

S'il y a de la magie sur cette planète,
elle est contenue dans l'eau.

[Loren Eiseley, anthropologue]*

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2022

Table des matières

| | |
|---|-----|
| 1. ENTRETIEN AVEC LE PDG | 4 |
| 2. AQUALIA EN UN COUP D'ŒIL..... | 10 |
| 3. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, UN DÉFI GLOBAL..... | 32 |
| 4. GOUVERNANCE DURABLE ET TRANSPARENTE..... | 56 |
| 5. NOUS PRENONS SOIN DE LA NATURE : ATTÉNUATION ET ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE | 72 |
| 6. DES PERSONNES ENGAGÉES ENVERS LES PERSONNES | 108 |
| 7. TECHNOLOGIE ET NUMÉRISATION..... | 128 |
| 8. IMPACT SOCIAL ET PARTENARIATS GÉNÉRATEURS DE VALEUR | 146 |
| 9. ANNEXES..... | 158 |



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.



*Loren Eiseley

Anthropologue, écologiste, écrivain scientifique et poète américain.

Il obtient un doctorat en philosophie en 1937, puis a enseigné l'anthropologie et la sociologie à l'Université du Kansas. Une décennie après, en 1947, il retourne en Pennsylvanie pour prendre en charge le département d'anthropologie. Ses travaux concernaient principalement les questions environnementales et il n'a pas hésité à s'impliquer en tant que conseiller pour les parcs nationaux auprès du ministère de l'Intérieur des États-Unis.

Connu pour son style poétique sans fioritures, appelé *hidden essay*, il lui permettait d'expliquer des idées scientifiques complexes.

Loren Eiseley est décédé à Philadelphie, en Pennsylvanie, le 9 juillet 1977.

Avec ce rapport, Aqualia souhaite également informer et faire découvrir notre travail quotidien de manière simple, claire et transparente. La gestion du cycle intégral de l'eau est une activité très complexe qui requiert des professionnels spécialisés ayant une profonde vocation de service.

« La durabilité de l'eau est l'essence même d'Aqualia »

FÉLIX PARRA | PDG D'AQUALIA



Les différentes crises de dimension mondiale survenues en 2022 de manière simultanée ont mis à l'épreuve l'engagement des nations en faveur des objectifs de l'Agenda 2030

Les différentes crises de dimension mondiale survenues en 2022 de manière simultanée ont mis à l'épreuve l'engagement des nations en faveur des objectifs de l'Agenda 2030. Le contexte macroéconomique, totalement déterminé par la hausse de l'inflation, la situation géopolitique difficile avec le conflit armé qui fait toujours rage en Ukraine, ainsi que la crise énergétique et la guerre commerciale entre la Chine et les États-Unis renforcent le protectionnisme et génèrent de la méfiance au sein d'une société qui, au cours des derniers mois, s'est habituée aux termes de démondialisation et de polycrise. En outre, les consommateurs éprouvent une méfiance croissante à l'égard de l'utilisation et de l'abus du mot *durabilité* comme attribut de chaque produit qu'ils consomment.

En dépit de cela, la nécessité de freiner la hausse des températures à l'échelle planétaire a conduit l'Union européenne à établir un cadre normatif. Une législation qui pousse les entreprises à s'orienter vers l'impact positif, le progrès technologique et la décarbonation de l'économie, en vue d'atténuer le changement climatique et de tendre vers une société plus juste.

L'eau et, par extension, la gestion des ressources en eau, un défi planétaire dont le caractère urgent ne fait que croître, sont directement touchées par la crise climatique. Aqualia, une entreprise spécialisée dans la gestion du cycle complet de l'eau, est parfaitement consciente de ce défi.

Cette année, elle a consolidé sa position sur la scène internationale, une étape franchie grâce à la capacité d'adaptation de ses professionnels et à la conception de solutions innovantes que l'entreprise met en œuvre partout où elle opère.

Dans cet entretien, nous avons abordé ce contexte mondial avec Félix Parra, directeur général d'Aqualia. Un contexte qui exige des entreprises qu'elles prennent des engagements fermes qui suscitent la confiance de la population. Mais aussi sur la nécessité de continuer à s'engager en faveur du développement durable, afin de générer un modèle de prospérité et de bien-être qui nous permette de construire une planète plus juste, plus humaine et plus durable.

À PROPOS DE LA GOUVERNANCE

[#Leadership](#) [#PerspectiveEthique](#) [#TransitionJuste](#)

La gestion efficace du cycle intégral de l'eau est essentielle pour relever les différents défis à l'échelle mondiale. Cependant, le mauvais état des réseaux de distribution d'eau, la faible numérisation du secteur et la nécessité d'investir dans des technologies innovantes permettant de faire de l'eau une ressource circulaire sont autant d'éléments qui s'ajoutent aux conséquences du changement climatique. Il est donc essentiel de promouvoir une gouvernance fondée sur un leadership transformateur.

Quels sont les principaux besoins identifiés par Aqualia dans le domaine de la gouvernance pour concevoir la gestion intégrée du cycle de l'eau du futur ?

La gouvernance de l'eau doit être axée sur un point tout à fait capital : son impact sur les personnes. Dans cette optique, une gouvernance consciente basée sur des partenariats public-privé est essentielle. À cet égard, si nous prenons l'exemple de l'Espagne, l'approbation des PERTE (Projets stratégiques pour la reprise et la transformation économiques) et des plans hydrologiques de troisième cycle, qui prévoient plus de 6 500 mesures pour un investissement de 22 844 millions d'euros, est un élément très positif pour notre secteur.

Le secteur de l'eau est très collaboratif. Il implique les administrations et les entreprises, mais aussi les associations d'usagers et de riverains, ainsi que les universités, les centres de recherche et d'autres



institutions publiques et privées. Nous devons tous travailler dans le même sens, car nous sommes tous concernés par les mêmes défis en matière de gestion de l'eau. La responsabilité est donc partagée. En ce qui concerne Aqualia, je crois que notre contribution a une grande valeur à travers la recherche, l'innovation et l'investissement, qui sont les clés d'un avenir durable. L'année dernière, nous avons investi près de 17 millions d'euros dans la technologie et nous avons lancé six nouveaux projets de R+D, tout en participant à une douzaine d'autres projets de recherche *multipays*.

Cette année, l'entreprise a réussi à se consolider sur la scène internationale. Comment Aqualia parvient-elle à transposer ses principes, ses valeurs et sa façon de faire dans les 18 pays où elle est présente ?

La capacité d'exercer un leadership qui soit cohérent avec nos valeurs et, d'autre part, efficace et utile à l'entreprise constitue un défi stratégique majeur. Chez Aqualia, nous concevons la gouvernance comme un ensemble de politiques ou de procédures qui, associées à nos valeurs et à nos principes, définissent notre façon de faire. Cela suppose une vision à long terme et, bien entendu, l'objectif de produire du bien-être social.

Sur le plan financier, la gouvernance est primordiale et, dans notre cas, elle est basée sur une croissance solide, bien loin des aventures financières : nous n'avons pas pris de risques inutiles et nous ne cherchons pas à faire les gros titres. Je crois que notre implantation récente en Colombie et en Géorgie, et les performances que nous y réalisons illustrent bien mon propos.

Dans la sphère sociale, nous aspirons à nous intégrer dans les communautés au sein desquelles nous opérons, toujours dans le plus grand respect de ces dernières. Nous portons les valeurs auxquelles nous croyons avec honnêteté et transparence. Et nous exerçons notre activité avec un sens profond de la responsabilité, car nous sommes conscients de l'importance capitale de notre rôle.

À PROPOS DE L'URGENCE CLIMATIQUE ET DU RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

#Anticipation #Adaptation #StresseHydrique #Désertification #Régénération #Circularité #SolutionsBaseesSurLaNature

Aqualia déclare que l'un de ses objectifs est de parvenir à la circularité de l'eau, qui est directement liée à la dimension environnementale du développement durable. Quels sont les défis auxquels l'entreprise est confrontée dans ce domaine ?

Le volet environnemental est directement lié à l'essence même de notre travail : le soin et la préservation de l'eau dans un souci de service aux personnes. On peut affirmer que la durabilité de l'eau est l'essence d'Aqualia et que son avenir est

lié à la transition énergétique et à la numérisation du secteur.

L'un des défis dans ce domaine réside dans le renforcement de la réglementation en matière de durabilité. Chez Aqualia, nous estimons qu'il est positif que les entreprises qui ne génèrent pas de valeur partagée dans leur environnement perdent de plus en plus de notoriété et de pertinence sociale. Je suis convaincu que l'arrivée de ce tsunami réglementaire et la taxonomie marque le début de la fin du *greenwashing*. C'est ainsi que nous avancerons ensemble vers un modèle équilibré pour les hommes et la planète.

réglementaire et la taxonomie marque le début de la fin du *greenwashing*. C'est ainsi que nous avancerons ensemble vers un modèle équilibré pour les hommes et la planète.

D'autre part, il importe de faire preuve d'honnêteté et d'assumer notre responsabilité à l'égard de la crise environnementale, qui est évidente. Nous devons trouver des solutions pour freiner le réchauffement climatique. À cet égard, conformément aux dispositions de son Plan stratégique de développement durable 2021-2023, Aqualia aborde la lutte contre le changement climatique à travers quatre grands axes de travail, mis en œuvre à travers des plans d'action spécifiques de portée internationale et assortis d'objectifs à court terme.

« La numérisation du secteur est essentielle : il est impossible de mesurer ce qu'on ne peut pas gérer »



La stratégie européenne, et donc espagnole, s'oriente vers la numérisation, ce qui déterminera en partie les progrès en matière d'environnement. Pour Aqualia, quel rôle joue la numérisation en matière de décarbonation et de circularité de l'eau ?

Le rôle de la numérisation est essentiel, car il est impossible de gérer ce qui n'est pas mesuré. Il est surprenant de constater que, dans la société de la connaissance qui est la nôtre, nous ne disposons pas encore de toutes les informations nécessaires pour savoir exactement combien d'eau est perdue dans les réseaux de distribution en raison de fuites, de ruptures ou d'infiltrations. Mais nous y travaillons à travers un large éventail de projets. Grâce à la numérisation, nous pourrions rendre visible l'invisible, en temps réel.

De plus, grâce à un réseau numérisé, nous disposerons de toutes les informations nécessaires pour gérer au mieux les ressources en eau grâce à des critères d'intelligence artificielle et à des échelles de probabilité d'occurrence ou de fréquence. C'est un grand progrès de pouvoir prévoir et estimer, notamment, les besoins en eau et en énergie d'une population en temps réel. En outre, nous mesurons le volume d'eau non enregistré et, bien sûr, nous travaillons à l'amélioration des infrastructures pour accroître leur efficacité.

En 2022, Aqualia a également connu une évolution vers des solutions fondées sur la nature. Quelles sont leurs implications ?

Le concept de solutions fondées sur la nature, apparu il y a environ cinq ans, renvoie à des solutions intégrées et flexibles qui préservent l'économie et améliorent l'écologie. Elles ont une influence directe sur les écosystèmes dans lesquels nous opérons et, dans notre secteur, sont étroitement liées à la circularité du cycle intégral de l'eau.

Selon les estimations, en 2030, 47 % de la population mondiale vivra dans des zones soumises au stress hydrique. Ce type de solution nous permettrait d'atteindre cet équilibre entre consommation et disponibilité. Ainsi, l'économie circulaire constitue un levier pour notre activité, car elle améliore notre compétitivité et représente une avancée en termes de rentabilité et d'impact.

Nous comptons de nombreux succès dans ce domaine. Guijuelo, à Salamanque, en 2022, en est un exemple. La gestion des déchets de l'industrie de la viande était un défi majeur. Grâce à la solution innovante proposée par Aqualia, les déchets sont

« Nous sommes conscients de notre responsabilité dans le changement climatique, c'est pourquoi nous avons pris des mesures pour le combattre »

devenus une ressource et non plus des rejets. La technologie mise en œuvre dans la station d'épuration des eaux usées de la municipalité permettra d'atteindre des objectifs plus ambitieux que les objectifs actuels (traitement des eaux usées pour restituer l'eau traitée à l'environnement dans des conditions optimales), en y ajoutant la récupération intégrale des sous-produits SANDACH (sous-produits d'origine animale non destinés à l'alimentation humaine) et la production de biocarburants et de bioplastiques.

« L'eau est un défi mondial et nous devons le relever de façon collaborative »



Cependant, nous travaillons sur plus de 20 projets de R+D+i liés à la revalorisation et à la transformation des déchets pour la circularité de l'eau et la neutralité carbone. Je voudrais attirer l'attention sur MIDES H2020, un système de dessalement unique au monde qui ne consomme pas d'énergie. Ou encore sur des projets tels que LIFE Methamorphosis, qui va dans le sens de ce qui se passe déjà dans de nombreux pays européens, où les déchets sont utilisés pour produire de l'énergie de manière efficace.

Justement, la transition énergétique apparaît aujourd'hui comme l'autre clé de voûte de la transformation du secteur de l'eau. Quels sont les projets d'Aqualia à cet égard ?

Notre travail s'inscrit dans le cadre du Plan industriel du pacte vert, conçu par l'Union européenne pour améliorer la compétitivité en étendant la capacité de fabrication de technologies et de produits à zéro émission. À cet égard, notre engagement nous oblige à concentrer nos efforts sur les énergies renouvelables. Le contrat d'achat d'électricité renouvelable à long terme (PPA) signé par Aqualia est pionnier dans le secteur de l'eau. L'utilisation d'énergies renouvelables a atteint 34,35 % de l'énergie totale consommée, soit une amélioration de 2,35 % par rapport à la valeur enregistrée en 2021, ce qui continue de nous rapprocher de l'objectif fixé dans le plan stratégique de durabilité 2021-2023, à savoir atteindre 50 % d'ici à 2030.

En 2022, on a également beaucoup parlé de la nécessité d'agir en faveur de la régénération de la biodiversité. Quelles sont les actions entreprises par Aqualia pour avancer dans cette direction ?

L'impact de la dégradation de la biodiversité occupe lentement mais sûrement la place centrale qui devrait être la sienne. L'accord de Kunming-Montréal conclu lors de la COP15, qui vise à protéger 30 % de la planète et 30 % des écosystèmes dégradés d'ici à 2030, s'est avéré crucial cette année.

Chez Aqualia, la préservation des écosystèmes et des biodiversités a toujours fait partie de nos objectifs, car elle est directement liée à notre activité. C'est pourquoi nous nous efforçons toujours d'intégrer nos installations dans leur environnement et de trouver des solutions qui nous aident à générer un impact positif.

Nous consacrons à cette question un axe d'action spécifique dans notre plan stratégique de développement durable 2021-2023. Son déploiement est illustré par divers projets, comme celui que nous menons dans les lagunes de Medina del Campo, dans la province de Valladolid. Notre action a permis de régénérer une zone humide et de contribuer ainsi au retour d'espèces d'oiseaux et de reptiles qui avaient cessé d'y habiter. Notre usine d'El Jizan, en Arabie saoudite, en est un autre exemple : nous y avons mis en place un plan de reforestation spécifique.

À PROPOS DE LA GOUVERNANCE

#Equite #Inclusion #OneHealth #ImpactSocial

Le Rapport sur les risques mondiaux souligne que l'érosion de la cohésion sociale est l'un des risques les plus préoccupants pour les cinq prochaines années. Quel rôle Aqualia joue-t-elle pour limiter ce risque et promouvoir une société plus juste ?

Dans le domaine de l'impact social, nous jouons un rôle actif, car, en raison de la nature même de notre activité, nous savons mieux que quiconque combien la qualité de l'eau affecte la santé des personnes. Par conséquent, l'approche *OneHealth* des Nations Unies, qui affirme que prendre soin de la planète, c'est prendre soin des personnes, nous apparaît comme une vérité incontestable.

Aqualia est une entreprise qui se compose de personnes au service des personnes. C'est pourquoi, face aux risques liés à la sphère sociale, à la fracture, à l'érosion de la cohésion ou au coût de la vie, nous mettons en œuvre des mécanismes tarifaires et des chèques sociaux en collaboration avec les municipalités.

Nous accomplissons un travail d'éducation intensif et approfondi à travers de nombreuses mesures de sensibilisation. Nous essayons de transmettre aux générations futures des connaissances sur l'utilisation correcte de l'eau. Nous disposons à cet effet de canaux éducatifs numériques tels que *aqualiaeduca.com*. Je considère comme une réussite d'Aqualia l'adaptation d'outils éducatifs dans tous les pays où nous travaillons, partout dans le monde. J'en veux pour preuve la formidable participation des enfants colombiens au Concours de dessin pour enfants, que nous organisons depuis deux décennies.

Concernant les talents, comment Aqualia gère-t-elle un effectif de plus de 10 000 professionnels répartis dans 18 pays ?

Nous voulons nous montrer à la hauteur des exigences qui nous sont imposées en tant qu'employeurs, en proposant des défis qui motivent notre personnel. À cette fin, nous nous sommes fixé un certain nombre d'objectifs, notamment celui de créer un environnement agréable pour tous. En ce sens, en 2022, nous avons rejoint l'association REDI (Réseau d'entreprises pour la diversité et l'inclusion des personnes LGBT), un écosystème d'entreprises et de professionnels espagnols qui s'efforce de promouvoir des environnements de travail sûrs et respectueux pour toutes les personnes, indépendamment de leur identité, de leur expression de genre ou de leur orientation sexuelle. Nous

disposons bien entendu d'un cadre de politiques et de procédures visant à garantir l'égalité.

D'autre part, dans la mesure où la formation est liée à nos objectifs stratégiques, nous organisons des cours qui peuvent inspirer ou promouvoir les connaissances parmi nos professionnels. Parmi les 1 860 formations organisées en 2022, je voudrais mentionner tout particulièrement la *Transformation culturelle vers la durabilité*, à laquelle ont participé plus de 100 dirigeants et qui a contribué à enrichir les connaissances stratégiques sur la durabilité au sein d'Aqualia. La formation des personnes qui dirigent nos équipes au quotidien est fondamentale. En effet, sans elles et sans leur talent, nous ne serions pas arrivés là où nous sommes aujourd'hui et nous ne pourrions pas continuer à travailler à la conception du cycle de l'eau du futur.

À PROPOS DE LA PROJECTION DANS L'AVENIR

Le plan stratégique de développement durable 2021-2023 définit la voie à suivre jusqu'en 2030. Quelle est la vision d'Aqualia pour l'avenir ?

Comment l'entreprise se voit-elle à la veille de cette année tant attendue ?

C'est précisément la conception de notre plan stratégique de développement durable 2021-2023 qui nous a permis de nous livrer à une réflexion approfondie sur l'entreprise que nous sommes, l'entreprise que nous voulons être à l'avenir et la voie à suivre pour y parvenir. Ainsi, nous avons jeté les bases pour devenir une entreprise mondiale axée sur les énergies renouvelables, avec un impact équilibré sur l'environnement. Une entreprise capable de mesurer et d'améliorer le cycle de l'eau grâce à la technologie et à la numérisation. Cette approche est la seule qui nous permette d'avoir une vision complète de la gestion, de l'économie et de l'optimisation des ressources en eau.

En résumé, nous voulons être une entreprise qui ne se contente pas de fournir un service, mais qui est capable de régénérer et de promouvoir la richesse naturelle des communautés au sein desquelles elle opère. Cette démarche implique une transformation culturelle en faveur de la durabilité, ce qui nécessite de donner une place centrale aux personnes. Nous envisageons un avenir dans lequel nous continuerons à nous occuper des personnes de la manière dont nous savons le mieux le faire : la gestion durable de l'eau. Telle est, et telle sera toujours, la raison d'être de notre entreprise.

Aqualia en un coup d'œil

Nous traversons une période de grande incertitude marquée par des événements jusque-là inconcevables qui se succèdent à un rythme effréné. En cette période cruciale, un changement s'impose, qui permette de retrouver l'équilibre dont nous avons besoin en tant que société. Aqualia est suffisamment flexible pour s'adapter aux défis majeurs.

Nous avons défini un cap à suivre et mis l'accent sur la transition numérique et le développement durable.



Contexte macroéconomique

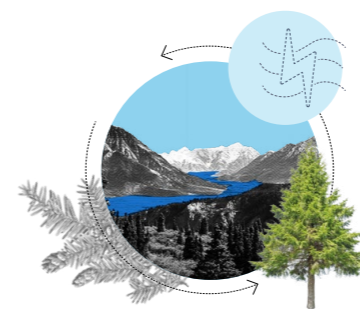
Le contexte international actuel est marqué par une récession économique, avec un ralentissement de la croissance de 6,2 % en 2021, puis de 3,2 % en 2022. Selon les prévisions, il devrait être de 2,3 % en 2023¹. De plus, les conflits géopolitiques et socio-économiques génèrent des incertitudes sur le comportement des marchés. Cependant, dans une situation aussi complexe, Aqualia a atteint un objectif économique important :

En 2022, pour la première fois depuis que l'entreprise a entamé son activité internationale, 50 % de l'ebitda provient de l'activité internationale.



● SEEU d'Abu Rawash au Caire, en Égypte.

PRINCIPAUX OBJECTIFS ET DÉFIS AUXQUELS NOUS SOMMES CONFRONTÉS ET POUR LESQUELS NOUS APPORTONS DES SOLUTIONS



Environnementaux

- Adaptation à l'urgence climatique et au stress hydrique
- Protection de la biodiversité
- Accès aux énergies renouvelables



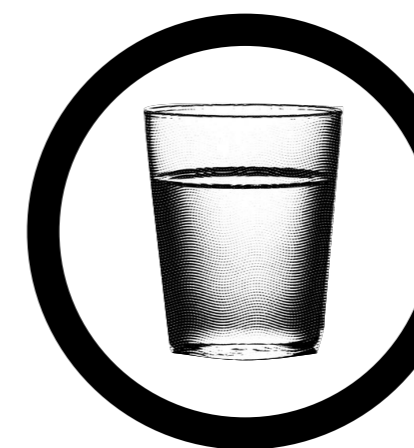
Sociaux

- Accessibilité à l'eau pour les personnes et les familles vulnérables
- Sensibilisation sociale à l'entretien et à la qualité de l'eau



Économiques

- Optimisation de la gestion du cycle de l'eau, de sa qualité et de sa disponibilité, pour permettre le développement et améliorer la qualité de vie de millions de personnes



LE SAVIEZ-VOUS ?

Selon les Nations Unies, plus d'une personne sur six dans le monde est victime de stress hydrique, c'est-à-dire qu'elle n'a pas accès à l'eau potable.

À la première personne...

« En 2022, nous avons atteint un objectif important : 50 % de notre ebitda provient de l'activité internationale »

L'action d'Aqualia est étroitement liée à une croissance durable et son expansion internationale répond aux besoins mondiaux en eau potable et en assainissement ; cette action est liée aussi au service *sur mesure* offert par l'entreprise partout où elle opère, à tous ses clients et utilisateurs. Au cours des dernières années, Aqualia a franchi différentes étapes sur la scène internationale, faisant de l'expansion l'un des piliers de la croissance de l'entreprise.

2022 a apporté une grande croissance en Europe, en Amérique et dans la région ANMO, en surmontant avec succès les particularités et les exigences de chaque région. Aqualia s'est-elle consolidée en tant que multinationale ?

Sans aucun doute. Non seulement parce que 2022 marque la maturité de l'activité internationale d'Aqualia, dont les débuts remontent à 2005, mais parce que 18 ans plus tard, nous pouvons le célébrer en franchissant une étape importante : 50 % de notre Ebitda provient de cette activité.

Un succès rendu possible parce que nous disposons d'une

structure solide, avec une trajectoire qui nous légitime dans le secteur de l'eau, une spécialisation qui fait de nous une référence technique et, bien sûr, qui n'aurait pas été possible sans nos professionnels de l'International, qui représentent aujourd'hui 47 % des effectifs d'Aqualia et qui ont une formidable capacité d'adaptation. Nous avons pu étendre notre impact local avec une expansion internationale grâce, sans aucun doute, à notre puissante vocation de service. Notre engagement ne s'arrête pas ici, il nous suit en permanence : nous nous engageons à réaliser une transition juste, en ne laissant personne de côté.

Le Plan stratégique de développement durable d'Aqualia 2021-2023 (PESA) implique l'ensemble de l'entreprise dans la contribution à l'Agenda 2030. Comment l'avez-vous intégré dans les différentes régions ?

Les grands enjeux mondiaux : fracture sociale, urgence climatique et technologie — qui sont inscrits à l'Agenda 2030 et auxquels on tente de contribuer à travers les Objectifs de développement durable sont les

mêmes pour tous. Pour cette raison, même si chaque région a ses particularités, nous avons pu transférer et unifier les indicateurs de notre Plan stratégique de développement durable, qui mesurent et quantifient notre performance dans toutes les régions où nous sommes présents. Notre activité internationale ne contribue pas seulement à l'Ebitda, elle contribue également à l'amélioration constante des performances réalisées dans les sept axes de notre stratégie de développement durable.

En matière d'urgence climatique, pour donner un exemple, l'innovation dans la technologie de l'eau et son transfert à l'exploitation de nos contrats internationaux est un élément clé et, pour cette raison, nous avons lancé des centres d'innovation, notamment au Portugal, en République tchèque, en France, en Égypte et en Colombie. Nous cherchons avec ces centres à faire évoluer nos usines de traitement vers des usines de valorisation des ressources dans une perspective d'économie circulaire. Bien que notre activité soit directement liée à l'ODD 6 (Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et

LUIS DE LOPE

DIRECTEUR D'AQUALIA INTERNATIONAL

#ImpactLocal #Internationalisation #Collaboration #DéfisMondiaux



assurer une gestion durable des ressources en eau), il faut tenir compte du fait qu'il s'agit d'une activité transversale dans la mesure où l'entretien de l'eau contribue à la santé, au bien-être social et au développement économique.

Nous apportons également notre contribution au domaine de l'impact social et aux partenariats par l'intermédiaire de projets de collaboration public-privé. Notre engagement se reflète dans la nature des contrats que nous avons développés au fil des ans dans notre activité internationale. Le Nouveau Caire (Égypte), El Realito (Mexique) et El Salitre (Colombie) sont trois cas d'étude développés par le PPP for Cities, une organisation qui fait partie du programme du Centre international d'excellence en PPP des Nations Unies et qui est dirigée par l'IESE Business School. De même, nous avons contribué par une multitude d'actions de communication stratégique : sommets sectoriels et technologiques, collaborations avec les médias locaux, etc., qui favorisent des partenariats indispensables dans notre secteur.

Si vous pensez à 2022, quelles actions de dimension internationale mettriez-vous en avant ?

Je soulignerais l'intense travail effectué pour la mise en œuvre de la *compliance* en France et en Colombie et les accords conclus avec des partenaires, en Arabie Saoudite et aux Émirats arabes unis. C'est une étape de pouvoir dire qu'actuellement, 100 % de

l'activité internationale est régie par les principes de notre système. Lorsque l'on opère dans des pays aussi différents, il est important d'avoir un cadre solide pour une action commune.

Notre activité internationale ne contribue pas seulement à l'Ebitda, elle contribue également à l'amélioration constante des performances réalisées dans les sept axes de notre stratégie de développement durable

Un autre enjeu de l'expansion internationale a été de tester la souplesse de notre équipe et sa capacité à collaborer, ce que je voudrais souligner, car cela a été la clé d'une autre étape : la construction d'équipes de travail pluridisciplinaires pour diriger la gestion de deux contrats en

Arabie Saoudite avec quatorze nationalités et l'accord de trois partenaires (un européen et deux saoudiens).

Enfin, à partir de la vision de l'entreprise en tant qu'acteur global, quel défi voyez-vous se profiler à l'horizon pour Aqualia ?

Le contexte de *polycrise* a conduit à l'émergence d'une démondialisation ou d'une nouvelle mondialisation, qui mène les pays à réduire leur dépendance extérieure et à relocaliser les chaînes de valeur, ce qui pourrait également éroder la confiance envers la durabilité, c'est pourquoi nous allons devoir gérer cela dans un avenir proche.

Nous pensons qu'il n'y a pas de meilleure solution pour la société du XXI^e siècle que la transition vers un modèle d'entreprise plus durable, clé de notre survie à long terme. Et nous croyons que nous devons aller ensemble vers ce modèle. Pour y parvenir, nous voulons être plus ambitieux dans le domaine de la numérisation et dans l'unification des systèmes au sein de nos services. Nous avons déjà Aqualia Live, mais nous devons continuer à y travailler pour offrir un service amélioré et plus efficace pour la gestion du cycle intégral de l'eau au quotidien. C'est ce que nous avons démontré en France.

À la première personne...

« Notre objectif est de faire du PERTE de numérisation un projet transformateur qui favorise l'efficacité et la bonne gestion »

Aqualia s'engage résolument pour le développement durable. Dans chacun de ses services, l'entreprise recherche l'efficacité et la rentabilité, mais contribue également à la lutte contre le changement climatique, une réalité qui a conduit à l'un des concepts les plus entendus au cours de la dernière année : *le stress hydrique*.

En tant que directeur d'Aqualia en Espagne, Santiago Lafuente a une vision holistique de l'activité du cycle intégral de l'eau sur le territoire espagnol, ce qui, ajouté à sa longue expérience, fait de lui un analyste exceptionnel des principaux enjeux que le secteur de l'eau doit surmonter avec la plus grande urgence. Parmi ces enjeux figure sans doute le développement de la numérisation pour favoriser l'anticipation dans la prise de décision ou le renouvellement des infrastructures pour mettre au point un service qui, bien qu'essentiel, a tendance à passer inaperçu.

Comment Aqualia Espagne gère l'équilibre nécessaire pour rester une entreprise compétitive et, en même temps, durable ?

Notre stratégie sur le marché espagnol repose sur l'exploitation de

contrats à long terme, dans lesquels, grâce à notre expérience et à notre spécialisation, nous générons de la valeur pour les administrations et les utilisateurs. Nous nous engageons à prendre soin de la ressource et à sans cesse améliorer nos services et nous croyons que c'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons gagné la confiance des communautés dans lesquelles nous travaillons. Cette année, par exemple, nous avons fêté notre 25^e anniversaire de service à Salamanque.

Chez Aqualia, nous n'avons pas cherché un équilibre entre durabilité et activité ; les deux concepts sont intégrés. Pour nous, le maintien de la ressource est stratégique. Et nous sommes très rigoureux dans notre manière de faire, car nous pensons qu'une entreprise qui ne s'engage pas sur les principes ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) aura très peu d'avenir.

Pour cette raison, en 2021, nous avons été le premier opérateur reconnu par AENOR pour le fait d'avoir pour principe de fonctionnement d'être alignés sur les stratégies des ODD et la durabilité. Et nous avons continué à contribuer à notre Plan stratégique de développement durable en 2022, car nous

souhaitons l'enrichir en vue de son renouvellement l'année prochaine. De même, nous faisons partie de l'alliance StepbyWater, au sein de laquelle nous collaborons avec des entreprises multisectorielles pour réduire la consommation d'eau.

Les conséquences du changement climatique se font fortement sentir. Est-ce qu'Aqualia Espagne considère que nous sommes préparés aux effets à venir ?

Les effets de l'urgence climatique sont une réalité. En 2022, nous avons vécu des circonstances rares qui, nous le savons, se répéteront, comme la déclaration d'une alerte à la sécheresse dans les zones humides d'Espagne et des *guerres de l'eau* dans les zones sèches. Pour les résoudre, il faut les traiter dans leur ensemble, avec une planification soutenue, ne pas faire comme s'il s'agissait de situations isolées.

Notre expérience en tant qu'opérateur mondial est une force par rapport à n'importe quel opérateur en Espagne. Nous gérons la ressource dans différents endroits d'Europe, en Amérique latine et dans le ANMO, qui ont chacun leurs propres régulateurs et des conditions d'infrastructure et des

SANTIAGO LAFUENTE
DIRECTEUR POUR L'ESPAGNE
#EntrepriseDurable #Compétitivité

situations climatiques différentes. Cela nous prépare à faire face aux effets du changement climatique et nous cherchons continuellement des solutions durables et innovantes, car nous pensons que la réduction des ressources en eau n'est pas discutable. Le gaspillage non plus, puisqu'il s'agit d'une ressource qui peut être réutilisée, par exemple, pour l'agriculture.

Si vous pensez à 2022, quels succès ou projets souligneriez-vous chez Aqualia Espagne ?

Nous faisons un excellent travail dans le domaine de l'économie circulaire. Le modèle d'entreprise d'Aqualia intègre le concept d'économie circulaire par 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.

Je soulignerais également le travail dans le domaine de la valorisation des déchets, avec des réussites telles que le projet Rewatergy, que nous avons mené avec trois universités et, bien sûr, le démarrage de la plus grande usine industrielle du secteur pétrochimique d'Espagne, que nous avons construite à Tarragone pour AITASA et dont la production de gaz est très grande. De même, le travail de co-digestion mené à Guijuelo (province de Salamanque) et au sein du Consortium de Louro (province de Pontevedra) me semble pertinent. Il consiste à mélanger des boues urbaines à des boues industrielles pour avoir une plus grande production de gaz. Dans ces usines, nous produisons du biogaz pour la mobilité de nos

véhicules. C'est un exemple de la façon dont nous ajoutons de la valeur par l'innovation, avec des solutions axées sur la décarbonation.

En matière d'énergie, et du fait du contexte actuel et de la hausse des coûts, nous avons évolué vers l'utilisation des énergies renouvelables. Nous installons actuellement des panneaux photovoltaïques dans les installations espagnoles. Je pense qu'il s'agit d'une étape fondamentale vers la neutralité énergétique. En 2022, nous avons mis en service 15 installations d'énergie photovoltaïque et nous sommes en train d'en installer 17 autres.

Nous disposons de la technologie nécessaire pour exploiter la numérisation ou l'intelligence artificielle pour la gestion de nos infrastructures

Quels prochains défis Aqualia va relever en Espagne pour concevoir l'avenir du cycle intégré de l'eau ?

Sans aucun doute, le renouvellement des infrastructures d'eau, car leur degré d'obsolescence est extrêmement élevé et cela entraîne des coûts de maintenance énormes. Nous devons chercher des solutions à long terme qui nous permettent de surmonter les



©Pablo González-Cebrian pour iAqua.

risques climatiques et les tensions géopolitiques. Face à ce défi, des opérateurs privés comme Aqualia peuvent apporter une contribution importante ; par exemple, à travers des mécanismes de collaboration public-privé, qui permettraient de financer cette amélioration, en offrant de très longues périodes de retour sur investissements aux administrations publiques. L'impact sur le coût des services serait très léger et cela permettrait de réduire les coûts d'exploitation à long terme.

La numérisation du secteur est un autre enjeu. Nous voulons faire du PERTE de numérisation un projet de transformation qui mette fin, une fois pour toutes, aux débats stériles et se concentre sur l'efficacité et la bonne gestion. Aujourd'hui, on peut dire que ce qui touche à la numérisation des confédérations hydrographiques est déjà en cours et que, via une conférence sectorielle, 200 millions d'euros ont été débloqués dans les communautés autonomes pour améliorer l'approvisionnement et l'assainissement. Chez Aqualia, nous disposons de la technologie nécessaire pour appliquer la numérisation ou l'intelligence artificielle à la gestion de nos infrastructures, ce qui nous permettrait de rendre visible et efficace l'ensemble de notre exploitation souterraine, qui doit d'abord être modernisée.

Le secteur de l'eau en 2022

L'urbanisation rapide dans les pays émergents, ainsi que la nécessité d'améliorer les conditions de vie de la population et d'optimiser une ressource rare, dans le cadre du changement climatique, amènent les états, les communautés et les groupes industriels, à rechercher des opérateurs spécialisés pour les soutenir dans la mise en place de solutions efficaces face aux problèmes de distribution, d'assainissement et de purification.

Relever le défi de l'eau est sans aucun doute le défi majeur d'Aqualia. Selon les données de la Commission européenne et de l'Observatoire européen de la sécheresse, 2022 a été l'année des extrêmes. Pour évoluer vers un nouveau paradigme, plus responsable et plus durable, l'innovation est incontournable.

Europe

En **France**, l'entreprise entame l'année 2023 en desservant 73 communes pour une population de 500 000 habitants, soit une augmentation de 200 % par rapport à 2019.



● Installations SEFO à Andrézy, France.

En **République tchèque**, Aqualia a obtenu des contrats à Krmelín, Albrechtice et Rychvald. Elle a également continué à investir dans l'amélioration des réseaux et la transformation numérique du service.

En **Italie**, la concession gérée par Acque di Caltanissetta a obtenu 14 millions d'euros de fonds européens pour l'installation de nouveaux systèmes de relevé à distance.

Au **Portugal**, un consortium mené par Aqualia et FCC Construcción a remporté le contrat pour l'installation d'une usine de production d'hydrogène vert, y compris les installations de distribution et de traitement de l'eau à Setúbal.

En **Roumanie**, les ressources disponibles sur le site ont été réorganisées et augmentées afin d'accélérer le rythme d'exécution du projet d'extension de la station d'épuration de Glina et de permettre sa mise en service en 2023.

Au **Monténégro**, les différends avec le client du projet Berane ont été résolus à l'amiable et de manière avantageuse, tandis que les différends se poursuivent autour de l'usine de Pljevlja.

Au **Royaume-Uni**, le consortium dont fait partie Aqualia a été sélectionné par United Utilities pour l'appel d'offres restreint concernant la rénovation et l'entretien de l'aqueduc de Haweswater.

ANMO

En **Algérie**, les stations de dessalement de Mostaganem et de Cap Djinet ont été pérennisées et fournissent un service essentiel aux zones métropolitaines d'Oran et d'Alger.

En **Égypte**, la phase d'exploitation et de maintenance des infrastructures hydrauliques de la station d'épuration des eaux usées d'Abu Rawash a débuté. De même, une prolongation de cinq ans a été signée pour le contrat d'exploitation de maintenance de la station de dessalement d'El Alamein.



● Intérieur de la station de dessalement d'eau de mer de Mostaganem, Algérie.

En **Arabie Saoudite**, Aqualia a achevé les travaux d'infrastructure du nouveau circuit de Formule 1 de Djeddah et des lignes 5, 6 et 7 du métro de Riyad. De plus, elle a remporté deux contrats pour la première phase du programme de privatisation de la distribution de l'eau.

Aux **Émirats arabes unis**, nous avons conclu avec Al Ain Distribution Company (AADC) le contrat d'exploitation et de maintenance pour les infrastructures de distribution d'eau destinée à l'irrigation dans les installations de



● Station de dessalement d'eau de mer à Guaymas, Mexique.

production agricole dans des zones de loisirs pour trois ans.

À **Oman**, toutes les infrastructures de dessalement de l'eau de mer, d'approvisionnement et de distribution d'eau potable et de traitement, de distribution d'eau de refroidissement pour les industries, de collecte et de traitement des eaux usées et de distribution d'eau réutilisée pour l'irrigation sont déjà opérationnelles.

Au **Qatar**, les travaux de la phase d'exploitation de la station d'épuration d'Al Dhakhira, réalisée par Hyundai et d'une capacité de 55 000 m³/j et qu'Aqualia MACE exploitera pendant 10 ans, ont commencé.

En **Géorgie**, l'acquisition de Georgian Global Utilities (GGU) a été finalisée. Cette société fournit le service intégral du cycle de l'eau dans la capitale et dans deux autres villes voisines. Aqualia et GCAP (Georgia Capital), l'ancien propriétaire de GGU, ont conclu

un accord pour acquérir GGU qui couvre les actifs liés à l'eau² et quatre centrales hydroélectriques.

Amérique latine

Au **Mexique**, Aqualia gère la distribution et le traitement de l'eau dans le cadre des contrats de Querétaro et San Luis de Potosí, la station de dessalement d'eau de mer de Guaymas, l'épuration des eaux usées dans la SEEU de Cuernavacas, en plus de l'amélioration de la gestion intégrale (MIG) de Los Cabos, le tout à travers des contrats BOT (concession d'infrastructures).

En **Colombie**, la société a incorporé les services de Flandes, Ruitoque, Aguas de la Sabana, Aguas de la Península, Aguas de Albania, Aguas de Aracataca, Aquamag Fundación, Aquamag Retén et Aguas del Sur del Atlántico. De plus, elle a poursuivi l'intégration et l'amélioration de la gestion des services acquis en 2020 dans le département de Córdoba.

2. Le barrage et réservoir de Zhinvali, d'une capacité de 520 hm³, sept stations d'épuration, une grande station d'épuration, 58 stations de pompage, 118 réservoirs, 4 300 kilomètres de réseaux de distribution et 1 700 km d'égouts.

Espagne

En 2022, la reprise de l'activité économique a été interrompue par les effets de l'invasion de l'Ukraine.

En ce qui concerne l' **évolution des coûts de l'électricité**, Aqualia a maintenu une politique de diversification de ses fournisseurs en concluant un PPA et en fixant les tarifs sur les marchés fixes et à terme. Ainsi, elle ne dépend plus que de 32,4 % du marché libre OMIE. En outre, l'entrée en vigueur du mécanisme ibérique de plafonnement du gaz pour la production a entraîné un supplément tarifaire moyen de 82,7 €/MWh pour les contrats dont le prix n'avait pas été convenu avant l'entrée en vigueur de la mesure. Tout cela a entraîné un surcoût d'électricité de 66 % par rapport à l'exercice précédent et, par conséquent, une augmentation de 10 % des coûts de l'eau et de 20 % des réactifs nécessaires au traitement.

En ce qui concerne la **facturation tarifaire des clients résidentiels et industriels**, on peut considérer qu'en 2022, l'Espagne a retrouvé les niveaux de consommation antérieurs à la pandémie. Si l'on compare le volume facturé à périmètre constant³, ce dernier a augmenté pour la première fois de 0,64 % en 2022 par rapport à 2019 (3,78 % par rapport à 2021) et le montant monétaire a augmenté de 3,01 % (5,93 % par rapport à 2021).

