



aqualia

ACT

PŘIJMI OPATŘENÍ

بدي فعل

ATTUA

AGISSEZ

იძოქმედა

ACTÚA

ATUE



agissez

Rapport de Développement Durable 2021

TABLE DES MATIÈRES

Entretien avec le PDG	4
Aqualia en un coup d'œil	12
Gouvernance durable et transparente	32
Le développement durable, un défi global.....	52
Décennie d'Action pour la protection de la planète	64
Des personnes engagées envers les personnes.....	102
Technologie et numérisation pour un service intégré	126
Impact social et établissement de partenariats	146
Annexes.....	164

VOULEZ-VOUS EN SAVOIR PLUS ?

Pour accéder à des informations supplémentaires, numérisez les codes que vous trouverez tout au long du rapport à l'aide de votre appareil mobile.



#agissez

Si l'on se penche sur son étymologie, le mot agir vient du latin *acturare*, lequel vient d'*agere*, qui signifie déplacer, faire avancer. Il a trait aux actes, aux réalisations, aux actions.

Les meilleurs interprètes sont ceux que nous trouvons les plus crédibles et, sur scène comme ailleurs, la solution la plus convaincante consiste toujours à faire quelque chose concrètement. Pendant la Décennie d'Action, Aqualia sait que ses actions démontrent que l'engagement est réel, et non une fiction composée de mots sur le papier.

Voulez-vous agir avec nous ?

Le changement exige de l'écoute, de la discussion et, surtout, de l'action.

Nous connaissons notre rôle, nous connaissons le scénario.

Nous sommes prêts : il est temps d'agir.

« Nous traversons une période de grande incertitude marquée par des événements jusqu'à inconcevables qui se succèdent à un rythme effréné. Le déclenchement de la guerre en Ukraine, alors que nous n'avons pas encore surmonté la pandémie, s'ajoute aux défis en matière de durabilité auxquels nous sommes confrontés en tant qu'individus et en tant que professionnels. »

L'eau, une ressource vitale, et l'assainissement, un service essentiel, ne se trouvent pas en marge d'un contexte qui nous met à l'épreuve. La gestion adéquate de son cycle intégral détermine nombre des enjeux globaux auxquels nous sommes confrontés en tant que société : environnementaux, notamment l'adaptation au changement climatique, la protection de la biodiversité ou l'accès aux énergies renouvelables ; sociaux, comme l'accessibilité à l'eau pour les personnes et les familles vulnérables et la sensibilisation sociale à sa préservation et à sa qualité ; ainsi que le développement économique, car l'optimisation de la gestion du cycle de l'eau, sa qualité et sa disponibilité permettent d'améliorer le développement et la qualité de vie de millions de personnes.

Q. Au XXI^e siècle, l'accès universel à l'eau devrait être une réalité consolidée. Néanmoins, aujourd'hui plus que jamais, notre droit à accéder à cette ressource vitale est menacé par le changement climatique et le stress hydrique, la pollution, la faible sensibilisation à l'utilisation de l'eau, etc. De quelle manière Aqualia aborde-t-elle cette période de turbulence ?

R. Dans un contexte comme le nôtre, la réponse ne peut être que l'action. Pour Aqualia, agir en tant que leader du secteur implique de prendre conscience que notre façon de faire et notre gestion affectent directement le bien-être de chacun.

En cette période cruciale, un changement s'impose, qui permette de retrouver l'équilibre dont nous avons besoin en tant que société. Sans aucun doute, l'importance des enjeux géopolitiques et la stratégie globale de l'Europe, à travers les fonds de relance, témoignent de la mobilisation des capitaux publics qui, avec les investissements des sociétés qui opèrent dans le secteur, privilégient désormais les projets de transformation.



FÉLIX PARRA
PDG D'AQUALIA

GIS S'AGISSEZ

« Le changement ne peut pas seulement être vert et numérique, nous sommes convaincus qu'il est également bleu. Le Blue Deal met en évidence la valeur de l'un des éléments les plus transversaux de l'Agenda 2030 : l'eau. »

Q. Outre la pandémie, qui a marqué une grande partie de l'agenda de l'année, quel regard portez-vous sur 2021 ?

Le changement ne peut pas seulement être vert et numérique, nous sommes convaincus qu'il est également bleu. Le Blue Deal met en évidence la valeur de l'un des éléments les plus transversaux de l'Agenda 2030 : l'eau.

Et nous nous efforçons d'accélérer ce changement à travers nos contrats et aussi en tant que membres du Pacte mondial, en nouant des alliances public-privé, comme StepByWater, ou en renouvelant celles que nous avons établies avec plusieurs ONG avec lesquelles nous collaborons pour amplifier l'impact positif dans les localités où nous sommes présents. Bref, et comme cela a été dit au début de ces pages, nous assumons notre rôle de leader avec engagement et détermination.

Pour ce faire, la prise en compte de la perspective éthique est fondamentale. À cet égard, c'est une grande fierté pour moi de savoir que chez Aqualia, chaque employé est pleinement conscient du fait que nous sommes des personnes qui travaillent pour les personnes et pour le bien commun. Nous sommes conscients que nos actions quotidiennes déterminent le développement, le bien-être et, dans certains cas, la survie de nombreuses communautés.

[#Empathie](#) [#PrésenceLocale](#) [#Interdépendance](#) [#Éthique](#)
[#PerspectiveSystémique](#)

R. On ne saurait faire le bilan de l'année 2021 sans rappeler qu'il s'agit d'une année qui marque la fin d'une étape et ouvre la suivante. Sous forme de trilogie, notre rapport 2019 (Écoutez) présentait le processus d'écoute active auprès de nos parties prenantes. Le rapport 2020 (Parlez) incluait une étude de matérialité approfondie, qui a débouché sur le Plan stratégique de développement durable 2021-2023 d'Aqualia (PESA). Cette trilogie temporelle s'achève par ce rapport 2021 (Agissez), que nous publions maintenant. Ce fut une année riche en actions, mais aussi en réflexion, qui nous engage dans un nouveau cycle qui accordera au développement durable une place encore plus importante, impliquant toutes les personnes qui font partie d'Aqualia dans les 17 pays où l'entreprise est présente.

Conformément à l'engagement d'agir, nous avons renforcé cette année l'écoute active avec un nouveau processus de matérialité stratégique plus étendu, qui couvre toutes les zones dans lesquelles nous opérons : Europe, Amérique latine, Moyen-Orient et Afrique du Nord. Nous avons mené des entretiens et des enquêtes auprès de nos employés, de nos fournisseurs, des administrations publiques, des associations, des médias, des ONG, des clients et des utilisateurs pour évaluer notre impact et l'adapter à chaque zone, grâce à notre plan stratégique de développement durable 2021-2023. Nous avons ainsi analysé les réponses de 5 713 personnes, afin de trouver des objectifs communs et des buts partagés, et de générer de la valeur avec ceux qui nous accompagnent et avec lesquels nous cohabitons.

[#Contexte2021](#) [#Trilogie](#) [#Agissez](#) [#MatérialitéGlobale](#)

« La numérisation est un facteur clé du présent et de l'avenir d'Aqualia et est étroitement liée à la durabilité, car elle optimise et améliore la gestion du cycle intégral de l'eau. »

Q. Quels ont été les principaux défis et les principales réalisations de l'entreprise en 2021 ?

R. La consolidation de notre activité en Espagne, avec le renouvellement de presque tous les contrats qui arrivent à échéance, grâce à la confiance de nos clients, et la poursuite de notre internationalisation ont sans doute constitué des réalisations clés. Il faut également mentionner les nouveaux contrats conclus en France pour la gestion de l'approvisionnement en eau de 16 municipalités autour de Mantes-la-Ville, en Île-de-France, à quelques kilomètres de Paris, ainsi que l'attribution du contrat pour l'exploitation et la maintenance de la station de dessalement et du système de distribution d'eau potable dans la zone industrielle de Jizán (Arabie saoudite) ; sans oublier la consolidation de notre présence en Colombie, ce qui prouve que nous pouvons apporter notre talent et fournir des solutions dans toutes les phases du cycle intégral de l'eau, partout où nous nous proposons de le faire.

Un autre cap a été franchi avec la transformation numérique de l'entreprise, qui doit être avantageuse pour toutes les parties prenantes, tant pour les employés que pour les services que nous prêtons à nos clients.

La numérisation est un facteur clé du présent et de l'avenir d'Aqualia et est étroitement liée à la durabilité, car elle optimise et améliore la gestion du cycle intégral de l'eau et, par conséquent, réduit ou évite les pertes dans les réseaux de distribution d'eau fournie, et optimise tous les processus liés à l'organisation interne de la société et au service à la clientèle. Nous avons investi à cette fin plus de 5 millions d'euros dans le développement de notre plate-forme Aqualia Water Analytics et dans l'amélioration de notre centre de service client.

Dans ces domaines, l'anticipation est cruciale. La numérisation, mais aussi un modèle de gestion durable nous permettent d'être plus efficaces, flexibles et capables d'apporter des réponses et des solutions optimales aux

[#Défis2021](#) [#Jalons2021](#) [#TransformationNumérique](#)
[#Numérisation](#)

grands défis du présent et de l'avenir, non seulement en tant qu'entreprise, mais aussi en tant que société. Chaque membre de l'entreprise est conscient de la possibilité qui lui est offerte de faire œuvre utile et d'exceller. Il n'existe pas de meilleure façon de nous projeter vers l'avenir.

Q. Les événements récents survenus à l'échelle mondiale ont mis en évidence le changement dans la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients. Dans quelle mesure le plan stratégique de développement durable 2021-2023 d'Aqualia intègre-t-il cette prise de conscience des entreprises que les parties prenantes exigent désormais ?

R. Nous sommes engagés dans la Décennie d'action, et bien que notre vision globale vise 2030, l'incertitude installée a fait du court terme la seule période qui nous permette d'établir des objectifs réels et réalisables susceptibles de contribuer à la création de valeur.

L'actuel plan stratégique de développement durable 2021-2023 constitue le cadre temporel idéal dans lequel Aqualia travaille sur les questions ESG. Nous le faisons en mettant en œuvre les lignes stratégiques établies, basées sur l'adaptation et l'atténuation du changement climatique, la culture et le bien-être des personnes, l'éthique et l'impact social, la promotion de la technologie pour la gestion intégrée, la numérisation et la communication avec toutes les parties prenantes.

La culture et les valeurs d'Aqualia déterminent notre façon de travailler et sont présentes dans toutes nos relations commerciales. À titre d'exemple de notre réussite dans ce domaine, le PESA envisage la mise en œuvre totale du strict modèle de *compliance* dans toutes les entreprises dans lesquelles nous détenons une participation majoritaire à l'échelle internationale d'ici 2023. Actuellement, le pourcentage de réalisation est de 96 %.

[#ESG](#) [#Gouvernance](#) [#Transparence](#) [#Éthique](#)

« La volonté de disposer d'une main-d'œuvre riche en diversité est également importante pour Aqualia, c'est pourquoi nous avons rejoint l'alliance #PDGPourLaDiversité. »

Q. En ce qui concerne la création d'un environnement de travail de qualité, Aqualia est reconnue comme une pionnière du secteur par son engagement en faveur de la diversité et de l'égalité. Selon vous, quelles sont les principales réalisations dans ce domaine et quels sont les objectifs à atteindre ?

R. Chez Aqualia, la priorité sont les personnes. L'une des sept lignes stratégiques du PESA 2021-2023 est axée sur toutes celles qui font partie de notre équipe, sur elles et leur bien-être.

Je tiens à souligner les performances et l'engagement très élevés de l'excellente équipe de professionnels sur laquelle nous comptons, y compris dans les moments les plus critiques de la pandémie. Nous avons mis en valeur cette excellence avec la campagne « Qui se cache derrière le cycle intégral de l'eau ? », qui a été récompensée dans la catégorie « Purpose Driven Communications » (COVID-19) des European Excellence Awards (EEA).

En ce qui concerne le bilan de cette ligne stratégique axée sur les personnes, en 2021, nous avons continué à être à l'avant-garde du secteur, avec des avancées aussi importantes que la signature du IIIe Plan d'égalité, avec les syndicats majoritaires au niveau national, pour donner un nouvel élan à l'égalité des chances dans notre entreprise. Nous avons d'ailleurs renouvelé notre certification d'Entreprise Familiale Responsable (EFR). Il convient de souligner que 80 % des employés interrogés considèrent que les conditions d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée se sont améliorées depuis la certification initiale.

Compte tenu de notre expansion internationale, nous estimons qu'il est essentiel de transmettre cette culture EFR aux autres pays où nous sommes présents, ainsi que de former nos équipes et d'encourager la mobilité. Nous avons ainsi lancé la campagne Be International pour sensibiliser les employés à la pertinence et aux possibilités de développement professionnel que l'entreprise offre à l'étranger.

La volonté de disposer d'une main d'œuvre riche en diversité est également importante pour Aqualia et, par conséquent, nous avons rejoint l'Alliance #PDGPourLaDiversité, qui est une initiative pionnière en Europe menée par la Fondation Adecco et la Fondation CEOE. Le but est d'unir les entreprises et les personnes qui les gèrent autour des valeurs de diversité, d'équité et d'inclusion, et Aqualia est la seule entreprise de notre secteur qui fait partie de cette organisation.

Pour finir, je tiens à souligner les efforts déployés pour prendre soin de la santé émotionnelle de nos employés et de leurs familles. Nous avons lancé une opération, destinée aux plus de 7 000 employés de l'entreprise qui travaillent en Espagne, dans le cadre du projet Be Aqualia, qui permet d'évaluer la santé émotionnelle. Nous avons ensuite mis à la disposition de ceux qui en ont eu besoin, et de leurs familles, un *pack* de mesures visant à contribuer à leur bien-être émotionnel.

[#EnvironnementDeTravail](#) [#Diversité](#) [#Égalité](#)

« Nous nous sommes engagés à mesurer notre empreinte carbone dans 100 % des pays où nous intervenons. Nous le faisons en Espagne depuis 2014. »

Q. L'un des axes stratégiques concerne le changement climatique, une menace qui pèse sur l'avenir de la planète et qui, en matière d'eau, se traduit par de faibles précipitations, l'urgence hydrique, la pollution et la surexploitation. Par quelles actions l'engagement environnemental d'Aqualia se traduit-il ?

R. L'eau est sans aucun doute synonyme de survie et toutes les actions doivent viser à la préserver. Le défi est immense et nous le relevons avec des projets définis et des objectifs mesurables qui contribuent à la lutte contre les trois grands défis liés à la protection de la planète : pollution et changement climatique, pénurie d'eau et économie circulaire.

L'une des lignes de travail est la réduction de la consommation d'eau, pour laquelle nous menons des actions telles que le développement de la plate-forme Aqualia Water Analytics, qui est à la disposition des administrations et des consommateurs pour offrir une gestion intelligente du cycle intégral de l'eau et une consommation plus efficace.

Un autre domaine fondamental est la protection et la récupération des écosystèmes, avec l'identification de zones protégées et la mise en place de projets, tels que la protection des zones humides à Lleida ou Ciudad Real, la récupération de la faune au Mexique ou la détection de zones susceptibles d'être protégées en République tchèque.

L'optimisation de la consommation d'énergie et la réduction des émissions constituent également une priorité absolue. En 2021, nous avons travaillé à la réalisation de notre grand objectif pour 2030 : faire en sorte que 50 % de l'énergie provienne de sources d'énergies renouvelables. Il convient donc de souligner le contrat d'achat d'électricité renouvelable à long terme (PPA), pionnier dans le secteur de l'eau, signé par Aqualia. Toujours dans le domaine de l'optimisation de l'énergie, nous nous sommes engagés à mesurer notre empreinte carbone dans 100 % des pays où nous intervenons. En Espagne, par exemple, nous le faisons depuis 2014. Actuellement, l'Office espagnol du changement climatique a reconnu Aqualia avec le label Reduzco, au vu des données fournies au cours des quatre dernières années.

Pour finir, dans le domaine du transfert de technologie, nous avons décidé de convertir nos SEEU en stations circulaires ou bio-usines capables de récupérer, transformer et valoriser les déchets comme des ressources utilisables destinées à des usages agricoles ou à la valorisation énergétique. À titre d'exemple, citons le projet BBI Deep Purple, qui élabore des solutions innovantes pour empêcher les microplastiques d'atteindre la mer, et le projet Sabana, qui utilise des méthodes naturelles pour éliminer les nutriments dans les processus de traitement des eaux usées et des boues d'épuration.

[#TechnologiesInnovantes](#) [#SolutionsDurables](#)
[#ChangementClimatique](#) [#EconomieCirculaire](#)

« Notre objectif est de générer de la valeur et du bien-être, en favorisant la cohésion sociale et en contribuant à transformer les villes en espaces intelligents et durables. »

Q. P. Au-delà de toutes les actions environnementales qui trouvent leur expression dans la dimension sociale, un autre défi que le PESA 2021-2023 relève est celui de la contribution sociale. Comment se concrétise-t-elle ?

R. L'impact social se manifeste par notre engagement à garantir l'accès à l'eau comme un droit universel aux personnes des régions où nous travaillons. Personne ne devrait être privé d'eau pour des raisons économiques. Notre objectif est de générer de la valeur et du bien-être, en favorisant la cohésion sociale et en contribuant à transformer les villes en espaces intelligents et durables, sans oublier notre rôle pédagogique. Le contexte actuel nous montre que nous sommes de plus en plus interdépendants les uns des autres.

La collaboration est par conséquent essentielle. Aqualia s'est concentrée sur l'addition des volontés et des compétences en travaillant avec plusieurs institutions, organisations et associations dans l'organisation, la gestion et le développement de projets impliquant des partenariats public-privé.

À l'échelle mondiale, Aqualia collabore depuis 2016 avec le Centre PPP for Cities, une initiative des Nations unies qui, en 2021, a reconnu comme une réussite la signature par Aqualia du contrat de concession de la gestion du cycle intégral de l'eau urbaine à Almeria (Espagne).

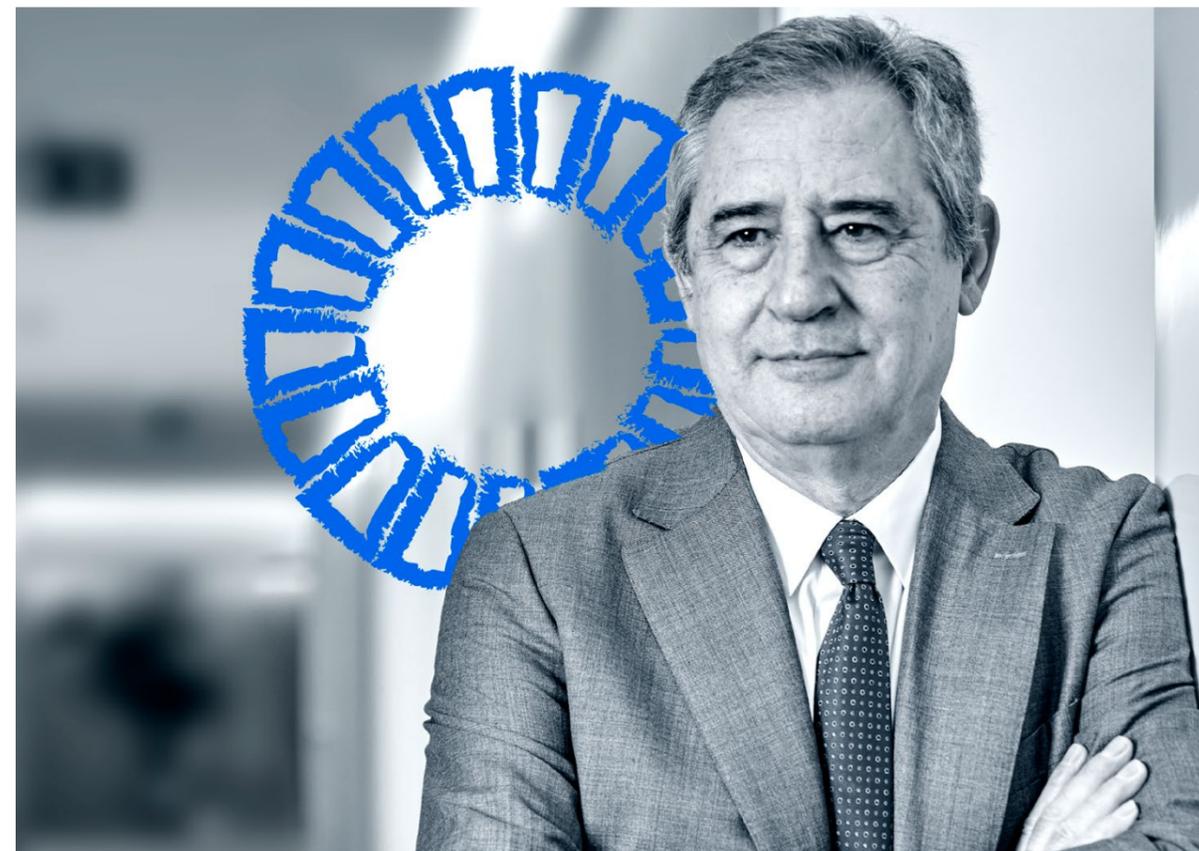
Ainsi, partant du principe qu'Aqualia est composée de personnes qui prennent soin des personnes, l'entreprise s'efforce également d'améliorer la coordination avec les services sociaux des communes afin de protéger les usagers menacés d'exclusion sociale. Nous le faisons par le biais de mécanismes tels que les bons sociaux et les tarifs, qui réduisent ou reportent les factures de nos clients, mais aussi par le biais de fonds de solidarité pour les familles.

Nos réalisations ne seraient pas comparables sans la précieuse collaboration des ONG. Depuis celles qui ont une influence internationale, comme l'UNHCR ou Caritas, jusqu'à celles implantées à l'échelle locale. Dans le cadre de notre coopération, nous apportons également nos connaissances dans le domaine des infrastructures d'accès à l'eau. Je citerais à cet égard le projet de construction d'un puits de 40 mètres de profondeur qui fonctionnera avec une pompe solaire et permettra aux habitants de la localité de Nandoumary, au Sénégal, d'être approvisionnés en eau toute l'année.

Par ailleurs, les liens étroits que nous tissons avec les communautés dans lesquelles nous travaillons, avec lesquelles nous maintenons un engagement ferme de service dans les situations critiques, nous amènent également à assumer une responsabilité de transfert de connaissances et de sensibilisation, afin de former des populations plus conscientes et cohérentes en matière d'utilisation de l'eau.

Notre travail dans les écoles mérite une mention toute particulière : nous le menons à travers le site aqualiaeduca.com et le Concours de dessin pour les enfants, une initiative d'éducation aux valeurs que nous dispensons aux futures générations depuis 20 ans et pour laquelle nous avons été récompensés, en 2021, comme la meilleure stratégie de communication globale et coresponsable dans les XIIe Prix Corresponsables.

[#Régénération](#) [#Engagement](#) [#DéveloppementDurable](#)
[#Rôlede'Aqualia](#)



Q. En ce qui concerne l'avenir, quels sont les défis mondiaux que vous considérez comme prioritaires pour le secteur, et que l'entreprise envisage de relever dans les années à venir ?

R. Nous abordons l'avenir dans un contexte marqué par l'incertitude, mais le cadre d'un Plan stratégique de durabilité ambitieux nous permet de répondre aux défis importants et très divers du moment, notamment la hausse des prix de l'énergie, la fracture sociale insoutenable et croissante ou la régénération du capital naturel, avec détermination et la capacité de nous adapter, y compris à des scénarios qui pourraient relever de la fiction.

Aqualia possède la flexibilité nécessaire pour faire face aux principaux défis. Elle a défini un cap à suivre et s'est engagée de manière incontournable dans la transition numérique et le développement durable, afin d'être à la hauteur des attentes des citoyens du XXIe siècle.

[#DéfisGlobaux](#) [#Futur](#) [#TransitionNumérique](#) [#Durabilité](#)

« Aqualia possède la flexibilité nécessaire pour faire face aux principaux défis. Elle a défini un cap à suivre et s'est engagée de manière incontournable dans la transition numérique et le développement durable. »

Aqualia en un coup d'œil

MODÈLE ÉCONOMIQUE
ET VISION STRATÉGIQUE

PRESTATAIRES MONDIAUX DE SERVICES
ESSENTIELS AUX CITOYENS

PRINCIPALES ÉTAPES FRANCHIES
AU COURS DE L'ANNÉE 2021

CRÉATION DE VALEUR POUR LA
SOCIÉTÉ : LES PRINCIPAUX CHIFFRES



Aqualia est une entreprise de référence dans le domaine de la gestion de l'eau. Cette année, l'internationalisation de l'entreprise a été l'une de nos principales réussites, associée à la numérisation, qui constitue un axe clé du présent et de l'avenir d'Aqualia en raison de sa relation étroite avec le développement durable.

VISION

Modèle économique et vision stratégique

Aqualia est l'un des principaux opérateurs internationaux spécialisés dans la recherche de réponses et de solutions efficaces aux besoins d'approvisionnement, d'assainissement et d'épuration de chaque communauté. Partout où elle est présente, l'entreprise travaille sans relâche à l'amélioration de l'accès à l'eau et à l'assainissement et l'optimisation de cette ressource naturelle essentielle et rare, en fournissant des solutions techniques et en fournissant des services de qualité dans toutes les phases du cycle intégral de l'eau.

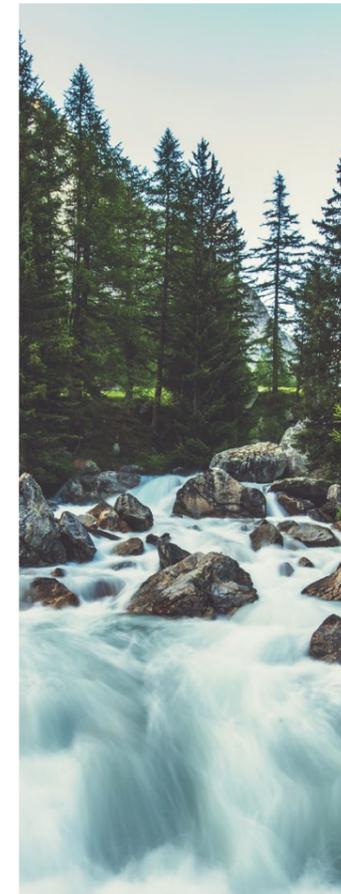
En ce qui concerne son modèle d'entreprise, Aqualia concentre la gestion de son activité sur des zones géographiques spécifiques, dans lesquelles elle agit toujours

guidée par l'objectif d'une croissance soutenue et durable. À cette fin, elle applique les critères de rentabilité raisonnable et d'intégration de toutes ses capacités dans tous les domaines de la chaîne de valeur.

Au cours de ses plus de trente années d'expérience en tant que gestionnaire du cycle intégral de l'eau en milieu urbain, Aqualia a démontré son engagement ferme envers la durabilité environnementale et sa contribution aux objectifs de développement durable des Nations unies. Cette volonté est manifeste dans son Plan stratégique de développement durable 2021-2023 et dans les principes qui sous-tendent son activité.



LES PRINCIPES SUR LESQUELS REPOSE L'ACTIVITÉ D'AQUALIA



DURABILITÉ

Dans le cadre de son activité, Aqualia a fixé des objectifs liés à la réalisation des buts établis par l'Agenda 2030. Plus précisément, liés à l'utilisation de l'eau en tant que ressource rare, à la lutte contre la pollution environnementale à travers un traitement approprié des eaux usées et à la collaboration à la lutte contre le changement climatique en réduisant son empreinte carbone.

Tout cela avec une vocation d'action transversale et d'intégration croissante des objectifs en question dans l'activité de l'entreprise.

NUMÉRISATION ET TECHNOLOGIE

La transformation numérique de l'entreprise et la mise en œuvre de solutions technologiques dans ses processus sont des facteurs clés pour le présent et l'avenir d'Aqualia. En développant ces domaines, l'entreprise sera en mesure d'optimiser et d'améliorer la gestion du cycle intégral de l'eau. Ainsi, Aqualia pourra réduire ou éviter les pertes dans les réseaux de distribution d'eau et optimiser tous les processus liés à l'organisation interne de l'entreprise et au service à la clientèle.

INTERNATIONALISATION

Les activités de l'entreprise sont étroitement liées à une croissance durable et à une expansion internationale visant à répondre aux besoins en eau potable et en assainissement à l'échelle mondiale, notamment en Europe, en Amérique et dans la région MENA.

Aqualia intègre ces approches dans la gestion de chacune des phases qui composent le cycle intégral de l'eau, qui comprend la collecte, le traitement et la potabilisation, la distribution et le captage des eaux urbaines et leur épuration ultérieure pour les restituer au milieu naturel dans des conditions optimales.

Activité internationale d'Aqualia en matière de cycle intégral de l'eau

La chaîne de valeur d'Aqualia comprend une série de phases et d'activités présentées ci-dessous :

Aqualia est présente dans 17 pays en Europe, en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Sa chaîne de valeur, qui intègre les phases de collecte, de traitement, de distribution et de gestion des clients, d'assainissement, d'épuration, de réutilisation et de construction, est déployée en fonction du modèle d'entreprise que l'entreprise déploie dans chacune de ces zones. Conformément à son engagement en faveur du développement durable, Aqualia a été la première entreprise du secteur à certifier sa stratégie pour contribuer à la réalisation de l'Agenda 2030.

Cette certification suppose de définir la façon dont l'entreprise, à travers les diverses activités de la chaîne de valeur, contribue aux différents ODD dans tous les pays où elle opère.

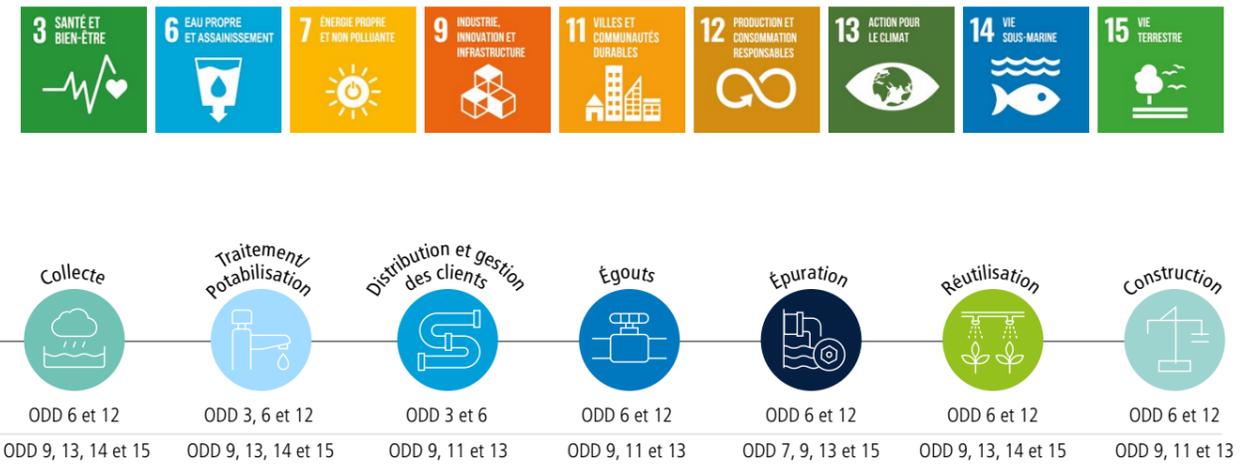
ACTIVITÉS RÉALISÉES

CHAÎNE DE VALEUR INTERNATIONALE

ODD directs

ODD transversaux et corporatifs

PRINCIPAUX ODD AYANT UN IMPACT SUR LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DE LA CHAÎNE DE VALEUR D'AQUALIA



● ZONE LATAM

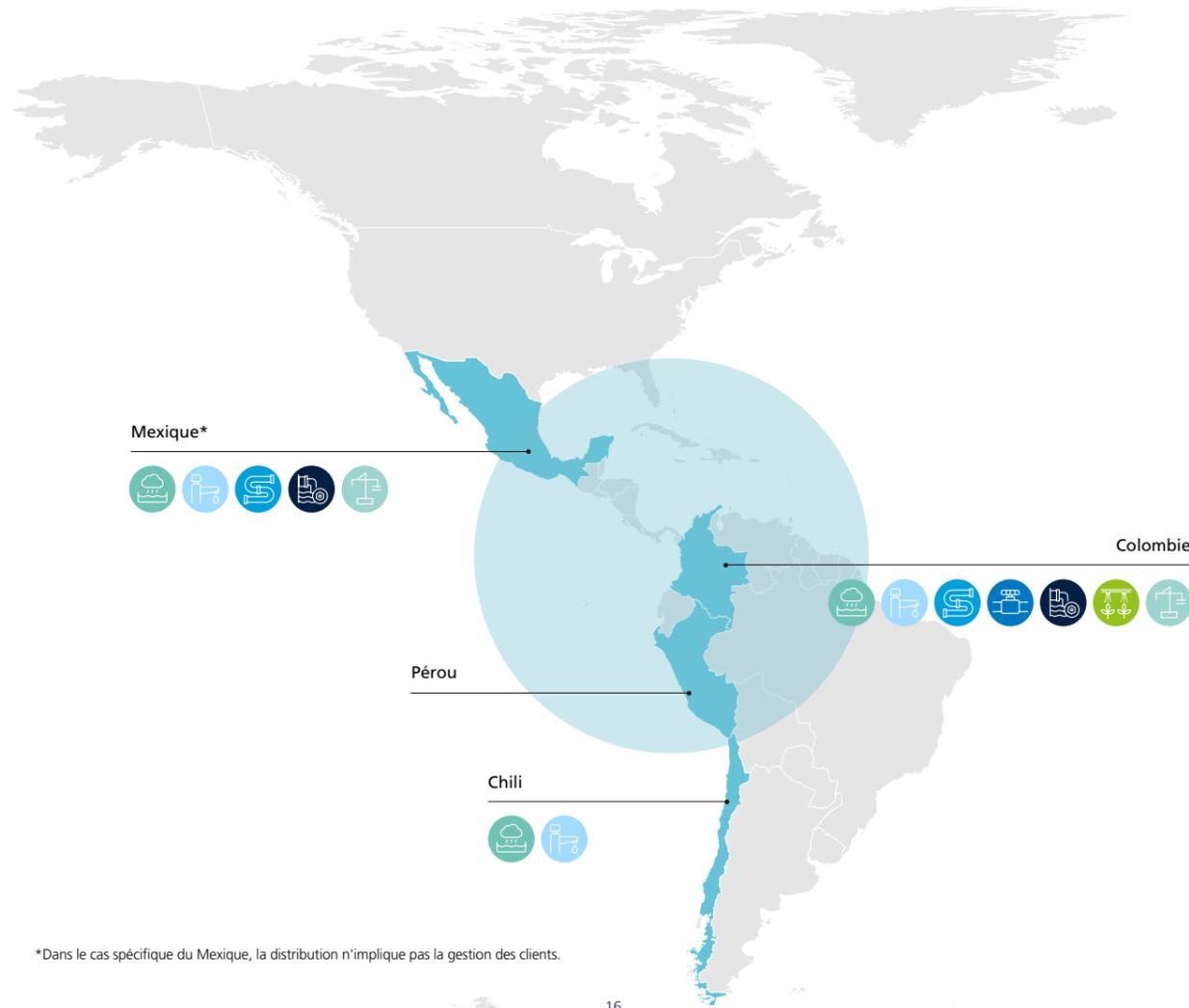
Mexique, Colombie, Pérou et Chili.

● ZONE EUROPE

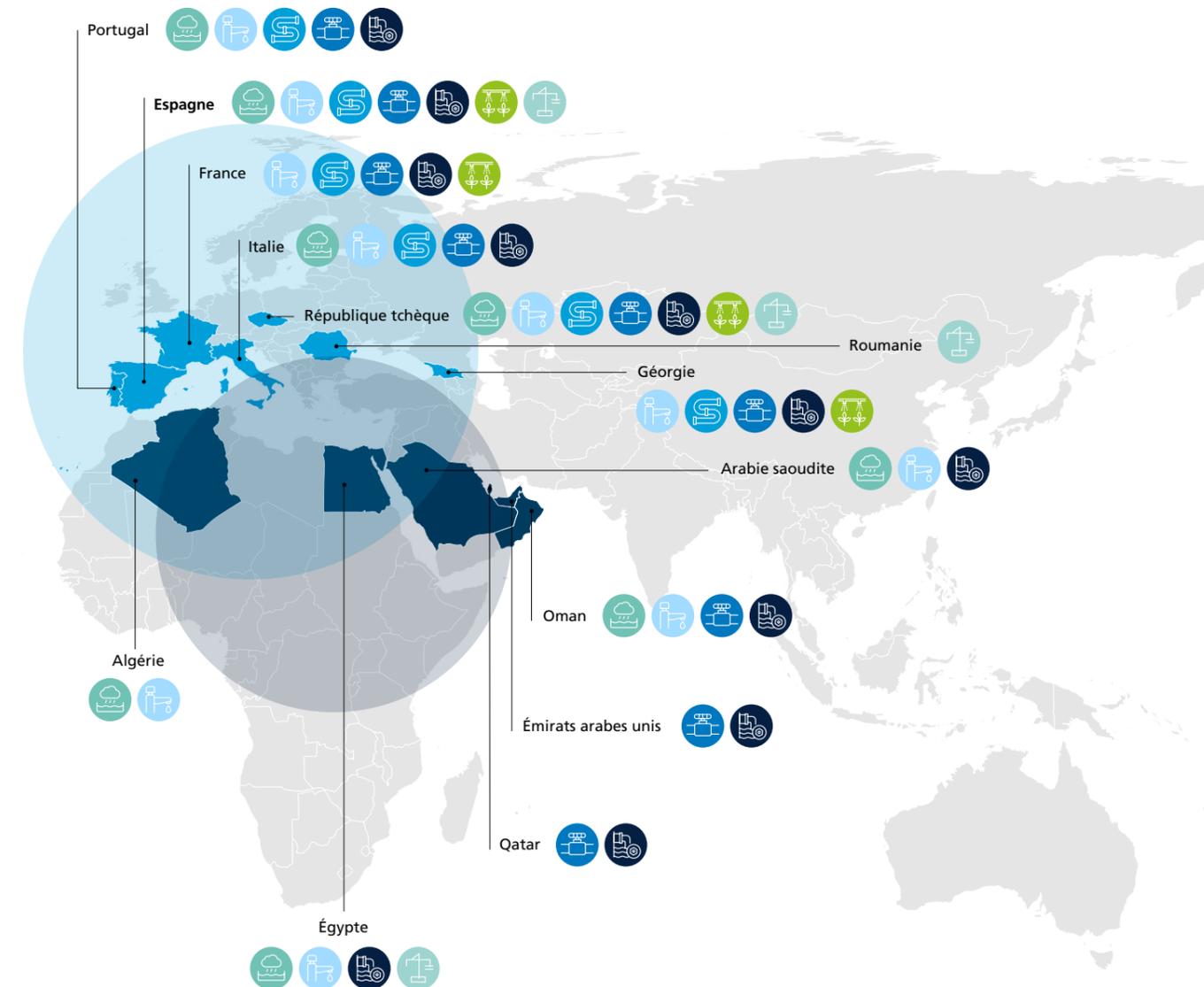
Espagne, Portugal, France, Italie, République tchèque, Roumanie et Géorgie.

● ZONE MENA

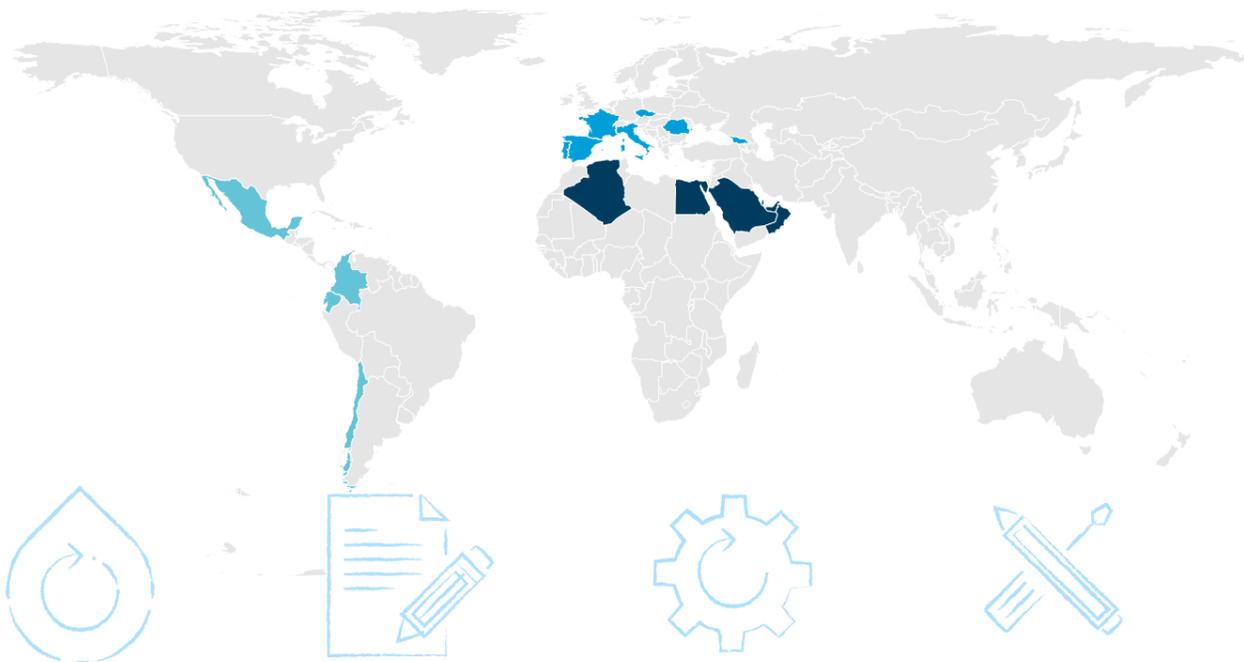
Algérie, Égypte, Qatar, Oman Émirats arabes unis et Arabie saoudite.



*Dans le cas spécifique du Mexique, la distribution n'implique pas la gestion des clients.



Compte tenu de ces phases, les modèles économiques déployés dans les différentes zones géographiques sont les suivants :



CONCESSIONS MUNICIPALES

Pour la gestion du service public du cycle intégral de l'eau (CGIA). Il s'agit de l'activité principale d'Aqualia : garantir l'accès à l'eau par la gestion de services publics tels que le captage, le traitement, la potabilisation, la distribution, l'assainissement et l'épuration, ainsi que l'analyse de la qualité de l'eau.

Aqualia exploite actuellement des concessions d'eau municipales en Espagne, au Portugal, en Italie, en France et en Colombie, ainsi que des actifs de sa propriété en République tchèque et en Géorgie.



CONCESSIONS D'INFRASTRUCTURES (BOT)

Dans lesquelles Aqualia conçoit, construit, finance et exploite à long terme des infrastructures, des stations de traitement (potabilisation, épuration et dessalement) ou des installations de réutilisation à travers des contrats de type BOT et des mécanismes de *take or pay*, qui garantissent la récupération de l'investissement associé à l'infrastructure sans assumer le risque de demande.

Ces formules permettant de conjuguer *savoir-faire* technique et capacité de structuration de financements complexes sont de plus en plus demandées par les opérateurs ou agences publics et les groupes industriels des pays émergents.

Aqualia concentre son activité sur ce modèle économique en Espagne, en Amérique latine (Mexique et Chili) et dans la région MENA (Arabie saoudite, Algérie, Égypte).



SERVICES D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES HYDRAULIQUES (O&M)

Ce service assure un approvisionnement continu en eau de qualité, ce qui exige l'engagement, la technologie, le professionnalisme et l'expérience nécessaires pour atteindre l'excellence optimale dans les processus du cycle intégral de l'eau.

Aqualia dispose de ces modèles économiques aux EAU et en LATAM (Mexique).



EPC (ENGINEERING, PROCUREMENT AND CONSTRUCTION)

Il s'agit des modèles dans lesquels Aqualia réalise des projets de conception et de construction, sans les exploiter une fois la phase de construction terminée.

L'entreprise a conclu des contrats EPC en Europe (Roumanie), LATAM (Colombie) et dans la région MENA.

ESSENTIELS

Prestataires mondiaux de services essentiels aux citoyens

Aqualia dessert 29,6 millions de personnes dans 17 pays : Espagne, France, Italie, Portugal, République tchèque, Roumanie, Colombie, Mexique, Chili, Pérou, Algérie, Arabie saoudite, Égypte, Émirats arabes unis, Oman, Qatar et Géorgie. Elle est ainsi présente en Europe, en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord.

L'entreprise est un exemple de gestion intégrale du cycle de l'eau à l'échelle internationale. Elle est aujourd'hui le quatrième opérateur en Europe en termes de nombre de personnes desservies et figure parmi les dix premiers à l'échelle mondiale*. Elle est en outre la seule entreprise du secteur à attester de sa contribution aux ODD par l'intégration de systèmes de gestion dans sa politique internationale.

En 2021, Aqualia a réalisé un chiffre d'affaires de 1 169,45 M€ (1 188,35 M€ en 2020). 70 % (66 % en

2020) correspondent au marché national (Espagne) et 30 % (34 % en 2020) au marché international. Le chiffre d'affaires dans les différents domaines correspond à : Europe (16,6 %), Amérique latine (4,1 %) et Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) (9,6 %).

Par ailleurs, elle a maintenu un portefeuille d'activités de 15 361 M€ (15 025,89 M€ en 2020). 46,5 % (48 % en 2020) correspondent au marché international (Espagne) et 53,5 % (52 % en 2020) au marché national.

Avec un EBITDA de 298,911 M€ en 2021 (282,93 M€ en 2020), Aqualia maintient une stratégie commerciale centrée sur les marchés traditionnels (basés sur les concessions). Au cours cet exercice, il est à noter que l'entreprise a enregistré une croissance significative du volume de ses activités internationales.



*Selon le classement publié par la revue Global Water Intelligence.

ÉTAPES

Principales étapes franchies au cours de l'année 2021

En 2021, les effets de la pandémie de COVID-19 ont continué à se faire sentir, mais sous une forme plus atténuée. En Espagne, l'état d'alerte a été maintenu jusqu'au mois de mai. Parmi les événements marquants de l'année, on retiendra les suivants :

JANVIER

Le projet Mar de Alborán constitue une deuxième opportunité durable pour l'usine de dessalement Rambla Morales (Almeria)

La station de dessalement Mar de Alborán représente un défi technique et de gestion, et devient la première grande infrastructure de production d'eau appartenant à Aqualia en Espagne.



FÉVRIER

Fonds de solidarité sociale pour garantir l'accès à l'eau potable

Reconduction de la convention du Fonds de solidarité entre la municipalité de Chipiona et Aqualia pour la dotation de 10 000 € destinés au paiement des factures d'eau, d'assainissement, de traitement des eaux usées et d'épuration pour les personnes ayant des difficultés économiques.



MARS

Présence significative en Arabie Saoudite avec un contrat d'approvisionnement en eau pour l'un des principaux complexes industriels du pays

Aqualia est choisie pour assurer l'exploitation et la maintenance de la station de dessalement et du système de distribution d'eau potable dans la zone industrielle de Jizan, dans le sud-ouest de l'Arabie Saoudite.

AVRIL

La 1re Conférence StepbyWater situe l'eau comme élément clé de la transition écologique en Europe

StepbyWater organise la première Conférence européenne avec la participation du commissaire à l'Environnement, aux Océans et à la Pêche, Virginijus Sinkevicius, et de la ministre de la Transition écologique et du Défi démographique, Teresa Ribera, ainsi que de divers responsables du développement durable d'institutions publiques et privées.



MAI

Nouveau contrat pour l'amélioration du réseau d'approvisionnement de Los Cabos, la principale zone touristique de Baja California (Mexique)

Aqualia renforce sa présence au Mexique avec l'attribution du projet d'amélioration intégrale du réseau d'approvisionnement de Los Cabos, dans la région de Baja California Sur. Le contrat comprend la modernisation, l'équipement, l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure hydraulique pendant dix ans.

JUIN

Un reportage sur la détection du COVID-19 dans les eaux usées, lauréat du 5e prix de journalisme Aqualia
Aqualia organise la remise du 5e Prix de journalisme Aqualia. L'article « A la caza de un rebrote del coronavirus en las aguas residuales », publié dans La Gaceta de Salamanca et signé par la journaliste Rosa María Domínguez, est le lauréat du premier prix.



JUILLET

La technologie au service des personnes

Aqualia présente son centre technologique de Dénia (Alicante), basé sur une gestion entièrement numérique, qui fait du service municipal des eaux une référence nationale. Le centre de contrôle unifie toute la gestion de l'eau en une seule plate-forme, qui peut traiter 571 millions de données par an. De plus, le service de relevé à distance le plus important d'Espagne (96 %) a été mis en place.

AOÛT

Aqualia a atteint les 6 000 heures de formation numérique grâce au concours de dessin numérique pour enfants

Le concours de dessin numérique pour enfants d'Aqualia est sélectionné comme « meilleure stratégie intégrale de communication » lors de la XIIe édition des Prix Responsables Iberoamérica 2021.



SEPTEMBRE

Tout est bon dans le cochon... tout comme dans la station d'épuration

La bio-usine de Guijuelo est récompensée par le deuxième prix de la 1re édition du Prix de l'innovation de l'Association espagnole de la biomasse (AVEBIOM),

pour avoir transformé les déchets générés par la station d'épuration elle-même et les industries agroalimentaires locales en énergie, biocarburants, biofertilisants et plastiques biodégradables.

OCTOBRE

Vigo entame la construction de sa nouvelle station d'épuration et démontre son engagement clair en faveur de la durabilité du service

La municipalité de Vigo et Aqualia posent la première pierre de la nouvelle station de traitement d'eau potable (STEP) de la ville, dont l'investissement est estimé à 23 millions d'euros. Cette STEP utilisera des membranes d'ultrafiltration pour améliorer la qualité de l'eau lors de sa potabilisation.



NOVEMBRE

Seize municipalités françaises font confiance à Aqualia pour la gestion de leurs services d'eau

Aqualia, à travers sa filiale SEFO, est sélectionnée pour prendre en charge la gestion de l'approvisionnement en eau de seize communes autour de Mantes-la-Ville, dans le département des Yvelines, en région Île-de-France.



DÉCEMBRE

Contribution concrète aux ODD

Aqualia présente le plan stratégique de durabilité 2021-2023 et partage avec ses parties prenantes la volonté affirmée d'intégrer la triple durabilité comme un aspect transversal de la stratégie à suivre dans les années à venir pour suivre et mesurer les performances liées aux ODD, en fixant des objectifs à atteindre à court, moyen et long terme.

Création de valeur pour la société : les principaux chiffres

Aqualia est une entreprise qui crée de la valeur pour la société. À ce titre, elle intègre dans son modèle d'affaires l'objectif de préservation de la richesse de l'environnement dans lequel elle opère et de ses ressources naturelles et sociales.

le capital naturel, humain, social, financier, etc., et est prolongée par le processus à travers lequel l'entreprise transforme ces actifs et génère de la valeur pour toutes les parties prenantes.

Ainsi, la création de valeur par l'entreprise commence par les actifs ou capitaux clés dans la gestion d'Aqualia,

Chaque élément de l'activité et la valeur créée pour les différentes parties prenantes sont expliqués dans ce rapport annuel.

	2020	2021	Var. 20/21
Capital financier			
EBITDA (millions d'euros)	282,93	298,911	
Capital industriel géré			
Km de réseaux d'approvisionnement	46.361	45 399	-2%
Km de réseaux d'égouts	34 787	35 753	3%
Nbre de STEP	238	239	0%
Nbre de réservoirs d'eau potable	2 855	2 867	0%
Nbre d'IDEM	26	28	8%
Nbre de stations d'épuration	827	866	5%
Nbre de stations de pompage d'eau potable	1 191	1 194	0%
Capital naturel			
Eau potable collectée à des fins de gestion (m³)	924 153 976	988 938 615	7%
Énergie consommée (GJ)	4 407 302,03	4 263 767,75	-3%
Capital humain			
Les salariés	10.525	9 818	-7%
Employés/femmes	1.963	1 982	1%
Salariés permanents	8.029	8 174	2%
Capital technologique			
Investissement total dans la technologie	1 603 840 €	5 328 670 €	232%
Capital social et relationnel			
Investissement dans des actions sociales au sein de communautés (d'investissement en action sociale et sensibilisation)	2,9 M€	2,67 M€	-8%

SELON CERTAINES VALEURS

- Une expérience globale/locale spécialisée dans la gestion intégrale du cycle de l'eau.
- Des personnes engagées pour notre orientation client et notre finalité.
- Éthique et intégrité dans la gestion des affaires.
- La qualité et l'efficacité du service.
- L'implication environnementale, la sensibilisation et la diffusion.
- La solvabilité et la cohérence financière.
- L'implication sociale.
- L'innovation.

Valeur créée et partagée

Les valeurs qui caractérisent la culture d'Aqualia, la vision et la stratégie de l'entreprise, la gestion des risques et des opportunités, ainsi que ses performances, impliquent la création de valeur pour toutes ses parties prenantes et pour la société.

En outre, sa position actuelle de leader est renforcée par des perspectives positives à long terme, en raison de l'évolution de la réglementation et de l'alignement des pays et des gouvernements sur les normes environnementales, associée à de nouvelles opportunités découlant de la prise de conscience par les gouvernements de la nécessité d'améliorer l'efficacité et le renouvellement des infrastructures dans le cycle urbain de l'eau.

IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ (M€)

	2020	2021	Var 20/21
Montant net du chiffre d'affaires	1 188,35	1 169,45	-2%
Autres revenus d'exploitation	39,73	47,56	+20%
Revenus financiers	37,94	36,93	-3%
Valeur économique créée	1 266,02	1 253,94	-1%
Achats	474,44	446,88	-6%
Autres charges d'exploitation	173,89	172,8	-1%
Variation de stock PF et en cours	0,006	-0,147	-2 550%
Coûts d'exploitation	648,33	619,53	-4%
Charges de personnel	309,21	316,01	2%
Salaires et avantages sociaux pour les salariés	309,21	316,01	2%
Dividendes	-	60	
Charges financières	47,41	49,21	4%
Différences de change	2,93	-1,66	-157%
Fournisseurs de capitaux et actionnaires	50,33	107,55	+114%
Impôt sur les sociétés	33,34	42,86	29%
Païement d'autres taxes (hors TVA)	8,72	8,38	-4%
Amendes et pénalités	0,12	0,1	-13%
Païements aux gouvernements*	42,17	51,34	+22%
Dons et autres investissements dans la communauté	1,3	0,88	-32%
Investissements dans la communauté	1,3	0,88	-32%
Valeur économique distribuée	1 051,34	1 095,32	+4%
Valeur économique retenue	214,68	158,62	-26%

*Critère du fait générateur pour les impôts sur les sociétés et paiement d'autres impôts, amendes et pénalités avec critère d'encaissement.

COMPLIANCE

Mise en œuvre de la bonne gouvernance grâce au modèle de *compliance*

PROPRIÉTÉ

100% dans les sociétés détenues par Aqualia

INTERNATIONALISATION

96% de ses sociétés détenues à l'échelle internationale

Principaux indicateurs en 2021

CLIENTS, UTILISATEURS ET ENTREPRISES

ACCÈS À L'EAU DES UTILISATEURS

29,6 M

29,6 M en 2020 (0 % var.)

EAU POTABLE PRODUITE

708 279 045 m³

666 842 917 m³ en 2020 (6 % var.)

NBRE D'ÉVALUATIONS DE LA QUALITÉ DE L'EAU

1 021 192

1 019 780 en 2020 (0 % var.)



ÉVALUATION DU SERVICE CLIENT*

81,4%

*Enquêtes de satisfaction réalisées en 2020

SERVICE À LA CLIENTÈLE : TAUX DE RÉCLAMATIONS

0,25% 1,71%

Espagne 0,32 % en 2020 (-0,07 pp) International 1,40 % en 2020 (+0,31 pp)

COMMUNAUTÉS AYANT ACCÈS À L'EAU

AIDE AUX PLUS VULNÉRABLES

139 centres de Caritas bénéficiant de 56 315 €

En 2020 : 139 centres de l'association Caritas, 22 066 personnes concernées et un investissement de 55 390 €.



PERSPECTIVE COLLABORATIVE

50 Dialogue avec plus de 50 associations industrielles espagnoles et internationales

50 associations en 2020 (0 % var.)

SERVICE D'EAU ET ASSAINISSEMENT

2 640 519 les personnes pouvant bénéficier de tarifs subventionnés

En 2020, 2 103 575 bénéficiaires (26 % var.)



L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

ÉPURATION

695 277 335 m³

En 2020, 687 943 351 m³ (1 % var.)

Retour de l'eau épurée dans son milieu naturel



EMPREINTE CARBONE

441 708 TnCO₂éq

458 419 TnCO₂éq en 2020 (-4 % var.)



EMPLOYÉS

FORMATION

800 029 €

614 941 € en 2020 (30 % var.)

SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX

316 M€

309,2 M€ en 2020 (2 % var.)

NOTRE CROISSANCE EN 2021 PAR PAYS

Pays (millions d'euros)	2020		2021		Var 20/21	
	Résultats nets avant impôts (RAI)	Paiements effectués aux gouvernements (taxes)*	Résultats nets avant impôts (RAI)	Paiements effectués aux gouvernements (taxes)*	Résultats nets avant impôts (RAI)	Paiements effectués aux gouvernements (taxes)*
Arabie Saoudite	3,04	0,19	3,5	0,48	15%	152%
Algérie	20,97	2,78	23,37	3,62	11%	31%
Bosnie	-	0,001	-	-	-	-
Qatar	-	-	0,7	0,041	-	-
Colombie	-0,495	2,32	3,22	2,06	-749%	-11%
Équateur	-	0,071	-	0,028	-	-61%
Égypte	1,46	1,9	2,1	0,217	44%	-89%
Émirats arabes unis	3,69	0,019	2,93	-	-21%	-
Espagne	92,46	26,88	95,89	34,36	4%	28%
États-Unis d'Amérique	-0,910	-	-1,12	0,001	24%	-
France	3,68	1,8	3,13	1,61	-15%	-10%
Italie	6,31	0,769	8,84	2,02	40%	162%
Kosovo	-	0,019	-	-	-	-
Mexique	4,33	0,354	3,26	1,21	-25%	240%
Monténégro	-0,039	-	-0,121	-0,151	210%	-
Oman	0,256	-	0,398	-	55%	-
Panama	-	0,015	-	0,005	-	-67%
Pays-Bas	-0,094	-	0,071	0,035	-176%	-
Portugal	3,66	0,32	3,3	0,33	-10%	2%
Chargé Tchèque	18,5	4,6	22,17	5,02	20%	9%
Roumanie	-	-0,005	-	0,039	-	-880%
Serbie	0,315	-	-0,094	0,024	-130%	-
Tunisie	-	-0,011	-	-	-	-
Uruguay	-	0,051	-	-	-	-
Total	157,13	42,06	171,52	51,24	9%	22%

*On utilise le critère du fait générateur. En outre, on prend en compte à la fois la somme des paiements d'impôts dans le pays et les succursales qui se consolident en Espagne.

Aspect* (millions d'euros)	2020	2021	Var. 20/21
Subventions d'exploitation RDi	2,90	3,13	8%
Subventions à l'investissement et au fonctionnement et autres types de subventions pertinentes**	11,30	23,27	106%
Subventions totales***	14,20	26,40	86%

*99,88 % en Espagne.

**Inclut : les subventions à la formation (cours de formation subventionnés, un poste qui, par nature, correspond aux frais de personnel) plus les subventions en capital dans des projets autres que RDi et les subventions d'exploitation sur les projets autres que RDi.

***Critère du fait générateur.

Aqualia dans le contexte du marché

Marché intérieur

En 2021, les effets de la pandémie de COVID-19 ont continué à se faire sentir en Espagne. L'état d'alerte a été maintenu jusqu'au mois de mai dans tout le pays. Ensuite, les différentes communautés ont entamé une désescalade progressive.

En dépit du fait qu'en Espagne, après l'été et en décembre, il y a eu deux grandes vagues de contagion, Aqualia a adapté les plans d'urgence en vigueur à la situation sanitaire du moment. En 2021, le plan en vigueur a été adapté aux dispositions légales édictées par les autorités sanitaires et du travail de chaque région, tout en maintenant les mesures professionnelles appropriées (distanciation sociale, fourniture d'EPI). À l'heure actuelle, Aqualia maintient la prestation de services à un niveau pratiquement normal.

Consciente de sa condition de fournisseur d'un service essentiel, Aqualia a préservé les normes d'efficacité et de qualité de l'entreprise et, dans le même temps, les niveaux de santé et de sécurité au travail de ses employés.

À cet égard, au cours de l'année, diverses mesures de protection ont été mises en place, notamment des solutions technologiques pour améliorer l'efficacité du télétravail, des contrôles renforcés des stocks de produits essentiels, des mesures spéciales d'intervention dans les centres sportifs, le renforcement des canaux de service à la clientèle non présents (campagnes de communication spécifiques auprès des clients et des conseils municipaux) et, en outre, toutes les mesures d'hygiène et de santé nécessaires ont été mises en œuvre.

Cet objectif de poursuite de l'activité nous a également poussés à maintenir les réunions du Conseil du cycle de l'eau en milieu urbain, avec la présence du ministère, des associations d'entreprises, des syndicats et des usagers. Lors de ces réunions, la création de l'Observatoire espagnol de l'eau en milieu urbain a été demandée, puis finalement approuvée au premier trimestre 2022 et incluse dans le Plan de relance, de transformation et de résilience (PERTE).

Ce dernier devrait transformer et moderniser les systèmes de gestion de l'eau, tant pour le cycle urbain que pour l'irrigation et les usages industriels, et ce sont près de 3 milliards d'euros qui sont prévus entre 2022 et 2026 dans ce but. Dans le cadre du PERTE, le MITECO a également approuvé 2 milliards d'euros pour des projets

de construction de SEEU, de transition énergétique et de prévention des inondations.

