est sujette aux résultats opérationnels futurs des sociétés acquises et des taux d'actualisation retenus, eux-mêmes dépendant de l'environnement économique et financier actuel et futur.

Des changements dans les hypothèses sous-tendant leur évaluation peuvent conduire le Groupe à déprécier certains de ses actifs incorporels de manière irréversible selon les normes IFRS en vigueur.

Une telle dépréciation aurait pour conséquence une dégradation du Résultat net part du Groupe et de ses capitaux propres, mais resterait toutefois sans incidence sur les flux de trésorerie de la période.

Évolution du risque en 2019

Pas d'évolution significative en 2019.

BUREAU VERITAS
Société Anonyme au capital de 54 264 483,84 euros
RCS Nanterre B 775 690 621
Siège social :
Immeuble Newtime
40/52 Boulevard du Parc
92200 Neuilly-sur-Seine - France
Tél. : + 33 (0)1 55 24 70 00

Sites internet
www.bureauveritas.com
www.bureauveritas.fr
http://group.bureauveritas.com

Conception & réalisation LABRADOR INFORMATION DESIGN +33 (0)1 53 06 30 80

* Bâtir un monde de confiance

BUREAU VERITAS

Shaping a World of Trust*

Immeuble Newtime, 40/52 Boulevard du Parc - 92200 Neuilly-sur-Seine - France
Tél. : +33(0)1 55 24 70 00 - Fax : +33(0)1 55 24 70 01 - www.bureauveritas.com