En mars, le **PERTE de numérisation du cycle de l'eau**, doté d'un budget de 3 060 millions d'euros, dont 1 920 millions alloués au cycle urbain de l'eau, a été approuvé. Aqualia soumettra plusieurs projets aux appels à propositions, en espérant qu'ils serviront d'accélérateur à la numérisation déjà en cours.

La **recherche d'efficacité dans la gestion opérationnelle**, avec la mise en évidence des efforts réalisés en 2022 pour réduire les coûts, a permis d'améliorer les ratios d'efficacité.

Dans les **domaines institutionnel et législatif**, les réunions de la Table ronde sur le cycle de l'eau urbaine ont été maintenues en tant qu'embryon du futur Observatoire de l'eau urbaine d'Espagne. Le Gouvernement a approuvé la transposition de la nouvelle directive sur la qualité des eaux destinées à la consommation humaine en janvier 2023. De même, il envisage de modifier le texte consolidé de la loi sur l'eau et la réglementation du domaine public hydraulique.

L'approbation de la loi sur le changement climatique et la

transition énergétique en mai 2021 a été l'un des principaux cadres législatifs dans lesquels Aqualia a travaillé.

Principaux projets en Espagne

Dans le secteur de l'eau industrielle, la SEEU pour AITASA dans le pôle chimique de Tarragone est achevée et son exploitation a commencé. Par ailleurs, Aqualia a remporté des contrats pour ENCE (Pontevedra), JEALSA (La Corogne) et Puratos (Gérone) et 40 projets sont en phase de développement commercial.

En outre, les domaines de la réutilisation et du dessalement ont été fortement stimulés, avec

notamment l'attribution d'une usine dans la SEEU d'El Ejido (Almeria), où l'IDEM Mar de Alborán (Almeria) est en phase de démarrage, et des projets lui ont été attribués à La Gomera et à Tenerife. Par ailleurs, les SEEU de Galindo (Bilbao) et de Puerto de Santa María (Cadix) sont en cours de rénovation.

Sur le marché des concessions municipales, Aqualia a remporté près de 90 appels d'offres ou de contrats prolongés. Enfin, en termes de contrats d'exploitation et de maintenance, citons ceux d'exploitation de la SEEU d'Oviedo (Asturies) et du système Rioja Alta et du système Tarazona (Aragon), entre autres.



● Vue aérienne d'AITASA, Tarragone, Espagne.

3. Périmètre constant : uniquement les contrats qui n'ont pas connu de modification pendant la période 2019-2022.

Modèle d'entreprise et vision stratégique

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.

Tout au long de ses plus de 30 ans d'expérience, l'entreprise a démontré son engagement ferme en faveur de la durabilité environnementale et sa contribution aux objectifs de développement durable, ce qui se reflète dans son plan stratégique de développement durable 2021-2023 et dans les piliers qui sous-tendent son activité :

Durabilité : Dans le cadre de son activité, Aqualia s'est fixé des objectifs liés à la réalisation des buts établis par l'Agenda 2030 ; plus précisément, concernant l'utilisation de l'eau en tant que ressource rare, ainsi que la lutte contre la pollution de l'environnement et le changement climatique.

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. Le développement de ces domaines permettra d'optimiser la gestion du cycle intégral de l'eau et, par conséquent, de réduire ou d'éviter les pertes dans les réseaux de distribution d'eau fournie, ainsi que d'améliorer tous les processus liés à l'organisation interne de l'entreprise et au service au client.

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 ANMO.

Prestataires de services essentiels aux citoyens

Les modèles économiques déployés par Aqualia dans les différentes zones géographiques sont les suivants :

- **GCIA :** concessions municipales pour la gestion du service public du cycle intégral de l'eau. L'entreprise 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 Espagne, en République tchèque, en Géorgie et en Colombie.
- **BOT :** concessions d'infrastructures 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. Aqualia concentre son activité sur ce modèle d'entreprise en Espagne, en Amérique latine (Mexique, Pérou et Chili) et dans la région ANMO (Arabie saoudite, Algérie, Égypte et EAU).

- **E&M - Services d'exploitation et de maintenance des infrastructures hydrauliques :** 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 Amérique latine (Mexique).

- **EPC - Engineering, Procurement & Construction :** désigne les modèles dans lesquels Aqualia réalise des projets de conception et de construction, sans impliquer leur exploitation. La société a des contrats EPC en Europe (Roumanie), Amérique latine (Colombie) et dans la région ANMO.

Présence à l'échelle mondiale

NOTRE ACTIVITÉ INTERNATIONALE EN TANT QU'OPÉRATEURS DU CYCLE INTÉGRAL DE L'EAU

En matière de population approvisionnée, nous sommes la quatrième entreprise de l'eau en Europe et la neuvième dans le monde, d'après le dernier ranking de Global Water Intelligence (décembre 2022).

Aqualia fournit ses services à 43,7 millions d'usagers⁴ et nous sommes présents dans 18 pays en Europe, en Amérique, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Notre chaîne de valeur, qui intègre les différentes phases du cycle de l'eau : collecte, traitement ou potabilisation, distribution et gestion des clients, assainissement, épuration, réutilisation et construction, est déployée en fonction du modèle d'entreprise que nous déployons dans chacune de ces régions.

Sachant qu'une gestion adéquate du cycle intégral de l'eau détermine bon nombre des objectifs mondiaux auxquels nous devons faire face en tant que société, nous avons aligné notre stratégie sur l'Agenda 2030. Ainsi, en 2021, nous sommes devenus la première entreprise du secteur à obtenir la certification Stratégie durable d'AENOR, réalisée par objectifs. Conformément à notre feuille de route, le Plan stratégique de développement durable 2021-2023 d'Aqualia, nous avons œuvré au cours de l'année 2022 dans le but de générer de la valeur et du bien-être, de promouvoir la cohésion sociale et de continuer à collaborer à la transformation des villes en espaces intelligents et durables.

Activités réalisées

CHAÎNE DE VALEUR | INTERNATIONAL

- Collecte
ODD 6 et 12
ODD 9, 13, 14 et 15 
- Traitement / Potabilisation
ODD 3, 6 et 12
ODD 9, 13, 14 et 15 
- Distribution et gestion des clients
ODD 3 et 6
ODD 9, 11 et 13 
- Réseau d'égouts
ODD 6 et 12
ODD 9, 11 et 13 
- Traitement
ODD 6 et 12
ODD 7, 9, 13 et 15 
- Réutilisation
ODD 6 et 12
ODD 9, 13, 14 et 15 
- Construction
ODD 6 et 12
ODD 9, 11 et 13 

ZONE EUROPE

- Espagne ●●●●●●●●●●
- Portugal ●●●●●●●●●●
- France ●●●●●●●●●●
- Italie ●●●●●●●●●●
- République Tchèque ●●●●●●●●●●
- Roumanie ●●●●●●●●●●
- Géorgie ●●●●●●●●●●

ZONE AMÉRIQUE

- Mexique⁵ ●●●●●●●●●●
- Colombie ●●●●●●●●●●
- Chili ●●●●●●●●●●
- Pérou ●●●●●●●●●●
- États-Unis ●●●●●●●●●●

ZONE ANMO

- Algérie ●●●●●●●●●●
- Égypte ●●●●●●●●●●
- Qatar ●●●●●●●●●●
- Oman ●●●●●●●●●●
- Émirats Arabes Unis ●●●●●●●●●●
- Arabie Saoudite ●●●●●●●●●●

PRINCIPAUX ODD AYANT UN IMPACT SUR LES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR



● Délégation commerciale

4. Données d'octobre 2022.

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

PRINCIPAUX JALONS 2022 ESG

ENVIRONNEMENT

ZEPPELIN ET EGLOSION

Nous pilotons deux projets d'innovation pour le développement de nouvelles technologies permettant d'obtenir de l'**hydrogène vert** en vue d'améliorer la viabilité de l'environnement industriel en Espagne.

ACTIFS EN GÉORGIE

Nous avons intégré les actifs en Géorgie, qui ont marqué une avancée importante dans la production et l'utilisation des **énergies renouvelables** : Nous avons produit 660 345 GJ, lesquels ont contribué à atteindre 3 428 % de plus qu'en 2021.



LABEL « REDUZCO »

L'Office espagnol du changement climatique (OECC) a reconnu notre **Registre de l'empreinte carbone**. De plus, MITERD nous a décerné le label « Reduzco » suite aux données fournies au cours des quatre dernières années.

H2020 SABANA

Nous avons inauguré la SEEU d'Agramón (Hellín, Albacete), une station d'épuration qui accueille le projet européen H2020 Sabana, axé sur l'**économie circulaire** et qui fournit des bioproduits à haute valeur ajoutée.

CRÉDIT D'ENTREPRISE VERT

Nous avons obtenu un crédit d'entreprise vert syndiqué de **1,1 milliard d'euros** auquel ont participé dix établissements bancaires menés par

CaixaBank.

RÉSEAU DE VILLES INTELLIGENTES

Nous avons assisté au congrès Réseau de villes intelligentes à Rota (Cadix) dans le cadre d'une **table ronde** à laquelle a participé la direction de l'informatique.

PRÉSENTATION TECHNIQUE SUR L'INNOVATION

Victor Monsalvo, responsable du département Éco-efficacité chez Aqualia et coprésident du comité de R+D de l'IDA, a reçu un prix pour sa présentation de l'innovation technique (**Technical Paper R&D**) lors du congrès de l'Association internationale de dessalement (IDA).

AQUALIA LIVE

Grâce à la plateforme Aqualia Live, nous avons contribué à **améliorer l'efficacité** des projets de mobilité et aux ordres de travail sur le terrain, permettant à 1 200 personnes d'améliorer leur journée de travail.

SOCIAL



TARIFS SUBVENTIONNÉS

3 173 780 personnes ont eu accès à nos tarifs subventionnés pour l'eau.

NOUVELLE INCORPORATION

En 2022, nous avons commencé l'**intégration de personnes ayant une déficience intellectuelle** dans les laboratoires d'Aqualia, pour la réalisation de tâches d'assistant de laboratoire.

AVEC ELLES

Nous lançons *Avec elles*, pour un avenir plus durable, une initiative avec laquelle nous nous associons au message des Nations Unies à l'occasion de la **Journée internationale de la femme** en Espagne et en Colombie.

AQUALIAWOMEN

Nous avons mis en place un réseau de talents féminins, AqualiaWomen, visant à promouvoir le **networking**, mettre en place des processus de **coaching** et accéder à des formations en vue de la **promotion des talents** au sein de l'entreprise.

6E PRIX DE JOURNALISME AQUALIA

Nous avons décerné le 6e Prix de journalisme Aqualia, qui vise à **faire découvrir l'activité d'Aqualia** à la société. La lauréate est Raquel Montenegro, journaliste espagnole, et Vanesa de la Cruz, journaliste colombienne, a remporté le second prix.

LE BAROMÈTRE DES COMPORTEMENTS DURABLES

À l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, nous avons publié les premiers résultats du I Baromètre des comportements durables, auquel ont participé **11 268 personnes**.

VÉRIFICATEURS DU ROBINET DE SMVAK

Les **vérificateurs du robinet** de SmVaK, notre filiale en République tchèque, sont de retour après l'arrêt provoqué par la pandémie, pour vérifier si les établissements de restauration **servent ou ne servent pas de l'eau du robinet** à leurs clients.

NOUS PROVOQUONS DES SOURIRES

Nous avons lancé la campagne *Raisons de provoquer des sourires* à l'occasion de la Journée internationale de la santé mentale, car nous sommes soucieux de la **santé émotionnelle** du personnel.

AVEC LE SPORT

Nous avons mis en place plus de 100 partenariats à l'échelle locale pour promouvoir le sport dans le cadre de notre engagement **en faveur de la santé** des personnes.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Plus de 180 personnes, employés et membres de leur famille, ont participé à la **1re Journée de formation sur la santé et le bien-être au travail** en Amérique.

GOUVERNANCE



COMPLIANCE

Nous avons mis en place notre système de **compliance** en France et en Colombie, et nous avons conclu des accords avec des partenaires en Arabie saoudite et aux Émirats arabes unis pour la mise en œuvre de **modèles de compliance** au sein des sociétés que nous partageons. Actuellement, 100 % de l'activité internationale est régie par les principes de notre système.

ÉCOLE INTERNATIONALE DES SERVICES PUBLICS

Nous avons signé une convention avec l'École Internationale de service public (EISP) pour promouvoir la **formation des gestionnaires** des services publics.

PRÉSENTS SUR INSTAGRAM

Nous avons lancé une chaîne sur Instagram pour renforcer la communication avec nos parties prenantes.

WATER BUSINESS FORUM

Nous avons travaillé conjointement avec l'ICEX et le bureau commercial de l'ambassade d'Espagne aux EAU pour être présents au congrès Water Business Forum, qui se tient à l'Expo de Dubaï à l'occasion de la **Journée mondiale de l'eau**.

GLOBAL WATER AWARDS 2022

Nous avons été récompensés lors des Global Water Awards 2022 par le Distinction Award dans la catégorie **Meilleure compagnie des eaux de l'année**. De plus, nous avons été sélectionnés parmi les quatre finalistes de la catégorie Net Zero Carbon Champion.

TRANSFORMATION CULTURELLE

Nous avons lancé la formation *Transformation culturelle vers la durabilité* chez Aqualia avec

une session en présentiel pour les dirigeants de l'entreprise. **Plus de 100 professionnels** y ont participé et un module est également disponible *en ligne* pour l'ensemble du personnel.

COLLABORATION AVEC L'UNIVERSITÉ D'ALMERIA

Pour la deuxième année consécutive, nous avons inauguré notre chaire en collaboration avec l'université d'Almería pour étudier le **dessalement et la régénération des eaux usées** de manière durable.

COMPLIANCE OFFICERS LOCAUX

Nous avons nommé des Compliance Officers locaux dans tous les pays où nous opérons pour améliorer le transfert et le contrôle des **valeurs, des principes et des processus** appliqués par l'entreprise.

CONSEIL DE CONFORMITÉ

Nous avons lancé le *Conseil de conformité* en vue de montrer comment faire la **différence entre le harcèlement et un conflit entre personnes**. Il inclut une référence au Protocole pour la prévention et l'éradication du harcèlement du Groupe FCC. L'envoi a été effectué dans différentes langues.

CLIMATE SMART UTILITY

Reconnue par l'Association internationale de l'eau (International Water Association) comme l'une des principales entreprises du secteur de la **gestion durable de l'eau** (Climate Smart Utility) lors de l'WA World Water Congress and Exhibition qui s'est tenu à Copenhague (Danemark).

GESTION DES CLIENTS

Nous avons participé à la première conférence internationale sur la gestion des clients, qui nous a permis d'établir des liens interpersonnels directs pour partager des présentations sur la **facturation, la fraude et le service client**.

LEADERSHIP

Nous avons conçu des formations dans le domaine du leadership sous la houlette du département Personnes et Culture pour renforcer une série de compétences pour **gérer, diriger et animer des équipes**.

Création de valeur

NOUS CRÉONS DE LA VALEUR POUR LA SOCIÉTÉ | PRINCIPAUX CHIFFRES 2022

| | 2022 | 2021 | var. |
|---|---------------|-------------|------|
| Capital financier | | | |
| EBITDA (millions d'euros) | 350,2 | 298,9 | 17% |
| Capital industriel géré | | | |
| Km de réseaux d'approvisionnement | 51 295 | 45 399 | 13% |
| Km de réseaux d'égouts | 39 310 | 35 753 | 10% |
| Nbre STEP | 259 | 239 | 8% |
| Nbre de réservoirs d'eau potable | 3 092 | 2 867 | 8% |
| Nbre IDAM | 28 | 28 | 0% |
| Nbre de stations d'épuration | 867 | 866 | 0% |
| Nbre de stations de pompage d'eau potable | 1 507 | 1 194 | 26% |
| Capital naturel | | | |
| Eau potable collectée à des fins de gestion (m³) | 1 590 377 560 | 988 938 615 | 61% |
| Énergie consommée (GJ) | 5 450 660 | 4 263 768 | 28% |
| Capital humain | | | |
| Employés | 12 673 | 9 818 | 29% |
| Employés/femmes | 2 461 | 1 982 | 24% |
| Employés fixes | 10 643 | 8 174 | 30% |
| Capital technologique | | | |
| investissement total dans la technologie (€) | 16 840 368 | 5 328 700 | 216% |
| Capital social et relationnel | | | |
| Investissement dans des actions sociales au sein de communautés (action sociale et sensibilisation) (€) | 4 229 580 | 2 670 687 | 58% |

| Volet | 2022 | 2021 |
|---|-----------------|-----------------|
| Montant net du chiffre d'affaires (M€) | 1 323,16 | 1 169,45 |
| Autres revenus d'exploitation (M€) | 63,42 | 47,56 |
| Revenus financiers (M€) | 39,45 | 36,93 |
| Valeur économique directe créée VGE (total du groupe consolidé) (M€) | 1 426,02 | 1 253,94 |
| Coûts d'exploitation (M€) | 716,60 | 619,53 |
| Achats (M€) | 536,55 | 446,88 |
| Autres charges d'exploitation (M€) | 180,04 | 172,80 |
| Variation de stock PF et en cours (M€) | - | (0,15) |
| Salaires et avantages sociaux pour les salariés (M€) | 345,10 | 316,01 |
| Charges de personnel (M€) | 345,10 | 316,01 |
| Fournisseurs de capitaux (M€) | 84,87 | 107,55 |
| Dividendes (M€) | 30,45 | 60,00 |
| Charges financières (M€) | 59,22 | 49,21 |
| Différences de change (M€) | (4,80) | (1,66) |
| Paiements aux gouvernements (M€) | 57,18 | 42,59 |
| Impôt sur les sociétés (M€) | 44,52 | 34,10 |
| Paiement d'autres taxes (hors TVA) (M€) | 12,61 | 8,38 |
| Amendes et pénalités (M€) | 0,05 | 0,10 |
| Investissements dans la communauté (M€) | 1,24 | 0,88 |
| Dons et autres investissements dans la communauté (M€) | 1,24 | 0,88 |
| VALEUR ÉCONOMIQUE DISTRIBUÉE (M€) | 1 204,99 | 1 086,56 |
| VALEUR ÉCONOMIQUE RETENUE (M€) | 221,04 | 167,38 |

| Mise en œuvre de la bonne gouvernance grâce au modèle de <i>Compliance</i> | 2022 | 2021 | var. |
|--|------|------|-------|
| Dans les sociétés détenues par Aqualia (%) | 88 | 100 | -12* |
| Dans des sociétés détenues à l'échelle internationale (%) | 64 | 96 | -33** |

*Données globales pour toutes les sociétés détenues à 100 % par Aqualia. Le pourcentage a diminué en raison de l'acquisition au cours du dernier trimestre de 2022 de sociétés en Colombie et de la constitution d'une société en France qui, à la fin de l'année, ne réalisait aucune activité.
 **Le pourcentage a diminué en raison de l'acquisition de nouvelles sociétés en Colombie et de la création de deux nouvelles sociétés en Arabie Saoudite.

Nos chiffres sont parlants

PRINCIPAUX INDICATEURS | 2022

Clients, utilisateurs et entreprises



Habitants desservis
43,7 M
29,6 M en 2021 (48 % var.)



Eau potable produite
1 287 185 226 m³
708 279 045 m³ en 2021 (82 % var.)

Évaluations de la qualité de l'eau
1 167 738
1 021 192 en 2021 (14 % var.)



Étude de satisfaction du client final et institutionnel

5 763 sondages téléphoniques réalisés auprès du client final et **19** entretiens avec des clients institutionnels en Espagne, en France, au Portugal et en Géorgie

Taux de satisfaction globale 2022

| | |
|----------|---------------------------------|
| Espagne | Géorgie |
| 80,5 % | 63% (Rustavi Water Company) |
| France | |
| 88,9 % | 73% (Georgian Water Company) |
| Portugal | |
| 93,6 % | |

Communautés ayant accès à l'eau



Centres de Caritas bénéficiaires
139
139 en 2021 (0 % var.)

Bénéficiaires
25 500
22 066 en 2021 (16 % var.)

Investissement réalisé dans ces centres
62 103 €
56 315 € en 2021 (10 % var.)

Associations sectorielles

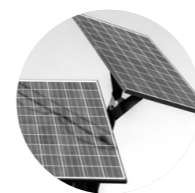


Dialogue avec les associations sectorielles
59
50 en 2021 (18 % var.)

Environnement



Retour de l'eau épurée dans son milieu naturel
835 276 327 m³
695 277 335 m³ en 2021 (20 % var.)



Rapport énergie renouvelable/chiffre d'affaires (GJ/milliers d'euros)
1,92
0,75 en 2021 (158 % var.)

Employés



Investissement en formation
951 092 €
800 029 € en 2021 (19 % var.)



Salaires et avantages sociaux
345 M€
316 M€ en 2021 (9 % var.)

Subventions*



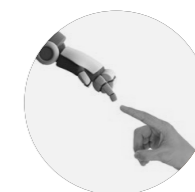
Subventions totales**
31,49 M€
26,40 M€ en 2021 (19 % var.)

D'exploitation R+D+i
3,03 M€
3,13 M€ en 2021 (-4 % var.)

Pour des investissements et le fonctionnement et autres types de subventions pertinentes***
28,49 M€
23,27 M€ en 2021 (22 % var.)

*99,88 % en Espagne.
**Critère du fait générateur.
***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.

Investissements



Investissement total dans la technologie
16,84 M€
5,32 M€ en 2021 (216 % var.)

Le développement durable, un défi global

Nous sommes conscients qu'en tant que société, nous avons de multiples défis à relever. Des défis qui nous poussent à imaginer une économie, un système de production et un mode de vie plus durables.

En cette période cruciale, un changement s'impose, qui permette de retrouver l'équilibre dont nous avons besoin en tant que société. Aqualia est suffisamment flexible pour s'adapter aux défis majeurs. Nous avons défini un cap à suivre et mis l'accent sur la transition numérique et le développement durable.



À la première personne...

« Nous sommes une entreprise internationale, mais nous sommes très ancrés localement, et cela se reflète dans notre communication »

Au sein du département Communication et Développement durable de l'entreprise, Juan Pablo Merino est chargé de mettre en valeur, tant en interne qu'en externe, le travail essentiel d'Aqualia en tant qu'agent spécialisé dans la gestion durable du cycle intégral de l'eau. Cette tâche implique la sensibilisation et l'implication de tous les groupes d'intérêt de l'entreprise dans le soin et la préservation de cette précieuse ressource naturelle.

La transparence et l'écoute permanente des parties prenantes sont essentielles pour pérenniser la légitimité sociale entretenue par Aqualia grâce à l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs.

Comment Aqualia gère la communication avec ses parties prenantes ?

Nous y faisons face avec professionnalisme et rigueur. Nous sommes conscients qu'une écoute active de toutes nos parties prenantes, que nous intégrons dans notre modèle de gestion durable, est la clé pour construire une stratégie réussie. Nous avons également dirigé ce processus d'écoute vers l'extérieur. Au cours des cinq dernières années, nous avons interrogé et sondé plus de 25 000 personnes dans tous les pays où nous sommes

présents. Cette année, par ailleurs, nous avons activé les enquêtes pour une nouvelle étude de satisfaction de nos clients. En interne, nous travaillons main dans la main avec le département Personnes et Culture, en soutenant toutes les actions génératrices de cohésion et de fierté d'appartenance.

L'enjeu est de faire comprendre à toutes nos parties prenantes que nous sommes un opérateur international spécialisé. Qu'à travers la recherche de réponses efficaces aux besoins d'approvisionnement, de gestion, d'assainissement et d'épuration de chaque communauté, nous apportons des solutions techniques et fournissons des services de qualité dans toutes les phases du cycle intégral de l'eau, en préservant les ressources en eau et l'environnement, en rétablissant la cohésion sociale et en prenant soin de la vie des personnes.

Et nous communiquons de manière honnête, transparente, étroite et, bien sûr, en transmettant des informations vérifiées. Nos messages ont un parti pris pédagogique, tant dans nos canaux d'entreprise et sur les réseaux sociaux que dans les médias locaux, pour valoriser la gestion de l'eau, qui semble souvent invisible. Je dois souligner la relation avec les journalistes locaux, qui nous donnent l'espace pour pouvoir transférer des informations pertinentes. Nous sommes une

entreprise internationale, mais nous sommes très ancrés localement, et cela se reflète dans notre communication.

Par quelles actions votre département a-t-il contribué à l'Agenda 2030 et donc au PESA 2021-2023 ?

La ligne Communication est le moteur de notre activité, de nos efforts et de nos réussites pour rendre plus efficace le cycle intégral de l'eau. Nous contribuons directement au PESA, notre Plan stratégique de développement durable, en ajoutant de la valeur et en augmentant la portée de chacune des activités menées dans les différents domaines. Par exemple, nous amplifions l'activité de l'entreprise lorsque nous communiquons sur des projets menés dans le domaine de la valorisation des déchets (ligne Technologie) ou lorsque nous valorisons nos actions menées pour maintenir la richesse naturelle de l'environnement (ligne Urgence climatique).

Mais nous contribuons également au PESA avec des actions visant à valoriser l'activité elle-même et à sensibiliser la population. Nous faisons connaître l'ODD 6, nous activons des campagnes d'économies et des visites de stations d'épuration, nous partageons des conseils sur la

JUAN PABLO MERINO

DIRECTEUR DE LA COMMUNICATION ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ENTREPRISE

#LégitimitéSociale #TransformationCulturelle #Partenariats #Glocal #LienLocal

consommation responsable et nous avons lancé notre Durabilomètre, un test qui indique à celui qui l'effectue quelles habitudes il peut adopter pour être plus durable. Nous rejoignons aussi des campagnes mondiales telles que le Jour de la Terre ou l'Heure de la Terre, qui mettent en évidence le caractère mondial de ces enjeux. Nous sommes des natifs durables : nous avons toujours pris soin de l'eau et c'est aujourd'hui un atout pour communiquer. Ce qui pour nous a toujours été la façon d'exercer notre activité est désormais à la mode.

Si vous pensez à 2022, quels actions ou projets mettriez-vous en avant ?

Nous nous sentons responsables de partager nos connaissances, de former et de sensibiliser la société à l'utilisation et à l'entretien de l'eau. En ce sens, il existe une action pédagogique particulièrement pertinente : le Concours de dessin numérique, que nous organisons depuis 20 ans et auquel ont participé 250 000 jeunes. Il nous semble crucial que les plus petits sachent ce qui se cache derrière l'ouverture du robinet et le fait d'avoir une eau de qualité.

Une autre belle réussite est le projet de *Transformation culturelle vers la durabilité*, des sessions en présentiel auxquelles ont participé plus de 100 employés pour approfondir le PESA 2021-2023. C'est très enrichissant : nous avons transféré notre stratégie de développement durable et collecté les connaissances des participants. Le profil des personnes formées, qui occupent pour la plupart des postes de direction clés dans les

territoires, a permis d'intégrer leurs appréciations, propositions et commentaires dans l'évolution du prochain plan avec un horizon au-delà de 2023. La durabilité c'est aussi cela, impliquer les équipes dans la stratégie.

Nous sommes des natifs durables : nous avons toujours pris soin de l'eau et c'est aujourd'hui un atout pour communiquer. Ce qui pour nous a toujours été la façon d'exercer notre activité est désormais à la mode

Après ces réussites, quels sont les prochains défis à relever par ce département ?

Nous sommes conscients qu'il existe une relation importante et étroite entre communication et durabilité. Et bien que nous ayons parcouru un long chemin en matière de rigueur dans le domaine de la durabilité, nous devons continuer à mettre en œuvre ces améliorations exigées par ce qu'on a appelé le *tsunami* réglementaire. Nous devons être très attentifs pour anticiper les exigences de la nouvelle



©Pablo González-Cebrian pour iAqua.

directive (double matérialité, nouvelles normes, taxonomie, etc.). Je crois que grâce au lancement du PESA 2021-2023 et à la création d'un système de données d'informations extra-financières, nous avons construit une base de connaissances sur la durabilité qui nous rendra plus agiles et nous préparera pour 2024. Cela affectera également le rapport de durabilité, bien sûr, qui n'est pas seulement un outil informatif, mais aussi un exercice de transparence pour faire comprendre comment nous intégrons la durabilité au modèle d'entreprise.

La communication sur les réseaux constitue un autre défi. Le travail du département pour créer des contenus à valeur réelle capables de générer un *engagement est crucial*. C'est sans aucun doute un espace dans lequel nous devons accroître notre présence en 2023. Je crois que le contenu que nous générons, naturel et proche, nous aide à démontrer que nous répondons aux demandes d'une communauté diversifiée, de plus en plus impliquée dans des causes sociales et environnementales.

Et, bien sûr, donner de la visibilité et valoriser notre activité : l'efficacité de l'entretien de l'eau et sa gestion durable. Je l'ai toujours considéré comme une priorité, mais il est vrai que cela devient de plus en plus urgent.

La capacité d'anticipation comme élément clé pour détecter les opportunités

LE MARCHÉ DE L'EAU DANS LE CADRE DE L'URGENCE CLIMATIQUE

Actuellement, les organisations évoluent dans un contexte marqué par la volatilité, l'incertitude, la complexité et l'ambiguïté, connu sous le nom d'environnement VUCA.



Et dans ce contexte complexe, la voie vers la durabilité passe par l'identification des principaux risques qui affectent l'ensemble de la communauté internationale. Aqualia, en tant qu'entreprise présente dans 18 pays, doit faire face et gérer ces risques à partir d'une vision et d'une perspective internationales, tout en restant liée aux communautés locales.

Le défi est immense : se montrer capable de transformer les risques en opportunités commerciales, les anticiper et minimiser leurs effets. La présence internationale implique des risques mondiaux et interconnectés, mais l'approche et le rôle locaux d'Aqualia sont essentiels pour y faire face.

Principaux défis

PRINCIPAUX DÉFIS | ENVIRONNEMENTAUX

| Domaine/risque | Contenu | Mécanismes de contrôle : politiques, initiatives et mesures d'atténuation | Engagements d'Aqualia |
|--|--|---|---|
| Pollution et changement climatique ENVIRONNEMENT | <ul style="list-style-type: none"> Exposition aux risques dérivés d'un réchauffement planétaire supérieur à 1,5 °C : élévation du niveau moyen de la mer, catastrophes naturelles de plus en plus agressives, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Plan de réduction de l'empreinte carbone d'Aqualia 2020-2022. Systèmes intégrés de gestion environnementale : ISO 14001, 14064 ou 50001. Évaluation et contrôle à travers des projets, des initiatives et des indicateurs du PESA 2021-2023. Engagement 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 d'ici 2030. Récupération d'énergie dans les stations de dessalement et production de biogaz. |
| Rareté des ressources en eau due au changement climatique ENVIRONNEMENT | <ul style="list-style-type: none"> Désertification et stress hydrique. 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 en permanence dans l'amélioration du réseau de distribution dans le but de minimiser les pertes tout au long du cycle intégral de l'eau. Elle met également en œuvre des mesures et sensibilise la population afin 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 plateforme modulaire de gestion intégrée Aqualia Live, dans le but d'atteindre en 2023 un volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au total injecté dans le réseau de distribution inférieur ou égal à 27 %. Promotion de pratiques d'optimisation et de réutilisation de l'eau. |
| Gestion des déversements et protection de la planète ENVIRONNEMENT | <ul style="list-style-type: none"> Impact des déversements et des déchets dangereux sur la biodiversité peut en pratique avoir des conséquences comparables au changement climatique. On estime qu'environ 25 % des espèces sont menacées et qu'un million d'entre elles sont en danger d'extinction. La perte de biodiversité pourrait poser un risque de réputation et de réglementation et financière. | <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. |

PRINCIPAUX DÉFIS | SOCIO-ÉCONOMIQUE

| Domaine/risque | Contenu | Mécanismes de contrôle : politiques, initiatives et mesures d'atténuation | Engagements d'Aqualia |
|--|--|---|--|
| Incertitudes et tensions géopolitiques SOCIOÉCONOMIQUE | <ul style="list-style-type: none"> Les tensions géopolitiques provoquent des changements dans les relations internationales qui entraînent des conséquences économiques : l'augmentation des prix de l'énergie, l'épuisement des matières premières ou l'augmentation de leur coût, l'évolution des réglementations internationales, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Une gestion efficace des achats d'énergie, combinant des contrats à prix fixe avec l'achat de contrats à terme et la conclusion de PPA, constitue un mécanisme efficace pour faire face à ces incertitudes. | <ul style="list-style-type: none"> D'ici à 2030, la part d'énergie renouvelable utilisée (provenant d'installations propres, de PPA ou de processus d'achat) dans la consommation totale d'énergie sera d'au moins 50 %⁶. |
| Modèles économiques et sociaux de gestion publique versus modèles collaboratifs SOCIAL, RÉPUTATIONNEL, ENVIRONNEMENTAL | <ul style="list-style-type: none"> 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 PESA 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. |
| Pandémies mondiales SOCIAL | <ul style="list-style-type: none"> L'apparition de la COVID-19 dans le paysage mondial a, d'une part, 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"> Au cours de l'année 2022, Aqualia a mis en place des plans adéquats pour préserver la santé et la sécurité des employés et des clients grâce à l'activation de systèmes et de plans d'urgence. L'entreprise garantissait aux utilisateurs la qualité de l'eau du robinet, qui était soumise aux traitements de désinfection habituels, fournis par les entreprises du secteur, tant publiques que privées. Systèmes de gestion de la qualité. | <ul style="list-style-type: none"> Plan stratégique pour la santé et le bien-être 2022-2024, feuille de route pour parvenir à une gestion efficace et efficiente et à une amélioration continue de la sécurité, la santé et du bien-être du personnel et de son environnement familial et social. Qualité de l'eau et engagement envers les clients. |
| Gestion efficace pour l'excellence du service SOCIAL, RÉPUTATIONNEL, ENVIRONNEMENTAL | <ul style="list-style-type: none"> 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 manque d'investissement dans les infrastructures a un impacte sur la durabilité du système. 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 offrent une solution appropriée pour bâtir 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. |

6. Pour les contrats MWC et BOT conclus par Aqualia depuis plus de trois ans.

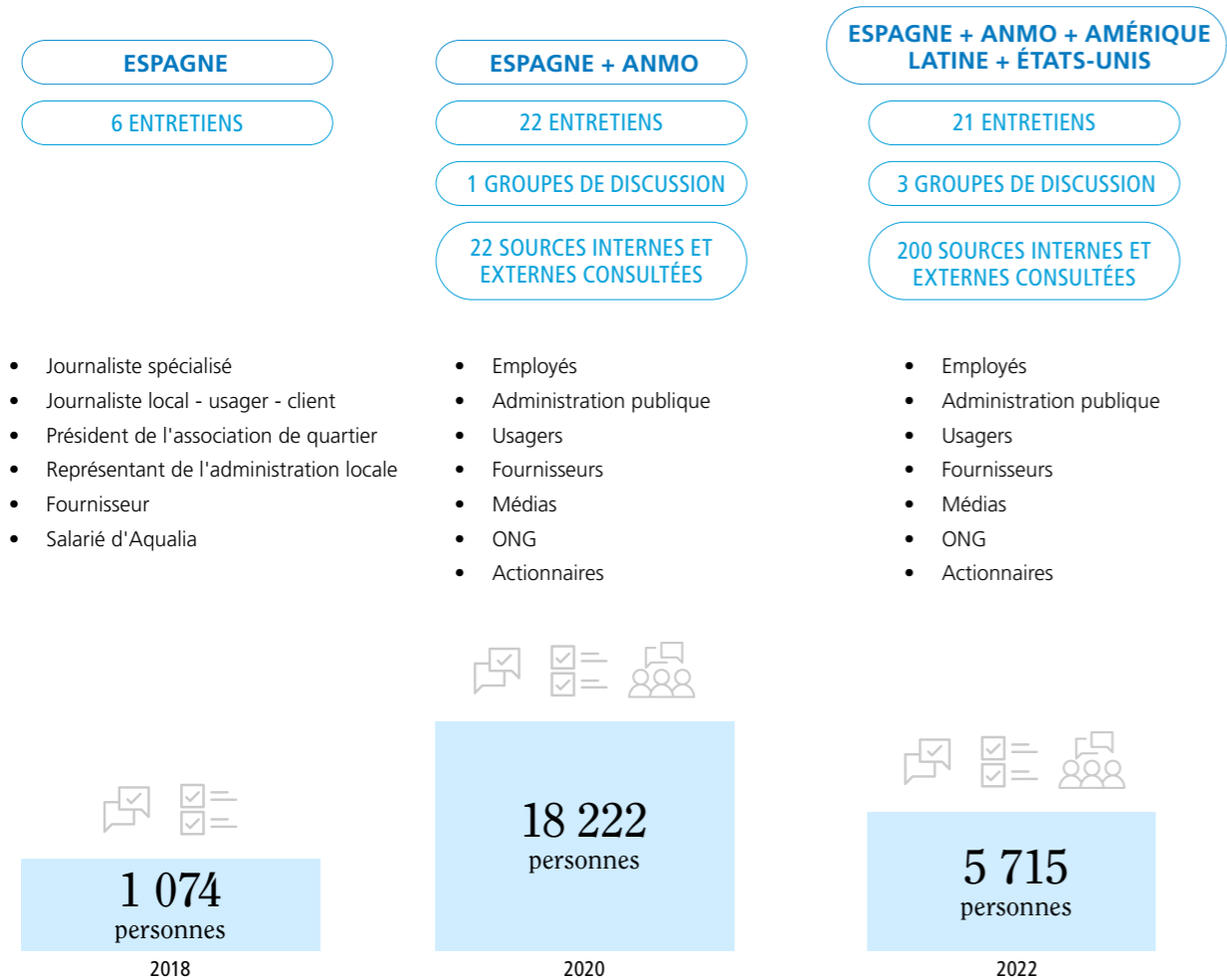
PRINCIPAUX DÉFIS | TECHNOLOGIE ET CONFORMITÉ

| Domaine/risque | Contenu | Mécanismes de contrôle : politiques, initiatives et mesures d'atténuation | Engagements d'Aqualia |
|---|---|--|---|
| Cybersécurité SOCIAL, RÉPUTATIONNEL, ENVIRONNEMENTAL | <ul style="list-style-type: none"> 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 <i>en ligne</i> et aux réseaux informatiques. Ces risques 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"> Compte tenu du processus de numérisation dans lequel elle est engagée, 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 à la cybersécurité pour le personnel d'Aqualia. |
| Fracture numérique et technologique, et numérisation SOCIAL | <ul style="list-style-type: none"> Les nouvelles technologies créent de nouveaux emplois et, en même temps, détruisent ceux existants. Elles présentent également un risque de répartition inégale des richesses, de violation de la vie privée, de discrimination, etc. Par ailleurs, la numérisation contribue à la lutte contre le réchauffement planétaire. | <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. L'objectif prioritaire est d'offrir un meilleur service aux personnes. | <ul style="list-style-type: none"> La plateforme modulaire et intégrée Aqualia Live concentre tous les services numériques fournis par l'entreprise, convertissant les informations en connaissances grâce au <i>big data</i> et au <i>cloud computing</i>. Campus/portail de formation dans l'entreprise (école des connaissances). Présence dans des forums stratégiques, des salons et des débats de référence. |
| Conformité réglementaire SOCIAL, RÉPUTATIONNEL, ENVIRONNEMENTAL | <ul style="list-style-type: none"> La législation, la réglementation et les administrations des pays doivent également s'adapter aux exigences réglementaires des organisations internationales. La directive européenne 2020/2184 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 2022, 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. Cette même année, elle a conçu des projets pour le PERTE de numérisation qui sera présenté en février 2023. |
| Gouvernance d'entreprise et éthique SOCIAL ET RÉPUTATIONNEL | <ul style="list-style-type: none"> 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 PESA 2021-2023 dans le domaine de l'éthique et de la <i>compliance</i>. |

Analyse de matérialité

ACTION ET ÉCOUTE POUR RENFORCER LA STRATÉGIE

Au cours des cinq dernières années, Aqualia a écouté et intégré dans sa stratégie les souhaits et les attentes de 25 000 personnes appartenant à ses différentes parties prenantes.



L'écoute active constitue la base sur laquelle Aqualia fonde ses principaux objectifs et engagements à l'échelle internationale. Cette démarche s'appuie sur une étude de matérialité réalisée tous les deux ans et à laquelle toutes les parties prenantes sont associées.

C'est sur la base des informations obtenues lors de ces processus d'écoute qu'Aqualia a élaboré son Plan stratégique de développement durable 2021-2023 (PESA), qui est révisé chaque année et doit être mis à jour en 2023, afin d'étendre son action aux nouveaux pays dans lesquels elle est présente.

Nous sommes à l'écoute de notre environnement

En 2022, Aqualia a mis à jour et étendu la portée de son étude stratégique de matérialité, qui identifie et analyse des aspects tels que l'état du contexte national et international, ainsi que les tendances sectorielles et d'autres points importants.