Un cadre réglementaire toujours plus vert

En ce qui concerne le cadre réglementaire, en 2021, la suspension de l'application de la loi de stabilité budgétaire a été maintenue, ce qui permet aux conseils locaux ayant des excédents de trésorerie d'utiliser ces excédents pour réaliser des investissements. Ladite suspension reste en vigueur jusqu'en 2022.

Sur le front de l'environnement, qui concerne également l'entreprise, le Parlement a adopté en mai la loi sur le changement climatique et la transition énergétique, qui donne la priorité aux sources d'énergie électrique vertes et à la réduction des émissions de CO₂. Par ailleurs, le gouvernement a approuvé la troisième révision des plans de gestion de district hydrographique pour la période 2022-2027, avec un investissement prévu de 21 000 M€.

Enfin, en septembre 2021, l'état de sécheresse a été décrété dans le district hydrographique du Guadalquivir, lequel sera probablement étendu à celui du Guadiana et à d'autres districts hydrographiques andalous. Aqualia s'en inquiète, bien que l'on ne s'attende pas à ce que cet événement affecte sa capacité de distribution d'eau, car l'approvisionnement urbain est considéré comme préférentiel par rapport aux approvisionnements agricole, sportif et industriel.

Nouveaux contrats sur le marché intérieur

En 2021, comme en 2020, les marchés publics ont été peu actifs et les marchés de services d'exploitation et de maintenance des infrastructures plus actifs.

À l'échelle nationale, de nouveaux contrats, des renouvellements et des extensions de contrats déjà gérés par Aqualia ont été attribués. Parmi ces derniers, il convient de souligner le renouvellement de 354 contrats, pour un portefeuille s'élevant à 873 millions d'euros.

Projets saillants

- Parmi les projets les plus importants figure la prolongation de cinq ans de la gestion du service d'approvisionnement en eau, la conservation et l'entretien du réseau de distribution et des réservoirs d'eau à Adeje, Santa Cruz de Tenerife.



Station d'épuration des eaux usées (SEEU) Lagares, Vigo, Pontevedra, Espagne.

International

- Le contrat avec Salamanque pour la gestion du cycle intégral de l'eau a également été renouvelé pour une période de cinq ans, de même que le contrat avec Vigo, Pontevedra, pour la même durée. Ce dernier prévoit d'améliorer une série d'infrastructures pour l'approvisionnement en eau de la ville.

- La municipalité de Güímar, à Santa Cruz de Tenerife), a attribué le contrat de gestion du service d'approvisionnement et d'assainissement de la ville pour une période de 25 ans, sans renouvellement. Dans ce cas, le plan d'investissement proposé prévoit 5,1 millions d'euros de travaux d'amélioration à réaliser au cours des trois premières années du contrat, ainsi que la rénovation des infrastructures, pour un montant de 500 000 euros, à exécuter tous les trois ans à partir de la quatrième année du contrat.

En outre, au cours de la première année, le système de relevé à distance sera concernera la totalité des 12 000 compteurs de la municipalité, ce qui représente un investissement de 2 millions d'euros. Aqualia dessert Güímar, une ville de 20 000 habitants, depuis 1995. Ce nouveau contrat démontre clairement le degré de confiance et de satisfaction élevé de la municipalité quant à la compétitivité et à l'efficacité de l'entreprise.

En ce qui concerne les marchés européens, en 2021, la pandémie de COVID-19 a affecté la consommation en Europe, réduisant le volume d'approvisionnement des clients résidentiels et non résidentiels au Portugal, et réduisant la ligne d'activité hydraulique en gros en République tchèque. Cependant, Aqualia a été en mesure de maintenir la qualité et la continuité du service sans aucun effet négatif significatif sur l'exploitation.

France

Le marché français a été largement marqué par les offres publiques d'achat de deux des plus grands groupes mondiaux du secteur de l'eau et de l'environnement. En dépit de cela, la société a fait des progrès dans la consolidation de l'activité en France et dans sa complète intégration culturelle et opérationnelle, afin d'améliorer le service aux plus de 140 000 personnes qui bénéficient actuellement de la gestion des réseaux d'approvisionnement en eau et d'assainissement d'Aqualia.

République tchèque

En République tchèque, le débat politique et social sur l'intervention des pouvoirs publics visant à garantir l'approvisionnement en eau s'est poursuivi. Il s'agit d'un débat entamé ces dernières années en raison des fréquentes sécheresses et inondations, et soutenu politiquement par les partisans de la gestion publique de l'eau, opposés à la création d'incitations économiques en faveur des opérateurs.

Dans le cadre de ses attributions, le ministère des Finances a approuvé, pour la période 2022 à 2026, une révision du cadre tarifaire, en ligne avec d'autres dispositions en la matière établies par différentes parties du secteur public. La révision s'est concentrée sur le calcul ajusté, à travers la valeur de remplacement, des besoins d'investissement, du capital réglementaire et de l'avantage réglementaire associé.

Italie

En Italie, il n'y a pas eu d'évolution majeure par rapport à l'année précédente, car le marché attend toujours les conséquences réglementaires et commerciales de la transaction entre deux grands opérateurs mondiaux, qui sont très présents sur le marché italien.

Portugal

Au Portugal, après les élections municipales de l'automne 2021, plusieurs projets de développement des infrastructures ou d'amélioration de la gestion du cycle intégral de l'eau devraient être parachevés dans le cadre robuste des concessions portugaises.

Roumanie

Le rythme des travaux d'agrandissement de la station d'épuration de Glina, en Roumanie, a été affecté par les limitations imposées par les autorités en raison du COVID-19. Toutefois, Aqualia a réussi à progresser dans son plan de travail, en avançant l'exécution des travaux de génie civil et la passation de marchés d'équipement, afin de minimiser l'impact de la pandémie et de la crise ultérieure.

Balkans

Dans les Balkans, pour des raisons liées aux clients, les contrats des projets de Berane et de Pljevlja, dont les travaux étaient achevés et en exploitation, ont été résiliés. Par ailleurs, les mécanismes de résolution et de règlement des différends établis pour les deux usines ont été mis en route. Enfin, le projet Prziren a obtenu le certificat d'acceptation de l'ouvrage et se trouve dans la période de garantie et d'exploitation assistée.

Algérie

En Algérie, la phase de mise en service de l'installation de la station de dessalement de Mostaganem a été achevée, ce qui a permis d'augmenter sa capacité réelle et de la

protéger de l'influence de conditions maritimes défavorables. Elle fonctionne actuellement à pleine capacité suite à l'exécution des travaux du nouveau captage d'eau de mer et a obtenu une acceptation provisoire.

Quant au fonctionnement des stations de dessalement, et malgré l'énorme impact de l'épidémie, grâce au dévouement et à la bonne planification de l'équipe de gestion des stations, les deux stations de dessalement, Mostaganem et Cap Djinet, ont continué à fonctionner à pleine capacité et sans incidents significatifs, fournissant ainsi un service essentiel à la population de la région.

Égypte

L'année s'est achevée de façon excellente pour l'Égypte, où Aqualia a achevé avec succès la période d'exploitation garantie de l'usine de dessalement d'El Alamein, avec une capacité de 150 000 m³/jour. En outre, l'entreprise a obtenu une prolongation de ce contrat jusqu'en 2022.

Ce contrat d'exécution d'El Alamein est une référence de premier ordre pour les nouveaux projets inclus dans le plan de dessalement du gouvernement égyptien dans le but de réduire le stress hydrique du pays dans les zones côtières de la Méditerranée et de la mer Rouge.

Quant à la mise en œuvre du projet de station d'épuration des eaux usées d'Abu Rawash, malgré l'impact de la pandémie, Aqualia y a poursuivi les travaux, avec une mise en service prévue en 2022.

Arabie Saoudite

En Arabie saoudite, Aqualia a obtenu en mars, à travers sa filiale saoudienne HAAISCO (Haji Abdullah Alireza & Co. Integrated Services Ltd.), le contrat d'exploitation et de maintenance de l'usine de dessalement et du système de distribution d'eau potable de la zone industrielle de Jizan (Jizan City for Primary and Downstream Industries - JCPDI), à l'extrême sud-ouest de l'Arabie. Cette usine est capable de produire 60 000 m³ d'eau dessalée par jour, tant d'eau potable que d'eau de service, qui seront fournis aux industries installées dans le complexe.

Par ailleurs, l'entreprise a poursuivi l'exécution des travaux de déviation et d'aménagement des services d'approvisionnement et d'assainissement concernés du métro de Riyad, où Aqualia exécute les activités de déviation de services et de raccordements provisoires et définitifs sur les lignes 5 et 6.

Dans ce pays, il est prévu de poursuivre le processus de modernisation et de dotation en infrastructures hy-



Dans la région MENA, Aqualia a réalisé un chiffre d'affaires de 112,3 millions d'euros en 2021, ce qui représente près de 10 % du total des recettes mondiales.

drauliques impulsé par le gouvernement, dans le cadre du programme Vision 2030, à travers une collaboration public-privé. Les contrats de concession d'infrastructures mis au concours en 2020 devraient être définitivement attribués. Ainsi, en 2022, Aqualia mettra en service le nouveau contrat d'assainissement d'Abu Dhabi et la SEEU d'Al Dhakira au Qatar.

Émirats arabes unis

Aux Émirats arabes unis, la filiale de la société, Aqualia MACE, a continué à fournir un service complet et sans incidents tous les mois malgré la pandémie. Elle a ainsi assuré le service d'exploitation et de maintenance des réseaux de collecteurs, de stations de pompage et d'usines de traitement des eaux usées dans la zone géographique d'Al Ain et de la capitale Abu Dhabi.

Oman

À Oman également, la société a continué à opérer sans incident en 2021. Malgré la pandémie, elle a géré le cycle complet de la zone portuaire de Sohar par l'intermédiaire de sa filiale Oman Sustainable Services Company. Cette année, Aqualia a franchi une étape importante en obtenant la certification AENOR pour son système de gestion des actifs, ce que très peu de sociétés de gestion de l'eau dans le monde ont obtenu.



Installation de dessalement d'eau de mer (IDEM) de Mostaganem, Algérie.



Station d'épuration des eaux usées (SEEU)
El Salitre, Bogotá, Colombie.

Qatar

Au Qatar, Aqualia a lancé les travaux de la station d'épuration d'Al Dhakhira, dans le nord du pays, construite par Hyundai avec une capacité de 55 000 m³/jour, que la société exploitera à travers Aqualia MACE. En outre, dans ce pays, une *coentreprise* dirigée par Aqualia et avec la participation de partenaires locaux réputés a été créée pour développer des projets visant à améliorer le réseau d'égouts, de traitement des eaux usées et de réutilisation, qui fournira des services au ministère des Travaux publics et de l'assainissement du Qatar.

Ainsi, en 2021, la valeur totale des contrats qu'Aqualia gère actuellement dans la péninsule arabique (Arabie saoudite, EAU, Qatar et Oman) dépassera 600 millions d'euros. La plupart d'entre eux sont de nature concessionnaire et répondent à des modèles de partenariat public-privé. L'entreprise dessert ainsi plus de 6 millions de personnes dans la région.

Mexique

L'année 2021 s'est avérée très profitable pour Aqualia en Amérique latine, où elle a réussi à consolider sa présence au Mexique et est devenue une entreprise de référence dans le secteur, avec un portefeuille d'actifs très diversifié.

L'expérience acquise dans les contrats BOT (Build, Operate, Transfer) pour l'Aqueduc II à Querétaro et Realito à San Luis de Potosí s'est avérée très utile pour proposer aux clients institutionnels des projets aux caractéristiques similaires, où les capacités techniques et financières employées donnent à Aqualia une position pertinente dans le pays.

La station de dessalement de Guaymas, attribuée en 2018 par le CEA de Sonora, et dont l'exécution a été légèrement retardée par la pandémie, est pratiquement terminée et entamera la période d'exploitation de 20 ans courant 2022.

Au Mexique, Aqualia a également été adjudicataire du projet d'amélioration intégrale du réseau d'approvisionnement de Los Cabos, dans la région de Baja California Sur. Ce contrat comprend la modernisation, l'équipement, l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure hydraulique pendant les dix prochaines années. Le projet sera réalisé selon la modalité d'amélioration intégrale de la gestion (MIG) et dans le cadre d'un partenariat public-privé avec l'opérateur municipal du système d'eau potable (OOMSAPAS Los Cabos). Ainsi, le gouvernement mexicain assume pour sa part 49 % du montant total de l'investissement inclus dans le projet et Aqualia les 51 % restants.

Pour les 200 000 habitants de la région, ce projet impliquera un changement et une amélioration substantiels des conditions de vie, ainsi qu'une relance de l'activité économique de la commune. L'objectif ultime est de fournir un service continu d'eau potable avec une pres-

sion, une quantité et une qualité adéquates. À cette fin, on prévoit le remplacement des équipements et la mise en œuvre de l'automatisation des puits, ainsi que l'optimisation des relevés pour récupérer les débits d'eau potable, actuellement perdus en raison de la vétusté des infrastructures, des déficiences dans la mesure des consommations et des prélèvements non réglementés.

Colombie

En Colombie, Aqualia a poursuivi la construction de la station d'épuration d'El Salitre à Bogotá, avec un impact minimal de la pandémie sur l'exécution en raison des protocoles stricts mis en œuvre. Cet ensemble de mesures a placé Aqualia à l'avant-garde en matière de sécurité sanitaire pour les travaux d'infrastructure hydraulique, ce qui lui a valu la reconnaissance des organismes publics et des banques multilatérales.

En ce qui concerne les services acquis en 2020 dans le département de Córdoba (Aguas de Sinú, Uniaguas et OPSA, ainsi que la municipalité de Villa del Rosario), Aqualia les a pleinement intégrés à sa gestion, malgré les difficultés supplémentaires résultant de la pandémie de COVID-19.

Compte tenu de l'état dans lequel la société a trouvé les infrastructures en mars 2021, un plan de travaux et d'investissements a été lancé pour améliorer le service à Córdoba, ce qui entraînera des améliorations du service.

Nouveaux contrats sur le marché international

Sur le marché international, Aqualia a également répondu activement à divers appels d'offres dans différents secteurs, notamment en France, où de nouveaux contrats ont été conclus pour la gestion, l'exploitation et le renouvellement des réseaux d'eau et d'assainissement, et en République tchèque. Ce sont au total 269 personnes qui ont été recrutées par l'entreprise.

L'activité a également été intense en Amérique latine, avec notamment l'obtention du contrat pour la gestion de la zone de Los Cabos, qui comprend l'investissement, l'exploitation, la conservation et la maintenance, dans le cadre d'un partenariat public-privé. Ainsi, le nombre total de personnes ayant rejoint Aqualia est de 270.

La région MENA, bien que moins importante en nombre, a compté avec 168 nouvelles embauches en 2021.

Gouvernance durable et transparente

TRANSPARENCE ET BONNE GOUVERNANCE / CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE / COMMUNICATION TRANSPARENTE ET DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES / ANALYSE DE MATÉRIALITÉ



Au cours des dernières années, Aqualia a renforcé les critères ESG à travers la création du Comité de coordination, qui traite de manière transversale les différents domaines de la durabilité : social, environnemental et bonne gouvernance, dans lesquels l'entreprise opère.

Chez Aqualia, les instances dirigeantes sont responsables des bonnes performances de l'entreprise et de la mise en œuvre d'une culture éthique applicable à tous ses membres. Cela implique, bien entendu, la pleine intégration des critères ESG dans chaque décision prise par les équipes, afin de garantir la création de valeur à long terme et un leadership conscient dans la réalisation de toutes ses activités.

Au cours des dernières années, Aqualia a renforcé les critères ESG à travers la création du Comité de coordination, qui traite de manière transversale les différents domaines de la durabilité : social, environnemental et bonne gouvernance, dans lesquels l'entreprise opère.

TRANSPARENCE

Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable

Organe de gouvernance

Le conseil d'administration d'Aqualia est composé d'administrateurs représentant l'actionariat de 51 % de FCC et de 49 % d'IFM. Au 31 décembre 2021, la situation était la suivante :

P. : président, S. : secrétaire, M. : membre	Commission d'investissement	Commission de nomination et de rémunération	Commission d'audit et de contrôle	Commission déléguée pour la conformité réglementaire
Membres du Conseil d'administration <i>Position au sein du Conseil d'administration</i>				
Aboumrado González, Alejandro <i>Président</i>	M.			
Amantegui Lorenzo, Javier <i>Secrétaire non-administrateur</i>				
Azzouzi Maanan, Samir <i>Deuxième vice-secrétaire non-administrateur</i>				
Bespolka, Lars <i>Membre</i>	P.	M.		P.
Cerro, José Fernando <i>Premier vice-secrétaire non-administrateur</i>	S. (non membre)	S. (non membre)	S. (non membre)	
Colio Abril, Pablo <i>Membre</i>	M.		M.	M.
Kuri Kaufmann, Gerardo <i>Membre</i>		P.		
Longhurst, Scott <i>Membre</i>		M.	M.	
López Barranco, Cristina <i>Troisième secrétaire adjointe nonadministratrice</i>				
Rodríguez Torres, Juan <i>Membre</i>		M.	P.	M.
Villén Jiménez, Nicolás <i>Vice-président</i>			M.	M.
Siles Fernández-Palacios, Jaime José <i>Jesús Ortega</i> <i>CCO*</i>	M.			S. (non membre)

*Chief Compliance Officer.

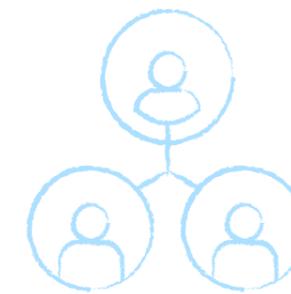
Le Conseil d'administration est la plus haute instance représentative et administrative de la société et délègue ses fonctions au directeur général. Ce dernier, conjointement avec le comité de direction, gère et traite des questions plus spécifiques par le biais de différents comités, tels que les comités des technologies de l'information, de la gestion, de l'innovation et de la coordination, qui traitent de manière transversale les différents domaines de la durabilité : social, environnemental et bonne gouvernance, dans lesquels l'entreprise opère.

Chez Aqualia, la direction de la communication est aussi la direction de la RSE. Par conséquent, il incombe à ce service de faire participer tous les secteurs de l'entreprise à la gouvernance responsable de cette dernière dans l'optique d'un développement durable, respectueux des ressources naturelles et des personnes.

Par ailleurs, la direction de la conformité réglementaire est responsable de la mise en œuvre d'une culture éthique adéquate et doit veiller à bonne gouvernance au sein d'Aqualia.

ORGANIGRAMME

PDG
Félix Parra



DIRECTIONS TERRITORIALES

ESPAGNE
Directeur
Santiago Lafuente

ZONE I
Juan Carlos Rey

ZONE II
Juan Luis Castillo

ZONE III
Lucas Díaz

INTERNATIONAL
Directeur
M. Luis de Lope

ZONE EUROPE
Guillermo Moya

ZONE MENA
M. José Enrique Bofill

ZONE AMÉRIQUES
José Miguel Janices

DIRECTIONS CORPORATIVES¹

Dir. assistance juridique
Elena Barroso

Dir. achats
Alberto Andérez

Dir. communication et RSE
Juan Pablo Merino

Dir. conformité réglementaire
Jesús Ortega

Dir. économique et financier
Isidoro Marbán

Dir. études et opérations
Pedro Rodríguez

Dir. gestion de la clientèle
M. Miguel Perea

Dir. ingénierie et technologie de l'eau
Javier Santiago

Dir. personnes et culture
Carmen Rodríguez

Dir. T.I.
M^a Ángeles Vicente

¹ Cet organigramme correspond à l'année 2022, Antonio Vassal'lo (directeur du développement) ayant pris sa retraite en décembre 2021.

Valeurs, culture et code d'éthique et de conduite

La société a besoin d'entreprises humanistes et éthiques qui jettent les bases de sociétés pacifiques dans lesquelles le développement durable, la justice et le bien-être de tous les citoyens sont possibles. La culture et le code d'éthique et de conduite d'Aqualia s'inspirent de ses valeurs. Guidée par le rythme imposé par l'entreprise, celui de l'action, toute son équipe porte ces valeurs dans les pays où elle est présente.

Preuve de l'engagement d'Aqualia en faveur du développement durable, l'entreprise est, depuis fin 2020, membre à part entière du Pacte mondial, l'institution de référence des Nations unies pour la promotion du respect des droits de l'homme et des bonnes pratiques dans les entreprises et autres entités socio-économiques.

Cette adhésion suppose l'accomplissement et la promotion des dix principes d'action qui offrent un guide de gestion en relation avec les thèmes suivants : droits de l'homme, normes du travail, environnement et lutte contre la corruption.

Tout au long de ce rapport, on peut voir toutes les politiques, mesures et actions qu'Aqualia a menées au cours de l'année 2021, conformément à son engagement envers les dix principes du Pacte mondial, ainsi que sa contribution aux objectifs de développement durable, également promus par cette institution.

Le code d'éthique et de conduite énonce les principes de base que tous les fournisseurs, partenaires et collaborateurs doivent respecter en termes de :

- **Corruption, subornation et fraude** : comportement éthique dans leurs relations commerciales.
- **Droits de l'homme et du travail** : protection de la Déclaration universelle des droits de l'homme et de l'Organisation internationale du travail.
- **Engagement en faveur de la sécurité et de la santé au travail** : engagement en faveur des normes en matière de sécurité et de santé au travail.
- **Gestion environnementale durable** : respect et préservation de l'environnement.

Modèle de *compliance*

LS5 ÉTHIQUE ET COMPLIANCE

Sur cet axe stratégique, Aqualia déploie une série d'actions pour mettre en œuvre une culture éthique dans l'ensemble de ses activités et des pays dans lesquels elle opère.



Ligne de travail	Développement du modèle de <i>compliance</i>			Formation en culture éthique
Plan d'action	Approbation des politiques et procédures dans les entreprises 100 % Aqualia	Approbation des politiques et procédures dans les entreprises en participation	Mise en place de contrôles pour atténuer les risques de corruption	Actions de formation et de sensibilisation en ligne des employés
Performances en 2021	Toutes les sociétés détenues à 100 % par Aqualia ont un modèle de <i>compliance</i> en place.	Dans 96 % des entreprises dont la propriété est partagée avec des associés, le modèle de <i>compliance</i> a été mis en œuvre.	Des contrôles visant à atténuer les risques liés à la corruption ont été mis en place dans la totalité des sociétés détenues à 100 % par Aqualia et dans 96 % des sociétés détenues avec des associés.	76 % des employés <i>en ligne</i> * d'Aqualia ont reçu des informations sur la culture éthique.
	OBJECTIF 100% en 2021		OBJECTIF 100% en 2022 Objectif en 2021 : 50%	OBJECTIF 85% en 2021
Développement durable	Objectif 16.5			

*Les employés *en ligne* sont ceux qui, en raison de leur profil de poste dans l'entreprise, ont accès au courrier électronique de l'entreprise.

En 2021, les risques les plus importants liés à la corruption identifiés par l'évaluation des risques sont les pots-de-vin, la corruption dans les affaires, le trafic d'influence, la fraude, le financement illégal des partis politiques, le détournement de fonds, l'altération des prix dans les appels d'offres et les enchères et le blanchiment d'argent. Aqualia a instauré le modèle de conformité, complété par le système de contrôle, pour prévenir toutes ces situations.

Ce modèle contribue, sur la base de l'identification des risques, et par la mise en œuvre de procédures de diligence raisonnable, à façonner des sociétés plus justes et plus humaines dans tous les pays où Aqualia exerce ses activités.

Depuis des années, l'entreprise travaille à la mise en œuvre de ce modèle de conformité dans toutes les entreprises sur lesquelles elle exerce un contrôle opérationnel.

Voilà pourquoi des contrôles ont été mis en place dans tous ces pays pour atténuer les risques de corruption.

L'expansion internationale de la fonction de *compliance* est un autre domaine dans lequel Aqualia a travaillé de manière intensive. À cette fin, des *Compliance Officers* locaux ont été nommés en Amérique, en République tchèque, en France et au Portugal. Ils sont tous placés sous la responsabilité fonctionnelle du *Chief Compliance Officer* d'Aqualia.

Bien que certains des pays dans lesquels Aqualia opère aient des réglementations moins élaborées, l'entreprise a mis en place ce modèle de *compliance* global, qui lui permet de superviser l'activité ayant une incidence sur tous les pays. L'entreprise applique au niveau interne les normes internationales (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 37301, etc.) afin de disposer de sa propre réglementation.

Politiques et procédures en matière de *compliance*

En 2021, le département de conformité d'Aqualia a mis en œuvre la procédure d'évaluation des risques criminels, qui établit la méthodologie d'analyse de ces derniers. La procédure de sélection et de recrutement d'agents a également été approuvée. Elle développe la politique relative aux agents et établit les catégories d'agents avec lesquels des relations peuvent être établies, ainsi que l'analyse d'aptitude à réaliser avant tout contrat avec des tiers.

En outre, les procédures suivantes qui ont un impact sur le modèle et sur les contrôles visant à atténuer les risques de *compliance* ont été mises à jour :

- Procédure de gestion et de contrôle des parrainages et des dons
- Procédure de sélection du personnel national et international
- Procédure d'achats nationale et internationale
- Procédure de gestion de caisses
- Procédure de création du bon de commande/réception de livraison dans SAP
- Procédure de gestion de commandes ouvertes
- Procédure en cas de problèmes de qualité de l'eau pour la consommation humaine

En ce qui concerne la gestion et le contrôle des parrainages et des dons, il convient de noter que la procédure a été expressément alignée sur le code d'éthique et de conduite du groupe, qui donne une définition plus large des termes parrainage et don, ainsi que l'interdiction expresse de faire des dons aux candidats, aux partis politiques ou aux fonctionnaires.

Des efforts ont également été déployés pour mettre à jour la procédure de diligence raisonnable en matière de *compliance*, avec les tiers, dans le but d'étendre les analyses de diligence raisonnable aux clients et fournisseurs privés lorsque la nécessité d'une diligence raisonnable renforcée est identifiée au cours du processus d'approbation des fournisseurs ou lors des processus de fusion et d'acquisition.

En ce qui concerne les processus visant à garantir la prévention et l'atténuation des conflits d'intérêts dans les plus hautes instances de gouvernance, le Principe 6 du code d'éthique et de conduite stipule que les conseillers et les administrateurs doivent connaître et appliquer la législation commerciale et le règlement du Conseil d'administration en matière de conflits d'intérêts. Ils doivent également se référer au principe 6 pour l'application du devoir de loyauté en ce qui concerne les transactions entre parties liées.

Enfin, les employés, dans l'exercice de leur fonction ou de leur responsabilité, ne sont pas autorisés à mener à bien les actions qui engagent les avantages présents ou futurs, propres ou de personnes liées.

À cet égard, les membres de l'organe de gestion sont tenus d'informer le secrétaire du Conseil d'administration en cas de conflit d'intérêts. Et, pour garantir le respect de ce qui précède et prévenir ou atténuer les éventuels conflits d'intérêts, la société a établi une déclaration annuelle sur ces derniers pour les administrateurs des filiales et des sociétés dans lesquelles Aqualia a une participation, leurs représentants légaux et pour les employés qui disposent du pouvoir de signature ou de décision des contrats au nom d'Aqualia. Le traitement des conflits d'intérêts détectés a lieu après la déclaration annuelle.

Système de contrôle et d'évaluation des risques

En 2021, 100 % des risques de corruption ont été évalués, compte tenu des 23 processus que l'entreprise a identifiés au sein de ses activités et opérations.

Sur la base de l'évaluation des risques réalisée et des contrôles mis en place pour les atténuer, au cours de l'année 2021, comme chaque année, deux certifications

de l'exécution des contrôles ont été réalisées par les responsables des contrôles et des processus. Dans les deux cas, l'ensemble des responsables des contrôles ont auto-évalué l'exécution de leurs contrôles, ce qui permet d'établir la preuve que l'activité a été réalisée et que, par conséquent, le risque correspondant a été atténué. De même, tous les responsables de processus ont vérifié les informations fournies par les responsables de chaque contrôle qui composent les différents processus.

Sur la base des informations fournies par les propriétaires de contrôle et de processus dans la certification, le département de conformité effectue une analyse dont les résultats sont transmis aux responsables des processus correspondants pour qu'ils travaillent sur les possibilités d'amélioration détectées.

Les filiales Acque di Caltanissetta, SmVAK et Aqualia France ont adhéré au processus d'auto-évaluation de l'exécution des contrôles anticorruption réalisé entre novembre et décembre 2021.

Outre le processus de certification, la direction de la conformité a contrôlé les processus évalués par les responsables des contrôles et révisés par les responsables des processus, en déterminant si les risques étaient couverts et en soulignant les lacunes identifiées, qui ont

également été signalées lors des réunions tenues avec les responsables des processus.

Canal éthique

Aqualia dispose d'un Canal éthique sur son site web, accessible à tout public susceptible d'être intéressé, clients, fournisseurs et salariés (ces derniers peuvent également y accéder via Intranet One). Ce moyen est utilisé pour recevoir tout type de plainte ou d'alerte concernant le bien-être des travailleurs, le respect de la réglementation, la qualité du service aux clients ou l'impact environnemental. Ces réclamations sont ensuite classées par le comité de conformité du groupe FCC, qui les évalue et procède à leur classement pour enregistrement ou prend les mesures nécessaires pour les résoudre.

Toutes les notifications concernant Aqualia reçues par le biais du canal éthique sont notifiées au directeur de la conformité réglementaire d'Aqualia, qui en assure le suivi.

En 2021, 53 alertes au total ont été reçues via le canal éthique, contre 34 en 2020. Celles relatives aux clients sont particulièrement importantes. Cette augmentation est due à une campagne menée tout au long de l'année pour faire connaître le Canal éthique parmi les employés, ainsi qu'à une utilisation accrue par les clients finaux.

Facteur	2020	2021	Var 20/21
Nombre d'alertes	34	53	56%
À propos des conflits de travail	8	2	-75%
Problèmes liés à la gestion de la clientèle	9	11	22%
Manquements à la réglementation intérieure	3	1	-67%
Questions pouvant affecter la santé publique ou environnementale	1	3	200%
Problèmes liés à la gestion des fournisseurs	0	0	
Incidents informatiques	0	0	
Sécurité et santé	0	1	
Harcèlement	0	2	
Non pertinents ou négligeables	23	33	43%
Total	34	53	56%



En 2021, 4 731 employés ont été informés des politiques et procédures de l'entreprise en matière de corruption (47 %) et 3 672 ont été formés à ce sujet (37 %).

Plus d'informations : Annexe 7, GRI 205-2.

Formation sur la *compliance*

Aqualia est consciente que le leadership éthique commence par l'implication de ses dirigeants à travers la formation et l'information. Ce n'est qu'en donnant l'exemple d'une pratique responsable que les dirigeants peuvent transmettre la culture de l'éthique et de la *compliance* au reste de l'entreprise. Ainsi, les membres des instances dirigeantes d'Aqualia sont les premiers à prendre une part active à la mise en œuvre et au développement des politiques et procédures mises en place par l'organisation pour lutter contre la corruption.

Par ailleurs, les cours *en ligne* dispensés via le Campus de formation ont accéléré la mise en œuvre et le développement du modèle de *compliance* en Espagne et à l'échelle internationale. Plus concrètement, en 2021, des adaptations ont été réalisées en italien, en portugais, en français et en tchèque, ce qui a permis de former les employés de ces pays. De même, le campus de formation de l'entreprise a dispensé la formation *en ligne* sur les « 6 clés pour un processus d'appel d'offres sans heurts » aux employés directement ou indirectement impliqués dans les processus d'appel d'offres.

La formation au code d'éthique et de conduite s'est également poursuivie en 2021. Une formation sur la lutte contre la corruption a également été dispensée : « Les relations avec les fonctionnaires au sein du Groupe FCC ».

La formation en matière d'éthique et de *compliance* se reflète tant dans le comportement responsable de l'équipe d'Aqualia avec ses parties prenantes que dans les résultats économiques de l'entreprise.

Sur le Code d'éthique et de conduite

Tous les nouveaux salariés qui ont rejoint Aqualia en 2021, de langue espagnole, anglaise, française, portugaise et tchèque, et qui disposaient d'un accès *en ligne* ont été invités à la formation sur le Code d'éthique et de conduite. Acque di Caltanissetta a également dispensé cette formation en présentiel pour les nouveaux employés.

En complément, et en raison des restrictions existantes dues à la COVID-19, la formation directe des employés clés a été réalisée au moyen de plates-formes numériques (Teams), comme dans le cas de celle dispensée

par le *Chief Compliance Officer* sur le Code d'éthique et de conduite au *Top Management* d'Aqualia France, à laquelle ils ont assisté depuis leur poste de travail dans les bureaux d'Andrésy (France).

Le pourcentage d'employés *en ligne* qui ont reçu une formation *en ligne* sur le code d'éthique et la lutte contre la corruption s'est élevé à 76 %.

Anticorruption

Une formation a été organisée sur les principes réglementaires de base de la lutte contre la corruption et les pots-de-vin pour les salariés en Espagne, au Portugal, en France, en Italie, en République tchèque et en Amérique latine susceptibles d'avoir des relations avec des agents publics dans le cadre de leur travail (code pénal et normes internationales telles que le FCPA, la loi britannique sur les pots-de-vin et les directives de la Banque mondiale en matière d'intégrité).

Les nouveaux responsables de processus et de contrôle ont reçu une formation anticorruption expliquant également le but et le fonctionnement du modèle de prévention pénale adopté par l'entreprise.

En outre, en raison de l'approbation de la procédure de diligence raisonnable avec des tierces parties en matière de conformité, tous les employés qui font partie du département de la communication et de la RSE, du département juridique et des départements qui peuvent avoir une relation avec des *business parties*, ont suivi une formation pour connaître les mesures à prendre pour mettre les tierces parties en conformité avec les principes et les valeurs éthiques d'Aqualia avant d'établir des relations avec elles.

Il convient de noter que sur la base des *due diligences* menées auprès des *business parties* (tiers avec lesquels Aqualia établit des relations contractuelles), lorsqu'une faible culture de *compliance* est détectée dans ces analyses, les employés clés qui seront amenés à avoir des relations avec Aqualia sont convoqués à la formation sur le code d'éthique et de conduite. Dans certains cas, ils sont également invités à suivre des formations sur la prévention de la corruption, afin de diffuser les principes et valeurs éthiques du Groupe et les normes internationales de lutte contre la corruption. En 2021, ce sont 60 personnes issues des *business parties* qui ont été formées.

BONNE PRATIQUE

Sensibilisation des salariés

Dans le cadre de la sensibilisation des salariés aux questions de *compliance*, ce que l'on appelle des *Compliance Tips* ont été périodiquement envoyés par *e-mail* avec des conseils sur les principales politiques de *compliance*. Des explications ont été notamment fournies sur le système de *compliance*, sur ce qu'est un conflit d'intérêts, sur la politique en matière de cadeaux et d'hospitalité, sur les mesures de prévention et d'éradication du harcèlement, sur la composition et les fonctions du Comité de conformité, ainsi que sur la procédure de sélection et de recrutement des agents et sur l'utilisation appropriée de la marque Aqualia. À l'occasion de la « Journée internationale de lutte contre la corruption », les *Compliance Tips* ont été envoyés le 9 décembre pour informer de la récente directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte.

Pour atteindre le personnel *sur place*, pour l'activité nationale, les *Compliance Tips* ont été diffusés sur l'application BeAqualia.

Compliance tips

Frente a la corrupción, no te laves las manos



Te contamos por qué es importante la celebración de este Día y cómo actúa Aqualia para prevenir la corrupción en [este video](#).

El compromiso con las buenas prácticas, nuestra responsabilidad diaria



Diligence raisonnable avec des tiers

Au cours de l'année 2021, l'entreprise a poursuivi les activités d'analyse de conformité des tiers d'Aqualia, en consolidant l'application et la connaissance au sein de toute l'organisation des mesures de diligence raisonnable envisagées dans la procédure approuvée en juin 2020, également par la convocation de cours de formation internes sur ce sujet destinés aux différents départements demandeurs.

L'évaluation des tiers est effectuée selon le principe de proportionnalité et une approche axée sur le risque. En fonction de l'identification des différents types de *business parties* (partenaires, agents, collaborateurs, fournisseurs uniques, etc.), on détermine le niveau de risque du tiers (élevé, moyen ou faible) dans le contexte du projet, du secteur et du pays dans lequel l'activité sera réalisée. La portée de l'analyse pour l'évaluation du risque final est établie sur la base du risque initial, à partir des informations de base fournies par le service demandeur, et va de la consultation des listes de sanctions à la

demande d'un *background check* auprès du service de renseignement de FCC.

En ce qui concerne la portée des mesures de diligence raisonnable, Aqualia a travaillé à l'établissement des critères d'analyse pour les clients privés d'Aqualia et, d'autre part, au processus d'approbation des fournisseurs avec FCC, en fournissant les exigences minimales pour la certification de l'aptitude de ces tiers en matière de conformité.

Au 31 décembre 2021, la diligence raisonnable avait été lancée pour 116 tiers identifiés dans 45 projets. Sur ces 116 *business parties* un rapport d'évaluation final a été obtenu pour 71 % d'entre elles.

Parmi les rapports d'évaluation finale émis par le département de conformité, 23 % des tiers ont été classés comme présentant un risque élevé, 57 % un risque moyen et 20 % un risque faible. Différentes mesures d'atténuation sont appliquées en fonction du niveau de risque.



Fiscalité

En matière fiscale, l'entreprise applique le Code de bonnes pratiques fiscales du ministère des Finances, qui établit les principes de transparence et de confiance mutuelle, ainsi que de bonne foi et de loyauté entre les parties, garantissant une relation plus efficace et sans incertitude juridique.

Aqualia se conforme aux réglementations fiscales de toutes les juridictions des pays dans lesquels elle opère, en suivant les critères de gouvernance fiscale et les mêmes cadres de contrôle établis par le groupe FCC. En outre, afin de minimiser les risques liés à la non-conformité fiscale, FCC dispose de son propre Code de conduite fiscale, qui doit être respecté par toutes les personnes liées à l'une des sociétés du Groupe. Ce document, conformément

aux valeurs qui y sont énoncées, établit les principes de base du Groupe FCC en matière de fiscalité, notamment la rigueur et le respect de la réglementation fiscale en vigueur, le respect de la norme-cadre de contrôle du domaine fiscal, et la garantie que la haute direction examine les décisions pertinentes en matière de fiscalité, ainsi que la promotion de la transparence.

En outre, comme cela a été indiqué plus haut, Aqualia dispose d'un canal éthique à travers lequel les parties prenantes peuvent signaler toute pratique inappropriée dans le domaine de la fiscalité. Par ailleurs, le processus d'écoute active a permis de détecter l'importance que les parties prenantes attachent à la transparence fiscale en tant que valeur différentielle de l'entreprise.

RESPONSABLE

Chaîne d'approvisionnement responsable



Dans le contexte économique et social actuel, la gestion de la chaîne d'approvisionnement prend toujours plus d'importance. Ce qui s'explique à la fois par la pression réglementaire croissante en matière de durabilité et par la pression de la communauté des investisseurs. Une entreprise comme Aqualia, qui pèse plus chaque année sur la scène internationale, est particulièrement concernée par cette question.

La législation internationale comprend la proposition de la directive de la Commission européenne sur la diligence raisonnable des entreprises en matière de durabilité, qui vise à promouvoir un comportement durable et responsable de ces dernières tout au long des chaînes d'approvisionnement mondiales.

Cette directive, qui s'applique aux activités des entreprises, de leurs filiales et de leurs chaînes d'approvisionnement, devra être transposée dans les deux prochaines années par les pays de l'Union européenne. Elle exigera des entreprises qu'elles identifient et, le cas échéant, qu'elles préviennent, traitent ou atténuent les effets négatifs de leurs activités sur les droits de l'homme (par exemple, le travail des enfants et l'exploitation des travailleurs) et sur l'environnement (par exemple, la pollution et la perte de biodiversité). Afin de se conformer au devoir de diligence

des entreprises, celles-ci devront intégrer la diligence raisonnable dans leurs stratégies.

Le plan stratégique de développement durable 2021-2023 d'Aqualia vise à transmettre la culture, les valeurs éthiques et de *compliance* à la chaîne d'approvisionnement, ainsi que l'influence qu'exerce l'entreprise sur ses fournisseurs, en les intégrant ainsi dans ses priorités stratégiques.

Les caractéristiques du cadre intégré visant à garantir des achats responsables sont les suivantes :

- Le respect des principes de base du Code d'éthique et de conduite du Groupe FCC, auquel tous les fournisseurs, partenaires et collaborateurs doivent se conformer, ainsi que le respect des principes de transparence, de compétitivité et d'objectivité.
- Engagement à accepter et à respecter les clauses éthiques, y compris la politique anticorruption d'Aqualia.

Processus d'approbation des fournisseurs

Au cours de l'année 2021, Aqualia a mis en œuvre et développé le système de gestion des fournisseurs du

Groupe FCC, qui comprend leur approbation. Cette mise en œuvre a été d'abord effectuée en Espagne.

Le processus d'approbation consiste en une étude des risques éventuels liés aux informations fournies par le fournisseur en question. Les fournisseurs doivent s'enregistrer correctement sur la plate-forme du Groupe, afin d'être considérés comme des fournisseurs éligibles. Une fois l'enregistrement terminé, le fournisseur doit signer une déclaration responsable sur la lutte contre la corruption, la réception et le don de cadeaux, les conflits d'intérêts et les droits de l'homme.

Il doit ensuite répondre à une série de questions, qui incluent des points relatifs à des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance, dont les plus importants sont les suivants :

- Documentation relative à l'identification, aux procurations, aux actes de constitution, au CIF, aux assurances, aux certificats négatifs de dettes, à la propriété effective, etc.
- Informations sur les ressources humaines : informations concernant le personnel, notamment le nombre de salariés, le pourcentage de femmes, l'âge moyen et l'ancienneté moyenne des salariés, les plans d'égalité, handicap, etc.
- Informations relatives au système de prévention des risques professionnels.
- Certifications et informations relatives aux systèmes de qualité et de gestion environnementale, cette dernière

étant entendue comme le moyen permettant de vérifier la gestion de l'optimisation des ressources environnementales, la prévision et la prévention des impacts sur l'environnement que peut causer la production de déchets, et le contrôle de la capacité d'absorption de l'environnement en cas d'impact.

- Protection des données, notamment l'existence d'un Délégué à la protection des données, certification en la matière, localisation des données, procédure de notification des violations de données, engagement de confidentialité des gestionnaires de données, analyse des risques et mesures de sécurité, sanctions reçues et procédures de sanction ouvertes par l'autorité de surveillance et certifications de l'entreprise et de ses employés en matière de cybersécurité, protection de la vie privée des employés et soutien aux communautés locales.
- Conformité, y compris le code d'éthique propre et l'acceptation du code d'éthique du Groupe FCC, modèle de prévention pénale, canal de dénonciation, existence d'un *Compliance Officer*, politiques de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, et sanctions ou condamnations pour corruption, pots-de-vin ou trafic d'influence.
- Responsabilité sociale de l'entreprise, déclaration de respect des droits de l'homme, politique de lutte contre la discrimination, adhésion au Pacte mondial, certification du système de gestion éthique/sociale, communication sur la politique de développement durable, etc.

BONNE PRATIQUE

Avec la transparence et le recrutement responsable

Après l'implantation du service en Colombie en 2020, une section Marchés publics a été créée sur le *site Web* de ce pays en février 2021, en vue d'informer toutes les parties prenantes des appels d'offres pour des travaux, des fournitures et des offres d'emploi. De cette manière, la transparence et l'approvisionnement responsable sont mis en avant.



Fournisseurs en chiffres

Type de fournisseur	Nbre de fournisseurs				% Nbre de fournisseurs			
	2019	2020	2021	Var 20/21	2019	2020	2021	Var 20/21
Fournisseurs mondiaux	228	252	246	-2%	2%	2%	2%	0%
Fournisseurs locaux	14 137	13 921	14 220	2%	98%	98%	98%	0%
Total	14 365	14 173	14 466	2%	100%	100%	100%	0%

Type de fournisseur	Montant (€)			Var 20/21
	2019	2020	2021	
Fournisseurs mondiaux	35 646 309	32 686 994	24 621 170	-25%
Fournisseurs locaux*	429 366 899	431 792 448	421 181 349	-2%
Total	465 013 208	464 479 442	445 802 519	-4%

*Les fournisseurs locaux sont ceux qui sont géographiquement situés dans les mêmes territoires que ceux dans lesquels Aqualia fournit son service. Cela signifie qu'Aqualia réalise un développement local dans les zones où elle est présente.

Montant facturé par type de fournisseur (€)	2020	2021	Var 20/21
Conseil et services généraux	64 727 640	64 561 047	0%
Fourniture de matériaux et d'équipements	43 132 806	39 483 655	-8%
Fournitures et équipements d'entretien	37 248 365	37 464 551	1%
Machines et moyens auxiliaires	21 698 475	8 845 820	-59%
Services de transport et de logistique	3 841 641	3 792 542	-1%
Énergie, carburants et eau	207 453 001	207 597 364	0%
Services de sous-traitance	86 377 513	84 057 540	-3%
Total	464 479 442	445 802 519	-4%

Processus de *due diligence* auprès des fournisseurs

Tous les nouveaux fournisseurs sélectionnés par le service des Achats sont évalués et choisis selon les critères établis dans le processus de sélection des fournisseurs. En fonction du risque identifié initialement par le service de *Compliance*, dans certains cas, une *diligence raisonnable* renforcée peut être requise pour vérifier les signes d'alerte qui ont pu apparaître au cours de l'approbation. Sur la base des conclusions tirées du processus de *diligence raisonnable*, le service des Achats décide si le fournisseur doit être agréé ou non et dans quelles conditions, en établissant des mesures préventives ou correctives si nécessaire.

Tous les nouveaux fournisseurs (susceptibles d'être approuvés²) sont évalués et sélectionnés en fonction des critères environnementaux et sociaux établis par Aqualia. En 2021, ce sont 411 fournisseurs qui ont été évalués en fonction de ces critères.

% D'ÉVALUATIONS RÉALISÉES AUPRÈS DE FOURNISSEURS



² Présents en Espagne et dont le chiffre d'affaires est supérieur à 10 000 €, entre autres.

Communication transparente et dialogue avec les parties prenantes

L'impact considérable de la COVID-19 au cours des deux dernières années a souligné une fois de plus l'importance de garantir des services d'eau durables d'un point de vue social, économique et environnemental, non seulement en tant que première barrière pour la prévention des pandémies, mais aussi en tant qu'élément de base du progrès.

Aqualia a abordé cette situation singulière de deux façons. D'une part, en pratiquant une écoute plus active de toutes ses parties prenantes : administrations publiques, utilisateurs, employés, organisations de consommateurs, ONG, fournisseurs, médias et actionnaires. D'autre part, en renforçant l'information offerte à ces *stakeholders*, notamment à travers ses canaux numériques. Tout en concentrant ses efforts sur le maintien des services du cycle de l'eau, l'entreprise s'est engagée à renforcer sa stratégie de communication continue, utile et responsable, comme il sied aux opérateurs d'un service public essentiel.

Ainsi, en 2021, Aqualia a réalisé une étude pour informer ses parties prenantes à l'échelle de l'entreprise et dans tous les domaines dans lesquels l'entreprise opère, à savoir : Espagne, reste de l'Europe, Amérique latine et Moyen-Orient et Afrique du Nord. Suite à l'étude, l'entreprise a établi un *ranking* pour déterminer la pertinence de chacun d'entre eux, dans le but de gérer de manière adéquate les actions et les canaux de communication avec les différents groupes.

Pour ce faire, il a fallu identifier les parties prenantes, ainsi que les sous-groupes qui composent chacune d'entre elles dans les différents pays et zones où Aqualia opère et en fonction de la chaîne de valeur sur laquelle elle a un impact.

Cette identification a été réalisée à la suite d'un processus d'écoute dans les différents pays dans lesquels Aqualia est présente.

Questions importantes, canaux et parties prenantes : écoute active de plus de 5 700 personnes

DOMAINES ● ENVIRONNEMENT ● GOUVERNANCE ● PERSONNES ● SOCIAL

Les données présentées dans ce tableau sont le résultat d'un processus d'écoute global mené pendant 6 mois auprès de toutes les parties prenantes de l'entreprise.

	 PARTIES PRENANTES SOUS-GROUPES	 CLIENTS ET UTILISATEURS	 INSTANCES DE RÉGULATION	 SOCIÉTÉ	 FOURNISSEURS	 PARTENAIRES COMMERCIAUX	 ACTIONNAIRES	 PERSONNES
CANAUX DE DIALOGUE		Gouvernements nationaux Gouvernements régionaux Municipalités Centres publics Entreprises et industries Irrigants Citoyens	Locale, régional, communales Nationale Internationale	Médias <i>Influencers</i> Associations d'irrigants Associations sectorielles Associations de quartier ONG 360° Entreprises du secteur Établissements d'enseignement	Fournisseurs locaux Fournisseurs internationaux Fournisseurs stratégiques	Partenaires commerciaux Partenaires de projets de RDi Collaborateurs et agents	Actionnaires Fournisseurs de capitaux	Cadres Responsables intermédiaires Techniciens Personnel administration Service client Expatriés Subrogés Syndicats
SUJETS PRIORITAIRES ET ATTENTES DES PARTIES PRENANTES*		Rapport de développement durable Actualités sur le site Web d'entreprise aqualia.com Événements, réunions, petits-déjeuners et journées portes ouvertes Autres sites Web et campagnes d'Aqualia Actualités sur les sites Web spécialisés Réseaux sociaux		Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes Sites Web spécialisés Réseaux sociaux Rapport de développement durable Autres sites Web et campagnes d'Aqualia Actualités sur le site Web d'entreprise aqualia.com	Rapport de développement durable LinkedIn Actualités sur les sites Web spécialisés Actualités sur le site Web d'entreprise aqualia.com Autres sites Web et campagnes d'Aqualia Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes Réseaux sociaux Groupes de travail WhatsApp chez Aqualia		Rapports d'entreprises Rapport de développement durable E-mail : <i>flashes</i> d'information et e-mailing Site Web Intranet Aqualia ONE Réseaux sociaux	Dialogue institutionnel et réunions avec le Conseil / Comités / Administration Intranet Aqualia ONE Application employés Be Aqualia Groupes de travail WhatsApp Rapport de développement durable Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes Réseaux sociaux
Changement climatique et consommation énergétique responsable	●	●	●	●	●	●	●	●
Solutions innovantes respectueuses de l'environnement	●			●	●	●	●	●
Prise de conscience environnementale et sensibilisation à l'utilisation durable des ressources	●	●	●	●	●	●	●	●
Biodiversité	●	●	●	●	●	●	●	●
Économie circulaire de l'eau et gestion efficace des ressources naturelles	●	●	●	●	●	●	●	●
La transparence	●		●	●	●	●	●	●
Développement du modèle de gestion éthique (<i>compliance</i>) et formation à la culture éthique				●	●	●	●	●
Relation, évaluation et homologation des fournisseurs			●		●	●	●	●
Développement professionnel et employabilité technologique	●			●	●	●	●	●
Sécurité, santé au travail et bien-être des salariés	●			●	●	●	●	●
Égalité des chances, diversité et conciliation professionnelle	●			●	●	●	●	●
Disposer d'infrastructures et d'une gestion adaptée aux enjeux de la société actuelle	●	●	●	●	●	●	●	●
Utilisation de la technologie pour optimiser la qualité de l'eau	●	●	●	●	●	●	●	●
Accès à l'eau	●	●	●	●	●	●	●	●
Promotion, respect des droits humains et création d'emplois stables	●	●	●	●	●	●	●	●
Collaboration et partenariats public-privé						●		●
Action sociale, développement local et participation de l'entreprise aux initiatives locales	●	●	●	●	●	●		●

84,1% CLIENTS ET INSTANCES DE RÉGULATION
 58% USAGERS
 65% PARTENAIRES COMMERCIAUX
 Considèrent le **rapport de développement durable** comme un outil d'information utile ou très utile

54,4% CLIENTS
 68% SOCIÉTÉ
 Considèrent les **événements et les journées portes ouvertes** comme un outil utile ou très utile pour s'informer sur l'entreprise

64% FOURNISSEURS
 Considèrent le **canal LinkedIn d'Aqualia** comme un outil utile ou très utile pour s'informer sur l'entreprise

91% SALARIÉS
 89% CADRES
 Considèrent le **courrier de l'entreprise** (*flash* informatif, e-mail et résumé de presse) comme un outil utile ou très utile pour s'informer sur l'entreprise

La transparence est l'un des engagements sur lesquels Aqualia fonde sa relation avec les millions d'utilisateurs finaux dans les communautés où elle gère, totalement ou partiellement, le cycle intégral de l'eau urbaine. Cela va de soi, cette transparence s'étend également à toutes les *parties prenantes*, sur la base de la conviction d'orienter les actions de l'entreprise vers des objectifs communs qui favorisent la création de valeur partagée.

À titre d'exemple, en avril, un processus d'écoute active a été réalisé au Mexique, suite à la détection de défaillances dans le cadre du projet Realito, dans le but d'effectuer un suivi et une gestion adéquate des médias.

Une enquête de satisfaction de la clientèle a également été lancée en mai dans les 13 communes où la société opère en Colombie, ainsi qu'une étude d'évaluation des moyens dans les différentes zones.

Communication sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux constituent un excellent canal de communication directe avec les utilisateurs et les clients d'Aqualia. Dans le but d'améliorer ce dernier, le « Manuel d'utilisation des réseaux sociaux pour les employés » a été publié cette année.

Il s'agit d'un guide qui définit les lignes directrices pour une utilisation correcte et éthique des publications faites par les utilisateurs qui s'identifient comme des employés d'Aqualia sur leurs profils.

La campagne met en avant le message « Respect, professionnalisme et engagement. Ce sont les prémisses que nous devons prendre en compte lorsque nous écrivons sur les réseaux sociaux, d'autant plus si nous le faisons en nous identifiant comme membres d'Aqualia. »

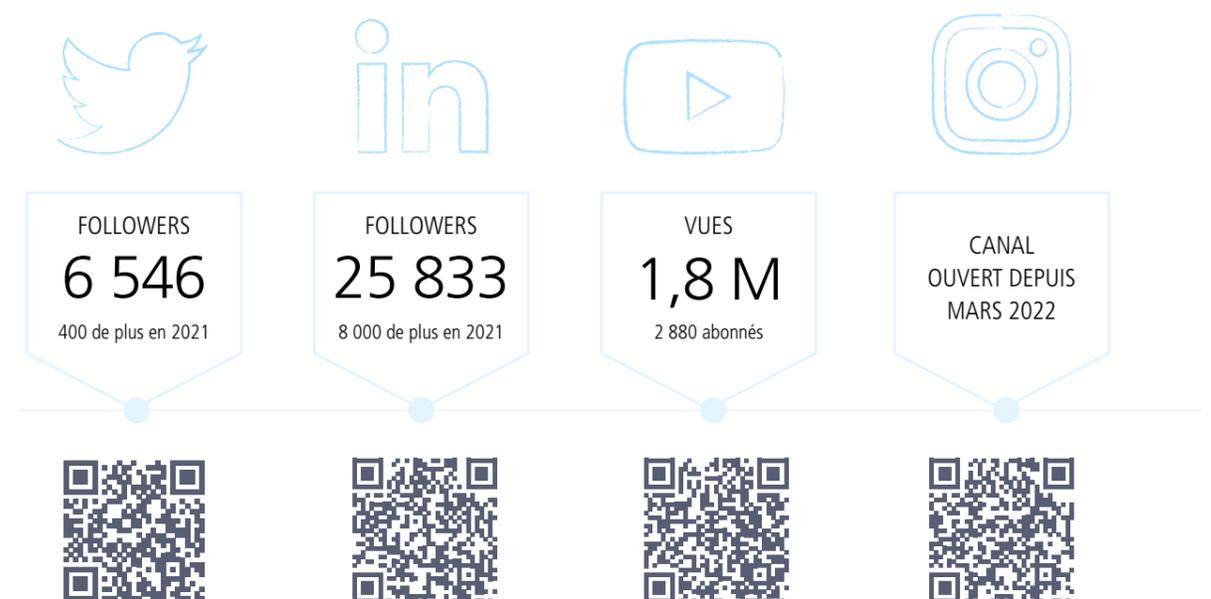
L'objectif du manuel est de promouvoir une culture responsable sur ces réseaux et conforme au code d'éthique d'Aqualia. Il sera applicable à toute l'organisation.

Toutes les informations sont disponibles sur le site Web d'Aqualia, ainsi qu'un document original signé par le PDG, qui comprend l'engagement officiel de l'entreprise à promouvoir la participation éthique sur les réseaux sociaux.



La transparence est l'un des engagements sur lesquels Aqualia fonde sa relation avec les millions d'utilisateurs finaux.

LE NOMBRE DE « FOLLOWERS » A CONSIDÉRABLEMENT AUGMENTÉ AU COURS DE L'ANNÉE



ANALYSE DE MATÉRIALITÉ

Analyse de matérialité : action et écoute comme bases de la stratégie

En 2021, Aqualia a mis à jour et élargi la portée du processus de matérialité réalisé en 2020, en intégrant les sujets matériels dans la stratégie internationale et en les adaptant en fonction de leur pertinence dans les différentes zones.

Cette matérialité est la base sur laquelle Aqualia travaillera pour déterminer les principaux axes et engagements à l'échelle internationale de son Plan stratégique de développement durable 2021-2023, dont la mise à jour est prévue en 2022, incluant cette portée mondiale.

Méthodologie

L'élaboration de cette matérialité stratégique s'est appuyée sur une phase d'analyse qualitative pour identifier le contexte national et international, les principaux risques et opportunités, ainsi que les tendances sectorielles et les aspects pertinents. En conséquence, la liste des problèmes importants identifiés par l'entreprise a été mise à jour.

Analyse qualitative

Afin de mener à bien l'analyse qualitative, des recherches ont été effectuées sur des sources secondaires, telles que le *Green Deal*, les politiques européennes de l'eau, les risques mondiaux 2021 du *World Economic Forum* ou la vision globale pour 2050 fournie par le WBCSD. Des documents de l'OCDE ou de l'UNESCO sur la gouvernance de l'eau ont également été analysés. 40 références externes et 20 documents internes fournis par Aqualia ont été analysés.

D'autre part, des entretiens ont été menés avec des sources internes et externes de l'entreprise, afin de connaître leur perception des performances de cette dernière, et de déterminer les attentes concernant l'entreprise en tant qu'acteur social.

Des entretiens qualitatifs approfondis ont été menés avec :

a) Partie prenante interne : salariés

Objectif : acquérir une compréhension plus approfondie des questions et impacts matériels actuels et potentiels de l'entreprise, ainsi que des attentes des employés et des questions sur lesquelles l'entreprise devrait les informer.

- 10 dirigeants de l'entreprise en Espagne, dans les régions MENA et LATAM, en Europe et aux États-Unis.
- 30 employés participant au *focus group* en Espagne, dans les régions MENA et LATAM, en Europe et aux États-Unis.

b) Parties prenantes externes : administrations publiques, clients, utilisateurs, employés, fournisseurs, médias et ONG.

Objectif : acquérir une compréhension approfondie de l'état de la durabilité, et ainsi travailler sur les lignes stratégiques du Plan stratégique de développement durable 2021-2023 et les impacts de l'entreprise dans les différents domaines à l'échelle internationale.

- 11 entretiens qualitatifs approfondis avec les parties prenantes en Espagne, au Moyen-Orient, en Europe et en Amérique latine (administrations publiques, utilisateurs, fournisseurs, médias, ONG et actionnaires).

Analyse quantitative

Une fois les problèmes identifiés et dans le cadre de la phase de hiérarchisation, plusieurs enquêtes ont été menées :

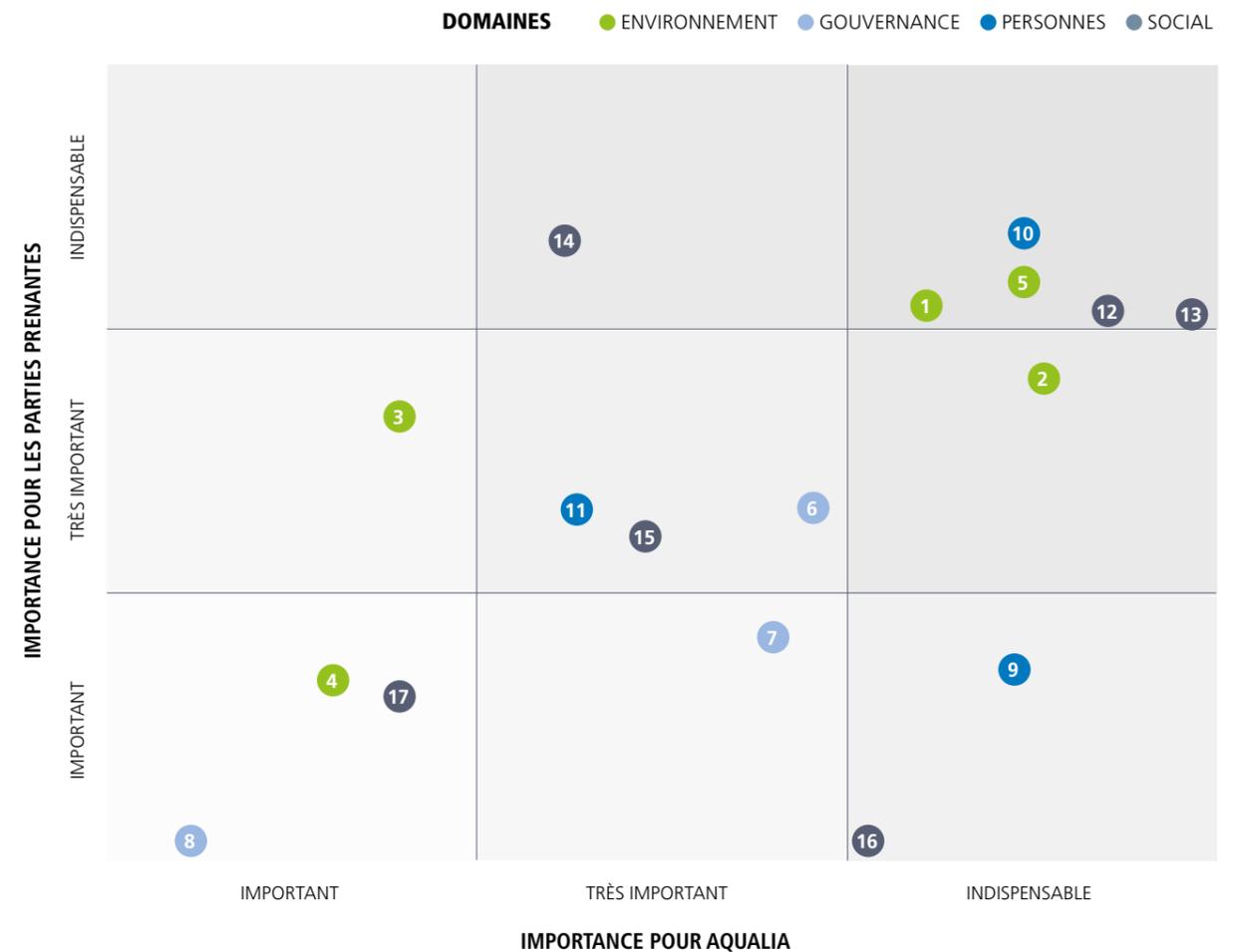
a) Partie prenante interne : les employés des différentes zones dans lesquelles Aqualia opère ont répondu à une enquête adaptée à leur langue : espagnol, tchèque, anglais, français, italien, portugais, et à leur domaine d'activité. 715 réponses ont été analysées.

b) Parties prenantes externes : administrations publiques, clients, utilisateurs, employés, fournisseurs, médias et ONG des différents pays et zones dans leurs différentes langues : espagnol, tchèque, anglais, français, italien et portugais, ont également répondu à l'enquête. 4 998 réponses ont été analysées.