Pour cette mise à jour, des recherches ont été menées auprès de 200 sources secondaires et

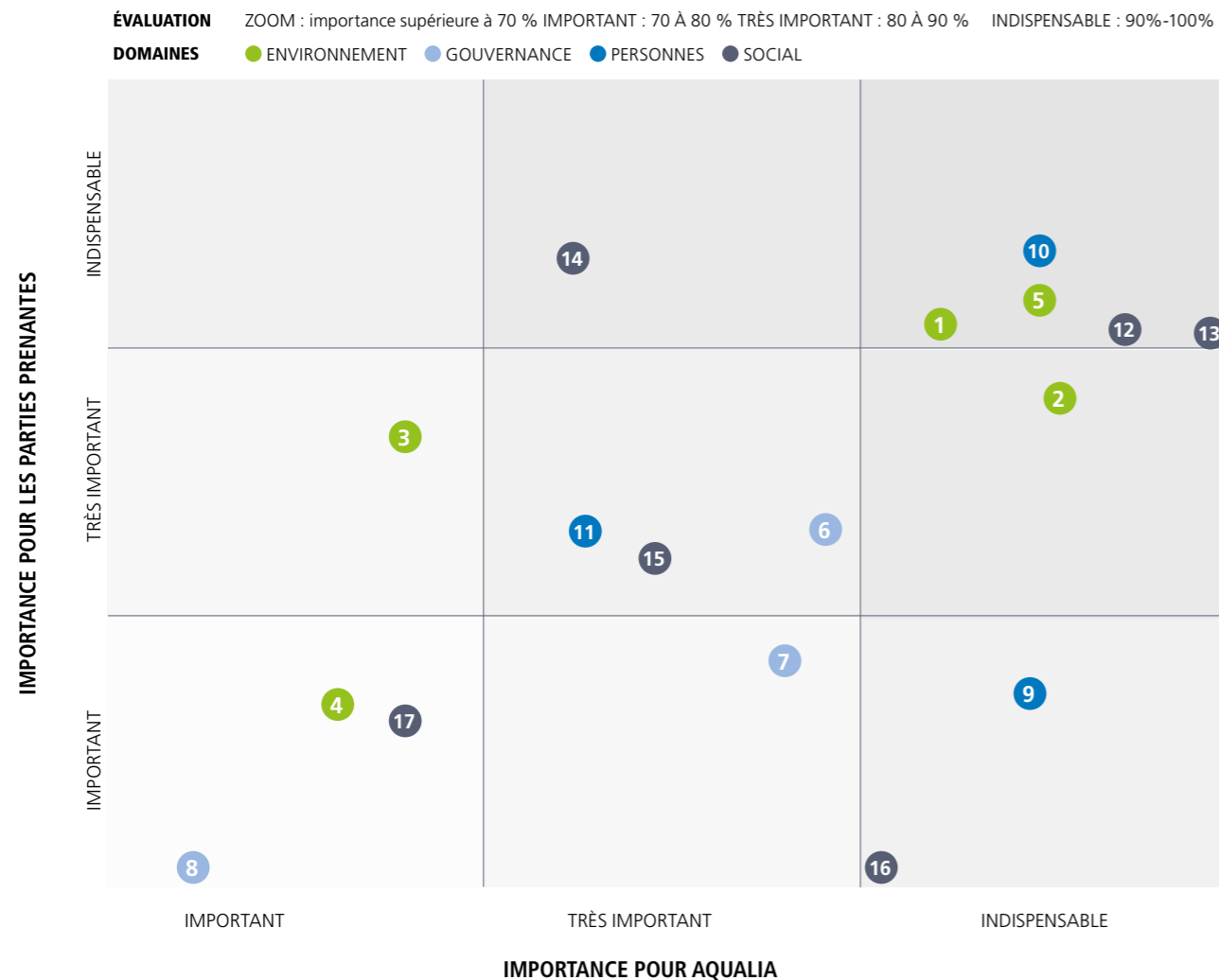


des entretiens et enquêtes ont été réalisés auprès de plus de 5 000 personnes qui appartiennent à des parties prenantes externes et internes. En raison du grand nombre de personnes liées à l'entreprise, elle débutera au second semestre 2023.

Le résultat : matrice de matérialité

Aqualia présente les différents sujets d'intérêt regroupés en quatre domaines et en fonction de leur importance pour les parties prenantes et l'entreprise.

MATRICE GLOBALE DE MATÉRIALITÉ



Mise à jour de la matrice par les cadres de direction

Cette année, les dirigeants de l'entreprise ont été invités à sélectionner les cinq enjeux clés qu'ils considèrent comme les plus pertinents. Ainsi, sur une échelle de 1 à 10, chacun a évalué l'impact que, selon l'activité d'Aqualia, ces questions ont sur l'entreprise et sur l'environnement.

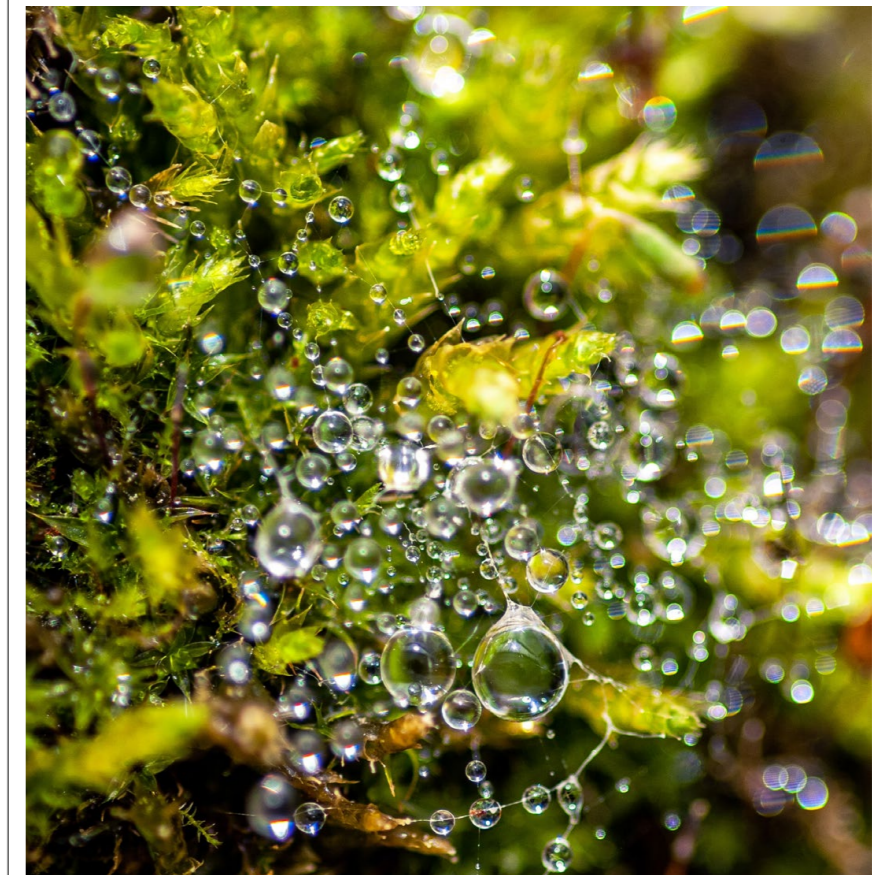
Le TOP 5 des enjeux clés retenus par la plupart des dirigeants est le suivant :

1. Infrastructures et gestion adaptées aux enjeux de la société actuelle.
2. Prise de conscience et sensibilisation à l'utilisation durable des ressources.
3. Économie circulaire de l'eau et gestion efficace des ressources naturelles.
4. Égalité des chances, diversité et conciliation.
5. Sécurité, santé et bien-être au travail.

Le TOP 5 des enjeux clés ayant obtenu les scores les plus élevés en termes d'impact sur l'entreprise et l'environnement est le suivant :

1. Changement climatique et consommation énergétique responsable : degré de consommation énergétique et plans de développement énergétique respectueux de l'environnement.

2. Infrastructures et gestion adaptées aux enjeux de la société actuelle.
3. Accès à l'eau : l'entreprise facilite l'accès à l'eau pour tous, y compris les personnes en situation de vulnérabilité.
4. Innovation dans le domaine de l'environnement, conception de solutions de R+D+i.
5. Promotion, respect des droits humains et création d'emplois stables. Capacité de l'entreprise à créer des emplois dans les communautés où elle distribue et approvisionne.



ENJEUX CLÉS

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

Étude de satisfaction

DU CLIENT FINAL ET INSTITUTIONNELLE

5 763 enquêtes téléphoniques réalisées auprès de clients finaux et 19 entretiens auprès de clients institutionnels en Espagne, France, Portugal et Géorgie en 2022.

Processus de facturation
83,1 %
satisfaits



Aqualia s'engage à prêter un service de qualité ayant un impact positif sur la vie des personnes. C'est pourquoi elle réalise tous les deux ans une enquête de satisfaction auprès de ses clients.

Espagne

Cette dernière étude, qui inclut 3 691 enquêtes réalisées auprès de clients finaux et 19 entretiens auprès de clients institutionnels, révèle un haut niveau de satisfaction des usagers et des municipalités. Il convient de noter, notamment, qu'en 2022, le taux de satisfaction globale était le deuxième plus élevé de la série historique grâce à un pourcentage de 80,5 %.

Client final

Le nombre de clients satisfaits du service client a augmenté. L'augmentation du nombre d'utilisateurs ayant adopté l'*application* (49 %) ou le plus grand nombre d'utilisateurs demandant des informations plus personnalisées par *e-mail*, *SMS* ou *WhatsApp* sont d'autres données intéressantes.

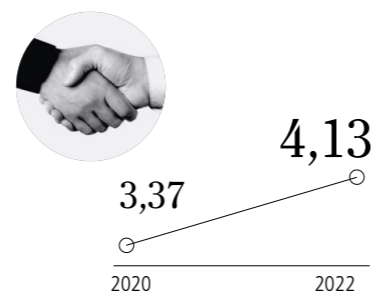
Client institutionnel

La satisfaction à l'égard du service reçoit une note de 4,05 sur une échelle de 1 à 5, ce qui représente une très légère variation à la baisse

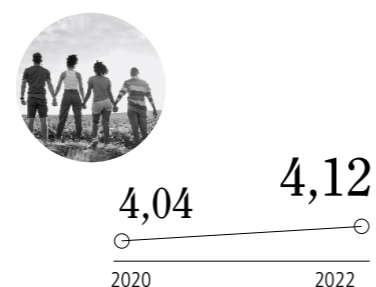
par rapport à 2020 (4,12). L'étude montre que plus de 9 clients institutionnels sur 10 sont satisfaits du service : 94,8 % le jugent excellent, très bon ou bon.

Par ailleurs, l'engagement d'Aqualia envers la société et l'environnement sont les aspects qui obtiennent une note légèrement plus élevée qu'en 2020 :

ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT SOCIAL D'AQUALIA | NOTE SUR 5



ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT D'AQUALIA EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT | NOTE SUR 5



France Client final

En 2022, 300 entretiens téléphoniques avec des clients finaux ont été réalisés. Les résultats révèlent que près de 9 clients sur 10, exactement 88,9 % (91,3 % dans le cas de SEFO et 85,3 % dans le cas de CEG), sont satisfaits ou très satisfaits du service prêté. La satisfaction à l'égard de l'offre a également été analysée et s'élève à 2,95 sur une note maximale de 4.

Concernant les canaux de contact, 55,6 % connaissent la ligne téléphonique et, parmi eux, 68 % l'ont utilisée. De même, 27,4 % connaissent le bureau virtuel et 27,2 % ont effectué des démarches *en ligne*.

Portugal Client final

En 2022, nous avons réalisé 552 entretiens téléphoniques, répartis entre les marques qu'Aqualia possède dans le pays. Le taux de satisfaction reste relativement stable par rapport à 2020 : 93,6 % en 2020 contre 90,7 % en 2022.

Parmi les entreprises d'Aqualia interrogées, Aquafundalia arrive en tête des évaluations des clients, suivie d'Aquamaior, de Cartagua et d'Aqualvas.

Géorgie Client final

Cette année, nous avons réalisé 1 220 enquêtes téléphoniques en Géorgie : 401 correspondent à Rustavi Water Company et 819 à Georgan Water and Power.

Concernant les enquêtes réalisées sur Rustavi Water Company et ses services, la société est la plus connue dans sa zone d'influence : 68 % des personnes interrogées savaient qu'il s'agissait de leur compagnie des eaux. De même, 63 % se sont déclarés satisfaits ou plus ou moins satisfaits de l'approvisionnement en eau. Par

ailleurs, 43 % des personnes interrogées indiquent préférer le téléphone contre 38 % qui déclarent utiliser le service en ligne.

Dans le cadre des enquêtes menées pour Georgan Water and Power, 68 % des personnes interrogées savent qu'il s'agit de leur compagnie des eaux. De plus, 73 % des personnes interrogées s'avouent satisfaites de l'eau fournie. Concernant la communication, 47 % des personnes interrogées préfèrent la ligne téléphonique contre 31 % qui jugent le contact plus efficace en ligne.



Communication transparente

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES ET DES QUESTIONS PRIORITAIRES PAR PUBLIC

- ENVIRONNEMENT
- GOUVERNANCE
- PERSONNES
- SOCIAL

| | PARTIES PRENANTES | CLIENTS ET USAGERS | INSTANCES DE RÉGULATION | SOCIÉTÉ | FOURNISSEURS | PARTENAIRES COMMERCIAUX | ACTIONNAIRES | PERSONNES |
|--|--|---|---|---|--|--|--|------------------|
| | Les sous-groupes Les canaux de dialogue | Gouvernements nationaux Gouvernements régionaux Les municipalités Les établissements publics Entreprises et industries Les irrigants Les habitants 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 des sites Web spécialisés Réseaux sociaux | Locale, régionale, communale Nationale Internationale | Médias Influencers Associations d'irrigants Associations sectorielles Associations de quartier ONG 360° Entreprises du secteur Établissements d'enseignement 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 | Fournisseurs locaux Fournisseurs internationaux Fournisseurs stratégiques 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 E-mail | Partenaires commerciaux Partenaires de projets de RDi Collaborateurs et agents Rapports d'entreprises Rapport de développement durable E-mail : <i>flashes, newsletter</i> Site Web Intranet Aqualia ONE Réseaux sociaux | Cadres Les responsables intermédiaires Techniciens Personnel administration Service client Expatriés Subrogés Syndicats 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 E-mail : <i>flashes, newsletter</i> | |
| 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 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 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 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

SUJETS PRIORITAIRES ET ATTENTES DES PARTIES PRENANTES*

*Les questions importantes sont considérées comme étant celles dont l'importance a été évaluée avec un score de 7 ou plus par les parties prenantes.

Pour Aqualia, le dialogue avec ses parties prenantes est une question stratégique. Pour faire passer ce message, l'entreprise mise sur le renforcement de sa stratégie de communication en tant qu'opérateur d'un service public essentiel.

Au cours de la période 2021-2022, Aqualia a réalisé une étude pour mettre à jour ses parties prenantes au niveau de l'entreprise et dans toutes les régions dans lesquelles elle opère. Au terme de cette analyse, et dans le but de gérer correctement les interventions et

les canaux de communication avec les différentes parties, Aqualia a établi un ordre de priorité pour déterminer la pertinence de chacune d'entre elles, les enjeux clés les plus intéressants et les canaux d'information privilégiés par lesdites parties.

Communication interne

En 2022, le site *Web* d'Aqualia a dépassé le million de visites, ce qui démontre l'accessibilité et la transparence qui caractérisent la communication de l'entreprise. Le portail a également été adapté pour garantir l'information sur la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine à tous les clients des municipalités espagnoles responsables de l'approvisionnement en eau, conformément à la transposition de la directive 2020/2184, qui comprend une refonte des portails d'information des citoyens.

Nos réseaux sociaux Réalité sociale et culture de l'entreprise

Sur Twitter, la société a gagné plus de 500 nouveaux abonnés et en compte désormais 7 077.

Sur YouTube, elle a déjà dépassé les deux millions de vues, avec une augmentation de 175 104 au cours de l'année 2022.

Sur LinkedIn, le nombre d'abonnés a augmenté de 45 %, passant de 25 833 en 2021 à 37 854 en 2022.

Pour illustrer le leadership de l'entreprise dans le domaine des réseaux sociaux au sein du secteur, il convient de mentionner le soutien apporté sur ces derniers au document *Le manuel pour l'utilisation et la participation des employés sur les réseaux sociaux*, que les membres du département de la communication et du développement durable de l'entreprise ont présenté lors de la XXXVIe Conférence de l'AEAS, qui s'est tenue du 28 au 30 septembre à Cordoue.

En raison de l'internationalisation, la communication interne prend de plus en plus d'importance chez Aqualia, qui estime nécessaire d'informer l'ensemble du personnel en utilisant les différents canaux disponibles.



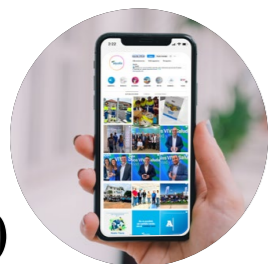
En 2022, des efforts ont été faits pour adapter les messages aux différents types de publics cibles, qui se répartissent essentiellement entre les employés de bureau et les personnes qui n'ont pas de compte de messagerie électronique

d'entreprise. En 2022, ce sont 334 communications internes qui ont été envoyées dans différents formats (*flashes* informatifs, *e-mailings* et notes internes), certaines d'entre elles en plusieurs langues.

BONNE PRATIQUE

1 200 personnes

sur Instagram



Notre communauté Instagram compte plus de 1 200 personnes

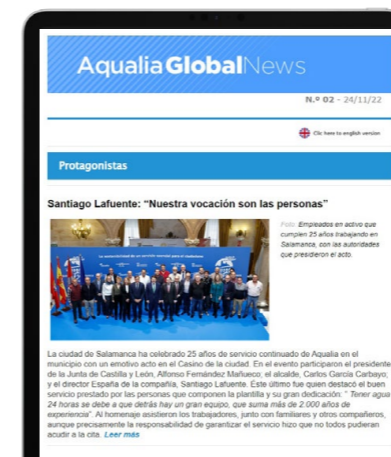
Fin 2022, on comptait déjà plus de 1 000 abonnés. Pour la présentation de ce dernier profil, nous avons utilisé *Le manuel d'utilisation et de participation des employés sur les réseaux sociaux*, publié et

diffusé en interne l'année dernière et qui est toujours en vigueur en tant que guide pour tous les professionnels d'Aqualia, afin qu'ils sachent comment utiliser correctement leurs réseaux sociaux.

Visitez le profil Instagram d'Aqualia



BONNE PRATIQUE



Nous lançons une nouvelle chaîne d'information : Aqualia Global News

En novembre, Aqualia Global News, une *newsletter* destiné à l'ensemble de l'entreprise, a été lancée en tant qu'étape importante de la communication interne. Publié tous les quinze jours et avec des

rubriques fixes, ce nouveau canal interne comprend entre 8 et 10 nouvelles d'intérêt pour l'ensemble de l'entreprise dans chaque numéro, en espagnol et en anglais.

Nos lignes stratégiques

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan stratégique de développement durable 2021-2023 (PESA) constitue le cadre temporel idéal dans lequel Aqualia travaille sur les questions ESG.

La gestion adéquate du cycle intégral de l'eau 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 ; sociaux, comme l'accessibilité à l'eau pour les personnes et les familles vulnérables ou 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 la qualité de vie de millions de personnes.

Au cours du second semestre 2022, le PESA a été revu, avec la mise à jour des indicateurs et la modification de certains projets. Ainsi, Aqualia a montré qu'elle est suffisamment flexible pour s'adapter aux grands défis. La compagnie a défini un cap à suivre et s'est engagée en faveur de la transition numérique et du développement durable.

Une année de plus, et après un audit positif de l'AENOR, Aqualia a démontré son engagement fort en faveur de la durabilité environnementale et sa contribution aux objectifs de développement

durable des Nations unies. Cet engagement est évident à la fois dans le PESA et dans les piliers sur lesquels repose son activité.

D'autre part, la Communication sur le Progrès (COP) du Pacte mondial a atteint le niveau Avancé. 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. Ainsi, le PESA est axé sur la réalisation des objectifs établis par l'Agenda 2030 avec une vocation d'action transversale, liée au degré de rattachement de ces objectifs à l'activité de l'entreprise.



Un plan pour la Décennie d'action

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 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.

| Lignes stratégiques | Axe prioritaire | Objectifs | Principaux projets |
|---|---|--|---|
| <p>Urgence climatique et respect de l'environnement : atténuation, adaptation au changement climatique</p> <p>ODD 6, 7, 12, 13, 15 et 17</p> | Réduction de la consommation et des impacts, et engagement en faveur de l'innovation. | Promouvoir les initiatives visant à minimiser le changement climatique et à s'y adapter. | <p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réduction de la consommation d'eau Optimisation énergétique et la réduction des émissions Protection et la récupération de l'écosystème. Biodiversité Transfert technologique des solutions obtenues des projets de RDI à la production. |

DOMAINES DE TRAVAIL PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE EN LIGNE 2 | URGENCE CLIMATIQUE ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

PRIORITÉ ANMO

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.

ODD 6, 12 et 17

PRIORITÉ Europe

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.

ODD 6, 7, 12, 13 et 17

PRIORITÉ Amérique latine

Bien qu'importantes, ils ont d'autres priorités, notamment l'accès à l'eau, l'utilisation efficace de l'eau sans gaspillage, ainsi que la sensibilisation et la gestion des ressources naturelles.

ODD 6, 12, 15 et 17

PRIORITÉ Espagne

Aqualia a accordé une grande attention à ces questions au cours des dernières années, même s'il reste encore du chemin à parcourir pour les intégrer davantage dans la culture de tous les employés de l'entreprise

ODD 6, 7, 12, 13, 15 et 17

| Lignes stratégiques | Axe prioritaire | Objectifs | Principaux projets |
|---|---|--|---|
| <p>Technologie pour une gestion intégrée</p> <p>ODD 6, 9, 11 et 12</p> | Numériser le cycle complet de l'eau pour améliorer le service aux clients et gérer efficacement les ressources dans le cadre de la plateforme Aqualia Live. | Parvenir à une technologie permettant une utilisation efficace des ressources et une gestion efficace pour que les citoyens puissent bénéficier d'un accès à l'eau assuré par Aqualia. | <p>L'objectif est de mettre en œuvre tous les outils susceptibles d'améliorer et de rationaliser la gestion et le service aux clients. Les plus importants sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Assistance omnicanal au client Gestion des actifs et maintenance Plateforme Water Analytics. Efficacité dans la gestion Communication avec les personnes qui font partie du personnel La cybersécurité prend de plus en plus d'importance |

DOMAINES DE TRAVAIL PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE EN LIGNE 3 | TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

PRIORITÉ ANMO

L'intégration de la technologie dans les processus entraînera une réduction des coûts et des prix plus compétitifs.

ODD 6 et 12

PRIORITÉ Europe

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 les clients.

ODD 6, 9 et 12

PRIORITÉ Amérique latine

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.

ODD 6, 9 et 12

PRIORITÉ Espagne

Aqualia met à la disposition des clients la technologie pour optimiser les ressources et améliorer la qualité de l'eau. Cependant, la société doit comprendre l'effort économique que cela implique. Pour ce faire, les avantages du passage au numérique doivent être communiqués de façon adéquate.

ODD 6, 9 et 12

| Lignes stratégiques | Axe prioritaire | Objectifs | Principaux projets |
|--|--|---|---|
| <p>Gestion des personnes</p> <p>ODD 3, 5 et 8</p> | 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. | Continuer à contribuer à la réalisation des objectifs en matière de santé et de bien-être, d'égalité et de diversité, et d'emploi décent et sain. | <p>Destinés à favoriser les progrès dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Conciliation vie privée - vie professionnelle 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 GÉOGRAPHIQUE EN LIGNE 4 | PERSONNES

PRIORITÉ ANMO

Le personnel d'Aqualia transfère la culture d'entreprise dans ces pays. La formation et le transfert du *know-how* aux employés revêtent une importance particulière.

ODD 3, 5 et 8

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.

ODD 3, 5 et 8

PRIORITÉ Amérique latine

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.

ODD 3, 5 et 8

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 comporte des aspects émotionnels.

ODD 3, 5 et 8

| Lignes stratégiques | Axe prioritaire | Objectifs | Principaux projets |
|--|--|---|--|
| Éthique et <i>compliance</i> ODD 16 | Conformité pour la prise de décision et la diffusion des bonnes pratiques. | 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, grâce à 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 GÉOGRAPHIQUE EN LIGNE 5 | ÉTHIQUE ET COMPLIANCE

| | | | |
|--|--|---|---|
| PRIORITÉ ANMO Mise en œuvre du modèle de <i>compliance</i> avec les partenaires commerciaux et les expatriés. ODD 16 | PRIORITÉ Europe Les politiques et les modèles de conformité pour le comportement éthique sont nécessaires pour assurer la légitimité et la réputation sociale de l'entreprise. L'implication des fournisseurs dans l'activité responsable est cruciale pour avancer ensemble. ODD 16 | PRIORITÉ Amérique latine Il existe une feuille de route claire qui guide les efforts déployés pour mettre en œuvre le code d'éthique avec les tiers. ODD 16 | PRIORITÉ Espagne La culture éthique et de <i>compliance</i> est mise en œuvre dans l'entreprise par la formation interne et la sensibilisation des fournisseurs. Elle entérine le travail et le professionnalisme de l'entreprise. ODD 16, 17 |
|--|--|---|---|

| Lignes stratégiques | Axe prioritaire | Objectifs | Principaux projets |
|------------------------|---|---|--|
| Impact social ODD 6 | Programmes et mécanismes d'action sociale visant à garantir l'accès à l'eau pour tous, ainsi qu'à mesurer l'impact des projets. | Définir les efforts d'Aqualia pour garantir l'accès à l'eau en vue de renforcer 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 GÉOGRAPHIQUE EN LIGNE 6 | IMPACT SOCIAL

| | | | |
|---|---|---|--|
| PRIORITÉ ANMO Au niveau des pays, Aqualia contribue à la création d'emplois pendant la durée des contrats. Et avec du personnel technique local qui peut développer les projets une fois la phase d'Aqualia terminée. ODD 6 | PRIORITÉ Europe En Europe, il existe des plans de paiement et des programmes d'accès à l'eau. Ainsi que de création d'emplois stables dans les régions où elle opère. Là encore, l'intégration sociale implique la légitimation sociale et la réputation. ODD 6 | PRIORITÉ Amérique latine 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. ODD 6 | PRIORITÉ Espagne Aqualia obéit à des principes de contribution dans les localités où elle opère en termes d'embauche de personnel, de fournisseurs locaux, de partenariat pour la formation en alternance. Accès à l'eau pour toute la population sans laisser personne au bord de la route. ODD 6 |
|---|---|---|--|

| Lignes stratégiques | Axe prioritaire | Objectifs | Principaux projets |
|--|--|---|--|
| Alliances stratégiques ODD 6, 9 et 17 | Projets et alliances avec des tiers dans le cadre des ODD. | 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 GÉOGRAPHIQUE EN LIGNE 7 | ALLIANCES STRATÉGIQUES

| | | | |
|--|--|---|---|
| PRIORITÉ ANMO Partenaires commerciaux locaux avec lesquels établir des partenariats commerciaux. ODD 6 et 17 | PRIORITÉ Europe Implication sociale par le biais de partenariats commerciaux, ainsi que de partenariats sociaux pour une implication accrue. ODD 6 et 17 | PRIORITÉ Amérique latine La collaboration avec les partenaires locaux permet une participation locale accrue. ODD 6 et 17 | PRIORITÉ Espagne Implication sociale par le biais de partenariats commerciaux, ainsi que de partenariats sociaux pour une implication accrue. La légitimité sociale s'en trouvera renforcée. ODD 6, 9 et 17 |
|--|--|---|---|

| Lignes stratégiques | Axe prioritaire | Objectifs | Principaux projets |
|---|---|--|---|
| Communication stratégique ODD 12 et 13 | Un récit qui soit cohérent avec le but et la mission d'Aqualia. | Communiquer la valeur que fournit Aqualia en tant que gestionnaire du service public de l'eau. | 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. |

DOMAINES DE TRAVAIL PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE EN LIGNE 1 | COMMUNICATION ET TRANSPARENCE

| | | | |
|--|--|--|--|
| PRIORITÉ ANMO Les particularités de cette région permettent d'appliquer des normes moins exigeantes en matière de communication avec les entreprises. ODD 12 | PRIORITÉ Europe 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. ODD 12 et 13 | PRIORITÉ Amérique latine La loi exige une communication transparente. En outre, elle responsabilise l'entreprise et favorise la confiance des clients à son égard en devantant d'éventuelles situations conflictuelles. ODD 12 et 13 | PRIORITÉ Espagne Une communication transparente est essentielle pour faire passer des messages clairs. Aqualia veut être une société proactive en matière de communication transparente et de dialogue. ODD 12 et 13 |
|--|--|--|--|

Gouvernance durable et transparente

Nous sommes des gestionnaires privés d'un bien public. Nous avons une obligation envers nos concitoyens et c'est pourquoi nous agissons dans le respect des normes les plus strictes en matière d'intégrité, d'éthique et de transparence commerciale.

Au sein de l'entreprise, nous nous efforçons d'entretenir des relations de respect, de confiance et d'égalité des chances avec chacun de nos collaborateurs et différents publics.



À la première personne...

« La conformité réglementaire va bien au-delà du respect de la norme : c'est respecter la norme, bien sûr, mais aussi les principes et les valeurs éthiques d'Aqualia »

La gouvernance est essentielle lorsqu'il s'agit d'intégrer la durabilité au modèle économique d'une entreprise et implique, parmi de nombreuses autres tâches, d'être capable de comprendre et de gérer les risques ESG.

Jesús Ortega est directeur de la Conformité réglementaire d'Aqualia depuis 2018. À ce titre, il est responsable de la mise en œuvre et de la transmission d'une bonne culture éthique à tous les membres du personnel et aux autres parties prenantes de l'entreprise. Il a également pour mission d'adapter les procédures internes au Modèle de conformité, condition nécessaire pour surmonter le *tsunami* réglementaire en Europe et transférer aux autres régions la culture éthique et l'engagement ferme d'Aqualia en faveur de la durabilité.

Comment Aqualia relève le défi de la conformité réglementaire ?

Tout d'abord, je voudrais préciser que je n'aime pas utiliser le concept de conformité réglementaire. Le département s'appelle ainsi, mais parfois la traduction directe nous limite un peu. En fait, ce que nous faisons va bien au-delà du respect de la

norme : c'est respecter la norme, bien sûr, mais aussi les principes et les valeurs éthiques d'Aqualia, qui vont bien souvent au-delà de ce qui est fixé par la loi. Cela dit, je suis convaincu que le plus grand défi pour cette équipe est de devenir un allié de l'entreprise et c'est ainsi que les départements de production doivent nous voir. Je crois humblement que nous sommes en train d'y parvenir.

Notre évolution est parallèle à l'identification des risques et il est vrai que, depuis le début, nous avons été très soucieux du respect de l'environnement et de la qualité de l'eau. Pas seulement l'eau des robinets de nos maisons, mais aussi l'eau que nous retournons dans la nature.

Dans le domaine social, nous allons continuer à apporter des choses positives grâce à la mise en place du Comité pour la diversité. Nous tous qui faisons partie de ce comité travaillons avec la conviction absolue que les entreprises les plus diverses sont les plus ouvertes à la croissance et les plus adaptables aux différents cadres de travail.

En matière de gouvernance, nous nous sommes fortement impliqués dans l'amélioration des procédures, dans l'adaptation des procédures existantes au Code d'éthique et aux politiques du Modèle de

conformité. Nous avons aussi lancé de nouvelles procédures qui ont fait d'Aqualia une entreprise encore plus transparente et robuste.

La proposition de directive européenne sur le devoir de diligence indique que l'entreprise est responsable des impacts de sa chaîne de valeur sur les droits des personnes et l'environnement. De quels mécanismes Aqualia dispose pour mesurer, contrôler et atténuer ses impacts ?

Le risque zéro n'existe pas, mais nous devons toujours proposer des contrôles pour atténuer les impacts potentiels dérivés de notre activité. Chez Aqualia, nous les avons et ils ont été régulièrement revus au fil des ans.

Nous avons également des procédures pour analyser nos partenaires et collaborateurs. Nous passons en revue les niveaux de mise en œuvre des systèmes de *compliance*, les dossiers sur des questions de corruption, les infractions relatives à la concurrence, etc. Dans la perspective de la proposition de directive, je pense que nous sommes prêts à analyser également leur solidité dans le domaine du respect et de la promotion des droits humains et de l'environnement.

JÉSUS ORTEGA

DIRECTEUR DE LA CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

#Gouvernance #TsunamiRéglementaire #Anticipation

Le département est relativement nouveau. Où en est-il ? Quelles prochaines étapes envisagez-vous pour continuer à encourager une culture éthique chez Aqualia ?

Lorsqu'il y a quatre ans un système de *compliance*, a été mis en place, les collègues étaient quelque peu inquiets et partageaient ouvertement leurs doutes. S'agissant d'un nouveau département, je pense que nous avons fait la bonne chose : nous avons procédé à une intégration progressive, sans directement proposer et apporter des modifications. Grâce à cela, je pense que tous les membres du personnel ont pu constater l'intérêt d'avoir une équipe de Conformité réglementaire et son influence sur l'amélioration de la façon de travailler, si nous le faisons avec des procédures toujours alignées sur les valeurs et les principes d'Aqualia.

Le département est né en tant que système de prévention pénale de la commission de délits, mais nous avons gagné du terrain : le Modèle de conformité touche des domaines qui n'étaient pas prévus, et ce de manière transversale.

Au cours des quatre dernières années, nous avons fait d'immenses progrès dans la mise en œuvre du modèle et pas seulement dans les entreprises détenues à 100 % par Aqualia. L'enjeu était d'atteindre des endroits plus éloignés, non pas géographiquement, mais culturellement, où le concept de *compliance* n'a pas encore été identifié ou bien où il n'y a pas de modèle éthique à suivre dans les entreprises. C'est là-dessus que nous avons concentré nos efforts l'année dernière et nous y sommes parvenus.

Le risque zéro n'existe pas, mais nous devons toujours proposer des contrôles pour atténuer les impacts potentiels dérivés de notre activité

Le PESA 2021-2023 a une ligne consacrée à l'éthique et à la compliance. Quels projets ont été traités par l'intermédiaire de cette ligne en 2022 ?

Au Moyen-Orient, nous avons réussi à mettre en place des modèles inspirés de celui d'Aqualia et, dans certains cas spécifiques, le propre modèle d'Aqualia. En Colombie également, où la loi est très exigeante et où nous avons dû nous adapter, ainsi qu'au Mexique et en Géorgie. Nous avons parcouru un long chemin et il nous reste très peu d'entreprises dans lesquelles nous devons encore implanter complètement le modèle. À cela s'ajoute le fait que nous avons dispensé des formations sur le Code d'éthique et de conduite dans des pays comme l'Arabie saoudite, les Émirats, la Colombie et le Mexique.

Je soulignerais également la publication des *Compliance Tips*, des pilules informatives qui auparavant n'étaient lancées qu'en Espagne et qui atteignent



désormais tous les pays dans lesquels nous sommes présents.

Quels objectifs avez-vous atteints en 2022 ?

Je citerais une action qui nous a fait grandir dans la culture éthique : la nomination de Compliance Officers locaux, une étape très importante dans le développement de la structure d'Aqualia. Prétendre atteindre les 18 pays où nous opérons depuis Madrid est impossible, mais grâce à ces nominations, la transmission de notre culture éthique devient beaucoup plus facile pour nous.

Et quels nouveaux défis vont être relevés ?

Nous devons nous concentrer sur la diffusion de la culture dans les entreprises que nous détenons au sein desquelles nous avons des partenaires. Il ne s'agit pas seulement de sa mise en œuvre. Nous devons expliquer en détail comment la mettre en pratique.

Un autre enjeu est de continuer à former les équipes aux bonnes pratiques et à l'intégrité, et renforcer les contrôles mis en place au sein de l'entreprise. Et continuer à travailler main dans la main avec les entreprises, en les accompagnant dans leurs besoins pour améliorer leur quotidien.

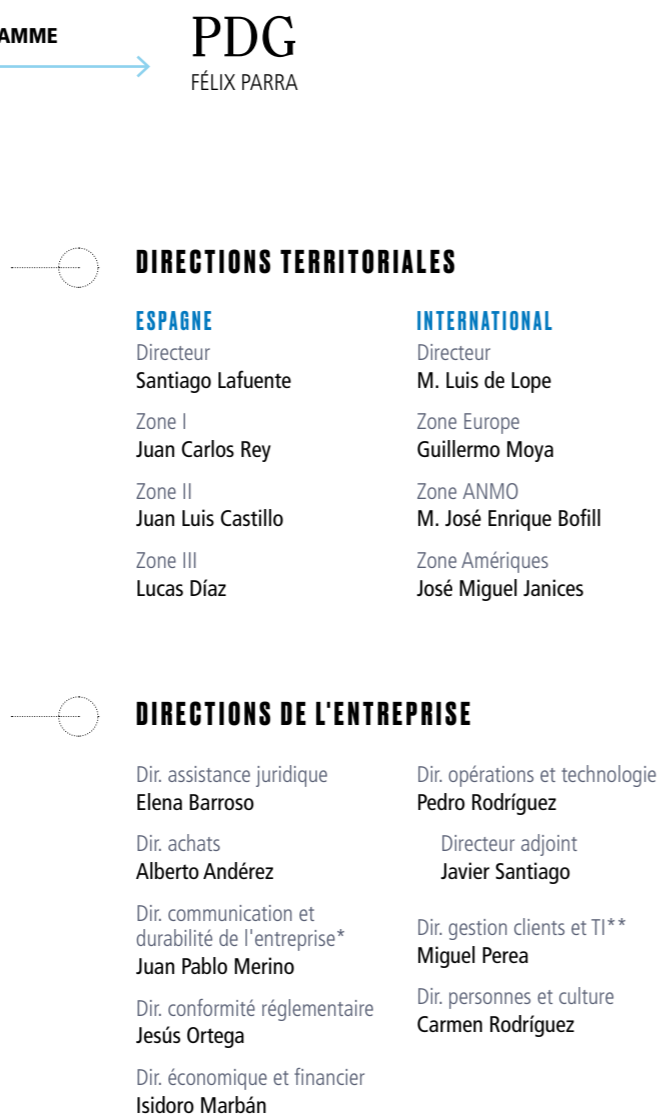
Organe de gouvernance

STRUCTURE GLOBALE AU SERVICE DE L'EAU

Chez Aqualia, les organes de gouvernance sont responsables de la bonne marche de l'entreprise et de la mise en œuvre d'une culture éthique applicable et extensible à tous ses membres et à tous les pays où elle est présente.

L'organe de gouvernance principal, le conseil d'administration d'Aqualia, est composé d'administrateurs représentant l'actionnariat de 51 % de FCC et de 49 % d'IFM.

ORGANIGRAMME



*En mars 2023, le département Communication et RSE a changé de nom pour devenir Communication et durabilité de l'entreprise.
**Depuis mars 2023, Mme M^o Angeles Vicente ne fait plus partie de l'entreprise. Ses fonctions ont été assumées par Miguel Perea.

Valeurs, culture et Code d'éthique

En tant qu'entreprise privée gérant un bien public, Aqualia respecte les normes éthiques et les valeurs les plus élevées nécessaires à la constitution 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 d'Aqualia s'inspirent de ses valeurs. Guidée par le rythme imposé par l'entreprise, toute son équipe porte ces valeurs dans les pays où elle opère.

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 2022, 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.

De plus, au niveau interne, le Code d'éthique et de conduite énonce les principes de base que tous les fournisseurs, partenaires et collaborateurs doivent respecter.



Modèle de *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 dans tous les pays dans lesquels elle opère.

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS5 ÉTHIQUE ET COMPLIANCE

| Ligne de travail | Développement du Modèle de Compliance | | Formation en culture éthique |
|-----------------------|---|---|---|
| Plan d'action | Approbation des politiques et procédures dans les entreprises 100 % Aqualia | Approbation des politiques et procédures dans des pays où opèrent des partenaires | Mise en œuvre de contrôles pour atténuer les risques de corruption |
| Indicateur | % des sociétés contrôlées ayant mise en œuvre un Modèle de Compliance* | | Actions de formation et de sensibilisation en ligne des employés % des employés en ligne** qui ont reçu une formation sur le Code d'éthique et la lutte contre la corruption |
| Réalisations 2021 | 96% | | 76% |
| Réalisations 2022 | 100% | | 89% |
| Objectif | 100 % en 2023 | | 90 % en 2023 |
| Développement durable | Objectif 16.5 Objectif 16.6 | | |

* Sociétés existantes au 31 décembre de l'année écoulée.
** Employés disposant d'un compte de messagerie d'entreprise et d'un accès aux systèmes d'information de l'entreprise sur leur lieu de travail.

Les performances d'Aqualia sont mesurables et justifient sa raison d'être et sa façon de faire dans chaque région où l'entreprise est présente. Ainsi, en 2022, Aqualia a atteint une mise en œuvre de 88 % du modèle de gestion éthique et transparente au sein de l'entreprise. Ce pourcentage est inférieur à 100 % en raison de l'acquisition, au cours des quatre derniers mois de 2022, de neuf entreprises en Colombie et de l'incorporation d'une entreprise en France qui, à la fin de l'année, n'était pas en activité.

Le Modèle de *Compliance* couvre à la fois la conformité et les principes et les valeurs qu'Aqualia transmet dans sa culture et son Code d'éthique. Ce modèle, dont l'intégration au sein de l'entreprise est effective depuis 2018, est devenu un atout pour la réalisation des objectifs fixés dans les différents départements de l'entreprise. Par ailleurs, il contribue, sur la base de l'identification des risques, et par la mise en œuvre de procédures de diligence, à façonner des sociétés plus justes et plus humaines dans tous les pays où Aqualia exerce ses activités.

La compagnie travaille à la mise en œuvre de ce Modèle de *Compliance* dans toutes les sociétés 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. Parmi ces derniers, les plus significatifs sont les suivants : pots-de-vin, corruption dans les affaires, trafic d'influence, fraude, financement illégal des partis politiques, détournement de fonds, manipulation des prix dans les appels d'offres et les ventes aux enchères et blanchiment de capitaux. Aqualia a instauré le modèle de conformité et le système de contrôle pour prévenir toutes ces situations.

Réalisations et objectifs

Au cours de l'année 2022, un travail en coordination avec les services de *compliance* de toutes les entreprises du périmètre a été mené en vue d'établir des accords-cadres contenant le modèle de règlement intérieur à appliquer dans

ces organisations. Par ailleurs, des modèles de *compliance* ont été élaborés dans plusieurs des sociétés mixtes auxquelles Aqualia participe avec les Administrations locales.

Dans le cas de Georgian Global Utilities JSC et de ses filiales dans

le périmètre du groupe de sociétés Aqualia, le Conseil d'administration de ces dernières a approuvé le Modèle de *Compliance* d'Aqualia. Ainsi, le groupe d'entreprises géorgien est intégré dans le système de l'entreprise.



● Vue aérienne de Tbilissi, Géorgie.

BONNE PRATIQUE

Nomination de Compliance Officers locaux

Aqualia a également travaillé activement à l'expansion internationale de la fonction de *compliance* par l'intermédiaire des Compliance Officers locaux. Ces derniers permettent à Aqualia de transmettre ses valeurs dans les pays où elle opère, sous

la direction du Chief Compliance Officer d'Aqualia. Il convient de souligner la nomination d'un Compliance Officer pour l'activité d'Aqualia en République de Géorgie, qui dépend du Chief Compliance Officer d'Aqualia.

En Colombie, la compagnie a approuvé les programmes SAGRILAF (prévention du blanchiment de capitaux) et PTEE (transparence et éthique) pour la filiale Aqualia Intech dans le pays, ainsi que, début janvier 2023, pour les sociétés Aqualia de Villa del Rosario et en Amérique latine, tous basés sur le Modèle de Compliance 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. Ainsi, Aqualia applique au niveau interne les normes internationales (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 19600, etc.) dans sa propre réglementation.

a) Politiques et procédures en matière de compliance

En 2022, le Conseil d'administration d'Aqualia a approuvé la politique en matière de concurrence du Groupe FCC, auquel elle appartient. Celle-ci est devenue partie intégrante du modèle de conformité, en application de la recommandation formulée à cet égard par la Commission nationale des marchés et de la concurrence dans le guide publié à cet effet.

L'application de la procédure de gestion des processus de M&A (fusions et acquisitions) a également été mise en pratique. Le département de conformité réglementaire d'Aqualia y a participé activement durant les

processus de *due diligence* des systèmes de *compliance* des entreprises analysées.

b) Système de contrôle et d'évaluation des risques

L'auto-évaluation de l'exécution des contrôles par les responsables des contrôles et des processus s'est poursuivie tout au long de l'année 2022 et a été exécutée intégralement, ce qui a permis de connaître le niveau de réalisation de ces contrôles, ainsi que les éventuelles améliorations à apporter sur la base des informations fournies par les responsables. Sur la base des informations fournies par les propriétaires de contrôle et de processus dans l'auto-évaluation, le département de la conformité a effectué une analyse qu'il a transmise aux propriétaires de processus correspondants pour qu'ils travaillent sur les possibilités d'amélioration détectées.

Au cours des mois de novembre et décembre, les entreprises

En 2022, 100 % des processus (23 au total) liés aux risques de corruption ont été évalués.

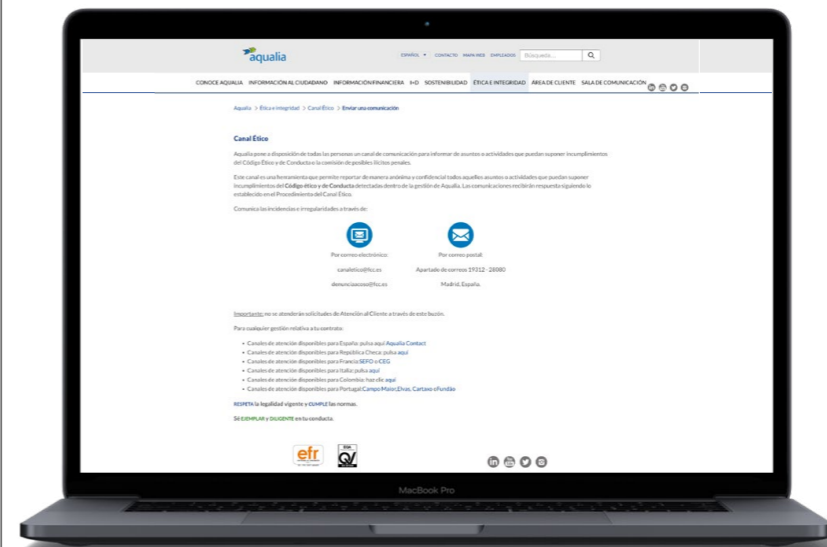
Aqualia Latin America et Aqualia Villa del Rosario en Colombie ont été intégrées dans le processus d'auto-évaluation des contrôles anticorruption.

Cette même année, le contrôle effectué par le département de *compliance*, depuis la deuxième ligne de défense, revêt une importance particulière pour l'évaluation des risques. Elle comprend l'analyse des processus identifiés dans l'activité d'Aqualia en échantillonnant les preuves qui attestent de l'exécution des contrôles par l'entreprise. Il est ainsi possible de savoir si les preuves sont suffisamment solides pour atténuer les risques initiaux identifiés et, s'il est possible de les améliorer, de proposer des plans d'action efficaces qui permettent de réaliser des contrôles efficaces, en travaillant ainsi à l'amélioration continue du système de *compliance*.

En outre, à partir de la troisième ligne de défense, le département d'audit interne a procédé à un examen du modèle de conformité en vérifiant le développement et l'avancement du système de gestion de *compliance* au sein d'Aqualia.

c) Canal éthique

Aqualia dispose d'une Canal éthique hébergée sur son *site Web* accessible à toute partie concernée : clients, fournisseurs et employés, ces derniers pouvant également y accéder à travers l'Intranet. 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



Site Web du canal éthique.

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 transmises au directeur de la conformité réglementaire d'Aqualia, qui en assure le suivi.

Tout au long de l'année 2022, ce sont 74 alertes qui ont été reçues sur le Canal éthique, contre 53 en 2021. Il convient de noter en particulier celles relatives à des problèmes liés aux clients et le fait que, tout au long de l'année, la Chaîne éthique a continué à être diffusée auprès de tous nos employés et à être accessible à toutes les *parties prenantes* d'Aqualia à travers son *site web*.

d) Formation sur le Modèle de 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.

BONNE PRATIQUE

Compliance Tips : conseils et culture éthique

Dans le cadre de la sensibilisation des salariés aux questions de *compliance*, ce que l'on appelle des Compliance Tips sont périodiquement envoyés par *e-mail* avec des conseils sur les principales politiques de *compliance*. Le rôle de la *compliance*, le fonctionnement de la procédure, de l'enquête et la réponse à une alerte reçue, l'objectif de la nouvelle politique en

matière de concurrence, ont notamment été expliqués. D'autre part, une campagne intitulée #CultivonsLIntegrite a également été lancée. Elle met l'accent sur le fait d'agir avec intégrité et s'accompagne d'un pack avec des graines que les employés peuvent planter et regarder pousser.

Ainsi, les membres des instances dirigeantes et le comité de direction 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.

À cet égard, tous les membres de l'équipe de direction de l'activité d'Aqualia en Colombie ont reçu une formation sur les principes énoncés dans les manuels SAGRILAFI et PTEE⁷, à la suite de l'approbation de ce manuel en Colombie.

La consolidation du Campus de formation, en tant que plateforme pour lancer des formations *en ligne*, nous a permis d'accélérer la mise

En 2022, 4 281 employés ont été informés des politiques et procédures de l'entreprise en matière de corruption (33,8 %) et 3 180 ont été formés à ce sujet (25,1 %) ⁸.

en œuvre de la culture éthique et du Modèle de *Compliance* et d'atteindre des juridictions telles que l'Arabie saoudite et les Émirats arabes unis, où nous avons pu fournir des formations sur l'éthique et la lutte contre la corruption à leurs employés disposant d'un accès informatique.

En 2022, une nouvelle formation sur le Code d'éthique et de conduite a été lancée en Espagne avec un taux de réussite de 98 % parmi les employés.

En outre, dans toutes les juridictions où Aqualia opère, la formation à l'éthique et à la prévention de la corruption s'est poursuivie pour tous les nouveaux employés qui ont rejoint l'entreprise en 2022.



7. SAGRILAFI : Programme de prévention du blanchiment de capitaux. PTEE : Programme de transparence et d'éthique.
8. La base d'employés utilisée est de 12 673, et inclut le nombre total d'employés pendant toute l'année.

De même, cette formation a été dispensée aux partenaires qui, après avoir été analysés dans le cadre du processus de *due diligence*, ne disposaient pas d'un système de *compliance* suffisamment développé, principalement parce qu'il s'agit de petites ou moyennes entreprises.

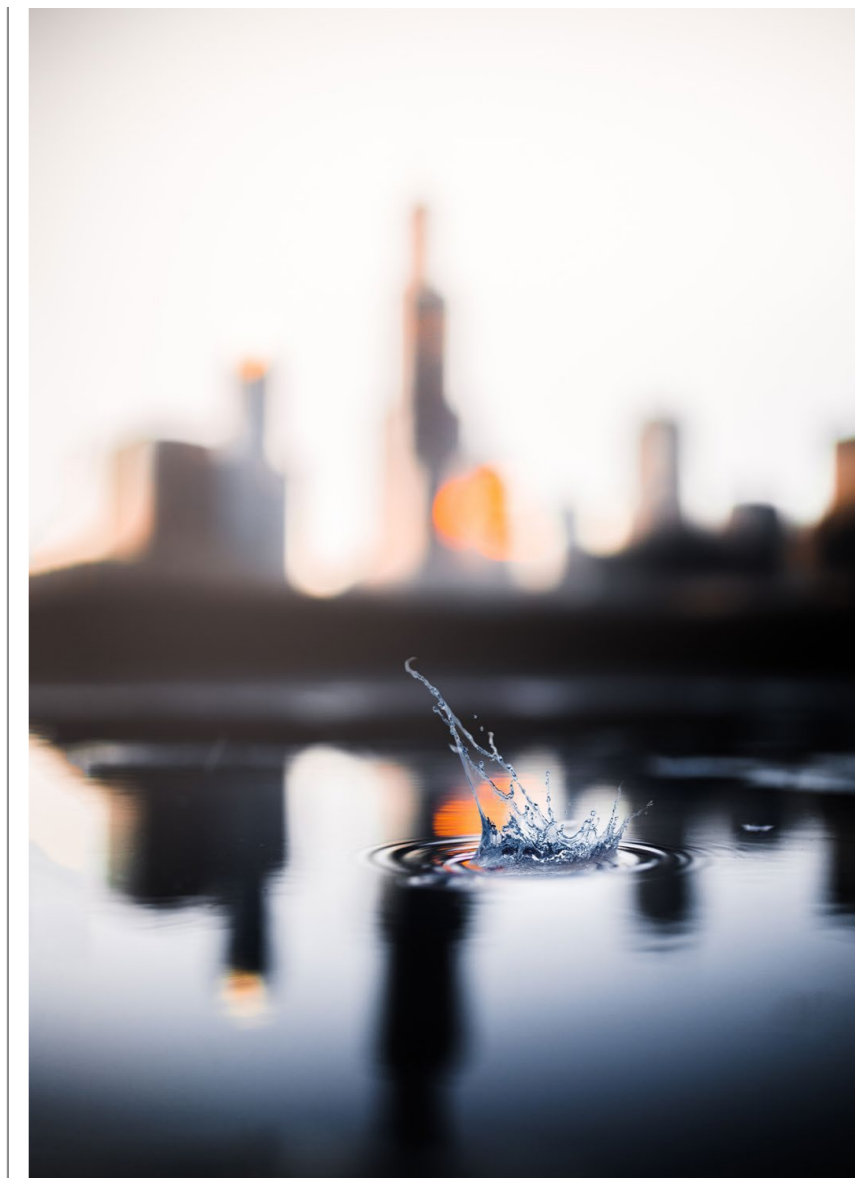
À propos du Code d'éthique et de conduite

En 2022, la formation sur le code d'éthique et de conduite s'est poursuivie (2 610 personnes en ont bénéficié). Parmi ces dernières se trouvent tous les nouveaux employés qui ont rejoint Aqualia en 2022 (en Espagne) et qui disposaient d'un accès *en ligne*. Les séances de formation sur le Code d'éthique et de conduite ont pu être suivies sur le Campus de formation de l'entreprise.

Une formation sur la lutte contre la corruption a également été dispensée : les relations avec les fonctionnaires au sein du Groupe (791 personnes). Par ailleurs, une formation sur le Modèle de *Compliance* a été organisée pour les responsables du contrôle et les responsables du processus (88 personnes). Enfin, 1 217 personnes ont participé à une formation sur le cyberharcèlement.

e) 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, la compagnie dispose de son propre

Code de conduite fiscale, qui doit être respecté par toutes les personnes liées à l'une des sociétés du Groupe.

Par ailleurs, 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.

Chaîne d'approvisionnement responsable et due diligence

Aqualia compte 15 288 fournisseurs, dont 14 940 locaux et 348 mondiaux.

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS5 ÉTHIQUE ET COMPLIANCE

| Ligne de travail | Homologation des fournisseurs | |
|-----------------------|---|--|
| Plan d'action | Mise en place du processus d'homologation des fournisseurs | Sensibilisation des fournisseurs |
| Indicateur | % de fournisseurs homologués par NALANDA (parmi ceux éligibles à l'homologation*) | Actions de sensibilisation chez les fournisseurs |
| Réalisations 2021 | 14,19 % de fournisseurs homologués en Espagne | 0 |
| Réalisations 2022 | 40,4 % de fournisseurs homologués en Espagne | 2 |
| Objectif | 80 % en 2023 | 4 en 2023 |
| Développement durable | Objectif 16.6 | Objectif 17 |

*Critères fournisseurs susceptibles d'être homologués : fournisseurs avec une facturation supérieure à 50 000 € (2021).
- Fournisseurs sélectionnés en fonction de la classification des matériaux jugés à risque par le département de la compliance avec une facturation > 10 000 €.
- Fournisseurs figurant sur la liste des activités dangereuses qui ont facturé en 2021.
Avec ces critères, la liste des fournisseurs éligibles à l'homologation s'élève à 1 137 (2021).

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.

Dans le contexte économique et social mondial, 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. Aqualia, avec le reste des sociétés du Groupe FCC, se prépare à appliquer cette nouvelle réglementation.



q) Due diligence avec des tiers

Compte tenu de l'entrée en vigueur prochaine de la directive européenne sur la due diligence, le niveau actuel de *compliance* et de préparation place l'entreprise dans une position optimale pour l'intégration de la réglementation dans la gestion de l'entreprise.

- Au cours de l'année 2022, Aqualia a poursuivi les activités d'analyse de tierces parties d'Aqualia en matière de conformité et de due diligence. Cette évaluation des tiers est effectuée selon le principe de proportionnalité et une approche axée sur le risque. Aqualia a notamment travaillé sur l'analyse des clients industriels.
- Et, d'autre part, le processus d'homologation des fournisseurs dans l'activité qu'Aqualia réalise en Colombie a été conduit.
- Au 31 décembre 2022, à l'échelle de l'entreprise, 82 demandes internes ont été reçues pour analyser des tiers faisant partie de 50 projets différents. Parmi

les rapports d'évaluation finale émis par le département de conformité, 22 % des tiers ont été classés comme présentant un risque élevé, 47 % un risque moyen et 31 % un risque faible. Des mesures d'atténuation sont appliquées en fonction des niveaux de risque, et la mise en œuvre correcte de ces mesures fait l'objet d'un suivi ultérieur.

Due diligence dans la stratégie

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 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.

b) Processus de due diligence auprès des fournisseurs

Les nouveaux fournisseurs sont évalués et choisis selon les critères établis dans le processus de sélection des fournisseurs. Sur la base des conclusions tirées du processus de *due diligence*, le département 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 sont

évalués et sélectionnés en fonction des critères environnementaux établis par Aqualia. Au total, 368 fournisseurs ont été évalués en matière d'impacts environnementaux.



Évaluations réalisées par type de fournisseur*

5%
fournisseurs mondiaux

95%
fournisseurs locaux

*Critères fournisseurs susceptibles d'être homologués :
- Fournisseurs avec une facturation supérieure à 50 000 € (2022).
- Fournisseurs sélectionnés en fonction de la classification des matériaux jugés à risque par le département de la *compliance* avec une facturation > 10 000 €.
- Fournisseurs figurant sur la liste des activités dangereuses qui ont facturé en 2022.

Avec ces critères, la liste des fournisseurs éligibles à l'homologation s'élève à 911 (2022).

c) Processus d'homologation des fournisseurs

En 2022, Aqualia a travaillé à l'extension du système de gestion des fournisseurs à la Colombie. Ce système comprend l'homologation des fournisseurs par matières. En plus de l'Espagne, début 2023, ce processus est déjà actif en Colombie.

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.

Le processus d'homologation consiste en une étude des risques éventuels liés aux informations fournies par le fournisseur en question. Les fournisseurs doivent s'enregistrer correctement sur la plateforme 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. Le fournisseur doit répondre à une série de questionnaires.

d) Amélioration des relations avec les sous-traitants

Conformément à la culture de prévention et de sécurité de l'entreprise, des efforts considérables ont été déployés ces dernières années pour atteindre l'objectif consistant à faire en sorte que les sous-traitants avec lesquels Aqualia travaille obtiennent d'excellents résultats en matière de santé et de sécurité, et que ces résultats soient contrôlés depuis le processus précédant la conclusion du contrat jusqu'à la fin des travaux.

Compte tenu de la consolidation résultant de la mise en œuvre de la plateforme d'homologation des fournisseurs, Aqualia a établi une feuille de route pour la gestion des sous-traitants, qui est résumée ci-dessous :

Le programme de supervision se poursuit et a été modifié suite aux suggestions des sous-traitants et des services d'Aqualia. En outre, des travaux sont en cours sur des procédures visant à compléter le système actuel afin de couvrir les particularités qui existent avec certains types de sous-traitants.



Nous prenons soin de la nature : atténuation et adaptation au changement climatique

Nous promovons un cycle de l'eau intégré et circulaire, capable de transformer les villes en espaces respectueux, afin d'équilibrer la relation entre l'environnement et les personnes.

En tant qu'experts, nous voulons transmettre notre sens des responsabilités, en diffusant les connaissances sur la gestion de l'eau parmi les citoyens, afin qu'ils soient informés et qu'ils prennent conscience du caractère vital du service et des questions environnementales.



À la première personne...

« La durabilité est un allié fondamental pour l'entreprise qui nous fait nous concentrer sur le long terme »

Au sein du département Exploitation et Technologie, Pedro Rodríguez est en charge d'une grande équipe de soutien stratégique afin que tous les services d'Aqualia effectuent leur travail de la manière la plus efficace. Ce domaine se concentre sur l'innovation environnementale, un grand défi auquel sont confrontées les entreprises du XXI^e siècle déjà plongées dans le défi de la décarbonation en Europe.

Comment votre département fait-il face à ce défi pour l'entreprise de transition vers un modèle de plus en plus durable ?

Nous sommes à un moment charnière et le secteur de l'eau fait face à d'énormes défis. Les effets de la crise climatique, tels que le stress hydrique, ainsi que le manque de sensibilisation des populations à la préservation de la ressource, constituent un risque pour notre activité. De plus, le cadre dans lequel nous évoluons n'est pas simple : la réglementation est de plus en plus exigeante et nous trouvons différents acteurs du marché qui remettent en question notre légitimité en tant que gestionnaires de ressource. Il ne devrait pas en être ainsi. Dans notre secteur, les

partenariats et la collaboration sont cruciaux pour la conception d'un cycle de l'eau résilient.

Malgré ce contexte, l'engagement d'Aqualia pour la transition vers un modèle plus durable est ferme, car notre spécialisation fait que notre préoccupation pour l'eau et son avenir est bien réelle. En ce sens, et comme le souligne le roman de Steven Johnson, *La carte fantôme*, sur le traitement du choléra à Londres en 1854, qui changea les villes modernes : « *depuis toujours, qui a résolu le problème de l'eau a résolu des problèmes transcendants pour la société* ». Je crois que nous sommes un acteur très précieux pour la société et nous avons l'opportunité de réinventer notre modèle, en faisant de la durabilité une pierre angulaire, un allié fondamental qui nous donne une vision à long terme pour apporter des solutions innovantes.

Et comment affrontez-vous le tsunami réglementaire qui commence à se concrétiser en Europe avec l'approbation de la nouvelle directive et l'arrivée de la taxonomie ?

La réglementation européenne pousse à canaliser les capitaux vers des investissements durables

qui contribuent aux objectifs de développement durable (ODD). Cela implique d'établir un cadre de reporting commun pour toutes les entreprises et de fixer des critères universels pour les activités considérées comme durables — selon une taxonomie également commune. Nous sommes prêts à relever ces défis. Depuis 2006, nous avons rendu compte à toutes nos parties prenantes selon le GRI et nous avons récemment clôturé un financement vert de 1,1 milliard grâce aux mesures prises dans le domaine de l'urgence climatique et de la protection de la planète. Je pense que nous faisons du bon travail en gardant une longueur d'avance sur la réglementation et en collaborant avec tous les départements pour faire des tendances réglementaires de véritables opportunités de croissance.

Dans une vision plus globale, nous nous inscrivons dans le leadership exercé par l'Europe dans la course au développement durable. Nous comprenons et assumons notre responsabilité en tant que promoteurs de cette transition dans tous les pays où nous sommes présents.

PEDRO RODRIGUEZ

DIRECTEUR DES OPÉRATIONS ET DE LA TECHNOLOGIE

#Décarbonation #ÉconomieCirculaire #Régénérer #Biodiversité #Biousines



Aqualia a lancé en 2021 le premier document stratégique qui n'est pas exclusivement de nature économique, le PESA 2021-2023. Comment votre département y contribue ?

Nous sommes un secteur de l'entreprise et nous le comprenons comme une réussite de l'entreprise. Mais notre action est directement liée à l'axe stratégique de l'urgence climatique et de la protection de la planète pour faire face aux crises jumelles déjà bien connues (climat et biodiversité). À cette fin, nous menons une intense activité visant à améliorer l'efficacité des réseaux de distribution, à optimiser l'énergie et à réduire les émissions ou à favoriser le transfert de projets de R&D&i vers la zone de production, que cette année nous avons fait passer de deux à huit.

Les initiatives d'économie circulaire ont été particulièrement pertinentes : l'utilisation des eaux récupérées pour la récupération des écosystèmes, la transformation des effluents en eau propre à l'irrigation ou la production d'énergie à partir des eaux résiduelles. De même, nous avons deux projets à la pointe de l'innovation – Zepelin et Eclonion – visant à étudier la production d'hydrogène vert et de biométhane. La transition énergétique est également un élément clé et nous travaillons actuellement sur quatre axes : le calcul de l'empreinte carbone individualisée par pays, l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations, l'utilisation d'énergies renouvelables qui, grâce à l'incorporation de la Géorgie, a augmenté de 19 100

à 673 806 GJ (3,478 % de plus) et la transformation du parc de véhicules, qui est passé de 7 % à 12,54 % en 2022.

Nous menons également des actions pour protéger la biodiversité. Toutes sont inhérentes à notre objectif. Je soulignerais la récupération des zones humides ou des rivières, le soin et la promotion de la faune ou la régénération des terres pour améliorer l'habitat.

Dans notre secteur, les partenariats et la collaboration sont cruciaux pour la conception d'un cycle de l'eau résilient

Si vous pensez à 2022, quels actions ou projets menés par votre service ont eu le plus d'impact ?

L'un des succès a été la forte croissance de l'entreprise, qui s'est accompagnée d'une stratégie visant à exporter nos opérations et nos normes dans d'autres pays. Nous avons renforcé le département Exploitation et Technologie, qui vise à servir de parapluie pour la gestion et les procédures de l'entreprise, pour faire les choses mieux et plus rapidement. Nous espérons que cela représente une amélioration

pour tous les départements techniques et, par extension, pour tous nos professionnels.

Concernant l'objectif d'Aqualia, qui est de garantir l'accès à l'eau, je crois que le projet LIFE INTEXT, qui vise à lutter contre la pénurie d'eau dans les petites communautés, est une étape importante. Ce projet a une grande marge de croissance — et d'impact — et avec lui, nous lions également l'innovation aux besoins du marché.

Après tous ces changements, à quels défis Aqualia devra-t-elle faire face à court terme ?

Sans aucun doute, la numérisation est un défi difficile à relever, mais c'est un défi au niveau du secteur qui doit évoluer. Un autre domaine que nous devons aborder est l'innovation, qui contribue beaucoup à la durabilité. Dans ce cas, il faut favoriser la génération d'idées et être capable de les activer.

Notre avenir le plus immédiat est de continuer à travailler sur le renouvellement de notre feuille de route, le Plan stratégique de développement durable d'Aqualia 2021-2023. Nous devons l'enrichir et en faire le document de référence pour tous les salariés. Atteindre les objectifs sera la clé de cette transition vers le développement durable, qui a toujours été pour nous aussi stratégique que nécessaire.

Durabilité intégrale

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)⁹ et de la qualité (ISO 9001).

En 2022, l'entreprise a travaillé sur la mise en œuvre de la nouvelle norme ISO 45001 dans le système de gestion intégré. À cette fin, elle a établi des comités intégrés et les processus d'audit interne et externe ont également été menés de manière intégrée et en collaboration avec l'AENOR.

Plus concrètement, pour répondre au défi climatique, l'entreprise certifiée, en plus, son empreinte carbone (ISO14064 1)¹⁰.

Les exigences établies par ce système de gestion intégré sont les suivantes :

- **Identification et évaluation** des aspects environnementaux potentiels.
- **Identification et suivi** des exigences 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 continue**, en fixant des objectifs et une révision du système de gestion.

Le principal impact qu'Aqualia génère avec son activité est lié à la consommation de réactifs, à la génération de déchets 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

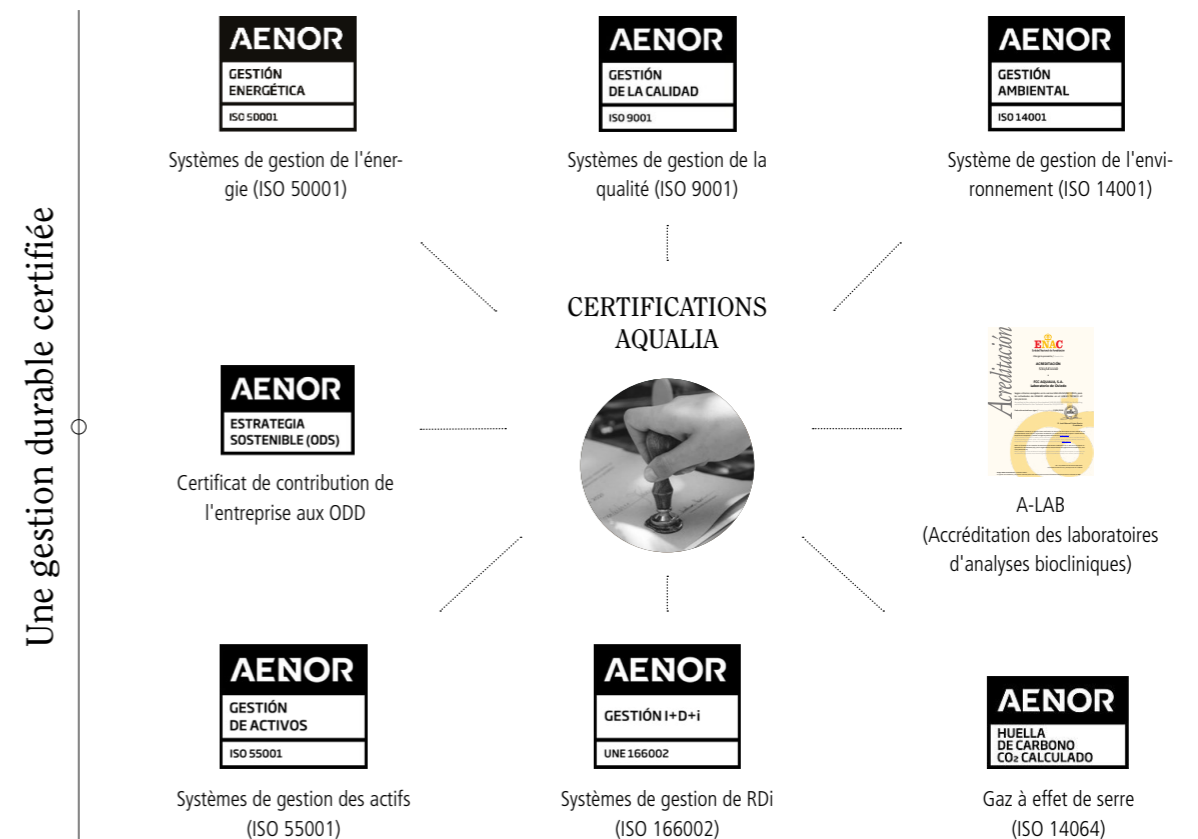
et d'instructions techniques¹¹. Les principaux aspects pris en compte et les contrôles établis sont les suivants :

Le Comité de direction, à travers le Comité du système de gestion, établit les jalons généraux du système de gestion, notamment des projets

de réduction de la consommation d'énergie et de l'empreinte carbone ou la gestion efficace et responsable du cycle intégral de l'eau.

| Consommation de réactifs | Déchets | Consommation d'énergie | Empreinte carbone |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Stockage et gestion finale des déchets dangereux et non dangereux selon la législation en vigueur. • Utilisation agricole des boues des stations de traitement. | <ul style="list-style-type: none"> • Bilans énergétiques conformément à la norme ISO 50001 et au RD 56/2016. • Amélioration des mesures. • Calcul de l'efficacité énergétique des pompes. • L'optimisation et l'amélioration des processus de production, des installations et des équipements. • Optimisation de l'achat d'énergie (puissance). • Maintenance et amélioration des performances hydrauliques du réseau. | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de réduction de l'empreinte carbone des activités de FCC Aqualia 2020 - 2022. • Tous les pays dans lesquels Aqualia opère ont calculé leur empreinte carbone en 2022*. |

*Pourcentage se rapport aux contrats MWC et BOT de trois ans ou plus dans lesquels Aqualia a une participation majoritaire. Base 2020. Périmètre variable conditionné.



9. 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).

10. Portée : Espagne et Portugal.

11. GA-203 Risques environnementaux ; ITG-GA-01 Déchets ; ITG-GA-02 Déchets dangereux ; ITG-GA-03 Déchets non dangereux ; ITG-GA-04 Boues de traitement ; Évaluation du bruit ITG-GA-06 ; ITG-GA-12 Biodiversité ; IT-ESP-SG-01 Exig. légales et inspections.

Réduction de la consommation d'eau



● SEEU de Lérida, Espagne.

Les étapes franchies en 2022 en matière de certification sont notamment les suivantes :

- Adaptation à la nouvelle norme ISO 14064-1:2018.
- Augmentation de la portée de la stratégie en matière de gestion énergétique et changement climatique.
- Calcul de l'empreinte carbone selon un périmètre variable conditionné¹².
- Calcul et vérification de l'empreinte carbone de toutes les

activités d'Aqualia en Espagne et au Portugal 2021.

- Inscription de toutes les activités d'Aqualia en Espagne au registre d'empreinte carbone de l'OECC (Office espagnol du changement climatique) du MITERD (ministère de la Transition écologique).
- Mise en œuvre du plan de réduction de l'empreinte carbone due à l'activité d'Aqualia 2020 - 2022.
- Vérification des émissions évitées dans le Projet CLIMA de l'OECC du MITERD.

- Suivi du projet de mise en œuvre du système de gestion de l'énergie dans l'ensemble des activités en Espagne, conformément au document RD 56/2016.
- Pour la deuxième année consécutive, Aqualia a fait 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.

| Aqualia | ISO 9001 | ISO 14001 | ISO 50001 |
|---------|----------|-----------|-----------|
| 2022 | 79,2 % | 79% | 54,7 % |
| 2021 | 80,1 % | 80,1 % | 59,2 % |

Note : les pourcentages du chiffre d'affaires certifié incluent l'Espagne et l'International.

12. Contrats MWC et BOT datant de 3 ans ou plus dans lesquels Aqualia détient une participation majoritaire. En 2022, nous avons mesuré l'empreinte carbone en Géorgie datant de moins de 3 ans. Voir annexes (EC).

À travers son activité, Aqualia vise à réduire la consommation d'eau. L'entreprise régénère également les milieux dans lesquels elle opère, de

façon à anticiper les défis majeurs (depuis 2014, elle est la première entreprise du secteur à calculer l'impact de son activité).

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

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 LS2 URGENGE CLIMATIQUE ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

| Ligne de travail | Réduction de 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 |
| Indicateur | % du volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au volume total d'eau injectée dans le réseau de distribution | Volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau et par jour |
| Réalisations 2021 | 29,3 % | 12,1 m ³ /km/jour |
| Réalisations 2022 | 28,29 % | 12,14 m ³ /km/jour |
| Objectif | 27 % en 2023 | 12 m ³ /km/jour en 2023 |
| Développement durable | Objectif 6.4 | Objectif 6.3 |

Mesures de l'impact potentiel

| | | | |
|---------------------------|--|---|-------------------------------------|
| Économies d'eau annuelles | Volume annuel d'eaux usées traitées ou évitées | Traitement et élimination des boues d'épuration | Réutilisation des boues d'épuration |
|---------------------------|--|---|-------------------------------------|

DÉFI GLOBAL

Pénurie d'eau due au changement climatique Gestion des déversements et respect de la planète

Empreinte hydrique : la clé de la lutte contre la désertification

La Directive européenne 2020/2184, relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine assortie de mesures d'économie et d'efficacité, met en évidence la problématique européenne des fuites dans les réseaux de distribution et prévoit son évaluation dans un délai de trois ans. Pour répondre à cette exigence, et en cohérence avec la volonté d'innovation pour une amélioration continue du service, Aqualia a développé, en 2022, ses propres programmes de numérisation pour des mesures intelligentes. L'un d'entre eux est Aqualia Water Analytics (AWA), une plateforme d'analyse pour la gestion intelligente du cycle de l'eau, intégrée à Aqualia Live. Grâce à l'application de l'intelligence artificielle et du *machine learning*, l'entreprise obtient les informations requises pour la pré-localisation des fuites et la détection rapide dans les installations, dans le but de réduire le volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au volume total injecté dans le réseau de distribution inférieur ou égal à 27 % en 2023.

Ces programmes sont exportables vers d'autres pays. Aujourd'hui, ce sont des outils clés pour le déploiement des services d'Aqualia en France et en Colombie.

Aqualia a également conçu d'autres systèmes de comptage intelligents, notamment le programme d'information géographique GEO ou NOW, la plateforme qui intègre la gestion des actifs, la

mobilité et le module des relevés, qui, avec l'AWA, sont mis à la disposition des administrations et des consommateurs, afin d'offrir un meilleur contrôle et une consommation plus efficace.

RESSOURCE NATURELLE (m³)

| | 2022 | 2021 | 22/21 |
|--|---------------|-------------|-------|
| Volume d'eau brute collectée pour sa gestion | 1 590 377 560 | 988 938 615 | 61% |
| Eau potable produite | 1 287 185 226 | 708 279 045 | 82% |
| Eau traitée | 835 276 327 | 695 277 335 | 20% |
| Eau brute achetée | 220 994 447 | 210 297 997 | 5% |
| Eau traitée achetée | 272 142 365 | 265 717 202 | 2,4 % |

Note : l'augmentation en 2022 est due à l'intégration de la Géorgie, de la Colombie et du Mexique dans la portée.

EAU RECYCLÉE OU RÉUTILISÉE (m³)

| | 2022 | | 2021 | | 22/21 | |
|--|------------------|------------------------------------|------------------|------------------------------------|------------------|------------------------------------|
| | 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) | 80 862 569 | 80 862 569** | 64 164 186 | 64 164 186 | 26% | 26% |

*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 trois pays qui recyclent sont l'Égypte, l'Espagne et les Émirats.

Déversements d'eau contrôlés

L'entreprise a conçu des plans prévus en cas d'urgences potentielles liées aux déversements et/ou aux rejets accidentels. Ces plans établissent des actions de prévention et d'intervention.

Les stations d'épuration des eaux usées gérées par Aqualia disposent

d'autorisations de déversement approuvées par l'administration compétente en matière d'eau. Actuellement, il n'existe aucune station d'épuration identifiée dépourvue d'autorisation de rejet ou de législation applicable en matière de rejet d'eau dans le milieu naturel.

Quel que soit le pays dans lequel une installation est construite,

Aqualia utilise une technologie européenne qui satisfait 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.

Les initiatives de circularité dans le cycle de l'eau contribuent à réduire la consommation d'eau. Cela n'est possible que grâce à la collaboration entre les entreprises, les administrations, les citoyens, etc.

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, etc.

Elle participe également à divers forums et groupes de travail

sectoriels dans le but d'échanger des connaissances et des bonnes pratiques du secteur. Son leadership dans le cadre de l'alliance multisectorielle StepbyWater en est un exemple. Cette alliance, qui s'inscrit dans le cadre de la Décennie d'action des Nations unies, encourage les initiatives visant à réduire et à optimiser la consommation d'eau d'une manière intégrée, holistique et transversale.

Qualité de l'eau

Aqualia a la responsabilité de protéger la santé humaine contre les effets néfastes de toute

contamination de l'eau destinée à la consommation humaine en veillant à ce qu'elle soit exempte de tout micro-organisme, parasite ou substance susceptible de représenter un danger. Aqualia dispose pour ce faire 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 le groupe Aqualia, conformément à la réglementation.

Nettoyage des réservoirs

Le nettoyage des réservoirs est une tâche essentielle pour garantir la qualité de l'eau distribuée aux citoyens et aux usagers. Aqualia gère 3 092 réservoirs d'eau potable dans le monde, dont le nettoyage peut prendre plusieurs semaines et doit être effectué sans affecter l'approvisionnement.

DÉTERMINATIONS PARAMÉTRIQUES DANS L'EAU POTABLE

| | 2022 | 2021 | 22/21 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Déterminations paramétriques dans l'eau potable | 1 167 738 | 1 021 192 | 14% |
| % de déterminations approuvées | 99,86 % | 99,91 % | -0,001 pp |
| Infractions | 1 660 | 874 | 90% |

Note : l'augmentation du nombre d'infractions est due à l'intégration de la Colombie dans le périmètre de reporting.



PROJETS QUI CONTRIBUENT À AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES RÉSEAUX

BONNE PRATIQUE

Numérisation pour la détection de fuites

Grâce à la conception d'un système de mesure et de surveillance propre aux îles Baléares, l'année dernière, l'eau non enregistrée a été réduite de 20 %

par rapport à l'année précédente. Cela représente une économie de 300 000 m³, soit l'équivalent de l'eau de 120 piscines olympiques ou de 30 000 camions-citernes.



PROJETS DE RÉUTILISATION DES EAUX USÉES

Nouveaux biofertilisants à partir d'algues : H2020 Sabana

Sous la direction de l'université d'Almeria, le consortium de 11 entités de cinq pays comprend trois grandes entreprises : Aqualia, Westfalia (Allemagne) et le groupe alimentaire italien Veronesi.

Le projet a optimisé la production de nouveaux biofertilisants et biostimulants à partir d'algues. Dans les SEEU gérées par Aqualia à Mérida (Badajoz) et Hellín (Albacete), deux bioraffineries s'étendant sur cinq hectares ont été mises en service.

Nous anticipons la législation : projet Life Phoenix

Le projet Life Phoenix a pour objectif d'obtenir de l'eau recyclée à partir des effluents secondaires d'une station d'épuration, en éliminant également les microplastiques et les polluants émergents. Ainsi, l'entreprise vise à concevoir un système permettant de déterminer la solution appropriée pour chaque taille et chaque type de population, en optimisant les coûts de mise en œuvre et d'exploitation et en garantissant une eau recyclée conforme aux exigences de qualité de la nouvelle directive européenne 2020/741.

Projet MARadentro

Le but du projet, réalisé dans la SEEU de Medina del Campo, est de construire un système d'infiltration de 400 m² pour le traitement avancé des eaux traitées et leur réutilisation pour recharger les aquifères. L'objectif est de réduire la pression sur les ressources en eau par le développement de techniques innovantes et de recommandations d'exploitation pour améliorer la gestion de la réutilisation de l'eau au moyen d'un traitement à faible coût.

BONNE PRATIQUE



Projet de démonstration pour la réutilisation des eaux de la SEEU de Villapérez, dans les Asturies

La réutilisation des eaux usées, considérée comme une solution pour réduire la demande d'eau potable dans certaines utilisations industrielles, agricoles et urbaines, ainsi que pour réduire la charge polluante, est l'un des engagements pris par Aqualia pour l'atténuation et l'adaptation au changement climatique.

En raison du regroupement des activités industrielles, en particulier dans la zone centrale des Asturies, où se trouve la station d'épuration de Villapérez, dont le volume de traitement est le plus important de la Principauté, et conformément au plan

directeur pour le traitement et l'épuration des eaux de la Principauté des Asturies (2020-2030), l'entreprise a mis en service une station pilote de démonstration, dont le but est de valider la combinaison de différentes technologies pour obtenir de l'eau de différentes qualités destinée à des usages industriels. En outre, une étape d'électrodéionisation (EDI) sera incorporée aux processus de l'usine afin d'obtenir une eau de haute qualité pouvant être utilisée pour la production d'hydrogène.