En définitive, les réponses des personnes des 17 pays dans lesquels l'entreprise opère ont été analysées, ce qui a permis de hiérarchiser les sujets, puis de pondérer les résultats en fonction de l'étude des parties prenantes et de leur ordre de priorité dans la chaîne de valeur.

Les résultats des enquêtes ont été comparés à ceux de l'équipe Aqualia afin de fournir une réponse adéquate aux différentes parties prenantes dans ce rapport de développement durable.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ GLOBALE D'AQUALIA



ENJEUX	
1	Changement climatique et consommation énergétique responsable
2	Solutions innovantes respectueuses de l'environnement
3	Prise de conscience environnementale et sensibilisation à l'utilisation durable des ressources
4	Biodiversité
5	Économie circulaire de l'eau et gestion efficace des ressources naturelles
6	Transparence
7	Développement du modèle de gestion éthique (<i>compliance</i>) et formation à la culture éthique
8	Relation, évaluation et homologation des fournisseurs
9	Développement professionnel et employabilité technologique
10	Sécurité, santé au travail et bien-être des salariés
11	Égalité des chances, diversité et conciliation professionnelle
12	Disposer d'infrastructures et d'une gestion adaptée aux enjeux de la société actuelle (climatiques, technologiques, numériques, sociaux, etc.)
13	Utilisation de technologie pour optimiser la qualité du service de l'eau
14	Accès à l'eau
15	Promotion et respect des droits humains et création d'emplois stables
16	Collaboration et partenariats public-privé
17	Action sociale, développement local et participation de l'entreprise aux initiatives sociales

Le développement durable, un défi global : agir pendant la Décennie d'action

LA CAPACITÉ D'ANTICIPATION COMME ÉLÉMENT POUR DÉTECTER LES OPPORTUNITÉS :
LE MARCHÉ DE L'EAU DANS LE CADRE DE L'URGENCE CLIMATIQUE

PLAN DIRECTEUR DE DÉVELOPPEMENT DURABLE : JALONS,
OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS



Le chemin vers la durabilité passe par l'identification des principaux risques qui affectent l'ensemble de la communauté internationale et qu'Aqualia, en tant qu'entreprise présente dans 17 pays, doit affronter et gérer d'un point de vue et selon une perspective internationale, mais aussi liée aux communautés locales.

ANTICIPATION

La capacité d'anticipation comme élément pour détecter les opportunités : le marché de l'eau dans le cadre de l'urgence climatique

Le chemin vers la durabilité passe par l'identification des principaux risques qui affectent l'ensemble de la communauté internationale et qu'Aqualia, en tant qu'entreprise présente dans 17 pays, doit affronter et gérer d'un point de vue et selon une perspective internationale, mais aussi liée aux communautés locales.

risques mondiaux et interconnectés, mais l'approche et le rôle locaux d'Aqualia sont essentiels pour y faire face.

Cette identification des risques est nécessaire pour la sélection des questions matérielles sur lesquelles Aqualia a travaillé.

Le défi est immense : être en mesure de transformer les risques en opportunités commerciales, de les anticiper, de minimiser leurs impacts et d'établir des mécanismes de défense appropriés par le biais de politiques, de procédures ou de mesures d'atténuation spécifiques à chaque région, zone, pays et communauté. Car il ne fait aucun doute que la présence internationale implique des

L'écart entre l'importance que les parties prenantes attachent à chaque question et la perception de la façon dont l'entreprise traite chacune d'elles a permis de déterminer quels facteurs devraient faire l'objet d'un rapport et lesquels devraient être une priorité stratégique pour Aqualia.



DOMAINES



ENVIRONNEMENT



SOCIOÉCONOMIQUE



RÉPUTATION



SOCIAL

DÉFIS ENVIRONNEMENTAUX

Domaine/Risques	Contenu	Mécanismes de contrôle : politiques, initiatives et mesures d'atténuation	Engagements d'Aqualia
Pollution et changement climatique	Exposition aux risques résultant d'un réchauffement climatique supérieur à 1,5 °C, tels que l'élévation du niveau moyen des mers ou des catastrophes naturelles de plus en plus agressives.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de réduction de l'empreinte carbone d'Aqualia 2020-2022. - Systèmes intégrés de gestion environnementale, notamment les normes ISO 14001, 14064 ou 50001, qui identifient et gèrent les risques environnementaux. - Évaluation et suivi à travers des projets, des initiatives et des indicateurs du plan stratégique de développement durable 2021-2023. - Aqualia s'engage en faveur de l'hydrogène vert pour promouvoir une économie décarbonée et durable. 	<ul style="list-style-type: none"> - 50 % d'énergie renouvelable par rapport au total de l'entreprise d'ici 2030. - Calcul de l'EC dans 100 % des pays dans lesquels Aqualia opère. - 100 % du parc à faibles émissions. - Récupération d'énergie dans les stations de dessalement et production de biogaz.
Rareté des ressources en eau due au changement climatique	Désertification et stress hydrique comme conséquence du réchauffement climatique. L'UNESCO estime qu'en 2030, près de la moitié de la population vivra dans des zones soumises au stress hydrique.	<ul style="list-style-type: none"> - Aqualia investit continuellement dans l'amélioration du réseau de distribution, le but étant de minimiser les pertes d'eau tout au long du cycle intégral. Elle met également en œuvre des mesures et sensibilise le public en vue de promouvoir une consommation responsable de l'eau. - Systèmes de gestion environnementale pour une gestion efficace des ressources rares. - Techniques d'économie circulaire qui favorisent la réutilisation des eaux usées et permettent une meilleure utilisation de l'eau. 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de programmes propres de surveillance et de comptage intégrés dans la plate-forme modulaire de gestion intégrée Aqualia LIVE, dans le but d'atteindre un volume d'eau non comptabilisée (NRW) par rapport à une distribution inférieur ou égal à 27 % d'ici 2023. - Promotion de pratiques d'optimisation et de réutilisation de l'eau.
Gestion des déversements et protection de la planète	L'impact des déversements et des déchets dangereux sur la biodiversité peut en pratique avoir des conséquences comparables au changement climatique. Selon les estimations, 25 % des espèces animales et végétales sont menacées et environ un million d'espèces sont en voie d'extinction. La perte de biodiversité pourrait constituer un risque pour la réputation, la réglementation et les finances.	<ul style="list-style-type: none"> - Révisions, procédures et contrôle périodiques des déversements. - Projets d'innovation et de développement de bio-usines dans les STEP qui transforment les déchets générés par la société, ainsi que les boues de la station, en énergie, biocarburants, bioplastiques et biofertilisants, etc. - Accords avec la chaîne de valeur pour réutiliser les produits. - Collaborations public-privé pour la construction et la rénovation d'infrastructures adéquates. 	<ul style="list-style-type: none"> - Modèle d'économie circulaire. - Aqualia a adhéré au Pacte pour une économie circulaire. - Transfert des projets de la phase d'innovation à la phase de production. - Promotion de projets portant sur la protection de la biodiversité.



DÉFIS SOCIOÉCONOMIQUES

Domaine/Risques	Contenu	Mécanismes de contrôle : politiques, initiatives et mesures d'atténuation	Engagements d'Aqualia
Pandémies mondiales ●	L'apparition de la pandémie dans le paysage mondial a mis en évidence la vulnérabilité de la société, mais elle a également été le catalyseur d'autres transformations positives qui nous ont fait prendre conscience du degré d'interdépendance entre les personnes à l'échelle mondiale.	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant l'année 2021, Aqualia a maintenu les protocoles adéquats pour protéger les salariés et les clients en activant des systèmes et des plans d'urgence pour les employés, les clients, les utilisateurs, etc. - En outre, l'entreprise garantissait aux utilisateurs la qualité de l'eau du robinet, qui était soumise aux traitements de désinfection habituels et normaux, fournis par les entreprises du secteur, tant publiques que privées. - Systèmes de gestion de la qualité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan stratégique de sécurité et de santé 2019-2021 et engagement envers le bien-être du salarié. - Qualité de l'eau et engagement envers les clients.
Incertitudes et tensions géopolitiques ●	Les tensions géopolitiques provoquent des changements dans les relations internationales qui ont des conséquences économiques, notamment la hausse des prix de l'énergie, l'épuisement ou l'augmentation du coût des matières premières et les changements dans les réglementations internationales.	<ul style="list-style-type: none"> - Une gestion efficace des achats d'énergie, combinant des contrats à prix fixe avec des achats à terme et des contrats de PPA (avec un pourcentage minimum exposé aux variations des prix du marché) est un mécanisme efficace pour faire face à ces incertitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Installation de panneaux photovoltaïques. - 50 % d'énergie renouvelable par rapport au total de l'entreprise d'ici 2030.
Modèles économiques et sociaux de gestion publique versus modèles collaboratifs ● ● ●	Contrairement aux partenariats public-privé, constitués pour apporter une solution collaborative aux besoins en matière d'approvisionnement et d'assainissement de l'eau dans différentes localités à l'échelle mondiale, la mise en œuvre de modèles avec une gestion exclusivement publique peut entraîner un recul technologique, ainsi qu'un problème lié au vide juridique que cela peut créer pour les employés.	<ul style="list-style-type: none"> - Les modèles de collaboration promus par Aqualia constituent un aspect essentiel du développement durable. Les partenariats public-privé renforcent les liens entre les différents acteurs interdépendants de la société et instaurent entre eux un langage commun qui facilite la compréhension entre les personnes et les organisations, les administrations et les entreprises. - L'implication d'Aqualia dans les régions où elle opère est un indicateur de son engagement social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan stratégique de développement durable 2021-2023 propose la création de valeur par le biais d'alliances et de collaborations, et entraîne un impact social en favorisant les projets visant à garantir l'accès à l'eau.
Gestion efficace pour l'excellence du service ● ● ●	L'absence d'infrastructures, ou le mauvais état de ces dernières, présentent des risques pour le maintien des niveaux de qualité des services d'approvisionnement, d'assainissement et d'épuration, ainsi que pour une gestion efficace de l'eau. Le déficit des investissements dans les infrastructures a un impact sur la pérennité du système puisqu'il suppose une augmentation du coût des opérations de maintenance et contribue négativement aux objectifs environnementaux. Ce qui empêche d'intégrer des améliorations technologiques qui contribueraient à l'efficacité.	<ul style="list-style-type: none"> - Les modèles de partenariat public-privé (gestion privée au service du bien public) sont une solution appropriée pour construire ces infrastructures d'assainissement technologiquement avancées. - Plans de travaux et d'investissement pour maintenir l'excellence du service. - La mise en œuvre d'innovations technologiques permet d'assurer une maintenance adéquate des réseaux. - Initiatives d'écoute active des parties prenantes et plans de communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accords et partenariats pour la réalisation de ces objectifs communs. - Communication transparente et fluide avec les parties prenantes afin de rechercher des solutions communes et collaboratives. - Engagement envers le client pour fournir des solutions innovantes et efficaces.



TECHNOLOGIE ET CONFORMITÉ

Domaine/Risques	Contenu	Mécanismes de contrôle : politiques, initiatives et mesures d'atténuation	Engagements d'Aqualia
Cybersécurité ● ● ●	La cybersécurité peut entraîner différents risques, notamment un dommage potentiel causé à l'environnement, aux infrastructures et aux services de gestion de l'eau, liés aux systèmes de contrôle en ligne et aux réseaux informatiques. Ces événements peuvent entraîner des pollutions, des détériorations, des saturations ou des arrêts d'infrastructures physiques ou numériques. Une attaque potentielle pourrait également compromettre la vie privée des clients.	<ul style="list-style-type: none"> - Aqualia comprend l'importance des risques potentiels liés à la cybersécurité et conçoit dans ce but de nouvelles technologies grâce auxquelles elle peut les prévenir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Engagement en faveur de la sécurité cybernétique des personnes. - Formation des employés d'Aqualia à la cybersécurité.
Fracture numérique et technologique. Numérisation ●	Les nouvelles technologies créent de nouveaux emplois, mais elles en détruisent aussi et contribuent à la hausse du chômage. Elles présentent également un risque de répartition inégale des richesses, de violation de la vie privée, de discrimination, etc. La numérisation constitue, quant à elle, une ressource dans la lutte contre le réchauffement climatique.	<ul style="list-style-type: none"> - L'investissement pour le développement technologique que nous réalisons à Aqualia vise à améliorer l'efficacité et la compétitivité des services ; à mettre en œuvre des processus de numérisation dans les projets de gestion, de communication et d'exploitation, sous une perspective humaine et respectueuse de l'environnement ; et à promouvoir des villes plus durables, sociales et connectées. Un investissement avec un objectif prioritaire : prêter un meilleur service aux populations. 	<ul style="list-style-type: none"> - La plate-forme modulaire et intégrée Aqualia LIVE concentre tous les services numériques fournis par l'entreprise, convertissant les informations en connaissances grâce à ce que l'on appelle le <i>big data</i> et le <i>sound computing</i>. - Campus de formation dans l'entreprise (école des connaissances). - Présence dans des forums stratégiques, des salons et des débats de référence.
Conformité réglementaire ● ● ●	La législation, les réglementations et les administrations des pays doivent également s'adapter aux exigences normatives de plus en plus strictes des organisations internationales en termes d'exigences de gestion du cycle de l'eau, de stress hydrique, de gouvernance ou d'exigences climatiques et financières. La directive européenne 2020/2184, relative à l'eau destinée à la consommation humaine, exige la transparence et l'accès aux informations sur les paramètres de qualité de l'eau, afin d'accroître la confiance des consommateurs et la consommation d'eau du robinet.	<ul style="list-style-type: none"> - L'innovation d'Aqualia est essentielle dans le secteur de l'eau, qui doit répondre aux exigences réglementaires en favorisant les projets liés à l'application de nouvelles technologies, à la gestion du cycle complet de l'eau, à son utilisation et à sa réutilisation, etc. - Les entreprises telles qu'Aqualia doivent veiller à la qualité de cette ressource, à travers un système de gestion des risques. À cette fin, l'évaluation et le contrôle des risques doivent être effectués au moyen de plans de sécurité de l'eau, en commençant par la zone de captage et en poursuivant jusqu'au système de distribution domestique. En outre, des programmes opérationnels de contrôle des approvisionnements doivent être établis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes innovations qui peuvent être réalisées nécessitent, là encore, un investissement important et une collaboration public-privé. - En 2021, Aqualia a présenté une série de projets aux autorités espagnoles dans le but de bénéficier d'un financement par le biais des fonds européens Next Generation, pour un montant d'environ 434 millions d'euros.
Gouvernance d'entreprise et éthique ● ●	Lutte contre la corruption, les pots-de-vin et le blanchiment d'argent liés aux relations avec les fonctionnaires, les fournisseurs et d'autres autorités.	<ul style="list-style-type: none"> - Modèle de prévention des infractions pénales - Comité de conformité réglementaire - Politique anticorruption de l'entreprise - Code d'éthique et de conduite 	<ul style="list-style-type: none"> - Engagements du Plan stratégique en matière d'éthique et de <i>compliance</i>.

Plan directeur de développement durable : jalons, objectifs et engagements

Notre engagement en faveur du développement durable

Aqualia promeut et intègre les dix principes du pacte mondial des Nations unies dans sa culture d'entreprise et s'aligne sur les objectifs de développement durable (ODD). Ainsi, le Plan stratégique de développement durable 2021-2023 se concentre sur la réalisation des objectifs établis par l'Agenda 2030, avec une vocation d'action

transversale, liée au degré d'articulation de ces objectifs avec l'activité de l'entreprise.

La politique du système de gestion d'Aqualia établit, parmi ses principes d'action, la réalisation des objectifs de développement durable.

Objectifs prioritaires



Importance des ODD pour l'activité	Objectifs auxquels il contribue	Quelques exemples de projets axés sur l'objectif
	6.1 Accès à l'eau potable D'ici 2030, parvenir à un accès universel et équitable à l'eau potable à un prix abordable pour tous.	Projets d'action sociale pour assurer l'accès à l'eau et à l'assainissement
	6.2 Accès aux services d'assainissement et d'hygiène D'ici à 2030, assurer l'accès de tous à des services d'assainissement et d'hygiène adéquats et équitables, et mettre fin à la défécation à l'air libre, en accordant une attention particulière aux besoins des femmes, des jeunes filles et des personnes en situation vulnérable.	Réduction de la consommation d'eau Sensibilisation à une utilisation responsable de l'eau et de l'assainissement
	6.3 Qualité de l'eau. Pollution et eaux usées D'ici 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, en éliminant les déversements et en minimisant les rejets de produits chimiques et de matières dangereuses, en ramenant à la moitié le pourcentage d'eaux usées non traitées et en augmentant considérablement le recyclage et la réutilisation sans risques à l'échelle mondiale.	
	6.4 Utilisation efficace des ressources en eau D'ici 2030, accroître considérablement l'utilisation efficace des ressources en eau dans tous les secteurs et assurer la durabilité de l'extraction et de l'approvisionnement en eau douce pour faire face à la pénurie d'eau et réduire considérablement le nombre de personnes qui en souffrent.	
	6.A Création de capacités de gestion D'ici 2030, élargir la coopération internationale et le soutien prêté aux pays en développement pour le renforcement des capacités dans les activités et programmes liés à l'eau et à l'assainissement, ainsi qu'au captage de l'eau, le dessalement, l'utilisation efficace des ressources en eau, le traitement des eaux usées, le recyclage et les technologies de réutilisation.	
	6.B Participation des communautés locales Soutenir et renforcer la participation des communautés locales à l'amélioration de la gestion de l'eau et de l'assainissement.	

Importance des ODD pour l'activité	Objectifs auxquels il contribue	Quelques exemples de projets axés sur l'objectif
	12.2 Utilisation efficace des ressources naturelles Parvenir, d'ici à 2030, à une gestion durable et à une utilisation efficace des ressources naturelles.	Transfert des projets de RDi liés à la circularité de l'eau à la production
	12.4 Gestion des déchets et des produits chimiques Réaliser, d'ici 2020, la gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux cadres internationaux convenus, et réduire sensiblement leur rejet dans l'air, l'eau et le sol afin de minimiser leurs effets néfastes sur la santé humaine et l'environnement.	
	12.5 Prévention, réduction, recyclage et réutilisation des déchets Réduire sensiblement, d'ici à 2030, la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.	
	17.17 Partenariats public-privé Encourager et promouvoir des partenariats efficaces dans les sphères publique, publique-privée et de la société civile, en s'appuyant sur l'expérience et les stratégies d'obtention de ressources des alliances.	Projets et alliances avec des tiers dans le cadre des ODD
	9.4 Moderniser l'infrastructure, technologie propre D'ici à 2030, moderniser les infrastructures et transformer les industries pour les rendre durables, en utilisant les ressources de manière plus efficace et en encourageant l'adoption de technologies et de processus industriels propres et respectueux de l'environnement, en faisant en sorte que tous les pays prenant des mesures en fonction de leurs capacités respectives.	Projets d'Aqualia LIVE pour la gestion efficace de l'eau
	11.B Réduction des risques de catastrophes dans les villes D'ici 2020, augmenter de manière significative le nombre de villes et d'établissements humains qui adoptent et mettent en œuvre des politiques et des plans intégrés pour promouvoir l'inclusion, l'efficacité des ressources, l'atténuation et l'adaptation au changement climatique et la résilience aux catastrophes, et élaborer et appliquer, conformément au Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe 2015-2030, la gestion intégrale des risques de catastrophe à tous les niveaux.	Mise en œuvre du bilan hydraulique : modélisation de réseaux
	3.3 Maladies transmissibles D'ici à 2030, mettre fin aux épidémies de SIDA, de tuberculose, de paludisme et de maladies tropicales négligées et lutter contre l'hépatite, les maladies transmises par l'eau et d'autres maladies transmissibles.	Projets de mesure de l'impact des projets dans les pays : PPP for Cities
	13.2 Politiques, stratégies et plans nationaux Intégrer les mesures relatives au changement climatique dans les politiques, stratégies et plans nationaux.	Optimisation énergétique et réduction des émissions
	7.2 Énergies renouvelables Augmenter sensiblement, d'ici à 2030, la part des énergies renouvelables dans le bouquet énergétique.	32 % d'énergie renouvelable produite 50 % d'énergie d'origine renouvelable
	15.1. Conserver et utiliser les écosystèmes de manière durable Assurer, d'ici 2020, la conservation, la restauration et l'utilisation durable des écosystèmes terrestres et des écosystèmes d'eau douce intérieurs et de leurs services, en particulier les forêts, les zones humides, les montagnes et les zones arides, conformément aux obligations découlant des accords internationaux.	Initiatives en faveur des milieux naturels pour promouvoir la biodiversité

Un plan pour la Décennie d'action

Les Objectifs de développement durable constituent également un cadre de référence pour élaborer un plan stratégique de développement durable qui détermine les ODD auxquels Aqualia contribue et qu'elle intègre dans la quantification et le reporting.

Aligné sur la stratégie de l'entreprise et l'Agenda 2030, le plan stratégique de développement durable 2021-2023 établit les principales lignes d'action et propose des initiatives spécifiques visant à maximiser la contribution d'Aqualia à cet égard. Le document inclut l'atténuation des risques, compte tenu de la pertinence potentielle d'une « crise de l'eau » comme celle envisagée par le Forum économique mondial dans son rapport annuel sur les risques mondiaux.

Le Plan stratégique de développement durable 2021-2023 d'Aqualia a été conçu pour aider l'entreprise à remédier à ses faiblesses et à renforcer ses points forts, afin qu'elle soit en mesure d'éviter les menaces et de tirer le meilleur parti des opportunités. C'est pourquoi nous avons travaillé sur les lignes stratégiques qui composent le plan, en établissant les projets et les actions nécessaires pour atteindre les objectifs correspondant à chacune d'entre elles. Elles seront toutes détaillées dans les différents chapitres de ce rapport.

Des actions de formations ont été menées pour communiquer et mettre en œuvre le Plan stratégique de développement durable parmi les membres de la direction et de l'équipe de communication et de la RSE, tant en Espagne qu'à l'international.

Les projets qui composent chacune des lignes stratégiques permettront de concrétiser les engagements pris. Un certain nombre de circonstances sociales et géopolitiques qui caractérisent les différentes zones sont également constatées.

Lignes stratégiques

LS1 COMMUNICATION STRATÉGIQUE

Un récit qui soit cohérent avec le but et la mission d'Aqualia.

ODD	Objectif	Principaux projets	Domaines de travail par zone dans LS1				
<p>Directs</p>  <p>Transversaux et corporatifs</p>  <p>Cadre</p> 	<p>Communiquer la valeur que fournit Aqualia en tant que gestionnaire du service public de l'eau.</p>	<p>Destinés à construire un récit cohérent et à développer le rôle pédagogique de la marque, en sensibilisant les communautés aux risques pertinents, tant en interne qu'en externe.</p>	<p>Priorité MENA</p> <p>Les particularités de cette région permettent de maintenir des normes de communication adaptées aux besoins des entreprises.</p>	<p>Priorité Europe</p> <p>La communication transparente et les canaux de communication avec les parties prenantes sont nécessaires en Europe. Aussi bien des informations concernant l'activité que les performances financières et non financières aux autorités et aux investisseurs.</p>	<p>Priorité LATAM</p> <p>La loi exige une communication transparente, responsabilise l'entreprise et favorise la confiance des clients dans cette dernière.</p>	<p>Priorité Espagne</p> <p>Une communication transparente est essentielle pour faire passer des messages clairs. Aqualia est une société proactive en matière de communication transparente et de dialogue.</p>	

LS2 URGENGE CLIMATIQUE ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT : ATTÉNUATION, ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Réduction de la consommation et des impacts, et engagement en faveur de l'innovation.

ODD	Objectif	Principaux projets	Domaines de travail par zone dans LS2				
<p>Directs</p>  <p>Transversaux et corporatifs</p>  <p>Cadre</p> 	<p>Promouvoir les initiatives visant à minimiser le changement climatique et à s'y adapter.</p>	<p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réduction de la consommation d'eau. - Optimisation énergétique et réduction des émissions. - Sauvegarde et récupération de l'écosystème. Biodiversité. - Transfert technologique des solutions obtenues des projets de RDI à la production. 	<p>Priorité MENA</p> <p>Ces dernières années, le nombre d'événements ayant un impact environnemental élevé a augmenté. Il est encore néanmoins possible d'améliorer la prise de conscience générale et de mettre en œuvre des plans d'atténuation et d'adaptation à l'échelle nationale.</p>	<p>Priorité Europe</p> <p>Il faut souligner la sensibilisation accrue à la consommation d'énergie, à l'utilisation des ressources, à la consommation responsable et à l'économie circulaire. Des problèmes tels que l'obsolescence des infrastructures ou la sécheresse, qui affecte la disponibilité de l'eau, sont préoccupants.</p>	<p>Priorité LATAM</p> <p>Parmi ses priorités figurent l'accès à l'eau, l'utilisation efficace de l'eau sans gaspillage, ainsi que la sensibilisation et la gestion des ressources naturelles.</p>	<p>Priorité Espagne</p> <p>Aqualia est très attachée à la protection de la planète. Mais il reste encore des progrès à faire pour l'intégrer davantage dans la culture de tous les employés de l'entreprise.</p>	

LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

Numériser le cycle complet de l'eau pour améliorer le service aux clients et gérer efficacement les ressources dans le cadre de la plate-forme Aqualia LIVE.

ODD	Objectif	Principaux projets	Domaines de travail par zone dans LS3				
<p>Directs</p>  <p>Transversaux et corporatifs</p>  <p>Cadre</p> 	<p>Parvenir à une technologie permettant une utilisation efficace des ressources et une gestion efficiente pour que les citoyens puissent bénéficier d'un accès à l'eau assuré par Aqualia.</p>	<p>L'objectif est de mettre en œuvre tous les outils susceptibles d'améliorer et de rationaliser la gestion et le service aux clients. Ceux destinés à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assistance omnicanal au client. - Gestion des actifs et maintenance. - Plate-forme Water Analytics. - Efficacité dans la gestion. - Communication avec les personnes qui font partie du personnel. - La cybersécurité prend de plus en plus d'importance. 	<p>Priorité MENA</p> <p>La technologie et la numérisation des processus entraîneront une réduction des coûts et des prix plus compétitifs.</p>	<p>Priorité Europe</p> <p>Importance de la technologie, tant pour améliorer la qualité de l'eau que pour relever les défis mondiaux. La cybersécurité est une question de plus en plus importante pour l'entreprise et pour les clients.</p>	<p>Priorité LATAM</p> <p>Le transfert de technologies en vue d'une gestion efficace des ressources rares, ainsi que d'une réduction des coûts et une amélioration de la qualité, est très important dans des pays comme la Colombie et profite aux citoyens.</p>	<p>Priorité Espagne</p> <p>Aqualia met à la disposition des clients la technologie pour optimiser les ressources et améliorer la qualité de l'eau.</p>	

LS4 GESTION DES PERSONNES

Réaliser des progrès en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de diversité, de promotion de la santé et de la sécurité, de soutien aux expatriés et de création d'espaces de rencontre.

ODD	Objectif	Principaux projets			
Corporatifs  Cadre 	Continuer à contribuer essentiellement à la réalisation des objectifs en matière de santé et de bien-être, d'égalité et de diversité, et d'emploi décent et sain.	Destinés à favoriser les progrès dans les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> - En matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, sensibilisation à la diversité. - Promotion de la santé et de la sécurité, développement de projets psychosociaux et émotionnels. - Positionnement d'Aqualia comme <i>employer branding</i>. - Plan d'appui aux expatriés. - Formation et création d'espaces de rencontre. 			
Domaines de travail par zone dans LS4	Priorité MENA Les employés d'Aqualia transmettent la culture de l'entreprise dans ces pays. La formation et le transfert du <i>know-how</i> aux employés revêtent une importance particulière.	Priorité Europe La législation européenne promeut l'égalité, la diversité et l'inclusion sociale. La rétention des talents et la prise en charge des personnes deviennent toujours plus importantes.	Priorité LATAM Pour mettre en œuvre l'égalité entre les personnes et implanter dans l'entreprise l'innovation et la technologie, il faut une formation adéquate et la mise en œuvre de plans de carrière.	Priorité Espagne La législation européenne promeut l'égalité, la diversité et l'inclusion sociale. La rétention des talents et la prise en charge des personnes deviennent toujours plus importantes. Le salaire inclut des aspects émotionnels qui montrent l'engagement d'Aqualia en faveur du bien-être de ses employés.	

LS5 ÉTHIQUE ET COMPLIANCE

Conformité pour la prise de décision et la diffusion des bonnes pratiques.

ODD	Objectif	Principaux projets			
Corporatifs  Cadre 	Transférer la culture, les valeurs éthiques et la <i>compliance</i> d'Aqualia à l'ensemble de l'entreprise, et à la chaîne d'approvisionnement, par une mise en œuvre à 360°.	Vise le développement du modèle de <i>compliance</i>, la formation à la culture éthique et à l'agrément des fournisseurs.			
Domaines de travail par zone dans LS5	Priorité MENA Mise en œuvre du modèle de <i>compliance</i> avec les partenaires commerciaux et les expatriés.	Priorité Europe Les politiques et les modèles de conformité pour le comportement éthique mis en œuvre ont un impact sur la légitimité et la réputation sociale de l'entreprise. L'implication des fournisseurs dans l'activité responsable est cruciale pour avancer ensemble.	Priorité LATAM Il existe une feuille de route claire qui guide les efforts déployés pour mettre en œuvre le code d'éthique avec les tiers.	Priorité Espagne La culture éthique et de <i>compliance</i> est implantée dans l'entreprise par le biais de la formation.	

LS6 IMPACT SOCIAL

Programmes et mécanismes d'action sociale visant à garantir l'accès à l'eau pour tous, ainsi qu'à mesurer l'impact des projets.

ODD	Objectif	Principaux projets			
Directs  Transversaux et corporatifs  Cadre 	Définir les efforts d'Aqualia pour garantir l'accès à l'eau tout en renforçant le lien avec les communautés.	Orientés vers des programmes et des mécanismes d'action sociale visant à garantir l'accès à l'eau pour tous, ainsi que la mise en place de mécanismes permettant de mesurer l'impact des projets d'Aqualia dans les pays où elle intervient en tant que gestionnaire intégral du cycle de l'eau.			
Domaines de travail par zone dans LS6	Priorité MENA Aqualia contribue conjointement avec ces pays à créer des emplois pour la durée des contrats, et recrute du personnel technique local pour développer les projets.	Priorité Europe En Europe, elle met en place des formules de paiement et d'accès à l'eau, et crée des emplois stables dans les régions où elle opère. Là encore, l'intégration sociale implique la légitimation sociale et la réputation.	Priorité LATAM Accessibilité à l'eau par le biais de tarifs sociaux et de tarifs stratifiés en fonction de la capacité économique des personnes. Ainsi que création d'emplois stables dans les régions où elle opère.	Priorité Espagne Aqualia établit des principes de contribution dans les localités où elle opère en ce qui concerne l'embauche de personnes et de fournisseurs locaux, la collaboration pour la formation professionnelle en alternance ou l'accès à l'eau pour toute la population sans laisser personne de côté.	

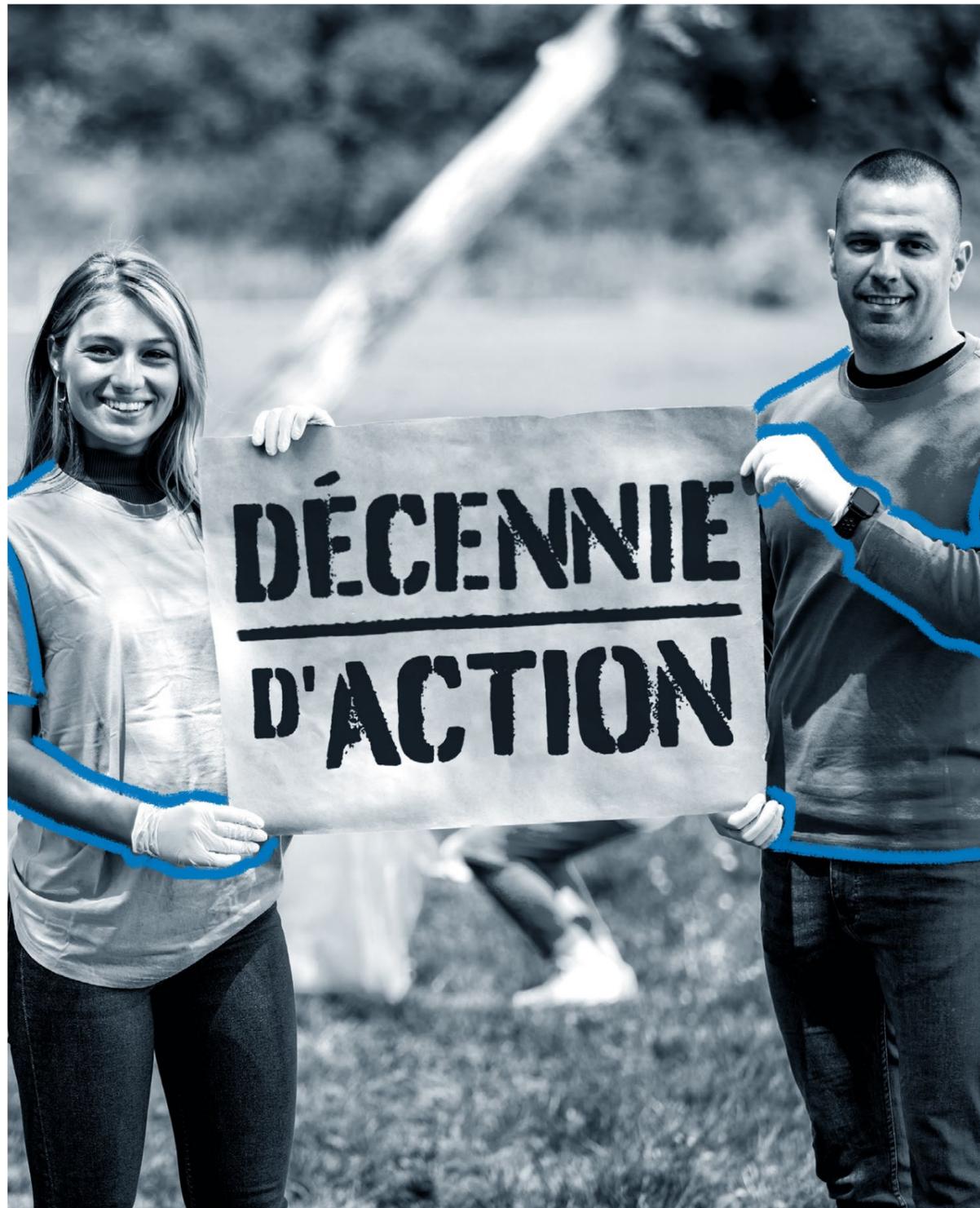
LS7 ALLIANCES STRATÉGIQUES

Projets et alliances avec des tiers dans le cadre des ODD.

ODD	Objectif	Principaux projets			
Cadre 	Contribuer aux ODD d'Aqualia par le biais d'alliances stratégiques.	Orientés vers l'établissement de partenariats avec des tiers dans les sphères académiques, technologiques, commerciales, sectorielles, sociales, etc., afin de réaliser une contribution réelle aux ODD.			
Domaines de travail par zone dans LS7	Priorité MENA Partenaires commerciaux locaux avec lesquels établir des partenariats commerciaux.	Priorité Europe Implication sociale par le biais de partenariats commerciaux, ainsi que de partenariats sociaux pour une implication accrue.	Priorité LATAM La collaboration avec les partenaires locaux permet une participation locale accrue.	Priorité Espagne Implication sociale par le biais de partenariats commerciaux, ainsi que de partenariats sociaux pour une implication et une légitimité sociale accrue.	

Décennie d'action pour la protection de la planète : atténuation et adaptation au changement climatique

UN SYSTÈME DE GESTION POUR UNE DURABILITÉ INTÉGRALE / RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU / OPTIMISATION ÉNERGÉTIQUE ET RÉDUCTION DES ÉMISSIONS / PROTECTION ET RÉCUPÉRATION DES ÉCOSYSTÈMES, BIODIVERSITÉ / SENSIBILISATION DES PERSONNES : CAMPAGNES DE COMMUNICATION ET DE SENSIBILISATION / INNOVATION POUR PROTÉGER LES ÉCOSYSTÈMES ET LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE



Nous sommes engagés dans la Décennie d'action, et bien que notre vision globale vise 2030, l'incertitude installée a fait du court terme la seule période qui nous permette d'établir des objectifs réels et réalisables susceptibles de contribuer à la création de valeur.

Aqualia travaille pour répondre aux besoins de ses clients, en contribuant à leur bien-être, en préservant la valeur des ressources en eau, en respectant la nature et en minimisant l'impact environnemental de son activité.

L'engagement d'Aqualia en faveur de l'environnement se traduit non seulement par une gestion efficace et responsable du cycle intégral de l'eau, mais aussi par le déploiement de politiques et d'initiatives visant à atténuer l'impact de son activité et à contribuer activement à la lutte contre le changement climatique. Aqualia structure sa gestion de l'impact environnemental à travers le Plan stratégique de développement durable 2021-2023, en incluant sa lutte contre le changement climatique dans l'axe stratégique d'urgence climatique et de protection de

la planète. Cet axe se compose de quatre grandes lignes de travail, avec leurs plans d'action spécifiques respectifs et leurs indicateurs de performance pour le suivi.

Avec cet axe stratégique, Aqualia répond aux grands défis environnementaux à l'échelle mondiale :

- Pollution et changement climatique.
- Rareté des ressources en eau due au changement climatique.
- Économie circulaire et protection de la planète.

GESTION

Un système de gestion pour une durabilité intégrale

Aqualia implémente sa gestion environnementale efficace et durable à travers son système de gestion intégré, certifié dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001)³ et de la qualité (ISO 9001), et qui compte également une politique intégrée.

Ce système de gestion intégrée permet à l'entreprise de connaître et de mesurer ses impacts sur l'environnement, pour répondre aux attentes de ses parties prenantes, assurant ainsi une gestion environnementale efficace et durable qui lui permet de faire face aux grands défis de notre époque dans ce domaine. Plus concrètement, pour répondre au défi climatique, l'entreprise vérifie son empreinte carbone (ISO 14064-1).

EXIGENCES DÉFINIES PAR LE SYSTÈME DE GESTION INTÉGRÉ



Identification et évaluation des aspects environnementaux.



Identification et suivi des exigences légales et contractuelles.



Contrôle opérationnel des aspects environnementaux et des principales utilisations et consommations énergétiques (effectué conformément aux exigences du système de gestion de la qualité).



Identification et évaluation des risques environnementaux et mise en place de mesures préventives et de réaction en cas d'incidents/accidents.



Amélioration des objectifs et révision du système de gestion.

Le principal impact environnemental qu'Aqualia génère avec son activité est lié à la consommation de réactifs, à la génération de déchets dangereux et non dangereux, et à la consommation d'énergie. La politique d'Aqualia reflète également son engagement envers le principe de prévention de la pollution, ce qui signifie que le risque peut être connu à l'avance et que des mesures peuvent être prises pour le neutraliser. Le principe de précaution

est appliqué à travers la mise en œuvre du Système de gestion environnementale et la gestion des risques.

La mise en œuvre du système de gestion environnementale permet de définir le contrôle opérationnel des aspects environnementaux significatifs et des exigences légales applicables au moyen de procédures et d'instructions techniques⁴.

PRINCIPAUX ASPECTS PRIS EN COMPTE ET CONTRÔLES ÉTABLIS



Consommation de réactifs

- RDi pour la recherche de solutions visant à approvisionner des zones pauvres en eau.
- Solutions d'économie circulaire pour la gestion efficace des ressources naturelles.

Déchets

- Stockage et gestion finale des déchets dangereux et non dangereux selon la législation en vigueur.
- Utilisation agricole des boues des stations de traitement.

Consommation d'énergie

- Bilans énergétiques conformément à la norme ISO 50001 et au RD 56/2016.
- Amélioration des mesures.
- Calcul de l'efficacité énergétique des pompes.
- Optimisation et amélioration des processus.
- Installations et équipements de production.
- Optimisation de l'achat d'énergie (puissance).
- Maintenance et amélioration des performances hydrauliques du réseau.

Empreinte carbone

- Plan de réduction de l'empreinte carbone de l'activité d'Aqualia 2020-2022.
- Tous les pays dans lesquels Aqualia opère ont calculé leur empreinte carbone en 2021*.

*L'empreinte carbone est mesurée dans les contrats MWC et BOT de 3 ans ou plus dans lesquels Aqualia a une participation majoritaire. Base 2020. Périmètre variable conditionné.

Pour la gestion des risques environnementaux, il existe des fiches de risques environnementaux générales qui peuvent être adaptées par les contrats aux situations particulières. Ces fiches contiennent les mesures préventives à prendre face au risque et la réponse à adopter lorsque le risque se matérialise. Le stockage de produits chimiques et de déchets dangereux à couvert, identifiés avec des seaux et des absorbants pour collecter les déversements et les systèmes de détection de fuites de chlore gazeux, etc. sont quelques exemples de mesures préventives.

Aqualia ne dispose pas de provisions spécifiques pour faire face aux contingences environnementales, car aucune éventualité significative dans ce domaine n'est prévue. Néanmoins, en tant que société appartenant au Groupe FCC, elle est couverte par les polices de responsabilité civile générale et environnementale du Groupe pour les éventuels accidents, dommages ou risques causés sous forme de contamination accidentelle de l'environnement.

³ Depuis 2016, et tous les quatre ans, l'entreprise soumet un ensemble d'installations de production qui consomment plus de 85 % de la consommation totale de l'entreprise en Espagne à des audits énergétiques (conformément à la norme ISO 50001-Systèmes de gestion de l'énergie).

⁴ GA-203 Risques environnementaux ; ITG-GA-01 Déchets ; ITG-GA-02 Déchets dangereux ; ITG-GA-03 Déchets non dangereux ; ITG-GA-04 Épuration des boues ; ITG-GA-06 Évaluation du bruit ; ITG-GA-12 Biodiversité ; IT-ESP-SG-01 Exigences légales et inspections.

En ce qui concerne les objectifs, le Comité de direction, à travers le Comité du système de gestion, établit les objectifs globaux de ce dernier (par exemple, les projets de réduction de la consommation d'énergie et de l'empreinte carbone, l'utilisation/la production d'énergies renouvelables, etc.), ainsi que les axes stratégiques qui sont spécifiés dans des objectifs spécifiques des contrats définis et approuvés par les départements de production.

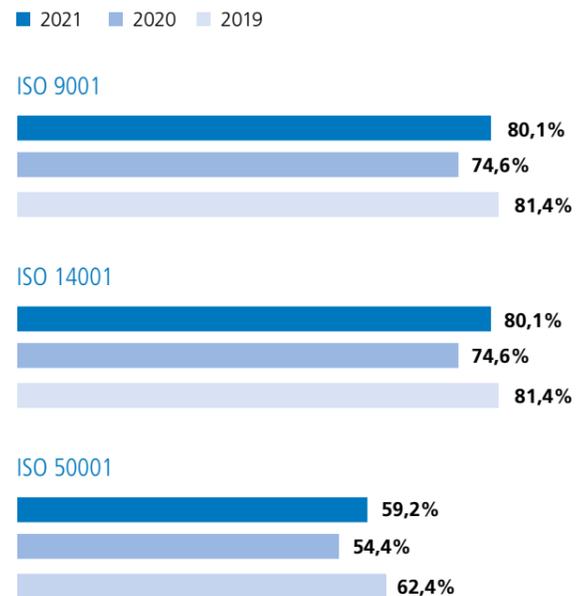
UNE GESTION DURABLE CERTIFIÉE



ÉTAPES FRANCHIES

Les étapes franchies en 2021 en matière de certification sont notamment les suivantes :

- Aqualia a été la première entreprise du secteur à faire certifier par AENOR sa stratégie de contribution aux objectifs de développement durable, qui est intégrée au rapport annuel de développement durable, selon les critères des GRI.
- Agrément du laboratoire de Vigo par A-LAB.
- EMASER et TRAINASA (ISO 9001 et ISO 14001).
- Abu Dhabi Island (nouveau contrat AqualiaMACE) : ISO 9001 et ISO 14001.



Gestion intégrale efficace du cycle de l'eau

La gestion efficace et responsable du cycle intégral de l'eau est la pierre angulaire du travail d'Aqualia en matière de protection de l'environnement. En tant qu'entreprise spécialisée dans la conception, la construction et la gestion de tout type d'infrastructures hydrauliques, l'excellence dans cette gestion nous permet de répondre aux objectifs stratégiques visant à garantir l'optimisation des ressources publiques et privées et à promouvoir le développement durable des communautés.

Elle fournit également toutes sortes de solutions d'approvisionnement en eau pour le secteur industriel et ses processus. À cette fin, elle conçoit, construit et exploite des installations, en offrant un service approprié à chaque client, aussi bien avec des installations *clés en main*, qu'en délivrant des équipements, accompagnés de l'assistance technique nécessaire.

RÉDUCTION

Réduction de la consommation d'eau

LS2 URGENCE CLIMATIQUE ET PROTECTION DE LA PLANÈTE

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU

Sur cet axe stratégique, Aqualia développe les plans d'action suivants pour parvenir à réduire la consommation d'eau.



Plan d'action	Réduction des volumes d'eau non enregistrée (ENE)	Amélioration de l'efficacité des réseaux de distribution d'eau
Performances en 2021	29,3 % du volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au volume total d'eau injectée dans le réseau de distribution. OBJECTIF 27% en 2023*	12,1 m ³ /km/jour de volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau et par jour. OBJECTIF 12 m³/km/jour en 2023*
Développement durable	Objectif 6.6	Objectif 6.3
Mesures de l'impact potentiel	<ul style="list-style-type: none"> Économies d'eau annuelles Volume annuel d'eaux usées traitées ou évitées 	<ul style="list-style-type: none"> Traitement et élimination des boues d'épuration Réutilisation des boues d'épuration

*Les contrats de plus de 5 ans d'ancienneté, base 2020. Périmètre variable conditionné.



Empreinte hydrique : la clé de la lutte contre la désertification

Aqualia mène de nombreuses actions dans le but d'améliorer la conservation des ressources, comme l'utilisation des eaux recyclées pour la récupération des écosystèmes ou la transformation des effluents en eau propre pour l'irrigation.

Une gestion efficace de l'eau représente non seulement un service essentiel pour les populations, mais contribue également au développement économique et social de la société dans son ensemble. L'impact considérable de la COVID-19 au cours des deux dernières années a souligné

une fois de plus l'importance de garantir des services d'eau durables d'un point de vue social, économique et environnemental, non seulement en tant que première barrière pour la prévention des pandémies, mais aussi en tant qu'élément de base du progrès.

La Directive européenne 2020/2184, relative à la qualité des eaux destinées à la consommation, met en évidence la problématique européenne des fuites dans les réseaux de distribution et prévoit son évaluation dans un délai de trois ans.

Afin de satisfaire à cette exigence, et conformément à la volonté d'innovation pour l'amélioration continue du service, Aqualia développe ses propres programmes de contrôle et de mesure, intégrés dans la plate-forme modulaire de gestion intégrée (Aqualia LIVE) dans le but d'atteindre un volume d'eau non enregistrée (NRW) inférieur ou égal à 27 % du total injecté dans le réseau de distribution d'ici 2023.

Ces systèmes de mesure intelligents comprennent notamment le développement du programme d'information géographique (GEO), NOW (une plate-forme qui intègre : gestion des actifs, mobilité et module relevés) ou Water Analytics (aWA), qui sont à la disposition des administrations et des citoyens, permettent une meilleure maîtrise et une consommation plus efficace.

RESSOURCE NATURELLE (m³)

Plus d'informations : Annexe 7. Capital naturel.

	2020	2021	Var 20/21
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion	924 153 978,22	988 938 615,00	7%
Eau potable produite	666 842 916,54	708 279 045,00	6%
Eau traitée	687 943 351,00	695 277 335,00	1%
Eau brute achetée	206 052 232,00	210 297 997,00	2%
Eau traitée achetée	265 717 202,00	259 080 825,00	-2%

L'eau collectée par Aqualia provient toujours de captages qui ont le statut de concessions accordées par les administrations compétentes en matière d'eau et/ou de santé. Ces dernières sont assorties d'une série de conditions qui

garantissent que l'extraction de l'eau n'entraîne pas de dommages environnementaux (réduction préjudiciable du débit des cours d'eau, modification du niveau des aquifères, etc.)

EAU CAPTÉE PAR LES SOURCES D'EXTRACTION (m³)

Plus d'informations : Annexe 7. GRI 303-3.

	2020		2021		Var 20/21	
	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*
Eau de surface (total)	353 314 947	296 510 503	394 523 341	337 674 546	12%	14%
Eau souterraine (total)	219 642 783	209 131 195	229 164 586	219 313 425	4%	5%
Eau de mer (total)	334 167 643	334 167 643	340 953 808	340 953 808	2%	2%
Eau saumâtre (total)	15 239 269	15 239 269	22 600 766	22 600 766	48%	48%
Autres eaux	1 789 336		1 696 114		-5%	-
Eau de tiers (total)	265 717 202	264 768 860	259 080 825	258 216 764	-2%	-2%
Prélèvement total d'eau	1 189 871 180	1 119 817 470	1 248 019 440	1 178 759 309	5%	5%

EAU RECYCLÉE OU RÉUTILISÉE (m³)

	2020		2021		Var 20/21	
	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*
Eau recyclée ou réutilisée (m ³)	56 424 446	56 424 446	64 164 186	64 164 186	14%	14%

*Les zones soumises au stress hydrique ont été définies comme stipulé dans le lien suivant : <https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings> et ont été associées à l'échelle du pays.

Dans les zones soumises à des conditions particulières de stress hydrique, les objectifs d'amélioration de l'efficacité du réseau sont fixés au-delà des objectifs généraux, dans le cadre des objectifs fixés dans le système de gestion.

Les eaux rejetées le sont en conformité avec les conditions définies dans les autorisations de rejet accordées par l'administration compétente en matière d'eau. Aqualia respecte les conditions établies dans ces autorisations, garantissant ainsi l'absence d'impacts significatifs sur l'environnement.

Déversements d'eau contrôlés

Les stations d'épuration des eaux usées gérées par Aqualia disposent d'autorisations de déversement approuvées par l'administration compétente en matière d'eau. Ces autorisations de déversement incluent des exigences

concernant la qualité et la quantité d'eau déversée, y compris, dans de nombreux cas, des exigences plus strictes que celles spécifiées dans la législation, compte tenu des caractéristiques de l'eau traitée et du milieu récepteur.

Aucune station d'épuration ne disposant pas d'une autorisation de déversement ou d'une législation applicable en matière de déversement d'eau dans le milieu naturel n'a été identifiée, ce qui obligerait Aqualia à établir des critères minimaux de déversement.

Quel que soit le pays dans lequel une installation est construite, Aqualia utilise une technologie européenne qui doit répondre à des normes élevées en termes de niveaux de rejets. Ainsi, dans la plupart des pays, les niveaux minimaux fixés par les exigences réglementaires sont dépassés.



Aqualia mène de nombreuses actions d'économie circulaire dans le but d'améliorer la conservation des ressources.

DÉVERSEMENTS D'EAU (m³)

Plus d'informations : Annexe 7. GRI 303-4

	2020		2021		Var 20/21	
	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*
Eau douce (total des solides dissous ≤ 1 000 mg/l)	657 319 461	599 824 953	680 340 767	628 532 078	4%	5%
Autres eaux (total des solides dissous > 1 000 mg/l)	162 011 975	162 011 975	166 821 758	166 821 758	3%	3%
Total	819 331 436	761 836 928	847 162 525	795 353 836	3%	4%

*Les zones soumises au stress hydrique ont été définies comme stipulé dans le lien suivant : <https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings> et ont été associées à l'échelle du pays.

Les initiatives de circularité dans le cycle de l'eau contribuent aussi à réduire la consommation d'eau. Cependant, elles ne sont possibles qu'avec la collaboration des habitants et des administrations publiques, indispensable à l'installation des infrastructures nécessaires et à la mise en place d'habitudes de consommation adéquates.

Comme nous l'expliquons ci-dessous, Aqualia mène de nombreuses actions d'économie circulaire dans le but d'améliorer la conservation des ressources, comme

l'utilisation des eaux recyclées pour la récupération des écosystèmes ou la transformation des effluents en eau propre pour l'irrigation.

Aqualia participe également à divers forums et groupes de travail sectoriels dans le but d'échanger des connaissances et des bonnes pratiques. La première réunion du Groupe de travail sur les déversements d'AENOR, dont Aqualia est membre, a eu lieu en 2021.



Installation de dessalement d'eau de mer (IDEM) El Alamein, Égypte.

BONNES PRATIQUES

Efficacité des réseaux de distribution



Homologation de dispositifs hydrauliques

Au cours de l'année 2021, nous avons commencé à définir un système d'homologation de matériaux et de dispositifs à utiliser dans les réseaux d'approvisionnement. Il s'agit d'une initiative particulièrement pertinente, car la durée de vie moyenne des réseaux gérés augmente, avec des taux de renouvellement très faibles. Il convient donc de promouvoir l'utilisation de matériaux présentant les meilleures garanties de durabilité et de performance.

Par ailleurs, une analyse des laboratoires et des entités partenaires est en cours pour le lancement de cette activité, ainsi que pour la préparation des flux d'homologation.

Le sous-marin d'Ibiza

Le réseau d'approvisionnement des stations de dessalement d'Ibiza a atteint une efficacité de 99,6 % grâce à un système innovant de détection précoce des fuites : en 2021, il a enregistré une réduction des fuites d'environ 0,4 %.

Ce système, appelé sous-marin, se compose d'un dispositif électronique sphérique qui navigue librement à l'intérieur du réseau de distribution. Il collecte des informations acoustiques et les combine avec un logiciel sophistiqué, basé sur des algorithmes, qui détecte les éventuelles fuites d'eau dans le réseau sur la base des variations sonores, avec une marge d'erreur d'un demi-mètre seulement.

En 2021, cette technologie a permis de localiser le point exact d'une fuite difficile à localiser, qui générait une perte de 200 000 m³ d'eau par an, soit la consommation de 2 800 habitants, sur le tronçon entre Sant Antoni et Sant Rafael.

Utilisation de ressources alternatives



Nouveaux biofertilisants à partir d'algues : H2020 Sabana

Le consortium, sous la direction de l'université d'Almeria, comprend onze entités de cinq pays (dont la République tchèque et la Hongrie), dont trois grandes entreprises : Aqualia, Westfalia (Allemagne) et le groupe alimentaire italien Veronesi.

Le projet a permis d'optimiser la production de nouveaux biofertilisants et biostimulants à partir d'algues, et deux bioraffineries ont été installées dans les stations d'épuration gérées par Aqualia à Mérida (Badajoz) et Hellín (Albacete) à partir de cultures d'algues, sur une superficie totale de cinq hectares.

Lutte contre le stress hydrique : station de dessalement d'El Alamein

En Égypte, Aqualia a achevé avec succès la période d'exploitation garantie de l'usine de dessalement d'El Alamein, avec une capacité de 150 000 m³/jour et a obtenu l'extension du contrat jusqu'en 2022.

L'exécution pleinement satisfaisante pour le client de la station de dessalement d'El Alamein est une référence de premier ordre pour les nouveaux projets inclus dans le plan de dessalement conçu par le gouvernement égyptien dans le but de réduire le stress hydrique du pays dans les zones côtières de la Méditerranée et de la mer Rouge.

OPTIMISATION

Optimisation énergétique et réduction des émissions



L'Espagne, en tant que pays ayant ratifié la Convention-cadre de l'accord de Paris, doit respecter les engagements pris en matière de réchauffement climatique et de décarbonation. Un engagement officialisé en 2020 par la Déclaration d'urgence climatique et environnementale et la loi 7/2021 du 20 mai sur le changement climatique et la transition énergétique. Avec la rédaction et la publication par le ministère de la Transition écologique et du Défi démographique (MITERD) du Plan national intégré pour l'énergie et le climat (2021-2030) et d'une Stratégie de décarbonation à long terme, les entreprises espagnoles disposent d'une feuille de route pour concevoir leurs stratégies de décarbonation à l'horizon 2050 et avec des étapes intermédiaires en 2030 et 2040.

En 2021, Aqualia a réduit ses coûts, notamment grâce à la diminution des consommations variables (énergie et achat d'eau), ce qui lui a permis d'améliorer les ratios d'efficacité mesurés comme le bénéfice brut de l'activité par rapport au chiffre d'affaires.

Depuis le début de l'année, le marché espagnol de l'électricité a connu une augmentation des tarifs de 145 % par rapport à la même période l'année dernière. Les conséquences que cette situation aurait pu entraîner pour l'entreprise ont été partiellement atténuées par une gestion efficace des achats d'énergie, qui a été réalisée en combinant des contrats à prix fixe (18 %), des achats à terme (41 %) et des contrats PPA (17 %), ce qui ne laisse que 23 % de la consommation exposée au marché, qu'il faudra transférer aux tarifs selon les mécanismes contractuels.

Dans ce contexte de réglementations croissantes et de politiques dynamiques en matière de changement climatique, Aqualia a revu ses ambitions à la hausse dans son engagement en faveur de l'environnement, consciente du potentiel qu'offre ce nouveau changement de paradigme en termes d'alliances stratégiques et de ressources. Le Plan stratégique de développement durable 2021-2023 est le résultat de cette ambition : il définit la voie à suivre pour respecter les engagements pris par Aqualia envers ses parties prenantes en matière d'environnement.



En 2021, Aqualia a réduit ses émissions totales de GES de 4 %.

LS2 URGENCE CLIMATIQUE ET PROTECTION DE LA PLANÈTE

OPTIMISATION ÉNERGÉTIQUE ET RÉDUCTION DES ÉMISSIONS

Sur cet axe stratégique, Aqualia développe les plans d'action suivants pour l'optimisation énergétique et la réduction des émissions.



Plan d'action	Calcul de l'empreinte carbone individualisée par pays	Transformation du parc de véhicules	Amélioration de l'efficacité énergétique	Utilisation d'énergies renouvelables
Performances en 2021	100 % des pays où l'empreinte carbone est calculée* sur le nombre total de pays où Aqualia opère. OBJECTIF 100%	7 % de véhicules à faibles émissions de CO ₂ sur l'ensemble du parc automobile espagnol. OBJECTIF 100% dans tous les pays en 2030*	<ul style="list-style-type: none"> Réduction du % de kWh/m³ d'énergie utilisée pour l'adduction, le traitement et la distribution d'eau potable de 0,54 kWh/m³. Réduction de 3,57 % en 2021 par rapport à l'année de référence 2020. OBJECTIF 3% en 2023* Réduction du % kWh/kg DCO éliminée, énergie utilisée dans l'assainissement et l'épuration des eaux usées 0,70 kWh/kg. Réduction de 7,89 % en 2021 par rapport à l'année de référence 2020. OBJECTIF 3% en 2023* 	32 % de l'énergie renouvelable utilisée provient d'installations propres, de PPA ou d'achats, par rapport à l'énergie totale consommée. OBJECTIF 50% en 2030*
Développement durable	Objectif 7.2	Objectif 13.2	Objectif 13.2	Objectif 13.2
Mesures de l'impact potentiel	<ul style="list-style-type: none"> Émissions annuelles de GES réduites/évités en tonnes d'équivalents CO₂ Intensité des émissions de GES 	<ul style="list-style-type: none"> Émissions annuelles absolues (brutes) de GES en tCO₂e Nombre de véhicules propres déployés Réduction estimée de la consommation de carburant 	<ul style="list-style-type: none"> Capacité des installations d'énergie renouvelable construites ou renouvelées en MW Densité de puissance : W/m² 	<ul style="list-style-type: none"> Génération annuelle d'énergie renouvelable en MWh/GWh et GJ/TJ Capacité des installations d'énergie renouvelable construites ou renouvelées en MW

*L'empreinte carbone est mesurée dans les contrats MWC et BOT de 3 ans ou plus dans lesquels Aqualia a une participation majoritaire. Base 2020. Périmètre variable conditionné.



Gestion et consommation d'énergie

La gestion énergétique des installations de production est une ligne d'action stratégique pour l'entreprise depuis ses débuts, l'optimisation de la consommation d'énergie constituant un objectif d'amélioration continue.