Les résultats de ce projet seront connus courant 2023.

Optimisation énergétique et la réduction des émissions

Aqualia, la première entreprise du secteur de l'eau à enregistrer l'empreinte carbone (EC) pour toute son activité en Espagne selon la norme ISO 14064-1.

La situation d'urgence climatique dans laquelle se trouve la planète conduit les gouvernements, les collectivités et les groupes industriels à faire appel à des opérateurs spécialisés pour les aider à apporter des solutions efficaces aux problèmes d'approvisionnement en eau, d'assainissement et de traitement des eaux usées, sur la base de modèles clairement orientés vers l'optimisation énergétique.

Aqualia souscrit à la convention-cadre de l'accord de Paris relatif au réchauffement climatique et à la décarbonation, un engagement qui s'étend à l'ensemble des pays où elle est présente. Plus précisément, en Espagne, Aqualia aligne ses objectifs sur ceux de la stratégie de décarbonation à long terme publiée par le ministère de la Transition écologique, qui établit

une feuille de route pour que les entreprises espagnoles conçoivent leurs stratégies de décarbonation à l'horizon 2050 et des jalons intermédiaires en 2030 et 2040.

Dans ce contexte, Aqualia a revu ses ambitions à la hausse, consciente du potentiel qu'offre le nouveau changement de paradigme en termes d'alliances stratégiques et de ressources. Ainsi, le Plan stratégique de développement durable 2021-2023 définit la voie à suivre pour respecter les engagements pris par Aqualia envers ses parties prenantes en matière d'environnement. En conséquence, l'entreprise a mis au point le plan de réduction de l'empreinte carbone d'Aqualia (2020-2022) en 2022¹³.

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.

13. Le périmètre du Plan de réduction de l'empreinte carbone 2020-2022 est l'Espagne.

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

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023

LS2 URGENGE CLIMATIQUE ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

| Ligne de travail | 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 |
| Indicateur | % de pays où l'empreinte carbone est calculée sur le nombre total de pays* où Aqualia opère | % de véhicules à faibles émissions de CO ₂ sur l'ensemble du parc automobile | Réduction du % de kWh/m ³ d'énergie utilisée pour l'adduction, le traitement et la distribution d'eau potable par rapport à 2020 | Réduction du % de kWh/kg DCO éliminée, énergie utilisée dans l'assainissement et l'épuration des eaux usées par rapport à 2020 | % d'énergie renouvelable** utilisée provient d'installations propres, de PPA ou d'achats, par rapport à l'énergie totale consommée |
| Réalisations 2021 | 90% | 7% | -3,57 % | -7,89 % | 32% |
| Réalisations 2022 | 100% | 12,54 % | -9,46 % | -9,87 % | 34,15 % |
| Objectif | 100 % en 2023 | 100 % en 2030 | 3 % en 2023 par rapport à 2020 | 3 % en 2023 par rapport à 2020 | 50 % en 2030 |
| Développement durable | Objectif 7.2 Objectif 17 | Objectif 13.2 | Objectif 13.2 | Objectif 13.2 | Objectif 13.2 |

Mesures de l'impact potentiel

| | | | |
|--|---|---|---|
| Émissions annuelles de GES réduites/ évitées en tonnes d'équivalents CO ₂ | Émissions annuelles absolues (brutes) de GES en tCO ₂ -e. Nombre de véhicules propres déployés | Capacité des installations d'énergie renouvelable construites ou rénovées en MW | Génération annuelle d'énergie renouvelable en MWh/GWh et GJ/TJ |
| Intensité des émissions de GES | Réduction estimée de la consommation de carburant | Densité de puissance : W/m ² | Capacité des installations d'énergie renouvelable construites ou rénovées en MW |

DÉFI GLOBAL

Pollution et changement climatique

Aqualia répond au défi climatique par une gestion de l'énergie basée sur l'optimisation, à travers quatre lignes d'action :

1) Calcul de l'empreinte carbone et Plan d'action pour la réduction des émissions de GES en Espagne en 2020-2022

Au cours de l'année 2022, différentes mesures établies dans

le Plan de réduction de l'empreinte carbone ont été mises en œuvre. Le résultat de ces mesures est le suivi et la surveillance accrus des émissions de carbone, ainsi que la reconnaissance par l'OECC (Office espagnol du changement climatique) de l'engagement d'Aqualia à freiner

le changement climatique par le biais de politiques et d'initiatives visant à réduire son empreinte carbone et à protéger la biodiversité dans les zones où elle opère. Le label obtenu, qui place l'entreprise au deuxième niveau (REDUZCO), témoigne de sa volonté d'atteindre le dernier niveau (COMPENSO).

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.

2) Utilisation d'énergies renouvelables

Le secteur de l'eau vit une évolution radicale vers l'utilisation massive des énergies renouvelables. L'entreprise, moteur de ce changement, en est déjà à la quatrième phase de son projet d'installation d'énergie photovoltaïque dans les stations de traitement et d'épuration des

eaux qu'elle exploite, une étape fondamentale pour parvenir à la neutralité énergétique. Au cours de l'année 2022, les projets commencés en 2020 ont été poursuivis :

- Contrat d'achat d'électricité (PPA, Power Purchase Agreement) et clôture des tarifs sur les marchés fixes et à terme. Dans le cadre de cet accord, la compagnie acquerra 76 GWh par an d'énergie renouvelable (photovoltaïque) pendant les huit prochaines années. En 2022, la réduction des émissions a été de 15 846 tonnes¹⁴.
- Actuellement, 15 installations d'énergie photovoltaïque ont été mises en service en Espagne, avec une capacité installée de 3 393 kWc et une énergie produite de 2,8 GWh.
- Il y a 17 centrales en cours d'installation, avec une capacité installée de 14 332 kWc et une production annuelle prévue de 25,8 GWh.

BONNE PRATIQUE



Projet Zeppelin à Algésiras (Cadix)

Aqualia détient une participation de 49 % dans Emalgesa, la société mixte de gestion du service municipal des eaux d'Algésiras (Cadix), et dirige le consortium de recherche.

L'objectif de ce projet, qu'Aqualia va mener jusqu'en 2024, est de tester de nouvelles technologies de production et de stockage d'hydrogène vert basées sur l'économie circulaire.

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR PAYS

| 2022 | Espagne | Algérie | République tchèque | Colombie | Égypte | Italie | Mexique | Portugal | Émirats | Arabie Saoudite | France | Géorgie | Total |
|--------------------------|---------|---------|--------------------|----------|--------|--------|---------|----------|---------|-----------------|--------|---------|----------------|
| Scope 1 | 85 409 | 0 | 7 342 | 419 | 6 466 | 720 | 0 | 482 | 6 615 | 0 | 807 | 10 985 | 119 246 |
| Scope 2 | 101 440 | 147 146 | 10 356 | 3 190 | 5 139 | 2 531 | 10 919 | 724 | 8 765 | 36 934 | 222 | 3 153 | 330 519 |
| Scope 3 | 135 664 | 19 755 | 6 332 | 1 622 | 3 981 | 6 898 | 2 839 | 2 856 | 1 772 | 4 708 | 1 025 | 84 937 | 272 386 |
| total | 322 513 | 166 901 | 24 031 | 5 231 | 15 585 | 10 148 | 13 758 | 4 062 | 17 152 | 41 642 | 2 053 | 99 076 | 722 151 |
| Autres émissions* | 28 633 | 0 | 4 699 | 0 | 0 | 47 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 378 |

*Associées aux carburants d'origine biogénique.

14. L'estimation a été faite en utilisant le facteur d'émission du fournisseur d'électricité majoritaire dans l'entreprise et en fonction de l'énergie effectivement consommée.

*Pourcentage se rapportant aux contrats MWC et BOT d'au moins trois ans ou plus dans lesquels Aqualia a une participation majoritaire. Base 2020. Périmètre variable conditionné. En plus d'atteindre l'objectif du Plan stratégique, d'autres pays sont également inclus dans le calcul de l'empreinte carbone.

**Les données sur le pourcentage d'énergie renouvelable par pays considéré dans le mix électrique ont été extraites de ourworldindata.org. Le chiffre utilisé par pays est celui de 2021.

BONNE PRATIQUE



● Production d'énergie hydroélectrique dans le réservoir de Zhinvali, Géorgie.

Nous stimulons la production d'énergie à partir de l'eau en Géorgie et en 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.

C'est le cas en République tchèque, où SmVak dispose d'une station d'épuration

dans la ville de Podhradí, avec sept mini-centrales hydroélectriques implantées dans les stations d'épuration et capables de produire près de 5 GWh d'énergie propre. Ainsi, sa mini-centrale hydroélectrique produit 33 % d'électricité en plus de ce qu'elle consomme pour son fonctionnement. En Géorgie, Aqualia a acquis Georgian Global Utilities, propriétaire de quatre centrales hydroélectriques associées à l'infrastructure du cycle de l'eau.

3) Amélioration de l'efficacité énergétique dans les installations et la production d'énergie

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 reporting/d'analyse technique d'Aqualia, permettant de suivre les actions et les résultats obtenus lors des audits.



● Panneaux solaires installés dans la SEEU de Jerez de la Frontera, Espagne.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

| Consommation énergétique au sein de l'organisation GJ | 2022 | 2021 | 22/21 |
|---|------------------|------------------|------------|
| Combustibles fossiles | 358 814 | 241 325 | 49% |
| Énergies renouvelables | 1 263 913 | 600 263 | 111% |
| Consommation directe d'énergie | 1 622 728 | 841 588 | 93% |
| Consommation indirecte d'énergie | 3 827 933 | 3 422 180 | 12% |
| Total | 5 450 660 | 4 263 768 | 28% |
| Chiffre d'affaires | 1 323 155 000 € | 1 169 450 000 € | 13% |
| Rapport énergie/chiffre d'affaires GJ/milliers d'euros | 4,12 | 3,65 | 13% |
| Rapport énergie renouvelable/chiffre d'affaires GJ/milliers d'euros | 1,92 | 0,75 | 158% |

Note : des chiffres de 2021 ont été corrigés.

Note : l'augmentation de la consommation de combustibles fossiles est due à l'intégration de la Géorgie et de la Colombie dans le périmètre.

Note : l'augmentation de la consommation d'énergie est due à l'intégration de la Géorgie et de la Colombie dans le périmètre.

Note : l'augmentation de la consommation d'électricité renouvelable est due à l'achat d'énergie avec garantie d'origine, car en 2022 la part des énergies renouvelables a été ajoutée dans le mix électrique de chaque pays.

Consommation d'énergie par pays

En 2022, des actions ont été entreprises pour réduire la consommation d'énergie et améliorer la gestion technique dans le cadre des révisions énergétiques conformément à la norme ISO 50001 et au RD 56/2016 :

- Mise en route du pilote pour le système d'optimisation énergétique des bureaux et des entrepôts dans six des sept sites, dans le but de rationaliser l'utilisation de l'énergie pour l'éclairage et la climatisation dans ces centres administratifs.

- Les fonctionnalités et la portée de la plateforme de contrôle de la facturation de l'électricité, Synergica, continuent d'être améliorées avec celle de reporting technique, Aqualia RT. 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.
- Plateforme centralisée de suivi et de contrôle des propositions et des objectifs d'amélioration

des différents contrats relatifs à l'efficacité énergétique.

- Le groupe de travail sur l'efficacité énergétique, dont les principaux travaux portent sur la publication de bonnes pratiques et l'homologation de dispositifs à haut rendement, a travaillé en 2022 sur le lancement de nouveaux pilotes et équipements visant à améliorer le signal d'alimentation des installations et à réduire ainsi la consommation.

Le ratio de l'intensité énergétique rapporté au chiffre d'affaires est de 4,12 GJ/milliers € en 2022, soit une augmentation de 3,65 GJ/milliers € par rapport au ratio 2021. En outre, la consommation d'énergie renouvelable a augmenté, avec 47 % en 2022 contre 20 % en 2021.

4) 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 : remplacement de 90 véhicules.

En 2022, Aqualia décide que les véhicules industriels (camionnettes) qu'il faut remplacer ou acheter

seront 100 % électriques. De plus, l'entreprise dispose d'un total de 32 chargeurs électriques installés. Les prévisions pour la fin de l'année 2023 sont de 160 installations.

Le nombre total de véhicules légers est de 2 408, dont 304 sont ZERO ou ECO (avec un peu d'hybridation), ce qui donne un pourcentage de véhicules légers verts de 12,54 % sur le total en 2022¹⁵, sans compter les engins légers (*bennes*, etc.). En outre, la crise des matières premières et l'insuffisance actuelle des livraisons de véhicules ont retardé la livraison d'environ 150 camionnettes électriques.

BONNES PRATIQUES

Optimisation de l'énergie à El Salitre (Colombie)

En Colombie, la nouvelle SEEU El Salitre parvient à optimiser l'efficacité énergétique en réduisant la consommation d'énergie de la station d'au moins 30 % grâce à l'utilisation de biogaz généré dans la station elle-même.

Projet Rewatergy pour des stations d'épuration plus efficaces

Jerez a accueilli la cérémonie de clôture de Rewatergy, un projet d'innovation visant à réduire les besoins en énergie dans le processus de traitement et de réutilisation de l'eau, à favoriser la récupération d'énergie à partir des eaux usées et à mettre au point des procédés de désinfection innovants pour des usines de traitement de l'eau potable plus durables.

Aqualia est l'une des trois entreprises qui participent au projet avec trois universités. La cérémonie de clôture a bénéficié d'une large couverture médiatique.

Projet ABAD Bioenergy® : obtenir du biométhane pour les véhicules

Le rapport sur le transfert de technologie concernant le produit ABAD Bioenergy®, un système d'*upgrading* de biogaz de SEEU permettant d'obtenir du biométhane pour les véhicules, qui comprend différents scénarios économiques pour son exploitation, a été achevé.

En 2022, cinq usines de production de biométhane pour véhicules ont fonctionné à Lérida, Guijuelo, Jerez de la Frontera, Chiclana et Almería. L'installation pilote portable utilisée pour concevoir le processus a déjà fait l'objet de deux contrats (Gavía et Motril) et a maintenant été transférée à Algésiras pour la tester *in situ* et étudier la faisabilité de sa mise en œuvre à plus grande échelle.

Biodiversité

PROTECTION ET RÉCUPÉRATION DE L'ÉCOSYSTÈME

La crise liée à la perte de biodiversité et à la dégradation des systèmes naturels est devenue un défi mondial. L'accord de Kunming-Montréal, conclu lors de la COP15, en témoigne clairement. Adopté par 196 pays, il compte parmi ses principaux engagements la protection de 30 % de la planète

et de 30 % des écosystèmes d'ici à 2030.

Aqualia fait partie de l'Initiative espagnole Entreprise et Biodiversité (IEEB) et du Pacte pour la Biodiversité, tous deux soutenus par la Fondation Biodiversité du ministère de la

Transition Écologique et du Défi Démographique. Ajoutons que l'activité d'Aqualia est intégrée au milieu naturel, de sorte que les efforts visant à stimuler le développement de ses activités, sans jamais perdre de vue la conservation du capital naturel, lui sont intrinsèques.

Sur cet axe stratégique, Aqualia travaille à l'élaboration des plans d'action suivants pour la protection et la régénération des écosystèmes :

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023

LS2 URGENCE CLIMATIQUE ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

| Ligne de travail | Protection et la récupération de l'écosystème. Biodiversité | |
|------------------------------|---|--|
| Plan d'action | Identification des espaces protégés (biodiversité) | Initiatives en faveur des milieux naturels pour promouvoir la biodiversité |
| Indicateur | Nombre de nouvelles zones de biodiversité identifiées | Nombre de nouveaux projets de protection de la biodiversité et de restauration des écosystèmes |
| Réalisations 2021 | 2 | 6 |
| Réalisations 2022 | 7 | 8 |
| Objectif | > 5 chaque année | > 5 chaque année |
| Développement durable | Objectif 6.6 Objectif 15.5 | Objectif 6.6 Objectif 15.5 Objectif 13 Objectif 17 |

DÉFI GLOBAL
Préservation de la planète

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. Dans la plupart des cas, ces contrats sont inclus dans le système de gestion d'Aqualia et comprennent des informations sur les installations

potentiellement concernées. 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.



PROJETS IMPORTANTS POUR LA BIODIVERSITÉ

BONNE PRATIQUE



Nous impliquons les citoyens dans notre action à El Salitre, Colombie

Découvrez + Comprenez + Profitez de votre parc métropolitain SEEU Salitre, Colombie

Le but de cette initiative est d'encourager les habitants à participer à la réalisation des ouvrages, c'est-à-dire à être coresponsables de leur développement, afin qu'ils se sentent également partie prenante de l'impact positif que ces nouvelles infrastructures apporteront à leur communauté.

Pour ce faire, nous fournissons des informations sur le suivi et l'évolution du comportement des espèces autochtones plantées, sur le développement des espaces environnementaux et de loisirs qui intéressent les habitants, à travers des outils tels que les vidéos de drones et les publications sur les réseaux sociaux. Ainsi, des publications spéciales appelées #TBT ont été multipliées, ce qui nous permet de comparer les débuts de l'évolution du parc et son état actuel.

Dans cette région forestière, l'entreprise a planté 7 857 arbres de 28 espèces autochtones, soit trois fois plus que les arbres abattus.

Réalisation d'ateliers

Dans le cadre des actions visant à impliquer les membres de la communauté dans la construction de la SEEU d'El Salitre, plusieurs ateliers ont été organisés :

- Changement climatique et gestion des risques.
- Gestion intégrale des déchets solides.
- Fleuve Bogotá : importance sociale et environnementale du bassin.
- Protection de l'environnement du territoire.

Renforcement de la communication avec la communauté

Au cours du premier semestre 2022, des informations sur la SEEU El Salitre ont été envoyées à de nombreux destinataires par l'intermédiaire de MailChimp. Plus de 80 appels à participation formels ont ainsi été effectués, grâce auxquels près de 4 000 personnes ont pu participer aux différents espaces de contribution citoyenne établis dans le plan de gestion sociale.

Campagne de reforestation à Jizan, Arabie Saoudite (Cluster Sud)

Le département de l'Environnement et de l'Eau de la ville de Jizan, capitale de l'une des quatre régions qui composent le Cluster Sud de l'Arabie Saoudite, le consortium mené par Aqualia, avec Acciona, Tawzea et HAACO, ont entamé la quatrième phase de la campagne de boisement pour planter 500 arbres d'espèces endémiques dans la station d'épuration des eaux usées locale.

Smvak collabore avec une organisation environnementale locale dans le cadre de la bourse IFM

ZO ČPOS Levrekův Ostrov, une organisation environnementale à but non lucratif, a acquis une nouvelle faucheuse écologique, indispensable pour prendre soin des précieuses communautés et des ensembles génétiques d'arbres fruitiers dans la région de Moravie-Silésie, grâce à la coopération avec la compagnie des eaux de Moravie du Nord Ostrava.

Projet Life Réseau visant à prévenir les déversements causés par les précipitations dans le sud de la Galice

Ce projet innovant vise à éviter les déversements en cas de pluie et à augmenter la capacité de traitement des installations existantes, afin d'accroître la résilience de l'ensemble du cycle de l'eau.

De plus, Life Réseau prévoit de construire un réacteur granulaire aérobie de 500 m³ dans la SEEU de Moaña, pour traiter jusqu'à 2 000 m³/j d'eaux usées. Ce système améliore l'adaptabilité de la SEEU à la variation de charge qui se produit lors de précipitations



● L'organisation ZO ČSOP Levrekův Ostrov réalise des actions dans la région de Moravie-Silésie, République tchèque.

intenses. Ainsi, l'impact du processus de traitement sur l'environnement est atténué du fait de la réduction des besoins en énergie et l'émission de gaz à effet de serre est évitée.

Amélioration de la biodiversité de la SEEU de Medina del Campo

La subvention accordée par SEO Birdlife a permis de poser de nouveaux jalons et de fixer de nouveaux objectifs dans trois domaines principaux : l'étude scientifique, l'amélioration de l'écosystème physique et la sensibilisation à l'environnement, tout cela dans la SEEU de Medina del Campo.

En 2021 et 2022, l'amélioration des outils technologiques pour la réalisation d'études environnementales et le suivi des espèces a permis d'augmenter le nombre d'espèces citées et de progresser dans la connaissance de leur comportement. En outre, l'amélioration des conditions environnementales obtenue dans le cadre du projet a permis non

seulement d'attirer de nouvelles espèces d'oiseaux migrateurs, mais aussi de revitaliser l'écosystème et l'ensemble de la chaîne alimentaire de la zone. Par ailleurs, le projet a une dimension éducative et de sensibilisation très forte, avec la mise en place d'une classe environnementale.

Les avancées réalisées grâce à cette subvention sont notamment les suivantes :

- Plus de matériel et d'équipement pour le suivi des espèces et de l'évolution de la biodiversité.
- Nettoyage des lagunes, avec l'élimination de quelque 800 tonnes de boues.
- Amélioration des conditions de séjour et de nidification des oiseaux dans les lagunes de manière à les protéger contre les prédateurs terrestres.
- Achat de matériel supplémentaire pour le projet de sensibilisation des élèves des écoles.

Sensibilisation à l'environnement

CAMPAGNES AYANT UN **IMPACT DIRECT SUR L'ODD 6**

Nous menons de nombreuses actions de communication et de sensibilisation visant à transmettre notre engagement ferme en faveur d'une gestion responsable, à travers le partage avec la population des connaissances sur le cycle intégral de l'eau. Le but est qu'elle soit informée et prenne conscience du caractère vital de ce service pour le bien-être et le développement, ainsi que pour la protection de l'environnement. Certaines des campagnes lancées en 2022 en sont la preuve :



INNOVÉS

À l'occasion du 7e anniversaire des ODD, nous avons mis en lumière sept projets d'innovation de pointe qui répondent à sept défis mondiaux visant à accélérer la réalisation de l'Agenda 2030.



CAPTURING THE SEA

La BBC a produit 17 documentaires sur des réalisations pionnières en matière de protection de l'environnement. L'un d'entre eux était consacré au projet H2020 MIDES, coordonné par Aqualia. L'objectif est de concevoir un système d'obtention d'eau potable grâce à des procédés de dessalement avancés sans coûts énergétiques.



#J'AGIS

Par cette initiative, nous faisons appel à l'engagement des citoyens pour qu'ils fassent bon usage des toilettes et ne les utilisent pas comme une poubelle. De même, nous avons installé des plaques dans les dalots de différentes communes pour maintenir propres les réseaux d'assainissement.

DURABILIMÈTRE

Notre dispositif de mesure *en ligne* des habitudes durables nous aide à connaître le comportement de la population. En 2022, 9 000 personnes ont réalisé le test et grâce à toutes les informations obtenues, nous avons élaboré le 1er et le 1le Baromètre des comportements durables.

#NELEJETZPAS

Après son succès en Espagne, Caltaqua a lancé cette campagne d'information en Italie pour sensibiliser la population aux habitudes quotidiennes liées à l'utilisation de l'assainissement urbain : lavabos, éviers et toilettes.

UTILISATION RESPONSABLE DE L'EAU

Tout au long de l'année, mais surtout à partir d'octobre en raison de la sécheresse importante qui a touché le sud de l'Espagne, nous avons renforcé les campagnes visant à promouvoir l'utilisation et la consommation responsables de l'eau.

PROMOTION DE L'EAU DESSALÉE

Nous avons réalisé une série de vidéos pour évaluer la qualité, la durabilité et le prix de l'eau dessalée aux îles Canaries (Espagne). De plus, nous avons profité de la tenue du championnat de surf Tenerife PuntaBlanca Young Series pour installer un distributeur d'eau dessalée.

CONSUMATION D'EAU DU ROBINET

En République tchèque, SmVak a réactivé ses *inspecteurs de robinets*, qui visitent les restaurants, les cafés et les hôtels. Sur les 250 établissements visités, plus de 200 ont souscrit à l'initiative visant à promouvoir la consommation d'eau du robinet dans le secteur de la restauration.



CONCOURS DE DESSIN NUMÉRIQUE POUR LES ENFANTS

La 20e édition de notre concours de dessin numérique pour les enfants nous a permis, une année de plus, de promouvoir l'utilisation durable de l'eau auprès des élèves de CM1 et CM2 en Espagne et en Colombie. Le site *Web* a dispensé 4 500 heures de formation et, au cours de ses deux décennies d'existence, a sensibilisé plus de 280 000 élèves.



JOURNÉE MONDIALE POUR LA RÉDUCTION DU CO₂

Nous nous associons à cette date clé pour la prise de décisions utiles pour la protection de la planète en diffusant sur les réseaux sociaux les progrès réalisés dans le cadre de notre plan de décarbonation.

JOURNÉE MONDIALE DE L'EAU

Nous présentons les progrès réalisés dans la mise au point de technologies qui optimisent les performances de la distribution de l'eau et de la restauration des aquifères. En outre, à l'occasion de cette date clé, nous avons lancé notre profil Instagram officiel.

JOURNÉE MONDIALE DE L'ASSAINISSEMENT

Nous nous efforçons de rendre visible la ressource invisible, en soulignant les effets néfastes de la crise de l'assainissement sur les eaux souterraines.

L'HEURE POUR LA PLANÈTE

Nous avons diffusé des messages via nos réseaux sociaux pour sensibiliser au changement climatique et à son impact sur l'environnement. Nous avons également éteint les lumières de la station de dessalement de Mutxamel (Alicante, Espagne) dans un geste symbolique montrant la nécessité de progresser vers un avenir plus durable.

JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA TERRE MÈRE

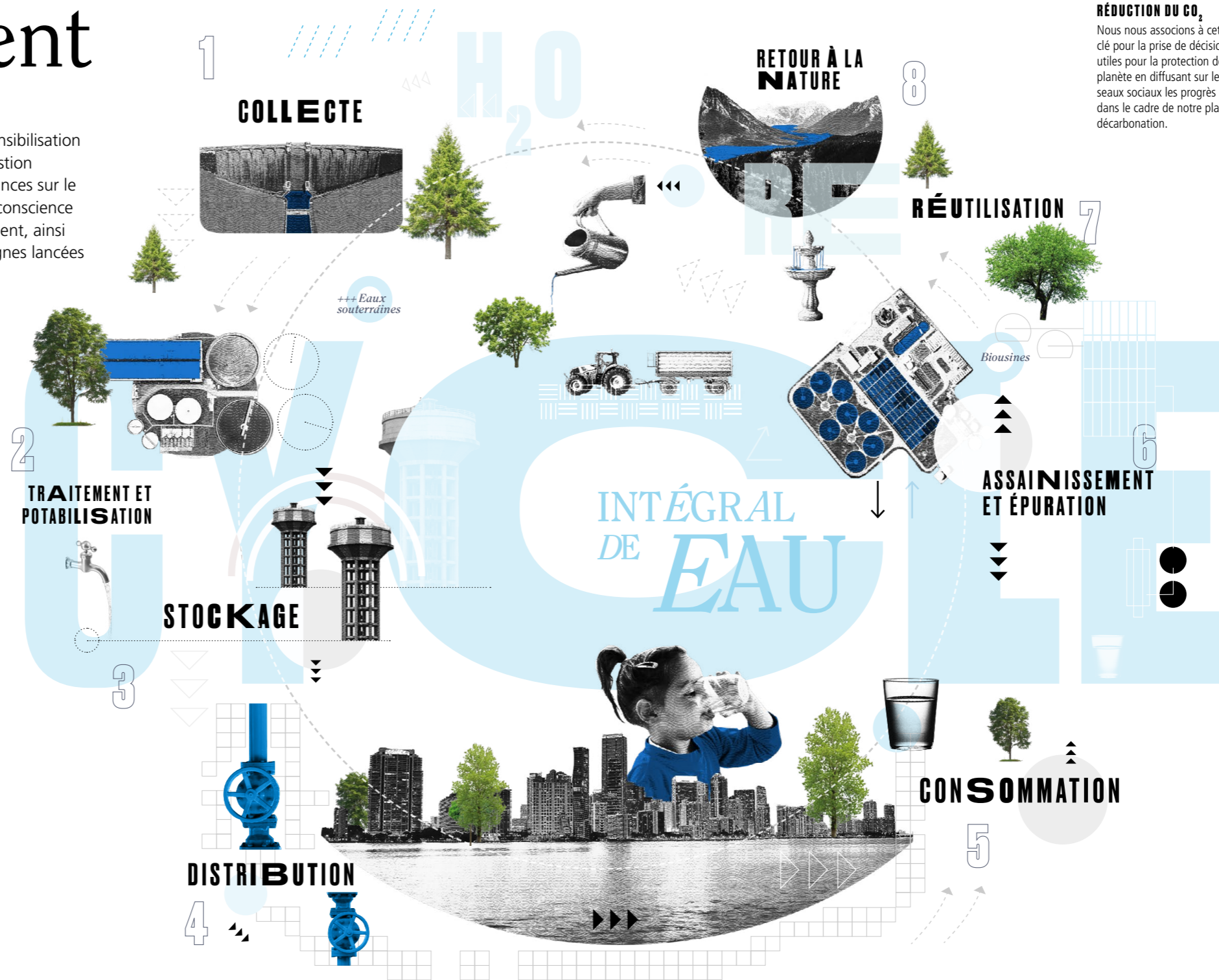
Nous avons lancé une campagne sur les réseaux sociaux pour sensibiliser à la nécessité de prendre soin et de protéger l'environnement, la nature et sa biodiversité. Par ailleurs, nous avons participé à une plantation d'arbres à Sahagún (Colombie).

JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT

Sous le slogan *Démontrez vos super pouvoirs, prenez soin de la planète*, nous avons sensibilisé l'ensemble de notre personnel à l'importance du développement durable en envoyant un *e-mail* et en lançant un défi sur Instagram.

PROMOTION DE LA FACTURE ÉLECTRONIQUE

Nous avons poursuivi cette campagne dans le but de réduire davantage notre consommation de papier. À l'échelle mondiale, le pourcentage de factures électroniques s'élève à 36,25 %. En Géorgie, ce pourcentage atteint 77,93 %.



AQUALIAEDUCA.COM

Nous avons créé différents contenus éducatifs en espagnol et en français pour communiquer et sensibiliser à l'importance d'une utilisation responsable de l'eau, ainsi que d'une gestion et d'un traitement corrects de cette précieuse ressource naturelle.

SAUVE L'EAU

En Géorgie, nous avons lancé une campagne de sensibilisation à la nécessité d'économiser les ressources naturelles et de promouvoir la consommation d'eau du robinet. À cette fin, nous avons organisé des visites des installations pour 510 écoliers de Tbilissi afin de leur montrer l'ensemble du processus et les contrôles de qualité que nous effectuons sur l'eau.

Innovier pour protéger les écosystèmes

LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

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 STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023

LS2 URGENGE CLIMATIQUE ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

| Ligne de travail | Transfert technologique des solutions obtenues des projets de RDI à la production | |
|------------------------------|--|--|
| 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 |
| Indicateur | Nombre de nouveaux projets de R+D lancés au cours de l'année qui incluent le développement de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique | Nombre d'actions de transfert de technologie de la R+D vers la production réalisées dans l'année |
| Réalisations 2021 | 4 | 2 |
| Réalisations 2022 | 4 | 10 |
| Objectif | 2 chaque année | 2 chaque année |
| Développement durable | ODD 6, 12, 9, 13 Objectif 6.3 Objectif 6.4 Objectif 9.1 Objectif 12.4 Objectif 13.1 | ODD 6, 12, 9, 13 Objectif 6.3 Objectif 6.4 Objectif 9.1 Objectif 12.4 Objectif 13.1 |

DEFI GLOBAL

Économie circulaire et protection de la planète



Les politiques européennes pour la transition vers une économie décarbonée marquent la feuille de route d'Aqualia pour développer des solutions innovantes en matière d'économie circulaire, d'éco-efficacité et d'outils de gestion intelligente pour une utilisation efficace des ressources en eau. Une attention toute particulière est portée à la protection de la biodiversité lors des phases qui présentent le plus grand impact potentiel.

En 2022, la somme consacrée à la R+D s'élevait à plus de cinq millions d'euros.

En 2022, le montant consacré à la R+D s'est élevé à 5 266 738 €, un investissement qui illustre l'engagement ferme d'Aqualia en faveur de la technologie et représente une augmentation de 3,4 % par rapport à 2021.

Dans le cadre de cette recherche de solutions durables, Aqualia articule l'impact pour aider l'entreprise à remplir son engagement envers l'Agenda 2030 :



En garantissant des services d'eau et d'assainissement de haute qualité et abordables



En optimisant son bilan énergétique



Par une production et une consommation responsables



En minimisant son impact sur le climat



BONNE PRATIQUE



Prix Innovation i4U

Après le succès de la première édition, Aqualia a lancé la deuxième édition des Prix Innovation i4U, une initiative visant à développer les talents internes et à

promouvoir une culture de l'innovation au sein du personnel. Les 33 candidatures déposées montrent l'accueil enthousiaste reçu par cette initiative au sein de l'entreprise.



VIDÉO

Accédez à la cérémonie de remise des prix ici.

Économie circulaire : clé pour la décarbonation

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.

Aqualia met au point des lignes de recherche visant à récupérer et à transformer la matière organique

pour la convertir en sous-produits organiques susceptibles d'avoir 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. Les progrès réalisés sont notamment les suivants :

- L'amélioration des techniques d'épaississement et de co-digestion, ainsi que la mise au point de technologies simplifiées de stabilisation des boues pour convertir la matière organique en sous-produits comme des engrais et de la bioénergie dans les SEEU : Projet H2020 Scalibur.

- 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).

BONNE PRATIQUE



Deep Purple : un projet d'innovation dans l'énergie solaire

Dirigé par Aqualia et soutenu par 13 partenaires de six pays, le projet met en œuvre à l'échelle de démonstration un nouveau modèle de bioraffinerie qui intègre des bactéries pourpres et phototrophes (PPB) dans des carrouselles anaérobies. Ces bactéries utilisent l'énergie solaire pour traiter les eaux usées sans aération et transformer le contenu organique des eaux usées et des déchets municipaux en matière première pour les biocarburants, les plastiques, la cellulose et de nouveaux

matériaux de base dans l'industrie chimique et cosmétique.

Un premier prototype de photobioréacteur a été optimisé dans la SEEU Toledo-Estiviel, et un réacteur de démonstration dix fois plus grand a été construit dans la SEEU de Linares (Jaén). Des activités de démonstration parallèles sont également en cours de préparation dans la SEEU de Badajoz et à SmVaK (République tchèque).

MODÈLE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE AU SEIN D'AQUALIA

| Lignes d'action | Utiliser la quantité minimale de ressources naturelles nécessaires pour répondre aux besoins requis à un moment donné. | Sélectionner intelligemment les ressources, en évitant les ressources non renouvelables et les matières premières critiques et en favorisant l'utilisation de matériaux recyclés. | Gérer efficacement les ressources utilisées, en les conservant et en les faisant circuler dans le système économique le plus longtemps possible, en générant moins de déchets et en évitant d'utiliser des ressources inutiles. |
|---|---|---|---|
| Initiatives d'Aqualia en matière d'économie circulaire | Réduction de la consommation d'eau mesurée. Promotion de la consommation responsable d'eau parmi les habitants. Réduction de la consommation spécifique dans les stations de traitement des eaux. | Utilisation de ressources autres que l'eau. Utilisation d'énergies renouvelables. | Production d'énergie à travers la gestion du cycle de l'eau urbaine. Mise en œuvre d'accords sur la chaîne de valeur pour la réutilisation des produits. Obtention de produits à valeur ajoutée pendant les processus de traitement de l'eau. |

Note : basé sur la définition inclusive d'économie circulaire, CONAMA.

Réduit les impacts sur l'environnement

Permet de restaurer le capital naturel et de stimuler sa régénération

DÉCHETS DANGEREUX GÉNÉRÉS ET MISE AU REBUT

| Tonnes | 2022 | | | 2021 | | | 22/21 | | |
|---|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|-----------|
| | Suppression | Valorisation | Total | Suppression | Valorisation | Total | Suppression | Valorisation | Total |
| Graisses SEEU | 136,7 | 27,5 | 164,2 | 149,6 | 46,8 | 196,4 | -9% | -41% | -16% |
| Déchets contenant de l'amiante (fibrociment)* | 104,2 | 0 | 104,2 | 72,1 | 6,6 | 78,7 | 45% | -100% | 32% |
| Huiles usées | 13,9 | 16 | 29,9 | 15,3 | 18,4 | 33,7 | -9% | -13% | -11% |
| Emballages vides contaminés | 9,3 | 9,7 | 19,0 | 7,7 | 11,6 | 19,3 | 21% | -16% | -2% |
| Autres** | 128,9 | 53,6 | 182,5 | 115,5 | 21,3 | 136,8 | 12% | 152% | 33% |
| Boues SEEU | 14 691,2 | 0 | 14 691,2 | 14 728,8 | 0,0 | 14 728,8 | 0% | S.O. | 0% |
| Total | 15 084,1 | 106,8 | 15 190,9 | 15 088,9 | 104,7 | 15 193,7 | 0% | 2% | 0% |

*La quantité gérée de déchets contenant de l'amiante dépend du nombre de réseaux rénovés et s'ils sont en fibrociment ou non. Certaines années, elle augmente fortement et d'autres elle diminue fortement.

**En incluant ici divers types de déchets dangereux, l'augmentation ou la diminution peut dépendre de plusieurs causes.

DÉCHETS NON DANGEREUX GÉNÉRÉS ET MISE AU REBUT

| Tonnes | 2022 | | | 2021 | | | 22/21 | | |
|----------------------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|-------------|--------------|------------|
| | Suppression | Valorisation | Total | Suppression | Valorisation | Total | Suppression | Valorisation | Total |
| Boues SEEU | 5 538,3 | 266 217,6 | 271 755,8 | 10 688,8 | 317 112,3 | 327 801,1 | -48% | -16% | -17% |
| Déchets* | 6 731,8 | 324 211,7 | 330 943,5 | 8 449,4 | 38 462,8 | 46 912,2 | -20% | 743% | 605% |
| Déchets SEEU (Dégrillage+Sables) | 8 330,8 | 5 401,8 | 13 732,5 | 11 621,6 | 5 389,1 | 17 010,7 | -28% | 0% | -19% |
| Terres* | 0,0 | 52 452,5 | 52 452,5 | 4 475,3 | 7 588,5 | 12 063,8 | -100% | 591% | 335% |
| Boues SEEU | 705,9 | 1 979,2 | 2 685,1 | 245,3 | 2 539,1 | 2 784,4 | 188% | -22% | -4% |
| Autres | 1 792,4 | 3 185,8 | 4 978,1 | 2 790,9 | 3 056,4 | 5 847,3 | -36% | 4% | -15% |
| Total | 23 099,1 | 653 448,5 | 676 547,6 | 38 271,4 | 374 148,1 | 412 419,5 | -40% | 75% | 64% |

*En 2022, le nombre de travaux et leur ampleur étaient supérieurs à ceux réalisés en 2021.

BONNES PRATIQUES



Production de gaz à partir de déchets en Espagne et en République tchèque

Toujours en Espagne, Aqualia travaille sur la codigestion dans deux installations : Guijuelo (Salamanque) et le Consortium Louro (Pontevedra). On y mélange des boues urbaines avec des boues industrielles pour augmenter la production de gaz. Et aussi pour produire du biogaz pour la mobilité des véhicules dans quatre installations.

En Moravie-Silésie (République tchèque), Aqualia compte 12 unités de cogénération dans des stations d'épuration qui utilisent le biogaz issu des boues des huit plus grandes stations d'épuration de l'entreprise dans le pays.



Eaux usées pour obtenir des biodéchets à Albacete

En 2022, l'inauguration de la SEEU d'Hellín à Albacete a vu la mise en service des nouvelles installations conçues en collaboration avec l'université d'Almeria. Celles-ci abritent une usine de

démonstration du projet Sabana, qui utilise les eaux usées comme matière première pour la culture de microalgues à partir desquelles sont obtenus des bioproduits à haute valeur ajoutée.



Aqualia achève la construction de la plus grande usine industrielle pétrochimique d'Espagne

Conformément à l'objectif d'Aqualia de convertir les SEEU en stations circulaires ou en biosines, l'entreprise a achevé en 2022 la construction de la plus grande

installation industrielle du secteur pétrochimique en Espagne pour AITASA, et l'exploite déjà. Située à Tarragone, c'est une usine qui produit énormément de gaz.

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. Ainsi, les projets du DTI facilitent la réalisation des Objectifs de développement durable (ODD), car ils sont axés sur un service d'eau et d'assainissement abordable et de haute qualité (ODD 6), un bilan énergétique optimisé (ODD 7) sans impact sur le climat (ODD 13) et dans le cadre d'une production et d'une consommation responsables (ODD 12).

Quatre projets ont été achevés en 2022 :

- 1 projet du programme H2020 de l'UE : **Scalibur**
- 1 projet régional RIS3 Idepa dans les Asturies : **ReCarbon**
- 1 projet JPI WATERWORKS : **MarAdentro**
- 1 projet de formation Marie Skłodowska Curie (MSCA) : **Rewatergy**

Par ailleurs, la réalisation de 12 autres projets en cours s'est poursuivie :

- 6 projet du programme européen LIFE : **INTEXT, Ulises, Infusion, Phoenix, Zero Waste Water et Reseau**
- 2 projets de l'initiative conjointe UE/Bio-Based Industries (BBI) : **B-Ferst et Deep Purple**
- 4 projet du programme H2020 de l'UE : **Rewaise, Sea4Value, Nice et Ultimate**

Grâce aux appels à concours de 2021, six nouveaux projets ont pu être lancés en 2022 :

- 1 projet régional RIS3 Idepa en Estrémadure : **Efluent-EX**
- 2 projets de l'initiative CDTI Missions Science et Innovation : **Eclosión et Zeppelin**
- 3 nouveaux projets Horizon Europe de l'UE : **Cheers, D4Runoff et Ninfa**



● Projet INTEXT dans la SEEU de Talavera de la Reina, Tolède, Espagne.