Aqualia répond au défi climatique par une gestion de l'énergie basée sur l'optimisation, à travers quatre axes d'action qui incluent les diverses mesures à réaliser chaque année : calcul de l'empreinte carbone individualisé par pays, amélioration de l'efficacité énergétique des installations, utilisation d'énergies renouvelables et transformation du parc de véhicules.

Cela se reflète dans le calcul de l'empreinte carbone des installations de l'entreprise, calculé conformément aux

directives de la norme UNE-ISO, qui permet de constater l'impact de la gestion de l'énergie (portée 2) à travers la réduction de 7 % des émissions par rapport à l'année précédente.

Depuis 2016, tous les quatre ans, Aqualia soumet un ensemble d'installations de production qui consomment plus de 85 % de la consommation totale de l'entreprise à des audits énergétiques (conformément à la norme ISO 50001-Systèmes de gestion de l'énergie). Afin de suivre les opportunités d'amélioration détectées lors de ces audits, il existe un outil informatique qui sera intégré à l'outil de rapport/d'analyse technique, permettant de suivre les actions et les résultats obtenus lors des audits.

COMBUSTIBLES FOSSILES

-12% En 2021, la consommation de combustibles fossiles au sein de l'organisation a été réduite de 12 %.



ÉNERGIE CONSOMMÉE

-3% En 2021, la consommation totale d'énergie a été réduite de 3 %. Le ratio par rapport au chiffre d'affaires a diminué de 2 %.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE*

Consommation énergétique au sein de l'organisation (GJ)	2020	2021	Var 20/21
Combustibles fossiles	274 117,00	241 325,49	-12%
Essence	4 102,00	18 083,27 ⁵	341%
Diésel/gasoil	242 651,00	215 206,65	-11%
GPL	-	961,44	-
Gaz naturel	27 364,00	7 064,54 ⁶	-74%
GNL	-	9,60	-
Énergies renouvelables	696 907,41	600 262,50	-14%
Biogaz brûlé dans des chaudières sans production d'électricité	192 615,48	202 171,75	5%
Biogaz brûlé dans des moteurs ou des turbines avec production d'électricité	486 440,29	375 132,41	-23%
Biométhane station-service	-	558,00	-
Énergie autoproduite panneaux photovoltaïques	-	3 299,93	-
Énergie autoproduite turbines	17 851,64	19 100,40	7%
Consommation directe d'énergie	971 024,41	841 587,99	-13%
Achetée renouvelable	136 674,00	272 360,50	100%
Achetée non renouvelable	3 299 603,62	3 149 819,25	-5%
Consommation indirecte d'énergie	3 436 277,62	3 422 179,75	0%
Énergie totale consommée (GJ)	4 407 302,03	4 263 767,75	-3%
Chiffre d'affaires	1 188 348 en milliers €	1 169 450 en milliers €	-2%
Rapport énergie/chiffre d'affaires GJ/milliers d'euros)	3,71	3,65	-2%
Rapport énergie renouvelable/chiffre d'affaires GJ/milliers d'euros)	0,70	0,75	6%

*Les facteurs de conversion utilisés sont ceux du DEFRA : <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021>.

⁵ Les répartitions par pays sont incluses dans l'annexe.

⁶ Baisse due au fait que le gaz consommé dans les centres sportifs a été déclaré en 2020. En 2021, seul le gaz consommé dans les SEEU est indiqué.

Consommation d'énergie par pays

Plus d'informations : Annexe 7. GRI 302-1, 2.

En 2021, des bilans énergétiques ont été réalisés conformément à la norme ISO 50001 et au RD 56/2016. En outre, plusieurs actions ont été menées pour optimiser et améliorer les processus et les mesures. Parmi celles réalisées pour réduire la consommation d'énergie et améliorer la gestion technique, il convient de distinguer les suivantes :

- Système d'optimisation énergétique des bureaux et des entrepôts, à mettre en œuvre dans un premier temps sur sept sites, dans le but de rationaliser l'utilisation de l'énergie pour l'éclairage et la climatisation dans ces centres administratifs.
- Amélioration du suivi de l'énergie grâce à la connexion de la nouvelle plate-forme de contrôle de la facturation de l'électricité, Synergica, avec la plate-forme de *rapports* techniques. Cette mesure permet d'effectuer le suivi des ratios des différentes variables dépendant de l'énergie, pour éliminer ainsi la possibilité d'une erreur humaine.
- Mise en service de la plate-forme centralisée de suivi et de contrôle des propositions et des objectifs d'amélioration des différents contrats relatifs à l'efficacité énergétique.

- Création d'un nouveau Groupe de travail sur l'efficacité énergétique, dont le travail principal portera sur la publication des bonnes pratiques et la certification de dispositifs à haut rendement.

La répartition de la consommation d'énergie par pays est incluse dans l'annexe.

Calcul de l'empreinte carbone et plan d'action pour la réduction des émissions de GES en 2020-2022

En 2021, plusieurs mesures ont été mises en œuvre pour réduire l'empreinte carbone. Elles seront détaillées dans les sections suivantes. Le résultat de ces mesures se traduit par un suivi et une surveillance accrues des émissions de carbone.

Le calcul de l'empreinte carbone dans les différents pays a été réalisé en appliquant la méthodologie interne validée par AENOR pour la vérification de l'empreinte carbone de l'entreprise en Espagne et au Portugal.

Le rapport sur les émissions rédigé par Aqualia couvre les portées 1, 2 et 3.

Les principales émissions proviennent de la consommation d'énergie électrique pour la réalisation des processus et du méthane total diffusé dans la station d'épuration.



ÉMISSIONS

-4% Les émissions totales ont été réduites de 4 % en 2021.

ÉMISSIONS*

Plus d'informations : Annexe 7. GRI 305-1, 2, 3 et GRI 305-7.

	2020	2021	Var 20/21
Émissions portée 1 (tCO₂e)	97 339,1	102 711,0	6%
Combustibles fossiles	17 320,9	16 828,4	-3%
Complexes de gestion de l'eau	80 018,2	85 882,6	7%
Émissions portée 2 (tCO₂e)	323 559,9	300 149,3	-7%
Électricité ou vapeur achetée à des tiers	323 559,9 ⁷	300 149,3	-7%
Émissions portée 3 (tCO₂e)	37 520	38 848,1	4%
Articles et services achetés	17 082,7	18 396,9	7%
Déchets générés pendant les opérations	20 273,6	20 451,2	1%
Total	458 419	441 708,37	-4%
Chiffre d'affaires	1 188 348 en milliers €	1 169 450 en milliers €	-2%
Ratio émissions sur le chiffre d'affaires	0,39 tCO ₂ e /milliers €	0,38 tCO ₂ e /milliers €	-2%

*Certains pays sont en train de lancer leur système de reporting et, en outre, le champ d'application du reporting ne concerne que le cycle complet de l'eau (à l'exclusion des activités de construction et autres).

⁷ La répartition des portées par pays est incluse dans l'annexe.

*Les facteurs d'émission du carburant figurent dans le document : *Factores de emisión, registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono* du MITECORD, version du 17 avril 2021.

*Le potentiel de réchauffement global des différents gaz à effet de serre figure dans : Potentiel de réchauffement global des gaz. IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5).

⁷ Les données de la portée 2 fournies sont celles obtenues après la vérification de l'empreinte carbone en 2020 pour l'Espagne et le Portugal. Cette vérification a été effectuée en octobre 2021 et le facteur d'émission de l'énergie électrique en Espagne a été modifié (il en existait un plus actualisé) ainsi que certaines données du Portugal.

Une année de plus, l'empreinte carbone d'Aqualia en Espagne a été enregistrée auprès de l'Office espagnol du changement climatique, obtenant ainsi la reconnaissance de sa réduction pour la période 2017-2019.



LABEL DE L'OEEC : CALCULER, RÉDUIRE ET COMPENSER

L'obtention du label de l'OEEC renforce l'engagement ferme d'Aqualia dans la lutte contre le changement climatique. Ce label distingue trois niveaux : Calculer, Réduire et Compenser.



Utilisation d'énergies renouvelables

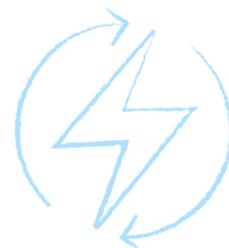
Au cours de l'année 2021, les projets commencés en 2020 ont été poursuivis :

- L'accord PPA (Power Purchase Agreement) pour acheter 76 GWh/an d'énergie renouvelable (photovoltaïque) pendant les 9 prochaines années et qui devrait permettre de réduire les émissions d'environ 15 200 tCO₂ éq./an.
- Le projet d'installation de 3,2 MWp de puissance crête, de panneaux photovoltaïques, qui alimenteront 26 points de consommation, avec une production

annuelle attendue de 5 GWh/an, ce qui se traduira par une réduction des émissions de GES de l'ordre de 1 000 tCO₂ éq./an.

Nous avons entamé la deuxième phase d'installation de panneaux solaires, dont l'objectif est la réduction des émissions de 820 tCO₂e/an grâce à l'installation de 3,14 MWp de panneaux photovoltaïques qui alimenteront 52 points de consommation. Dans cette mesure, il convient de souligner l'installation d'un parc photovoltaïque de 0,84 MWp à la station d'épuration de La Cartuja, à Jerez de la Frontera.

Le contrat d'achat d'électricité renouvelable à long terme (PPA) signé par Aqualia est pionnier dans le secteur de l'eau : fournir de l'énergie verte pour évoluer vers un modèle décarboné.



Amélioration de la performance énergétique dans les installations et la production d'énergie

Le rapport entre l'intensité énergétique et le chiffre d'affaires est de 3,65 GJ/1 000 euros. Cela représente une réduction de 0,06 GJ/mille euros par rapport au ratio de 2020 (3,71 GJ/mille euros). En outre, la consommation d'énergie renouvelable a augmenté, avec 20,5 % en 2021 et 18,9 % en 2020.

BONNE PRATIQUE

À l'avant-garde de l'innovation : Zeppelin et Eclasion

Aqualia a été sélectionnée pour prendre la tête de deux nouveaux projets espagnols innovateurs, Zeppelin et Eclasion, dans le but d'étudier la production d'hydrogène vert et de biométhane à partir de déchets et d'eaux usées. Les deux projets ont été subventionnés par le Centre pour le développement technologique industrielle (CDTI) dans le cadre de la procédure d'appel 2021 du programme Missions Science et Innovation (Plan de récupération, de transformation et de résilience). Tous deux sont soutenus par le ministère des Sciences et de l'Innovation et par une subvention de l'Union européenne à travers le Fonds européen Next GenerationEU.

Ces deux projets ont un impact direct sur l'Agenda 2030, en garantissant un service d'eau et d'assainissement abordables et de qualité (ODD 6), en optimisant leur bilan énergétique (ODD 7) et en évitant leur impact sur le climat (ODD 13) grâce au développement des énergies renouvelables. Dans le même temps, ils promeuvent de nouveaux modèles de production et de consommation responsables (ODD 12) en prenant l'économie circulaire comme axe central.



Station d'épuration des eaux usées (SEEU) d'Algésiras, Cadix, Espagne.



ZEPPELIN

OBJECTIF
Produire de l'hydrogène vert pour offrir des solutions de recharge à l'électrolyse et promouvoir l'économie circulaire. Il inclut la valorisation des déchets et des sous-produits de différents secteurs.

REVALORISATION ESTIMÉE DE :

+99 Mt
déchets

50 Mt
eaux usées municipales

EMPLOI DIRECT

145
PERSONNES

CRÉATION D'EMPLOIS

25
NOUVEAUX POSTES

Développement d'outils d'optimisation énergétique :

- Systèmes de consommation **éco-efficaces, flexibles et intelligents** avec des algorithmes d'apprentissage automatique (*machine learning*)
- **Réseaux électriques** avec énergies renouvelables

ECLASION

OBJECTIF
Créer de nouveaux matériaux, technologies et procédés pour la production, le stockage, le transport et l'intégration d'hydrogène renouvelable et de biométhane à partir de biodéchets urbains et agroalimentaires et de boues d'épuration.

BONNE PRATIQUE

Production d'énergie propre dans des mini-centrales hydroélectriques en Moravie-Silésie (République tchèque)

À travers l'exploitation de mini-centrales hydroélectriques, Aqualia offre une solution respectueuse de l'environnement, tout en améliorant le rendement économique en économisant sur l'achat d'électricité. Par rapport aux centrales thermiques, l'énergie produite à partir de l'eau ne génère aucune émission dans l'atmosphère, ce qui minimise l'impact négatif sur l'environnement.

Les mini-centrales hydroélectriques sont construites dans l'enceinte des stations de traitement, dans les canalisations qui acheminent l'eau brute vers les réservoirs des vallées. Le fonctionnement efficace est assuré par le débit constant et la chute suffisante de l'eau fournie. Les installations à faible rendement sont implantées dans des conduites d'eau potable présentant des paramètres adéquats. L'électricité produite est consommée principalement et directement sur le site de production, l'excédent éventuel étant injecté dans le réseau.

Trois petites centrales hydroélectriques de SmVaK Ostrava sont situées à l'intérieur des stations de traitement de l'eau potable, et quatre sont installées à proximité de réservoirs d'eau. L'électricité issue du biogaz (ainsi que la chaleur) est également produite par onze unités de cogénération dans les huit plus grandes stations d'épuration des eaux usées.



Performances et impact en 2021

En 2021, la modernisation des machines et des équipements technologiques de la station d'épuration de Nová Ves a été achevée. Le coût du projet s'est élevé à 130 millions de couronnes (5 319 802 €) et a permis de mettre en services les différentes unités. La petite centrale hydroélectrique d'origine, dotée de deux générateurs de 200 kW, a également été remplacée par une turbine à flux avec un générateur de 465 kW, ce qui a permis de multiplier l'énergie par 2,5, pour atteindre 1 885 GWh.

En outre, la production propre d'électricité dans l'équipement situé à l'entrée d'eau brute provenant du réservoir de Šance a dépassé la consommation de 18 %. La deuxième station d'épuration des eaux située dans les monts Beskydy à Vyšní Lhoty, dans le district de Frýdek-Místek, a produit deux fois sa consommation annuelle d'électricité (594 MWh) dans la petite centrale hydroélectrique, soit deux fois plus que ce qu'elle avait consommé pour son fonctionnement. La production d'électricité dans l'équipement de la plus grande station de traitement des eaux de SmVaK Ostrava, à Podhradí u Vítkova, a dépassé de 7 % la consommation nécessaire au traitement de l'eau potable provenant du réservoir de Kružberk.

Douze unités de cogénération dans les stations d'épuration utilisant le biogaz des boues ont produit en 2021, outre la chaleur utilisée pour le chauffage d'espaces dans les localités respectives, 5,1 GWh d'électricité au total, soit une augmentation de 400 MWh par rapport à l'année précédente.

Station d'épuration des eaux usées (SEEU) de Trinec, district de Frýdek-Místek de la région de Moravie-Silésie, République tchèque.



7 MINI-CENTRALES HYDROÉLECTRIQUES

de stations de traitement d'eau et de réservoirs d'eau du système d'eau d'Ostrava et de la STEP de la région d'Ostrava de la société SmVaK Ostrava.

ÉLECTRICITÉ PRODUITE

5,1 GWh

+400 GWh d'augmentation interannuelle.

12 UNITÉS DE COGÉNÉRATION

dans les stations d'épuration qui utilisent le biogaz des boues.



Véhicule électrique d'un service municipal des eaux.



CAMIONNETTE ÉLECTRIQUE

CARBURANT

1 000 l

de combustible/an économisés

ÉMISSIONS

1 t

de CO₂ évité

Transformation du parc de véhicules

Parmi les mesures d'efficacité énergétique mises en œuvre dans le cadre du plan de réduction de l'empreinte carbone, la ligne relative au transport est essentielle en raison de son impact considérable sur le changement climatique. À cet égard, Aqualia s'est engagée dans le remplacement progressif de son parc par des véhicules moins polluants afin d'atteindre son objectif fixé pour 2022 : le renouvellement de 90 véhicules.

Par ailleurs, en 2021, elle a continué à développer des solutions innovantes pour décarboner son parc :

Projet AD-VISor : production et fourniture de biométhane pour des véhicules

Le projet AD-VISor, qui permet la revalorisation des déchets gras issus de l'élevage en les transformant en bioproduits à haute valeur ajoutée, s'est achevé en 2021. L'augmentation de la production de biogaz grâce à ce processus, et son enrichissement au moyen du procédé ABAD Bioenergy®, a permis de fournir du biométhane aux véhicules du service.



Véhicule du projet AD-VISor à Guijuelo, Salamanque, Espagne.

Projet Climat pour une économie durable

Il convient de souligner que la troisième vérification du Projet Climat (Fonds carbone pour une économie durable, FES-CO2, MITECO), « Programme FCC Aqualia pour l'obtention de carburant pour véhicules à partir d'eaux usées : procédé ABAD BIOENERGY », sous le code FES-CO2 068/2017, a été réalisée en 2021.

Innovation au niveau des véhicules municipaux

Camionnette électrique

Un nouveau véhicule électrique a rejoint la flotte du service municipal des eaux de la municipalité de Muro. Il s'agit d'une camionnette Nissan 100 % électrique avec une autonomie de 250 km.

L'incorporation de ces véhicules au service public de l'eau fait partie des services durables qu'Aqualia propose à des clients tels que la municipalité de Muro, qui souhaite améliorer la protection de l'environnement à son niveau.



Nouveau véhicule électrique du service municipal des eaux de Muro, îles Baléares, Espagne.

BIODIVERSITÉ

Protection et récupération des écosystèmes. Biodiversité

Les activités du cycle intégral de l'eau sont intégrées dans l'environnement naturel, de sorte que le respect de l'environnement est intrinsèque à la gestion quotidienne de ces services et exige des interventions responsables pour la protection et la récupération des écosystèmes.



Parc métropolitain de la station d'épuration des eaux usées El Salitre, Bogotá, Colombie.

LS2 URGENCE CLIMATIQUE ET PROTECTION DE LA PLANÈTE

PROTECTION ET RÉCUPÉRATION DES ÉCOSYSTÈMES. BIODIVERSITÉ

Sur cet axe stratégique, Aqualia développe les plans d'action suivants pour protéger et restaurer les écosystèmes.



Plan d'action	Identification des espaces protégés (biodiversité) en vue de développer des projets de protection et de récupération de l'écosystème
Performances en 2021	143 zones de biodiversité identifiées en 2021. Plus d'informations : Annexe 7. GRI 304-1.
	OBJECTIF 100% tous les ans
Développement durable	ODD 15



Aqualia gère des sites d'activité en propriété ou en location, situés dans des aires protégées et des zones riches en biodiversité, ou au bord de celles-ci. L'entretien et la conservation de ces zones et de leurs écosystèmes font

partie de l'engagement d'Aqualia qui, en collaboration avec d'autres organisations environnementales, promeut plusieurs initiatives pour leur protection.



À gauche, le parc métropolitain d'El Salitre, Bogotá, Colombie.

À droite, reboisement dans les municipalités de Cereté, Sahagún, Planeta Rica et Loricá, en Colombie.

Projets importants pour la biodiversité

Projet NICE, Espagne

L'augmentation des pluies diluviennes, le stress hydrique et le fait que 55 % de la population mondiale vit dans des zones urbaines soulignent la nécessité de s'occuper de la gestion des eaux urbaines. Partant de ce constat, et dans le but ultime d'améliorer la qualité de vie des personnes, Aqualia a présenté en juin 2021 le projet européen H2020 NICE. Ce dernier vise à démontrer la viabilité de l'utilisation de systèmes naturels tels que les murs et les toits verts, les jardins d'infiltration, les zones humides artificielles et le drainage durable dans les villes, en les intégrant au cycle urbain de l'eau et au paysage architectural des grandes villes.

Le projet, mené sous l'égide du centre technologique CETIM avec 14 partenaires de neuf pays, est financé à hauteur de cinq millions d'euros par le programme H2020 de la Commission européenne. Algeciras sera l'un des lieux de démonstration. Des *demos sites* du projet seront également mis en œuvre à Benalmádena (Malaga), Talavera de la Reina (Tolède), dans le cadre de LIFE IN-TEXT, et dans la zone franche de Vigo (Pontevedra), dans le prolongement du projet Run4Life. Des partenaires sont également impliqués en Colombie et en Égypte pour étendre l'activité de RDi d'Aqualia à l'international.

Avec ce projet, Aqualia franchit une nouvelle étape dans la mise en œuvre d'initiatives qui contribuent à la protection des ressources environnementales et à la préservation de la biodiversité et des écosystèmes là où elle fournit des services, alignant ainsi son activité sur les Objectifs de développement durable des Nations unies. Dans ce cas précis, le projet H2020 NICE a un impact direct sur l'ODD 12 (Production et consommation responsables) et l'ODD 15 (Vie des écosystèmes terrestres).



Restauration et sensibilisation à Córdoba, Colombie

En 2021, de nouvelles initiatives ont été lancées visant à protéger la biodiversité dans les zones où Aqualia opère en Colombie. Citons notamment les suivantes :



PROJETS DE REBOISEMENT

ARBRES
800 Plantation de 800 arbres dans les communes de Cereté, Sahagún, Planeta Rica et Loricá, pour contribuer à la lutte contre le changement climatique parallèlement à la restauration de la biodiversité.



CAMPAGNES : DES MERS PROPRES

CAMPAGNES
3 Trois campagnes réalisées dans la commune de San Antero : journées de nettoyage des plages, collecte de plastique et sensibilisation au respect de l'océan et de ses écosystèmes, contribuant ainsi à préserver la plus grande réserve de biodiversité de la municipalité.



RESTAURATION DE PARCS

PARC
1 Le parc écologique de la municipalité de Sahagún, dont la restauration a été réalisée en collaboration avec la mairie est l'une d'elles.

Récupération des mangroves de San Antero, Colombie

Dans le cadre de sa contribution à la communauté locale et de son objectif de sensibilisation à l'environnement, Aqualia a participé à la journée de nettoyage et de récupération de la mangrove à Playa Blanca, dans la municipalité de San Antero. Le but de cette intervention était de nettoyer tous les déchets solides présents dans ces écosystèmes et de contribuer à la conservation de la faune et de la flore de cet habitat. En outre, des messages d'avertissement faisant allusion à la protection et à la conservation de l'écosystème ont été placés à des endroits stratégiques, pour faire de l'intervention une pratique régulière au sein de la population.

Station d'épuration d'El Salitre en Colombie

Aqualia fait partie du consortium d'entreprises de la SEEU El Salitre (station d'épuration des eaux usées), qui travaille actuellement sur le plan d'assainissement et de récupération de la rivière Bogotá. Il s'agit d'un projet d'une grande importance pour la communauté et l'environnement, car il traitera un volume de 7 m³ d'eau par seconde et empêchera 450 tonnes de déchets en moyenne par mois d'atteindre la rivière. Il contribuera de manière décisive à la décontamination de la rivière Bogotá.

ANIMAUX SAUVÉS



SEMENCEMÈTRE



VOULEZ-VOUS EN SAVOIR PLUS ?

Rendez-vous sur le site Web du projet : <https://ptarsalitre.com.co/>

La construction de la station d'épuration d'El Salitre a également été achevée en 2021, et des progrès ont été

réalisés en ce qui concerne la plantation d'arbres d'espèces autochtones, de petite taille et de taille moyenne, dans les zones affectées par la construction du parc métropolitain.

Dans le cadre de son engagement en faveur de la protection de la biodiversité, le projet inclut le comptage des espèces sauvées, la réalisation de diverses activités de sensibilisation à l'environnement et la mise en place d'initiatives comme le *semencemètre*, qui enregistre les espèces végétales autochtones et la plantation de nouveaux arbres.

Hôtels pour insectes en République tchèque

Depuis trois ans, et aussi en 2021, la société SmVaK Ostrava a sélectionné plusieurs zones susceptibles d'être protégées en raison de leur valeur biologique. L'objectif principal est d'accroître la biodiversité dans ces localités par l'installation d'éléments de construction, et à travers d'autres procédures liées à la protection de l'environnement et à l'équilibre des écosystèmes en assurant la variété des espèces.

Dans le cadre de cette initiative, les employés des centres du réseau d'approvisionnement ont proposé des solutions intéressantes en matière d'hôtels à insectes, conformément à la stratégie de l'entreprise visant à intégrer des éléments de soutien à la biodiversité dans les sites sélectionnés. Des matériaux ont été fournis pour l'élaboration des projets et, afin d'encourager la participation, un prix en espèces a été décerné aux meilleures idées réalisées.



Le gagnant est l'hôtel à insectes construit par les ouvriers du centre de Nový Jičín, qui a été placé sur le terrain du réservoir d'eau de Skalky et des réservoirs d'eau au-dessus de la ville d'Odry. La deuxième place est revenue aux employés de Místek, qui ont remporté un prix spécial pour l'originalité de leur projet, avec un ouvrage directement installé dans les locaux de leur centre d'approvisionnement. Il convient également de signaler les conceptions des employés de Karviná et d'Opava, dont les projets sont installés dans la zone du centre de services d'Havířov, ou dans l'enceinte du réservoir d'eau Kateřinky, à côté du réservoir d'eau surélevé dans le quartier de Předměstí, à Opava.

Récupération des zones humides de Rufeá, Lleida

Aqualia contribue très activement à toutes les actions que le conseil municipal de Lleida a lancées dans le domaine de l'eau et du développement durable de la ville : Forum environnemental, Agenda 21 et Forum de l'eau, entre autres. L'entreprise contribue actuellement au projet *Empreses Lleida Verd 2022*. Dans son secteur, elle promeut plusieurs projets de sensibilisation et d'éducation à l'environnement dans le but d'encourager les citoyens à adopter des habitudes respectueuses de l'environnement, en partenariat avec le ministère régional de la Culture, de la Ville et de la Transition écologique de Lleida.



Dans ce cadre, Aqualia a participé en 2021 à un projet de restauration des zones humides de Rufeá. La récupération de cet espace naturel a permis à la municipalité de mettre en valeur cet environnement naturel, en construisant des tours d'observation et de biodiversité et une passerelle flottante pour que les citoyens puissent visiter et profiter des Aiguamolls de Rufeá.

SOS Gorriones à Jerez

L'entreprise Aquajerez, filiale d'Aqualia, a signé un accord avec l'association environnementale Faunatura pour mener à bien un projet de repeuplement de moineaux (gorriones en espagnol) dans la zone urbaine et périurbaine de Jerez.

Ce projet vise à répondre à la disparition progressive de cette espèce dans le paysage urbain, avec un déclin qui a atteint 20 % au cours des dix dernières années en raison de facteurs tels que la pollution sonore, les herbicides et les pesticides.

Le projet consistera à fabriquer des abris en bois en collaboration avec des associations de personnes handicapées,



des écoles et des personnes âgées de la ville. Ces nids, qui seront assemblés par les élèves d'Aspanido dans un cadre pédagogique, seront installés dans des dizaines de centres éducatifs de Jerez et l'action sera complétée par une conférence de sensibilisation à l'environnement.

Ils installeront également des nichoirs dans l'enceinte de la station d'épuration de Guadalete, et une *webcam* espionne sera placée à l'intérieur de l'un d'entre eux pour pouvoir suivre en direct la nidification des moineaux et leur processus d'incubation. La vidéo sera diffusée sur la chaîne YouTube de l'association et on pourra également y accéder depuis le site web d'Aquajerez.

Protection de la faune dans la SEEU d'Ávila

La SEEU d'Ávila se trouve sur la rive droite de la rivière Adaja, dans la vallée d'Amblés, une zone qui couvre tout le cours supérieur et moyen du fleuve, et qui est considérée comme une zone unique pour toute action environnementale.

Aqualia y préserve la biodiversité en fournissant un système d'épuration puissant : un système de traitement innovant capable, grâce à ses caractéristiques, de ne pas détériorer l'environnement. En outre, la conception de ce système a été axée sur le concept de résilience, en éliminant tout impact et en le transformant en impact positif, comme l'impact du déversement sur l'eau.

Il a ainsi été possible de maîtriser la pollution et l'eutrophisation existantes dans le réservoir de Cogotas. L'amélioration du traitement a eu pour première conséquence la disparition de certaines espèces opportunistes, comme les cyanobactéries, qui, profitant de la situation, dominaient le système et réduisaient la biodiversité. Ainsi, l'amélioration de la qualité de l'affluent a conduit à une augmentation de la diversité. Enfin, il convient d'indiquer que la qualité de l'eau filtrée est bien supérieure à celle établie dans l'autorisation de déversement de la SEEU.

En partant du principe que la meilleure façon de protéger l'environnement est d'améliorer la qualité des effluents, plusieurs lignes d'action ont été définies pour y parvenir. La première est le contrôle interne de la SEEU, fondé sur un contrôle analytique rigoureux et un système de maintenance performant. Il en résulte un déversement d'une qualité extraordinaire parfois supérieure à celle de la rivière Adaja elle-même.

Régénération des sols à Ávila

Un autre projet de RDi en cours, également à Ávila, porte sur la régénération des sols et la bioremédiation au moyen des boues de la SEEU. En fonction des résultats, l'habitat peut être amélioré et la biodiversité accrue.

SENSIBILISATION

Campagnes de communication et de sensibilisation sur le cycle intégral de l'eau ayant un impact direct sur l'ODD 6

Chaque année, Aqualia mène différentes actions locales et globales de sensibilisation sur le bon usage de cette ressource et la promotion d'une consommation durable, afin de contribuer à la protection de l'environnement. Les plus notables au cours de l'année 2021 ont été les suivantes :



SIX MESURES POUR ATTEINDRE L'ODD 6

Aqualia a impliqué ses employés dans le monde entier en leur demandant de collaborer pour effectuer des progrès dans six étapes clés pour atteindre l'ODD 6.



CONSEILS CONTRE LE GEL

L'entreprise mène des actions informatives pour éviter les ruptures, les dommages matériels et les consommations d'eau inutiles en période de basses températures susceptibles de provoquer des incidents dans les installations.

PROMOTION DE LA PLATE-FORME OMNICANAL

Aqualia privilégie l'utilisation des canaux télématiques pour le service aux personnes, pour s'adapter à leurs besoins, éviter les déplacements et à réduire la consommation de papier, ce qui entraîne une réduction des émissions de CO₂.

DURABILIMÈTRE

Aqualia a mis en place un test simple grâce auquel tout citoyen peut évaluer son degré de durabilité dans sa vie quotidienne et réfléchir aux habitudes qu'il pourrait modifier et à la manière de le faire.

PASSEZ À LA CRUCHE

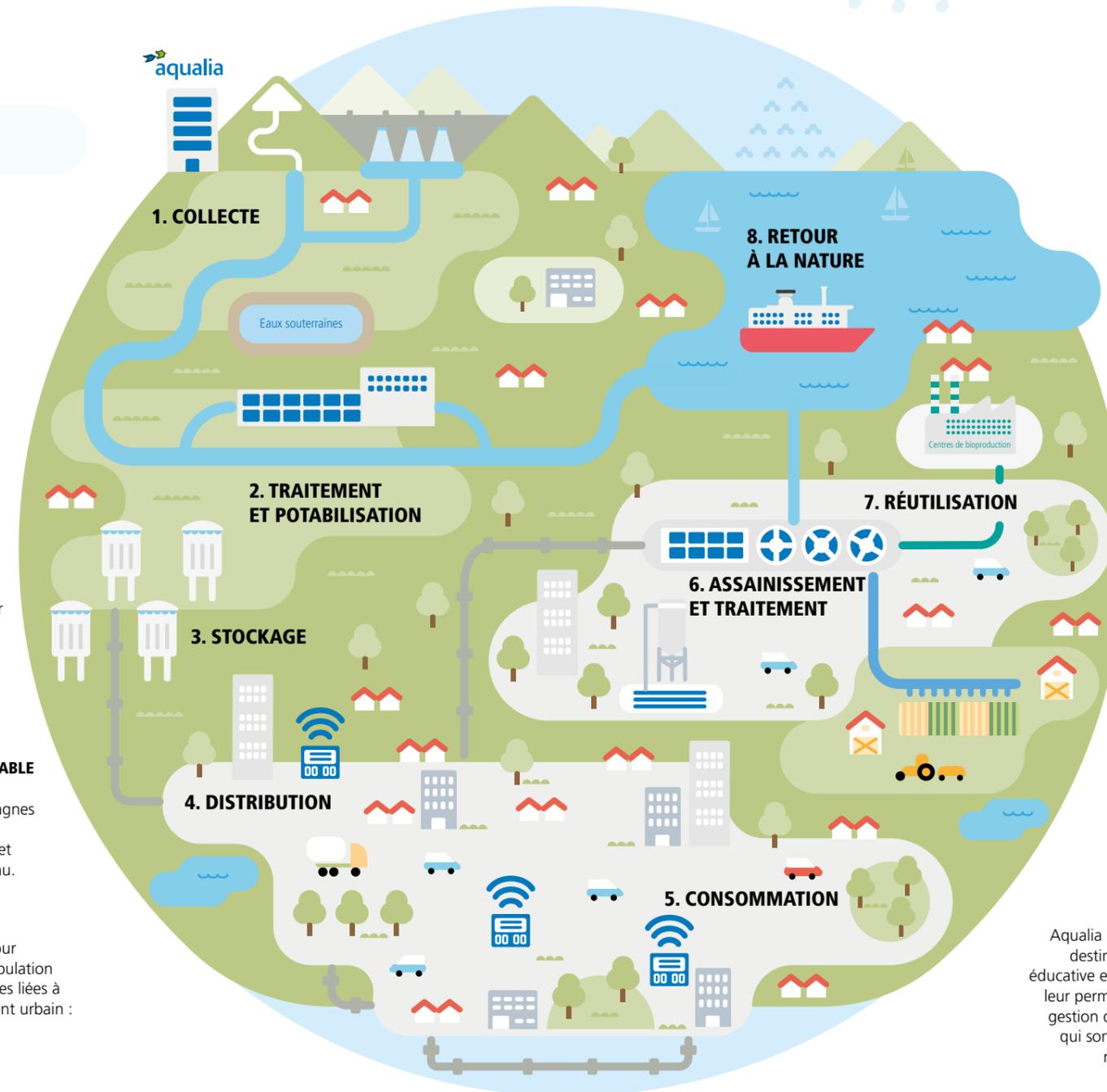
Initiative visant à promouvoir la consommation d'eau du robinet, en présentant tous les contrôles de qualité qu'elle subit jusqu'à son arrivée dans les foyers.

CONSOMMATION RESPONSABLE

Tout au long de l'année, l'entreprise mène des campagnes visant à promouvoir une consommation responsable et durable des ressources en eau.

#NELEJETEZPAS

Campagne d'information pour sensibiliser et éduquer la population sur les habitudes quotidiennes liées à l'utilisation de l'assainissement urbain : lavabos, éviers et toilettes.



JOURNÉE MONDIALE POUR LA RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂

Le 28 janvier a été une date clé pour la réflexion et la prise de décision en faveur de la protection de la planète. Aqualia a fait état des progrès réalisés dans le cadre de son plan de décarbonation.

UNE HEURE POUR LA PLANÈTE

Aqualia participe à l'initiative « Une heure pour la planète », organisée par le Fonds mondial pour la nature (WWF), en lançant des messages sur ses réseaux sociaux visant à sensibiliser au changement climatique et à son impact sur l'environnement. De plus, certaines de ses installations ont éteint les lumières entre 20 h 30 et 21 h 30, un geste symbolique visant à sensibiliser à la nécessité d'évoluer vers un modèle de société plus durable.

JOUR DE LA TERRE

Le 22 avril, Aqualia a organisé une journée de plantation d'arbres en Colombie, autour de différentes sources d'eau dans les municipalités où la société opère.

PROMOTION DE LA FACTURE ÉLECTRONIQUE

L'entreprise mise sur la facturation électronique, pour contribuer à la protection de l'environnement en réduisant la production de papier et les émissions de CO₂ associées au processus de création et d'envoi des factures.



CAMPAGNES ÉDUCATIVES AQUALIAEDUCA.COM

Aqualia développe des contenus éducatifs destinés aux enfants, à la communauté éducative et à tout le public en général, pour leur permettre de découvrir le monde de la gestion de l'eau, le travail et les personnes qui sont impliqués et comment utiliser la ressource de manière responsable.

CONCOURS DE DESSIN NUMÉRIQUE POUR LES ENFANTS

À travers ce concours, l'entreprise souhaite sensibiliser les enfants à l'importance de l'eau et au travail nécessaire pour qu'en ouvrant le robinet on obtienne une eau de qualité, et leur faire découvrir l'Agenda 2030 et les Objectifs de développement durable.



Promotion de la consommation responsable chez les habitants

Campagne Conseils contre le gel

Aqualia organise de campagnes informatives en période de basses températures susceptibles de provoquer des incidents dans les installations des habitations avec des compteurs d'eau ou des conduites extérieures qui ne sont pas convenablement isolées.

Cela permet d'éviter les ruptures, les dommages matériels et la consommation inutile d'eau. Les campagnes sont menées à travers les réseaux sociaux, des médias, le site Web de l'entreprise, des vidéos, d'information sur les factures, de *banners* dans les médias locaux, etc.

Campagne Consommation responsable

Pour aider la société à prendre une conscience accrue de la rareté de l'eau, l'entreprise mène des campagnes tout au long de l'année pour promouvoir une consommation responsable.

L'une des principales priorités d'Aqualia est l'optimisation des ressources et le développement durable. La promotion de l'efficacité pour assurer une gestion responsable et durable des ressources en eau est l'un des axes stratégiques qui définissent le travail quotidien de l'entreprise. La sensibilisation du public, en particulier des générations futures, joue donc un rôle essentiel.

Tout au long de l'année, des campagnes d'information sont menées à travers les réseaux sociaux, des médias, le site Web de l'entreprise, des vidéos, etc., ainsi que des campagnes dans les municipalités, à travers des brochures, des informations sur les factures, des *banners* dans les médias locaux, etc.

Campagne #NeLeJetezPas

L'objectif de la campagne est d'informer, sensibiliser et éduquer la population sur les habitudes quotidiennes liées à l'utilisation de l'assainissement urbain : lavabos, éviers, toilettes.

Les déchets qui sont parfois déversés dans les égouts domestiques et qui se retrouvent dans les égouts urbains peuvent causer des dommages environnementaux et économiques importants. La crise sanitaire provoquée par le coronavirus n'a fait qu'aggraver cette situation. Les articles de protection, notamment les masques, doivent être correctement mis au rebut pour éviter qu'ils ne soient abandonnés dans les milieux naturels. N'oublions pas qu'ils peuvent devenir des foyers d'infection et, bien sûr, ne doivent jamais être jetés dans les toilettes.

En avril 2021, à l'occasion de la Journée de la Terre, Aqualia a relancé la campagne #NeLeJetezPas, visant à sensibiliser la population à ces petits gestes de notre quotidien qui ont un impact négatif sur le cycle intégral de l'eau.



En verano, como todo el año,

CUIDA DEL AGUA

En el baño, utiliza solo la que necesitas

- Con una ducha en lugar de un baño ahorras 240 vasos de agua en cada ducha.
- Si cierras el grifo mientras te enjabonas, ahorras 600 vasos de agua en cada ducha.
- Usando un vaso de agua para enjuagarte los dientes, ahorras 40 vasos de agua por minuto.
- Usando la cisterna solo si es necesario, ahorras 80 vasos de agua en cada vez.

En la cocina, utiliza solo la que necesitas

- Utiliza la lavadora y el lavavajillas a plena carga, se ahorran hasta 120 vasos de agua por lavado.
- No dejes el grifo abierto mientras friegas la vajilla a mano.
- Lava las frutas y verduras en un recipiente con agua, no bajo el grifo.
- Reutiliza el agua para regar las plantas.

En el jardín, utiliza solo la que necesitas

- Riega a primera o a última hora del día y procura usar agua utilizada anteriormente.
- Si es posible, instala riego por goteo.
- No utilices la manguera para lavar el coche, ahorrarás hasta 80 vasos de agua por minuto. Usa un recipiente.
- Elige plantas autóctonas, necesitan menos agua que las exóticas.

Pour la consommation d'eau du robinet : Passez à la cruche

L'objectif de cette campagne est de promouvoir la consommation d'eau du robinet, en présentant aux consommateurs tous les contrôles de qualité que l'eau subit jusqu'à son arrivée dans les foyers. Aqualia contribue ainsi à atténuer l'urgence climatique en éliminant les plastiques, en réduisant son empreinte carbone, etc.

Campagnes lors des journées mondiales

Lors des Journées mondiales, Aqualia réalise différentes campagnes, dans le but de donner de la visibilité aux principaux défis environnementaux, ainsi que de reconnaître les initiatives de tiers ou ses propres initiatives qui contribuent à la lutte contre l'urgence climatique, la protection de la biodiversité ou la gestion efficace de l'eau.



JOURNÉE MONDIALE POUR LA RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂

28
JANVIER

Cette date clé pour la réflexion et la prise de décision en faveur de la protection de la planète est mise en lumière et les progrès d'Aqualia en matière de décarbonation sont révélés.



UNE HEURE POUR LA PLANÈTE

26
MARS

L'usine de dessalement de Mutxamel, l'une des installations les plus avancées en termes d'efficacité énergétique, a rejoint l'initiative du Fonds mondial pour la nature (WWF) en 2021.



JOUR DE LA TERRE

22
AVRIL

L'entreprise a organisé une journée de plantation d'arbres en Colombie, autour de différentes sources d'eau dans les municipalités où elle opère.





Six mesures pour atteindre l'ODD 6

Dans le cadre du sixième anniversaire de l'adoption des ODD, un événement qui a lieu chaque 25 septembre, Aqualia se joint à l'initiative #nousoutenonslesODD lancée par le Pacte mondial des Nations unies Espagne pour promouvoir leur diffusion et sensibiliser ses parties prenantes à la Décennie d'action.

Aqualia a ainsi impliqué ses employés dans le monde entier en leur demandant de contribuer à faire avancer six étapes clés pour atteindre l'ODD 6. Pendant cette semaine, douze employés ont joué dans six vidéos où ils expliquent au reste du personnel, de manière très simple, les mesures qui doivent être prises dans tous les secteurs de la société (institutions, entreprises, citoyens, etc.) pour promouvoir la réalisation de l'ODD 6 : améliorer les infrastructures, réduire la pollution, investir dans

la recherche, lutter contre la pénurie d'eau, sensibiliser les populations et établir des partenariats sont les six objectifs prioritaires qui constituent la feuille de route d'Aqualia pour contribuer à cet objectif de développement durable.

Toutes ces vidéos ont également été diffusées sur les médias sociaux avec le hashtag #nousoutenonslesODD.

Campagnes éducatives

La durabilité de la ressource implique la transmission, en particulier aux jeunes générations, d'habitudes responsables vis-à-vis de l'eau, tant au niveau de sa consommation que de sa restitution au milieu naturel. Aqualia développe des contenus éducatifs destinés aux enfants, à la communauté éducative et à tout le public en général,

pour leur permettre de découvrir le monde de la gestion de l'eau, le travail que cela implique et comment utiliser la ressource de manière responsable.

Parmi ces actions, citons le concours de dessin numérique pour les enfants, le site *Web aqualiaeduca.com*, des vidéos comme celle intitulée *Les ODD expliqués comme jamais auparavant*, des conférences et des visites pédagogiques dans nos installations, des événements, etc.

Durabilimètre

L'initiative suivante, qui sera lancée en janvier 2022, a été préparée pendant l'année 2021 : le Durabilimètre, le premier indicateur de comportements et d'habitudes durables pour les citoyens.

¿QUIERES DAR LA NOTA EN SOSTENIBILIDAD?

Responde a 10 preguntas para medir tu grado de sostenibilidad.

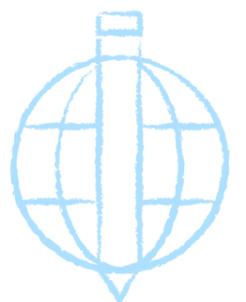
¡Comparte en Twitter tu resultado para este 2022 por un planeta más sostenible con el hashtag #nosoutenonslesODD!

aqualia.com

La menace climatique et la pandémie de COVID-19 ont accru les inquiétudes de la société concernant les questions environnementales. On observe de fait une nette tendance à adopter un mode de vie plus conscient, qui nous invite à réfléchir à l'impact social et environnemental de ce que nous achetons et consommons.

Dans ce contexte, le Durabilimètre vise à sensibiliser tous les citoyens au concept de durabilité, afin qu'ils puissent adopter des habitudes plus durables au quotidien, en réfléchissant à la cohérence entre leurs actions et leurs valeurs, de manière à contribuer par leurs décisions aux grands défis mondiaux.

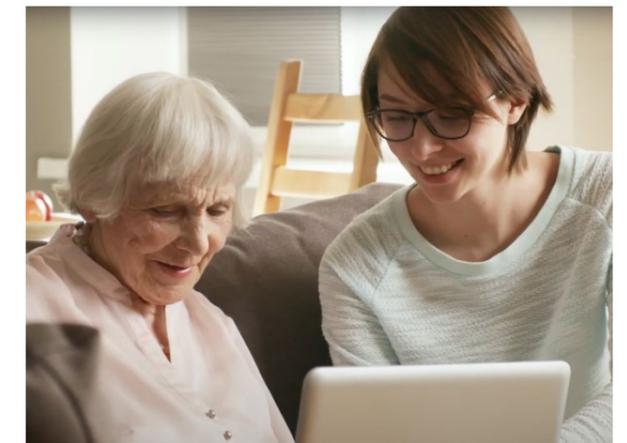
En 2021, Aqualia a signé un accord de collaboration avec l'APIA, l'Association des journalistes spécialisés dans l'information environnementale, avec pour objectif de promouvoir la diffusion d'informations rigoureuses pour le développement durable et la conservation de l'environnement et des écosystèmes.



Numérisation des processus pour la protection de l'environnement

Promotion de la facture électronique

L'entreprise continue à promouvoir la facturation électronique, pour contribuer à la protection de l'environnement en réduisant la production de papier et les émissions de CO₂ associées au processus de création et d'envoi des factures papier.



Promotion de la plate-forme omnicanal

Aqualia privilégie l'utilisation des canaux télématiques pour le service aux personnes, pour s'adapter à leurs besoins, éviter les déplacements et réduire la consommation de papier, ce qui entraîne une réduction des émissions de CO₂. En outre, elle encourage les clients à contacter immédiatement l'entreprise pour résoudre rapidement tout incident sur le réseau, ce qui raccourcit les délais d'intervention et évite les pertes d'eau inutiles.

À cet égard, comme nouveauté, la mise en œuvre de la signature électronique des documents par les clients est en cours d'élaboration.

INNOVATION

Innovation pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique



Les politiques européennes pour la transition vers une économie décarbonée marquent la feuille de route d'Aqualia pour développer des solutions innovantes en termes d'économie circulaire, d'éco-efficacité et d'outils de gestion intelligente pour une utilisation efficace des ressources en eau tout au long du cycle. Une attention toute particulière

est portée à la protection de la biodiversité lors des phases qui présentent le plus grand impact potentiel.

Dans le cadre de cette recherche de solutions durables, Aqualia articule les effets de ces dernières pour aider l'entreprise à respecter son engagement envers l'Agenda 2030 dans les domaines où son impact est le plus important :



En 2021, 5 093 646 € ont été consacrés à la R+D, un investissement qui reflète le pari fort d'Aqualia en matière technologique.

LS2 URGENCE CLIMATIQUE ET PROTECTION DE LA PLANÈTE

TRANSFERT TECHNOLOGIQUE DES SOLUTIONS OBTENUES DES PROJETS DE RDI À LA PRODUCTION

Sur cet axe stratégique, Aqualia développe les plans d'action suivants pour le transfert à la production de solutions technologiques obtenues dans le cadre de projets de R+D.



Plan d'action	Portefeuille de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique	Mécanismes de transfert de technologie depuis la R+D à la production	Sensibilisation du personnel
Performances en 2021	4 nouveaux projets de R+D lancés au cours de l'année qui incluent le développement de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique. 01/06 - H2020 NICE 01/09 - Life Reseau 01/11 - Missions Eclosion 01/11 - Missions Zeppelin	Actions pour le transfert technologique de la R+D à la production.	Actions de sensibilisation du personnel menées au cours de l'année.
Développement durable	ODD 12, 9, 13	ODD 12, 9, 13	ODD 12, 9, 13

DÉFI GLOBAL
Économie circulaire et protection de la planète

PARTICIPATION AU PREMIER CONGRÈS NUMÉRIQUE DE L'ADEYR

En 2021, Aqualia a présenté son activité de R+D lors de la cinquième session du premier congrès numérique organisé par l'Association espagnole de dessalement et de réutilisation (AEDyR). L'entreprise y a présenté ses lignes stratégiques en matière d'innovation et les projets les plus innovants dans les domaines de la qualité, de la durabilité, de la gestion intelligente et de l'éco-efficacité.

Photo des lauréats (de gauche à droite) : Jordi Palatsi (mention spéciale du jury), Patricio Hermosilla (lauréat) et Andrés Sanabria (mention spéciale des employés).



Prix Aqualia de l'innovation i4U

Dans le cadre du plan stratégique de développement durable 2021-2023, la sensibilisation du personnel aux questions de transfert de technologie et d'innovation environnementale figure parmi les plans d'action de l'entreprise. Dans le but de promouvoir le talent humain et la culture de l'innovation au sein de ses équipes, en 2021, Aqualia a lancé les Aqualia i4U Innovation Awards. Cette initiative, qui s'adresse à l'ensemble du personnel dans le monde entier, permettra d'identifier des solutions innovantes potentielles pour améliorer la qualité des processus et des services, la préservation de la santé et le respect de l'environnement. Pour leur première édition, ces prix ont attiré plus de 10 000 innovateurs potentiels et 48 propositions ont été soumises.

Grâce à des initiatives comme les Prix i4U, Aqualia contribue à générer des changements structurels au niveau de son modèle de production et de sa culture, en impliquant directement ses employés et ses cadres, conformément à

l'ODD 6 (Eau propre et assainissement), l'ODD 9 (Industrie, innovation et infrastructure) et l'ODD 12 (Production et consommation responsables).



Station d'épuration des eaux usées (SEEU) de Lleida, Catalogne, Espagne.

Économie circulaire : clé pour la décarbonation

Le modèle économique d'Aqualia intègre le concept d'économie circulaire à travers la fourniture de services de collecte, de traitement, de stockage, de distribution, d'assainissement et d'épuration, y compris la réutilisation et la réintégration de l'eau dans le cycle naturel. En outre, et afin de réduire les impacts négatifs sur l'environnement, les ressources en eau utilisées lors de l'exploitation sont purifiées, ce qui élimine les déchets et garantit des conditions optimales pour le retour de l'eau à la nature. De cette manière, et compte tenu de la rareté de cette ressource, Aqualia joue un rôle fondamental dans l'utilisation et la gestion durables de l'eau.

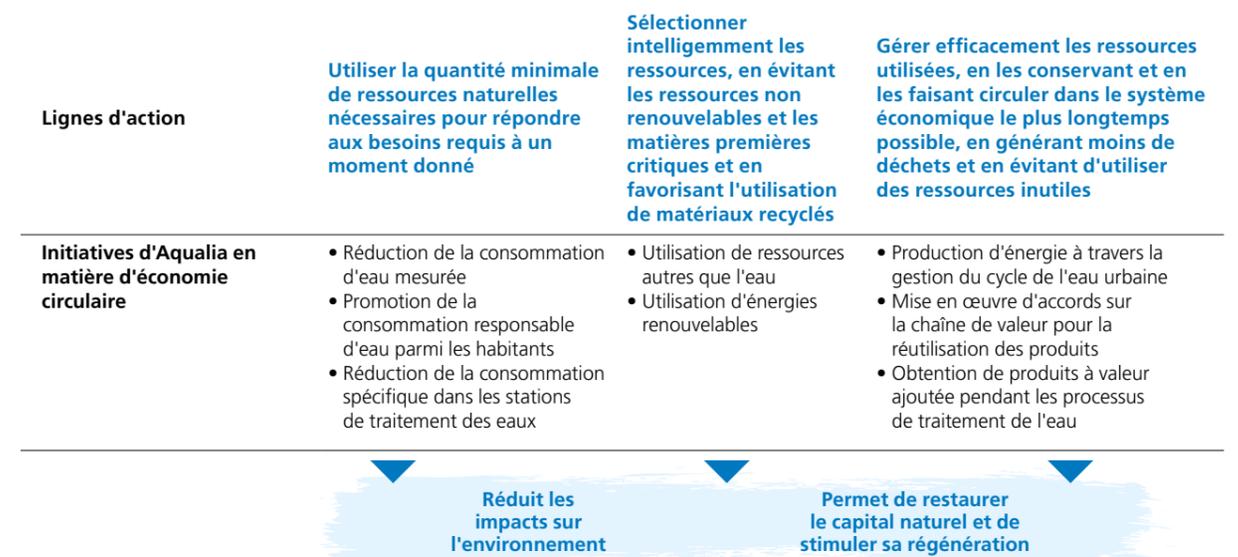
La Stratégie européenne pour les plastiques dans une économie circulaire (Strasbourg, septembre 2018) et le Plan d'action pour l'économie circulaire (Bruxelles, mars 2020) énoncent les grands défis mondiaux de l'économie circulaire dans le domaine d'intervention d'Aqualia. Des réglementations spécifiques telles que le règlement (UE) 2020/741 sur les exigences minimales pour la réutilisation de l'eau dans l'agriculture sont également suivies.

Pour répondre à ces défis mondiaux, Aqualia a conçu un modèle d'économie circulaire conforme aux principes et

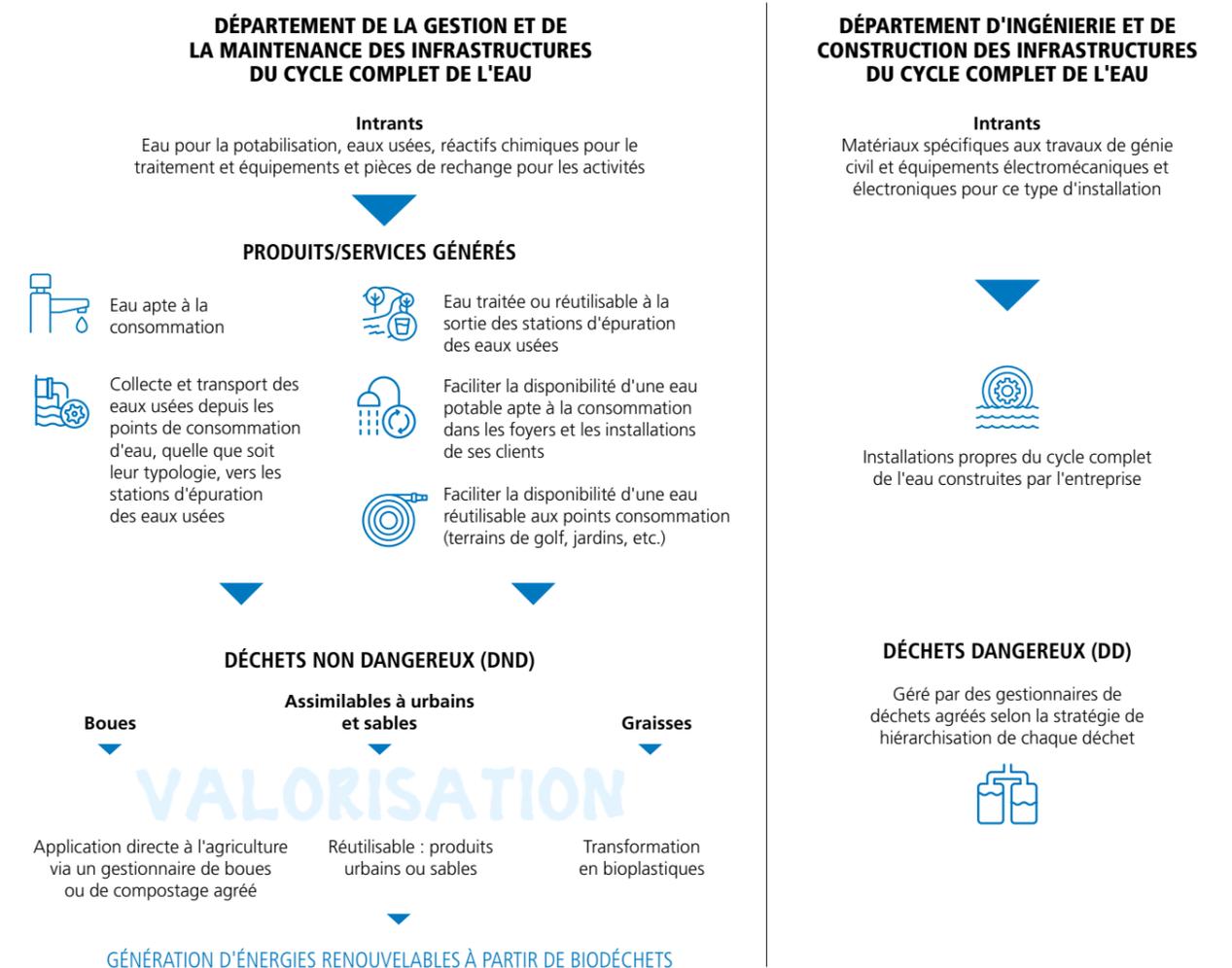
aux exigences européennes, en définissant des axes de recherche centrés sur la récupération et la transformation de la matière organique en sous-produits *bios* auxquels on peut donner une nouvelle vie. À cet égard, l'objectif d'Aqualia est de convertir les SEEU en stations circulaires ou bio-usines capables de récupérer, transformer et valoriser les déchets comme des ressources utilisables destinées à des usages agricoles ou à la valorisation énergétique. Citons notamment les axes suivants :

- Conception de solutions innovantes pour empêcher les microplastiques d'atteindre la mer grâce à des systèmes de traitement alternatifs dans les SEEU > [Projet BBI Deep Purple, 2019-2023](#).
- Méthodes naturelles d'élimination des nutriments dans les processus de traitement des eaux usées, évitant la production de boues dans les stations d'épuration > [Projet Sabana, achevé en 2021](#).
- Utilisation de technologies innovantes pour la récupération des ressources en eau et les améliorations environnementales > [Projet Life Intext, 2019-2023](#).

MODÈLE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE AU SEIN D'AQUALIA*



*Basé sur la définition inclusive d'économie circulaire. CONAMA.



DÉCHETS DANGEREUX ET NON DANGEREUX

Déchets dangereux générés et mise au rebut (t)	Suppression	Valorisation	Total	% Suppression	% Valorisation
Graisses SEEU	149,57	46,85	196,42	76%	24%
Déchets contenant de l'amiante (fibrociment)	72,08	6,63	78,71	92%	8%
Huiles usées	15,33	18,35	33,68	46%	54%
Emballages vides contaminés	7,66	11,60	19,26	40%	60%
Autres	115,50	21,31	136,81	84%	16%
Boues SEEU	14 728,80	0,00	14 728,80	100%	0%
Total	15 088,94	104,74	15 193,68	99%	1%

Déchets non dangereux générés et mise au rebut (t)	Suppression	Valorisation	total	% Suppression	% Valorisation
Boues SEEU	10 688,80	317 112,30	327 801,10	3%	97%
Déchets	8 449,42	38 462,79	46 912,22	18%	82%
Déchets SEEU (dégrossissage + sable)	11 621,62	5 389,05	17 010,67	68%	32%
Terre	4 475,34	7 588,45	12 063,79	37%	63%
Boues STEP	245,27	2 539,13	2 784,39	9%	91%
Autres	2 790,92	3 056,36	5 847,28	48%	52%
Total	38 271,37	374 148,08	412 419,45	9%	91%

Innovation environnementale pour la lutte contre le changement climatique

Chez Aqualia, l'innovation est guidée par les politiques européennes du Green Deal visant à réduire l'empreinte carbone à zéro, grâce à la transition vers une économie circulaire sans impact environnemental.

L'entreprise développe de nouveaux outils et solutions technologiques qui sont transférés vers des projets basés sur la qualité, la gestion intelligente, l'éco-efficacité et la durabilité.