LIGNES DE TRAVAIL

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

PROJETS ACHEVÉS EN 2022

| Nom et type de programme | Période | Département responsable | Programme cadre + leader + participants | Objectif et description | Résultats | Lignes de travail et actions de transfert de technologie |
|---|-------------|-------------------------|---|--|--|--|
| H2020 SCALIBUR Champs d'application : Europe | 2018 – 2022 | ÉCO-EFFICACITÉ | Dirigé par le centre technologique Itene. Il intègre 21 partenaires de 10 pays. | Générer des améliorations dans les usines de transformation des déchets de Madrid, Lund (Suède) et Rome (Italie) grâce à la réduction et la récupération des déchets. | Mise en place de nouveaux traitements des boues dans la SEEU Estiviel (Tolède), en testant des améliorations de l'épaississement et de la co-digestion en deux étapes permettant l'assainissement. Conception de technologies simplifiées de stabilisation des boues pour les petites stations d'épuration. Premières activités d'innovation à SmVaK, en République tchèque, avec des prototypes dans la SEEU Karviná pour convertir la matière organique en sous-produits comme des fertilisants et en bioénergie. | L1 Projets de transfert de technologie mis en œuvre : • Co-digestion • Co-digestion des déchets avec des boues • Micro-oxygénation |
| RIS3 IDEPA RECARBON Champs d'application : Europe | 2019 – 2021 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par l'ingénierie INGEMAS à Gijón en partenariat avec deux PME locales (Biesca et InCo). | Étude des méthodes d'adsorption des polluants avec du charbon actif régénéré et du biochar (ReCarbon) développées par l'INCAR (Institut de science et technologie du carbone) du CSIC et le CTIC (Centre des technologies de l'information et de la communication). | Tests d'adsorbants durables et abordables pour l'épuration du biogaz dans les SEEU de Chiclana, Lérida et Jerez, ainsi que pour la désodorisation des SEEU de Lúcar et San Claudio à Oviedo. Utilisation de biochar dans des unités innovantes d'adsorption des micropolluants et vérification des résultats grâce à de nouvelles méthodes analytiques avancées mises au point par le laboratoire agréé d'Aqualia à Oviedo. Validation de nouveaux capteurs pour la surveillance en temps réel, dans la SEEU El Grado et la STEP Cabornio à Oviedo. | L5 et L6 |
| JPI MARADENTRO Champs d'application : Espagne/Europe | 2018 – 2021 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par l'Institut de diagnostic environnemental et d'études de l'eau (IDAEA-CSIC) avec la participation de partenaires de France, d'Italie et de Suède. | Optimiser le sol en tant qu'unité de traitement tertiaire, réduire les coûts d'élimination des polluants émergents et comparer les résultats avec les méthodes tertiaires conventionnelles en développant des outils de conception et de simulation par des instituts scientifiques. | Construction, dans la SEEU de Medina de Campo (Valladolid) d'un système d'infiltration de 400 m ² pour le traitement avancé des eaux traitées et leur réutilisation pour recharger les aquifères. | L6 |
| H2020 REWATERGY Champs d'application : Europe | 2018 – 2023 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par l'Université Rey Juan Carlos dans le cadre du programme H2020 Marie Skłodowska Curie des réseaux universitaires européens. | Récupérer l'hydrogène des eaux usées et créer de nouvelles méthodes d'oxydation dans le cadre d'un programme axé sur la formation scientifique et le développement d'applications industrielles. | Contribution d'Aqualia en tant que partenaire industriel à travers l'accueil de deux doctorants pour réaliser des travaux pratiques dans ses stations d'épuration. Conception de méthodes d'adsorption de l'ammonium des eaux usées et de sa conversion en hydrogène dans la SEEU de Lérida et en collaboration avec l'Université de Cambridge. Évaluation des procédés de photo désinfection et d'électrodésinfection pour éliminer les micro-polluants dans les eaux potables ou usées de la SEEU de Jerez avec le soutien de l'Université d'Ulster. | L6 |

PROJETS DONT L'ACHÈVEMENT EST PRÉVU EN 2023

Trois autres projets européens, deux du programme Life et un du programme BBI Bio-Based Industries, se trouvent dans leur phase finale de développement, bien que des extensions soient prévues pour atteindre tous les objectifs et compenser les retards résultant de la pandémie causée par la COVID-19 :

| Nom et type de programme | Période | Département responsable | Programme cadre + leader + participants | Objectif et description | Résultats | Lignes de travail et actions de transfert de technologie |
|--|-------------|-------------------------|---|--|--|--|
| LIFE ULISES Champs d'application : Europe | 2018 – 2022 | DURABILITÉ | Piloté par trois pôles technologiques : CENTA, EnergyLab et CieSol de l'Université d'Almería et soutenu par Aqualia en tant que coordinateur. | Transformer les SEEU conventionnelles en usines de production d'énergie et de biofertilisants pour atteindre l'autonomie énergétique et éliminer leur empreinte carbone. | Améliorer le bilan énergétique d'Almería grâce à l'utilisation du biométhane comme carburant pour les véhicules et au développement de nouvelles techniques de production d'engrais. Évaluation du réacteur PUSH avec prétraitement anaérobie dans deux SEEU exploitées par Aguas de Algarve (Portugal), puis ultérieurement dans la SEEU de Cartaxo. Mise en service du réacteur de la SEEU d'El Bobar, à Almería. | L1, L2 et L4 Projet de transfert de technologie mis en œuvre : • PUSH |
| LIFE INTEXT Champs d'application : Europe | 2018 – 2023 | DURABILITÉ | Piloté par Aqualia, les centres technologiques AIMEN et CENTA, l'Université d'Aarhus (DK) et soutenu par des PME spécialisées d'Allemagne, de Grèce et de France. | Évaluer et optimiser les technologies d'épuration à faible coût dans les petites localités (<5 000 habitants) afin de minimiser le coût énergétique, l'empreinte carbone et les déchets du processus d'épuration des eaux usées. | Exploitation de la plateforme de démonstration de 16 technologies pour comparer différents systèmes (zones humides, algues, réacteurs à biofilm ou boues granulaires) dans la SEEU de Talavera de la Reina (Tolède). Tests dans des zones humides pour quantifier l'effet climatique et comparer différentes solutions de prétraitement dans le CENTA de Séville. | L2 et L5 Projet de transfert de technologie mis en œuvre : • Traitement des algues et des bactéries |
| BBI B-FERST Champs d'application : Europe | 2018 – 2023 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par Fertiberia avec la participation d'Aqualia et de 10 partenaires de six pays. | Analyser le potentiel et développer de nouveaux biofertilisants à partir des eaux usées urbaines et des sous-produits des industries agro-alimentaires dans trois pays (Espagne, Italie et République tchèque). | Vérification des conditions dans lesquelles les échantillons du produit Aquavite® respectent les limites de la législation sur les produits fertilisants. Et utilisation de ce sous-produit pour la récupération des terres à Ávila après l'incendie de forêt. Caractérisation des boues agroalimentaires, telles que les déchets de la SEEU de Coosur (Jaén), pour les incorporer dans les formulations de Fertiberia. Exploitation d'une installation de précipitation de struvite dans la SEEU de Jerez pour incorporer le phosphore récupéré dans une nouvelle station de démonstration de biofertilisants de Fertiberia à Huelva. | L4 Projet de transfert de technologie mis en œuvre : • Récupération du phosphore par précipitation de struvite |

PROJETS EN COURS DE DÉVELOPPEMENT SE PROLONGEANT AU-DELÀ DE 2023 (SUITE)

| Nom et type de programme | Période | Département responsable | Programme cadre + leader + participants | Objectif et description | Résultats | Lignes de travail et actions de transfert de technologie |
|--|-------------|-------------------------|---|---|---|--|
| BBI DEEP PURPLE Champs d'application : Europe | 2018 – 2024 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par Aqualia et soutenu par 13 partenaires de six pays. | Mettre en œuvre, à une échelle de démonstration, un nouveau modèle de bioraffinerie qui intègre des bactéries qui utilisent l'énergie solaire pour traiter les eaux usées sans aération et transforment le contenu organique en matières premières pour les biocarburants, les plastiques, la cellulose et de nouveaux matériaux de base dans l'industrie chimique et cosmétique. | Optimisation d'un prototype de photobioréacteur dans la SEEU de Tolède-Estiviel. Construction d'un réacteur de démonstration 10 fois plus grand dans la SEEU de Linares (Jaén). Préparation d'activités de démonstration parallèles dans la SEEU de Badajoz et à SmVaK (République tchèque). | L2 et L5 |
| H2020 ULTIMATE Champs d'application : Europe | 2020 – 2024 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par le centre technologique néerlandais KWR qui coordonne 27 partenaires. Aqualia participe à deux des cinq consortiums regroupés dans le pôle CIRSeau. | Mettre en œuvre et démontrer des synergies innovantes entre les services des eaux et les industries. | Installation et comparaison avec un bioréacteur à membrane anaérobie d'un réacteur anaérobie fluidisé (FBBR/Elsar) à l'échelle industrielle dans la SEEU de Mahou, à Lérida, pour récupérer le biométhane et alimenter une pile à combustible. En collaboration avec l'AITASA, étude de la co-digestion des levures résiduelles et construction d'un nouveau traitement d'effluents industriels, qui pourront être ultérieurement utilisés pour alimenter en eau ultrapure les usines du pôle industriel pétrochimique. | L2 et L5 |
| H2020 REWAISE Champs d'application : Europe | 2020 – 2025 | GESTION | Piloté par Aqualia, qui coordonne également des compagnies des eaux du Royaume-Uni (Severn Trent), de Suède (Vasyd) et de Pologne (AquaNet) parmi les 24 entités du consortium. Et avec sept PME et plusieurs universités en Croatie, en Italie, en Pologne, en République tchèque, en Suède et au Royaume-Uni. | Mettre en œuvre de nouvelles solutions d'économie circulaire et de gestion numérique dans Living Labs, y compris des opérations d'Aqualia dans les Asturies, Badajoz, les îles Canaries, Dénia, Salamanque ou Vigo. | Renforcement des axes stratégiques de développement technologique d'Aqualia, notamment le dessalement durable et l'utilisation de nouvelles membranes, ainsi que la récupération de matériaux dans les eaux saumâtres, la réutilisation des eaux usées et leur transformation en énergie et sous-produits, et la simulation du fonctionnement et le contrôle des procédés et des réseaux pour optimiser l'efficacité du service et la qualité de l'eau. Installation d'un bioréacteur à membrane anaérobie AnMBR dans le pôle industriel de Balaído pour récupérer les ressources des effluents urbains de l'usine Citroën/Stellantis. | L1 et L5 Projets de transfert de technologie mis en œuvre : • AnMBR (bioréacteur anaérobie à membrane submergée) • Médias filtrants • Membranes innovantes |
| H2020 SEA4VALUE Champs d'application : Europe | 2020 – 2024 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par EureCat, qui se charge de la coordination de 14 partenaires de sept pays. | Récupérer des ressources à partir de la saumure concentrée dans les stations de dessalement de l'eau de mer (SDEM). | Renforcement du centre d'innovation de dessalement d'Aqualia à Dénia. Mise en place d'une nouvelle plateforme d'essais à Tenerife pour analyser l'impact technique et économique de méthodes de dessalement plus durables, et de nouvelles solutions de récupération de saumure. Application d'unités pilotes dans les SDEM opérées par Aqualia. | L3 et L4 |
| H2020 NICE Champs d'application : Europe | 2021 – 2025 | DURABILITÉ | Piloté par le centre technologique CETIM en coordination avec 14 partenaires de neuf pays. | Produire des connaissances scientifiques sur des solutions naturelles, notamment des zones humides ou des façades végétalisées, et mettre en œuvre ces solutions pour des villes durables en vue de l'épuration et de la récupération des ressources à partir des eaux usées urbaines. | Application des pilotes conçus par des PME et des universités au Danemark, en France, en Italie et en Suède, ainsi que dans les installations d'Aqualia à Algésiras, Benalmádena, Madrid, Talavera ou Vigo et même en Colombie et en Égypte. | L1, L2 et L4 |

PROJETS EN COURS DE DÉVELOPPEMENT SE PROLONGEANT AU-DELÀ DE 2023

Cinq projets bénéficiant d'un financement européen H2020 étaient en cours en 2022 : un dans le cadre de l'initiative BBI (Bio-Based Industries), deux dans le cadre de l'appel à projets H2020 Water Smart Economy et deux dans le cadre du programme RIA (Research and Innovation Actions) financé à 100 % par l'UE. Par ailleurs, dans le cadre du programme Life de l'UE, trois projets se poursuivent dans des installations exploitées par Aqualia et un quatrième en coopération avec FCC Medio Ambiente :

| Nom et type de programme | Période | Département responsable | Programme cadre + leader + participants | Objectif et description | Résultats | Lignes de travail et actions de transfert de technologie |
|---|-------------|-------------------------|---|--|--|--|
| LIFE PHOENIX Champs d'application : Europe | 2020 – 2024 | DURABILITÉ | Piloté par Aqualia avec le soutien des centres technologiques CETIM et CIESOL. | Optimiser le traitement tertiaire pour atteindre les objectifs les plus ambitieux du nouveau règlement européen en matière de réutilisation des eaux. | Construction de plusieurs usines mobiles, qui combinent des traitements physiques et chimiques avec une filtration avancée et divers skids d'affinage par membranes d'ultrafiltration et de nanofiltration pour évaluer divers effluents d'Agua de Portugal, du Conseil provincial d'Almería et de la Confédération hydrographique du Guadalquivir. Test des modules d'ozone O3 et d'ultraviolet UV, qui permettent l'oxydation avancée et la désinfection de la filiale européenne de Newland Entec. Vérification d'un capteur de la PME néerlandaise MicroLan pour des mesures microbiologiques en ligne et un contrôle continu de la qualité de l'eau réutilisée. | L4 |
| LIFE ZERO WASTEWATER Champs d'application : Europe | 2020 – 2024 | QUALITÉ | Piloté par Aqualia et en collaboration avec le Canal de Isabel II, les universités de Valence et de Saint-Jacques-de-Compostelle, la PME portugaise Simbiente et la PME autrichienne VWS (Vienna Water Systems). | Rechercher l'épuration neutre en carbone selon le procédé ELAN afin d'éliminer l'azote avec une faible consommation d'énergie et de produire du biogaz dans le réacteur. | Installation d'une unité combinée de traitement des eaux usées urbaines (USW) et de la fraction organique des déchets solides urbains (FORSU) dans la SEEU de Valdedebas. Évaluation de la gestion de la FORSU au moyen du système d'égouts pour le transport du mélange de matières organiques en un seul courant. Conception d'un système de gestion avancé combiné à un suivi en ligne de la qualité microbiologique. | L1 et L2 Projets de transfert de technologie mis en œuvre : • ELAN • AnMBR (bioréacteur anaérobie à membrane submergée) |
| LIFE RESEAU Champs d'application : Europe | 2021 – 2025 | QUALITÉ | Piloté par Aqualia, avec la participation du centre technologique ITG (Fundación Instituto Tecnológico de Galicia) et l'opérateur public VCS (Vand Center Syd AS) à Odense (DK). | Augmenter la capacité et la résilience des infrastructures hydrauliques d'assainissement existantes face à l'impact du changement climatique. | Construction d'un réacteur granulaire aérobie dans la SEEU de Moaña qui, grâce à son système de biofilm avancé, multiplie plusieurs fois la capacité de traitement biologique, ce qui améliore l'adaptabilité de la SEEU aux variations de charge et limite l'espace requis pour son implantation. L'impact environnemental du processus de traitement est également considérablement réduit. Mise en place de capteurs (vitesses, débits, niveaux...) dans le réseau d'assainissement pour surveiller et modéliser son comportement dans le but de concevoir un modèle de gestion flexible des débits. | L1 et L6 |
| LIFE INFUSION Champs d'application : Europe | 2021 – 2024 | QUALITÉ | Piloté par l'Aire Métropolitaine de Barcelone (AMB) avec le centre technologique EureCat, l'opérateur de l'Écoparc 2, EBESA et deux entités de gestion des déchets, Cogersa dans les Asturies et AMIU dans la région de Gênes (Italie). | Optimiser le système de digestion des lixiviats grâce aux technologies d'Aqualia, AnMBR et ELAN, auxquelles s'ajoute un système de stripping de l'ammonium de la PME belge Detricon. | Extension opérationnelle des pilotes du Life Methamorphosis dans l'Écoparc 2, dans l'Aire métropolitaine de Barcelone (AMB) pour préparer les conceptions de plusieurs nouvelles usines de récupération des ressources à partir des déchets solides urbains. | L1 et L2 |

PROJETS LANCÉS EN 2022

Grâce aux appels à concours de 2021, six nouveaux projets ont pu être lancés en 2022 : un projet régional en Estrémadure, deux initiatives majeures du CDTI (Missions Science et Innovation) et trois nouveaux projets Horizon Europe, dont deux dans le cadre de l'appel à projets RIA (Actions de Recherche et d'Innovation - Research and Innovation Actions - d'Horizon Europe).

| Nom et type de programme | Période | Département responsable | Programme cadre + leader + participants | Objectif et description | Résultats | Lignes de travail et actions de transfert de technologie |
|--|-------------|-------------------------|---|---|--|--|
| EFLUENT-EX Champs d'application : Europe | 2022 – 2023 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par la Communauté autonome d'Estrémadure et financé par les fonds FEDER de spécialisation régionale RIS3. | Miser sur une économie verte circulaire et soutenir l'énergie propre à partir de déchets organiques et agro-industriels. Aqualia étudie différentes technologies pour convertir les SEEU en bio-usines et en sources d'énergie renouvelables, en favorisant la mobilité durable avec des biocarburants verts. | Mise en place de solutions solaires pour chauffer les digesteurs, au moyen de panneaux photovoltaïques et d'un système solaire de séchage et d'assainissement avec une lentille de Fresnel dans la SEEU de Badajoz. Optimisation de la digestion grâce à des cosubstrats agro-industriels, en évaluant les inventaires et les caractéristiques des déchets provenant d'exploitations viticoles, de transformation de fruits, de tomates, de fromages et de fermes d'élevage, en essayant de maximiser la production de biométhane et d'hydrogène. Développement d'une nouvelle technologie de valorisation du biogaz avec des matériaux à base de liquides ioniques (LIs) pour l'adsorption et la désodorisation du CO ₂ de façon continue et contrôlée. Ainsi, les déchets solides sont transformés en matériaux carbonés (biochar) par divers procédés thermiques : hydrocarbonation, pyrolyse et activation. | L4, L5 |
| MISSIONS SCIENCE ET INNOVATION DU CENTRE DE DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE INDUSTRIEL (CDTI) | | | | | | |
| Le plan national de R+D+i 2021-2023 favorise et coordonne l'innovation afin de catalyser le leadership des entreprises et la collaboration entre les secteurs public et privé. Avec le financement Next Generation de l'UE, le plan comprend les projets Missions science et innovation pour la recherche précompétitive, pilotés par des entreprises qui visent à améliorer les connaissances transversales et stratégiques afin d'accroître la compétitivité. Sur les 111 projets présentés, seuls 24 consortiums de grandes entreprises ont été retenus. Parmi eux, deux pilotés par Aqualia dont le but est de « bâtir une société neutre en carbone, durable et résiliente face au changement climatique ». | | | | | | |
| MISSIONS ECLOSION | 2021 – 2024 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté par Aqualia, qui coordonne un consortium de huit entreprises avec FCC Medio Ambiente, CADE, Ghenova, ARIEMA, H2B2, Idecal et MindCaps. | Créer de nouveaux matériaux, technologies et procédés pour la production, le stockage et le transport d'hydrogène et de biométhane renouvelables et autochtones à partir de déchets urbains, agroalimentaires, d'eaux usées et de boues d'épuration. | Recherche dans quatre centres de développement : le centre de traitement des déchets de Valladolid, géré par FCC Medio Ambiente, et les stations d'épuration de Salamanque, Lérida et Jerez de la Frontera, gérées par Aqualia, sur les procédés bioélectrochimiques pour la production de gaz renouvelables, le traitement thermochimique par gazéification supercritique et de nouveaux procédés de séparation et de stockage des mélanges gazeux produits pour générer des gaz purs de haute qualité. Conception d'outils d'optimisation éco-efficaces, flexibles et intelligents. | L4 et L5 |
| MISSIONS ZEPPELIN | 2021 – 2024 | DURABILITÉ | Piloté par Aqualia, qui coordonne un consortium regroupant sept entreprises clés de la chaîne de valeur de l'hydrogène et d'autres partenaires technologiques, et en partenariat avec neuf organismes de recherche. | Mener des recherches sur un ensemble flexible de technologies de production et de stockage de l'hydrogène vert basées sur la valorisation des déchets et des sous-produits (agroalimentaire, textile, stations d'épuration, raffineries, etc.). Améliorer l'efficacité de la production de ce vecteur énergétique, en relevant les défis technologiques qui y sont liés. Favoriser la synergie du biogaz avec les industriels et les réseaux de distribution. | Mise en place dans la SEEU d'Algésiras de plusieurs pilotes novateurs pour la production d'hydrogène capables d'approvisionner les grands consommateurs d'hydrogène de la zone, notamment Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, ainsi que les sociétés portuaires. | L4 et L5 |
| NOUVEAU PROGRAMME HORIZON EUROPE DE L'UE | | | | | | |
| Dans le nouveau programme-cadre de l'UE pour la période 2021-2027, Aqualia participe aux trois premiers projets et aux deux derniers projets RIA financés à 100 % : | | | | | | |
| CHEERS | 2022 – 2026 | ÉCO-EFFICACITÉ | Dirigé et coordonné par le brasseur Mahou San Miguel avec 10 partenaires de cinq pays européens, dont Aqualia/Hidrotec, le centre technologique Ainia et l'Université de Valladolid. | Conception d'une bioraffinerie zéro déchet inspirée de la biodiversité de la nature (plateformes d'insectes et de microbes). Revaloriser les flux secondaires insuffisamment utilisés ou les déchets tels que la bagasse, les eaux usées, le CO ₂ et le CH ₄ provenant de l'industrie brassicole pour les convertir en cinq bioproduits innovants et compétitifs sur le marché : protéine d'insecte, désinfectant, protéine microbienne, ectoïne et acide caproïque. | Validation à l'échelle de démonstration des nouveaux bioprocédés durables pour la transformation et la réduction de 50 % de l'empreinte carbone dans chaque chaîne de valeur. | L4 |
| D4RUNOFF | 2022 – 2026 | QUALITÉ | Piloté par la société publique des eaux Vand Center Syd (VCS) à Odense (DK), il regroupe 12 partenaires de cinq pays avec Aqualia/Hidrotec, l'Institut technologique de Galice (ITG), l'Université de Cantabrie et la PME catalane Mitiga, spécialisée dans les logiciels de contrôle des risques. | Conception d'outils pour quantifier, éviter et gérer les pollutions diffuses créées par les eaux de ruissellement urbaines. | Mise au point de nouvelles méthodologies analytiques par Hidrotec, mesure en ligne d'indicateurs de micropolluants et de bioplastiques, et mise en place de stratégies préventives de réduction des pollutions diffuses par l'analyse multicritère et l'IA. Validation de solutions de gestion dans des installations naturelles à Odense/DK, Santander/ES et Pontedera/IT, répliquées à Algésiras (ES), Ostrava (CZ) et Le Caire (EG). | L3 |
| NINFA | 2022 – 2026 | ÉCO-EFFICACITÉ | Piloté et coordonné par le Centre technologique Leitat, il regroupe neuf autres partenaires de six pays. Aqualia y participe avec ses laboratoires Hidrotec et avec la municipalité de Los Alcázares (Murcie). Un partenariat est également prévu entre Aqualia France et les Instituts Mines-Télécom Atlantique en Bretagne (Brest, Rennes, Nantes). | Mettre au point des méthodes de surveillance et de protection des eaux souterraines, en commençant par la mesure, la modélisation et le traitement de divers polluants (nutriments, pesticides, produits pharmaceutiques, hydrocarbures, métaux lourds, microplastiques et salinité). | Optimisation de la stratégie de prévention de la pollution et de la gestion des eaux souterraines grâce à des systèmes de détection précoce, à une meilleure compréhension des effets synergiques et des risques liés à de multiples facteurs, et à l'utilisation de méthodologies prédictives pour accroître la résilience et mettre en œuvre des solutions de traitement et d'atténuation. | L3 |

Des personnes engagées envers les personnes

Nous sommes des personnes qui travaillons pour le bien-être des personnes. En tant que professionnels, notre mission nous incite à nous former pour explorer de nouveaux horizons. Chaque jour, nous démontrons notre profonde vocation de service public en relevant les défis du présent et de l'avenir liés à l'eau.

Voilà pourquoi nous sommes là quand vous avez besoin de nous, nous apportons des solutions et nous suscitons la confiance. Nous mettons notre talent au service de la santé des personnes et de la planète.



À la première personne...

« Aujourd'hui, souplesse et développement professionnel ne sont pas négociables et ce sont des défis qu'Aqualia va relever »

Carmen Rodríguez est responsable du département Personnes et Culture d'Aqualia, une entreprise qui emploie plus de 10 000 professionnels et travaille dans 18 pays à travers le monde. Dans un contexte post-coronavirus et de grandes mutations sociales, la gestion des personnes est l'un des principaux enjeux des entreprises.

Aujourd'hui, les salariés attendent des entreprises dans lesquelles ils travaillent qu'elles endossent un rôle social en tant que promoteurs ou prescripteurs des valeurs de la société du XXI^e siècle : l'égalité, la diversité, l'inclusion, les droits de l'homme, la santé mentale, le bien-être et un long etcetera. Ces attentes impliquent de dépasser les limites strictes du travail et montrent la nécessité pour les entreprises de jouer un rôle actif et engagé face aux problèmes sociaux.

Après la pandémie, sur quels problèmes le département Personnes et Culture s'est-il concentré l'année dernière ?

Cette dernière année a été difficile. La fin de la pandémie, qui a été terrible, ou l'invasion de l'Ukraine, qui a apporté la guerre en Europe, ont généré un changement de

mentalité. Les gens ont redonné la priorité à de nombreux aspects de leur vie et notre département a été le témoin de ce *changement de mentalité*, qui affecte également la culture d'entreprise. De nouvelles formes de travail, plus de souplesse et moins d'incertitude concernant l'épanouissement professionnel sont en demande. En tant qu'entreprise, nous avons la responsabilité de nous adapter à ce changement.

La transformation vers le développement durable que vit actuellement Aqualia constitue un autre changement culturel. Nous travaillons avec le département Communication et Développement durable de l'entreprise pour le transmettre. Bien sûr, le maintien du bien-être physique et émotionnel de nos employés, ainsi que leur sécurité dans l'exécution de leurs tâches, constituent un domaine prioritaire sur lequel nous sommes concentrés.

En parallèle, nous constatons que nous nous sommes beaucoup développés à l'international et nous avons dû accompagner l'expansion de notre culture d'entreprise, qui ne repose pas uniquement sur l'implantation de notre façon d'être et de faire partout où nous allons, mais aussi sur l'implantation du meilleur de

chaque lieu où nous travaillons. En ce sens, nous avons mis l'accent sur la numérisation, un formidable allié qui nous rend plus agiles pour poursuivre notre croissance et intégrer toutes les régions.

Quels sont les principaux défis auxquels votre département a été confronté pour intégrer les différentes cultures à celle d'Aqualia ?

Les défis de l'internationalisation sont particuliers à chaque région. En Colombie, nous avons réalisé différentes formations pour adapter les connaissances des personnes là-bas au fonctionnement d'Aqualia. L'effort a été important en matière de sécurité, le respect de nos normes étant une priorité. Nous faisons du très bon travail. Des deux côtés, il y a un grand enthousiasme pour faire fonctionner les projets et nous voyons à quelle vitesse nos protocoles de prévention des risques professionnels sont intégrés. Nous avons également transféré, petit à petit, des actions de sensibilisation dans les domaines de la diversité et de l'égalité.

Au ANMO, nous nous sommes adaptés, mais sans perdre notre essence ni renoncer à nos valeurs. C'est une fierté de voir comment,

CARMEN RODRIGUEZ
DIRECTRICE PERSONNES ET CULTURE
#Talent #Sécurité #BienÊtre



à Oman, nous introduisons les femmes sur le marché du travail. Notre dernière recrue est la Géorgie, où 3 000 personnes ont rejoint notre équipe. Là-bas, les plus grands défis sont la numérisation des processus et l'intégration de notre culture d'entreprise.

Quels ont été les projets de votre département qui ont généré l'impact le plus positif ? Quels succès souligneriez-vous en 2022 ?

Nous faisons beaucoup d'efforts pour enrichir la culture en matière de diversité et d'égalité. Nous mettons en place de bonnes pratiques depuis des années et, sans aucun doute, c'est aujourd'hui quelque chose que l'on identifie à 100 % à Aqualia. En 2022, l'initiative de mentorat, qui nous aide à rendre les femmes visibles au sein de l'entreprise. Nous voulons générer dans notre environnement de travail, où la présence masculine est plus forte en raison de diverses circonstances, des espaces et des opportunités pour que davantage de femmes accèdent à des postes de décision.

La création du Comité pour la diversité est une autre action qui y contribuera beaucoup. Nous voulons analyser où en est Aqualia et mener des actions de sensibilisation à ce sujet. La signature avec l'association LGTBI a constitué un tournant, ainsi que la réaction de nombreuses personnes lorsque nous avons fait le changement de signature de l'entreprise à l'occasion de la Gay Pride. Nous sommes clairs sur le fait qu'Aqualia doit être un

environnement sûr pour chacun, quelle que soit sa condition sexuelle, mais lorsque nous parlons de diversité, nous nous y référons au sens le plus vaste. Nous devons être plus ambitieux en matière d'intégration de personnes aux capacités différentes, c'est quelque chose sur lequel nous avons la ferme intention de travailler.

Le plus grand défi est de continuer à travailler pour que l'entreprise soit un environnement où les professionnels veulent rester et s'épanouir, et que nous puissions attirer des talents

Enfin, je soulignerais le Programme d'aide aux employés (PAE), notre service de soins psychologiques, qui montre l'importance que nous accordons à la santé mentale des personnes. C'est un service qui fonctionne, en grande partie, grâce au soutien du service Communication. Travailler en coordination est crucial pour que l'ensemble du personnel puisse s'informer sur ces actions. Si elles

ne sont pas connues, c'est comme si nous ne les avions pas lancées.

Sur quoi Aqualia doit travailler pour avoir une main-d'œuvre préparée pour l'avenir ?

Le plus grand défi est de continuer à travailler pour que l'entreprise soit un environnement où les professionnels veulent rester et s'épanouir, et que nous puissions attirer des talents. L'enjeu principal est de pouvoir comprendre précisément le poids de ce changement culturel afin que nous continuions à être perçus comme une entreprise qui prend soin de son personnel. Cela implique de gérer la souplesse, de voir comment nous pouvons proposer des options de télétravail, qui est l'une des questions les plus fréquentes aujourd'hui. Nous voulons gérer correctement ces attentes et, en même temps, les aligner sur le contexte commercial d'Aqualia.

D'autre part, tous les professionnels ont besoin d'objectifs professionnels à long terme, de savoir que nous sommes attachés à leur talent, que nous les voulons ici, et cela passe par la conception de plans de formation et de plans de carrière. Je crois qu'en cette période de croissance, nous devons également miser sur la croissance de nos collaborateurs au sein de l'entreprise.

Lignes générales d'action

Les personnes, leur bien-être personnel et leur développement professionnel, sont l'objectif principal d'Aqualia. Le projet stratégique Be Aqualia s'articule autour des personnes et vise à la transformation culturelle de l'entreprise et à la gestion des personnes par le biais de sept blocs d'action, identifiés comme des actifs de santé :

Tout au long de l'année 2022, l'objectif clé de devenir une **organisation saine** a été maintenu et le travail s'est poursuivi sur la base de ces éléments constitutifs.

Aqualia déploie les politiques, les projets et les initiatives nécessaires en vue 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, conformément aux objectifs fixés dans notre Plan stratégique de développement durable 2021-2023. À travers sa ligne stratégique orientée vers les personnes, l'entreprise contribue à relever les principaux défis mondiaux en matière d'emploi et travaille dans une perspective internationale.



Diversité, équité et inclusion

Nous nous engageons à assurer la diversité et l'égalité des chances au sein de notre personnel.

Depuis 2020, l'entreprise est un membre à part entière du Pacte mondial et elle assume ses responsabilités liées à la défense de

l'identité, la dignité et l'égalité des personnes, à l'intérieur et à l'extérieur.

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS4 GESTION DES PERSONNES

| Ligne de travail | Continuer à progresser en matière d'équilibre travail - vie personnelle et de 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 |
| Indicateur | Pourcentage de femmes aux postes de direction et d'encadrement intermédiaire | Taux de satisfaction ou d'engagement des personnes qui composent le personnel |
| Réalisations 2021 | 18,6 % | 86,6 % |
| Réalisations 2022 | 22,04 % | S.O. (base semestrielle) |
| Objectif | Conformité avec le IIIe Plan pour l'égalité en vigueur | 3 085 en 2023 |
| Développement durable | Objectif 5.5 | Objectif 8.5 |

▼
DÉFI GLOBAL
Égalité des chances

Égalité

En 2022, les engagements pris dans le cadre du **IIIe Plan pour l'égalité**, signé pour la période 2021-2025, ont été mis en œuvre en Espagne, ce qui nous permet de renouveler notre engagement à garantir l'égalité entre les sexes (ODD 5) et la réduction des inégalités (ODD 10).

Ce plan, ainsi que la **certification EFR**, témoignent de la volonté de l'entreprise de progresser dans ce domaine. De plus, depuis 2010, Aqualia bénéficie du label « Égalité au travail » (DIE), qui témoigne de la reconnaissance, par le ministère espagnol de la Santé, des Services sociaux et de l'Égalité, de l'engagement de l'entreprise en matière de diversité et d'égalité des chances pour les hommes et les femmes.

Formation pour la promotion des talents féminins

En 2022, l'entreprise a rejoint le programme Empowering Women's Talent (EWT) pour le renforcement du leadership féminin et la création de synergies avec d'autres entreprises dans le but de partager et d'inspirer des initiatives en ce sens. En outre, le réseau interne de talents féminins, Aqualiawomen, a été créé pour partager des expériences avec d'autres femmes d'Aqualia qui ont déjà participé à des programmes concernant les talents.



50

femmes font partie de ce réseau à travers lequel elles bénéficient de *coachs*, de formations, d'*ateliers*, et de *networking* professionnel.

Diversité et inclusion sociale

En 2022, l'entreprise a renouvelé son adhésion à la **Charte de la diversité**, à laquelle elle a adhéré en 2018 et qui met en avant le respect de la réglementation en vigueur en matière d'égalité des chances et de lutte contre les discriminations. Aqualia maintient également son adhésion à l'**alliance #CEOPourLaDiversité** (signée par Félix Parra, PDG d'Aqualia, en mars 2021), une initiative pionnière en Europe menée par la Fondation Adecco et la Fondation CEOE pour unir les entreprises et les personnes qui les gèrent autour des valeurs de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.

Aqualia rejoint le programme Diversity Leading Company

En 2022, Aqualia a rejoint cette initiative en faveur des politiques de diversité et d'inclusion au sein des organisations. Dans le cadre de ce programme, Aqualia a obtenu le label Diversity Leading Company en tant qu'entreprise leader en matière de diversité, avec un score de 556 sur 800.

En 2022, nous avons également commencé l'intégration de personnes ayant une déficience intellectuelle dans les laboratoires d'Aqualia, pour la réalisation de tâches d'assistant de laboratoire.

Reconnaissance d'iAgua

Aqualia a remporté le prix de l'Égalité, de la Diversité et de l'Inclusion d'iAgua pour son rôle de pionnière dans la mise en œuvre de plans d'égalité dans le secteur de la gestion de l'eau et pour ses nombreuses initiatives visant à promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion professionnelle.

Présents au sein de l'Association d'entreprises pour la diversité et l'inclusion LGTBI

Dans le but de créer un espace sûr et respectueux, dans lequel les talents les plus divers sont valorisés

indépendamment de leur identité, de leur expression de genre et de leur orientation sexuelle, Aqualia a rejoint le Réseau d'entreprise pour la diversité et l'inclusion LGTBI (REDI), un écosystème d'entreprises et de professionnels en Espagne qui œuvre à la promotion d'environnements de travail sûrs et respectueux pour toutes les personnes, indépendamment de leur identité, de leur expression de genre ou de leur orientation sexuelle.

Sensibilisation destinée aux nouvelles recrues

En outre, depuis 2021, Aqualia a inclus un cours sur la diversité et l'inclusion dans la formation initiale que les nouveaux employés reçoivent à l'échelle internationale. Le personnel ayant accès au courrier électronique suit le cours via le Campus de formation d'entreprise et pour les employés qui n'y ont pas accès, des campagnes sont réalisées par le biais d'affiches.

Équilibre travail - vie personnelle

L'année 2022 a vu se cristalliser un changement de mentalité et de priorités parmi les employés, ce qui a eu un impact sur les modèles de ressources humaines au sein des organisations, dont les attentes envers les personnes ont changé et qui accélèrent leur adaptation aux nouvelles méthodes de travail issues de la pandémie. À cet égard, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les nouvelles méthodes de travail et la flexibilité sont devenus des exigences très importantes. Chez Aqualia, cette recherche de solutions pour un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle se concrétise par la certification EFR (Entreprise familiale responsable). Depuis l'obtention du certificat en 2017 et son renouvellement jusqu'en 2023, le score d'Aqualia n'a cessé d'augmenter, pour devenir une entreprise C+ grâce à l'augmentation des mesures proposées.

Dialoguer avec les employés

NOTRE GESTION DES PERSONNES S'APPUIE SUR LES OUTILS DU DIALOGUE AVEC LES EMPLOYÉS

Le fait de connaître les attentes de nos employés et de les impliquer dans les objectifs, la culture et les valeurs de l'organisation fait partie de notre façon de faire.

Au cours de l'année 2022, pas moins de 334 communications internes ont été envoyées sous différents formats (*flashes* d'information, *e-mailings* e-mailings et mémos internes) et dans différentes langues. 53 de ces communications ont été réalisées à partir de l'*application* Be Aqualia. Par ailleurs, nous avons lancé en novembre Aqualia Global News, une *newsletter* bihebdomadaire pour toute l'entreprise, qui inclut

des sections fixes comprenant entre huit et 10 nouvelles pertinentes dans chaque numéro, en espagnol et en anglais.

C'est aussi en 2022 que se sont tenues les premières journées de *team building* destinées à l'équipe internationale. Elles ont réuni 40 membres du département Personnes et Culture.



● Félix Parra lors de la réunion du département Personnes et Culture de l'international qui s'est tenue à Madrid, en Espagne.

Employabilité et développement personnel

POUR NOS PROFESSIONNELS

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 :

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS4 GESTION DES PERSONNES

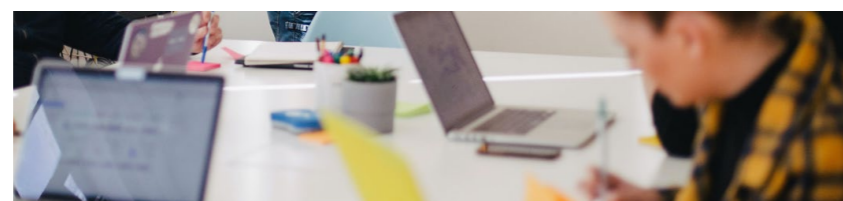
| Ligne de travail | Gestion des connaissances | Plan d'appui aux expatriés | Formation et création d'espaces de rencontre |
|------------------------------|---|--|---|
| Plan d'action | Campus Portail formation de l'entreprise | Plan de communication des expatriés | Visites du PDG, forums et journées de rencontre |
| Indicateur | Nombre moyen d'heures de formation par an par employé | Plan de communication Be International | Événements et rencontres internes |
| Réalisations 2021 | 11 (Espagne 10,45 et international 12,17) | | |
| Réalisations 2022 | 11,65 (Espagne 11,62 et international 11,71) | | |
| Objectif | Maintenir/augmenter d'année en année | | |
| Développement durable | Objectif 8.5 | Objectif 8.8 | |

DÉFI GLOBAL

Fracture numérique et technologique, emploi

Formation intégrale

Outre les connaissances techniques, le personnel acquiert également des connaissances culturelles et éthiques, qui lui permettent d'appréhender l'ampleur du défi commun pour être en mesure de faire face à des environnements fluctuants et de prendre les meilleures décisions possible.



Heures de formation en sécurité, santé et bien-être
55 838

Heures de formation en langues
32 639

Heures de formation technique
26 373

HEURES DE FORMATION PAR DOMAINE DE CONNAISSANCE ET PAR SEXE EN 2022

| | Hommes | Femmes | Total |
|--|--------|--------|---------------|
| Administration et finances | 3 949 | 1 404 | 5 353 |
| Commercial | 3 921 | 1 106 | 5 027 |
| Compétences | 6 522 | 1 234 | 7 756 |
| Achats | 670 | 189 | 859 |
| Marketing et communication | 510 | 129 | 639 |
| Numérique | 4 708 | 357 | 5 065 |
| Langues | 18 948 | 13 691 | 32 639 |
| Égalité et diversité | 2 763 | 778 | 3 541 |
| Droit et conformité réglementaire | 4 565 | 1 373 | 5 938 |
| Durabilité | 1 267 | 290 | 1 557 |
| R. H. | 1 052 | 748 | 1 800 |
| Sécurité, santé et bien-être | 45 478 | 10 360 | 55 838 |
| Technique | 22 471 | 3 902 | 26 373 |
| Divers | 3 367 | 575 | 3 942 |

Développement professionnel et personnel

À l'échelle mondiale, Aqualia a organisé en 2022 1 864 cours et les employés ont reçu 156 328 heures de formation. Il convient de souligner la grande place occupée par les cours de langue, résultant de la forte présence internationale. Ainsi, tout au long de l'année 2022, la nouvelle politique en matière de langues a été mise en œuvre avec notamment une plateforme multilingue qui permet d'étudier différentes langues. Au total, 402 personnes ont participé à la plateforme, dont 82 % ont suivi les cours/modules de formation correspondants.

Pour promouvoir l'excellence et la vocation de service, un cours sur mesure sur les processus de service client a été créé en Espagne.

BONNE PRATIQUE



Plus de 100 professionnels sont formés au développement durable

Des directeurs de zone, des chefs d'unité de gestion, des chefs de service et des gestionnaires de grands contrats d'Aqualia ont participé à la formation en présentiel : *Transformation culturelle vers la durabilité* chez Aqualia, qui a également organisé deux sessions spécifiques pour le département Opérations et Technologie, qui prend en charge les besoins techniques de l'entreprise.

Axée sur le premier Plan stratégique de développement durable d'Aqualia 2021-2023, la formation a permis aux plus de 100 dirigeants de renforcer leurs compétences et leurs connaissances essentielles pour la prise de décision selon les critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance).

Toutes les propositions, idées et réflexions sur le PESA 2021-2023, collectées lors des sessions, ont été analysées et alimenteront la mise à jour du Plan stratégique de développement durable de l'entreprise.

En 2023, Aqualia prévoit de poursuivre l'extension de la formation au développement durable et aux critères ESG. Son objectif est que l'ensemble de l'organisation intègre la gestion durable dans le cadre de sa stratégie en tant qu'entreprise respectueuse de l'environnement et en raison de son rôle clé en tant qu'agent du changement social et économique.

CHIFFRES CLÉS EN MATIÈRE DE FORMATION

| | 2022 | | | 2021 | | | 22/21 | | |
|-------------------------------|---------|----------------|----------------|---------|----------------|----------------|---------|----------------|---------------|
| | Espagne | Internationnal | Total | Espagne | Internationnal | total | Espagne | Internationnal | total |
| Cours effectués | 732 | 1 132 | 1 864 | 503 | 1 058 | 1 561 | 46% | 7% | 19% |
| Participants formés | 19 700 | 9 531 | 29 231 | 16 704 | 7 718 | 24 422 | 18% | 23% | 20% |
| Nbre de femmes formées | 7 621 | 900 | 8 521 | 5 771 | 518 | 6 289 | 32% | 74% | 35% |
| Nbre d'hommes formés | 12 079 | 8 631 | 20 710 | 10 933 | 7 200 | 18 133 | 10% | 20% | 14% |
| % absentéisme | 17% | 7% | 14% | 16% | 3% | 13,60 | 1 pp | 4 pp | 0,4 pp |
| Nbre d'heures dispensées | 83 298 | 73 030 | 156 328 | 73 784 | 31 512 | 105 296 | 13% | 132% | 48% |
| Moyenne d'heures de formation | 11,62 | 11,71 | 11,65 | 10,45 | 12,17 | 11 | 11% | -4% | 6% |
| Coûts de formation | 666 079 | 285 013 | 951 092 | 538 504 | 261 525 | 800 029 | 24% | 9% | 19% |

HEURES DE FORMATION PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

| | 2022 | | | 2021 | | | 22/21 | | |
|--|---------|----------------|---------------|---------|----------------|---------------|---------|----------------|-------------|
| | Espagne | Internationnal | Total | Espagne | Internationnal | Total | Espagne | Internationnal | Total |
| Heures de formation cadres de direction | 2 567 | 637 | 3 204 | 3 744 | 703 | 4 447 | -31% | -9% | -28% |
| Heures de formation des cadres de direction intermédiaires | 26 631 | 13 755 | 40 386 | 19 547 | 7 191 | 26 738 | 36% | 91% | 51% |
| Heures de formation technicien(ne)s | 19 693 | 9 266 | 28 959 | 18 277 | 16 038 | 34 315 | 8% | -42% | -16% |
| Heures de formation du personnel administratif | 3 348 | 16 978 | 20 326 | 2 412 | 5 579 | 7 991 | 39% | 204% | 154% |
| Heures de formation autres postes | 58 545 | 4 907 | 63 452 | 30 841 | 965 | 31 806 | 90% | 408% | 99% |
| Moyenne des heures de formation des cadres de direction | 21 | 64 | 24 | 36 | 100 | 40 | -42% | -36% | -40% |
| Moyenne des heures de formation des cadres de direction intermédiaires | 24 | 40 | 27 | 22 | 33 | 24 | 9% | 21% | 13% |
| Moyenne d'heures de formation des technicien(ne)s | 14 | 12 | 13 | 15 | 27 | 19 | -7% | -56% | -32% |
| Moyenne d'heures de formation du personnel administratif | 9 | 18 | 16 | 7 | 6 | 7 | 29% | 200% | 129% |
| Moyenne d'heures de formation autres postes | 7 | 10 | 8 | 6 | 3 | 6 | 17% | 233% | 33% |

Attraction et rétention des talents

Chez Aqualia, nous sélectionnons et conservons les talents en veillant à l'objectivité et à l'égalité des chances dans tous les processus. À cette fin, tout au long de l'année 2022, l'image de marque d'employeur a été travaillée à travers des programmes d'*employer branding*.

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 ont accès.

• **Publications externes** : près de 650 offres d'emploi ont été publiées (une moyenne de 54 offres d'emploi mensuelles à l'échelle nationale et des services centraux (Espagne et International)).

• **Processus de sélection** : une moyenne de 150 processus de sélection. Les données incluent les processus de sélection de la production et de la structure.

• **Stages effectués** : 132 personnes tout au long de l'année 2022, en tenant compte des étudiants de premier, deuxième et troisième cycle, des programmes de formation en alternance et d'autres programmes de partenariat visant à attirer de jeunes talents ayant un profil SMART.

Accords avec des universités, formation professionnelle et stages

En 2022, Aqualia a renouvelé tous les accords avec les universités avec lesquelles elle collabore :

- **Espagne** : Université de Comillas-ICAI, Université internationale de Valence, Centre universitaire Cardenal Cisneros, Programme Clave avec l'Université de Salamanque, Programme spécifique pour les étudiants de maîtrise en ingénierie et

gestion de l'environnement de différentes provinces ou l'unité de développement professionnel de l'ESIC.

- **International** : École supérieure d'ingénieurs Leonardo Da Vinci et Lycée International de Saint-Germain-en-Laye (France), Université de Zagreb (Croatie), Lisbon Accounting and Business School et Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (Portugal).



NOUVELLES EMBAUCHES EN 2022

| | Hommes | Femmes | total |
|--|--------|--------|------------|
| Nouvelles embauches Services centraux | 30 | 38 | 68 |
| Nouvelles embauches Espagne | 514 | 137 | 651 |
| Nouvelles embauches internationales | 668 | 192 | 860 |

Sécurité, santé et bien-être

Sur cet axe stratégique, Aqualia a pour but de 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 :

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS4 GESTION DES PERSONNES

| 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 |
| Indicateur | Mise en œuvre d'initiatives liées à la santé | Psycopack de santé émotionnelle Service pour les familles des employés | Taux de fréquence des accidents* |
| Réalisations 2021 | | | 8,5 |
| Réalisations 2022 | | | 9,84 |
| Objectif | | | 9,4 en 2023 |
| Développement durable | Objectif 3 | Objectif 8.8 | |

*(Nbre d'accidents avec arrêt/Nbre d'heures travaillées) x 1 000 000.

▲ DÉFI GLOBAL Sécurité, santé et bien-être au travail

En 2022, Aqualia a également approuvé la deuxième édition du Plan stratégique de santé et de bien-être 2022-2024, un cadre de référence qui définit les lignes de travail, les plans et les projets de notre organisation et qui s'appuie sur trois piliers fondamentaux :

- Placer la personne au centre
- Créer un environnement de travail toujours plus sain
- Améliorer la santé et le bien-être

Les actions les plus significatives menées au cours de l'année 2022, regroupées selon les projets des axes du Plan stratégique Santé et Bien-être 2022-2024, ont été les suivantes :

| Ligne de travail | Zéro préjudice pour les travailleurs | Contrôle des risques critiques | Bien-être au travail | Analyse des données et reporting |
|----------------------|---|--|---|---|
| Plan d'action | Réduire et éliminer les dommages personnels pouvant résulter de conditions et d'attitudes dangereuses, à la fois pour ses propres employés et pour les autres, ainsi que pour les tierces personnes. | Assurer un contrôle homogène pour l'ensemble d'Aqualia en vue de garantir la sécurité et le respect de la loi en ce qui concerne certains risques que nous considérons comme critiques pour notre activité. | Améliorer les indicateurs de santé physique et émotionnelle du personnel et augmenter sensiblement la participation aux programmes de promotion d'un mode de vie sain. | Améliorer la gestion, le contrôle et le reporting HS par la mise en œuvre d'une application à l'échelle globale, la redéfinition d'indicateurs proactifs et prédictifs, de tableaux de bord et d'objectifs liés à ces derniers. |
| Projets/Buts | <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de l'absentéisme • Apprentissage organisationnel • Contrôle des performances des sous-traitants • Renforcement de la culture préventive • Amélioration continue de la formation et de l'information | <ul style="list-style-type: none"> • Travaux avec du fibrociment • ATEX • Chlore gazeux • Autres risques critiques | <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise saine • Améliorations pour la santé • Santé psycho-émotionnelle | <ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs et tableau de bord • Développement technologique et numérisation |
| Réalisations | <ul style="list-style-type: none"> • Conception de nouveaux cours S&B pour le Campus et production de nouvelles ressources de formation, y compris la récréation 3D d'accidents et la réalité virtuelle. • La 1re édition des Prix Bonnes pratiques préventives chez Aqualia et du Prix des bonnes pratiques saines. • Cérémonie de remise des Prix de Reconnaissance des efforts de prévention. | <ul style="list-style-type: none"> • Mise au point et évolution des cabines de décontamination de l'amiante. • Mise au point d'un plan intégral de contrôle de l'installation à risque ATEX. • Conception du plan intégral de contrôle des installations avec du chlore gazeux. | <ul style="list-style-type: none"> • Mise au point de projets transversaux pour favoriser le bien-être : promotion du sport, promotion de la santé, PAE Programme de conseil et d'aide psychologique pour les employés d'Aqualia et leurs familles (échelle nationale). • Campagnes éducatives et de sensibilisation. • Plus de 100 initiatives locales (<i>family days</i>, événements sportifs locaux, fruits sur les lieux de travail, journées BeAqualia, etc.). | <ul style="list-style-type: none"> • Nouveau <i>logiciel</i>, BeOHS, la nouvelle application qui facilitera la gestion de la sécurité et de la santé en temps réel, partout et même hors ligne. |

Leadership préventif

Aqualia promeut un leadership qui contribue au développement durable et à l'équilibre entre des performances élevées et le bien-être des personnes. L'entreprise cherche ainsi à encourager le personnel à s'acquitter de ses responsabilités, à renforcer sa motivation et à établir des relations positives.

Absentéisme et taux d'accidents

Un AFR cumulé de 9,84 a été enregistré en 2022 contre 8,5 en 2021. Cela s'explique en partie

par l'impact de la pandémie et l'augmentation de l'activité en Géorgie. Du côté positif, il convient de mettre l'accent sur l'absence d'accidents graves parmi notre propre personnel.

| Volet* | 2022 | 2021 | 22/21 | |
|-------------------------------|---|--|-------|--|
| Types de lésions enregistrées | <ul style="list-style-type: none"> 29,8 % Coups contre des objets 20,5 % Chutes de hauteur ou au même niveau 13,2 % Causes étrangères à l'activité de l'entreprise | <ul style="list-style-type: none"> 26,9 % Coups contre des objets 22,8 % Chutes au même niveau (faux pas, etc.) 11,4 % Causes étrangères à l'activité de l'entreprise | | |
| Nbre d'heures travaillées | 24 180 308 | 29 152 955 | -25% | |
| Taux d'accidents totaux | 9,84 | 8,44 | 29% | |

*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 en Espagne. 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).

Bien-être de l'employé

En 2022, avec pour objectif de contribuer au bien-être des employés, Aqualia a maintenu les mesures incluses dans le Psycopack¹⁶ 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, pour promouvoir la santé et l'amélioration de la qualité de vie.

- **Programme d'aide aux employés (PAE)** : service d'assistance psychologique offert par des psychologues experts pour aider les salariés à résoudre tout éventuel inconfort psychologique et émotionnel, tant dans l'entreprise que dans la sphère privée.



● Employées d'Aqualia lors de la Course des femmes qui s'est déroulée à Madrid.

- **Prévention de la santé émotionnelle à travers des ateliers en direct** : plus de 50 ateliers animés par des psychologues spécialisés pour augmenter la force émotionnelle.
- **Procédure de gestion des conflits interpersonnels** : un outil efficace pour la gestion et la résolution des conflits survenant en milieu de travail à travers la médiation.

Promotion de la santé par le sport

Course des femmes

Cette année, Aqualia a participé à différentes courses féminines (Espagne et Portugal). De plus, elle a fait la promotion du sport à travers la Course de l'eau, Talajara 2022, VigBay 2022 et Aqualia avec le sport urbain à Tenerife.

Course pour la diversité, Los Palomos-Aqualia à Badajoz

Aqualia sponsorise une année de plus cette course pour la diversité, qui défend la liberté sexuelle et

l'inclusion du collectif LGBTI dans la ville de Badajoz. Cette année il y a eu plus de 200 inscriptions et Aqualia a pris en charge l'installation de plusieurs points d'hydratation pour proposer de l'eau, dans des gobelets recyclables, aux participants.

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

Dans le cadre de la semaine de la santé et de la sécurité, plusieurs actions ont été menées en coordination avec le département de la santé et du bien-être.

Parmi celles-ci, citons la Pause active, un envoi quotidien de vidéos d'exercices visant à promouvoir la santé et le bien-être au travail, segmentées selon qu'elles s'adressent à des employés de bureau ou à des employés *deskless*.

United Heroes, un programme pilote de promotion du sport auprès des employés d'Estrémadure (Espagne) et de République tchèque, a également été présenté.

Qualité de l'emploi

La tendance à la réduction du nombre de conventions collectives plus restrictives persiste et, par l'adhésion à l'accord sectoriel, l'extension du VIe accord d'État sur le cycle intégral de l'eau en tant que cadre de référence réglementaire pour les relations de travail avec les personnes qui font partie du personnel d'Aqualia.

En ce qui concerne les conflits sur le lieu de travail, Aqualia n'a pas connu d'incidents significatifs en Espagne et, lorsque cela s'est produit, elle s'est efforcée de parvenir à des accords, éliminant ainsi le risque d'un conflit potentiel. À l'international, aucun conflit ne s'est produit et les réglementations du travail applicables dans chaque pays sont respectées sans aucun incident notable.

Concernant les données quantitatives, la politique de stabilité est maintenue :



CDI en Espagne

93%

87 % en 2021

Enfin, en ce qui concerne le genre, le pourcentage de femmes s'est maintenu en 2022 : 78 % d'hommes et 22 % de femmes.

À l'échelle internationale, la stabilité de l'emploi se caractérise par 82 % de contrats permanents et 18 % de contrats temporaires, et, en termes de genre, par 80 % d'hommes et 20 % de femmes.

Sensibilisation sociale

Journée internationale des femmes

À travers l'initiative *Avec elles, pour un avenir plus durable*, Aqualia souhaite diffuser le message des Nations Unies lors de la **Journée internationale des femmes**.

En raison des liens locaux qu'Aqualia entretient dans chaque localité où elle fournit des services, les événements qu'elle organise se font le plus souvent en collaboration avec les maires et les conseillers municipaux, et ce dans tous les domaines : plantation d'arbres, marches, lecture de manifestes, rencontres avec des associations ou parrainage de courses caritatives, etc.

De plus, à travers le *site Web* www.aqualiaigualdad.com Aqualia

elle a encouragé les citoyens à partager une photo et un message sur la façon dont ils imaginent cet avenir plus durable et égalitaire.

D'autre part, Aqualia poursuit sa collaboration avec la Fondation Adecco pour la préparation du rapport *#EmploiPourToutes : les femmes en risque d'exclusion sociale dans le monde du travail*, qui fait apparaître l'exclusion des femmes de plus de 55 ans : le seul groupe dans lequel le chômage de longue durée a augmenté.

Pour une société sans violence sexiste

Chaque année, dans le cadre de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Aqualia

présente une nouvelle édition de *#AqualiaContigo*, une campagne riche en actions motivantes et revendicatives pour soutenir les femmes qui souffrent de ce fléau.

Parallèlement à cette action, Aqualia a également organisé une journée autour de l'athlète olympique Carmen Giménez, dont la vie a changé en 2010 après avoir subi un épisode de violence sexiste.

Dans le cadre de la convention avec le ministère de l'Égalité, Délégation du Gouvernement contre les violences sexistes, Aqualia a mené des actions de sensibilisation et de prise de conscience sociale au sein de l'initiative « Entreprises pour une société sans violence sexiste » lancée en novembre 2022.

La solidarité avec les femmes arrive en Colombie

Le 8 mars, à Villa del Rosario, en Colombie, un événement a été organisé pour reconnaître le travail d'un groupe de femmes leaders communautaires en leur remettant un diplôme et en leur faisant passer une journée avec des employées d'Aqualia.

Par cette pratique, l'entreprise entend diffuser la culture d'entreprise dans les nouveaux lieux où elle est présente, afin de promouvoir la fierté d'appartenance et la cohésion de son effectif.

Engagés en faveur de l'égalité et de la diversité

Félix Parra, PDG de l'entreprise, est intervenu lors de la Diversity and Inclusion Day, organisée le 2 juin par la plateforme Équipes&Talent. Il a également participé au panel CEO Voices avec d'autres PDG, pour parler de l'inclusion de la diversité dans la stratégie d'entreprise. À la fin de la journée, Aqualia a reçu le Diversity Leading Company Seal, devenant ainsi la première entreprise du secteur de l'eau à l'obtenir, et l'Empowering Women's Talent Seal, pour l'engagement de

l'entreprise en faveur des talents féminins.

Prévention et promotion de la santé

Lors de la Journée mondiale contre le cancer du sein 2022, Aqualia a organisé une conférence sur la prévention, au cours de laquelle la Dr Gloria Ortega, chef du service d'oncologie mammaire et coresponsable de l'oncologie péritonéale au MD Anderson Cancer Center de Madrid, a fourni des informations utiles sur les

précautions de base à prendre, les études de routine et, surtout, a fait savoir qu'environ 95 % des cas détectés à un stade précoce peuvent être guéris.

D'autre part, dans le domaine de la santé mentale, à l'égard duquel l'entreprise est très engagée, une conférence-colloque a été organisée avec Javi Martín, le célèbre présentateur de l'émission « Caiga quien caiga », qui a été diagnostiqué d'un trouble bipolaire et qui a raconté son expérience sur un ton léger pour la normaliser.

BONNE PRATIQUE



● Carmen Rodríguez, Directrice du département Personnes et Culture, accompagnée d'une partie de son équipe avec le label Empowering Women's Talent.

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

Actuellement, l'âge moyen du personnel est de 45 ans, avec une ancienneté de plus de 11,57 ans. L'objectif d'Aqualia est de leur fournir un emploi stable et un

environnement de travail de qualité dans lequel ils puissent évoluer en tant que professionnels, mais aussi en tant que personnes. Engagée en faveur de l'égalité et de

l'autonomisation des femmes dans le secteur, Aqualia compte 19,42 % de femmes dans ses effectifs, un chiffre légèrement inférieur à 2021 (20,19 %).

| EMPLOYÉS | 2022 | | | 2021 | | | 22/21 | | |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|
| | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total |
| Nombre d'employés | 10 212 | 2 461 | 12 673 | 7 836 | 1 982 | 9 818 | 30% | 24% | 29% |

| EMPLOYÉS PAR HORAIRES DE TRAVAIL ET PAR SEXE | 2022 | | | 2021 | | | 22/21 | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|
| | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total |
| Nombre d'employés à temps complet | 9 902 | 2 137 | 12 039 | 6 999 | 1 663 | 8 662 | 41% | 28% | 39% |
| Nombre d'employés à temps partiel | 310 | 324 | 634 | 328 | 319 | 647 | -6% | 2% | -2% |
| Nombre d'employés dont le temps de travail n'est pas défini | - | - | - | 509 | - | 509 | - | - | - |

| NOUVELLES EMBAUCHES | 2022 | | | 2021 | | | 22/21 | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total |
| Nouvelles embauches | 1 160 | 353 | 1 513 | 820 | 277 | 1 097 | 41% | 27% | 37% |
| Jusqu'à 35 ans | 490 | 189 | 680 | 401 | 177 | 578 | 21% | 7% | 17% |
| De 35 à 55 ans | 573 | 151 | 723 | 383 | 95 | 478 | 49% | 58% | 51% |
| Plus de 55 ans | 97 | 13 | 110 | 36 | 5 | 41 | 169% | 160% | 168% |
| Taux de nouvelles embauches jusqu'à 35 ans | 25% | 33% | 27% | 34% | 43% | 36% | -9 pp | -10 pp | -10 pp |
| Taux de nouvelles embauches entre 35 et 55 ans | 10% | 10% | 10% | 7% | 7% | 7% | 2 pp | 3 pp | 2 pp |
| Taux de nouvelles embauches plus de 55 ans | 4% | 4% | 4% | 2% | 2% | 2% | 2 pp | 2 pp | 2 pp |
| Totaux taux des nouvelles embauches | 11% | 14% | 12% | 10% | 14% | 11% | 1 pp | 0 pp | 1 pp |

| ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ | 2022 | | | 2021 | | | 22/21 | | |
|---|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|
| | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total |
| Volet | | | | | | | | | |
| Nbre de dirigeants et de gérants | 121 | 10 | 131 | 110 | 7 | 117 | 10% | 36% | -6% |
| Pourcentage par rapport au total | 0,95 % | 0,07 % | 1,03 % | 1,12 % | 0,07 % | 1,19 % | -0,16 pp | 0 pp | -0,16 pp |
| Jusqu'à 35 ans | - | - | - | 1 | - | 1 | -100% | - | -50% |
| De 35 à 55 ans | 85 | 8 | 93 | 69 | 6 | 75 | 23% | 25% | -15% |
| Plus de 55 ans | 36 | 2 | 38 | 40 | 1 | 41 | -10% | 100% | 21% |
| Nbre de cadres de direction intermédiaires | 1 064 | 325 | 1 389 | 887 | 219 | 1 106 | 20% | 49% | 4% |
| Pourcentage par rapport au total | 8,39 % | 2,57 % | 10,96 % | 9,03 % | 2,23 % | 11,25 % | -0,63 pp | 0,34 pp | -0,29 pp |
| Jusqu'à 35 ans | 121 | 68 | 189 | 96 | 38 | 135 | 26% | 77% | 19% |
| De 35 à 55 ans | 710 | 226 | 937 | 582 | 158 | 740 | 22% | 43% | 3% |
| Plus de 55 ans | 232 | 31 | 263 | 209 | 22 | 231 | 11% | 41% | 1% |
| Nbre de technicien(ne)s | 1 296 | 751 | 2 047 | 1 223 | 596 | 1 819 | 6% | 26% | 1% |
| Pourcentage par rapport au total | 10,23 % | 5,93 % | 16,16 % | 12,45 % | 6,07 % | 18,51 % | -2,22 pp | -0,14 pp | -2,36 pp |
| Jusqu'à 35 ans | 428 | 238 | 665 | 338 | 178 | 516 | 27% | 33% | 6% |
| De 35 à 55 ans | 607 | 449 | 1 056 | 671 | 379 | 1 050 | -9% | 18% | -2% |
| Plus de 55 ans | 261 | 65 | 326 | 214 | 39 | 253 | 22% | 68% | 4% |
| Nbre d'employés administratifs | 328 | 885 | 1 213 | 354 | 867 | 1 221 | -7% | 2% | 5% |
| Pourcentage par rapport au total | 2,59 % | 6,99 % | 9,57 % | 3,61 % | 8,83 % | 12,43 % | 4,79 pp | 0,88 pp | 5,67 pp |
| Jusqu'à 35 ans | 82 | 143 | 225 | 66 | 139 | 205 | 24% | 3% | 9% |
| De 35 à 55 ans | 168 | 608 | 776 | 216 | 621 | 837 | -22% | -2% | 3% |
| Plus de 55 ans | 78 | 134 | 212 | 72 | 107 | 180 | 7% | 25% | 15% |
| Nbre dans d'autres postes | 7 403 | 490 | 7 893 | 5 268 | 293 | 5 561 | 41% | 67% | -13% |
| Pourcentage par rapport au total | 58,42 % | 3,86 % | 62,28 % | 53,62 % | 2,99 % | 56,61 % | 27,80 pp | 2,56 pp | 30,36 pp |
| Jusqu'à 35 ans | 1 349 | 130 | 1 479 | 682 | 54 | 736 | 98% | 142% | -2% |
| De 35 à 55 ans | 4 300 | 257 | 4 557 | 3 628 | 178 | 3 806 | 19% | 44% | -18% |
| Plus de 55 ans | 1 754 | 102 | 1 857 | 958 | 61 | 1 020 | 83% | 67% | 4% |
| Total | 10 212 | 2 461 | 12 673 | 7 842 | 1 982 | 9 824 | 30% | 24% | -7% |

Technologie et numérisation pour une gestion consciente et efficace

Nous adaptons nos technologies aux besoins actuels du secteur et nous mettons en œuvre nos connaissances dans tous les pays où nous opérons. Notre engagement envers nos clients et nos usagers implique de toujours regarder vers l'avenir.

Il y a encore beaucoup à découvrir et c'est pourquoi, chez Aqualia, nous mettons l'accent sur le développement constant de solutions innovantes capables de régénérer, d'améliorer et de faciliter la vie des personnes.

À la première personne...

« La numérisation est un outil clé pour atteindre nos objectifs d'entreprise en matière de durabilité, d'efficacité, d'amélioration des services et de transparence »

La transformation numérique d'Aqualia, qui repose fondamentalement sur la recherche et l'application de solutions technologiques innovantes pour optimiser les processus, constitue un axe clé du présent et de l'avenir de l'entreprise.

En tant que directrice du département Systèmes et T.I., M^{re} Ángeles Vicente est chargée d'impulser son développement, un développement qui permet une meilleure gestion du cycle intégral de l'eau. Grâce à cela, Aqualia peut réduire et/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 client, l'axe autour duquel est articulée toute l'exploitation.

En 2022, Aqualia a investi 216 % de plus qu'en 2021 pour impulser la transformation numérique. Quels ont été les principaux résultats obtenus grâce à cette augmentation des investissements ?

Tous ceux qui font partie de cette équipe savent que la numérisation est un outil clé pour atteindre

nos objectifs d'entreprise en matière de durabilité, d'efficacité, d'amélioration des services et de transparence. C'est grâce aux investissements réalisés que nous pouvons profiter des nouvelles capacités qu'ils nous offrent et les mettre au service de nos processus.

Voyons un exemple : en 2022, nous avons activé différents projets qui nous ont permis de développer une détection précoce des fuites dans le réseau d'approvisionnement. Grâce à cela, nous évitons les pertes d'eau inutiles et les dommages importants sur le réseau. Cette réduction des pertes implique une moindre consommation d'énergie électrique et de réactifs, car on évite d'avoir à traiter l'eau perdue. Pour moi, c'est un exemple clair de la façon dont la technologie est un grand allié de la durabilité.

Aqualia Live est la plateforme de gestion intelligente du cycle complet de l'eau conçue par Aqualia. Que permet cette plateforme en matière d'efficacité et d'optimisation ?

Aqualia Live est une plateforme conçue par nos experts, des professionnels au grand *savoir-faire* du cycle intégral de l'eau et des

technologies. J'aime dire qu'elle est créée par des gens de l'eau et pour l'eau avec pour objectif zéro déchet, profiter jusqu'à la dernière goutte.

Notre plateforme, modulaire et intégrée, couvre absolument tous les processus nécessaires à la gestion intégrale de l'eau : de la collecte et la potabilisation, en passant par la distribution et la vie entière du client, jusqu'au traitement et à la réutilisation. Pour son bon fonctionnement, elle intègre les nouvelles technologies (IoT, *big data*, *cloud computing* et IA) et, bien sûr, la mobilité, pour optimiser les processus et les rendre plus efficaces et durables. Son utilisation nous permet :

Une meilleure gestion du service : en numérisant les actifs, nous savons ce qui se passe en temps réel sur le réseau et nous pouvons profiter de la simplification des procédures pour agir plus efficacement et plus rapidement.

Un meilleur service au citoyen : grâce à notre application Aqualia contact, ils peuvent consulter leur consommation s'ils disposent d'un *compteur intelligent*. Et définir leurs propres alertes : s'il n'y a pas de consommation au domicile d'une personne vulnérable ou s'il y a une

MARIA ANGES VICENTE*
DIRECTRICE SYSTÈMES ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (CIO)
#Industrie5.0 #SmartCities #Optimisation #ManagementResponsable



consommation dans une résidence secondaire inhabitée. Chez Aqualia, nous communiquons de manière proactive toute fuite détectée chez un client afin qu'il puisse inspecter son installation sans attendre d'autres dommages.

Une plus grande transparence envers les personnes, les municipalités et les autres organismes en partageant avec eux les informations les plus pertinentes sur le cycle et ses chiffres clés.

Aqualia Live, en tant que plateforme, ne nous offre pas seulement des avantages de gestion ; les avantages concurrentiels ont été et continuent d'être puissants. Elle s'est révélée être une formidable alliée pour notre entrée et notre expansion sur des marchés aussi établis et complexes que celui de la France, qui représentait pourtant un défi, la France étant le pays où se trouvent les leaders mondiaux du secteur de la gestion intégrée du cycle de l'eau.

Si vous pensez à 2022, quels projets mettriez-vous en avant pour leur impact sur l'environnement ?

Les projets de détection précoce des fuites que je viens de mentionner ont eu et continuent d'avoir un impact majeur sur les performances du réseau et l'environnement.

En 2022, nous avons déployé notre technologie dans les différentes zones géographiques où nous fournissons des services sous le format de *centres de contrôle*. Grâce à ces centres, établis sur huit sites de la géographie espagnole, nous savons en détail ce qui se

passé en temps réel dans chacune des municipalités et nous agissons immédiatement.

Je soulignerais également les projets de mobilité de notre force de terrain en Espagne, en Italie, en France et en Colombie. Grâce à un déploiement complet, nos plombiers reçoivent désormais les ordres de travail sur leur téléphone, ce qui évite les déplacements inutiles. De cette façon, nous économisons du carburant, nous supprimons le papier et nous améliorons le délai de réponse et la qualité des informations. Cela augmente l'efficacité opérationnelle, ce qui se traduit toujours par un meilleur service pour nos clients.

Nous voulons nous concentrer sur des projets d'efficacité énergétique pour nous assurer d'avoir la consommation la plus faible possible dans la gestion de nos services

Enfin, nous avons aussi préparé le PERTE de numérisation du cycle de

l'eau en milieu urbain, en renforçant nos équipes et en définissant les grands projets vis-à-vis des subventions que nous recevrons des fonds européens Next Generation au cours des trois prochaines années. Ces subventions donneront une impulsion importante à nos objectifs.

Après ces réussites, à quels nouveaux défis le département devra-t-il s'attaquer à l'avenir ?

À court terme, nous voulons nous concentrer sur des projets d'efficacité énergétique pour nous assurer d'avoir la consommation la plus faible possible dans la gestion de nos services. L'expansion des *compteurs intelligents* et la sensorisation des actifs seront d'autres défis.

Et, bien sûr, continuer à répondre aux demandes et aux besoins internes qui nous parviennent. Nous sommes un département de service pour les autres départements. La technologie représente un avantage et une opportunité à partir du moment où elle produit un impact positif sur la vie quotidienne des citoyens, dès lors qu'elle contribue à améliorer la vie des gens. Les projets de mobilité et les ordres de travail sur le terrain, pour revenir à un exemple récent, ont eu un grand impact, en améliorant la journée de travail de 1 200 travailleurs en Espagne. C'est le plus gratifiant.

Approche managériale

VERS LA GESTION DE L'EAU BASÉ SUR DES DONNÉES EN TEMPS RÉEL

Aqualia travaille sur le développement et la mise en œuvre de technologies permettant d'optimiser le rendement des réseaux de distribution d'eau. Pour ce faire, elle déploie des solutions qui garantissent l'approvisionnement et le traitement de manière efficace et sûre, contribuant ainsi au développement durable dans la gestion des ressources en eau et à la construction de villes intelligentes.



INVESTISSEMENT DANS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

| Investissement (€) | 2022 | 2021 | 22/21 |
|--------------------|------------|-----------|-------|
| Total | 16 840 370 | 5 328 700 | 216% |



En 2022, Aqualia a investi dans la numérisation

216 %
de plus qu'en 2021

et
950 %
de plus qu'en 2020

Ces données témoignent de notre engagement en faveur de la gestion intelligente du cycle intégral de l'eau.

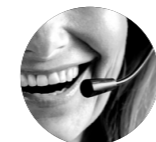
Aqualia Live a franchi une étape importante en devenant une plateforme technologique qui rassemble les différents composants de la gestion intégrée du cycle de l'eau et sert à améliorer l'efficacité des processus, ainsi que le service et la communication avec les clients et les utilisateurs finaux.

Cette plateforme est le résultat du travail, de l'expérience et de l'intégration des technologies de l'information appliquées à la gestion

intégrale du cycle de l'eau. Elle permet 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, elle facilite la prise de décision ainsi que le suivi des processus (IA/ML).

Trois projets stratégiques principaux au titre desquels les différentes actions sont déployées :

AQUALIA LIVE



Projet 1
Assistance omnicanal au client



Projet 2
Gestion des actifs et maintenance



Projet 3
Water Analytics (AWA)

CYBERSÉCURITÉ

Caractéristiques

Adéquation technologique

- Sélection de la meilleure technologie appliquée à la gestion.

Mobilité

- Des 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.

Solution modulaire

- Gestion globale à travers des modules spécialisés, intégrés pour avoir une vision globale.

Adaptabilité

- Adaptation aux besoins spécifiques des services d'Aqualia, elle apporte de l'efficacité pour chaque cas particulier.

Expériences avérées

- Elle couvre tous les processus dans tous les services fournis par Aqualia, dans différents pays, et apporte des solutions aux clients, aux habitants et aux employés.

CYCLE INTÉGRAL DE L'EAU

GESTION INTÉGRÉE ET INTELLIGENTE

aqualia live

IoT.

Internet of Things

INTERNET DES OBJETS

Plateforme mondiale d'exploitation d'installations industrielles du cycle de l'eau :

- Intégration de technologies disponibles sur le marché
- Normalisation des communications industrielles
- Cybersécurité
- Synergies transversales dans l'exploitation de l'eau
- Connaissance du cycle de l'eau

GEO.

Geographic Environment Organization

SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

Informations géospatiales concernant le réseau d'approvisionnement :

- Sectorisation
- Polygones de coupe
- Modélisation hydraulique

CAC.

Customer Aqualia Contact

CENTRE DE SERVICE CLIENT

Stratégie omnicanal pour l'efficacité du service client :

- Accueil présentiel
- Centre d'appel d'assistance à distance
- Agence en ligne
- Application mobile
- E-mail, SMS
- Réseaux sociaux

TIK.

Transform Information into Knowledge

VEILLE ÉCONOMIQUE

Plateforme pour gestion des connaissances sur le cycle de l'eau, observatoire et portail de transparence destiné aux clients, aux municipalités, aux confédérations, etc.

- KPI pour le suivi des principales valeurs
- Tableaux de bord pour la prise de décision

GEO.

Geographic Environment Organization

SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

Informations géospatiales concernant le réseau d'assainissement :

- Bassins d'égout
- Modélisation hydraulique

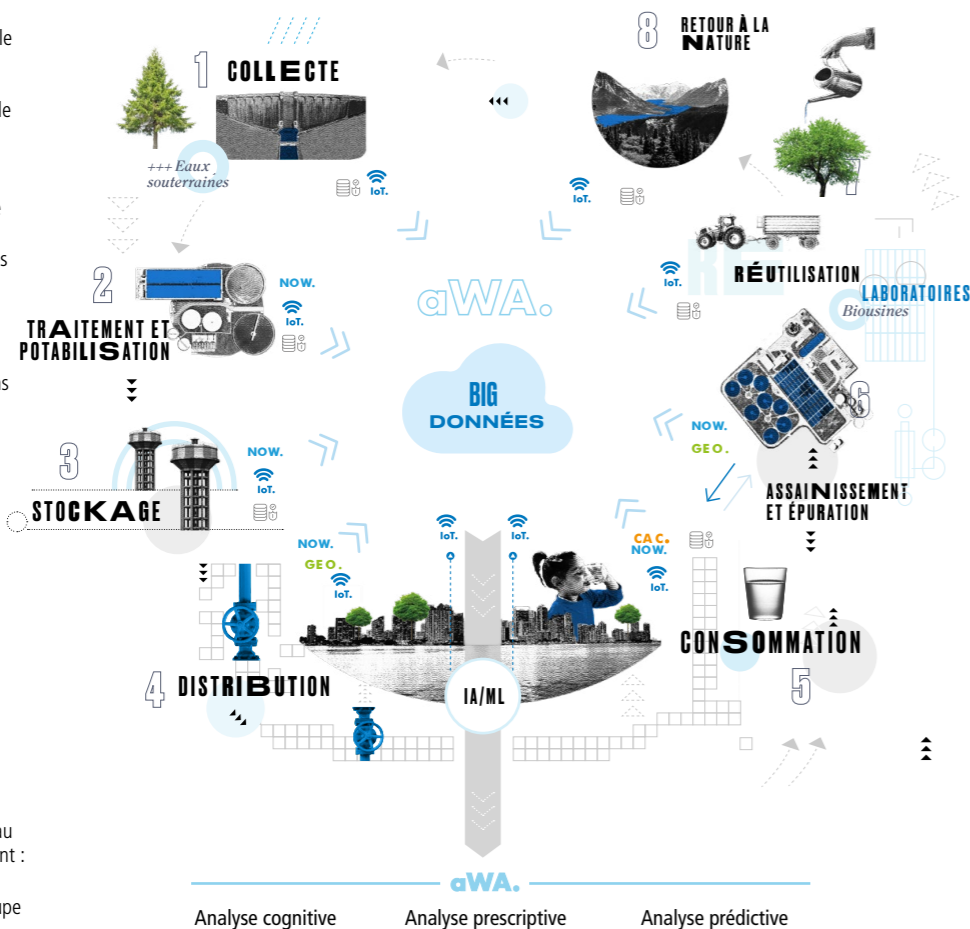
NOW.

Next Order at Work

NEXT ORDER AT WORK

Plateforme de gestion efficace des actifs linéaires et des actifs industriels :

- Gestion d'entrepôts
- Bons de travail et mobilité
- Maintenance corrective, préventive et prédictive des actifs industriels du cycle de l'eau



Analyse cognitive Analyse prescriptive Analyse prédictive

aWA.

Aqualia Water Analytics

INTÉGRATION COMPLÈTE

PLATEFORME D'ANALYSE POUR LA GESTION INTELLIGENTE DU CYCLE DE L'EAU

Elle incorpore les informations des appareils IoT grâce à l'utilisation de technologies *big data* et de *cloud computing*, pour générer des outils intelligents basés sur le *machine learning* et l'IA :

- Surveillance intelligente
- Smart alerting
- Détection des fuites du réseau
- Prescription de remplacements d'actifs linéaires

Centres technologiques : pour une connaissance en temps réel

En 2022, nous avons lancé le déploiement de sept nouveaux hubs technologiques en Espagne¹⁷. À partir de ces centres, Aqualia gère de manière intégrée les réseaux d'eau, les incidents, l'émission d'ordres de travail, ainsi que les actifs et les compteurs, en augmentant le nombre de capteurs du réseau et le contrôle de l'usine.

Ainsi, grâce à ces centres, Aqualia peut savoir ce qui se passe en temps réel dans chacune des municipalités, identifier les alertes et intervenir immédiatement. Ils permettent également de détecter de façon précoce les fuites, ce qui permet d'améliorer le rendement des réseaux. En tant qu'entreprise internationale, cette transformation numérique, dont la mise en œuvre est en cours en Espagne, devrait également être mise en œuvre dans d'autres pays.

La technologie au service d'une main-d'œuvre de plus en plus connectée et mondiale

Le pari d'Aqualia sur la technologie est transversal. Ainsi, l'entreprise met en œuvre tous les éléments clés non seulement à l'extérieur, mais

aussi en interne, ce qui implique une amélioration de l'efficacité et de la productivité, mais également de la qualité de vie du personnel et une communication accrue, structurée autour de l'*application* Be Aqualia, qui intègre les salariés sans messagerie d'entreprise et qui est bidirectionnelle.



Centre technologique de Tolède, Espagne.

BONNE PRATIQUE

96%

du parc de compteurs

Centre technologique de Dénia

En Espagne, la ville de Dénia est une référence en raison de son taux élevé de compteurs à télérelève (96 % des compteurs).