Trois projets ont été achevés en 2021 :

- 1 projet Interconecta (Feder) : [AD-VISor](#)
- 2 projets du programme-cadre UE H2020 : [Sabana](#) et [Run4Life](#)

Le développement de 14 autres projets en cours s'est poursuivi :

- 1 projet JPI WATERWORKS [MarAdentro](#) (prolongé jusqu'en juin 2022)

- 1 projet régional RIS3 Idepa dans les Asturies : [ReCarbon](#)
- 5 projets du programme européen Life : [IntExt](#), [Ulises](#), [Infusion](#), [Phoenix](#) et [Zero Waste Water](#)

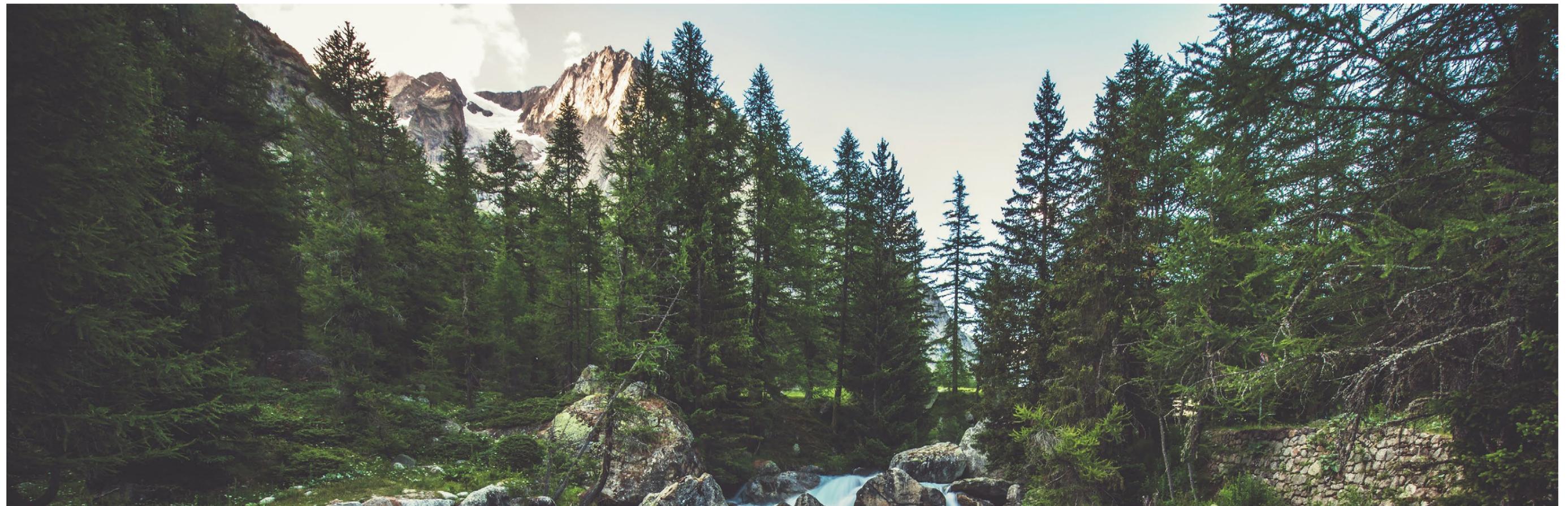
- 2 projets de l'initiative Entreprise commune UE/Bio-Based Industries (BBI) : [B-Ferst](#) et [Deep Purple](#)

- 4 projets du programme UE H2020 : [Scalibur](#), [Rewaise](#), [Sea4Value](#) et [Ultimate](#)

- 1 projet de formation Marie Sklodowska Curie (MSCA) : [Rewatergy](#)

Grâce aux appels 2020, deux nouveaux projets ont pu être lancés en 2021 :

- 1 projet du programme européen LIFE : [Reseau](#)
- 1 projet du programme UE H2020 : [NICE](#)
- Et 2 projets nationaux issus de l'appel à propositions Misiones : [Zeppelin](#) et [Eclosion](#)





LIGNES DE TRAVAIL



- L1. Amélioration de l'épuration des eaux usées
- L2. Nouveaux procédés de récupération des eaux usées
- L3. Dessalement, amélioration des procédés conventionnels et développement de nouvelles solutions
- L4. Génération de produits à valeur ajoutée (économie circulaire)
- L5. Énergie
- L6. Protection de l'environnement

Lignes de travail	Principaux projets	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau	Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2021
		Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité	Énergie renouvelable biocarburants	Objectif neutre en carbone pour 2050
L1, L2	Life Zero Waste Water (2024) Commencé en 2020 Typologie du programme : Européen	Faire la démonstration du traitement combiné des eaux usées urbaines (USW) et de la fraction organique des résidus solides urbains (FORSU) avec le réacteur anaérobie AnMBR.	Production de biométhane.	Réduction de la consommation d'électricité. La PME portugaise Simbiente a rejoint l'initiative pour développer un système de gestion avancé, combiné au suivi en ligne de la qualité microbiologique réalisé par la PME autrichienne VWS (Vienna Water Systems).
L1, L2	Life Infusion (2024) Commencé en 2020 Typologie du programme : Européen	Préparer les paramètres de conception des futures usines de récupération des ressources de l'AMB et évaluer les technologies.		Remplacement de l'énergie électrique. Le système de digestion des lixiviats est optimisé grâce aux technologies d'Aqualia, AnMBR et ELAN, auxquelles s'ajoute un système de <i>stripping</i> de l'ammonium de la PME belge Detricon. Deux entités de gestion des déchets, Cogersa dans les Asturies et AMIU dans la région de Gènes/Italie, y participent également pour évaluer les possibilités de mise en œuvre des solutions dans leurs installations.
L1, L6	Life Réseau (2025) Typologie du programme : Européen	Système de biofilm avancé qui multiplie la capacité de traitement biologique : améliore la réaction de la SEEU aux variations de débit et limite le besoin d'espace.		Réduction de la consommation d'électricité. Un réacteur granulaire aérobie de 500 m ³ sera construit à la station d'épuration de Moaña pour traiter jusqu'à 2 000 m ³ /j d'eaux usées.
L1, L2, L4, L6	H2020 Run4Life (2021) Typologie du programme : Européen Phase : Final	Récupération des nutriments de la séparation des eaux grises et noires.	Production de bioénergie.	Énergie auto-produite. (Zone franche de Vigo) Diverses solutions de récupération des nutriments ont été testées, de suivi d'oxydation avancée pour éliminer les virus et les contaminants émergents, afin de favoriser la réutilisation. Un prototype d'installation à plus grande échelle a été conçu à Balaídos. (Sneek) De nouvelles toilettes par aspiration ont été installées dans une trentaine de maisons, avec une consommation d'eau minimale, ce qui facilite la digestion thermophile directe des eaux usées dans un nouveau bioréacteur qui permet la production directe d'un engrais.



Lignes de travail	Principaux projets	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau	Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2021
		Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité	Énergie renouvelable biocarburants	Objectif neutre en carbone pour 2050
L1, L5	H2020 Rewaise (2025) Commencé en 2020 Typologie du programme : Européen	Récupération des matières issues de la saumure, réutilisation des eaux usées et leur transformation en sous-produits, et simulation de la qualité de l'eau, des procédés et des réseaux.	Transformation des eaux usées en énergie.	Dessalement durable et nouvelles membranes. En collaboration avec sept PME et plusieurs universités en Croatie, en Italie, en Pologne, en République tchèque, en Suède et au Royaume-Uni, de nouvelles solutions d'économie circulaire et de gestion numérique sont mises en œuvre dans des laboratoires vivants.
L2, L4, L5	Interconecta AD-VISor Typologie du programme : National Phase : Finale	Transformer les déchets industriels en bioénergie.	Le biocarburant pour les véhicules de la station d'épuration est produit à partir des déchets de l'industrie de la viande. <i>La production accrue de biogaz a été exploitée grâce à un système de valorisation du biométhane ABAD Bioenergy®.</i>	Réduction du coût du transport des déchets grâce à la production de biocarburant. L'autosuffisance énergétique de la station d'épuration a été augmentée. La production de biogaz et son enrichissement au moyen du procédé ABAD Bioenergy®, a permis de fournir du biométhane aux véhicules du service. Le procédé ELSAR, un nouveau réacteur anaérobie avec intensification bioélectrochimique, a été montré. La transformation des déchets gras en bioplastiques a été évaluée. La valeur fertilisante des sous-produits a été démontrée en collaboration avec les agriculteurs de la région.
L6	JPI WATERWORKS Maradentro (2022) Commencé en 2019 Typologie du programme : National	Un système d'infiltration de 400 m ² sera construit dans la station d'épuration de Medina del Campo pour le traitement avancé des eaux traitées et leur réutilisation pour recharger les aquifères.		Des outils de conception et de simulation du système seront conçus avec les instituts scientifiques, pour optimiser le fonctionnement et les coûts de l'élimination des contaminants émergents, en les comparant à ceux correspondant aux traitements tertiaires classiques. Création d'outils de conception et de simulation du système, pour optimiser le fonctionnement et les coûts de l'élimination des contaminants émergents.
L5, L6	RIS3 IDEPA Recarbon (2022) Typologie du programme : National Phase : Final		Test de la faisabilité du Biochar pour l'épuration du biogaz dans les stations de traitement de Jerez, Chiclana et Lleida, ainsi que pour la désodorisation dans les stations de traitement de San Claudio et Lúcar.	Conception des méthodes avancées d'analyse des micropolluants pour évaluer les nouvelles unités d'adsorption à base de charbon actif optimisées à partir de Biochar.



Lignes de travail	Principaux projets	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau		Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2021
		Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité	Énergie renouvelable biocarburants	Objectif neutre en carbone pour 2050	
L1	H2020 Scalibur (2022) Commencé en 2019 Typologie du programme : Européen	Traitement des boues de la station d'épuration. Transformer la matière organique en sous-produits.	Transformation des déchets en valeur énergétique par la production de biométhane et son utilisation comme carburant automobile.	Récupération de l'énergie des stations de traitement et des solides municipaux comme carburant pour les véhicules.	De nouveaux traitements des boues ont été mis en œuvre dans la station d'épuration d'Estiviel (Tolède), pour tester les améliorations apportées à l'épaississement et à la digestion en deux étapes, et pour simplifier la stabilisation des boues sans structures chauffées en béton. Le projet a permis de réaliser les premières activités d'innovation à SmVaK, en République tchèque, pour convertir la matière organique en sous-produits et en bioénergie, et des prototypes sont en cours de construction dans la SEEU de Karviná.
L6	H2020 MSCA REWATERGY (2023) Commencé en 2020 Typologie du programme : Européen	Chercheur à l'université de Cambridge, spécialisé dans la production d'hydrogène à partir d'ammonium présent dans les eaux usées.	Université d'Ulster, conception de procédés de photodésinfection et d'électrodésinfection, pour éliminer les micro-polluants dans des eaux potables ou usées.		
L2, L5	H2020 BBI Deep Purple (2023) Commencé en 2019 Typologie du programme : Européen	Réaliser des travaux de bioraffinage pour produire et valoriser la cellulose et les plastiques, en utilisant des matières organiques issues des eaux usées et des déchets urbains.	Sans l'apport d'énergies fossiles externes, traitement des eaux usées et des déchets urbains, pour générer de nouveaux matériaux et biocarburants.	Énergie solaire et autogénérée.	Brevet européen délivré le 08/12/20 conjointement avec l'Universidad de Rey Juan Carlos. Un premier prototype fonctionne déjà à Tolède-Estiviel. Un réacteur 10 fois plus grand est prévu pour la station d'épuration de Linares. Des activités parallèles sont également en préparation à la SEEU de SmVaK en République tchèque.
L4	H2020 BBI B-Ferst Commencé en 2019 Typologie du programme : Européen	Développer et évaluer de nouveaux biofertilisants à partir de déchets urbains et de sous-produits du traitement des eaux usées.	Éviter l'énergie nécessaire à la production d'engrais artificiel (urée).	Réduction de l'empreinte carbone dans la production d'engrais.	Analyse du potentiel des matières premières récupérées des DSM et des effluents comme engrais en Espagne, en Italie et en République tchèque. Construction d'un système de précipitation de struvite dans la SEEU de Jerez.
L3, L4	H2020 Sea4Value (2024) Commencé en 2020 Typologie du programme : Européen	Récupération des ressources à partir de la saumure concentrée dans les stations de dessalement de l'eau de mer (SDEM). Une alternative à l'extraction minière traditionnelle, générant de nouvelles matières premières et une nouvelle source de revenus provenant du dessalement. Réduit les rejets et les émissions.			La mise en œuvre d'unités pilotes dans plusieurs SDEM exploitées par Aqualia sera évaluée, avec analyse de l'impact technico-économique. Les travaux actuels portent sur la concentration solaire de la saumure, la précipitation sélective du magnésium, l'obtention de dioxyde de chlore et l'optimisation de la reminéralisation du perméat avec de la calcite micronisée, réduisant ainsi la consommation de CO ₂ , la turbidité et la taille de l'installation.



Lignes de travail	Principaux projets	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau		Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2021
		Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité	Énergie renouvelable biocarburants	Objectif neutre en carbone pour 2050	
L2, L5	H2020 Ultimate (2024) Commencé en 2020 Typologie du programme : Européen		Comparaison des réacteurs anaérobies FBBR (Elsar) et AnMBR à l'échelle de 20 m ³ /h en vue de récupérer le biométhane et alimenter une cellule de combustible.	La co-digestion des levures est à l'étude.	Dans la SEEU de Mahou à Lérida, exploitée par Aqualia, un réacteur anaérobie fluidisé (FBBR/ Elsar) est en cours d'installation à l'échelle industrielle, qui sera ensuite comparé à un AnMBR pour récupérer le biométhane et alimenter une pile à combustible. La codigestion de la levure et le soutien à un autre partenaire du projet, Aitasa à Tarragone, où Aqualia construit une nouvelle station de traitement des effluents industriels, sont également à l'étude.
L2, L5	Life IntExt (2023) Commencé en 2019 Typologie du programme : Européen	Simplifier la réutilisation de l'eau par des solutions décentralisées.	Évaluer et adapter les technologies de purification à faible coût pour minimiser les coûts énergétiques.	Adapte les technologies de traitement à faible coût pour minimiser l'empreinte carbone et les déchets, en essayant de fournir des solutions durables et économiques.	La plate-forme de démonstration de ces technologies a été lancée dans la SEEU de Talavera de la Reina. Elle permettra de proposer une offre sur mesure pour les noyaux urbains isolés.
L1, L2, L4	Life Ulises (2022) Commencé en 2019 Typologie du programme : Européen	Promouvoir la réutilisation de l'eau à la sortie de la station d'épuration.	Transformer une station d'épuration conventionnelle en « usine de production d'énergie ».	Améliore la digestion par l'hydrolyse et le biogaz pour éliminer l'empreinte carbone des SEEU.	Le prétraitement anaérobie avec le réacteur PUSH a été mis en œuvre dans la SEEU d'El Bobar à Almería. Pour améliorer le bilan énergétique, la digestion est intensifiée par hydrolyse, pour utiliser le biométhane comme carburant pour les véhicules avec un système de raffinage ABAD Bioenergy® et un distributeur.
L2, L5	H2020 Sabana (2021) Typologie du programme : Européen Phase : Finale	Production de nouveaux biofertilisants et biostimulants.	Utilisation d'algues pour la production d'oxygène sans électricité.	Réduction de l'empreinte carbone.	Le projet a permis d'optimiser la production de nouveaux biofertilisants et biostimulants à partir d'algues, et deux bioraffineries ont été installées dans les stations d'épuration gérées par Aqualia à Mérida (Badajoz) et Hellín (Albacete) à partir de cultures d'algues, sur une superficie totale de cinq hectares.
L4	Life Phoenix (2024) Commencé en 2020 Typologie du programme : Européen	Il optimise le traitement tertiaire pour atteindre les objectifs les plus ambitieux du nouveau règlement européen en matière de réutilisation des eaux (UE 2020/741).			Trois installations mobiles ont été conçues : une station de traitement physico-chimique de 50 m ³ /h, une station de filtration de 30 m ³ /h et une station d'ultrafiltration de 20 m ³ /h.

Des personnes engagées envers les personnes

NOTRE PRIORITÉ : CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DE QUALITÉ ET DE BIEN-ÊTRE / ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ / EMPLOYABILITÉ ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL POUR NOS PROFESSIONNELS / LEADERSHIP PRÉVENTIF



Les personnes, leur bien-être personnel et leur développement professionnel sont l'objectif principal du département Personnes et Culture d'Aqualia. C'est sur elles qu'est axé le projet stratégique Be Aqualia de transformation culturelle de l'entreprise.

BIEN-ÊTRE

Notre priorité : créer un environnement de travail de qualité et de bien-être

OBJECTIF 8.5



NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS ET % D'AUGMENTATION PAR RAPPORT À 2020

	2020			2021			Var 20/21		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Nombre d'employés	8 562	1 963	10 525	7 836	1 982	9 818	-8%	1%	-7%



ÂGE MOYEN
45,50
ans



FEMMES DANS L'EFFECTIF
18,65% en 2020
20,19% en 2021



ANCIENNETÉ
12,14
ans



CLASSEMENT PAR HORAIRES DE TRAVAIL ET PAR SEXE

	2020			2021			Var 20/21		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Nombre d'employés à temps complet	6 924	1 624	8 548	6 999	1 663	8 662	1%	2%	1%
Nombre d'employés à temps partiel	342	339	681	328	319	647	-4%	-6%	-5%
Nombre d'employés dont le temps de travail n'est pas défini ⁸	1 296	0	1 296	509	0	509	-61%	0%	-61%

⁸ Contrats d'achat du chantier d'ABU RAWASH : le détail n'est pas disponible.

CLASSEMENT PAR TYPE DE CONTRAT ET PAR SEXE

	2020			2021			Var 20/21		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Nombre d'employés avec un CDI	6 330	1 699	8 029	6 436	1 739	8 174	2%	2%	2%
Nombre d'employés avec un CDD	2 227	260	2 487	1 392	240	1 633	-37%	-8%	-34%
Nombre d'employés avec un CDI discontinu	5	4	9	8	3	11	60%	-25%	22%
Nombre d'employés avec des heures non garanties	-	-	0	-	-	0	-	-	0

En 2021, le nombre d'employés a baissé de 7 % pour atteindre 9 818 personnes au total. Cette réduction s'explique par l'achèvement des travaux de la phase 1-A de l'usine d'ABU RAWASH.

Ainsi, 68 % des employés de l'entreprise travaillent actuellement en Espagne.

NOUVELLES EMBAUCHES

Plus d'informations : Annexe 7. GRI 401-1.

	2020			2021			Var 20/21		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Nouvelles embauches	1 073	283	1 356	825	277	1 102	-23%	-2%	-19%
Jusqu'à 35 ans	348	139	487	404	177	581	16%	27%	19%
Entre 35 et 55 ans	568	137	705	385	95	480	-32%	-31%	-32%
Plus de 55 ans	157	7	164	36	5	41	-77%	-29%	-75%
Taux de nouvelles embauches jusqu'à 35 ans	30%	36%	32%	34%	43%	36%	3,84	6,86	4,67
Taux de nouvelles embauches entre 35 et 55 ans	10%	10%	10%	7%	7%	7%	-2,12	-2,86	-2,27
Taux de nouvelles embauches plus de 55 ans	11%	3%	10%	2%	2%	2%	-8,46	-1,29	-7,58
Totaux taux des nouvelles embauches	13%	0,36%	13%	10%	14%	11%	-2,07	13,61	-1,71

TAUX DE ROTATION DU PERSONNEL

Plus d'informations : Annexe 7. GRI 401-1.

	2020			2021			Var 20/21		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Rotation du personnel volontaire	138	73	211	222	109	331	61%	49%	57%
Jusqu'à 35 ans	49	38	87	92	47	139	88%	24%	60%
Entre 35 et 55 ans	78	33	111	119	59	178	53%	79%	60%
Plus de 55 ans	11	2	13	11	3	14	0%	50%	8%
Taux des rotations plage d'âge 1	4%	10%	6%	8%	11%	9%	3,55	1,53	3,08
Taux des rotations plage d'âge 2	1%	2%	2%	2%	4%	3%	0,99	2,00	1,23
Taux des rotations plage d'âge 3	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-0,02	0,31	0,03
Totaux taux de rotation	2%	0,1%	2%	3%	2%	3%	1,22	2,27	1,37

ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ : RÉPARTITION PAR ÂGE, SEXE ET CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

	2020			2021			Var 20/21		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Nbre de cadres de direction	115	9	124	104	7	111	-10%	-22%	-10%
Pourcentage par rapport au total	1,50%	0,12%	1,61%	1,35%	0,09%	1,45%	-10%	-22%	-10%
Jusqu'à 35 ans	2	-	2	1	-	1	-50%	-	-50%
Entre 35 et 55 ans	80	8	88	69	6	75	-14%	-25%	-15%
Plus de 55 ans	33	1	34	34	1	35	3%	0%	3%
Nombre de cadres de direction	843	217	1 060	887	219	1 106	5%	1%	4%
Pourcentage par rapport au total	10,98%	2,83%	13,80%	11,55%	2,85%	14,39%	5%	1%	4%
Jusqu'à 35 ans	77	36	113	96	38	135	25%	7%	19%
Entre 35 et 55 ans	556	162	718	582	158	740	5%	-2%	3%
Plus de 55 ans	210	19	229	209	22	231	0%	16%	1%
Nbre de techniciens	1 259	538	1 797	1 223	596	1 819	-3%	11%	1%
Pourcentage par rapport au total	16,39%	7,00%	23,40%	15,92%	7,76%	23,68%	-3%	11%	1%
Jusqu'à 35 ans	342	144	486	338	178	516	-1%	24%	6%
Entre 35 et 55 ans	709	358	1 067	671	379	1 050	-5%	6%	-2%
Plus de 55 ans	208	36	244	214	39	253	3%	7%	4%
Nbre de salariés administratifs	361	797	1 158	354	867	1 221	-2%	9%	5%
Pourcentage par rapport au total	4,70%	10,38%	15,08%	4,61%	11,29%	15,90%	-2%	9%	5%
Jusqu'à 35 ans	70	119	189	66	139	205	-5%	17%	9%
Entre 35 et 55 ans	219	594	813	216	621	837	-2%	5%	3%
Plus de 55 ans	72	84	156	72	107	180	0%	28%	15%
Nbre dans d'autres positions	5 984	401	6 385	5 268	293	5 561	-12%	-27%	-13%
Pourcentage par rapport au total	1	0	1	1	0	1	-12%	-27%	-13%
Jusqu'à 35 ans	666	83	749	682	54	736	2%	-35%	-2%
Entre 35 et 55 ans	4 397	256	4 653	3 628	178	3 806	-17%	-30%	-18%
Plus de 55 ans	921	62	983	958	61	1 020	4%	-1%	4%
Total	8 562	1 962	10 524	7 836	1 982	9 818	-8%	1%	-7%

ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ : RÉMUNÉRATION PAR ÂGE, SEXE ET CATÉGORIE PROFESSIONNELLE. ÉCART EN ESPAGNE

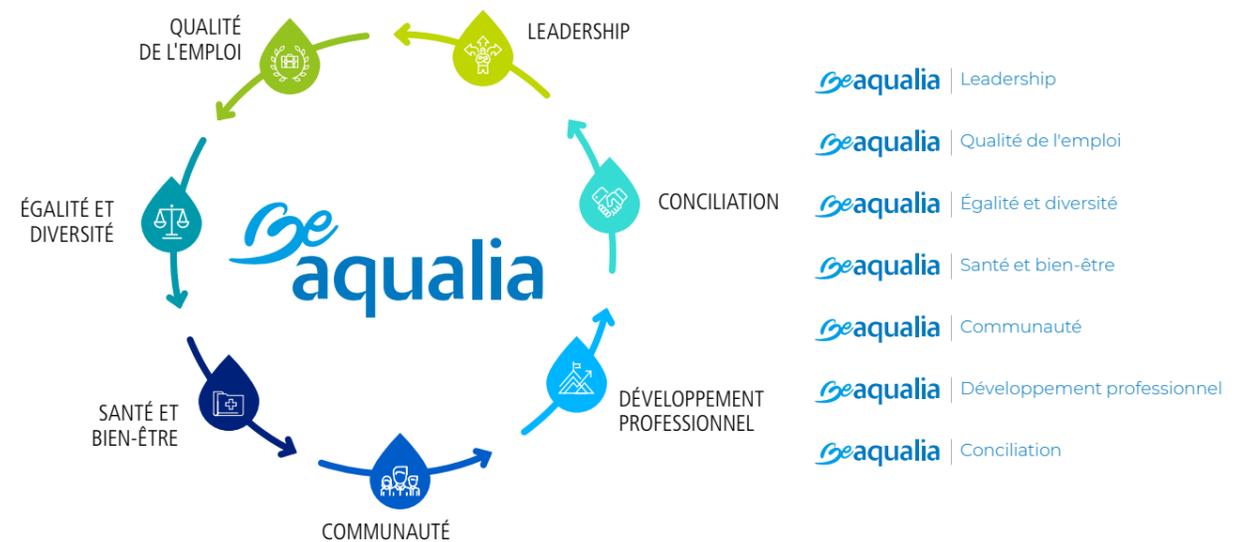
	2020			2021			Var 20/21		
	Hommes	Femmes	Écart*	Hommes	Femmes	Écart*	Hommes	Femmes	Écart*
Cadres	120 467	110 701	-8%	125 077	124 139	-1%	4%	12%	7,36 pp**
Responsables intermédiaires	44 697	37 828	-15%	44 275	39 621	-11%	-1%	5%	4,86 pp
Techniciens	32 951	28 011	-15%	32 474	28 045	-14%	-1%	0%	1,35 pp
Personnel administration	27 697	24 218	-13%	27 349	23 921	-13%	-1%	-1%	0,03 pp
Autres postes	25 378	16 750	-34%	26 172	17 430	-33%	3%	4%	0,60 pp

*Le calcul de l'écart de rémunération est le suivant : (rémunération moyenne femme - rémunération moyenne homme) / rémunération moyenne homme. L'écart salarial est dû à la perception d'indemnités liées à la prestation de travail, notamment la disponibilité, le travail de nuit, les permanences, les astreintes, etc. qui sont majoritairement effectuées par les hommes. Le % d'occupation par sexe de l'activité de l'eau, selon les données de l'INE, est corrélatif au % de répartition par sexe et de réalisation de ces tâches par les hommes par rapport aux femmes.
**Points de pourcentage. Un point de pourcentage est l'unité pour la différence arithmétique de deux pourcentages.

Approche de l'action

Les personnes, leur bien-être personnel et leur développement professionnel sont l'objectif principal du département Personnes et Culture d'Aqualia. C'est sur elles qu'est axé le projet stratégique Be Aqualia de transformation culturelle de l'entreprise, qui est appliqué à tous les employés d'Aqualia dans tous les pays où elle opère.

En ligne avec le Plan stratégique et la vision d'entreprise d'Aqualia, Be Aqualia est dirigé par le service des Personnes mentionné et couvre les sept blocs d'action identifiés comme des « actifs de santé ».



Avec pour objectif de devenir une entreprise saine en 2021, Be Aqualia a continué à travailler sur chacune de ces dimensions, qui ont leurs lignes d'action propres. En outre, un travail important a été fourni pour le déploiement de politiques, de projets et d'initiatives en vue de contribuer à l'objectif d'avancer en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de diversité, de promotion de la santé et de la sécurité, de soutien aux expatriés et de création d'espaces de rencontre, identifiés

dans l'axe Personnes du Plan stratégique de durabilité 2021-2023. Cet axe se compose de sept lignes de travail, avec leurs plans d'action spécifiques respectifs et leurs indicateurs de performance pour le suivi.

À travers cette ligne stratégique, Aqualia contribue à relever les grands défis mondiaux dans le domaine de l'emploi, notamment la formation, l'employabilité, l'égalité, la diversité, l'inclusion sociale et les droits de l'homme.



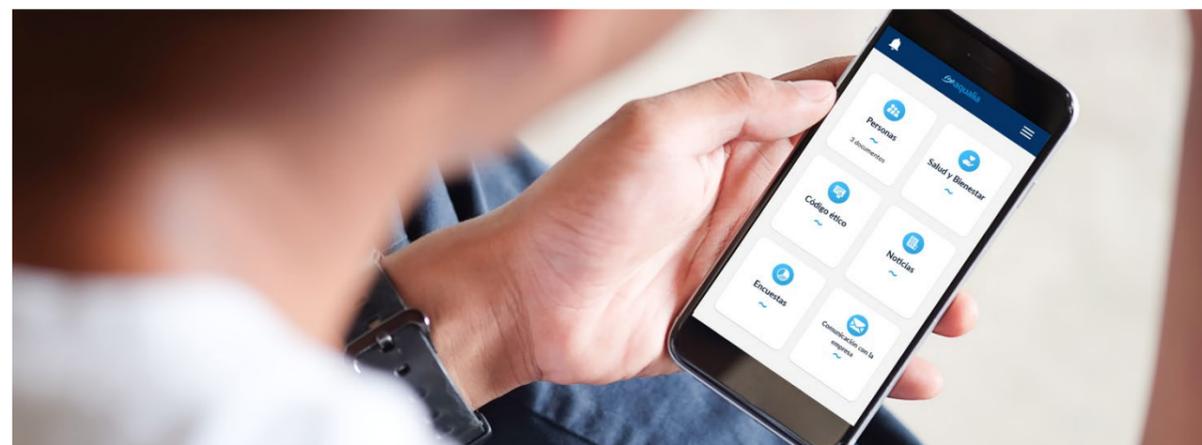
Outils de dialogue avec les employés

L'implication des employés dans la réalisation des objectifs d'Aqualia en tant qu'entreprise, et la connaissance de leurs attentes sont essentielles pour l'entreprise. Dans le contexte de la pandémie, la communication interne a pris une place très importante, en raison de la nécessité de transmettre tout type d'information à l'ensemble du personnel d'Aqualia par le biais des différents canaux et formats disponibles, *en ligne* et *hors ligne*. Ainsi, l'entreprise dispose de différents outils pour dialoguer avec les personnes qui font partie de l'entreprise.

E-MAILINGS
86

FLASHS INFORMATIFS
169

Au cours de l'année 2021, 169 flashs d'information et 86 e-mailings ont été envoyés par courrier électronique, auxquels s'ajoutent 42 autres communications à partir de l'application Be Aqualia.



Enquête globale sur l'environnement de travail

Dans le cadre de son engagement d'écoute, Aqualia a mené une enquête sur l'environnement de travail en 2021. Cette enquête, qui est menée tous les deux ans, analyse dix dimensions : communication, vision de l'entreprise, culture, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, processus, organisation, développement, relations, direction, implication, auxquelles s'ajoutent, à cette occasion, des questions clés liées à la situation actuelle résultant de la pandémie qui a débuté en 2020 et dont les effets sont toujours présents.

Avec un taux de participation de 66,8 %, il convient de noter qu'en 2021, les avis ont été collectés auprès des employés en Espagne, au Mexique, en Colombie, en République tchèque, en Égypte, en France, en Italie, à Oman et au Portugal. Le nombre de répondants a été supérieur à celui de 2019, lorsque seuls les employés en Espagne avaient été interrogés. Le développement professionnel et la promotion interne, ainsi que l'information sur les performances de l'entreprise, ressortent comme des domaines à améliorer.

PRINCIPAUX RÉSULTATS 2021

95,1%
des répondants déclarent aimer leur travail.

88,7%
affirment se sentir fiers de travailler chez Aqualia.

80,3%
des sondés déclarent s'être sentis accompagnés et soutenus par l'entreprise pendant le confinement.

OPPORTUNITÉS

Égalité et diversité

Aqualia attache une grande importance à la diversité et à l'égalité des chances au sein de son personnel

L'engagement ferme d'Aqualia en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion doit être compris dans son sens le plus large. Membre à part entière du Pacte mon-

dial depuis 2020, elle est fermement impliquée dans la défense de l'identité, la dignité et l'égalité des personnes, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.

LS4 GESTION DES PERSONNES

Sur cet axe stratégique, Aqualia souhaite poursuivre ses efforts en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de diversité, de promotion de la santé et de la sécurité, de soutien aux expatriés et de création d'espaces de rencontre.



Ligne de travail	Amélioration continue en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et diversité.	
Plan d'action	Formation, sensibilisation à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans la chaîne d'approvisionnement et communication des mesures de Be Aqualia adaptées aux différents groupes	Actions de sensibilisation en fonction des types de diversité, accords de partenariat, actions de volontariat et promotion de la culture de la diversité dans la chaîne de valeur
Performances en 2021	18,6 % de femmes aux postes de direction et d'encadrement intermédiaire.	86,6 % de satisfaction globale dans l'enquête sur l'environnement professionnel au sein d'Aqualia.
	OBJECTIF Conformité avec le IIIe Plan pour l'égalité en vigueur	OBJECTIF L'améliorer chaque année
Développement durable	Objectif 5.5	Objectif 8.5



Diversité et inclusion sociale

Au-delà des exigences législatives, Aqualia gère la diversité à travers des accords de collaboration avec différentes associations. Ces derniers sont conclus dans le but d'établir un environnement de travail riche en profils différents et aussi d'attirer et de donner leur chance à des personnes qui apportent des idées innovantes, de la créativité, des points de vue différents et une connaissance de la diversité culturelle du marché.

Parmi ces accords, il convient de noter la participation de l'entreprise à la Charte de la diversité, à laquelle elle a adhéré en 2018 et qui a été renouvelée en 2021. Aqualia exprime ainsi son respect de la réglementation en vigueur en matière d'égalité des chances et de lutte contre les discriminations, et assume les principes de base suivants :

- **Sensibiliser** : les principes d'égalité des chances et de respect de la diversité doivent être intégrés comme valeurs de l'entreprise et diffusés parmi son personnel.
- Avancer dans la construction d'un **effectif diversifié**.
- Promouvoir **l'inclusion**.
- Tenir compte de la **diversité dans toutes les politiques de gestion** des personnes.
- Favoriser la **conciliation** à travers un équilibre entre le travail, la famille et les loisirs.
- Étendre et communiquer **l'engagement aux parties prenantes**.

L'adhésion à l'alliance #PDG Pour La Diversité, signée par Félix Parra en mars, illustre également la détermination d'Aqualia à promouvoir un environnement de travail de qualité répondant aux attentes de ses employés. Cette initiative pionnière en Europe, menée par la Fondation Adecco et la Fondation CEOE, vise à réunir les entreprises et les personnes qui les dirigent autour des valeurs de diversité, d'équité et d'inclusion. Aqualia est la seule entreprise de son secteur à faire partie de cet accord.

À l'échelle internationale, toutes les mesures sont communiquées aux employés à travers les canaux de communication et sont gérées par Be Aqualia.

Aqualia étend son engagement en faveur de la diversité à tous ses employés, pour qu'ils constatent par eux-mêmes les avantages d'une entreprise riche en diversité. Cette année, les formations suivantes ont été dispensées :

Formation sur la diversité et les stratégies de gestion

Dispensée par la Fondation Adecco et destinée à 21 personnes du département Personnes et Culture, avec pour objectif de sensibiliser à la coresponsabilité dans le domaine de la gestion de la diversité. Les participants ont en outre acquis des outils pour définir une stratégie en matière de diversité et mettre en œuvre des initiatives et des projets répondant aux objectifs fixés.

Sensibilisation de tout le personnel à la diversité et à l'inclusion

Grâce à cette action, les employés se sont familiarisés et ont réfléchi aux concepts d'équité, d'unicité et d'unité, afin de faire progresser l'engagement d'Aqualia en faveur de la diversité.

Tous les employés ont eu accès à la campagne par le biais du Campus de formation. En outre, pour les employés n'ayant pas accès à un ordinateur, une campagne d'affichage est menée dans différents pays en anglais, italien, portugais et tchèque.

Au total, 1 960 personnes ont achevé la première partie de la formation, qui se poursuivra en 2022 et dont les enjeux sont les suivants :

- Favoriser une **culture et un leadership inclusif** permettant de gérer la diversité en tenant compte de ses quatre dimensions.
- Étendre la culture et le leadership inclusif dans les pays où Aqualia réalise ses activités, pour autant que cela soit conforme à la législation et à la culture de chaque pays. Avec ce défi, Aqualia contribue également au **développement durable**.
- Réduire les **préjugés inconscients relatifs au genre et à la discrimination** des personnes impliquées dans le processus de sélection. L'objectif est de mener des processus de sélection objectifs, basés sur les exigences du poste et non sur des préjugés personnels subjectifs.



À gauche, l'athlète paralympique Desirée Vila. Ci-dessus, des membres de l'association Abriendo Puertas, à Moguer, à Huelva, chargés de distribuer les factures d'eau dans la municipalité.

BONNES PRATIQUES

Rencontre virtuelle pour la diversité

Dans le cadre de l'engagement de l'entreprise à sensibiliser et à contribuer à l'amélioration de la vie des personnes souffrant d'un handicap, Aqualia a organisé une Rencontre virtuelle pour la diversité, en collaboration avec le service Personnes et Culture et la Fondation Adecco, à laquelle a participé l'athlète paralympique Desirée Vila. Celle-ci a donné une conférence spécialement conçue en pensant aux familles et axée sur les jeunes de 12 à 18 ans. Desirée Vila, qui est une référence de l'athlétisme paralympique en Espagne, a offert un discours motivant en soulignant l'importance de valeurs telles que le dépassement de soi, l'effort et l'esprit positif.

Pour l'insertion professionnelle à Moguer

C'est cette année également qu'Aqualia a signé un accord avec l'association Abriendo Puertas, à Moguer (Huelva) pour que des jeunes personnes souffrant d'un handicap distribuent les factures qui sont envoyées tous les deux mois aux clients de la localité.

SENSIBILISATION

1 960

participants ont achevé la première partie de la formation sur la sensibilisation à la diversité et à l'inclusion qui se poursuivra en 2022.



aqualia | Igualdad y Diversidad

¿Te unes a la fiesta de la diversidad?

Aprenderemos cómo desarrollar los conceptos de equidad, unicidad y unidad.

10 Diversidad 17 Igualdad ODS alineados con esta iniciativa.



En 2021, en collaboration avec la Fondation Adecco, Aqualia a poursuivi l'implantation du Plan Famille, destiné aux enfants des salariés souffrant d'un handicap déclaré supérieur ou égal à 33 %. Elle maintient également l'accord de partenariat avec la Fondation Síndrome Down et avec FSC Inserta de la fondation ONCE.



Égalité : Aqualia à l'avant-garde du secteur de l'eau

En tant qu'entreprise pionnière du secteur dans la mise en œuvre de mesures favorisant l'égalité des sexes (ODD 5) et la réduction des inégalités (ODD 10), Aqualia a poursuivi au cours de l'année 2021 l'implantation de son IIIe Plan d'égalité, à travers lequel l'entreprise et les syndicats majoritaires au niveau national ont réitéré leur engagement en faveur de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes.

En outre, Aqualia a signé et enregistré son IIIe Plan d'égalité 2021-2025, démontrant ainsi que son ambition est de continuer à s'améliorer dans ce domaine.

Avec la signature de ce plan, Aqualia devient une entreprise pionnière du secteur dans la mise en œuvre de plans d'égalité. Ce qui lui a valu, entre autres, le label « Égalité dans l'entreprise » (DIE) du ministère de l'Égalité, une reconnaissance qu'elle détient depuis 2010.

Ce nouveau plan est applicable et contraignant pour tous les employés qui prêtent des services dans l'un des centres de travail d'Aqualia, ainsi que pour ceux des filiales qui comptent 50 salariés ou plus et dans lesquelles la participation directe ou indirecte d'Aqualia est supérieure à 50 % du capital.

Formation en matière d'égalité

Parmi les initiatives lancées par l'entreprise en matière d'égalité des chances, on retiendra la formation de 72 participantes à des programmes de promotion des talents féminins depuis 2012, laquelle s'est poursuivie pendant la pandémie en format mixte.

Par ailleurs, en 2021, 5 478 participants ont été formés sur des sujets tels que l'égalité, la conciliation, la diversité et la gestion des conflits interpersonnels.

En outre, l'entreprise travaille en faveur de l'égalité en s'engageant à prendre sérieusement en compte les pré-occupations de ses employés.

Campagnes : Journée de la femme, violence de genre, etc.

L'entreprise continue de montrer son engagement contre la violence de genre par la mise en œuvre et la participation à différentes campagnes de prise de conscience et de sensibilisation au sein de plusieurs communes, toujours grâce à la collaboration du personnel d'Aqualia.

Programme de développement pour la direction de femmes à fort potentiel

En 2021 s'est tenue une nouvelle édition du Programme d'accès aux postes de direction pour les femmes à haut potentiel (Programa de Desarrollo para la Dirección de Mujeres con Alto Potencial) de l'école d'organisation industrielle (EOI, Escuela de Organización Industrial), qui compte sur la participation de trois membres du personnel d'Aqualia. La collaboration à ce programme s'inscrit dans le cadre de la politique d'égalité des chances entre les hommes et les femmes promue par l'entreprise.



PARTICIPANTS

5 478

ont été formés en 2021 sur des sujets tels que l'égalité, la conciliation, la diversité et la gestion des conflits interpersonnels.



Plantation d'arbres à Talavera de la Reina, Tolède, à l'occasion de la Journée internationale de la femme.



Aqualia a signé et enregistré son IIIe Plan d'égalité 2021-2025, démontrant ainsi que son ambition est de continuer à s'améliorer dans ce domaine.

CAS DE RÉUSSITE EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ

Qui se cache derrière la gestion du cycle intégral de l'eau ?

Cette année, la Journée internationale des femmes a été marquée par la crise sanitaire. Sous le slogan « Qui se cache derrière la gestion du cycle intégral de l'eau ? Elles aussi », Aqualia a voulu reconnaître le rôle des professionnelles de l'eau et leur donner la place qu'elles méritent, en mettant en avant le travail des femmes. À cette fin, l'entreprise a créé le site *Web* aqualiaigualdad.com pour permettre aux employés, aux professionnels du secteur et au grand public de partager leurs photos et leurs messages en faveur de l'égalité des sexes avec le *hashtag* #AqualiaÉgalité.

À la fin de la campagne, le site *Web* avait enregistré 3 546 sessions de 2 115 utilisateurs d'Espagne, de Colombie et des États-Unis. 464 photos ont été publiées. Des messages ont également été diffusés sur les médias sociaux, avec comme résultat 21 480 impressions sur Twitter (nombre de fois où les utilisateurs ont vu le tweet sur Twitter) et 6 325 impressions sur LinkedIn.

#AqualiaÉgalité. Elle aussi

Une autre action marquante de l'entreprise a été l'organisation d'un forum virtuel avec près de 200 personnes sous le nom de « #AqualiaÉgalité. Elle aussi », qui compté avec la participation de l'ancienne ministre des Affaires sociales (1988-1993) pendant la transition, Matilde Fernández. Mme Fernández a manifesté sa ferme conviction de continuer à avancer en tant que société sur les questions d'égalité et a souligné les efforts d'Aqualia pour garantir deux droits humains fondamentaux : l'eau et l'assainissement.

Le lundi 8 mars, Journée mondiale de la femme, la PDG d'Aqualia a participé, avec un groupe de femmes représentant les talents féminins des différents secteurs d'activité du Groupe FCC, à l'événement « Un café avec Félix Parra ».

À cette occasion, Félix Parra a souligné que l'égalité est un aspect éthique, mais aussi économique, en rappelant que la promotion des femmes sur le lieu de travail doit être fondamentalement due à leur talent, mais que les politiques d'égalité doivent permettre d'identifier ce talent et de le promouvoir à des postes à responsabilité dans l'entreprise.

Contre la violence sexiste

Aqualia a en outre financé un stage d'atelier d'emploi destiné aux femmes victimes de violences sexistes et à leurs enfants, qui se tiendra au cours de l'été 2022. Pendant une semaine, ces femmes pourront se concentrer sur la recherche d'un emploi tandis que leurs enfants, âgés de 4 à 12 ans, profiteront de quelques jours de loisirs et de temps libre.

Cette campagne s'ajoute à celle qui, sous le slogan « Sautez ! » pour mettre fin à la violence de genre, invitait tous les citoyens à participer au défi consistant à élever, en sautant, la hauteur de la plus grande chute d'eau du monde : le Salto Ángel, une chute avec un saut d'un kilomètre.

Pour participer, vous deviez envoyer une photo de vous en train de sauter sur le site *Web* aqualiacontigo.com et la partager sur Twitter avec le *hashtag* #AqualiaContigo. La réponse massive à la campagne de cette année a poussé des administrations de différentes localités et de plusieurs pays, avec leurs maires et conseillers à la tête de la participation citoyenne, à répondre au défi en l'assumant totalement.

#EmploiPourToutes

Aqualia travaille en partenariat avec la Fondation Adecco pour assurer un avenir durable et égalitaire. Chaque année, ce travail est suivi de la rédaction du rapport #EmploiPourToutes de la Fondation Adecco, qui a atteint sa huitième édition en 2021. Grâce à l'accord entre les deux entités, Aqualia a soutenu en 2021 un atelier d'emploi pour les femmes dans le secteur de la logistique. Sur les huit femmes en risque d'exclusion sociale qui ont participé à cette initiative, cinq travaillent actuellement.



Événement « Un café avec Félix Parra ».



Centre d'appel Aqualia contact.

Conciliation : nous progressons dans notre engagement en faveur de la qualité de vie de nos employés

Pour Aqualia, la recherche d'un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle de ses employés est une priorité, un engagement qu'elle maintient et qui se traduit par sa certification en tant qu'Entreprise familiale responsable (EFR).

En plus de cette certification, l'entreprise a également travaillé sur ses propres objectifs de conciliation pour 2021-2023. Ces derniers, qui concernent tous ses employés dans tous les pays où la société opère et qui ont été approuvés par la direction sont les suivants :

- Communiquer efficacement les « Mesures Be Aqualia » par groupes.
- Étendre la culture/le leadership en matière de conciliation à tous les domaines dans lesquels elle opère.
- Étendre la culture EFR à la chaîne de valeur dans tous les pays où elle opère.

Campagne de formation psychoéducative en matière de santé et bien-être

Dans le but de sensibiliser aux avantages de la conciliation familiale et de promouvoir le bien-être des employés, Aqualia a mené une campagne psychoéducative sur la santé et le bien-être, réalisée par Affor et communiquée par e-mail et par l'application Be Aqualia.

- Analyser et segmenter le « Catalogue de mesures Be Aqualia » afin de l'adapter aux besoins réels des différents groupes.

BONNE PRATIQUE

Célébration du Family Day

Il s'agit d'un événement spécial pour les familles du Centre de services client (CSC) d'Aqualia, dans le cadre du plan EFR (Entreprise familiale responsable) de la société. Le Family Day a été consacré à une visite de la station d'épuration d'Estiviel à Tolède. Ainsi, les parents et les enfants ont pu découvrir son fonctionnement. Le groupe a ensuite participé à une chasse au trésor avec différents quiz éducatifs pour apprendre le cycle de l'eau et comment le protéger. Les trente participants ont évalué très positivement l'organisation de l'événement.



EMPLOYABILITÉ

Employabilité et développement personnel pour nos professionnels

LS4 GESTION DES PERSONNES

Sur cet axe stratégique, Aqualia souhaite poursuivre ses efforts en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de diversité, de promotion de la santé et de la sécurité, de soutien aux expatriés et de création d'espaces de rencontre.



Ligne de travail	Gestion des connaissances	Plan d'appui aux expatriés	Formation et création d'espaces de rencontre
Plan d'action	Campus de formation de l'entreprise	Plan de communication des expatriés	Visites du PDG, forums et journées de rencontre
Performances en 2021	Nombre d'heures de formation par personne et par année : 10,45 Espagne 12,17 international 11 Total Nombre d'heures de formation par personne et par année	Plan de communication Be International	Événements et rencontres internes
Développement durable	Objectif 8.5	Objectif 8.8	Objectif 8.8

DÉFI GLOBAL
Fracture numérique et technologique, Emploi



Une formation pour relever les défis futurs du secteur

Chez Aqualia, la formation, liée aux objectifs stratégiques de l'entreprise, cherche à améliorer les performances des travailleurs et à garantir la santé et le bien-être au travail.

Le poids indéniable de l'innovation technologique et de la numérisation dans une entreprise comme Aqualia, ainsi que l'internationalisation de ses équipes, convertissent la formation des employés un point crucial de la stratégie de l'entreprise. Avec pour objectif de stimuler ce domaine, les actions consistent à développer une formation adaptée aux besoins de chaque poste de l'entreprise.

PRINCIPAUX CHIFFRES RELATIFS À LA FORMATION EN ESPAGNE ET À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

	2020			2021			Var 20/21		
	Espagne	International	Total	Espagne	International	Total	Espagne	International	Total
Stages effectués	460	878	1 338	503	1 058	1 561	9%	21%	17%
Participants formés	31 222	4 912	36 134	16 704	7 718	24 422	-46%	57%	-32%
Nbre de femmes formées	10 871	997	11 868	5 771	518	6 289	-47%	-48%	-47%
Nbre d'hommes formés	20 351	3 921	24 272	10 933	7 200	18 133	-46%	84%	-25%
% absentéisme	15%	2%	9%	16%	3%	13,6%	7%	50%	51%
Nbre d'heures dispensées	68 880	26 113	94 993	73 784	31 513	105 297	7%	21%	11%
Nombre moyen d'heures de formation (par rapport au total des employés par sexe)	10,26	14,73	9	10,45	12,17	11	2%	-17%	22%
Coûts de formation (€)	491 728	123 213	614 941	538 504	261 525	800 029	10%	112%	30%

Cette année, en raison de la situation provoquée par la pandémie, le critère suivi par Aqualia pour la mise en œuvre du Plan de formation 2021 a été de réaliser, jusqu'au mois de septembre, les formations obligatoires et celles qui pouvaient être dispensées efficacement au moyen de méthodologies virtuelles et de formation à distance via des plates-formes *en ligne* telles que le Campus de formation d'entreprise.

Globalement, dans tous les pays où Aqualia opère, 1 561 cours de formation ont été organisés en 2021 pour 24 422 participants (18 133 hommes et 6 289 femmes) qui, au total, ont reçu 105 296 heures de formation. Il convient de noter que l'entreprise a mis un accent particulier sur l'égalité et la diversité, au sujet desquelles 5 260 heures ont été investies.



	2020*			2021			Var 20/21		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Heures de formation des cadres de direction	4 210	680	4 890	3 744	703	4 447	-11%	3%	-9%
Heures de formation des cadres de direction intermédiaires	12 511	4 524	17 035	19 547	7 191	26 738	56%	59%	57%
Heures de formation des technicien(ne)s	9 375	6 761	16 136	18 277	16 038	34 315	95%	137%	113%
Heures de formation du personnel administratif	2 169	7 721	9 890	2 412	5 579	7 991	11%	-28%	-19%
Heures de formation autres postes	19 159	1 770	20 929	30 841	965	31 806	61%	-45%	52%
Moyenne des heures de formation des cadres de direction	37	76	39	36	100	40	-2%	33%	2%
Moyenne des heures de formation des cadres de direction intermédiaires	15	21	16	22	33	24	49%	58%	50%
Moyenne d'heures de formation des technicien(ne)s	7	13	9	15	27	19	101%	114%	110%
Moyenne d'heures de formation du personnel administratif	6	10	9	7	6	7	13%	-34%	-23%
Moyenne d'heures de formation autres postes	3	4	3	6	3	6	83%	-25%	74%

*En 2020, seules les heures de formation en Espagne ont été incluses, les chiffres ne sont donc pas comparables.



Le marché de l'emploi évolue toujours plus rapidement. Voilà pourquoi Aqualia considère qu'il est essentiel de soutenir et d'aider les professionnels de l'organisation à évoluer également, en maintenant leur motivation et leur résilience dans un contexte de plus en plus numérique, multiculturel et international.

Il convient de mettre en avant la formation à la cybersécurité, qui a rassemblé 2 155 participants et qui vise à sensibiliser les salariés au rôle crucial qu'ils jouent dans la sécurité de l'information. Avec elle, l'entreprise cherche à renforcer sa culture de la sécurité et à jeter les bases de la protection de ses informations confidentielles et de celles de ses clients et fournisseurs.

De plus, des cours ont été dispensés sur les outils Office 365 nécessaires au processus de transformation numérique, qui ont été suivis par 490 personnes.

Pour renforcer les liens entre toutes les équipes, l'entreprise a publié en octobre 2021 sa nouvelle politique de formation linguistique, dont les principaux objectifs sont les suivants :

- Déterminer les profils en fonction des besoins linguistiques chez Aqualia.
- Élargir les possibilités d'apprentissage multilingue en fonction de l'expansion internationale d'Aqualia.
- Analyser les besoins réels d'apprentissage des langues des apprenants actuels en fonction de l'étendue de leur poste en déterminant leur profil.
- Établir différentes méthodologies pour allouer davantage de ressources linguistiques et de plans de formation spécifiques.

- Augmenter la motivation, le développement professionnel et les résultats d'apprentissage.

La conformité fait partie intégrante de la culture d'Aqualia

En 2021 également, la formation au code d'éthique et de conduite, et en matière de lutte contre la corruption s'est également poursuivie. L'objectif du cours « Relations avec les fonctionnaires au sein du Groupe FCC » était de souligner l'importance d'avoir une relation claire avec les fonctionnaires et d'identifier le type d'actions ou d'activités à éviter, en suivant les principes d'action établis dans le Code d'éthique et de conduite.

D'autre part, Aqualia encourage la formation spécifique, dans des cas précis, en fonction du poste et des besoins qu'il requiert. Dans le cas d'Aqualia-Salitre (Bogotá, Colombie), une formation de porte-parole a été dispensée au Country Manager et au responsable du projet.

Nous stimulons les compétences personnelles pour former les professionnels de demain

Un environnement de travail adapté aux personnes

Avec la généralisation du télétravail dans les entreprises, la déconnexion numérique a pris une importance croissante. Consciente et engagée à respecter le temps de travail et déterminée à éviter que ses employés ne travaillent au-delà des heures de travail établies, Aqualia a réalisé une formation sur la déconnexion numérique suivie par 2 496 employés.



L'objectif de cette formation était de contribuer à la promotion du droit à la déconnexion du travail : ne pas utiliser ou ne pas se connecter aux moyens télématiques de l'entreprise en dehors du temps de travail et prévenir le technostress des employés.

Leadership pour une entreprise du XXIe siècle

En vue de former les leaders de l'entreprise, qui sont ceux qui motivent et inspirent le reste des employés, le programme Leading a été lancé. Son contenu est axé sur les points suivants :

- Les personnes, les émotions et leur place dans l'environnement de travail.
- La finalité qui lie l'équipe, la communication et la gestion des équipes et le nouveau leadership.

Le programme de cette dernière édition comprend un nouveau module sur l'importance de la diversité et de l'inclusion dans le milieu de l'entreprise.

Accréditation des compétences professionnelles

Aqualia continue de promouvoir et de développer des processus d'accréditation des compétences professionnelles dans les domaines de l'énergie et de l'eau, mais aussi de la sécurité et de l'environnement.

Attraction et fidélisation des talents

La sélection et la conservation des talents au sein d'Aqualia sont assurées par le département de Sélection et des Pratiques professionnelles, qui utilise différentes sources et méthodes, et garantit l'objectivité et l'égalité des chances dans tous les processus de sélection et d'intégration des personnes dans l'entreprise.

Outre les procédures d'appels et de processus ouverts, et la promotion de la marque Aqualia en tant qu'employeur, ce département est également chargé de renforcer le sentiment de fierté d'appartenance au sein du personnel.

Compte tenu de la croissance de l'entreprise au cours des dernières années, Aqualia a mis en œuvre en 2021 de nouvelles procédures de sélection du personnel, qui incluent les modifications nécessaires pour s'adapter aux différentes régions et à l'activité d'Aqualia.

La rédaction du Manuel des postes standard est une autre action menée par l'entreprise. Il contient les descriptifs détaillés de tous les postes au sein de l'entreprise, par familles professionnelles et en établissant des différences au niveau de chaque poste.

Stratégie Employer Branding et projet Attraction de talent 4.0

Par ailleurs, en 2021, un travail a été accompli sur l'image de marque employeur d'Aqualia pour la publication d'offres d'emploi, en investissant dans le service d'Employer Branding sur les canaux de publication habituels (Infojobs, LinkedIn et la plate-forme The Key Talent) et sur la base du Projet d'attraction des talents 4.0, notamment des personnes ayant un profil STEM (adaptation d'Aqualia à l'urgence climatique, aux nouvelles technologies, aux énergies renouvelables, etc.).

Outre la trajectoire professionnelle des candidat(e)s, leurs compétences et leurs aptitudes, l'entreprise recherche des talents qui correspondent aux valeurs et compétences clés préalablement définies par l'entreprise.

Favoriser des carrières professionnelles internationales

Aqualia mise sur la mobilité interne comme source de recrutement et publie tous les postes à couvrir dans l'entreprise sur le canal de la Mobilité interne (MI) auquel tous les salariés du Groupe FCC ont accès. Des plans d'action sont également en cours d'élaboration pour alimenter la base de données extraite du site Web d'Aqualia, en redirigeant les candidats qui se présentent par d'autres canaux.

- **Publications externes** : une moyenne d'environ 70 publications par mois au niveau national et des services centraux de l'entreprise (national et international).

- **Processus de sélection** : une moyenne de 150 processus de sélection par an par zone nationale et services centraux de l'entreprise (ce chiffre inclut les processus de sélection de production et de structure).

Nous investissons dans les talents de demain

En ce qui concerne le recrutement de jeunes talents, en 2021, quelques modifications ont été apportées à la Procédure des pratiques professionnelles, qui sera définitivement mise en œuvre en 2022 avec un double objectif :

- Améliorer la procédure et les processus d'intégration des stagiaires qui seront les talents de demain.
- Contribuer à l'emploi des jeunes dans des projets axés sur l'avenir et nécessaires pour la réalisation d'un monde durable.

L'intégration des jeunes talents est une priorité pour le département de sélection du personnel, qui travaille actuellement sur un Plan d'intégration des jeunes dans l'entreprise. Cette vision a donné lieu à un certain nombre d'actions notables à ce jour :

Accords avec des universités, formation professionnelle et stages

En 2021, Aqualia a renouvelé tous les accords passés avec des universités avec lesquelles elle collabore depuis des années et d'autres ont été signés avec de nouvelles écoles, universités et centres de formation professionnelle dans plusieurs communautés (CUNEF, Université de Castille-La Manche et Université de Malaga, entre autres).



BONNE PRATIQUE

Be International

Au cours de l'année 2021, et compte tenu de l'augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise en dehors de l'Espagne, le département Personnes et Culture d'Aqualia a lancé la campagne interne Be International pour informer les employés des possibilités de développement professionnel dans les différents projets internationaux que l'entreprise réalise à l'étranger.

LEADERSHIP

Leadership préventif

LS4 GESTION DES PERSONNES

Sur cet axe stratégique, Aqualia souhaite poursuivre ses efforts en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de diversité, de promotion de la santé et de la sécurité, de soutien aux expatriés et de création d'espaces de rencontre.



Ligne de travail	Entreprise saine, santé émotionnelle et leadership préventif		
Plan d'action	Promotion, évaluation et amélioration de la santé	Projets psychosociaux et santé émotionnelle	Leadership préventif
Performances en 2021	Mise en œuvre d'initiatives liées à la santé.	Psicopack de santé émotionnelle. Service pour les familles des employés.	Rondes de sécurité de la haute direction.
Développement durable	Objectif 3	Objectif 8.8	Objectif 8.8



Sécurité, santé et bien-être au travail

Les actions et les priorités du département de la santé et du bien-être sont conformes aux lignes établies dans le Plan stratégique 2019-2021. De plus, au cours de l'exercice 2021, un travail de rédaction des instructions

techniques à l'échelle internationale a été réalisé pour les pays dans lesquels Aqualia opère, afin de favoriser l'intégration de la Santé et du Bien-être dans le système de gestion, conformément à la norme ISO 45001.



LIGNES D'ACTION DU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2021

01

PRODUCTION

Amélioration et intégration de l'activité préventive

- 1.1. Analyse des actions contre les risques critiques et/ou pertinents.
- 1.2. Intégration de la médecine du travail.
- 1.3. Entreprise saine.
- 1.4. Simplification et facturation des tâches préventives.

02

SERVICE DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE

Amélioration et modernisation

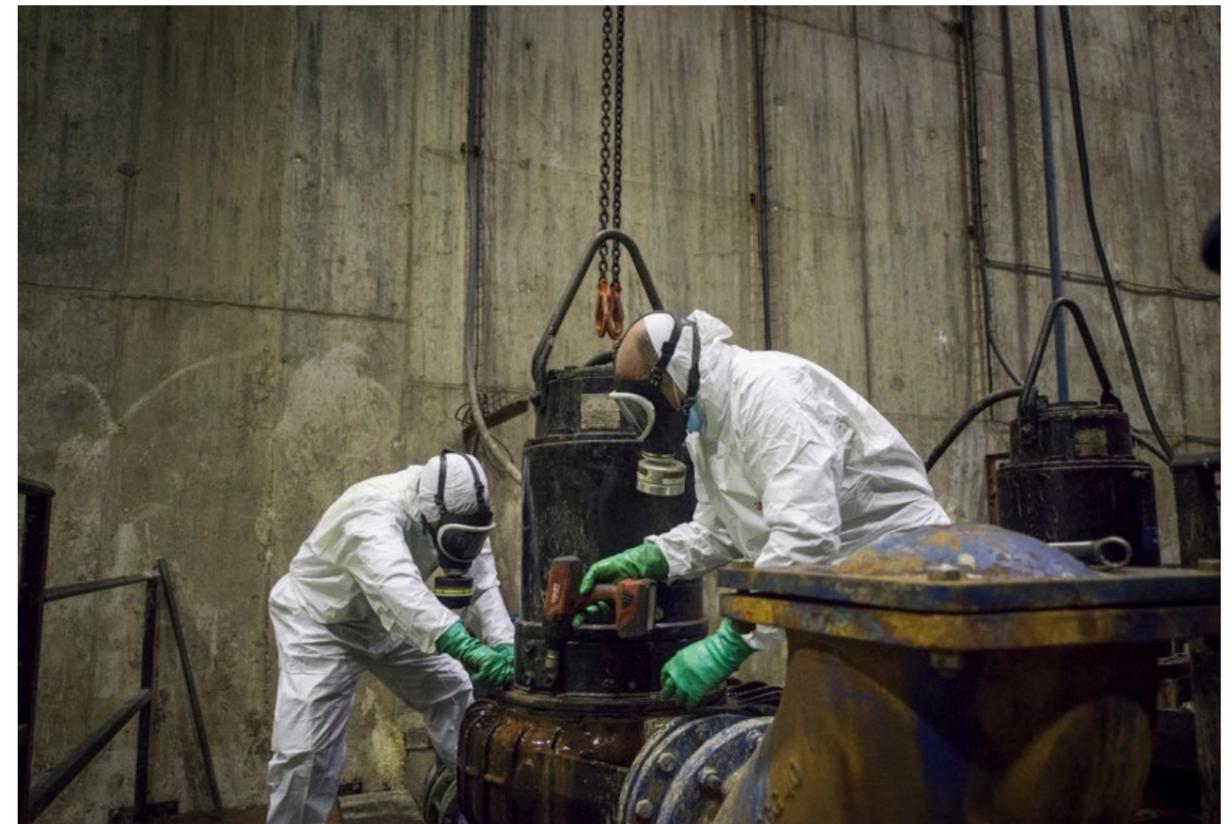
- 2.1. Formation et motivation des techniciens en santé et sécurité.
- 2.2. Numérisation du service.
- 2.3. Faciliter et promouvoir les connaissances.

03

DIRECTION

Mise en place d'une culture préventive

- 3.1. Culture de gestion Be Aqualia.
- 3.2. Participation accrue à l'activité préventive.



Salariés de Salamanque, Espagne.

En 2021, les actions de l'entreprise, conformément au Plan stratégique, ont été marquées par la situation actuelle, les différents contextes et les exigences et responsabilités dérivées et nécessaires pour limiter et minimiser l'impact de la crise sanitaire causée par la COVID-19 au sein d'Aqualia, le tout dans le respect des principes suivants :

- Protéger les personnes, en assurant la sécurité de tout le personnel d'Aqualia, de leurs parents et de leur proches, des partenaires et des sous-traitants, des fournisseurs et de tout le personnel qui travaille pour assurer la gestion adéquate du cycle intégral de l'eau. Sans oublier la collaboration avec les autorités selon le principe fondamental de limitation de la propagation du virus, en déterminant toutes les mesures de confinement et d'enfermement compatibles avec l'exercice de notre activité.
- Garantir l'approvisionnement en eau et l'assainissement. Protéger les activités et les actifs critiques d'Aqualia, notamment les installations et les actifs des usines sous sa responsabilité, ainsi que les unités commerciales (approvisionnement, production, distribution, etc.).
- Conformément à ses objectifs et directives en matière de santé et de sécurité et au besoin permanent d'évolution et d'amélioration, Aqualia suit les axes stratégiques suivants :

- » Gestion efficace de la pandémie, pour assurer la protection de la santé et du bien-être intégral des personnes au sein d'Aqualia.
- » Intégration optimale de l'activité préventive à travers une collaboration directe avec les services de production des zones et la promotion d'actions coordonnées contre les risques critiques (amiante, ATEX, sécurité routière, etc.).
- » Mise en place de lignes directrices, d'actions et d'outils pour la promotion de l'apprentissage organisationnel, pour augmenter l'efficacité de l'activité préventive à travers la numérisation des processus, des moyens et du développement technique.
- » Amélioration de la gestion préventive et de l'assistance spécialisée sur les chantiers, ce qui a conduit au renforcement de l'équipe Santé et Bien-être.
- » La conception et la mise en œuvre d'une nouvelle politique de gestion des sous-traitants et des fournisseurs, du processus d'approbation initial à la supervision et au contrôle du déroulement des travaux, dans le but d'améliorer les performances en matière de santé et de sécurité.

Principaux indicateurs : absentéisme et sinistralité

En 2021, l'indice de fréquence AFR, qui rapporte le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail au nombre d'heures travaillées, a maintenu une tendance légère, mais régulière à la baisse, qui semble s'être stabilisée en fin d'année autour de 8,44. En 2020, l'AFR était de 6,64.

	2020	2021	Var 20/21
Décès dus à des accidents de travail	1	0	-100%
Accidents graves ⁹	25	29	16%
Accidents totaux	219	246	12%
Types de lésions enregistrées	27 % Coups contre des objets 21,7 % Chutes au même niveau (faux pas, etc.) 12,9 % Causes étrangères à l'activité de l'entreprise	26,9 % Coups contre des objets et des outils 23,7 % Chutes 11,7 % Efforts excessifs	
Nbre d'heures travaillées	34 687 316	29 152 955	-16%
Taux de décès	0,03	0,00	-100%
Taux d'accidents graves	0,72	0,99	38%**
Taux d'accidents totaux	6,31	8,44	34%⁹

⁹ La faible activité professionnelle due aux confinements causés par la COVID-19 en 2020 explique l'augmentation des accidents en 2021, car elle est associée à une activité professionnelle plus élevée.
*Inclut les accidents entraînant des séquelles et la possibilité d'une incapacité et d'un arrêt prolongé (60 jours).
**Seules des données globales pour l'ensemble de l'entreprise peuvent être fournies, car il est impossible de séparer les données des employés et des non employés au niveau national. À l'échelle internationale, bien que cette possibilité existe, les informations sur les types de blessures des non-salariés n'auraient pas pu être collectées. Il s'agit de données globales (Espagne, international, employés propres et sous-traitants).

Facteur*	2020	2021	Var 20/21
Décès dus à une maladie professionnelle	0	0	-
Maladies professionnelles	2	3**	50%
Types de maladies professionnelles	Un cas dû à l'exposition à l'amiante et deux cas d'épicondylite		

*À l'échelle internationale, il est jusqu'à présent impossible de collecter des informations sur les maladies professionnelles.
**Deux maladies professionnelles nouvelles en 2021 et une rechute.

Au cours de cette période, trois accidents graves (du point de vue de la santé) ont eu lieu. À ce jour, deux des travailleurs se sont rétablis et ne présentent aucune séquelle. Seul le dernier d'entre eux, tombé malade en novembre, est toujours en arrêt maladie.

En ce qui concerne l'absentéisme, Aqualia a mené les actions suivantes :

- L'amélioration de la méthode d'enquête sur les incidents à travers la mise en œuvre et l'application de la nouvelle procédure de Communication et d'Enquête sur les accidents.
- L'encouragement de l'apprentissage organisationnel par divers moyens, notamment :

- » La mise en place de mesures et d'actions générales :
 - Analyses détaillées selon des caractéristiques pertinentes.
 - Création d'outils pour l'apprentissage organisationnel à partir d'accidents pertinents.
 - Gestion centralisée des mesures de prévention des incidents (conception de nouvelles formations, etc.).
- » Diffusion régulière des « Leçons apprises » et des « Informations à connaître » via l'application Be Aqualia.

Une année marquée par la gestion de l'évolution de la COVID-19

Dès le début de la crise sanitaire, Aqualia s'est employée à définir une ligne d'action au niveau de l'entreprise visant à limiter et à minimiser l'impact de cette contingence sur ses employés, sur ses actifs (en assurant la continuité de l'activité) et à garantir à nos utilisateurs et clients un service adéquat.

Grâce à sa capacité de réaction, de planification et d'organisation, l'entreprise a pu faire face à l'incertitude générée par la crise sanitaire en s'assurant de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour protéger ses employés et leurs familles, et en garantissant la continuité d'un service essentiel comme la gestion intégrale de l'eau, dans des circonstances imprévues et inédites.

L'incidence du virus a été très faible au sein du personnel. Il convient ainsi de noter que le service n'a dû être interrompu à aucun moment et qu'aucun foyer épidémique d'origine professionnelle n'a été détecté.

Dans le contexte de la crise sanitaire qui a continué à marquer une grande partie de l'activité en 2021, Aqualia a poursuivi la formation sur le coronavirus pour les employés qui n'avaient pas encore pu la suivre : cette année, le cours a été suivi par 372 personnes. L'objectif de cette formation était de fournir à l'ensemble de l'organisation des informations spécifiques et actualisées sur les mesures organisationnelles, hygiéniques et techniques mises en œuvre par l'entreprise pour créer des habitudes permettant d'obtenir des performances professionnelles élevées en temps de crise.

Aqualia a tout mis en œuvre pour assurer l'adéquation progressive des mesures depuis le début de la crise sanitaire. Du 15 mars 2020 à la présente date, Aqualia a défini 9 plans d'urgence et un protocole d'action préventive pour adapter les mesures techniques et sanitaires proposées à la situation sociale à tout moment, ainsi qu'aux réglementations et directives établies par les autorités sanitaires, avec l'engagement ferme d'adopter toutes les mesures organisationnelles et préventives pour garantir un environnement de travail sûr face à la COVID-19.

La gestion de plus de 2 600 cas de COVID en 2021 est l'une des principales réussites dans le contexte de la pandémie.



Grâce au développement et à la fourniture de contenus via l'application mobile Be Aqualia, il a été possible de les mettre directement à la disposition des plus de 7 000 employés en Espagne.

BONNE PRATIQUE

Projet de santé et bien-être émotionnel « Défi : COVID-19 »

En mettant l'accent sur le côté plus humain de la crise pandémique, le service Personnes et Culture a cherché à renforcer tout particulièrement les soins liés à la santé psychologique des personnes. Pour ce faire, il a renforcé et s'est surtout concentré sur le bien-être émotionnel de tous les employés de l'entreprise et même des membres les plus proches de leur famille, de manière à consolider les synergies axées sur la coresponsabilité, ainsi que sur la contribution à l'ODD 3 et la responsabilité sociale d'entreprise d'Aqualia, étant donné la situation sanitaire et socio-économique actuelle.

Dans la perspective de l'impact potentiel de la COVID-19 sur la santé et le bien-être émotionnel des personnes, Aqualia a conçu et développé des stratégies visant à favoriser l'adaptation émotionnelle à la situation (par une approche proactive) et à éviter les éventuelles conséquences négatives à court, moyen et long terme.

Visibilité des outils pour l'amélioration du bien-être émotionnel :

- Cadeau individuel à chaque employé accompagné d'informations pour promouvoir les outils de BE.
- Adaptabilité et accessibilité des outils de bien-être émotionnel dans l'application : accès possible pour les 7 000 employés d'Aqualia Espagne.
- Campagne de diffusion et de formation sur les outils de bien-être émotionnel.

Bien-être de l'employé

En 2021, avec pour objectif de contribuer au bien-être des employés, Aqualia a maintenu les mesures incluses dans le Psicopack Be Aqualia :

Psicomet

Aqualia met à la disposition de tous ses salariés cet outil qui leur permet de vérifier leur niveau de bien-être mental et émotionnel, aidant ainsi à identifier à un stade précoce les problèmes d'origine psychologique qu'ils peuvent rencontrer. Les instructions pour accéder à cet outil figurent sur la carte individuelle livrée dans le Psicopack. Les informations sont traitées de manière anonyme et confidentielle.

Programme d'aide aux employés (PAE)

Service de prise en charge psychologique offert par des psychologues experts qui aident les salariés à résoudre tout éventuel inconfort psychologique et émotionnel, tant dans l'entreprise que dans la sphère privée. Le service de prise en charge psychologique est disponible 24 h/24 et 7 j/7. Aucun rendez-vous n'est nécessaire et son utilisation est illimitée. Les instructions pour accéder à cet outil figurent sur la carte individuelle livrée dans le Psicopack. Les informations sont traitées de manière anonyme et confidentielle. En 2021, son utilisation a également été étendue aux membres de la famille proche.

Campagnes et ateliers sur la gestion des émotions

Tout au long de l'année 2021, une stratégie de sensibilisation en matière d'aide et de soutien psycho-émotionnel a été lancée en tant que volet complémentaire du PAE. L'une des actions clés est la diffusion bimensuelle de campagnes psycho-éducatives, portant sur des thèmes d'actualité, qui a le double objectif de diffuser l'information et de donner de la visibilité à des sujets jusqu'à présent tabous au sein des organisations. Le but est de promouvoir le sentiment de confiance et de soutien psycho-émotionnel d'Aqualia pour l'ensemble de son personnel. Dans le même ordre d'idées, mais avec une composante beaucoup plus pratique et la mise à disposition de ressources personnelles pour l'autogestion psycho-émotionnelle, des ateliers pratiques sont organisés auxquels les employés peuvent s'inscrire volontairement et anonymement.

Procédure de gestion des conflits interpersonnels

Il s'agit d'un outil efficace destiné à la gestion et à la résolution des conflits survenant sur le lieu de travail par le biais de la médiation (un processus volontaire dans lequel les parties à un conflit tentent de parvenir à un accord par elles-mêmes avec l'aide d'une tierce personne, impartiale et neutre, appelée médiateur). Cette procédure complète le protocole d'action pour les situations de harcèlement

déjà adopté par Aqualia. Par ailleurs, 2 411 personnes ont suivi un cours sur la gestion des conflits interpersonnels.

Campagne pour un leadership sain et un engagement en faveur du bien-être émotionnel

- Programme Leading pour la haute direction.

- Campagne pour un leadership sain.

Motivation, salaire émotionnel et entreprise saine

- Lettre et vidéo du PDG en guise de remerciement pour le travail effectué.

- Campagne institutionnelle en hommage aux travailleurs essentiels.

- Subventions pour les programmes de désintoxication des habitudes toxiques.

- Parcours santé/nutrition/aller travailler à vélo/etc.

Promotion de la santé par le sport

Aqualia soutient le sport urbain à Tenerife

La société a parrainé Phe Sports, une section du Phe Festival qui comprend des championnats régionaux de skate et de BMX, des ateliers et des démonstrations, et qui fait partie des activités parallèles qui complètent le programme musical du festival, tout comme Phe Gallery et Phe Yoga. Aqualia renforce ainsi son engagement en faveur du sport et de la culture urbaine en mettant la pratique sportive à la portée du public du Phe Festival, ainsi que des habitants et des visiteurs de Puerto de la Cruz.

En plus de contribuer à l'ODD 3, qui vise à assurer une vie saine et à promouvoir le bien-être de tous à tout âge, Aqualia a déployé 400 mètres de tuyauterie et des points d'eau répartis dans les installations.

Course pour la diversité « Los Palomos-Aqualia » à Badajoz

Aqualia sponsorise une année de plus la course pour la diversité « Los Palomos-Aqualia », qui défend la liberté sexuelle et l'inclusion du collectif LGTBI dans la ville de Badajoz. Toutes les informations sur la course ont été communiquées aux médias lors d'une conférence de presse avec petit-déjeuner à laquelle ont participé des représentants de la Fundación Triángulo (promoteurs), Patrocina un deportista (organisateur), la municipalité (partenaire), du Conseil provincial de Badajoz (partenaire) et d'Aqualia (sponsor principal). La course, organisée en mars, a attiré plus de 200 participants.

BONNE PRATIQUE

SAFETY WEEK : Pour Aqualia, votre sécurité et votre bien-être passent avant tout

Parmi les faits marquants de l'année 2021 en matière de leadership préventif, citons la « Safety Week », qui a organisé un grand nombre d'activités liées à la promotion de la santé. Sous le slogan « Pour Aqualia, votre sécurité et votre bien-être passent avant tout. Participez à la Safety Week et aidez-nous à bâtir une véritable culture de la prévention ! », l'entreprise a organisé diverses

activités visant à promouvoir le bien-être sur différents sites de l'entreprise à l'occasion du 28 avril, Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail.

L'un des événements les plus marquants a été la remise des prix pour la Reconnaissance de l'effort préventif des éditions 2019 et 2020. Ainsi, tous les finalistes se sont connectés via Zoom lors d'une réunion

semi-présentielle présidée depuis le siège d'Aqualia à Madrid par le PDG, Félix Parra, et les directeurs des services National et International : Santiago Lafuente et Luis de Lope. Les services de Tomelloso (Tolède), Ibiza et SmVaK ont été les grands gagnants.

En outre, la nouvelle section Santé et Bien-être a été lancée dans l'*application* Be Aqualia, avec un contenu renouvelé dans les domaines du bien-être, de la sécurité et de la santé, notamment des informations multimédias sur des aspects tels que le télétravail, l'ergonomie et le bien-être émotionnel. Cette section comprend le Psicomet, un outil d'auto-test en la matière.

Qualité de l'emploi : négociation collective, relations de travail et administration du personnel

Cours de yoga pour le personnel d'Aqualia pendant la Safety Week au siège, Las Tablas, Madrid, Espagne.



Consolidation des conventions collectives

En ce qui concerne les négociations collectives, il convient de souligner l'accord conclu en décembre 2020 en Espagne entre les signataires de la VIe Convention nationale des eaux, en vertu de laquelle l'augmentation prévue pour 2021 a été modérée de 50 % en raison de l'impact de la pandémie sur l'économie et le secteur. Cet accord reflète la stabilité et la collaboration harmonieuse entre les organisations syndicales les plus représentatives (UGT et CC. OO.) et les entreprises qui représentent le secteur au niveau patronal (AGA) et syndical, en prolongeant d'une année supplémentaire la durée de la VIe Convention. Cette extension permet d'assurer et de montrer la stabilité du secteur au niveau des syndicats et des entreprises, et de renforcer davantage les relations de travail entre les employés et les entreprises du secteur, en limitant au maximum les conflits sur les lieux de travail où elle s'applique.

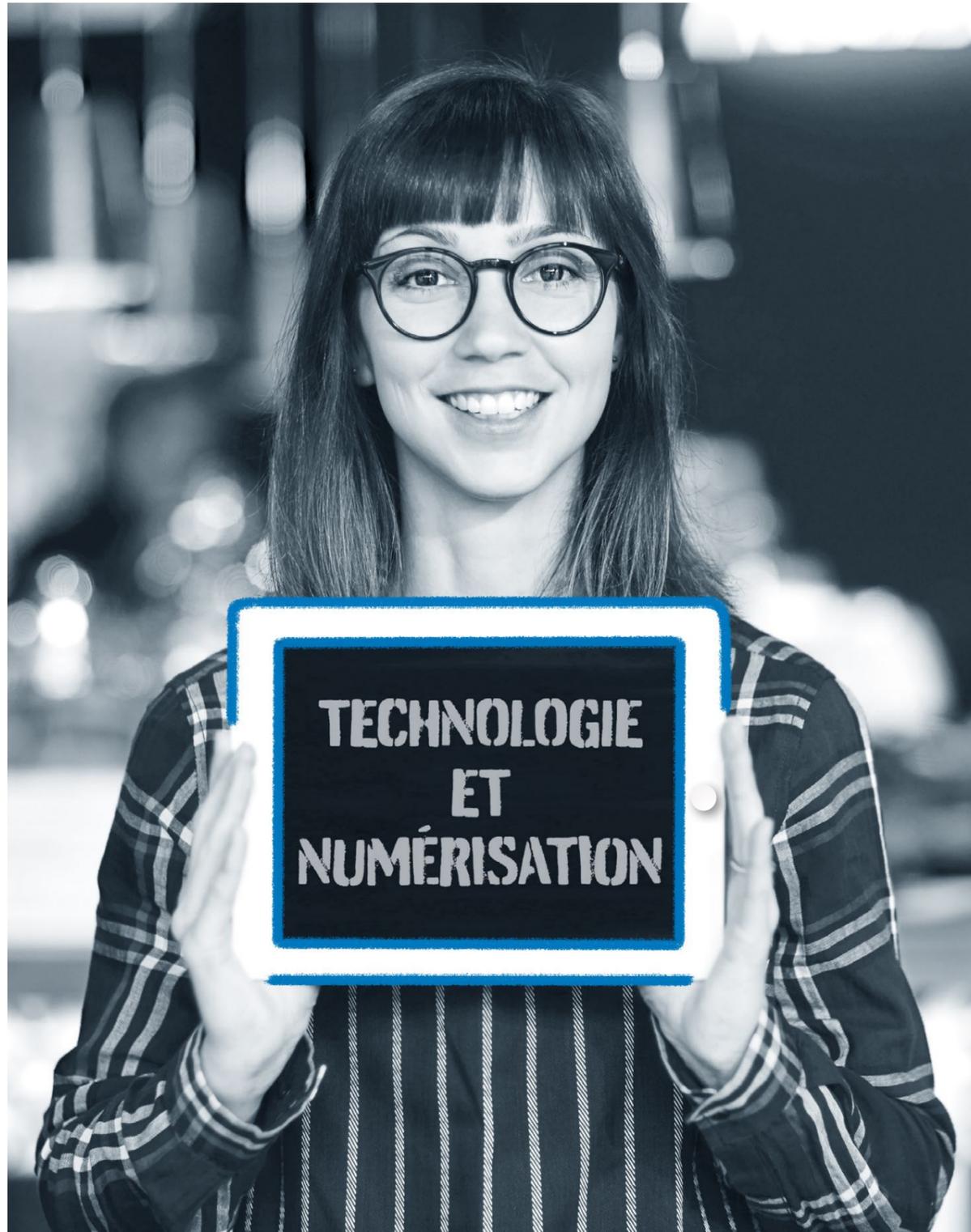
Dans le domaine des relations professionnelles, c'est la législation propre à chaque pays qui s'applique. Ainsi, en Espagne, tous les salariés sont soumis à une convention collective. En Europe, tous les pays disposent d'une convention collective, à l'exception du Portugal, où il n'existe pas de convention spécifique à l'eau. Dans la région MENA, il n'existe aucune représentation syndicale et aucune négociation collective dans aucun pays, à l'exception de l'Algérie. Par ailleurs, l'Amérique se conforme à la législation en vigueur.

En ce qui concerne le respect de la réglementation relative au personnel avec des capacités différentes, le Groupe Aqualia se trouve en parfaite conformité avec cette dernière, en maintenant les 2 % requis de personnel avec des capacités différentes dans les entreprises de plus de 50 employés et dans le cas de FCC Aqualia S.A. et Aguas de Alcalá UTE à travers des mesures alternatives correspondantes.

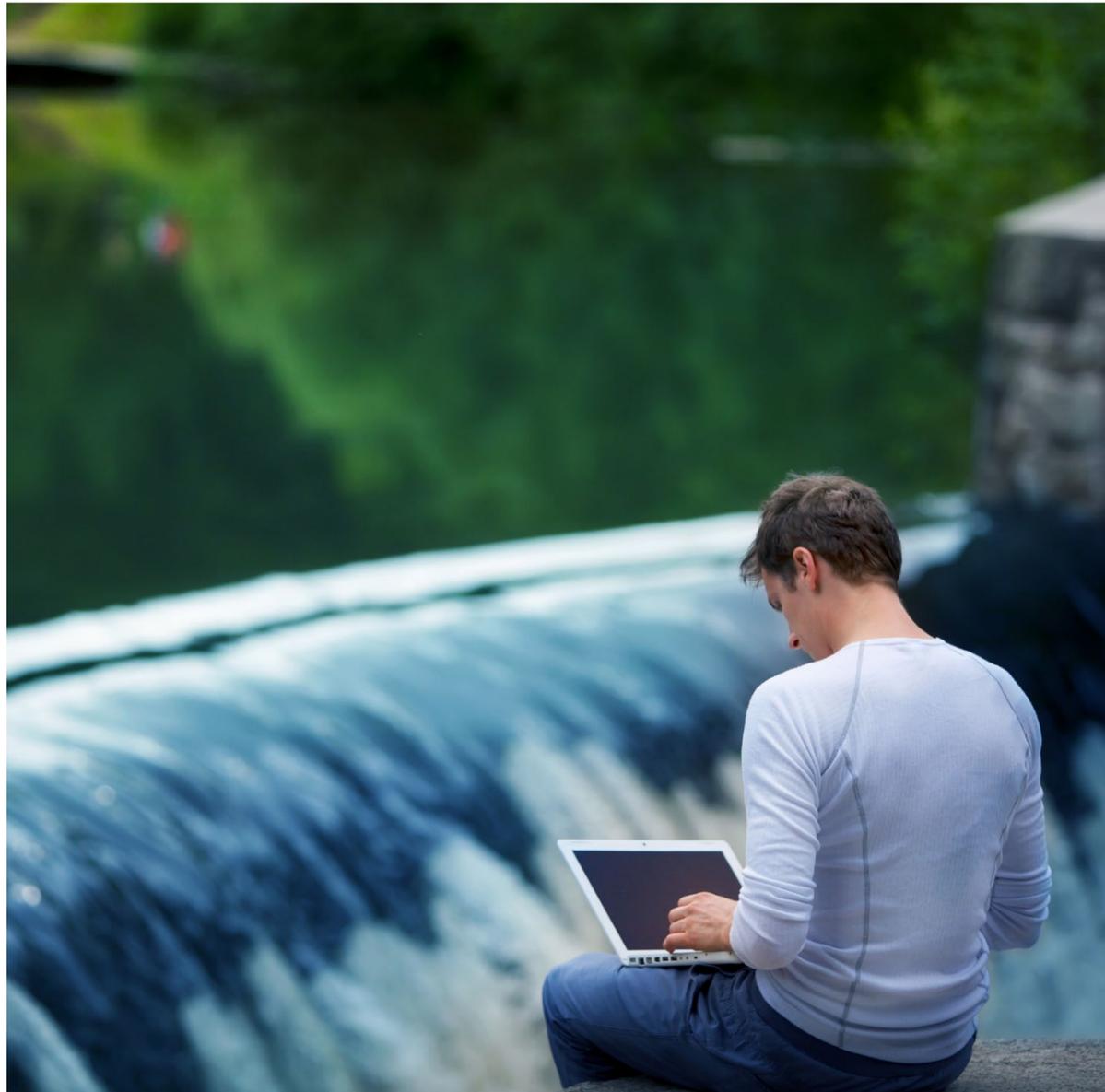
Technologie et numérisation pour un service intégré

NUMÉRISATION
DE LA GESTION
INTÉGRALE DE L'EAU

TRANSFORMATION
NUMÉRIQUE DES PROCESSUS
INTERNES DE L'ENTREPRISE



Aqualia travaille au développement et à la mise en œuvre de technologies permettant l'optimisation du rendement des réseaux de distribution d'eau grâce à des solutions qui garantissent l'approvisionnement et le traitement efficace et sûr, contribuant au développement durable dans la gestion des ressources en eau.



L'évolution permanente des technologies a donné naissance à une société hyperconnectée, ainsi qu'à un nouveau paradigme de défis et de possibilités selon lequel la numérisation constitue un facteur clé de la décarbonation de l'économie, comme l'établissent la loi sur le changement climatique ou les tendances d'investissement des fonds Next Generation : 33 % des budgets des fonds européens reçus par l'Espagne sont destinés à des projets de numérisation.

Pour s'adapter à ce nouveau paradigme, Aqualia travaille à la conception et à la mise en œuvre de technologies capables d'optimiser les performances des réseaux de distribution d'eau grâce à des solutions qui garantissent

un approvisionnement et un traitement efficaces et sûrs. Elle contribue ainsi au développement durable en matière de gestion des ressources en eau, à la construction de villes intelligentes reposant sur le pilier de l'économie circulaire et à la protection de la biodiversité. La technologie est intégrée de manière transversale au sein de l'entreprise, tant avec des solutions smart dans les différentes phases de la gestion du cycle intégral de l'eau, pour assurer un meilleur contrôle et une consommation durable à ses clients, qu'en interne pour l'organisation et la gestion des processus et des équipements. Cette intégration est incluse dans l'une des lignes du Plan stratégique de développement durable 2021-2023.

NUMÉRISATION

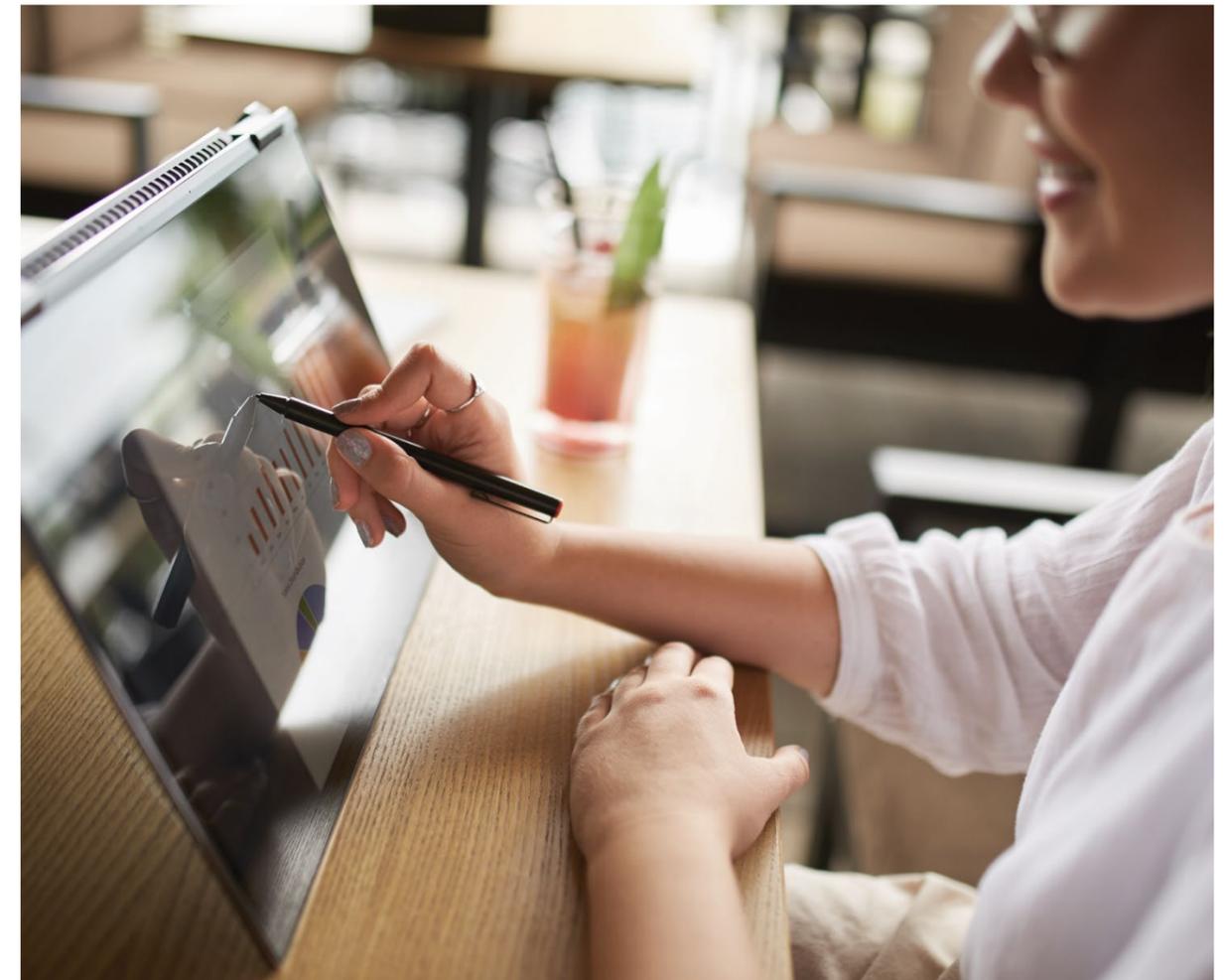
Numérisation de la gestion intégrale de l'eau

Ces dernières années, Aqualia s'est clairement engagée dans la numérisation, un outil essentiel pour relever les différents défis posés par le développement durable, la réduction de l'impact sur l'environnement et l'amélioration continue du service clients.

C'est pourquoi Aqualia a entrepris il y a déjà quelques années le processus de transformation numérique du cycle intégral de l'eau, laquelle est désormais une réalité. La société, en tant qu'opérateur mondial du secteur de l'eau, occupe une position privilégiée pour apporter une solution complète et flexible aux problèmes actuels et futurs du service. Et tout cela, dans le cadre des normes les plus strictes en matière de cybersécurité.

INVESTISSEMENT DANS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

2020	2021	VARIATION 20/21
1 603 840	5 328 699,59	232 %
EUROS	EUROS	



Approche managériale : Aqualia LIVE

L'industrie 5.0 est la nouvelle réalité des entreprises qui opèrent dans le domaine du cycle intégral de l'eau, une révolution résultant de la numérisation et de l'adoption de nouvelles technologies dans les processus industriels. Cette révolution bouleverse la gestion traditionnelle, transforme notre mode de fonctionnement et crée de nouveaux défis et possibilités. Les nouvelles technologies permettent d'améliorer la connectivité et donc l'accessibilité aux données pertinentes (IoT), de transformer les informations en connaissances beaucoup plus rapidement (*big data* et *cloud computing*). En outre, elles facilitent la prise de décision ainsi que la gestion et le suivi des processus (IA/ML).

Aqualia LIVE intègre ces technologies pour fournir une plate-forme modulaire et intégrée qui permet aux gestionnaires du cycle intégral de l'eau de disposer des outils les plus avancés pour une gestion la plus efficace et durable du processus, ainsi que pour fournir le meilleur service aux consommateurs.

La plate-forme est constituée de modules indépendants et totalement intégrés pour répondre à tous les besoins en termes de gestion. Sa conception est basée sur l'expérience d'Aqualia dans le secteur de l'eau et sur l'utilisation des technologies les plus avancées au profit de la gestion du cycle intégral de l'eau.

Trois projets stratégiques principaux s'inscrivent dans le cadre d'Aqualia LIVE, au titre desquels les différentes actions sont déployées

P1
Assistance omnicanal au client
(Aqualia LIVE)

P2
Gestion des actifs et maintenance
(Aqualia LIVE)

P3
Water Analytics (aWA)
(Aqualia LIVE)

Adéquation technologique	Mobilité	Solution modulaire	Adaptabilité	Expériences avérées
<ul style="list-style-type: none"> Sélection de la meilleure technologie appliquée à la gestion. 	<ul style="list-style-type: none"> Solutions conçues pour une gestion de terrain efficace, avec des expériences utilisateur axées sur le personnel technique. Permet aux utilisateurs de connaître et de gérer leurs informations en temps réel sur n'importe quel dispositif : <i>smartphone</i>, tablette, PC, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion globale à travers des modules spécialisés, intégrés pour avoir une vision globale. 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptation aux besoins spécifiques des services d'Aqualia, elle apporte de l'efficacité pour chaque cas particulier. 	<ul style="list-style-type: none"> Couvre tous les processus dans tous les services fournis par Aqualia, dans différents pays, et apporte des solutions aux clients, aux habitants et aux travailleurs.

CYBERSÉCURITÉ



Image de la plate-forme Aqualia LIVE.

Cybersécurité

Dans ce contexte de révolution numérique, la cybersécurité joue un rôle fondamental tant pour la sécurité des citoyens et la protection de leurs données personnelles que pour garantir que les informations du réseau fournies par les dispositifs ne subissent pas de cyberattaques.

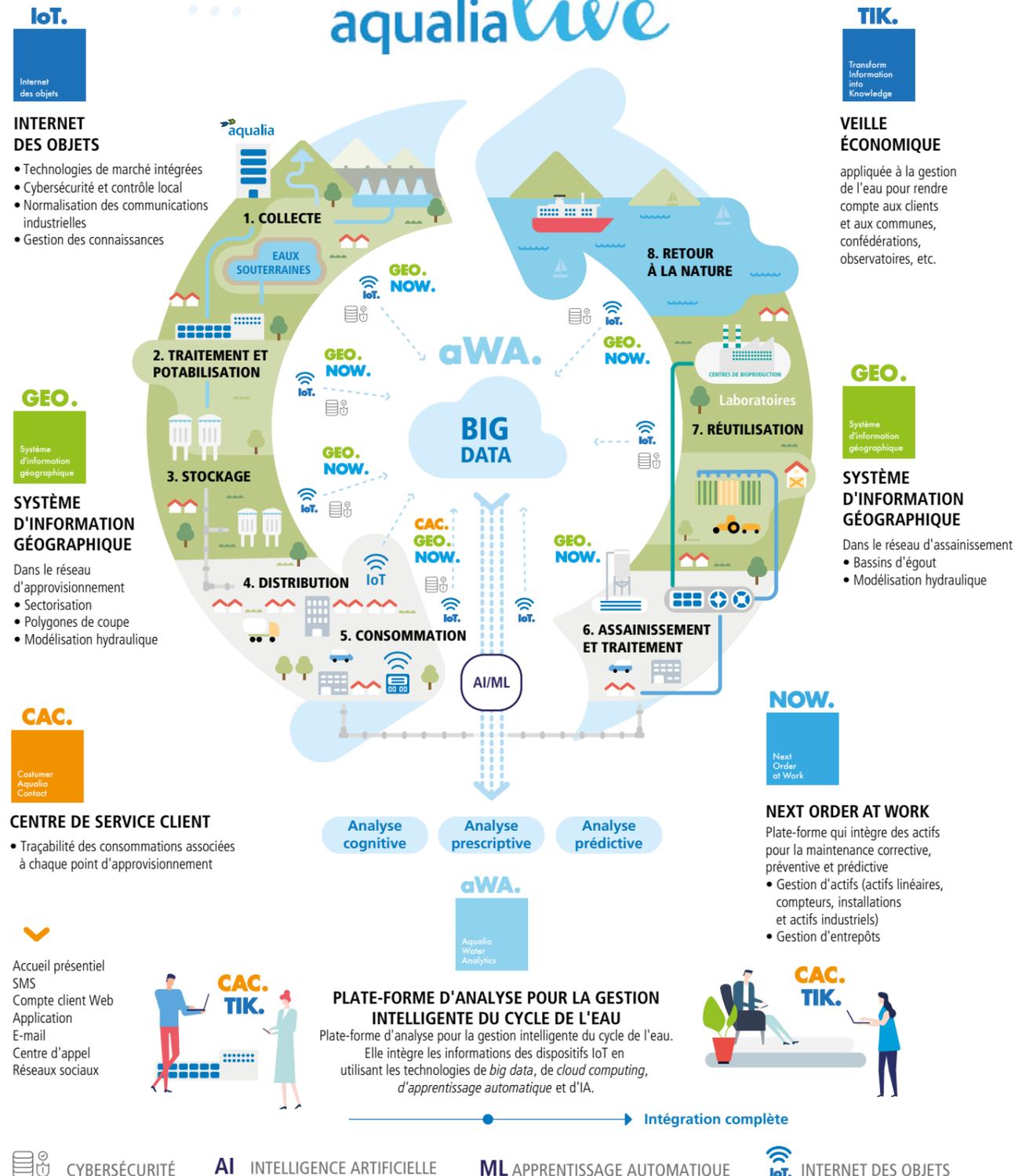
Au cours de l'année 2021, les principales initiatives en matière de cybersécurité développées par Aqualia ont été les suivantes :

- Identifier et renforcer les compétences et les connaissances nécessaires en matière de cybersécurité dans différents domaines et favoriser une culture de la cybersécurité à tous les niveaux de l'organisation.

- Mettre en œuvre et hiérarchiser les mesures de cybersécurité en fonction de l'analyse des risques et des menaces, en mettant l'accent sur les systèmes qui soutiennent les infrastructures et les services essentiels.

- Mettre en place des mécanismes pour superviser l'état de la cybersécurité dans les différentes activités de l'entreprise et veiller au respect des réglementations internes et externes applicables.

SMART CITY



Centres technologiques

En 2021, les centres technologiques de Tolède et de Dénia ont été mis en service. On y développe l'outil de gestion numérique intégrale des services d'eau Aqualia

LIVE, qui permet de gérer les réseaux d'eau, les incidents, l'émission d'ordres de travail, la gestion des actifs et des compteurs de façon intégrée.



Centre technologique de Tolède

Il s'agit de l'installation la plus avancée du secteur, un centre pleinement fonctionnel qui permet un accès centralisé et *en ligne* à toutes les informations d'Aqualia. C'est dans ces installations, spécialisées dans la gestion des réseaux d'approvisionnement et d'assainissement, qu'Aqualia Water Analytics a été conçue en tant que plate-forme analytique pour la gestion intelligente du cycle de l'eau, laquelle fait partie d'Aqualia LIVE.



Centre technologique de Dénia

Le centre technologique de Dénia, spécialisé dans les *smart meters*, a fait de cette localité une référence nationale en raison de son taux élevé de compteurs avec relevé à distance (96 % du parc). C'est un chiffre nettement supérieur aux 16,7 % de pénétration moyenne dans les principales villes d'Espagne. En outre, Dénia combine les technologies de communication les plus innovantes (LoRaWAN et NB-IoT (5G)), le tout géré par Aqualia Water Analytics dans Aqualia LIVE.

Le centre technologique de Dénia intègre, outre le relevé à distance, le suivi en temps réel du cycle urbain de l'eau, du captage à l'assainissement. Ces données sont disponibles grâce aux capteurs installés et répartis sur les plus de 500 kilomètres de réseaux d'approvisionnement et autres installations.

De plus, Aqualia se trouve en phase de mise en œuvre dans six autres centres territoriaux en Espagne. Chacun d'entre eux dessert, à travers un réseau de nœuds, des dizaines de municipalités. Les progrès réalisés dans ce domaine permettront d'aborder dans des conditions très

favorables le grand projet de numérisation du secteur de l'eau promu par le gouvernement espagnol à travers les PERTE (Projets stratégiques de relance et de transformation économique).

Aqualia Water Analytics (aWA) : la mesure de l'eau pour la gestion intelligente

LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

AQUALIA WATER ANALYTICS (aWA)

Sur cet axe stratégique, Aqualia développe la technologie nécessaire pour gérer intelligemment toutes les phases du cycle intégral de l'eau.



Plan d'action	Disposer d'une plate-forme pour la gestion intelligente du cycle intégral de l'eau	Capter et normaliser les données provenant de différents dispositifs (GPRS, LoraWan, NarrowBand, etc.).	Utiliser des technologies de <i>big data</i> , <i>cloud computing</i> , <i>machine learning</i> et intelligence artificielle	Disposer d'un bilan hydraulique en temps réel, <i>smart meters</i> , efficacité énergétique, <i>digital twin</i>
Performances en 2021	136 945 compteurs numériques de relevé à distance	39 services travaillent avec le <i>big data</i> et l'intelligence artificielle (aWA)		
Développement durable		Objectif 11.b		

Aqualia Water Analytics est la plate-forme analytique pour la gestion intelligente du cycle de l'eau.

Elle collecte les informations provenant des dispositifs IoT du cycle de l'eau pour les convertir en connaissances et en veille économique grâce à des technologies de *big data*, *cloud computing*, *machine learning* et intelligence artificielle.

Elle couvre également le cycle complet des données, depuis leur collecte dans les dispositifs IoT, leur traitement en temps réel, leur enrichissement et leur transformation, jusqu'à la création d'une veille économique, permettant l'automatisation des processus et l'intégration avec les autres solutions technologiques d'Aqualia.

L'environnement technologique d'aWA a été conçu en tenant compte d'un écosystème de plusieurs dispositifs connectés, qu'il s'agisse de technologies de communication ou de solutions technologiques de terrain. Ainsi, aWA dote Aqualia d'une adaptabilité et d'une flexibilité accrues pour la mise en place de solutions IoT en fonction des besoins spécifiques de chaque site.

Grâce à aWA, Aqualia dispose d'un outil d'analyse transversale du cycle intégral de l'eau, qui permet d'analyser les informations OT et IT, ainsi que les sources d'information externes. Et tout cela, dans un cadre sûr conformément aux politiques les plus strictes en matière de cybersécurité.

Basée sur des techniques d'IA/de ML, la plate-forme aWA offre aux utilisateurs d'Aqualia des outils de gestion intelligente, dans un environnement analytique conçu pour offrir la meilleure expérience à l'utilisateur.

Un service efficace et de qualité

L'engagement d'Aqualia en faveur de la numérisation et de la mise en œuvre de nouvelles technologies facilite l'optimisation des opérations, l'augmentation de l'efficacité, l'optimisation des actifs et leur maintenance prédictive. Tout cela se traduit par une amélioration de la qualité du service de l'eau et une utilisation plus efficace des ressources.

Parmi les technologies appliquées à la qualité de l'eau et à l'efficacité de sa gestion, dans le cadre d'Aqualia Water Analytics (aWA), citons notamment :

- **WaterQuality**, qui permet d'effectuer une analyse agile et détaillée de la qualité de l'eau grâce à des mesures dans Aqualia SCADA. Ainsi, l'utilisateur dispose d'informations sur le comportement des signaux de qualité de l'eau, à travers des comparaisons entre différentes zones, des moyennes globales et des minima/maxima enregistrés en fonction des zones d'approvisionnement.
- **Next Order at Work (NOW)**, qui permet de traiter un grand volume d'ordres de travail par mois, avec un haut degré d'optimisation du travail quotidien et de l'attribution des tâches à l'équipe de service, tant pour les actions de maintenance que pour les incidents. Le système mis en œuvre assure un géo-positionnement continu du parc de véhicules, ce qui implique l'optimisation des itinéraires et l'attribution d'ordres.

Pour garantir les plus hauts standards de qualité de ses services, Aqualia certifie continuellement ses activités au niveau international.

CONCEPTION SELON TROIS AXES

Analyse géospatiale

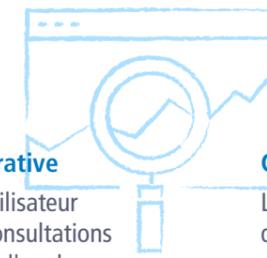
Analyse par géopositionnement sur des cartes comprenant des fonctionnalités de navigation et une vue interactive des données.

Analyse comparative

Elle permet à l'utilisateur de générer des consultations personnalisées et l'analyse sous forme de graphiques interactifs.

Contrôle opérationnel

L'IA/le ML fournissent des outils d'*advanced analytics*.



LES PROGRAMMES SUIVANTS POUR LA GESTION DE L'EAU SONT DÉFINIS SELON CES TROIS AXES



WaterNetwork	WaterQuality	SmartMeters	HydraulicBalance
Informations fournies par les capteurs du réseau (SCADA Aqualia). Analyse des débits et des pressions.	Informations fournies par les capteurs du réseau (SCADA Aqualia). Analyse des indicateurs de qualité de l'eau (pH, chlore, turbidité, etc.).	Informations de relevé à distance générées par les réseaux fixes, analyse au niveau des compteurs, habitudes de consommation, géopositionnement du réseau fixe, etc.	Bilan hydrique avec relevé à distance basé sur les informations obtenues à partir de l'analyse croisée entre les données fournies par le relevé à distance déployé et les données obtenues par le SCADA ou les compteurs de secteur relevés à distance.

Étant donné que la durée de vie moyenne des réseaux gérés augmente, avec des taux de renouvellement très faibles, il s'avère essentiel de promouvoir l'utilisation de matériaux présentant les meilleures garanties de durabilité et de performance. C'est pourquoi en 2021, l'entreprise a mis en place un système d'homologation de dispositifs hydrauliques à utiliser dans les réseaux d'approvisionnement. Une analyse des laboratoires et des entités partenaires a été réalisée pour le lancement de cette activité, ainsi que pour la préparation des flux d'homologation.

réseaux qui deviennent obsolètes afin d'éviter au maximum les fuites, mais aussi concevoir des plans pour détecter les actes frauduleux d'utilisation de l'eau potable. À titre d'exemple, la formation dispensée par l'entreprise sur la manière de détecter les fraudes a entraîné une augmentation significative du nombre de cas détectés.

CAS 20 304 FRAUDE DÉTECTÉE	COMPTEURS RÉNOVÉS 360 913 DANS DIFFÉRENTS CONTRATS
--	--

4,6 M€
CONSOMMATION FRAUDULEUSE

Qualité de l'eau

Aqualia dispose d'un réseau de 10 laboratoires agréés répartis entre l'Espagne, l'Italie et la République tchèque. Tous bénéficient d'une structure qui répond à l'indépendance de décision des laboratoires indiquée dans la norme EN ISO/IEC-17025, article 4.1, et aux besoins analytiques des contrats gérés par Aqualia, conformément à la réglementation¹⁰. En 2021, le dernier laboratoire d'eau potable d'Aqualia à Vigo a été agréé par l'ENAC.

La même année, Aqualia a également joué un rôle important dans la surveillance de la COVID-19 grâce à l'analyse des eaux usées de différentes municipalités des régions de Levante, d'Andalousie et des Baléares. Cette activité a été réalisée en collaboration avec le CSIC (Conseil supérieur de la recherche scientifique). De même, dans le cadre d'un accord avec cette institution, la formation du personnel de l'entreprise et des exercices d'intercomparaison ont été inclus pour la mise au point d'une technique de PCR afin de compléter l'offre du laboratoire d'Oviedo.

Nettoyage de réservoirs pour garantir l'excellence de l'eau du robinet

Le nettoyage des réservoirs est une tâche essentielle pour garantir la qualité de l'eau qui sort du robinet. C'est pourquoi Aqualia nettoie et désinfecte les réservoirs d'El Tempul (Jerez), Els Poblets (Alicante) et de Pronillo (Santander), une tâche essentielle pour garantir la qualité de l'eau fournie aux consommateurs.

L'entreprise gère 2 855 réservoirs d'eau potable dans le monde, dont le nettoyage peut prendre plusieurs semaines et doit être effectué sans affecter l'approvisionnement. Cette opération de nettoyage, ainsi que la réalisation de plus d'un million de déterminations analytiques chaque année garantissent la qualité de l'eau potable qui sort des robinets de chaque foyer.



Système de gestion active des pressions à Salamanque

La rénovation du réseau de distribution d'eau potable de Salamanque s'est poursuivie en 2021, dans le but de prévenir les ruptures de canalisations et d'améliorer la qualité du service offert aux habitants. Le système de gestion active des pressions (GAP) a été mis en service pendant les travaux. Ce système intelligent optimise la pression en fonction de la demande.

La mise en place de ce système a permis de réduire les pannes de 62 %, au-delà de la prévision initiale de 40 %. En 2020, 73 conduites ont éclaté à Salamanque, soit six de moins que l'année précédente et moins de la moitié des 194 de 2017, avant la mise en place du système de gestion active des pressions.

Ce système ne réduit pas seulement le nombre de pannes, il prolonge de 16 ans la durée de vie des tuyaux et contribue à minimiser les pertes d'eau. Il évite également à la station d'épuration de Salamanque de produire de l'eau, et permet des économies annuelles moyennes de 500 000 m³, soit l'équivalent de la consommation annuelle moyenne d'une localité de 15 000 habitants.

Le GAP est contrôlé depuis la station de traitement des eaux, où les professionnels d'Aqualia coordonnent ce système intelligent pour obtenir chaque jour plus de 10 000 données pour une surveillance permanente du réseau, afin d'améliorer la qualité du service, en évitant les pannes, en minimisant les pertes et les secteurs affectés si elles se produisent.

16 ANS
Prolongement de la durée de vie utile des conduites

500 000 m³ ÉCONOMIES DE CONSOMMATION

+10.000 DONNÉES PAR JOUR

TECHNOLOGIE DE POINTE : GESTION ACTIVE DES PRESSIONS

TRAVAUX POUR LA NOUVELLE STATION DE TRAITEMENT D'EAU POTABLE DE VIGO (STEP)

Les travaux de construction de la nouvelle station de traitement de l'eau potable (STEP) de Vigo ont commencé en 2021. Ce projet, avec un investissement estimé à 23 millions d'euros et d'une durée de 18 mois, permettra à la ville de dépasser les exigences de la nouvelle directive européenne relative à l'eau destinée à la consommation humaine : un engagement clair pour l'avenir.

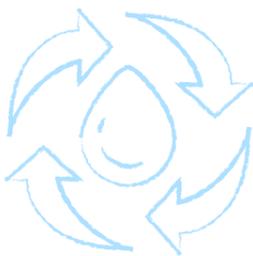
Il s'agit d'un projet révolutionnaire, car l'utilisation de membranes d'ultrafiltration pour améliorer la qualité de l'eau lors de la potabilisation dans une grande ville comme Vigo relève de la prouesse technologique. En outre, l'un des grands défis à relever consiste à poursuivre le traitement et la distribution de l'eau aux plus de 500 000 habitants des cinq municipalités desservies par cette usine pendant que la nouvelle STEP est construite sur le même site.

2 M€
INVESTISSEMENT

500 000
HABITANTS

5
COMMUNES

TECHNOLOGIE DE POINTE : MEMBRANES D'ULTRAFILTRATION



Informer les consommateurs de l'importance de toutes ces tâches est essentiel pour mettre en valeur le travail réalisé par Aqualia et promouvoir la consommation d'eau du robinet.

Déterminations paramétriques dans l'eau potable	2020	2021	Var 20/21
Déterminations paramétriques dans l'eau potable	1 019 780	1 021 192	0%
% déterminations approuvées	99,89	99,91%	0,02 pp
Infractions	1 140	874	-23%

¹⁰ Réglementations européennes transposées dans la législation espagnole par le décret royal 902/2018 du 20 juillet, qui établit les critères sanitaires pour la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine.

Gestion des actifs et maintenance

LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

GESTION D'ACTIFS ET MAINTENANCE (AQUALIA LIVE)

Aqualia met à la disposition de son personnel les outils technologiques nécessaires pour effectuer son travail quotidien de la manière la plus efficace.



Plan d'action	Mettre à la disposition de son personnel sur le terrain une application mobile qui leur offre toutes les fonctionnalités nécessaires pour réaliser leur travail au quotidien	Mettre en place un outil permettant de planifier et d'optimiser la maintenance des installations, qu'il s'agisse de stations ou de réseaux	Conception, planification et construction d'infrastructures avec la méthodologie BIM
Performances en 2021	451 services qui utilisent l'application de mobilité (NOW)		
Développement durable	Objectif 9.4		

Le déploiement du nouvel outil informatique de gestion des actifs et de la maintenance a commencé en 2021. Il permettra de standardiser les activités de maintenance, en fonction de la taille et de la finalité du service fourni, et d'améliorer le contrôle centralisé du stock des actifs gérés, ce qui facilitera non seulement la connaissance de l'état et de la valeur actualisée du stock, mais aussi la

conception et la planification de propositions smart de rénovation et/ou d'expansion des infrastructures exploitées par la société.

Après avoir été installé dans différents sites en Espagne, son déploiement a commencé en France et en Italie.

GESTION D'ACTIFS SELON NORME ISO 55001 AGRÉÉE PAR AENOR

Il n'existe que 280 entités certifiées dans le monde en matière de gestion d'actifs, dont 59 seulement appartiennent au secteur de l'eau. Depuis 2020, Aqualia et la société Majis pour la gestion des infrastructures hydrauliques du port de Sohar (Oman), ont obtenu la certification AENOR ISO 55001 pour la gestion des actifs. Grâce à cette certification, Aqualia rejoint le club restreint des entreprises soucieuses d'accroître la valeur de leurs actifs, en les alignant sur les objectifs stratégiques de l'entreprise.

C'est la première qu'Aqualia a obtenue dans ce domaine et la première qu'AENOR a délivrée dans le domaine de la gestion des actifs pour une société basée à Oman. Elle constitue la reconnaissance de la capacité d'Aqualia à tirer de la valeur de ses actifs grâce à une gestion correcte des risques et une hiérarchisation appropriée des investissements.



Solutions de mobilité pour un service rapide et efficace

L'ambitieux projet Module relevés de compteurs NOW, lancé en 2019-2020, a été achevé en 2021. L'objectif était de mettre à jour la solution de mobilité mise en œuvre pour le relevé des compteurs, en la dotant de fonctionnalités *en ligne* et *hors ligne* avec le système commercial actuel DIVERSA installé chez Aqualia. La solution fonctionne sur des *smartphones*, dans le but de fournir des fonctionnalités liées à la lecture et à la gestion des relevés de compteurs.

Avec ce projet, Aqualia cherche à améliorer les processus actuels de lecture et de gestion des relevés, et à réaliser des gains d'efficacité dans les plus brefs délais et avec le moindre impact économique possible.

Après le succès du projet pilote en 2020, un déploiement massif a eu lieu dans le reste de l'entreprise. Ainsi, en décembre 2021, 451 services avaient été mis en place en Espagne, en Italie et au Portugal.

Compteurs intelligents

Les compteurs intelligents sont un élément essentiel du processus de numérisation. Le gouvernement espagnol a fixé à 2025 la date limite pour le remplacement des appareils de plus de 12 ans afin de garantir la précision des relevés et l'efficacité de la consommation.

Les compteurs intelligents :

1) Fournissent des données et des informations :

- Stockent et transmettent les informations en temps réel.

- Surveillent en permanence les réseaux d'eau, ce qui permet de mieux comprendre leur comportement.

2) Fournissent aux consommateurs une facture plus claire et permettent de raccourcir les cycles de facturation. Détectent également les changements dans la consommation et permettent de connaître les modèles de comportement des consommateurs.

3) Offrent une garantie de transparence accrue pour les administrations, qui connaissent en temps réel le comportement des réseaux.

4) Leur installation permet de gagner beaucoup de temps en termes de déplacements, grâce au relevé à distance, ce qui illustre bien le rôle de la numérisation dans la décarbonation de l'économie.

Le relevé à distance est non seulement un système innovant et efficace, mais il améliore aussi la gestion du service en permettant aux usagers de vérifier leur consommation d'eau à tout moment. Pour ce faire, nous disposons d'une technologie de pointe, qui permet un accès en ligne aux informations détaillées via Aqualia contact, l'application d'Aqualia pour la gestion de l'eau par les habitants.

Ainsi, les utilisateurs disposent, entre autres, d'un système d'alarme de fuites intérieures pour savoir instantanément s'ils perdent de l'eau lorsqu'ils constatent une consommation très élevée. Ils peuvent ainsi remédier aux fuites de manière précoce et éviter des factures d'un montant trop élevé.

MÉTHODOLOGIE BIM : UN OUTIL INDISPENSABLE POUR LE CYCLE INTÉGRAL DE L'EAU



Phase 1
Ingénierie



Phase 2
Construction



Phase 3
Exploitation et maintenance des installations

Depuis 2018, Aqualia a mis en œuvre la méthodologie BIM (Business Intelligence Model) dans tous les processus, ce qui la place dans une position avantageuse pour répondre aux exigences du marché, améliorer la productivité et accéder aux nouvelles technologies. Aqualia est parvenue à mettre en place un modèle fédéré qui a donné de bons résultats, notamment la planimétrie technique et les mesures, et qui a posé les bases pour l'adoption définitive du BIM.

Après le succès des projets dans les SEEM de Guaymas et Glina ou dans le SEE Aitasa, qui ont fourni un large éventail d'options de numérisation, en 2021, le principal défi a été de passer à la vitesse supérieure avec des modèles intégrés pour mettre en œuvre le jumeau numérique et le BIM, ce qui implique des avancées importantes pour le secteur de l'eau : l'accélération de la prise de décision, l'augmentation de l'efficacité opérationnelle en permettant l'automatisation des processus, la réduction du temps et la rationalisation de la gestion des données en facilitant la gestion des actifs en contact avec le client grâce à la numérisation.



AQUALIA CONTACT*



CENTRE DE SERVICE CLIENT
APPELS EN 2021
1 203 947



SMS GÉRÉS
915 097
NOTIFICATIONS DE FACTURES AVEC INCIDENTS OU SIGNALEMENTS D'AVARIES DANS LES RÉSEAUX

Stratégie omnicanal pour l'excellence du service

LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

ASSISTANCE OMNISCANAL AU CLIENT (AQUALIA LIVE)

Sur cet axe stratégique, Aqualia articule, à travers des services omniscanaux, sa relation avec les clients pour leur offrir plus d'informations et d'autonomie pour réaliser leurs transactions.



Plan d'action	Relations homogènes avec les clients sur tous les canaux	Nouveau bureau virtuel pour les clients qui leur offre plus d'informations et d'autonomie pour effectuer leurs transactions	Faciliter la signature numérique des contrats par les clients	Promouvoir l'utilisation de la facture électronique
Performances en 2021	308 144 clients qui utilisent le bureau virtuel CAC	638 507 contrats avec facture électronique		
Développement durable	Objectif 9.b	Objectif 12.5		

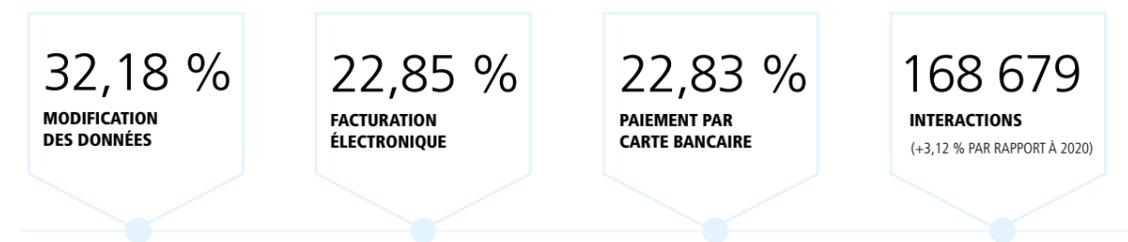
Les nouvelles technologies appliquées au *hardware* et au *software* permettent à Aqualia de changer l'expérience du client et la manière dont elle fournit ses services. C'est pourquoi l'entreprise cherche à créer de la valeur pour ses parties prenantes en développant des solutions innovantes adaptées aux besoins de ses utilisateurs.

En 2021, l'engagement dans la numérisation des processus a favorisé une réduction des coûts liés à la gestion des clients : politiques de poursuite de la fraude au niveau de la mesure des consommations, renforcement de la

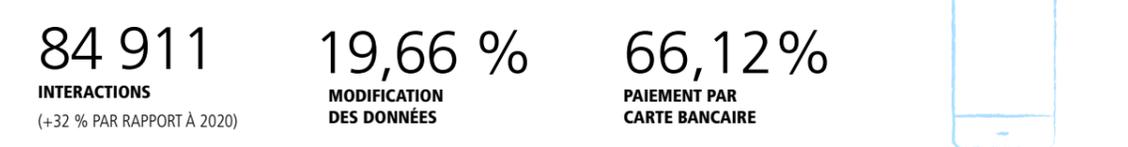
facturation électronique, augmentation du prélèvement automatique des factures, contrôle des frais bancaires, réduction du service client en face à face et transfert vers d'autres canaux (téléphone, réseaux sociaux, Internet).

Cette même année, Aqualia a poursuivi la mise en œuvre d'une orientation stratégique vers le client final, avec une attention particulière à la qualité des canaux d'interaction avec ses utilisateurs, en mettant l'accent sur l'investissement technologique, tout particulièrement pendant une période très perturbée par la pandémie.

AGENCE VIRTUELLE



APPLICATION POUR DISPOSITIFS MOBILES



TWITTER @AQUALIACONTACT
1 107
MESSAGES D'UTILISATEURS TRAITÉS



FACTURATION ÉLECTRONIQUE
90 234
CLIENTS ONT DEMANDÉ L'ACTIVATION DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE (+16 % PAR RAPPORT À 2020)

*Informations pour l'Espagne.

Pour satisfaire les attentes élevées des clients quant au service fourni, Aqualia continuera à progresser pour offrir une expérience omnicanal de qualité dans leurs interactions avec l'entreprise.

La solution Presence (Evolutio) permet de prêter un service client continu et ininterrompu dans le Centre de service client.

Service de gestion des rendez-vous dans le Centre de service téléphonique à la clientèle pour un service en face à face plus rapide, plus efficace et plus agréable avec toutes les garanties sanitaires.

Objectifs et performances de la stratégie omnicanal du service en 2021

1. Intégration de tous les canaux

La mise en œuvre du nouveau projet CRM Microsoft Dynamics a commencé en 2021 et sera mise en service pendant le premier semestre 2022. Il permettra à tous les canaux d'être interconnectés en temps réel avec une plus grande accessibilité, disponibilité et intégrité quant aux informations des interactions.

Un nouveau module de service client basé sur l'outil Microsoft Dynamics CRM 365 a été lancé. Cette solution offre une vue unifiée du client, ainsi que des améliorations des processus d'affaires.

La solution comprend un nouveau site Web pour les clients (qui remplacera l'agence virtuelle actuelle) et pour les utilisateurs du call center couvrant toutes les exploitations et avec les adaptations correspondantes du CRM actuellement en cours. Il offrira également une plus grande flexibilité et une plus grande convivialité aux clients.

Les tests des équipements techniques et fonctionnels ont été réalisés en 2021 avec des résultats satisfaisants, la production étant prévue pour le premier trimestre 2022.

2. Expérience client plus satisfaisante et de meilleure qualité

- Toutes les démarches à travers n'importe quel canal.
- Des processus uniques pour tous les canaux.

L'expérience client est au cœur de la stratégie de transformation numérique d'Aqualia, qui intègre un service client omnicanal pour fournir aux utilisateurs des informations en ligne sur leur consommation ou leur point d'approvisionnement par le biais de nouveaux canaux : smartphones, tablettes, réseaux sociaux, etc. Dans ce service aux personnes, il faut souligner l'application Aqualia contact, conçue pour permettre la réalisation de toutes les formalités liées aux services fournis par Aqualia.

3. Service plus réactif et compétent

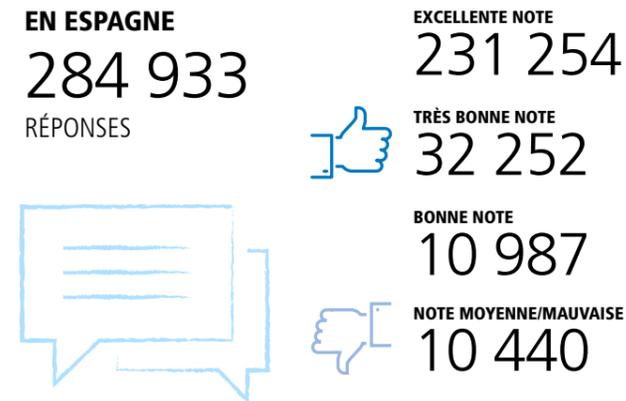
- Service multi-plate-forme pour s'adapter au client.
- Développement des différentes fonctionnalités de communication et d'interaction des canaux.

L'efficacité de tous les canaux de relation client permet un faible taux de réclamations : 0,43 % en 2021 (0,45 % en 2020), avec un délai moyen maximal de réponse aux réclamations fixé à 15 jours civils. Il convient également de souligner le temps moyen maximum d'installation du compteur (à partir de la demande d'abonnement), qui est de cinq jours civils.

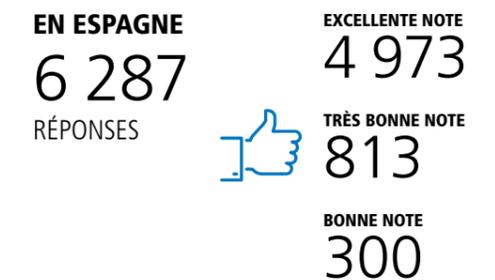


Les dernières enquêtes réalisées fin 2020 ont révélé une évaluation globalement positive du service client via Aqualia contact :

ÉVALUATION DE L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE APRÈS L'APPEL (2021)



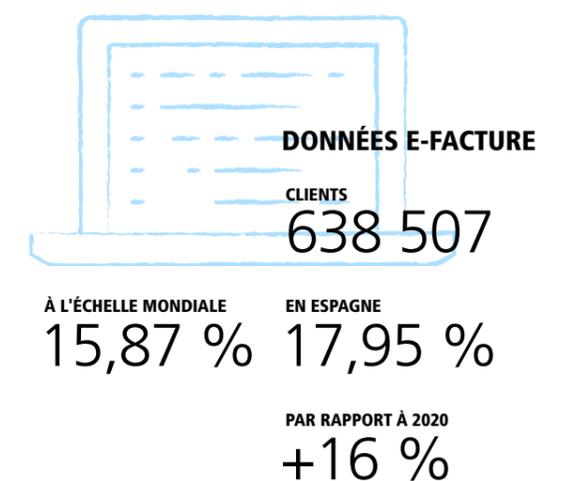
ÉVALUATION DE L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE APRÈS L'APPEL (2020)



Promotion de l'utilisation de la facture électronique

En 2021, Aqualia a maintenu la campagne visant à promouvoir l'usage de la facturation électronique et à réduire jusqu'à l'élimination progressive le plus grand nombre possible de factures papier. La campagne a été lancée en 2020 dans le contexte de la pandémie en tant que numérisation nécessaire, qui a permis de réaliser, selon une étude du Groupe SERES, des économies estimées à 200 000 € annuels en temps, gestion et protection de l'environnement.

Cette action a entraîné une augmentation de 16 % du nombre de factures électroniques émises en 2021 par rapport à 2020, pour atteindre un ratio global de 17,9 % en Espagne et accumulé global de 15,9 %, une contribution significative à la préservation de l'environnement. Ce sont ainsi 638 507 clients qui ont choisi de recevoir ce type de facture.





En 2021, Aqualia a maintenu la campagne visant à promouvoir l'usage de la facturation électronique et à réduire jusqu'à l'élimination progressive le plus grand nombre possible de factures papier.

Signature électronique des documents

Le processus de souscription en face à face dans les agences d'Aqualia implique la signature par le client de plusieurs documents, qui sont scannés et stockés dans un référentiel virtuel. C'est dans le but d'optimiser ce processus manuel que le projet de signature électronique avancée a été créé. Il comprend deux types :

- **Signature biométrique** : le client signe le document sur un dispositif électronique qui collecte sa signature et ses données biométriques.

- **Signature OTP (One-Time Password)** : un système de signature avec un mot de passe personnel et un code à usage unique, envoyé au client par SMS, pour signer numériquement les documents.

L'enregistrement de l'opération de signature, qui est le document contenant toutes les preuves électroniques du processus de signature, est associé à ce dernier. Cet enregistrement est signé électroniquement avec un certificat, ce qui garantit son intégrité.

TRANSFORMATION

Transformation numérique des processus internes de l'entreprise

LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE
EFFICACITÉ ACCRUE DE LA GESTION

Dans ce domaine, Aqualia définit et met en œuvre, grâce à des solutions technologiques, de nouveaux processus pour améliorer la gestion et la communication internes.



Plan d'action	Analyse des processus (ASIS)	Définition des nouveaux processus (TOBE)	Adaptations et mise en œuvre des processus
Développement durable	Objectif 9.b	Objectif 9.b	Objectif 9.b

APPLICATION BE AQUALIA DE COMMUNICATION AVEC LES PERSONNES QUI FONT PARTIE DU PERSONNEL

Plan d'action	Mettre à disposition du personnel ne disposant pas d'un compte de messagerie d'entreprise une application permettant une communication bidirectionnelle	Point d'information numérique dans les agences (totem)
Performances en 2021	6 697 membres du personnel qui ont téléchargé l'application Be Aqualia	
Développement durable	Objectif 9.4	

L'application Be Aqualia a été conçue pour les appareils mobiles et s'adresse à tous les salariés de l'entreprise, en particulier ceux qui ne disposent pas d'un compte de messagerie d'entreprise et qui, jusqu'à présent, recevaient moins d'informations. Grâce à cette application, les salariés peuvent être informés de tout ce qui se passe chez Aqualia, participer à des sondages, donner leur avis et participer aux nouvelles campagnes et aux défis proposés par l'entreprise.

Parmi les différentes activités menées en 2021 à travers ce canal, il convient de mentionner le développement d'un nouveau bouton Santé et Bien-être.

Les personnes qui composent l'équipe d'Aqualia sont la pierre angulaire de la transformation numérique au sein de l'organisation. Tant les équipes multidisciplinaires, qui comprennent des experts, que les différents services (activité traditionnelle, traitement de l'eau, distribution, épuration ou nouvelles technologies) disposent des moyens, des espaces et des canaux nécessaires pour promouvoir une innovation ouverte et une communication bidirectionnelle et fluide.

EXCELLENTE NOTE POUR AQUALIA EN MATIÈRE DE MATURITÉ NUMÉRIQUE : DIGITAL OPPORTUNITY ASSESSMENT

En 2021, Aqualia a fait l'objet d'une Digital Opportunity Assessment par un cabinet de conseil externe. Dans le cadre de cette analyse, elle a obtenu une note de maturité numérique supérieure à la moyenne des *utilities* (compagnies d'électricité, de gaz et d'eau).



Impact social et établissement de partenariats

GARANTIR L'ACCÈS À L'EAU. / ENGAGEMENT ENVERS LA SOCIÉTÉ ET LES UTILISATEURS / ENSEMBLE VERS UNE GESTION DURABLE DE L'EAU / ACTION SOCIALE : PLAN D'ACTION SOCIALE



L'accès à l'eau est essentiel pour aider au développement de certaines communautés, car il permet de maintenir leur qualité de vie, voire d'assurer leur survie.

Consciente de cela, Aqualia demeure engagée activement pour relever tous les défis qui menacent ce droit universel.

COMMUNAUTÉS

La nature de l'activité d'Aqualia, la gestion de l'eau et l'assainissement, impose à l'entreprise une grande responsabilité vis-à-vis de la société. L'accès à cette ressource de base est essentiel pour aider au développement de certaines communautés, car il permet de maintenir leur qualité de vie, voire d'assurer leur survie. Consciente de cela, l'entreprise demeure engagée activement pour relever tous les défis qui menacent ce droit universel.

Déterminée à assurer une gestion adéquate de cette ressource fondamentale, Aqualia a intégré une ligne spécifique, Impact social, dans son Plan stratégique de développement durable 2021-2023, qui oriente la contribution de l'entreprise à travers différents projets et actions spécifiques et mesurables. Elle cherche ainsi à réduire autant que possible le manque de cohésion sociale qu'entraînent les effets du changement climatique, la croissance démographique ou la pandémie, entre autres facteurs.

CHIFFRES MARQUANTS

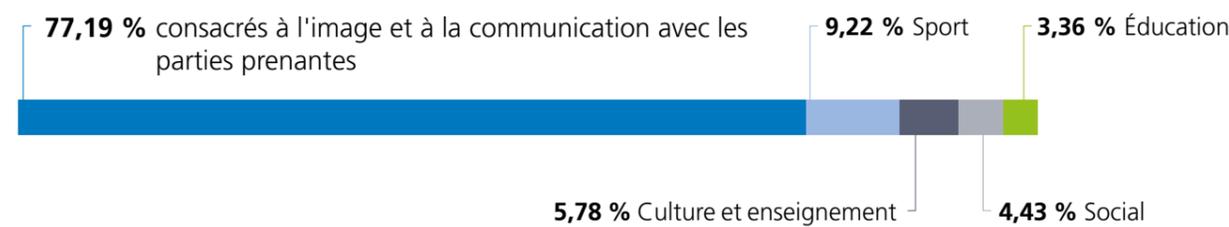
Aqualia a lancé des actions en Espagne, en tant qu'entreprise socialement engagée, à travers le renouvellement des accords avec l'UNHCR et Caritas.



86 315,25 €

investi dans l'aide aux personnes vulnérables par le biais de l'UNHCR et de Caritas

2,67 M€ investis dans le social¹¹



Des écoliers visitent l'installation de dessalement d'eau de mer (IDEM) de La Caleta à Adeje, Santa Cruz de Tenerife, Espagne.

¹¹ Le calcul du montant de l'investissement social inclut les activités directes menées par l'entreprise en matière de sensibilisation, de diversité, de sport, de culture, d'image, de communication avec les parties prenantes, ainsi que les dons et collaborations. Les fonds sociaux ou d'autres contributions via les tarifs et les obligations sociales ne sont pas inclus.

GARANTIR

Garantir l'accès à l'eau. Garantir la durabilité sociale



L'accès à l'eau est une priorité pour Aqualia. Pour s'assurer que personne ne soit privé de l'accès à cette ressource naturelle, l'entreprise met en place des programmes d'action sociale et des mécanismes garantissant l'accès à tous, ainsi que des mesures de l'impact des projets.

Dans la perspective que ces actions doivent également garantir l'accès aux générations futures, Aqualia cherche à garantir la durabilité sociale dans toutes les communautés dans lesquelles nous opérons.

LS6 IMPACT SOCIAL

Cet axe stratégique a pour but de diffuser les efforts d'Aqualia pour garantir l'accès à l'eau tout en renforçant le lien avec les communautés.



Ligne de travail	Mécanismes tarifaires pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement	Projet d'action sociale concernant :		
		<ul style="list-style-type: none"> • Les bons sociaux et les subventions • L'identification des clients vulnérables • L'accès des personnes à l'eau et/ou à l'assainissement 		
Plan d'action	Classification et suivi des clients en fonction des mécanismes tarifaires	Classification et suivi des clients vulnérables auxquels est garanti l'accès à l'eau et à l'assainissement	International : identification du nombre de bénéficiaires de subventions auxquels est garanti l'accès à l'eau et à l'assainissement	International : identification du nombre de bénéficiaires de bons, de tarifs ou de subventions auxquels est garanti l'accès à l'eau et à l'assainissement
Performances en 2021	2 217 238 clients en Espagne avec la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés dans le service de l'eau et de l'assainissement.	45 616 clients en Espagne bénéficiant de bons sociaux et de subventions.	110 831 clients en Colombie avec la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés dans le service de l'eau et de l'assainissement.	312 450 clients en Italie, au Portugal, en France et en République tchèque avec la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés dans le service de l'eau et de l'assainissement.
	OBJECTIF 2 000 000 en 2023	OBJECTIF 24 000 en 2023	OBJECTIF 115 000 en 2023	OBJECTIF 180 000 en 2023
		3 partenariats avec des ONG pour lancer des projets d'accès des personnes à l'eau et/ou à l'assainissement (8.3.1).		
Développement durable		Objectif 6.1		

4 OBJECTIF en 2023

Bons et tarifs sociaux

Aqualia est composée de personnes qui prennent soin des personnes. De ce point de vue, l'entreprise s'efforce d'améliorer la coordination avec les services sociaux des communes afin de protéger les clients menacés d'exclusion sociale.

Bien qu'en Espagne la capacité de fixer des tarifs et de réguler la prestation de services dans le cycle intégral de l'eau relève de la compétence de l'administration, Aqualia favorise activement l'introduction de mécanismes d'action sociale dans les tarifs et les fonds de solidarité. Les informations sur les tarifs et les bons sociaux sont publiées sur le site *Web* d'Aqualia et sont disponibles pour tous les utilisateurs. Aqualia informe également les clients, au moyen des notifications qui leur sont envoyées, de la possibilité de mettre en place des plans de paiement différé. Plus de 6 906 plans de paiement différé ont été établis cette année.

Dans le cadre de son engagement social, pour 2021, l'entreprise a renouvelé son accord de partenariat avec Caritas Espagne, qu'elle maintient depuis 2015, et avec l'UNHCR, conclu en 2019, pour soutenir les initiatives de cette organisation humanitaire en Espagne. Grâce à ces accords, l'accès à l'eau a été garanti à toute personne en situation de vulnérabilité et les délais de paiement ont été étendus à tous les clients touchés par la pandémie.

Au niveau international, Aqualia collabore avec les gouvernements des pays avec lesquels elle travaille pour fournir un service d'eau et d'assainissement aux personnes les plus défavorisées. Le modèle colombien se distingue comme étant le plus évolué : six types de prix sont établis en fonction des niveaux sociaux et les personnes les plus démunies reçoivent des subventions en vue de leur garantir l'accès à l'eau.

Fonds de solidarité pour les familles en partenariat avec les institutions publiques

En Espagne, la collaboration et la coordination entre Aqualia et les conseils municipaux sont de plus en plus étroites. Le renouvellement du fonds social de Chipiona, à Cadix, pour la dotation de 10 000 € à un fonds destiné aux personnes ayant des difficultés économiques pour le paiement des factures d'eau, d'égouts, de rejet et d'épuration, en est un exemple. L'accord signé par le maire de la ville et le délégué d'Aqualia à Cadix vise à ce que le don, qui provient des fonds propres de l'entreprise, soit mis à la disposition de la délégation municipale de l'aide sociale pour répondre à des demandes de personnes dans le besoin, suite à une étude.

L'accord du Fonds social a été signé pour la sixième année consécutive à Albal, dans la région de Valence, en vue de garantir l'approvisionnement en eau à tous les habitants. Il est conçu spécialement pour les personnes qui n'ont pas les moyens de payer leurs factures d'eau et d'égouts. De nouveaux fonds ont également été créés dans ce but, comme ceux de Novelda, à Alicante, et de Llagostera, à Gérone.

Ces actions sont destinées à aider les familles durement touchées par le contexte économique résultant de la pandémie, et démontrent les liens étroits qu'Aqualia entretient avec les habitants des communautés où elle opère.

De l'eau propre pendant toute l'année au Sénégal

Sur le plan international, l'entreprise a signé un accord avec l'Université de Huelva pour la construction d'un puits au Sénégal, pour lequel Aqualia donnera le montant nécessaire au forage d'un puits d'eau profond. Les travaux seront réalisés dans le village sénégalais de Nandoumary,



Quartier de La Esperanza, dans la zone haute de Villa del Rosario, en Colombie, où débute le projet pilote « Pilas Públicas, De l'eau pour tous ».

dans la région de Kédougou, où Direction de la coopération internationale de l'université travaille depuis huit ans à l'amélioration des conditions de vie de ses habitants.

Le puits de 40 mètres de profondeur fonctionnera avec une pompe solaire et permettra aux habitants de Nandoumary d'être approvisionnés en eau toute l'année. Ainsi, les maladies dues au manque d'hygiène et à la déshydratation seront évitées, et les femmes et les enfants n'auront plus à marcher trois kilomètres pour aller chercher de l'eau. En outre, grâce au puits, les habitants pourront cultiver la terre et disposer des aliments dont ils ont besoin pour avoir une alimentation plus variée et améliorer leur santé ; ils pourront réaliser des tâches domestiques telles que le lavage des tissus ou des récipients ; et fabriquer des matériaux de construction comme l'adobe et le ciment avec lesquels ils pourront améliorer la qualité de leurs habitations.

Aqualia n'apportera pas seulement un soutien financier, mais aussi sa vaste expérience en tant que spécialiste de la gestion de l'eau, pour conseiller l'université de Huelva pendant toute la durée du chantier et les professionnels locaux en ce qui concerne les matériaux, les méthodes et les solutions techniques.

Cet accord s'inscrit dans le cadre de la Politique de responsabilité sociale d'entreprise d'Aqualia et, en particu-

lier, de son implication dans l'Agenda 2030 des Nations Unies. Ce projet reflète l'engagement de l'entreprise à contribuer à la réalisation des Objectifs de développement durable (ODD) et, plus concrètement, à l'accès à l'eau potable et à l'assainissement (ODD 6).

De l'eau pour tous à Villa del Rosario

À Villa del Rosario, en Colombie, Aqualia a lancé le projet *De l'eau pour tous*, qui facilitera l'accès à l'eau potable dans les zones présentant des limitations techniques et juridiques. Ce projet, appelé projet « Pilas Públicas », vise à fournir de l'eau potable aux habitants de Villa del Rosario situés dans les zones de Montevideo, Nariño, 20 de Julio, Navarro Golf, Turbay Ayala, Páramo et Primero de Mayo. Et, après le quartier de La Esperanza, où le projet pilote sera réalisé, ce sont plus de 128 familles qui en bénéficieront et qui verront leur qualité de vie s'améliorer. Ce projet de responsabilité sociale est pionnier pour l'entreprise, et une fois pleinement déployé, il pourra être mis en œuvre dans d'autres régions de Colombie, ainsi que dans tous les autres pays présentant des besoins similaires.

Il s'agit d'un autre exemple de l'engagement d'Aqualia en faveur de la réalisation des ODD, dans lequel, outre l'ODD 6, elle contribue à l'ODD 17, qui encourage les partenariats public-privé.



Aqualia est composée de personnes qui prennent soin des personnes. De ce point de vue, l'entreprise s'efforce d'améliorer la coordination avec les services sociaux des communes afin de protéger les clients menacés d'exclusion sociale.

ENGAGEMENT

Engagement envers la société et les utilisateurs

LS6 IMPACT SOCIAL

Cet axe stratégique a pour but de diffuser les efforts d'Aqualia pour garantir l'accès à l'eau tout en renforçant le lien avec les communautés.



Ligne de travail	Mesure de l'impact social par un prescripteur externe. Projets de gestion de l'eau	Impact sur les fournisseurs locaux (pays)
Plan d'action	Études avec un prescripteur externe	Diffusion et communication de l'impact économique + ESG des cas
Performances en 2021	Cas de réussite : l'impact d'Aqualia à Almeria (Espagne) (IESE CEE-ONU).	6 % des flashs d'information faisant référence à un contenu à impact social.
		98 % des fournisseurs locaux sous contrat (pays). OBJECTIF 98,22% en 2023
Développement durable	ODD 6	ODD 8

Accès et qualité dans des circonstances critiques

Dans les sociétés modernes, les services publics constituent l'un des fondements de l'État-providence. Les services urbains (approvisionnement et assainissement de l'eau, électricité, gaz et collecte des déchets) sont ceux que les citoyens considèrent comme les plus importants pour maintenir leur qualité de vie et leur routine quotidienne. Aqualia est consciente de la responsabilité immense qu'implique la fourniture de services publics de base tels que le cycle intégral de l'eau. Fort heureusement, l'entreprise dispose d'une excellente équipe, hautement qualifiée et dotée d'une incontestable vocation de service.



Pas de répit après la goutte froide à Tolède et à Lepe

En septembre, les pluies torrentielles et les inondations provoquées par la dernière goutte froide ont considérablement affecté Cobisa, Layos et Argés, trois municipalités de la province de Tolède appartenant à la Communauté de communes de la rivière Guajaráz, gérée par Aqualia. Face à cette situation, les techniciens de l'entreprise ont travaillé 24 heures sur 24 pour garantir l'approvisionnement, dégager les voies publiques pour permettre le passage d'autres services publics et aider les personnes touchées à réaliser les tâches de nettoyage et à enlever les débris. En outre, plus de 400 heures de travail ont été consacrées à la réparation des dommages subis par les réseaux d'approvisionnement.

Il en a été de même à Lepe, où l'on a enregistré jusqu'à 150 litres d'eau en une heure, ce qui a provoqué d'importants dégâts matériels, et laissé 1 500 personnes sinistrées et 700 maisons inhabitées. Le personnel a travaillé sans relâche pour enlever la boue, vérifier les installations ou résoudre les problèmes d'approvisionnement avec l'aide de collègues des services voisins, comme Almonte, Moguer et Bollullos.

Travaux après la goutte froide qui a touché Tolède, en Espagne.

Aqualia est consciente de la responsabilité immense qu'implique la fourniture de services publics de base tels que le cycle intégral de l'eau.



Résolution de pannes en pleine vague de chaleur

Au plus fort de la canicule estivale, la principale conduite d'alimentation en eau de la ville d'Écija (Séville) a éclaté pendant le week-end, laissant près de 35 000 personnes sans eau, soit 85 % de la commune.

Les employés d'Aqua Campiña, filiale d'Aqualia, n'ont pas hésité à travailler sans interruption pendant plus de 13 heures, avec des températures allant jusqu'à 47 °C,

pour réparer cette panne très grave. Écija est surnommée « la poêle à frire de l'Andalousie » en raison de ses températures élevées pendant l'été. Finalement, grâce à une opération sophistiquée impliquant 20 vannes qui a permis de détourner l'eau du réservoir d'urgence par d'autres canalisations, ils ont réussi à réduire à trois heures seulement la durée de la privation d'eau pour les habitants.

CAS DE RÉUSSITE PENDANT LE SARS-COV-2

Dès le début de la pandémie, Aqualia a contribué, par son expérience et par son investissement dans des solutions efficaces et responsables à garantir la qualité de l'eau. Même au plus fort de la pandémie, les professionnels de l'entreprise ont travaillé sans relâche pour maintenir les services d'eau et d'assainissement.

Pour reconnaître et mettre en valeur l'implication de ses professionnels, l'entreprise a lancé la campagne « Qui se cache derrière l'eau que nous utilisons à la maison ? », pour laquelle elle a été récompensée lors de la treizième édition des European Excellence Awards (EEA). Ces prix visent à reconnaître les bonnes pratiques des entreprises et des agences de communication dans le domaine de la communication d'entreprise.

¿Quién hay detrás del agua que usamos en casa?

Pablo, Juan, Teresa, Pedro... profesionales de Aqualia que siguen trabajando para que cada vez que abras el grifo tengas agua de calidad en tu hogar.

Tú mejor quédate en casa, en Aqualia cuidamos del agua para ti.

Personas que trabajan para personas

aqualia
Tu compañía del agua

#QuédateEnCasa

Innovation pour le bilan hydrique

L'innovation en matière d'évaluation, de détection et de traitement de l'eau est aussi cruciale pour Aqualia que l'accès à cette dernière. C'est pourquoi elle se trouve dans un processus constant d'innovation, une valeur transversale qui fait partie de sa culture d'entreprise. De plus, elle contribue à des projets externes pour lesquels elle sait qu'elle peut apporter des connaissances en tant que spécialiste dans ce domaine.

L'accord conclu avec l'Université autonome de Madrid pour la détection précoce et l'élimination efficace des cyanobactéries toxiques dans les systèmes d'approvisionnement en eau, pour le transfert technologique des résultats obtenus dans le cadre du projet de recherche AIGenTEC en est un exemple. Ces cyanobactéries sont des micro-organismes qui prolifèrent de façon massive dans les écosystèmes aquatiques et sont capables de produire des substances toxiques (cyanotoxines) de nature chimique très diverse, qui affectent la santé humaine à travers les utilisations de l'eau. Le changement climatique et l'eutrophisation croissante (concentration accrue de nutriments dans un écosystème lacustre ou fluvial) devraient augmenter l'ampleur et l'intensité de ces pro-

liférations à l'échelle mondiale. En Espagne, les *blooms* ou croissances incontrôlées de cyanobactéries sont un phénomène fréquent, dont on estime qu'il affecte régulièrement plus de 30 % des réservoirs du pays.

Le projet Life Phoenix s'est également poursuivi pendant l'année 2021 : il se présente comme une réponse au défi croissant des polluants émergents et des microplastiques, qui posent des problèmes dans les systèmes actuels d'épuration, car ils sont difficiles à éliminer et finissent souvent dans les mers et les rivières, ce qui pose un risque environnemental sérieux.

Cette action s'inscrit dans le cadre de l'engagement d'Aqualia à atteindre les Objectifs de développement durable (ODD), notamment l'ODD 6 (Eau propre et assainissement) et l'ODD 12 (Production et consommation responsables). La régénération et la réutilisation des eaux usées sont essentielles pour garantir l'équilibre hydrique : offrir une seconde vie aux eaux usées ne doit pas être une option, mais une obligation, en garantissant toujours la qualité et la sécurité.



Transfert de connaissances pour une société plus consciente

L'éducation, un outil essentiel pour la préservation de la qualité de l'eau

L'un des outils les plus efficaces d'Aqualia pour sensibiliser à l'importance de la préservation de l'eau est son canal éducatif, qui a touché 9 821 utilisateurs en 2021. Le site *Web* aqualiaeduca.com s'adresse aux enfants de tous âges et dispose de ressources pour générer un impact positif sur ces derniers, pour leur faire comprendre le processus minutieux par lequel passe cette ressource si présente dans leur vie, ainsi que l'importance d'une utilisation responsable et consciente de celle-ci.

Consciente également de la valeur transversale de l'éducation et de son impact sur les générations futures, Aqualia a élargi cette année son rôle pédagogique, en adaptant son site *Web* aqualiaeduca.es aux étudiants français.

Sous le nom d'aqualiacademie.fr, cette adaptation à la langue et au contexte français constitue un puissant outil de formation à la gestion de l'eau et une plate-forme

intéressante pour sensibiliser à la valeur et à l'importance de cette ressource.

Cette action souligne l'engagement de l'entreprise envers l'ODD 4 des Nations Unies (Éducation de qualité) et la sensibilisation à l'environnement dans les zones où elle opère.

AQUALIAEDUCA.COM

25 973

PAGES VISITÉES

11 919

SESSIONS



CAS DE RÉUSSITE

Nous faisons découvrir depuis 20 ans l'eau aux générations futures

Le concours de dessin numérique pour les enfants d'Aqualia a fêté son 20^e anniversaire en 2022. Il s'agit d'une initiative de référence en matière d'éducation aux valeurs, et son succès est sans aucun doute dû à l'effort et à l'engagement partagés avec les centaines d'écoles, d'enseignants et de corporations municipales qui soutiennent ce projet chaque année.

Lors de chaque édition, le concours est présenté sur sa propre plate-forme *Web* au moyen de personnages et d'environnements dont les enfants sont familiers, afin que, de manière ludique, ils assimilent ces connaissances.

En 2021, sous le slogan « En route vers la planète 2030 », la plate-forme a enregistré 24 045 visites, 46 877 sessions et 315 406 pages visitées. Ces chiffres signifient que plus de 10 450 participants ont consacré 6 250 heures à la formation numérique sur le cycle intégral de l'eau.

De plus, avec l'engagement de préparer les nouvelles générations au défi à venir de l'Agenda 2030 des Nations Unies et de ses Objectifs de développement durable (ODD), l'accent a été mis ces dernières années sur ce sujet, en particulier sur l'ODD 6 (Eau propre et assainissement) et sur le site *Web* aqualiaoyods6.com.



Lauréats des Prix Corresponsables (XII Premios Corresponsables Iberoamérica 2021)

Le concours de dessin numérique pour les enfants d'Aqualia a été reconnu comme « Meilleure stratégie intégrale de communication » lors de la XII^e édition des Prix Corresponsables Iberoamérica 2021.

Depuis son lancement, cette initiative éducative a déjà formé plus de 250 000 élèves de différentes générations à l'utilisation responsable de l'eau. Cette seule édition a représenté plus de 7 000 heures de formation numérique.



Ateliers de sensibilisation à la gestion du cycle intégral de l'eau en Colombie.

Expo Agua Educativa Sunass 2021

Aqualia a participé en 2021 à une table ronde organisée au Pérou sur le thème : « Contributions pour forger une éducation et une culture de la valorisation de l'eau », à l'invitation de SUNASS, le régulateur du secteur de l'eau au Pérou.

Cette activité s'est déroulée dans le cadre de l'Expo Agua Educativa Sunass 2021, un événement institutionnel destiné à la communauté éducative en général, depuis les dirigeants et les enseignants jusqu'aux étudiants de tous les niveaux (préscolaire, primaire, secondaire) de l'éducation élémentaire, spéciale et alternative. Le thème retenu et abordé par Aqualia était « Prendre soin de l'eau. Une action de communication 360 ».

Ateliers de formation sur le cycle intégral de l'eau en Colombie

En 2021, Aqualia a organisé en Colombie 367 ateliers de formation sur le cycle intégral de l'eau. L'objectif était de sensibiliser à l'utilisation responsable de l'eau et à l'importance d'économiser cette ressource. Ces ateliers, auxquels ont participé des particuliers, des entités gouvernementales et des utilisateurs en général, ont rassemblé 2 493 personnes.

En outre, l'entreprise a organisé plus de 620 réunions communautaires et ateliers de formation et de sensibilisation, grâce auxquels plus de 7 000 personnes ont été instruites sur des questions liées à la gestion du cycle intégral de l'eau, au respect de l'environnement, etc.

Il est important de souligner que ces actions sociales, environnementales et éducatives organisées dans plusieurs communes ont touché 80 % de la communauté éducative.

Participations au programme Gouverneurs 2021

Pour contribuer à la diffusion des connaissances, des compétences et des capacités auprès des dirigeants engagés dans le renforcement de l'État, de la gouvernance démocratique et de la cohésion territoriale, Aqualia a participé au programme Gouverneurs.

Lors de son allocution au nom de la société, Rafael Pérez Feito, directeur des opérations internationales, a partagé avec les participants la vaste expérience internationale de la société dans la réalisation de projets de partenariat public-privé. Lors de la session, intégrée dans la table ronde « Les services publics et leur rôle dans la revitalisation économique du pays », Aqualia a fait part du succès de ses projets à El Realito et Almeria, lesquels ont fait l'objet d'une publication correspondante par la prestigieuse université internationale IESE dans le cadre du programme PPP For Cities des Nations Unies.

Chaire Aqualia du Cycle intégral de l'eau avec l'Université d'Almeria

Après plusieurs années de collaboration dans différents projets de recherche, la relation entre Aqualia et l'Université d'Almeria a abouti à la création de la Chaire Aqualia du cycle intégral de l'eau. Une action qui concrétise son engagement en faveur des partenariats public-privé.

L'accord a été conclu pour une période de deux ans, reconductible pour deux années supplémentaires, et se concentre sur la recherche de l'application de l'énergie solaire dans les différents processus du cycle de l'eau. En particulier, l'épuration avec des microalgues, la régénération, l'utilisation énergétique des eaux usées, l'optimisation énergétique du processus de dessalement et d'épuration, y compris les énergies renouvelables, et la potabilisation par désinfection solaire. D'autres aspects seront également valorisés, notamment la gestion intelligente du cycle intégral de l'eau, la valorisation des résidus d'eaux usées, à travers la mise en œuvre du concept d'économie circulaire, et toute autre activité liée au cycle intégral de l'eau.

Les missions d'enseignement et de recherche de ce projet se veulent conformes aux Objectifs de développement durable des Nations unies, en donnant la priorité aux recherches qui peuvent contribuer à la réalisation de ces derniers. Sa création est une contribution directe à l'ODD 6, qui garantit la disponibilité et la gestion durable de l'eau et de l'assainissement, et à l'ODD 17 à travers la recherche de partenariats entre institutions et entreprises.

ENSEMBLE

Ensemble vers une gestion durable de l'eau

Aqualia est un membre à part entière du Pacte mondial des Nations Unies et a adhéré à ses 10 principes universels relatifs aux droits de l'homme, aux normes de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Pour Aqualia, cette adhésion équivaut à la ratification de son engagement en faveur des critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance).



LS7 ALLIANCES STRATÉGIQUES

PROJETS ET ALLIANCES AVEC DES TIERS DANS LE CADRE DES ODD

Cet axe vise à contribuer aux ODD liés à Aqualia à travers des alliances stratégiques.



Plan d'action	Accords et alliances avec des entités de ses secteurs d'activité	Identification des accords en fonction de leur contribution aux ODD				
		Dans le domaine éducatif et universitaire	Accords technologiques	Avec des fournisseurs	Avec des associations d'entreprises	Contrats public-privé
Performances en 2021	Actions/signatures/initiatives/événements auxquels nous avons participé dans le cadre des accords éducatifs.	Actions réalisées dans le cadre des accords technologiques.	Fournisseurs avec lesquels des accords/partenariats ont été signés pour faire avancer les ODD.	Actions réalisées dans le cadre des associations.	Contrats avec des entités publiques pour le développement de l'activité.	
Développement durable			ODD 17			

Alliances public-privé pour garantir l'accès à l'eau pour tous

Pour Aqualia, la collaboration public-privé est essentielle pour la gestion durable de l'eau. C'est la raison pour laquelle elle travaille avec plusieurs institutions, organisations et associations pour soutenir et collaborer avec les administrations publiques dans l'organisation, la gestion et le développement de projets impliquant des partenariats public-privé pour transformer les villes en espaces intelligents et durables.

À l'échelle mondiale, Aqualia collabore depuis 2016 avec le Centre PPP for Cities, une initiative des Nations unies qui, en 2021, a reconnu comme des réussites les actions d'Aqualia relatives à la gestion de l'eau à Almeria et au projet El Realito au Mexique.

En outre, l'entreprise est membre de très nombreuses associations qui concentrent leurs activités sur la recherche en matière de gestion de l'eau dans le monde entier.

Plus d'informations : Annexe 7. GRI 2-28 ADHESION À DES ASSOCIATIONS.

CAS DE RÉUSSITE

Cycle intégral de l'eau dans la ville d'Almeria

Aqualia a prolongé de 20 ans son contrat de gestion de l'eau à Almeria qui est en vigueur depuis 1993. Cette relation de longue date illustre le bon fonctionnement de la collaboration public-privé, sachant par ailleurs qu'Almeria est aujourd'hui l'une des provinces qui gèrent le mieux l'eau dans le monde.

Les investissements réalisés à Almeria de 1993 à 2020 s'élèvent à 84 751 030 euros (entièrement financés par le concessionnaire) et se répartissent comme suit :

- De 1993 à 2006, 28 525 248 euros :
21 512 358 euros dans les infrastructures et 7 012 890 euros pour la redevance anticipée.
- De 2006 à 2020, 56 225 782 euros :
41 883 920 euros dans les infrastructures et 14 341 862 euros pour la redevance annuelle.

Les 84 751 030 euros investis à Almeria ont contribué à augmenter la production totale de l'économie andalouse de 191,49 millions d'euros, soit 0,11 % du PIB andalou en 2019 et 1,18 % du PIB de la province d'Almeria.

Le projet, aligné sur la taxonomie environnementale de l'UE pour la conformité avec le Pacte vert européen (Green Deal), a permis d'atténuer l'impact sur l'environnement à travers une réduction de l'eau fournie de 44,85 % (de 29,1 hm³ en 1993 à 16,05 hm³ en 2018), malgré une augmentation simultanée de la population de 23 % (de 162 316 habitants en 1993 à 199 650 en 2019).

INVESTISSEMENT

84 751 030

EUROS



RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

44,85 %

réduction de l'eau fournie

23 %

accroissement simultané de la population

Participation à des événements

L'entreprise veut devenir une référence active en matière de soutien et de gestion de projets en collaboration avec les administrations publiques et, pour cette raison, elle participe chaque année à différents événements.

L'un des jalons en matière de partenariats est l'addition du bleu de l'eau avec le vert, en tant que valeur cruciale de la transition écologique de l'Europe. Cette question a été le thème central de la première Conférence européenne de l'Alliance StepbyWater, lancée par Aqualia pour accélérer la réalisation de l'ODD 6 des Nations unies et les progrès concernant deux droits de l'homme essentiels : l'eau et l'assainissement.

Dans son discours préalable à la conférence, le PDG d'Aqualia, Félix Parra, en sa qualité de président de l'Alliance StepbyWater, a tenu à souligner la nécessité de considérer l'eau comme un axe stratégique pour la relance et la promotion d'une économie plus sociale et durable.

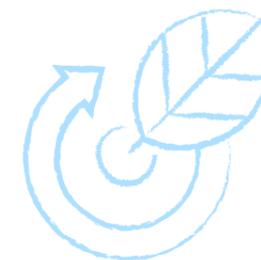
La valeur de l'eau en tant qu'aspect essentiel du plan de relance de l'Europe a été le thème central de cette conférence européenne organisée par StepbyWater, avec la participation du commissaire à l'Environnement, aux Océans et à la Pêche, Virginijus Sinkevičius, et de la ministre de la Transition écologique et du Défi démographique, Teresa Ribera, ainsi que de divers responsables du développement durable d'institutions publiques et privées.

Signalons également la participation d'Aqualia à la Global Water Network series en Amérique du Nord, l'un des événements internationaux les plus importants organisés en ligne. 300 représentants d'organisations disposant de plus de 20 milliards de dollars à investir dans des projets y ont participé.



En 2021, à l'échelle de l'Espagne, Aqualia a travaillé à la consolidation de ses liens avec l'Asociación Española de Empresas Gestoras de Servicios de Agua de España (AGA) (Association espagnole des sociétés de gestion des services de l'eau en Espagne), et de l'association de gestion AEAS, qui regroupent des entreprises publiques et privées opérant dans le secteur. L'un de ses objectifs consistait à sensibiliser la société sur le fort engagement social des entreprises de gestion, ainsi que sur l'existence d'un transfert technologique très important à l'échelle mondiale, et le caractère abordable des tarifs en Espagne pour les budgets familiaux, bien qu'ils soient encore bas par rapport à ceux d'autres pays de l'OCDE.

Aqualia a également participé à l'événement « Gestion de l'eau : durabilité et changement climatique », pour débattre de la durabilité de la gestion, organisé par le Comité technique sur l'eau, l'énergie et le changement climatique de l'Association des ingénieurs civils de Madrid. Lors de cet événement, le directeur des opérations internationales d'Aqualia a présenté la vision à long terme de la gestion de l'eau au niveau des partenariats public-privé, sur la base de l'expérience de l'entreprise dans les concessions municipales qu'elle gère en Espagne.



L'un des jalons en matière de partenariats est l'addition du bleu de l'eau avec le vert, en tant que valeur cruciale de la transition écologique de l'Europe.



Parmi les actions menées pour créer des alliances capables de faire évoluer le secteur de l'eau vers une durabilité accrue, Aqualia a officialisé en 2021 son parrainage Silver d'Investagua, un événement sectoriel organisé par iAgua et qui se déroule *en ligne*. Tous les acteurs importants du secteur y ont participé et ont abordé toutes les questions liées directement ou indirectement à la relance économique liée aux investissements nécessaires dans le cycle intégral de l'eau : approvisionnement, assainissement, épuration, réutilisation, dessalement, changement climatique, efficacité énergétique, épidémiologie.

Par ailleurs, Aqualia a signé un accord de collaboration avec l'APIA, l'Association des journalistes spécialisés dans l'information environnementale, avec pour objectif de promouvoir la diffusion d'informations rigoureuses pour le développement durable et la conservation de l'environnement et des écosystèmes.

Elle contribue également à la construction d'un avenir durable en tant que membre de très nombreuses associations qui concentrent leurs activités sur la recherche en matière de gestion de l'eau dans le monde entier.

BONNE PRATIQUE

Remise du 5e Prix Aqualia de journalisme

Le Prix Aqualia de journalisme vise à encourager les médias à mettre en lumière l'importance de la gestion du cycle intégral de l'eau dans la vie quotidienne. Il s'agit d'une reconnaissance du travail d'information des journalistes qui contribuent ainsi à accroître la culture de l'eau en tant que ressource rare et précieuse.

Le travail récompensé a été réalisé par la journaliste Rosa María Domínguez pour La Gaceta de Salamanca et raconte l'histoire du travail conjoint des scientifiques de l'Université et d'Aqualia pour découvrir la charge génétique du virus dans l'eau de la station d'épuration et alerter en cas de nouveaux foyers potentiels.



Lauréate et finalistes du 5e Prix Aqualia de journalisme.

SOCIAL

Action sociale : Plan d'action sociale

LS7 ALLIANCES STRATÉGIQUES

PROJETS ET ALLIANCES AVEC DES TIERS DANS LE CADRE DES ODD

Cet axe vise à contribuer aux ODD liés à Aqualia à travers des alliances stratégiques.



Plan d'action	Identification des accords avec des ONG en fonction de leur contribution aux ODD
Performances en 2021	214 000 € de dons consacrés à des accords avec des ONG ayant un impact sur les ODD.
Développement durable	ODD 17

Caritas et Comité espagnol du UNHCR

La collaboration avec Caritas et le Comité espagnol de l'UNHCR, qui se poursuit depuis 2015, englobe aussi bien le soutien d'initiatives en Espagne que l'appui à leurs actions humanitaires pour apporter de l'eau aux plus démunis.

En 2021, Aqualia a aidé 139 centres de 27 Caritas diocésaines où sont mis en œuvre des programmes d'accueil et d'accompagnement pour les personnes en situation d'exclusion. Plus concrètement, ces centres Caritas ont accueilli 22 066 personnes en 2021, année pendant laquelle les dons faits à Caritas se sont élevés à 56 315,25 €.



DONS À CÁRITAS
56 315 €

pour aider et accompagner les personnes en risque d'exclusion sociale afin qu'elles puissent avoir accès à une eau potable de qualité dans le cadre de leurs droits fondamentaux

#SedSolidarios

Pour contribuer à réduire le nombre de personnes réfugiées qui connaissent des situations difficiles pour accéder à l'eau, Aqualia, en collaboration avec le Comité espagnol de l'UNHCR, a lancé à nouveau sa campagne www.sedsolidarios.com en 2021. Ce projet a amélioré et facilité l'accès à l'eau potable pour les réfugiés sud-soudanais dans treize camps, villages et colonies au Tchad, en Afrique centrale.

Aqualia collabore ainsi au programme d'eau et d'assainissement du Comité espagnol de l'UNHCR dans les camps de réfugiés du Tchad, qui accueillent 368 781 personnes venant du Soudan.

Le programme consiste en l'entretien et la réparation de points d'eau pour les populations particulièrement vulnérables, l'amélioration des systèmes de pompage, l'extension du réseau d'approvisionnement, le remplacement de réservoirs et la construction de barrages pour améliorer le stockage de l'eau et le renforcement de la surveillance et du contrôle de la qualité de l'eau.

En outre, avec l'UNHCR, Aqualia a encouragé l'effort physique comme un défi pour contribuer à la donation de ressources aux camps de réfugiés, en fixant comme objectif aux participants de couvrir 15 000 km. Lequel a été dépassé en mai 2021 et l'entreprise a alors fait don de 30 000 € à la cause.



COMITÉ ESPAGNOL DE L'UNHCR

368 781 réfugiés du Soudan dans les camps du Tchad

DON

30 000 € après les 15 000 km parcourus par les participants au défi



Livraison de matériel donné par Aqualia à l'association El Mago Merlín à Huelva, Espagne.

Dons solidaires pour la diversité à Huelva

Aqualia a collaboré avec deux associations de personnes handicapées de la province de Huelva : El Mago Merlín à Hinojos et ASPANDLE à Lepe.

La collaboration avec l'association El Mago Merlín a été conclue en 2019 pour la distribution des factures dans la ville. Cette année encore, Aqualia a également soutenu l'association en achetant du matériel pour une valeur de 954 €, dont l'association avait besoin pour continuer à prêter ses services aux personnes souffrant de handicaps physiques, mentaux, sensoriels ou d'autres troubles de l'apprentissage.

ASPANDLE, l'Association de parents et de protecteurs d'adultes et d'enfants souffrant d'un handicap de Lepe, réalise un intense travail d'assistance et d'intégration auprès de plus de 140 enfants et jeunes handicapés par le biais d'ateliers d'arts plastiques, de théâtre, d'ergothérapie, de physiothérapie, ainsi que d'assistance précoce ou de rééducation pédagogique et linguistique. En reconnaissance de ce travail, Aqualia a souhaité apporter son soutien par le biais d'une contribution de 1 000 €, que l'association utilisera pour couvrir une partie des travaux d'agrandissement en cours du centre : construction de deux salles de classe pour l'assistance précoce et des toilettes.

Remise de la bourse IFM

L'association tchèque Trianon a remporté un véhicule de transport grâce au programme de bourses mis en œuvre par IFM Investors, actionnaire à 49 % d'Aqualia, auprès des entreprises dans lesquelles il investit.

Trianon travaille en étroite collaboration avec SmVaK, filiale tchèque d'Aqualia, sur le tri et le recyclage dans les installations industrielles, dans lesquelles elle emploie des personnes handicapées dans la région de Český Těšín, en Moravie-Silésie. La voiture permettra à l'ONG d'étendre encore plus ses programmes d'entrepreneuriat social dans le domaine de l'économie circulaire et de la numérisation.



Anatol Pšenička, PDG de SmVaK, remet le véhicule aux représentants de l'ONG Trianon.

CAS DE RÉUSSITE

Prix iAqua de la Meilleure entreprise du secteur pendant l'année de la pandémie

Aqualia a été désignée « Meilleure entreprise de 2020 » par les lecteurs de la revue d'iAqua, le principal média du secteur en Espagne et en AMÉRIQUE LATINE. Ce prix récompense le travail de l'entreprise pour atteindre les objectifs généraux du secteur de l'eau.

Les prix iAqua ont été remis à l'occasion d'Investagua, qui a réuni les principaux acteurs du cycle urbain de l'eau en Espagne et en AMÉRIQUE LATINE. Aqualia a participé activement à la session sur « Épuration et assainissement », au forum sur la réutilisation et à la Top Executive Roundtable.

Santiago Lafuente, directeur d'Aqualia España, était chargé de recevoir, de façon virtuelle, le prix. Dans son discours, il a souligné la nécessité de « bien travailler et de bien communiquer », pour être en mesure de transmettre au grand public l'énorme valeur qu'apporte l'ensemble du secteur.

Prix à la bio-usine de Guijuelo, Salamanque, Espagne

Les Prix de l'innovation 2021, organisés par l'Association espagnole de la biomasse (AVEBIOM), ont décerné un deuxième prix à la bio-usine de la station d'épuration de Guijuelo, ce qui place l'installation conçue par Aqualia parmi les trois meilleures initiatives visant la valorisation des gaz renouvelables.

La SEEU de Guijuelo est récompensée pour avoir bouleversé l'idée traditionnelle que l'on se fait des stations d'épuration : convertir ces stations en bio-usines avec un fort impact sur l'économie régionale, à travers la transformation des déchets de la station elle-même et de ceux des industries agroalimentaires en biofertilisants, bioplastiques et biométhane pour les utiliser dans les véhicules.

La cérémonie de remise des prix s'est déroulée lors de la première édition du Salon du gaz renouvelable, dans le cadre de la foire Expobiomasa de Valladolid, qui a rassemblé le secteur professionnel espagnol lié à la biomasse en tant que ressource durable pour l'avenir.

Aqualia remporte le « Xe Prix de l'esprit d'entreprise » du Conseil général d'ASEMPAL

La Confédération des entreprises d'Almeria a décerné à Aqualia le « Xe Prix de l'esprit d'entreprise » 2021. Avec ce prix, la confédération veut récompenser l'engagement d'Aqualia en faveur d'une gestion intelligente et durable de l'eau à Almeria, tant sur le plan environnemental qu'économique et social. La cérémonie de remise des prix a plus particulièrement mis en lumière l'investissement important réalisé par Aqualia pour le démarrage de la station de dessalement de la mer d'Alborán, ainsi que les projets d'innovation visant à promouvoir l'économie circulaire.

Annexes

ANNEXE 1 :
À PROPOS DE
CE RAPPORT / ANNEXE 2 :
ENJEUX / ANNEXE 3 :
RAPPORT DE
VÉRIFICATION / ANNEXE 4 :
SOMMAIRE DES CONTENUS
DES NORMES GRI / ANNEXE 5 :
RÉFÉRENCES
GRI-SASB / ANNEXE 6 :
PACTE
MONDIAL / ANNEXE 7 :
RÉPARTITION DES
DONNÉES PAR PAYS



Conformément à l'engagement de l'entreprise d'établir les piliers fondamentaux du développement durable sur lesquels travailler et d'internaliser la culture du reporting, de la transparence et de la gestion de la responsabilité d'entreprise, Aqualia produit depuis 2009 un rapport de responsabilité sociale d'entreprise.

À propos de ce rapport 1

En réponse aux exigences et aux attentes des différentes parties prenantes, et conformément à l'engagement de l'entreprise d'établir les piliers fondamentaux du développement durable sur lesquels travailler et d'internaliser la culture du reporting, de la transparence et de la gestion de la responsabilité d'entreprise, Aqualia produit depuis 2009 un rapport de responsabilité sociale d'entreprise.

Ce rapport, qui présente la gestion et les engagements de l'organisation dans les aspects financiers et non financiers les plus pertinents de 2021, a été préparé conformément à l'option complète des normes GRI, dans la version indiquée dans le Sommaire GRI. Cela a conduit à l'incorporation d'indicateurs tels que le GRI 2-24 (Mise en œuvre des engagements politiques) selon lequel l'entreprise rend compte du Plan stratégique de développement durable 2021-2023 et des engagements qui y sont énoncés. En outre, en raison de l'élimination de l'option exhaustive et essentielle, la reformulation de l'ancienne GRI 103 renforce l'importance accordée aux normes GRI 3-1 (Processus de détermination des enjeux), 3-2 (Liste des enjeux) et 3-3 (Gestion des enjeux) et implique un exercice de transparence de la part de l'entreprise. Ce rapport a été vérifié par une entité externe indépendante (AENOR).

En suivant les lignes directrices établies par la GRI, les principes énoncés ci-dessous sont respectés, garantissant ainsi les exigences demandées par la norme :

- **Inclusion des parties prenantes** : l'entreprise a établi des priorités parmi les différents groupes et sous-groupes de parties prenantes conformément à la méthode Mitchell, et dispose de canaux de communication bidirectionnelle avec ces derniers, comme décrit dans la section 3.3., où cette année les parties prenantes et les principaux canaux de dialogue sont inclus selon les différentes zones géographiques.
- **Contexte de développement durable** : ce rapport est un instrument reflétant l'activité et les performances de l'entreprise, qui intègre les trois principaux axes de développement durable : développement économique, justice sociale et équilibre environnemental.

- **Matérialité** : afin d'identifier les 17 questions pertinentes et d'élaborer les derniers rapports, Aqualia a activement écouté les différentes parties prenantes dans toutes les parties du monde où elle opère. Cette approche est décrite dans la méthodologie indiquée à la section 3.4 « Analyse de matérialité : l'action et l'écoute comme base stratégique » qui explique la valeur ajoutée de chacune des phases et dont les enjeux sont énumérés dans l'annexe.

- **Intégralité** : pour la préparation de ce rapport, la collaboration des principaux secteurs de gestion de l'entreprise a été sollicitée, avec l'intention d'inclure toutes les questions pertinentes et stratégiques de l'organisation.

De plus, l'application des principes GRI qui déterminent la qualité du rapport a été prise en compte : exactitude, équilibre, clarté, comparabilité, fiabilité et adéquation.

De plus, comme les deux années antérieures, la méthodologie de reporting a été enrichie par l'application de la méthodologie proposée par l'International Integrated Reporting Council (IRC) pour l'élaboration du rapport intégré dans la perspective d'identifier les capitaux que l'organisation possède ou gère et, sur cette base, d'expliquer comment elle crée de la valeur pour la société.

En ce qui concerne l'année 2021, Aqualia s'est efforcée de rendre compte de ses performances dans les différents pays où elle opère, en fournissant des indicateurs d'activité pour chacun d'entre eux. Ainsi, tout au long du document sont fournies les données consolidées totales d'Aqualia pour les différentes normes et une répartition par pays.

Les données quantitatives fournies dans les différents domaines concernent l'information consolidée qui intègre les sociétés dépendantes à 100 %, les opérations conjointes (uniquement UTE et AIE) au prorata du pourcentage de la participation. Les informations concernant les sociétés sur lesquelles il n'existe pas de contrôle ne sont pas intégrées. Les modifications apportées aux calculs ou à l'étendue des informations fournies font l'objet de commentaires dans chaque cas particulier.



Ajoutons qu'en 2021, une correspondance entre l'Indice GRI Standard 2021 et les indicateurs sectoriels SASB a été incorporée, et que le tableau de conformité aux Principes du Pacte mondial, dont Aqualia est membre à part entière et auquel il soumet son rapport d'avancement chaque année, a été conservé. Dans tous les cas, contrairement aux années précédentes, il a été fait référence aux chapitres et sections spécifiques dans lesquels rechercher les informations.

Enfin, il convient de noter que le rapport est structuré conformément au Plan stratégique de développement durable 2021-2023. Cette publication répond au besoin de communiquer ledit Plan stratégique de développement durable 2021-2023 et ses performances en 2021 à l'ensemble du personnel d'Aqualia et à toutes les parties prenantes.

Enjeux

ANNEXE 2

Les enjeux les plus pertinents pour les parties prenantes pendant l'année 2021 ont été les suivants :

DOMAINES



ENVIRONNEMENT



GOUVERNANCE



PROFESSIONNEL



SOCIAL

Thème	Domaine	L'explication de la matérialité	Lignes stratégiques	ODD et objectifs associés aux lignes stratégiques
Changement climatique et consommation énergétique responsable		GRI 302 GRI 305	LS2P2.1	ODD 7.2
			LS2P2.2	ODD 13.2
			LS2P2.3	
			LS2P2.4 LS2P2.5	
Solutions innovantes respectueuses de l'environnement		GRI 302, 303, 304, 305, 306 GRI 203	LS2P4.1	ODD 6.3
			LS2P4.2	ODD 6.4
				ODD 9.1
				ODD 12.4
				ODD 13.1
Prise de conscience environnementale et sensibilisation à l'utilisation durable des ressources		GRI 413	LS2P4.3	ODD 12.8
			LS1P1.1	ODD 13.3
Biodiversité		GRI 304	LS2P3.1	ODD 6.6
			LS2P3.2	ODD 15.5
Économie circulaire de l'eau et gestion efficace des ressources naturelles		GRI 303 GRI 306	LS2P1.1	ODD 6.3
			LS2P1.2	ODD 6.4
			LS2P4.1	ODD 9.1
			LS2P4.2	ODD 12.4
				ODD 13.1
Transparence		GRI 201 GRI 207	LS1P1.1	ODD 12.8
			LS1P2.1	ODD 13.3
			LS1P3.1	ODD 16.6
			LS1P3.2	
			LS5P1.1	
Développement du modèle de gestion éthique (compliance) et formation à la culture éthique		GRI 205	LS5P1.2	ODD 16.5
			LS5P2.1	ODD 16.6
			LS5P2.2	
			LS5P2.3	
Relation, évaluation et homologation des fournisseurs		GRI 204 GRI 308 GRI 412 GRI 414	LS5P3.1	ODD 8.3
			LS5P3.2	ODD 16.6
			LS5P3.3	
			LS6P3.1	
			LS7P1.3	

Thème	Domaine	L'explication de la matérialité	Lignes stratégiques	ODD et objectifs associés aux lignes stratégiques
Développement professionnel et employabilité technologique		GRI 401 GRI 404 GRI 405	LS4P4.1	ODD 8.5
Sécurité, santé au travail et bien-être des salariés		GRI 403	LS4P3.2	ODD 8.8
Égalité des chances, diversité et conciliation professionnelle		GRI 405 GRI 406	LS4P2.1	ODD 5.5
			LS4P3.1	ODD 8.5
Disposer d'infrastructures et d'une gestion adaptée aux enjeux de la société actuelle (climatiques, technologiques, numériques, sociaux, etc.)		GRI 413 GRI 203	LS3P1.1	ODD 9.9b
			LS3P1.2	ODD 9.4
			LS3P2.1	ODD 12.5
			LS3P3.1	ODD 11.b
			LS3P3.2	ODD 12.8
			LS3P5.1	ODD 13.3
			LS1P2.1	
Utilisation de technologie pour optimiser la qualité du service de l'eau		GRI 416	LS3P1.1	ODD 6.4
			LS3P1.2	ODD 9.9b
			LS3P2.1	ODD 9.4
			LS3P3.1	ODD 12.5
			LS3P3.2	ODD 11.b
			LS3P5.1	ODD 12.8
			LS1P2.1	ODD 13.3
Accès à l'eau		GRI 303 GRI 413	LS6P1.1.1	ODD 6.1
			LS6P1.2.1	
			LS6P1.2.2	
			LS6P1.2.4	
Promotion, respect des droits humains et création d'emplois stables		GRI 401 GRI 412	LS6P3.1	ODD 8.3
			LS7P1.3	
Collaboration et partenariats public-privé		GRI 413	LS7P1.4	ODD 17.5
			LS7P1.2	ODD 17.7
			LS7P1.3.6	ODD 17.14
			LS7P1.5	ODD 17.17
			LS7P1.6	
Action sociale, développement local et participation de l'entreprise aux initiatives sociales		GRI 203 GRI 413	LS6P1.2.4	ODD 6.1
			LS7P1.1	ODD 6.2
			LS7P1.2	ODD 17.5
			LS7P1.4	ODD 17.7
			LS7P1.6	ODD 17.14
				ODD 17.17

ANNEXE 3

Rapport de vérification



AENOR
Confía

VERIFICATION OF THE
SUSTAINABILITY REPORT

VMS-2022/0016

AENOR has verified that the organisation's Sustainability Report

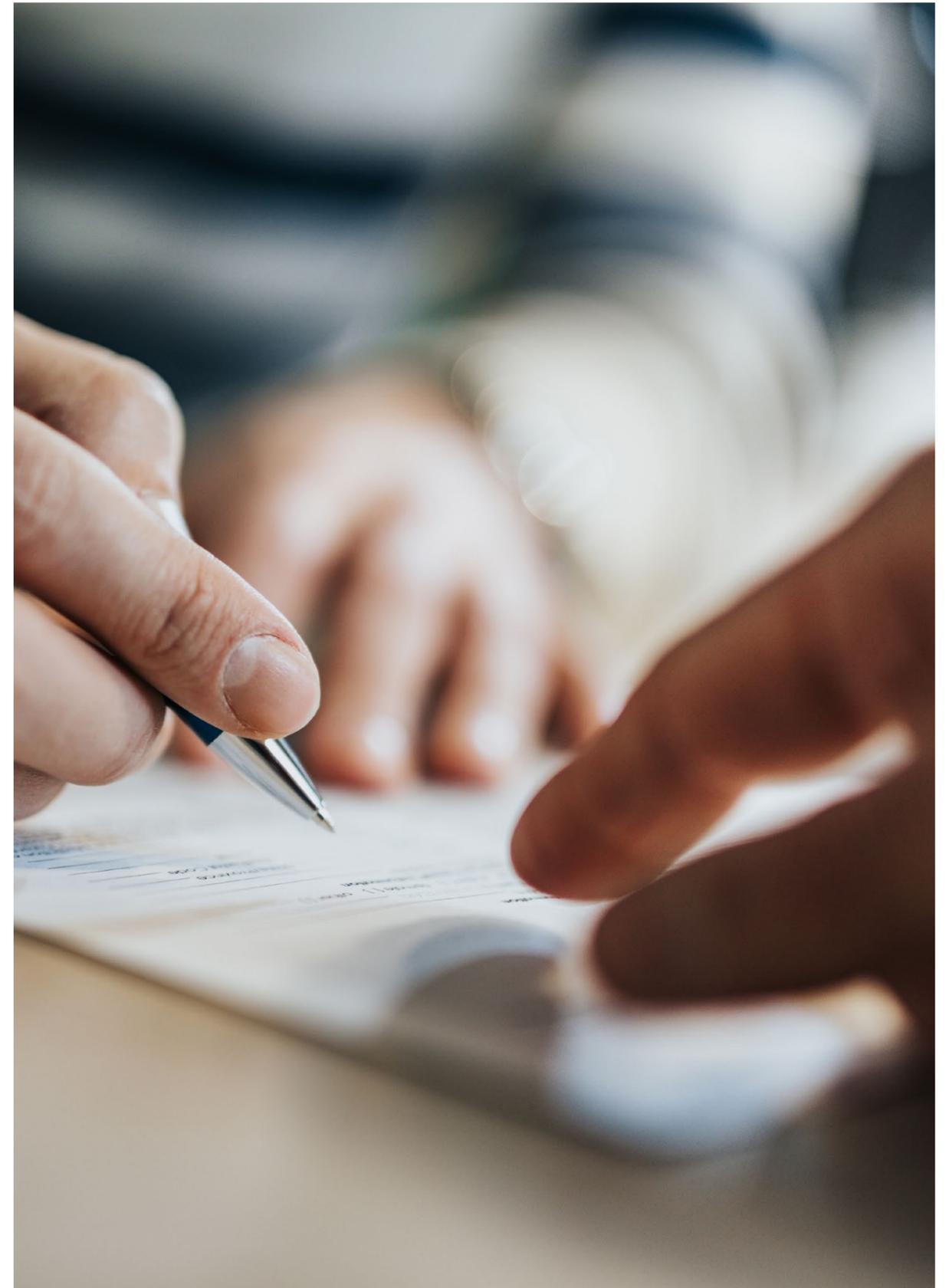
FCC AQUALIA, S.A

Report title: 2021 AQUALIA SUSTAINABILITY REPORT. ACT.
Reporting period: Period: 2021
Issue date: 2022-05-27



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



ANNEXE II

Sommaire des contenus des normes GRI

GRI 2 – Contenu général

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
L'entreprise et ses pratiques de reporting				
2-1	Détails de l'organisation	FCC Aqualia S.A. Dans le document, on utilisera la marque commerciale Aqualia. Le siège se trouve Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. Espagne 2.1. Le modèle d'affaires		
2-2	Entités incluses dans le rapport de développement durable de l'organisation	https://www.aqualia.com/documents/14152670/14224464/FCC+Aqualia+Consolidadas+Audit+2021.pdf/0c2c75b7-5d92-2d59-09ee-31785caa2e49?t=1646998329901		
2-3	Période de reporting, fréquence et point de contact	Annuelle Annexe 1. À propos de rapport www.aqualia.com		
2-4	Mise à jour des informations	Les modifications apportées aux calculs ou à l'étendue des informations fournies font l'objet de commentaires dans chaque cas particulier		
2-5	Garantie externe	Annexe 1. À propos de rapport		
Activités et salariés				
2-6	Activité, chaîne de valeur et autres relations commerciales	Chap. 2. Point 2.1 : Modèle économique et vision stratégique		
2-7	Salariés	6.1. Notre priorité : créer un environnement de travail de qualité et de bien-être		8.5 10.3
2-8	Employés non salariés	Dans près de 90 % des activités liées aux travaux de génie civil, qui nécessitent des machines spécialisées, il est nécessaire de sous-traiter la main-d'œuvre.		8.5 10.3
Gouvernance				
2-9	Structure de gouvernance et composition	Chapitre 3. Point 3.1 : Transparence et bonne gouvernance		16.7
2-10	Nomination et sélection de la plus haute instance de gouvernance	Les statuts en vigueur de FCC Aqualia sont déposés au registre du commerce et sont accessibles au public.		16.6 5.5 16.7
2-11	Président de la plus haute instance de gouvernance	Chap. 3. Point 3.1 : Transparence et bonne gouvernance		
2-12	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la supervision de la gestion des impacts	Les statuts en vigueur de FCC Aqualia sont déposés au registre du commerce et sont accessibles au public.		16.7
2-13	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	Chap. 1. Entretien avec le PDG		

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
2-14	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans les rapports sur le développement durable	En attente Chap. 1. Entretien avec le PDG		
2-15	Conflits d'intérêts	a) 3.1 Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable) « La déclaration réalisée par le secrétaire du Conseil, en vertu de l'art. 229 de la loi sur les sociétés de capitaux, rend compte de l'identification des conflits d'intérêts signalés selon les points i et ii, cette déclaration est incluse dans le rapport des comptes annuels. En ce qui concerne les cas ii et iii, les conflits d'intérêts détectés sont communiqués en interne aux personnes chargées de les gérer. » c) Modèle de <i>compliance</i>		16.6
2-16	Communication d'inquiétudes critiques	Chap. 1. Entretien avec le PDG Chap. 3. Point 3.4 : Analyse de matérialité		
2-17	Connaissance collective de la plus haute instance de gouvernance	Chap. 1. Entretien avec le PDG Chap. 3. Point 3.4 : Analyse de matérialité		
2-18	Évaluation du travail de la plus haute instance de gouvernance	Les statuts en vigueur de FCC Aqualia sont déposés au registre du commerce et sont accessibles au public.		
2-19	Politiques de rémunération	Article 22 : Statuts d'Aqualia : Les administrateurs ne reçoivent aucune rémunération pour leur travail.		
2-20	Processus pour déterminer les rémunérations	Article 22 : Statuts d'Aqualia : Les administrateurs ne reçoivent aucune rémunération pour leur travail.		16.7
2-21	Taux de rémunération annuelle totale	Cette information n'est pas fournie, car sa publication permettrait d'identifier le salaire du PDG de l'entreprise, qui est actuellement confidentiel.		
Stratégies, politiques et pratiques				
2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable	Chap. 1. Entretien avec le PDG Chap. 4. Point 2 : Plan directeur de développement durable		
2-23	Engagements pris dans les politiques	4.1. La capacité d'anticipation comme élément pour détecter les opportunités 4.2.1. Notre engagement en faveur du développement durable		16.3
2-24	Intégration des engagements pris dans les politiques	4.2.1. Notre engagement en faveur du développement durable		
2-25	Processus mis en œuvre pour remédier aux impacts négatifs	4.1. La capacité d'anticipation comme élément pour détecter les opportunités 7.1. Numérisation de la gestion intégrale de l'eau		

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
2-26	Mécanismes permettant de demander conseil et de faire part de ses préoccupations	3.1.3.c. Canal éthique		16.3
2-27	Respect des lois et des réglementations	En 2020 : 113 697 € d'amendes liées à l'environnement. En 2021 : 88 728 € d'amendes liées à l'environnement. En 2020 : 4 570 € d'amendes d'ordre socio-sanitaire. En 2021 : 14 346 € d'amendes d'ordre socio-sanitaire. Aucune amende ou sanction non pécuniaire (disqualification) n'a été reçue en 2021.		16.3
2-28	Adhésion à des associations	Annexe 7.		
Participation des parties prenantes				
2-29	Approche concernant la participation des parties prenantes	3.3. Communication transparente et dialogue avec les parties prenantes 3.4. Analyse de matérialité : Action et écoute comme bases de la stratégie		
2-30	Conventions collectives	6.4.1.c) Qualité de l'emploi : négociation collective, relations de travail et administration du personnel		8.8

GRI 3 – Aspects matériels

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
L'entreprise et ses pratiques de reporting				
3-1	Processus pour déterminer les aspects matériels	3.4. Analyse de matérialité : action et écoute comme bases de la stratégie		
3-2	Liste des aspects matériels	3.4. Analyse de matérialité : action et écoute comme bases de la stratégie		
3-3	Gestion des aspects matériels	Annexe 2 : Enjeux		

GRI 200 – Normes économiques

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
201 Performance économique 2016 Enjeux associés : La transparence				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	3.2. Transparence et bonne gouvernance 3.3. Une communication transparente		
201-1	Valeur économique directe générée (VEG) et distribuée (VED)	2.4. Création de valeur pour la société : les principaux chiffres		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	4.1. La capacité d'anticipation comme élément pour détecter les opportunités : le marché de l'eau dans le cadre de l'urgence climatique		
201-4	Aide financière publique	2.4. Création de valeur pour la société : les principaux chiffres		
203 Impact économique indirect 2016 Enjeux associés : Solutions innovantes et respectueuses de l'environnement ; Disposer d'infrastructures et d'une gestion adaptées aux défis de la société actuelle (climatiques, technologiques, numériques, sociaux, etc.) ; Action sociale, développement local et participation de l'entreprise à des initiatives sociales				
3-3	Gestion des aspects matériels	5.6. Innovation pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique 7.1.1. Approche managériale : Aqualia LIVE 8. Impact social et établissement de partenariats		
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	7.1. Numérisation de la gestion intégrale de l'eau		9.1 11.2
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	8.2. Engagement envers la société		1.4 8.2 8.3 8.5
Pratiques d'achats 2016 Enjeux associés : Relation, évaluation et homologation des fournisseurs				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	3.2.1. Processus d'approbation des fournisseurs		
204-1	Part des dépenses auprès des fournisseurs locaux	3.2. Chaîne d'approvisionnement responsable		8.3
Anticorruption 2016 Enjeux associés : Développement du modèle de gestion éthique (compliance) et formation à la culture éthique				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	3.1.3. Modèle de <i>compliance</i> ; 3.1.3. d) Formation sur la <i>compliance</i>		
205-1	Activités évaluées en termes de risques liés à la corruption	3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable		16.5

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable Répartition pays dans Annexe des tableaux		16.5
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	En 2021, aucun cas de corruption n'a été signalé via le Canal éthique.		16.5
Taxes 2019				
Enjeux associés : Transparence				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	3.1.3. Modèle de <i>compliance</i> . F) Fiscalité. Y réf. Rapport du Groupe FCC 2021.		
207-1	Approche fiscale	3.1.3. f) Fiscalité. Une vigilance toute particulière doit être prêtée aux paiements et aux recouvrements à partir de zéro à des comptes bancaires, des personnes ou des entités résidant dans des paradis fiscaux (tiré du propre code d'éthique d'Aqualia)		8.8
207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	3.1.3. f) Fiscalité. La haute direction du groupe FCC examine les décisions fiscales pertinentes et favorise la transparence		
207-3	Participation des parties prenantes et gestion des inquiétudes en matière fiscale	3.1.3. f) Fiscalité		

GRI 300 – Normes environnementales

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
Énergie 2016				
Enjeux associés : Changement climatique et consommation d'énergie responsable ; Solutions innovantes respectueuses de l'environnement				
3-3	Gestion des enjeux	5.1. Un système de gestion pour une durabilité intégrale 5.3. Optimisation énergétique et réduction des émissions 5.6. Innovation pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique		
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	5.3.3. Amélioration de la performance énergétique dans les installations et la production d'énergie Répartition par pays dans les Annexes		7.2 7.3 8.4 12.2 13.1
302-2	Consommation d'énergie en dehors de l'organisation	5.3.3. Amélioration de la performance énergétique dans les installations et la production d'énergie		
302-3	Intensité énergétique	5.3.3. Amélioration de la performance énergétique dans les installations et la production d'énergie		7.3 8.4 12.2 13.1

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
302-4	Réduction de la consommation énergétique	5.3.3. Amélioration de la performance énergétique dans les installations et la production d'énergie		7.3 8.4 12.2
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	5.3.3. Amélioration de la performance énergétique dans les installations et la production d'énergie		7.3 12.2 13.1
Eau 2018				
Enjeux associés : Solutions innovantes et respectueuses de l'environnement ; Économie circulaire de l'eau et gestion efficace des ressources naturelles ; Accès à l'eau				
3-3	Gestion des enjeux	5.2.1. Empreinte hydrique : la clé de la lutte contre la désertification 5.6.1. Économie circulaire : clé pour la décarbonation 5.6.2. Innovation environnementale pour la lutte contre le changement climatique 7.1.1. Approche managériale : Aqualia LIVE		
303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	5.2. Réduction de la consommation d'eau		6.3 6.4 6.a 6.b
303-2	Gestion des impacts liés aux rejets d'eau	5.2. Réduction de la consommation d'eau		6.3
303-3	Prélèvement d'eau	5.2. Réduction de la consommation d'eau		
303-4	Déversement d'eau	5.2. Réduction de la consommation d'eau		6.3
Biodiversité 2016				
Enjeux associés : Solutions innovantes respectueuses de l'environnement ; Biodiversité				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	5.4. Sauvegarde et récupération de l'écosystème. La biodiversité 5.6.2. Innovation environnementale pour la lutte contre le changement climatique		
304-1	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	5.4. Sauvegarde et récupération de l'écosystème. La biodiversité Répartition détaillée dans les Annexes		6.6 15.1 15.5
304-2	Impact significatif des activités, produits et services sur la biodiversité	30/08/2021: 1 épisode de rejet hors paramètre dans la SEEU de Prados, située dans la zone de conversation spéciale de la rivière Miera (ES1300015 : Rivière Miera)		6.6 14.2 15.1 15.5
304-3	Habitats protégés ou restaurés	5.4. Sauvegarde et récupération de l'écosystème. La biodiversité		6.6 14.2 15.1 15.5

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
Émissions 2016				
Enjeux associés : Changement climatique et consommation d'énergie responsable ; Solutions innovantes respectueuses de l'environnement				
3-3	Gestion des enjeux	5.3.1. Gestion et consommation d'énergie		
305-1	Émissions directes de GES	5.3.1. Calcul de l'empreinte carbone et Plan d'action pour la réduction des émissions de GES en Espagne en 2020-22		3.9 12.4 13.1
305-2	Émissions indirectes de GES lors de la production d'énergie (scope 2)	5.3.1. Calcul de l'empreinte carbone et Plan d'action pour la réduction des émissions de GES en Espagne en 2020-22		3.9 12.4 13.1
305-3	Autres émissions indirectes de GES (scope 3)	5.3.1. Calcul de l'empreinte carbone et Plan d'action pour la réduction des émissions de GES en Espagne en 2020-22		3.9 12.4 13.1
305-4	Intensité des émissions de GES	5.3.1. Calcul de l'empreinte carbone et Plan d'action pour la réduction des émissions de GES en Espagne en 2020-22		
305-5	Réduction des émissions de GES	5.3.1. Calcul de l'empreinte carbone et Plan d'action pour la réduction des émissions de GES en Espagne en 2020-22		
305-7	Oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	2020: 84,1 t NOx et 36,2 t SOx 2021: 68,8,1 t NOx et 9,2 t SOx		3.9 12.4
Déchets 2020				
Enjeux associés : Solutions innovantes et respectueuses de l'environnement ; Économie circulaire de l'eau et gestion efficace des ressources naturelles				
3-3	Gestion des enjeux	5.6.1. Économie circulaire : clé pour la décarbonation 5.6.2. Innovation environnementale pour la lutte contre le changement climatique		
306-1	Génération de déchets et impacts significatifs associés à ces derniers	5.6.1.a) Économie circulaire : clé pour la décarbonation		6.3 6.4 6.6 12.4 14.1
306-2	Génération de déchets et impacts significatifs associés à ces derniers	5.6.1.a) Économie circulaire : clé pour la décarbonation		3.9 6.3 12.4 12.5
306-4	Déchets non destinés à l'élimination	5.6.1.a) Économie circulaire : clé pour la décarbonation		3.9 6.3 12.4 12.5
306-5	Déchets destinés à l'élimination	5.6.1.a) Économie circulaire : clé pour la décarbonation		3.9 6.3 12.4 12.5

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
Évaluation environnementale des fournisseurs 2016 :				
Enjeux associés : Relation, évaluation et homologation des fournisseurs				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	3.2. Chaîne d'approvisionnement responsable		
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés et sélectionnés à l'aide de critères environnementaux	3.2. Chaîne d'approvisionnement responsable En 2021, 2,84 % des fournisseurs d'Aqualia ont réussi le processus d'approbation récemment mis en place.		3.9 12.4 13.1
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	3.2. Chaîne d'approvisionnement responsable En 2021, nous avons cessé de travailler avec un fournisseur qui a présenté un risque élevé dans le domaine de la qualité et de l'environnement.		3.9 12.4 13.1
Emploi 2016				
Enjeux associés : Développement professionnel et employabilité technologique ; Promotion, respect des droits de l'homme et création d'emplois stables				
3-3	Gestion des enjeux associés aux 400	3.1.2. Valeurs, culture et code d'éthique 3.2. Chaîne d'approvisionnement responsable 6.3. Employabilité et développement personnel pour nos professionnels 8.2.1. Accès et qualité dans des circonstances critiques		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et roulement du personnel	6.1. Notre priorité : créer un environnement de travail de qualité et de bien-être		5.1 8.5 8.6 10.3
401-2	Avantages accordés aux employés à temps plein et non pas aux employés temporaires ou à mi-temps	Les avantages sociaux sont indépendants du temps de travail et sont notamment les suivants : prêts bonifiés, assurance vie et accident, et aide à la famille		3.2
401-3	Congé parental	Annexe 7		5.1
Santé et sécurité au travail 2018				
Enjeux associés : Sécurité, santé au travail et bien-être des salariés				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	6.4. Leadership préventif		
403-1	Systèmes de gestion de la sécurité et la santé au travail.	6.4. Leadership préventif		8.8
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	6.4. Leadership préventif		8.8
403-3	Service de santé au travail	6.4. Leadership préventif		3.3 3.7 8.8

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
403-4	Participation des salariés, consultation et communication sur la santé et la sécurité au travail	6.4. Leadership préventif		8.8 16.7
403-5	Formation des salariés à la santé et à la sécurité au travail	6.4. Leadership préventif		8.8
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	6.4. Leadership préventif		3.8
403-7	Prévention et atténuation des impacts sur la santé et la sécurité des travailleurs directement liés par des relations commerciales	6.4. Leadership préventif		8.8
403-8	Salariés couverts par un système de prévention des risques professionnels	6.4. Leadership préventif		8.8
403-9	Accidents de travail	6.4. Leadership préventif		3.9 8.8 16.1
403-10	Maladies professionnelles	6.4. Leadership préventif		3.9
Formation et éducation 2016				
Enjeux associés : Développement professionnel et employabilité technologique				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	6.3. Employabilité et développement personnel pour nos professionnels		
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	3.1.3. f) Fiscalité. Une vigilance toute particulière doit être prêtée aux paiements et aux recouvrements à partir de zéro à des comptes bancaires, des personnes ou des entités résidant dans des paradis fiscaux (tiré du propre code d'éthique d'Aqualia)		4.3 4.5 8.2 8.5 10.3
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	3.1.3. f) Fiscalité. La haute direction du groupe FCC examine les décisions fiscales pertinentes et favorise la transparence		8.2 8.5
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Projet suspendu en raison de la crise sanitaire		5.1 8.5 10.3

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
Diversité et égalité des chances 2016				
Enjeux associés : Développement professionnel et employabilité technologique ; Égalité des chances, diversité et conciliation professionnelle				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	6.2. Égalité et diversité 6.3. Employabilité et développement personnel pour nos professionnels		
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	6.1. Notre priorité : créer un environnement de travail de qualité et de bien-être		5.1 5.5 8.5
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des	6.1. Notre priorité : créer un environnement de travail de qualité et de bien-être		5.1 8.5 10.3
Lutte contre la discrimination 2016				
Enjeux associés : Égalité des chances, diversité et conciliation professionnelle				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable c. Modèle de <i>compliance</i>		
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable c. Modèle de <i>compliance</i>		
Évaluation des droits de l'homme 2016				
Enjeux associés : Relations, évaluation et homologation des fournisseurs ; Promotion, respect des droits de l'homme et création d'emplois stables				
3-3	Gestion de l'aspect matériel	3.2. Chaîne d'approvisionnement responsable		
412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits humains ou à des évaluations des impacts	3.2. Chaîne d'approvisionnement responsable Point : Processus de <i>due diligence</i> auprès des fournisseurs		
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits humains	3.1. Transparence et bonne gouvernance. C. Formation sur la <i>compliance</i>		
412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits humains ou soumis à une vérification des antécédents en matière des droits humains	100 % des contrats avec les fournisseurs		

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
Communautés locales 2016				
Enjeux associés : Prise de conscience environnementale et sensibilisation à l'utilisation durable des ressources ; Disposer d'infrastructures et d'une gestion adaptées aux défis de la société actuelle (climatiques, technologiques, numériques, sociaux, etc.) ; Accès à l'eau ; Collaboration et partenariats public-privé ; Action sociale, développement local et participation de l'entreprise à des initiatives sociales				
3-3	Gestion des enjeux	5.5. Sensibilisation des personnes 5.6.2. Innovation environnementale pour la lutte contre le changement climatique 8.1. Garantir l'accès à l'eau/Garantir le développement social durable 8.2.4. Alliances public-privé pour garantir l'accès à l'eau pour tous 8.3. Action sociale : Plan d'action sociale		
413-1	Opérations impliquant la communauté locale, évaluations des impacts et programmes de développement	8. Impact social et établissement de partenariats 8.2. Engagement envers la société et les utilisateurs Transfert des connaissances pour une société plus consciente. Alliances public-privé pour garantir l'accès à l'eau pour tous.		2.3
413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels, sur les communautés locales	Il n'existe aucun centre d'activité ayant ou susceptible d'avoir des impacts négatifs substantiels sur les communautés locales.		
Évaluation sociale des fournisseurs 2016				
Enjeux associés : Relation, évaluation et homologation des fournisseurs				
3-3	Gestion des enjeux	3.2. Chaîne d'approvisionnement		
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	3.2. Chaîne d'approvisionnement Fournisseurs en chiffres En 2021, 2,84 % des fournisseurs d'Aqualia ont réussi le processus d'approbation récemment mis en place.		5.2 8.8 16.1
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	En 2021, nous avons cessé de travailler avec un fournisseur dont le nom figurait sur la liste ASNEF en liquidation judiciaire.		5.2 8.8 16.1

Norme GRI	Description	Chapitre associé	Omissions	ODD
Santé et sécurité des consommateurs 2016				
Enjeux associés : Utilisation de technologie pour optimiser la qualité du service de l'eau				
3-3	Gestion des enjeux	7.1. Numérisation de la gestion intégrale de l'eau		
416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	100%		
416-2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et services sur la santé et la sécurité	2020: 4.570 € 2021: 14.346 €	Espagne	16.3
Confidentialité des données du client				
3-3	Gestion des enjeux	7.1. Numérisation de la gestion intégrale de l'eau		
418-1	Réclamations fondées relatives à l'atteinte de la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	Nbre de cas identifiés de filtrations, de vols ou de pertes de données de clients 2020: 10 2021: 6	Espagne et Portugal	

ANNEXE 5

Références GRI-SASB

Thème	Indicateur	Description	GRI
Inhérents à l'activité	IF-WU-000.B	Total des quantités d'eau prélevées, pourcentage par type de source	303-3
Inhérents à l'activité	IF-WU-000.E	Longueur (1) des conduites d'eau et (2) des canalisations d'égouts	SO, propre
Gestion de l'énergie	IF-WU-130a.1	(1) Énergie totale consommée, (2) part de l'électricité provenant du réseau, (3) part des énergies renouvelables	302-1 302-2
Performance du réseau de distribution	IF-WU-140a.2	Volume des pertes d'eau réelles non rémunérées	SO, propre
Gestion de la qualité des effluents	IF-WU-140b.1	Nombre d'incidents de non-conformité liés aux permis, normes et règlements relatifs à la qualité de l'eau	GRI 2-27 GRI 416
Gestion de la qualité des effluents	IF-WU-140b.2	Analyse des stratégies de gestion des effluents d'intérêt émergent	GRI 303-2
Eau accessible et abordable	IF-WU-240a.4	Analyse des effets des facteurs externes sur le caractère abordable de l'eau pour les clients, y compris les conditions économiques dans le territoire de service	GRI 303-1
Qualité de l'eau potable	IF-WU-250a.1	Nombre d'infractions relatives à l'eau potable (1) graves liées à la santé (2) mineures liées à la santé et (3) non liées à la santé	GRI 416
Qualité de l'eau potable	IF-WU-250a.2	Analyse des stratégies de gestion des polluants de l'eau potable d'intérêt émergent	GRI 303-2
Efficacité de l'utilisation finale	IF-WU-420a.1	Pourcentage des revenus des services de l'eau provenant de structures tarifaires conçues pour promouvoir la conservation et la capacité de récupération des revenus	GRI 413
Résilience de l'approvisionnement en eau	IF-WU-440a.1	Quantité totale d'eau provenant de régions dont le niveau de stress hydrique initial est élevé ou extrêmement élevé, pourcentage acheté à un tiers	GRI 303-3
Résilience de l'approvisionnement en eau	IF-WU-440a.2	Volume d'eau recyclée fournie aux clients	GRI 303-3
Résilience de l'approvisionnement en eau	IF-WU-440a.3	Analyse des stratégies de gestion des risques liés à la qualité et à la disponibilité des ressources en eau	GRI 303-1
Résilience du réseau et effets du changement climatique	F-WU-450a.4	Description des efforts déployés pour identifier et gérer les risques et les opportunités liés à l'impact du changement climatique sur les infrastructures de distribution et d'assainissement	GRI 303-1

ANNEXE 6

Pacte mondial

Thématique	Principes du Pacte mondial	Chapitre du rapport associé
Droits de l'homme	1. Protection des droits de l'homme	6.1. Notre priorité : créer un environnement de travail de qualité et de bien-être (p. 104)
		5.5. Sensibilisation des personnes (p. 86)
		8.1. Garantir l'accès à l'eau. Garantir la durabilité sociale (p. 149)
Normes du travail	2. Pas de complicité dans la violation des droits de l'homme	8.3. Ensemble vers une gestion durable de l'eau (p. 157)
		3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable (p. 34)
		3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable (p. 34)
Normes du travail	3. Liberté d'association et droit à la négociation collective	6.4. Leadership préventif (p. 120)
		3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable (p. 34)
		6.4. Leadership préventif (p. 120)
Normes du travail	4. Suppression du travail forcé	3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable (p. 34)
		6.4. Leadership préventif (p. 120)
		3.1. Transparence et bonne gouvernance : garantie d'une croissance durable (p. 34)
Normes du travail	5. Éradication du travail des enfants	6.4. Leadership préventif (p. 120)
		6.2. Égalité et diversité (p. 109)
		4.1. La capacité d'anticipation comme élément pour détecter les opportunités : le marché de l'eau dans le cadre de l'urgence climatique (p. 54)
Environnement	7. Approche préventive	5.1. Un système de gestion pour une durabilité intégrale (p. 66)
		4.1. La capacité d'anticipation comme élément pour détecter les opportunités : le marché de l'eau dans le cadre de l'urgence climatique (p. 54)
		5.1. Un système de gestion pour une durabilité intégrale (p. 66)
Environnement	8. Responsabilité environnementale	5. Décennie d'action pour la protection de la planète : atténuation et adaptation au changement climatique (p. 64)
		7. Technologie et numérisation pour un service intégré (p. 126)
		3. Gouvernance durable et transparente (p. 32)
Anticorruption	10. Lutte contre la corruption, l'extorsion et les pots-de-vin	3. Gouvernance durable et transparente (p. 32)

ANNEXE 7

Répartition des données par pays

GRI 2-28 ADHÉSIONS À DES ASSOCIATIONS

ASSOCIATION	PORTÉE	ODD
Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Aneamiento - AEAS	Espagne	6 17
Asociación Española de Desalación y Reutilización - AEDyR	Espagne	6 12 17
Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana - AGA	Espagne	6 17
IMDEA	Espagne	6 9 17
Chambre de commerce d'Espagne	Espagne	17
Consejo Nacional del Agua - CNA	Espagne	17
Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de Infraestructuras - SEOPAN -AGUA	Espagne	17
Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas - ADECAGUA	Espagne	9 17
Chambre de commerce d'Oviedo	Asturies	17
Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña - ASAC	Catalogne	6 17
Asociación de Abastecimiento de Agua - AAA	Catalogne	6 17
Catalan Water Partnership - CWP	Catalogne	17
Associació Industrial per la Producció Neta - AIPN	Catalogne	9 17
Asociación de Limpieza Técnica y Alta Presión (ALTAP)	Catalogne	6 17
Asociación de Empresarios de Agua de les Illes Balears - ASAIB	Îles Baléares	17
Alianza del Agua de Ibiza y Formentera	Îles Baléares	17
Asociación de Abastecimiento de Agua y Saneamiento de la Comunidad Valenciana - AVAS	Communauté valencienne	17
ZINNAE - Clúster para el uso eficiente del agua	Aragon	6 9 17
Asociación de Agua y Saneamiento de Andalucía - ASA	Andalousie	6 17
Fondation Centa	Andalousie	6 9 17

ASSOCIATION	PORTÉE	ODD
Confédération des entreprises de la province d'Almeria	Andalousie	17
Asinal	Andalousie	4 17
Chambre de commerce d'Almeria	Andalousie	17
Asociación de Empresarios y Comerciantes de Benalmádena - ACEB	Andalousie	17
Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz - CEC	Andalousie	17
Fundación Centro Canario del Agua - FCCA	Îles Canaries	6 9 17
Asociación Canaria de Empresarios de Distribución y Tratamiento de Agua Urbana de la provincia de Las Palmas - ADITRAGUA	Îles Canaries	17
Confederación de Organizaciones Empresariales de la provincia de Badajoz - COEBA	Estrémadure	17
International Desalination Association - IDA	International	6 9 17
International Water Association - IWA	International	6 17
Fédération européenne des opérateurs de services d'eau et d'assainissement - EUREAU	Europe	17
Smart Water Networks Forum - SWAN	International	6 9 17
Federación Internacional de Operadores Privados de Agua - AquaFed	International	6 17
Comité consultatif sur l'eau de la Fondation Ditchley	Europe	17
Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), World Water Innovation Fund (WWIF) et Water Action Platform	International	6 9 17
Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas - APDA	Portugal	6 9 17
Associação Portuguesa para o Sector do Ambiente - AEPISA	Portugal	13 17
Federación Italiana delle Imprese dei Servizi Idrici, Energetici e Vari - UTILITALIA	Italie	17
Association de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement de la République tchèque – SOVAK	République tchèque	6 17
Association pour la gestion de l'eau en République tchèque - SVH	République tchèque	6 17
Association tchèque des technologies sans excavation - CZSTT	République tchèque	9 17

ASSOCIATION	PORTÉE	ODD
Association pour le développement de la région Moravie-Silésie	République tchèque	17
Association du secteur de l'approvisionnement et de l'assainissement de la République tchèque - APROVAK	République tchèque	6 17
Confederation of Industry of the CR	République tchèque	17
Czech Chamber of Commerce	République tchèque	17
Association Scientifique et Technique pour l'eau et l'environnement	France	6 11 17
Fédération des Distributeurs d'eau indépendants	France	6 17
Fédération Professionnelles des Entreprises de l'eau	France	6 17
Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México - ANEAS	Amérique	6 17
Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del Agua - ALADYR	Amérique	6 9 17
Water Environment Federation - WEF	Amérique	6 9 17
Asociación de Servicios Públicos de Colombia - ANDESCO	Amérique	6 17

GRI 205-2 COMMUNICATION ET FORMATION RELATIVES AUX POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION DANS DES ORGANES GOUVERNEMENTAUX

Pays	Personnes informées des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Personnes formées aux politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Total des personnes de la catégorie	Pourcentage ayant reçu des communications	Pourcentage ayant reçu des formations
Espagne	27	27	27	100%	100%
2021	27	27	27	100%	100%
2020	0	27	27	0%	100%
20/21	-	0	0	-	0 pp

GRI 205-2 COMMUNICATION ET FORMATION RELATIVES AUX POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Pays	Personnes informées des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Personnes formées aux politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Total des personnes de la catégorie	Pourcentage ayant reçu des communications	Pourcentage ayant reçu des formations
Espagne	3 179	2 795	7 297	44%	38%
Arabie saoudite	-	1	156	0%	1%
Rép. tchèque	736	405	1 010	73%	40%
Chili	-	3	10	0%	30%
Colombie	411	104	588	70%	18%
Égypte	-	-	93	0%	0%
Émirats	-	-	316	0%	0%
France	78	65	96	81%	68%
Italie	216	215	218	99%	99%
Mexique	-	34	83	0%	41%
Monténégro	3	-	3	100%	-
Panama	-	1	1	0%	100%
Pérou	4	4	4	100%	100%
Portugal	102	45	102	100%	44%
Roumanie	2	-	4	50%	0%
2021	4 731	3 672	9 981	47%	37%
2020	3 235	1 789	10 525	31%	17%
20/21	46%	105%	-5%	16,66 pp	20 pp

GRI 205-2 COMMUNICATION ET FORMATION RELATIVES AUX POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION AUPRÈS DES DIRIGEANTS

Pays	Personnes informées des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Personnes formées aux politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Total des personnes de la catégorie	Pourcentage ayant reçu des communications	Pourcentage ayant reçu des formations
Espagne	37	37	37	100%	100%
Rép. tchèque	7	7	7	100%	100%
Colombie	2	2	2	100%	100%
Italie	1	1	1	100%	100%
Portugal	1	1	1	100%	100%
2021	48	48	48	100%	100%

GRI 205-2 COMMUNICATION ET FORMATION RELATIVES AUX POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION AUPRÈS DES TECHNICIENS

Pays	Personnes informées des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Personnes formées aux politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Total des personnes de la catégorie	Pourcentage ayant reçu des communications	Pourcentage ayant reçu des formations
Espagne	666	629	928	72%	68%
Arabie saoudite		-	115	0%	0%
Rép. tchèque	124	131	167	74%	78%
Chili	-	3	3	0%	100%
Colombie	301	41	390	77%	11%
Égypte	-	-	3	0%	0%
Émirats	-	-	210	0%	0%
France	21	19	25	84%	76%
Italie	36	36	36	100%	100%
Mexique	-	16	21	0%	76%
Monténégro	2	2	2	100%	
Pérou	2	2	2	100%	100%
Portugal	10	7	10	100%	70%
Roumanie	-	-	2	0%	0%
2021	1 162	900	1 932	60%	47%

GRI 205-2 COMMUNICATION ET FORMATION RELATIVES AUX POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION AUPRÈS DU PERSONNEL ADMINISTRATIF

Pays	Personnes informées des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Personnes formées aux politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Total des personnes de la catégorie	Pourcentage ayant reçu des communications	Pourcentage ayant reçu des formations
Espagne	911	888	960	95%	93%
Arabie saoudite		-	25	0%	0%
Rép. tchèque	122	132	152	80%	87%
Colombie	24	30	52	46%	58%
Égypte		-	21	0%	0%
Émirats		-	11	0%	0%
France	18	16	21	86%	76%
Italie	45	45	46	98%	98%
Mexique		10	11	0%	91%
Monténégro	1	-	1	100%	0%
Panama		1	1	0%	100%
Portugal	18	16	18	100%	89%
Roumanie	1	-	1	100%	0%
2021	1 140	1 126	1 320	86%	85%

GRI 205-2 COMMUNICATION ET FORMATION RELATIVES AUX POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION AUPRÈS D'AUTRES POSTES

Pays	Personnes informées des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Personnes formées aux politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Total des personnes de la catégorie	Pourcentage ayant reçu des communications	Pourcentage ayant reçu des formations
Espagne	608	329	4 288	14%	8%
Rép. tchèque	430	76	622	69%	12%
Chili		-	7	0%	0%
Colombie	58	9	86	67%	10%
Égypte		-	60	0%	0%
Émirats		-	91	0%	0%
France	33	24	43	77%	56%
Italie	131	130	132	99%	98%
Mexique		2	45	0%	4%
Portugal	68	16	68	100%	24%
2021	1 328	581	5 442	24%	11%

GRI 205-2 COMMUNICATION ET FORMATION RELATIVES AUX POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION AUPRÈS DES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Pays	Partenaires commerciaux ayant été informés des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Agent	Client industriel	Fournisseur (non inclus dans Nalanda)	Partenaire	Partenaire R+D	Partenaire leader
Espagne	34	3	1	6	15	3	6
Égypte	4				4		
Émirats	1				1		
Etats-Unis	2			1	1		
Monténégro	1			1			
Pérou	3	1		1	1		
Portugal	2	1			1		
Corée	1				1		
Norvège	1				1		
Royaume-Uni	3			2	1		
2021	52	5	1	11	26	3	6

GRI 302-1, 2 CONSOMMATION D'ÉNERGIE

	Arabie saoudite	Algérie	Chargé tchèque	Égypte	Émirats	Espagne	France	Italie	Portugal	Total
2020										
Combustibles fossiles GJ	Non disponible									
Essence	Non disponible									
Diésel/gasoil	Non disponible									
GPL (gaz de pétrole liquéfié)	Non disponible									
Gaz naturel	Non disponible									
Gaz naturel liquéfié (GNL)	Non disponible									
Énergies renouvelables			109 516,72			587 390,70				696 907,41
Carburant renouvelable	-	-	91 665,07	-	-	587 390,70	-	-	-	679 055,77
Biogaz brûlé dans des chaudières sans production d'électricité	-	-	28 383,52	-	-	164 231,96	-	-	-	192 615,48
Biogaz brûlé dans des moteurs ou des turbines avec production d'électricité	-	63 281,56	-	-	423 158,74	-	-	-	486 440,29	-
Biométhane station-service	Non disponible									
Autoproduite renouvelable			17 851,64							17 851,64
À partir de panneaux photovoltaïques										
À partir de turbines hydrauliques			17 851,64							17 851,64
Électricité	227 242,07	1 113 436,26	92 156,91	48 211,96	145 139,17	1 739 701,48	21 271,68	33 924,64	15 193,44	3 436 277,62
Renouvelable						136 674,00				136 674,00
Non renouvelable	227 242,07	1 113 436,26	92 156,91	48 211,96	145 139,17	1 603 027,48	21 271,68	33 924,64	15 193,44	3 299 603,62
Énergie d'origine renouvelable										
Énergie d'origine non renouvelable										
2021										
Combustibles fossiles GJ	-	-	30 212,24	-	66 876,48	137 335,89	1 015,80	4 885,71	999,37	241 325,49
Essence	-	-	4 972,42	-	2 201,96	10 901,98	-	-	6,91	18 083,27
Diésel/gasoil	-	-	18 175,28	-	64 674,51	125 462,88	1 015,80	4 885,71	992,46	215 206,65
GPL (gaz de pétrole liquéfié)	-	-	-	-	-	961,44	-	-	-	961,44
Gaz naturel	-	-	7 064,54	-	-	-	-	-	-	7 064,54
Gaz naturel liquéfié (GNL)	-	-	-	-	-	9,60	-	-	-	9,60
Énergies renouvelables	-	-	97 385,95	-	-	502 648,81	-	221,04	6,70	600 262,50
Carburant renouvelable	-	-	78 625,64	-	-	499 236,53	-	-	-	577 862,16
Biogaz brûlé dans des chaudières sans production d'électricité	-	-	20 863,53	-	-	181 308,22	-	-	-	202 171,75
Biogaz brûlé dans des moteurs ou des turbines avec production d'électricité	-	-	57 762,11	-	-	317 370,31	-	-	-	375 132,41
Biométhane station-service	-	-	-	-	-	558,00	-	-	-	558,00
Autoproduite renouvelable	-	-	18 760,32	-	-	3 412,28	-	221,04	6,70	22 400,33
À partir de panneaux photovoltaïques	-	-	-	-	-	3 072,19	-	221,04	6,70	3 299,93
À partir de turbines hydrauliques	-	-	18 760,32	-	-	340,09	-	-	-	19 100,40
Électricité	217 998,31	1 078 073,89	91 095,08	47 678,32	63 528,25	1 856 131,39	21 066,11	32 785,01	13 823,39	3 422 179,75
Renouvelable						272 360,50				272 360,50
Non renouvelable	217 998,31	1 078 073,89	91 095,08	47 678,32	63 528,25	1 583 770,90	21 066,11	32 785,01	13 823,39	3 149 819,25
Énergie d'origine renouvelable										
Énergie d'origine non renouvelable	217 998,31	1 078 073,89	121 307,32	47 678,32	130 404,72	1 721 106,79	22 081,91	37 670,72	14 822,77	3 391 144,75

GRI 303-3 EXTRACTION D'EAU (m³)

	Arabie saoudite	Algérie	Chargé tchèque	Égypte	Émirats	Espagne	France	Italie	Portugal	total
2021										
Eau de surface (total)			56 804 444			296 223 997			286 505	353 314 947
Eau souterraine (total)			1 140 962			203 589 788	9 370 626	3 716 381	1 825 027	219 642 783
Eau de mer (total)	36 956 304	241 505 246	-	-	-	55 706 093	-	-	-	334 167 643
Eau saumâtre (total)	-	-	-	-	-	15 239 269	-	-	-	15 239 269
Autres eaux résultant d'extractions, de transformations ou d'utilisations de matières premières			1 789 336							1 789 336
Eau de tiers (total)	-	-	-	-	-	244 506 168	948 342	16 511 281	3 751 411	265 717 202
Eau de surface (total) + eau souterraine (total) + eau de mer (total) + eau produite (total) + eau de tiers (total)	34 317 065	243 800 247	59 699 258	-	-	879 927 400	9 560 873	15 274 958	5 439 639	1 248 019 440
2020										
Eau de surface (total)			56 848 795			337 674 546				394 523 341
Eau souterraine (total)			1 696 925			213 529 492	8 154 236	3 714 743	2 069 190	229 164 586
Eau de mer (total)	34 317 065	243 800 247	-	-	-	62 836 496	-	-	-	340 953 808
Eau saumâtre (total)	-	-	-	-	-	22 600 766	-	-	-	22 600 766
Autres eaux résultant d'extractions, de transformations ou d'utilisations de matières premières			1 153 538				542 576			1 696 114
Eau de tiers (total)	-	-	-	-	-	243 286 100	864 061	11 560 215	3 370 449	259 080 825
Eau de surface (total) + eau souterraine (total) + eau de mer (total) + eau produite (total) + eau de tiers (total)	36 956 304	241 505 246	59 734 742	-	-	815 265 315	10 318 968	20 227 662	5 862 943	1 189 871 180

EAU RECYCLÉE OU RÉUTILISÉE

	Arabie saoudite	Algérie	Chargé tchèque	Égypte	Émirats	Espagne	France	Italie	Portugal	Total
Total 2020				52 828 829		3 595 617				56 424 446
Total 2021				55 917 293	4 394 661	3 852 232				64 164 186

GRI 303-4 DÉVERSEMENTS (m³)

	Arabie saoudite	Algérie	Chargé tchèque	Égypte	Émirats	Espagne	France	Italie	Portugal	Total
2020										
Eau douce (total des solides dissous ≤ 1 000 mg/l) m ³	0	0	57 654 028	1 914 229	6 595 191	579 218 226	-159 520	8 400 009	3 697 299	657 319 461
Autres eaux (total des solides dissous > 1 000 mg/l) m ³	17 927 470	135 630 302	0	0	0	8 454 203	0	0	0	162 011 975
	17 927 470	135 630 302	57 654 028	1 914 229	6 595 191	587 672 429	-159 520	8 400 009	3 697 299	819 331 436
2021										
Eau douce (total des solides dissous ≤ 1 000 mg/l) m ³	0	0	52 278 846	8 886 459	1 737 043	604 747 653	-470 157	9 470 695	3 690 228	680 340 767
Autres eaux (total des solides dissous > 1 000 mg/l) m ³	18 998 316	139 075 911	0	0	0	8 747 531	0	0	0	166 821 758
	18 998 316	139 075 911	52 278 846	8 886 459	1 737 043	613 495 184	-470 157	9 470 695	3 690 228	847 162 525

CAPITAL NATUREL : INPUT

	Arabie saoudite	Algérie	Chargé tchèque	Égypte	Émirats	Espagne	France	Italie	Portugal	Total
2020										
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion	36 956 304	241 505 246	59 734 742	0	0	570 759 147	9 370 626	3 716 381	2 111 532	924 153 978
Eau potable produite	19 028 834	105 874 944	57 914 481	0	0	468 829 148	9 530 146	3 553 832	2 111 532	666 842 917
Eau traitée	0	0	55 833 767	52 828 829	6 294 456	561 468 101		8 047 894	3 470 304	687 943 351
Eau brute achetée	0	0	59 734 742	0	0	145 951 862	365 628	0	0	206 052 232
Eau traitée achetée						244 506 168	948 342	16 511 281	3 751 411	265 717 202
Eau totale consommée dans les processus de potabilisation et de dessalement	17 927 470	135 630 302	1 820 261			18 531 572	-159 520	0	0	173 750 085
Quantité d'eau distribuée	0	0	61 879 826			577 712 790	8 887 052	19 615 948	5 604 190	673 699 806
Eau d'entrée SEEU			55 833 767	54 743 058	6 595 191	572 736 473		8 400 009	3 697 299	702 005 797
2021										
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion	34 317 065	243 800 247	59 699 258	0	0	636 641 300	8 696 812	3 714 743	2 069 190	988 938 615
Eau potable produite	15 318 749	104 724 336	57 856 605	0	0	515 597 526	9 166 969	3 545 670	2 069 190	708 279 045
Eau traitée			50 820 821	64 496 512	5 689 720	562 184 223		9 138 079	2 947 980	695 277 335
Eau brute achetée	0	0	59 699 258	0	0	150 056 100	542 576	0	63	210 297 997
Eau traitée achetée	0	0	0	0	0	243 286 100	864 061	11 560 215	3 370 449	259 080 825
Eau totale consommée dans les processus de potabilisation et de dessalement	18 998 316	139 075 911	1 842 653			23 769 354	-470157	0	0	183 216 077
Quantité d'eau distribuée	0	0	37 422 685			578 366 619	8 542 946	18 428 061	5 085 396	647 845 707
Eau d'entrée SEEU			50 436 193	64 803 752	6 131 704	593 578 062		9 470 695	3 690 228	728 110 634

GRI 304-1 LISTE DES ZONES RICHES EN BIODIVERSITÉ

Contrat/Chantier	Nom de l'installation	Zone ou espèce protégée affectée ?	Zone/Espèces affectées
Ávila	SEEU	Oui	ES4110103 : Chênaies des rivières Adaja et Voltoya / ES0000190 : Chênaies des rivières Adaja et Voltoya
La Bañeza	La Bañeza Bombeo Agua residual Pol. Villaadela	Oui	ES0000366 : Valdería-Jamuz
Rábade	EDAR Rábade	Oui	ES1120003 : Parga - Ladra - Támoga
Monforte de Lemos	ETAP Ribasaltas + EBAP	Oui	ES1120016 : Rivière Cabe
Monforte de Lemos	EDAR Urbana Piñeira (+ pompages de berges)	Oui	ES1120016 : Rivière Cabe
Monforte de Lemos	EBAR Malecón	Oui	ES1120016 : Rivière Cabe
Louro	BOMBEO de Orbenlle - Porriño	Oui	ES1140011 : Gándaras de Budiño
Louro	BOMBEO A Granxa - Porriño	Oui	ES1140011 : Gándaras de Budiño
Louro	BOMBEO DE ÁREAS II (O ATRIO) - Tui	Oui	ES0000375 : Esteiro do Miño
Louro	BOMBEO de Remesal - Tui	Oui	ES1140005 : Monte Aloia
UTE Redondela	EBAR Rande	Oui	ES1140016 : Enseada de San Simón
UTE Redondela	EBAR Puerto Cesantes	Oui	ES1140016 : Enseada de San Simón
UTE Redondela	EBAR ELEVACIÓN 1	Oui	ES1140016 : Enseada de San Simón
UTE Redondela	EBAR ELEVACIÓN 2	Oui	ES1140016 : Enseada de San Simón
UTE Redondela	EBAR ELEVACIÓN 3	Oui	ES1140016 : Enseada de San Simón
UTE Redondela	EDAR Redondela + Bureau	Oui	ES1140016 : Enseada de San Simón
COSMA	EBAR Malde Vizoso	Oui	ES1110013 : Xubia - Castro
COSMA	EBAR O Val	Oui	ES1110002 : Costa Ártabra
COSMA	EDAR Pedroso	Oui	ES1110013 : Xubia - Castro
Aguas de Alcázar	SEEU	Oui	ES4250010 : Zones humides de La Manche / ES0000091 : Zones humides de La Manche
FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	EBAR Foz	Oui	ES1140003 : A Ramallosa
FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	EBAR Ramallosa	Oui	ES1140003 : A Ramallosa
Matalascañas / El Rocío / Almonte / Polígono Industrial Matalagrana	EDAR El Rocío	Oui	ES0000024 : Doñana
Matalascañas / El Rocío / Almonte / Polígono Industrial Matalagrana	EBAR Boca del Lobo El Rocío	Oui	ES0000024 : Doñana

Contrat/Chantier	Nom de l'installation	Zone ou espèce protégée affectée ?	Zone/Espèces affectées
Matalascañas / El Rocío / Almonte / Polígono Industrial Matalagrana	EBAR Tamborilero El Rocío	Oui	ES0000024 : Doñana
Matalascañas / El Rocío / Almonte / Polígono Industrial Matalagrana	EBAR El Toruño El Rocío	Oui	ES0000024 : Doñana
Communauté de communes de Cabeza del Torcón	ETAP Torcón	Oui	ES4250005 : Montes de Toledo / ES0000093 : Montes de Toledo
UTE Gestión Cangas	EBAR Nerga Playa	Oui	ES1140010 : Costa da Vela
UTE Gestión Cangas	EBAR Viñó nº1	Oui	ES1140010 : Costa da Vela
UTE Gestión Cangas	EBAR Viñó nº2	Oui	ES1140010 : Costa da Vela
La Adrada	ETAP La Adrada	Oui	ES4110115 : Valle del Tiétar / ES0000184 : Valle del Tiétar
Piedralaves	ETAP Piedralaves	Oui	ES4110115 : Valle del Tiétar / ES0000184 : Valle del Tiétar
Piedralaves	EDAR Piedralaves	Oui	ES4110115 : Valle del Tiétar / ES0000184 : Valle del Tiétar
Algeciras	ETAP Bujeo	Oui	ES0000337 : Estrecho
Depuración Algeciras	EDAR El Faro	Oui	ES0000337 : Estrecho
Valdés	EDAR Brieves	Oui	ES1200027 : Rivière Esva
Moguer		Oui	ES6150014 : Marais et rives de la Tinto
Contrato Hinojos	EBAR Las Dueñas	Oui	ES6150009 : Doñana nord et ouest
Contrato Hinojos	EDAR Hinojos	Oui	ES6150009 : Doñana nord et ouest
Contrato Hinojos	EDAR Trebejil	Oui	ES6150009 : Doñana nord et ouest
San Juan del Puerto	EBAR El Puente	Oui	ES6150014 : Marais et rives de la Tinto
San Juan del Puerto	EBAR El Recinto Ferial	Oui	ES6150014 : Marais et rives de la Tinto
San Juan del Puerto	EBAR Intermedio (EBAR Colegio)	Oui	ES6150014 : Marais et rives de la Tinto
San Juan del Puerto		Oui	ES6150014 : Marais et rives de la Tinto
San Juan del Puerto	EBAR P.I. Dominicano	Oui	ES6150014 : Marais et rives de la Tinto
ETAP Levinco	ETAP Levinco	Oui	ES1200054 : Rivières Negro et Aller
Isla Nublar		Oui	ES6110001 : Albufera de Adra / ES6110003 : Sierra Maria, Los Velez / ES6140004 : Sierra Nevada / ES0000506 : Baie d'Almeria
Caltaqua	Gela - Sollevamento Acropoli	Oui	ITA050011 : Torre Manfreda
Caltaqua	Serradifalco - Sollevamento Largo San Giuseppe	Oui	ITA050003 : Lac Soprano

Contrat/Chantier	Nom de l'installation	Zone ou espèce protégée affectée ?	Zone/Espèces affectées
FCC Aqualia Oviedo UTE	Barrio Cataluña - Trubia	Oui	ES1200052 : Rivière Trubia
Depurteruel	EDAR Albarracín	Oui	ES2420142 : Sabinar de Monterde de Albarracín
Depurteruel	EBAR Manzanera Los Cerezos	Oui	ES2420129 : Sierra de Javalambre II
EDARES municipales de Cantabria	EDAR Pomaluengo	Oui	ES1300010 : Rivière Pas
EDARES municipales de Cantabria	EDAR Los Prados	Oui	ES1300015 : Rivière Miera
EDARES municipales de Cantabria	EDAR Selaya	Oui	ES1300010 : Rivière Pas
Cartaya	EDAR El Rompido	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Caño La Culata	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Las Dunas	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR San Miguel	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Urano	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Embarcadero	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Paseo Marítimo	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR El Faro	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR H. Fuerte	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Marina	Oui	ES6150006 : Marais de la rivière Piedras et Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR P.I. La Barca	Oui	ES6150028 : Estuaire de la rivière Piedras
Cartaya	EBAR El Corchuelo	Oui	ES6150028 : Estuaire de la rivière Piedras
Cartaya	EBAR La Ribera	Oui	ES6150028 : Estuaire de la rivière Piedras
Danone	EDAR Danone	Oui	ES3110004 : Bassin de la rivière Manzanares
Granadilla de Abona	EBAR Los Abrigos	Oui	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR La Roca	Oui	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife

Contrat/Chantier	Nom de l'installation	Zone ou espèce protégée affectée ?	Zone/Espèces affectées
Granadilla de Abona	EBAR Sotavento	Oui	ES7020049 : Montaña Roja / ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR La Tejita	Oui	ES7020049 : Montaña Roja
Granadilla de Abona	EBAR Los Balos	Oui	ES7020049 : Montaña Roja / ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR El Muelle	Oui	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR Los Martínez	Oui	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR Médano Beach I	Oui	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR Médano Beach II	Oui	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
Service municipal des eaux de la commune de Lena	EDAR Jomezana	Oui	ES1200011 : Peña Ubiña
Service municipal des eaux de la commune de Lena	EDAR y Fosa Espinedo	Oui	ES1200011 : Peña Ubiña
Canyon de la rivière Lobos	EDAR Talveila	Oui	ES4170135 : Canyon de la rivière Lobos
Madrigal de las Altas Torres	EDAR Madrigal	Oui	ES0000204 : Tierra de Campiñas
Canyon de la rivière Lobos	EDAR Casarejos - Vadillo	Oui	ES4170135 : Canyon de la rivière Lobos
Louro	BOMBEO O Cerquido - Salceda	Oui	ES1140011 : Gándaras de Budiño
Monforte de Lemos	EBAR Levamos	Oui	ES1120016 : Rivière Cabe
Sant Joan de Labritja	EDAR Portintax	Oui	ES5310033 : Xarraca
Aguas de Langreo S.L.	ETAP Lorenzo Velasco (Entralgo)	Oui	ES1200039 : Bassins miniers
Santa Cruz de Bezana	EBAR San Juan de la Canal	Oui	ES1300004 : Dunes de Liencres et estuaire de la Pas
Santa Cruz de Bezana	EBAR Playa San Juan de la Canal	Oui	ES1300004 : Dunes de Liencres et estuaire de la Pas
Santa Cruz de Bezana	EBAR Covachos	Oui	ES1300004 : Dunes de Liencres et estuaire de la Pas
Contrat d'approvisionnement en eau et d'assainissement de Formentera	EBAR Estany Pudent Petit	Oui	ES0000084 : Ses Salines d'Eivissa i Formentera

GRI 305-1, 2, 3 ÉMISSIONS PAR PORTÉE

	Espagne	Algérie	Chargé tchèque	Égypte	Italie	Portugal	Émirats	Arabie saoudite	France	Total
2020										
Émissions portée 1 (tCO₂e)	78 971,2	0,0	6 916,6	4 672,2	823,5	551,8	5 232,1	0,0	171,7	97 339,1
Combustibles fossiles	9 984,7	0,0	1 671,6	0,0	315,1	214,4	4 963,4	0,0	171,7	17 320,9
Complexes de gestion de l'eau	68 986,5	0,0	5 245,0	4 672,2	508,4	337,4	268,7	0,0	0,0	80 018,2
Carburants d'origine biogénique	27 558,9	0,0	4 107,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28 854,7
Émissions portée 2 (tCO₂e)	63 437,0	178 118,9	12 377,2	7 656,3	2 667,8	1 098,6	22 295,0	35 563,4	345,7	323 559,9
Électricité ou vapeur achetée à des tiers	63 437,0	178 118,9	12 377,2	7 656,3	2 667,8	1 098,6	22 295,0	35 563,4	345,7	323 559,9
Émissions portée 3 (tCO₂e)										37 520
Articles et services achetés	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	17 246,4
Déchets générés pendant les opérations	17 099,8	0,0	1 113,3	1 444,9	419,9	193,1	2,6	0,0	0,0	20 273,6
Total	159 508,0	178 118,9	20 407,1	13 773,4	3 911,2	1 843,5	27 529,7	35 563,4	517,4	458 419,00
2021										
Émissions portée 1 (tCO₂e)	82 409,7	0,0	7 506,5	5 899,1	798,1	972,9	4 982,2	0,0	142,5	102 711,0
Combustibles fossiles	9 420,2	0,0	1 590,8	0,0	334,8	755,8	4 584,2	0,0	142,5	16 828,4
Complexes de gestion de l'eau	72 989,5	0,0	5 915,7	5 899,1	463,3	217,0	398,0	0,0	0,0	85 882,6
Carburants d'origine biogénique	27 558,9	0,0	4 107,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31 666,2
Émissions portée 2 (tCO₂e)	65 253,1	164 046,9	10 718,9	7 853,7	1 444,9	768,6	9 373,9	40 372,1	317,2	300 149,3
Électricité ou vapeur achetée à des tiers	65 253,1	164 046,9	10 718,9	7 853,7	1 444,9	768,6	9 373,9	40 372,1	317,2	300 149,3
Émissions portée 3 (tCO₂e)	33 095,3	300,6	2 546,5	1 830,9	498,7	205,4	2,0	364,6	4,1	38 848,1
Articles et services achetés	16 107,1	300,6	1 463,3	11,1	89,9	56,0	0,2	364,6	4,1	18 396,9
Déchets générés pendant les opérations	16 988,2	0,0	1 083,2	1 819,8	408,8	149,4	1,8	0,0	0,0	20 451,2
Total	180 758,1	164 347,5	20 771,9	15 583,7	2 741,7	1 946,9	14 358,1	40 736,7	463,8	441 708,37

GRI 305-7 ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES

	Espagne	Algérie	Chargé tchèque	Égypte	Italie	Portugal	Émirats	Arabie saoudite	France	Total
2020										
T NOx	46,44	0	7,85	0	1,45	2,24	25,33	0	0,77	84,1
T SOx	20,5	0,0	3,4	0,0	0,7	1,0	10,2	0,0	0,4	36,2
2021										
T NOx	40,3	0	6,5	0	1,5	0,3	19,9	0	0,3	68,8
T SOx	7,3	0,0	1,3	0,0	0,3	0,1	0,3	0,0	0,1	9,2

GRI 401-1 RECRUTEMENTS PAR SEXE, ÂGE ET RÉGION

2021	Espagne			Europe			ANMO			Amérique latine		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Nouvelles embauches	574	161	735	97	51	148	77	7	84	77	58	135
Jusqu'à 35 ans	257	99	356	43	28	71	56	7	63	48	43	91
De 35 à 55 ans	290	57	347	47	23	70	20	-	20	28	15	43
Plus de 55 ans	7	5	32	7	-	7	1	-	1	1	-	1

GRI 401-1 ROTATION VOLONTAIRE DU PERSONNEL PAR SEXE, ÂGE ET RÉGION

2021	Espagne			Europe			ANMO			Amérique latine		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Rotation volontaire du personnel	130	63	193	38	19	57	33	4	37	21	23	44
Jusqu'à 35 ans	49	23	72	8	6	14	25	4	29	10	14	24
De 35 à 55 ans	76	38	114	26	13	39	8	-	8	9	8	17
Plus de 55 ans	5	2	7	4	-	4	-	-	-	1	1	3

GRI 401-3 NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT DROIT AU CONGÉ PARENTAL PAR SEXE

Facteur*	2020			2021			% var 21/20		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Employés ayant eu droit au congé parental	174	47	221	184	39	223	6%	-17%	1%
Employés qui ont profité du congé parental	174	47	221	184	39	223	6%	-17%	1%
Employés qui reprennent le travail après la fin du congé parental	174	47	221	184	39	223	6%	-17%	1%
Employés qui ont repris le travail après un congé parental et qui sont toujours employés 12 mois après la reprise du travail	174	47	221	180	38	218	3%	-19%	-1%
Taux de retour	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-
Taux de rétention	100%	100%	100%	98%	97%	98%	-0,02	-0,03	-0,02

*Données pour l'Espagne exclusivement.

DÉTAIL PAR PAYS DES LIGNES STRATÉGIQUES

LS2P1.1 % du volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au volume total d'eau injectée dans le réseau de distribution (contrats datant de plus de 5 ans).

LS2P1.2 Volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau et par jour (contrats datant de plus de 5 ans).

Indicateur	Année cible	Objectif	Espagne	Chargé tchèque	France	Italie	Portugal	Total
LS2P1.1	2023	<= 27 %	30,3%	13,4%	15,7%	37,7%	31%	29,3%
LS2P1.2	2023	<= 12	13,5	3	5,8	20,3	3,9	12,1

LS2P2.2 % de l'énergie renouvelable utilisée provient d'installations propres, de PPA ou d'achats, par rapport à l'énergie totale consommée (contrats MWC et BOT datant de plus de 3 ans).

LS2P2.3 Réduction du % de kWh/m³ d'énergie utilisée dans les processus d'adduction, de traitement et de distribution d'eau potable (calcul pondéré en utilisant les m³ gérés dans chacun des trois processus) (contrats MWC et BOT de plus de 5 ans).

LS2P2.4 Réduction du % de kWh/kg de DCO éliminée pour l'énergie utilisée dans les processus de traitement et d'épuration des eaux usées (valeur moyenne pour les contrats MWC et BOT de plus de 5 ans).

LS2P2.5 % de véhicules à faibles émissions de CO₂ sur l'ensemble du parc automobile.

Indicateur	Année cible	Objectif	Espagne	Chargé tchèque	France	Italie	Portugal	Arabie saoudite	Algérie	Égypte	Émirats arabes	Total
LS2P2.2	2030	50%	55,5%	28,5%	0	0	0	0	0	0	0	32
LS2P2.3	2023	3 % (s/2020)	0,38	0,13	0,33	0,63	0,36	1,25	0,86	NA	NA	0,54
LS2P2.4	2023	3 % (s/2020)	0,66	0,75	NA	2,4	0,98	NA	NA	0,57	15,9	0,7
LS2P2.5	2030	100%	7%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