Outre la télérelève, le centre technologique de Dénia intègre la surveillance en temps réel du cycle urbain de l'eau. Ces données sont disponibles grâce aux capteurs installés et répartis sur plus de 500 km de réseaux d'approvisionnement et autres installations. Le bon fonctionnement de ces installations

et les projets qui en découlent ont conduit la municipalité à demander un financement des fonds PERTE pour permettre la mise en œuvre d'un projet de modernisation et d'amélioration de l'efficacité du service municipal des eaux, dont le coût global avoisine les 9 millions d'euros.

Le projet, conçu par Aqualia, prévoit 50 000 capteurs et stimulerait l'utilisation des nouvelles technologies de l'information dans le cycle intégral de l'eau.

17. C. A. Villes : Galice, Oviedo, Lérida, Îles Baléares, Almería, Campo de Gibraltar et Tenerife (sud).

La numérisation dans la gestion intégrale

Aqualia Water Analytics pour une gestion intelligente

Sur cet axe stratégique, Aqualia conçoit la technologie nécessaire pour gérer intelligemment toutes les phases du cycle intégral de l'eau :

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

| Ligne de travail | Aqualia Live (AWA, Aqualia Water Analytics) | | | |
|-----------------------|---|---|--|--|
| Plan d'action | Disposer d'une plateforme 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 d'intelligence artificielle | Appliqué à la détection précoce des fuites, bilan hydrique disponible en temps réel, <i>smart meters</i> , efficacité énergétique, <i>digital twin</i> |
| Réalisations en 2022 | 207 529 compteurs numériques à télérelève Hausse de 52 % Objectif 2022 : 172 500 | | 8 % de croissance des services travaillant avec le <i>big data</i> et l'intelligence artificielle (AWA). 42 services au total | Objectif 2022 : progresser de 15 % |
| Indicateur | Nombre de compteurs numériques à télérelève | | Nombre de services travaillant avec le <i>big data</i> et l'intelligence artificielle (AWA) | |
| Réalisations 2021 | 136 945 | | 39 | |
| Réalisations 2022 | 207 529 | | 42 | |
| Objectif | 258 750 en 2023 | | 51 en 2023 | |
| Développement durable | | | Objectif 11.b | |

Aqualia Water Analytics (AWA) est la plateforme 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 IA.

De plus, cette plateforme 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

Parmi les technologies appliquées pour améliorer la qualité de l'eau et

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

Informations fournies par les capteurs du réseau (SCADA Aqualia). Analyse des débits et des pressions.



WaterQuality

Informations fournies par les capteurs du réseau (SCADA Aqualia). Analyse des indicateurs de qualité de l'eau (pH, chlore, turbidité, etc.).



SmartMeters

Informations de lecture à distance générées par les réseaux fixes, analyse au niveau des compteurs, habitudes de consommation, géopositionnement du réseau fixe, etc.



HydraulicBalance

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.



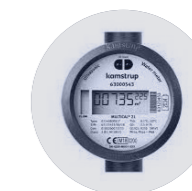
11 694

cas de fraude détectés



5,27 M€

consommation frauduleuse



207 529

compteurs intelligents installés dans différents contrats

L'efficacité de la gestion de l'eau au sein de l'AWA, citons en particulier les suivantes :

- **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 géopositionnement continu du parc de véhicules, ce qui implique l'optimisation des itinéraires.

Réduire au minimum la différence entre le volume d'eau fourni au réseau et le volume réellement consommé est un objectif

fondamental pour Aqualia. Pour y parvenir, il faut non seulement utiliser des systèmes sophistiqués de surveillance intelligente des réseaux et renouveler les 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.

Gestion des actifs et maintenance

Aqualia met à la disposition de son personnel les outils technologiques nécessaires pour effectuer son travail quotidien de la manière la plus efficace.

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

| Ligne de travail | Gestion d'actifs et maintenance (Aqualia Live) | | |
|-----------------------|--|---|--|
| 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 qui planifie et optimise la maintenance des installations, tant des usines que des réseaux | Conception, planification et construction d'infrastructures avec la méthodologie BIM |
| Indicateur | Nombre de services qui utilisent l'application de mobilité (NOW) | | |
| Réalisations 2021 | 451 | | |
| Réalisations 2022 | 502 | | |
| Objectif | 519 en 2023 | | |
| Développement durable | Objectif 9.4 | | |

En 2021, nous avons conçu un nouvel outil informatique de gestion des actifs et de maintenance, qui permet de standardiser les activités 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 facilite 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 l'entreprise. Les travaux nécessaires à la mise en œuvre de l'outil dans la SEEU Abona (Espagne) se poursuivront en 2022 et 2023, l'objectif étant de le certifier selon la norme ISO 55001 en 2024.

Solutions de mobilité pour un service rapide et efficace

L'ambitieux projet « Module de relevé des compteurs » (Aqualia Live - NOW) a été achevé en 2021.



Grâce à NOW (Next Order at Work), l'application de gestion des actifs et de maintenance, **1 200** employés ont amélioré leur rendement, en étant plus efficaces.

Il visait à mettre à jour la solution de mobilité mise en œuvre pour le relevé des compteurs (TPL), en la dotant de fonctionnalités *en ligne* et *hors ligne*. Cette 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.

Compteurs intelligents

Les compteurs intelligents apportent de nettes améliorations au processus :

1. Ils fournissent des données et des informations :

- Ils stockent et transmettent les informations en temps réel.

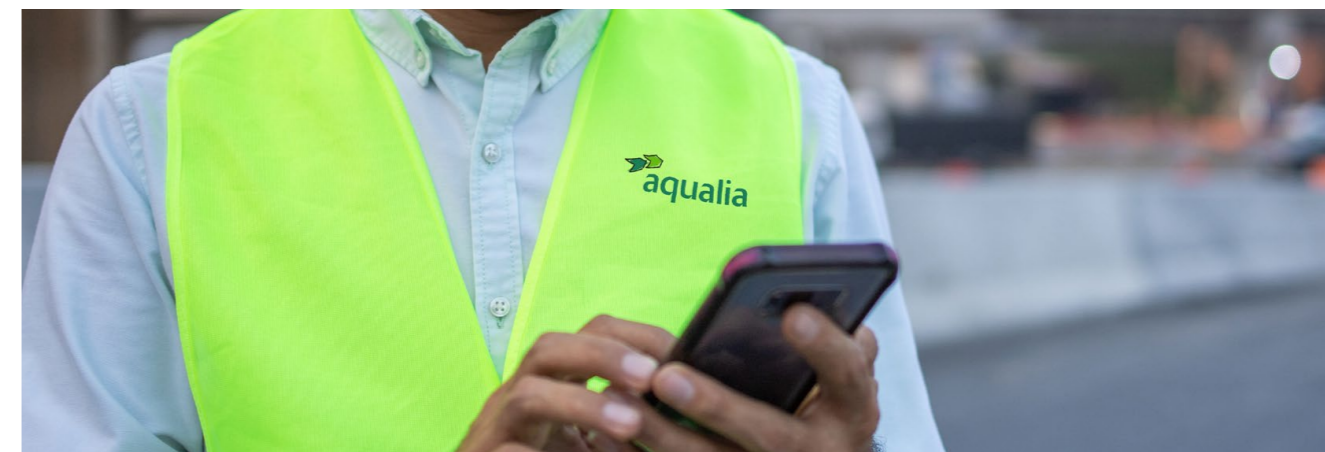
- Ils surveillent en permanence les réseaux d'eau, ce qui permet de mieux comprendre leur comportement.

2. Ils fournissent aux consommateurs une facture plus claire et permettent de raccourcir les cycles de facturation. Ils détectent les changements

dans la consommation et permettent de connaître les modèles de comportement des consommateurs.

3. Ils offrent une garantie de transparence accrue pour les administrations, qui connaissent en temps réel le comportement des réseaux.

4. L'installation de compteurs intelligents permet d'économiser des déplacements pour la télérelève, ce qui signifie des économies en termes de consommation de CO₂.



BONNE PRATIQUE



Congrès du Réseau espagnol des villes intelligentes, dans la ville de Rota

Aqualia a participé au comité technique du Réseau espagnol des villes intelligentes, qui s'est tenu à Rota, dans la province de Cadix. Lors de son intervention dans le cadre d'une table ronde, la directrice des TI a expliqué pourquoi la numérisation est un élément clé sur la voie de notre entreprise vers le développement durable. Elle a également décrit l'implication d'Aqualia dans les PERTE du ministère de la Transition écologique pour stimuler les deux volets.

En parallèle de cet événement, l'entreprise a présenté à plusieurs maires l'implantation de sa plateforme Aqualia Live à Rota, en leur montrant en temps réel comment les compteurs intelligents déjà installés

dans de nombreux foyers de la commune peuvent détecter des fuites à l'intérieur de ces derniers. Actuellement, Rota compte plus de 5 000 compteurs intelligents. 300 d'entre eux sont déjà intégrés à la plateforme Aqualia Live.

Une démonstration a également été faite de la manière dont l'outil informatique Aqualia Water Analytics (AWA) peut prédire l'existence d'une fuite d'eau dans l'ensemble de la municipalité, permettant ainsi de porter l'efficacité du réseau d'approvisionnement de la municipalité à 90 %, alors que la moyenne en Espagne est de 70 %.

Mise en œuvre de la télérelève dans les pays où nous sommes présents

En Espagne, le gouvernement 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. À cet égard, Aqualia a progressé dans l'installation de ces compteurs à télérelève en Espagne, au Portugal et en Italie.

Méthodologie BIM : un outil indispensable

Depuis le début de la mise en œuvre de BIM (Building Information Modeling) chez Aqualia, en 2019, des progrès continus ont été réalisés dans le perfectionnement et la consolidation de cette

méthodologie. Grâce à elle, Aqualia est désormais capable de :

- Numériser la gestion des informations des projets, en améliorant la traçabilité.
- Améliorer la communication et l'échange d'informations entre les différents agents impliqués, ce qui permet un transfert ouvert et transparent des informations en question.
- Augmenter la précision et la sécurité des conceptions pendant la phase d'ingénierie, en réduisant les risques liés à la phase de construction.
- Disposer d'un contrôle économique accru pendant la

phase de construction, grâce à l'extraction des mesures directement à partir des modèles et leur suivi dans l'exécution des travaux.

- Améliorer la qualité et ainsi les résultats obtenus et la documentation produite.
- Améliorer l'expérience client, en garantissant des flux de communication agiles, une gestion du changement et une maîtrise technique et économique des actifs beaucoup plus fine.

Aqualia pose ainsi les bases qui nous conduiront à l'application de BIM à l'ensemble du cycle intégral de l'eau.

Dans un souci d'excellence du service au client et en réponse à ses attentes, Aqualia conçoit des solutions innovantes et adaptées aux besoins des usagers. Au cours

de l'année 2022, Aqualia a porté une attention particulière à la qualité et à l'intégration de tous les canaux d'interaction avec ses usagers et à la mise au point de

solutions technologiques qui lui permettent d'améliorer l'expérience client omnicanale et la manière dont elle fournit ses services.

Stratégie omnicanal pour l'excellence du service

Sur cet axe stratégique, Aqualia articule sa relation avec les clients pour leur offrir plus d'informations et d'autonomie pour réaliser leurs transactions :

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

| Ligne de travail | | Assistance omnicanal au client | | |
|-----------------------|--|---|---|---|
| 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 |
| Réalisations en 2022 | | 336 110 clients qui utilisent l'agence en ligne Objectif 2022 : 330 000 | | 1 284 495 contrats avec facture électronique Objectif 2022 : 650 000 |
| Indicateur | | Nombre de clients qui utilisent l'agence en ligne | | Nombre de contrats avec facture électronique |
| Réalisations 2021 | | 308 144 | | 638 507 |
| Réalisations 2022 | | 336 110 | | 1 284 945 |
| Objectif | | 339 900 en 2023 | | 680 000 en 2023 |
| Développement durable | | Objectif 9.9.b Objectif 12.5 | | |

Note : Espagne pour tous les indicateurs, sauf pour la facturation électronique, où le chiffre de la Géorgie est inclus, avec 538 000 clients ayant recours à l'e-facturation.

Aqualia Contact

Centre de service client

Appels traités en 2022
985 095

Presence (Evolutio)

La solution qui permet de prêter un service client continu et ininterrompu dans le Centre de service client

Service de gestion des rendez-vous pour une prise en charge en face à face plus rapide et plus efficace

37 776
rendez-vous traités

Agence en ligne

Interactions en 2022
152 674
(-9,5 % par rapport à 2021)

32,87 %
modification des données

21,82 %
facturation électronique

24,41 %
paiement par carte bancaire

Application dispositifs mobiles

Interactions en 2022
87 238
(usagers en Espagne)

18,26 %
modification des données

73,43 %
paiement par carte bancaire

Twitter

Messages traités dans @Aqualiacontact en 2022

1 027

SMS

SMS traités, notifications de factures avec incidents ou signalements de pannes sur les réseaux

895 563

e-facture

Clients qui ont demandé l'activation de la facturation électronique

646 439*
(+640 % par rapport à 2021)

L'efficacité de tous les canaux de relation client permet un faible taux de réclamations : **0,71 %** en 2022.

*Espagne pour tous les indicateurs, sauf pour la facturation électronique, où le chiffre de la Géorgie est inclus, avec 538 000 clients ayant recours à l'e-facturation.

Objectifs et performances de la stratégie omnicanal du service en 2022

1. Intégration de tous les canaux

La mise en œuvre du nouveau projet CRM Microsoft Dynamics a commencé en 2021 et son développement s'est étendu sur l'année 2022. Il sera mis en service début 2023. Ce projet permettra à tous les canaux d'être interconnectés en temps réel avec une plus grande accessibilité, disponibilité et intégrité quant aux informations des interactions.

L'objectif d'Aqualia est de disposer d'un nouveau module de service client qui doit être intégré à d'autres systèmes, notamment le système commercial, capable de fournir la flexibilité suffisante pour garantir la disponibilité et l'accès aux informations de manière agile et flexible à travers des processus guidés.

2. Expérience client omnicanal

L'expérience du client se trouve au centre de la stratégie de

transformation numérique d'Aqualia. Le service omnicanal, qui fournit aux usagers des informations *online* sur leur consommation ou leur point d'approvisionnement par le biais des nouveaux canaux, est un élément fondamental de cette stratégie. Ce renforcement du contact entre l'entreprise et ses clients se traduit par une réduction des plaintes relatives à la facturation, qui sont passées de 12 % en 2020 à 7 % en 2022.

3. Service plus réactif et compétent

L'efficacité de tous les canaux de relation client se traduit par un très faible taux de réclamation (0,71 % en 2022) et par un temps de réponse moyen maximal de 10 jours. Les dernières enquêtes réalisées en 2022 ont révélé une évaluation globalement positive du service client via Aqualia Contact.



Tu factura electrónica juega un papel importante en el medioambiente

Pásate a la factura electrónica

Llamando al centro de atención al cliente o enviando un email a e-factura@aqualia.es indicando: nombre y apellido del titular, número de contrato, población y el email donde deseas recibir la factura electrónica.

Cámbiate a la factura electrónica y podrás consultar, sin coste alguno, tu factura al instante.



ODS alineados con esta iniciativa

Clients e-facture

1 284 945

(+101 %* par rapport à 2021)

20,45 %
en Espagne

36,25 %
à l'échelle mondiale

e-factures émises en 2022

+9 300 000

*L'augmentation du nombre de clients disposant de l'e-facture est due à l'inclusion de la Géorgie.

4. Ressources et technologies permettant un service plus agile et efficace aux clients

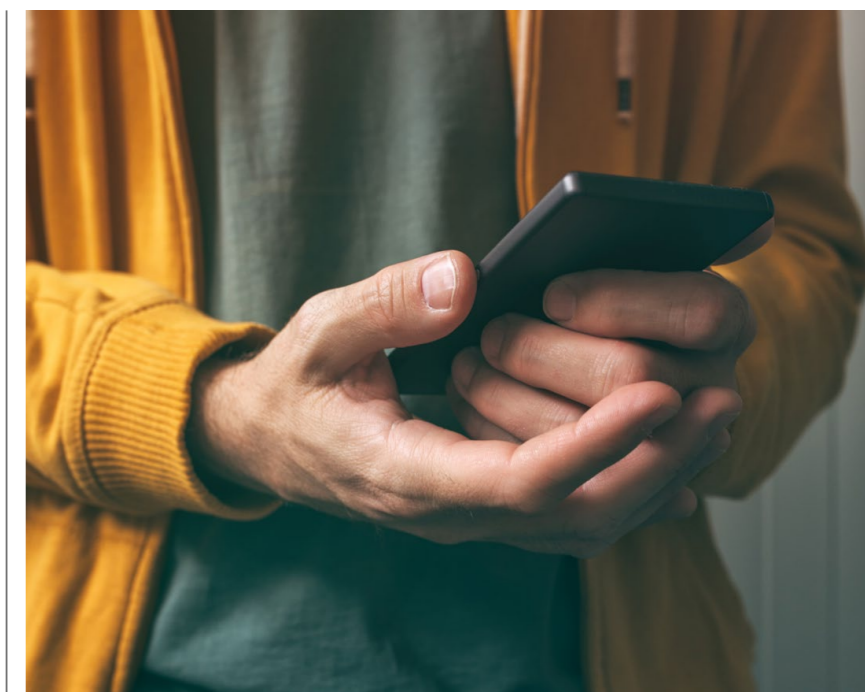
- WhatsApp professionnel
- *Click to call* à partir du site *Web*
- Encaissements via Bizum
- Gestion de la facture électronique par *e-mail*
- Plateforme *Web* de gestion des clients pour les communications par SMS, *e-mail*, lien de paiement des factures, etc.
- Signature électronique des documents

Promotion de l'utilisation de la facture électronique

Aqualia a poursuivi sa campagne en faveur de l'utilisation de la facturation électronique. Lancée en 2020, elle a déjà permis de réaliser des économies annuelles estimées à 3,8 millions d'euros en termes de temps et de traitement, sans compter les effets bénéfiques sur la protection de l'environnement.

Signature électronique des documents

Aqualia est engagée dans un projet visant à proposer la signature électronique, ce qui permettra de réduire les coûts par la diminution du temps nécessaire à l'exécution des tâches et la réduction de l'utilisation de papier, et d'améliorer l'accès aux documents, ainsi que leur stockage. Le projet entrera en production en 2023 et permettra deux types de signature :



Grâce aux processus de numérisation, l'entreprise a apporté de nombreuses améliorations à la gestion des clients au cours de l'année 2022.

- **Signature biométrique** : le client signe le document sur un dispositif électronique qui collecte sa signature et ses données biométriques.
- **Signature OTP (One-Time Password)** : système de signature avec mot de passe personnel et code à usage unique.

5. Outils de gestion des clients

Citons en particulier ceux liés aux informations sur la production en attente de facturation, y compris les valeurs en m³ ajustées et totales ; à la rentabilité des compteurs remplacés, y compris le type de client et les dates d'installation des compteurs qui ont été remplacés ; et à la fraude, y compris le type de fraude et le statut final du dossier.



Centre d'appel Aqualia.

Transformation numérique des processus internes

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 STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023 | LS3 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

| Ligne de travail | Efficacité accrue de la gestion | | | App Be Aqualia de communication avec les personnes qui font partie du personnel |
|-----------------------|---------------------------------|--|--|---|
| Plan d'action | Analyse des processus (ASIS) | Définition des nouveaux processus (TOBE) | Adaptations et mise en œuvre des processus | Mettre à la disposition du personnel ne disposant pas d'un compte de messagerie d'entreprise une <i>application</i> permettant une communication bidirectionnelle Point d'information numérique dans les agences (totem) |
| Indicateur | | | | Nombre de personnes faisant partie du personnel ayant téléchargé l' <i>application</i> Be Aqualia |
| Réalisations 2021 | | | | 6 697 |
| Réalisations 2022 | | | | 7 280 |
| Objectif | | | | 12 300 en 2022 |
| Développement durable | Objectif 9.b | Objectif 9.b | Objectif 9.b | 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. Grâce à cette *application*, les employés

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.

Cybersécurité pour une activité connectée et mondiale

Aqualia dispose d'un modèle de cybersécurité et d'un cadre réglementaire qui définissent les principes et les exigences de base pour l'application des mesures de sécurité dans les systèmes d'information. L'objectif est de protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations de manière proportionnée.

Elle dispose également de certifications telles que la norme ISO 27001 sur la sécurité des données pour le centre de service client, qui établit des mécanismes pour superviser l'état de la cybersécurité dans les différents départements de l'entreprise et garantir le respect des réglementations internes et externes applicables.

Protection des données à caractère personnel

Aqualia garantit la confidentialité, la sécurité et l'utilisation adéquate des informations qu'elle traite dans le cadre de ses processus quotidiens et, plus particulièrement, des données personnelles de ses employés, clients et fournisseurs.

Le traitement des données personnelles au sein du Groupe FCC repose sur les valeurs suivantes :

- Transparence et confiance concernant le traitement sécurisé des données personnelles.
- Responsabilité et engagement dans l'utilisation des données personnelles basée, principalement, sur leur confidentialité.
- Efficacité dans le traitement sûr des données personnelles.
- Disponibilité des données personnelles en cas de besoin et uniquement pour les personnes qui en ont besoin en raison de leurs fonctions.
- Intégrité des informations empêchant toute manipulation non autorisée.

Aqualia respecte la législation en vigueur en matière de protection des données (RGPD et LOPDGDD) et intègre des aspects tels que la définition des modalités de réception des données dans son plan d'action.

Si un incident de sécurité est détecté, Aqualia dispose d'un système approprié de recherche et de traitement pour ces incidents, qui collecte toutes les informations nécessaires pour décider des mesures à prendre pour y remédier, ainsi que des actions à entreprendre pour en minimiser les conséquences et évaluer la nécessité d'avertir l'autorité de contrôle et les personnes concernées.

Formation

Aqualia a mis en place une formation continue associée à une politique d'utilisation des moyens technologiques. C'est pourquoi des plans de formation sur la protection des données ont été conçus pour les employés de l'organisation.

Par ailleurs, une campagne de sensibilisation a été lancée en 2022 pour former l'ensemble du personnel à l'utilisation sécurisée du courrier électronique, à la navigation sécurisée sur Internet, à l'ingénierie sociale et à l'usurpation d'identité.

Impact social et partenariats générateurs de valeur

Nous faisons partie des communautés auxquelles nous fournissons des services. Nous sommes également conscients de leurs situations spécifiques, en particulier en ces temps troublés qui nous ont fait prendre conscience à quel point nous dépendons les uns des autres.

Forts d'une perspective globale selon laquelle l'eau est vitale pour les personnes, nous contribuons chaque jour à construire une société plus juste, plus diverse et plus inclusive.

À la première personne...

« En matière de service au client, la transparence est essentielle »

Aqualia travaille jour après jour 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.

Miguel Perea dirige le service clients de l'entreprise. Compte tenu de son activité, pour Aqualia le terme *clients* englobe les administrations publiques et les utilisateurs finaux de son service. Après la croissance internationale de l'entreprise en 2022, ce département avait pour défi de faire en sorte que ces deux types de clients perçoivent, dans les 18 pays où l'entreprise est présente, la qualité de sa gestion et les améliorations mises en œuvre pour l'accès à l'eau. En outre, ce département génère également un impact social notable, en activant des mécanismes tels que le report des tarifs pour les usagers les plus vulnérables ou le lancement de tarifs sociaux avec les mairies.

Comment Aqualia répond aux différents besoins des clients dans les 18 pays où l'entreprise est actuellement présente ? De quels services dispose l'entreprise pour cela ?

Pour une entreprise comme Aqualia qui opère à l'échelle mondiale et qui fournit un service dont la valeur n'est pas clairement perçue,

il est essentiel de s'engager pour avancer dans une orientation stratégique vers le client final et de se concentrer sur les canaux disponibles pour communiquer avec eux. Actuellement, cet objectif représente un défi, car dans chacun des pays où nous opérons, nous avons des situations différentes. Par exemple, en Géorgie, notre dernière incorporation, il faut s'adapter au fait qu'il n'y a qu'un seul régulateur.

Pour cette raison, nous faisons de grands efforts et sommes flexibles pour adapter nos canaux autant que possible aux besoins des utilisateurs. Nous avons beaucoup appris durant ces années affectées par la pandémie. Cette année, en outre, nous avons particulièrement misé sur l'investissement technologique.

La transparence est un autre point crucial. C'est la clé pour que les citoyens comprennent la valeur que nous offrons avec notre service. En outre, la législation exige également que les citoyens disposent de plus d'informations sur l'eau urbaine, comme indiqué dans la directive 2020/2084. En ce sens, en Espagne, nous avons lancé un canal d'information pour les utilisateurs qui sera accessible sur le *site Web* des municipalités où nous fournissons des services. Nous pensons qu'il est très positif de lancer ce canal en collaboration public-privé, car le secteur de l'eau

dépend de nombreux acteurs et nous devons travailler ensemble pour l'améliorer.

Aqualia implique-t-elle ses clients dans ses campagnes de sensibilisation à l'environnement ? Les administrations publiques demandent-elles plus de sensibilisation pour la préservation de la ressource ?

Nous avons toujours mené des actions de sensibilisation sur l'importance de préserver l'eau et, par extension, l'environnement. Nous activons également des initiatives pour promouvoir la facturation électronique qui nous permettent, d'une part, de supprimer la facture papier et, d'autre part, d'éviter les déplacements qui doivent être effectués pour sa distribution et, par conséquent, les émissions que produit cette distribution. En 2022, la facturation électronique est passée de 19 % à 20,45 % en Espagne, avec un total de 1 284 945 clients qui optent déjà pour cette option.

Toutes ces actions que nous menons aujourd'hui sont perçues par les administrations comme une valeur ajoutée. Nous le constatons dans nos contacts quotidiens avec nos clients, mais aussi dans les études de satisfaction que nous réalisons, qui révèlent que nos clients sont de plus en plus

MIGUEL PEREA
DIRECTEUR SERVICE CLIENTS

#Numérisation #ServiceClientOmnicanal #AlliancesPublicPrivé #Sensibilisation

conscients de l'importance de ces initiatives et qu'ils s'intéressent aux engagements environnementaux et sociaux d'un opérateur de l'eau. Environ 80 % considèrent *excellent* ou *très bon* l'engagement social et environnemental d'Aqualia, qui augmente chaque année, ce qui renforce notre engagement envers le Plan stratégique de développement durable 2021-2023. Et, globalement, la satisfaction envers le service de l'entreprise est très bonne : nous recevons la note de 4 sur une échelle de 1 à 5.

L'accès à une eau de qualité est un facteur de cohésion sociale. Notre collaboration avec les administrations publiques et les ONG dans le domaine des mécanismes tarifaires est extrêmement importante. Au cours de l'année 2022, notre action sociale nous a permis de réaliser plus de 6 600 plans de paiement selon les besoins de chaque client. Au total, plus de 2 300 000 clients en Espagne ont eu accès à des tarifs subventionnés et, dans les autres pays, ils sont plus de 210 000.

Si vous pensez à 2022, quels actions ou projets mettriez-vous en avant pour leur apport de valeur aux clients ? Quelles étapes ont été franchies cette année ?

Cette année, en raison de l'internationalisation, je crois que l'enjeu était d'acquiescer suffisamment de souplesse pour servir nos clients dans tous les endroits où nous fournissons des services et de maintenir un haut niveau de communication entre nous. Pour ce faire, en 2022, nous avons organisé les premières Journées internationales sur la

gestion des clients, pendant lesquelles nous avons partagé des exemples de réussite des différentes régions. Je pense qu'il s'agit d'une bonne pratique que nous devons maintenir.

L'accès à une eau de qualité est un facteur de cohésion sociale. Notre collaboration avec les administrations publiques et les ONG dans le domaine des mécanismes tarifaires est extrêmement importante

En ce qui concerne l'amélioration du service client, l'application de la technologie apporte de grands avantages. Aujourd'hui, nos utilisateurs peuvent consulter leur consommation horaire sur *Aqualia contact*, s'ils disposent d'un *compteur intelligent*. De plus, au cours de l'année 2022, ils se sont vu offrir la possibilité de définir leurs propres alertes. Par exemple, si la consommation est nulle dans le logement d'une personne vulnérable ou en cas de consommation dans une



résidence secondaire inhabitée. Autre point important, en cas de détection de fuite au domicile d'un client, Aqualia le contacte pour l'informer afin qu'il puisse vérifier au plus vite si son installation présente des dégâts importants.

Après ces réussites, quels sont les prochains défis à relever par Aqualia pour améliorer le service à ses clients ?

Sans aucun doute, je crois que la croissance de l'entreprise nous pose d'énormes défis pour nous adapter aux particularités de chaque région. Cependant, la numérisation sera un allié très puissant pour pouvoir nous adapter et proposer une expérience omnicanale de qualité. Pour cela, l'intégration de tous les canaux, la recherche de ressources et de technologies permettant une gestion plus agile sont essentielles.

D'autre part, nous voulons être à la hauteur des attentes de nos utilisateurs. Nous devons travailler pour fournir le service et les informations les plus personnalisés possibles et en temps réel. Nous pensons que cela nous aiderait également à impliquer les utilisateurs dans la prise en charge du cycle intégral de l'eau. Par cette amélioration de la communication et de la transparence, nous souhaitons faire des usagers des alliés en matière de préservation et de soin de l'eau.

Accès et informations transparents

GARANTIE D'ACCÈS À L'EAU ET À L'INFORMATION TRANSPARENTE

En 2022, face à l'augmentation générale des prix de l'énergie, des carburants et des matières premières, Aqualia a adopté des mesures résolument sociales, avec des politiques de maîtrise des coûts et des tarifs spéciaux pour les familles nombreuses et les fonds de solidarité.

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.

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023

LS6 IMPACT SOCIAL

| Ligne de travail | Mécanismes tarifaires pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement | Projet d'action sociale concernant : • Les bons sociaux et les subventions • L'identification des clients vulnérables | | |
|-----------------------|---|---|---|--|
| 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 |
| Indicateur | Nombre de clients en Espagne avec la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés dans le service de l'eau et de l'assainissement | Nombre de clients en Espagne bénéficiant de bons sociaux et de subventions | Nombre de clients en Italie, au Portugal et en France avec la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés dans le service de l'eau et de l'assainissement. | Nombre de clients en Italie, au Portugal et en France bénéficiant de bons sociaux et de subventions |
| Réalisations 2021 | 2 217 238 | 45 616 | 177 027 | 6 938 |
| Réalisations 2022 | 2 304 325 | 48 727 | 210 067 | 4 453 |
| Objectif | 2 400 000 en 2023 | 60 000 en 2023 | 199 000 en 2023 | 3 085 en 2023 |
| Développement durable | Objectif 6.1 | | | |

Bons et tarifs sociaux

Aqualia collabore avec les services sociaux des municipalités, des institutions publiques et des gouvernements dans les pays où elle fournit des services d'eau et d'assainissement afin de protéger les clients les plus défavorisés ou ceux qui se trouvent en risque d'exclusion sociale.



Accord avec Caritas

345 000 €
avec bonification

+25 000
bénéficiaires

Au cours de l'année 2022, plus de 6 600 plans de paiement ont été établis en fonction des besoins de chaque client. Et plus de 2 300 000 clients ont eu accès à des tarifs subventionnés en Espagne. Dans les autres pays, ce nombre est supérieur à 869 000, bien que l'ajout de la Géorgie ait fait augmenter ce chiffre. En ce qui concerne les tarifs sociaux, le modèle colombien est le plus développé, puisqu'il établit six types de tarifs qui correspondent aux différents niveaux sociaux.

Pour illustrer son engagement envers les critères ESG, Aqualia a renouvelé son accord de partenariat avec Caritas et l'UNHCR en Espagne.

Fonds de solidarité pour les familles en partenariat avec les institutions publiques

En 2022, Aqualia a renouvelé les fonds sociaux qu'elle détient dans les municipalités d'Arcos de la Frontera et de Chipiona (province de Cadix), où elle met à la disposition des municipalités respectives des dotations financières de 17 500 euros et de 10 000 euros, respectivement, qui servent à payer les factures d'eau, d'assainissement et de traitement des eaux usées des personnes ayant des difficultés financières.

Nous avons également renouvelé les fonds sociaux des municipalités d'Albal, à Valence, Novelda, à Alicante et Llagostera, à Gérone. L'objectif de cet outil est de garantir l'accès à l'eau potable aux familles qui n'ont pas les moyens de payer la facture et de fournir une couverture ponctuelle à des personnes qui se trouvent dans une situation économique critique.



Informers les citoyens

Aqualia travaille à la refonte des espaces d'information des citoyens *en ligne* conformément à la transposition en Europe de la directive 2020/2184.

Au cours du dernier semestre 2022, Aqualia a mis en place un plan de migration des portails *Web* locaux actuels pour réaliser un nouveau format de portail conforme à la nouvelle réglementation.



INFORMER LES CITOYENS

Accéder à l'espace d'information du citoyen *en ligne* d'Aqualia avec le code QR suivant :



Plus de **3 170 000** personnes ont pu bénéficier des bons et des tarifs sociaux d'Aqualia.

Engagement envers la société et les usagers

Accès et qualité dans des circonstances critiques

Intervention en cas de tempête

Une violente tempête qui a frappé la côte de Malaga a provoqué la rupture de la conduite de distribution d'eau potable qui longe la côte au niveau de la municipalité de Vélez. Aqualia a réussi à installer des conduites provisoires grâce auxquelles le service a été rétabli après toute une nuit de travail.

À Badajoz, au cours des huit premiers mois de l'année 2022, Aqualia a extrait plus de 2,4 millions de litres de déchets des égouts et autres installations d'assainissement de la ville.

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.



● Panne à Vélez-Málaga, Espagne.

Transfert des connaissances

POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS CONSCIENTE

L'éducation, un outil essentiel pour la réalisation de l'ODD 6

Aqualia veut sensibiliser les citoyens à la protection de l'eau et elle le fait par le biais d'un canal éducatif. Le *site Web* s'adresse aux enfants de tous âges et son but est de leur faire comprendre l'importance d'une utilisation responsable et consciente de l'eau, ainsi que le cycle rigoureux qu'elle suit pour être si présente dans leur vie.



25 973
pages visitées

11 919
sessions

VIDÉO

Aqualia Educa : un programme pour sensibiliser les citoyens à la question de l'eau



BONNE PRATIQUE

Aqualia célèbre la vingtième édition du Concours de dessin pour les enfants

Cette année, l'initiative, qui est devenue une référence en matière d'éducation aux valeurs, a enregistré 10 450 inscriptions et dispensé 6 250 heures de formation et de sensibilisation.

En 2022, et depuis le site www.aqualiyods6.com, les deux personnages principaux de cette formation, Aqual et ODD 6, ont encouragé les enfants à participer à un défi qui met en valeur la protection de l'eau, la solidarité, la camaraderie, l'effort et l'amitié.

Aqualia a pour but d'expliquer aux enfants l'Agenda 2030 et les Objectifs de développement durable (ODD) aux enfants.

Chaire Aqualia du Cycle intégral de l'eau avec l'Université d'Almeria

L'accord est axé sur la recherche concernant la mise en œuvre de l'énergie solaire dans les différents processus du cycle de l'eau, en particulier l'épuration par les microalgues, la régénération, l'utilisation énergétique des eaux usées, l'optimisation énergétique du processus de dessalement et d'épuration, y compris les activités liées aux énergies renouvelables et la potabilisation au moyen de la désinfection solaire.

Avec l'Université de Huelva (UHU) au Sénégal

L'amélioration de la souveraineté alimentaire et la diversification des revenus de la population sont au cœur des actions de coopération pour le développement menées par l'UHU. Le projet Aqualia consiste en un forage profond avec un système de pompage électrique alimenté par des panneaux solaires, un réservoir d'égalisation de la pression de 5 000 litres et plusieurs points d'eau pour l'irrigation et l'approvisionnement de la population.

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS

ESPAGNE

Quality Water Summit : actualités et tendances du secteur

Organisé par le portail iAgua, cet événement analyse les principales questions d'actualité du secteur et les dernières tendances en matière de technologie, de produits, d'ingénierie, de gestion, d'exploitation, d'analyse et d'innovation.



Aqualia a été l'un des principaux acteurs et est intervenu plusieurs fois durant l'événement : une session sur l'hydrogène vert, une présentation sur la numérisation de l'eau et un dialogue sur l'avenir de la gestion de l'eau.

Global Water Summit : analyse des défis posés au secteur de l'eau

Aqualia était présente en tant que partenaire mondial, avec une présence notable tout au long de l'événement en participant à différents ateliers, sessions sur la technologie et forums.

L'entreprise était présente au Water Tech Idol, une sorte de concours de talents dans lequel cinq technologies de pointe ont été présentées et le projet Mides a remporté le deuxième prix.

XVe Congrès national des communautés d'irrigants : irrigation 2.0

Organisé par FENACORE (Fédération nationale des communautés d'irrigation d'Espagne), l'événement a rassemblé plus de 900 participants qui ont débattu du concept de numérisation axé sur la durabilité (Irrigation 2.0).

Aqualia, sponsor officiel, a disposé d'un stand dans l'espace d'exposition pour présenter ses solutions technologiques et de gestion de l'irrigation, et ses outils numériques. Elle a par ailleurs présenté une conférence sur l'innovation technologique dans la gestion des installations des communautés d'irrigants.

International Water Association - Young Water Professionals Spain 2022 : l'innovation appliquée au cycle de l'eau

Le congrès IWA YWP Spain 2022, organisé par le Spanish Chapter de Young Water Professionals, en collaboration avec AEAS, IWA et les principales entreprises du secteur de l'eau en Espagne, a également compté avec la présence d'Aqualia.

L'événement a été l'occasion de réaliser une radiographie globale du secteur et d'examiner les tendances en matière d'innovation. Aqualia a réitéré son engagement en faveur de la promotion des jeunes talents dans le secteur de la gestion de l'eau, étant donné que l'avenir de ces services essentiels dépend de la vision innovante de ces jeunes professionnels.

International Water Association - Digital Water Summit

Aqualia a participé activement à la première édition de l'IWA Digital Water Summit, qui s'est tenue à Bilbao. Ce rendez-vous a réuni plus de 400 experts internationaux impliqués dans la numérisation du secteur de l'eau.

Les fournisseurs de technologies de l'eau et les compagnies des eaux étaient les principaux participants, et Aqualia a profité de l'occasion pour mettre en avant Aqualia Live, le système intelligent qui unifie toute la gestion du cycle de l'eau autour d'une plateforme unique.



25 ans de prestation de services à Salamanca

À l'occasion du 25e anniversaire de la prestation ininterrompue du service d'approvisionnement et d'assainissement à Salamanca, Aqualia a organisé dans la capitale un événement pour commémorer cet anniversaire.

Le président du gouvernement régional de Castille-et-León, Alfonso Fernández Mañueco, le maire de la ville, Carlos García Carbayo, et le directeur de la société en Espagne, Santiago Lafuente, ont assisté à l'événement et ont félicité les 25 membres de l'équipe de la société qui ont été actifs depuis le début de la concession.



XXXVIe Congrès AEAS : l'eau et les critères ESG

Aqualia a également participé à des événements locaux externes comme le XXXVIe Congrès AEAS, qui s'est tenu à Cordoue. Le programme technique était axé sur la durabilité environnementale, économique et sociale, en mettant l'accent sur l'eau, l'énergie et la transformation numérique dans les processus du cycle de l'eau en milieu urbain.

INTERNATIONAL

Water Business Forum, un rendez-vous avec le marché mondial de l'eau

Aqualia a collaboré avec l'ICEX et le bureau commercial de l'ambassade d'Espagne aux Émirats arabes unis pour préparer l'intervention lors de l'événement, auquel ont participé des représentants de haut niveau de la gestion de l'eau de nombreux pays et des cadres d'entreprises privées leaders sur le marché mondial. En outre, la compagnie était présente au forum des entreprises du congrès dans le panel « Present business opportunities and references to Spanish projects in the UAE. Water, infrastructure and Sustainability. »

À cette occasion, une réunion a été organisée entre les délégués d'Aqualia dans la région ANMO et les principaux clients de la région, comme Majis Industrial Services (Oman) et Abu Dhabi Sewerage Services Company (Émirats arabes unis).

Saudi Water Forum 2022

Cet événement, le plus important du secteur de l'eau en Arabie Saoudite, a réuni les principaux organismes publics et entreprises privées opérant dans le pays. Aqualia était présente à travers un stand et l'intervention dans le panel « Operational Excellence and Smart Grids ». En outre, la société a présenté dans l'espace d'exposition les détails du South Cluster.

Congrès sectoriel ANDESCO

Aqualia a également participé au rendez-vous le plus important des services publics et

des communications en Colombie. En plus du parrainage, l'entreprise avait son propre stand où elle a présenté la manière dont elle gère ses services dans le pays. José Ramón Díez-Caballero, directeur d'Aqualia en Colombie, a fait une présentation à l'intention de tous les participants.

Congrès biennal de l'Association internationale de dessalement

L'entreprise a joué un rôle important en contribuant au comité technique, en coordonnant les sessions techniques, en effectuant quatre présentations orales et en créant, en partenariat avec l'IDA, l'Innovation Forum, un espace de rencontre pour les agents impliqués dans la promotion de nouvelles actions dans le secteur.

Víctor Monsalvo, responsable de l'écocertification au sein du département R+D d'Aqualia, a reçu le prix de la meilleure conférence technique sur l'innovation (Technical paper R&D) pour sa présentation du projet Sea4Value.

20e édition du Salon des maires et des collectivités locales

Cet événement, soutenu par l'AMF (Association des Maires de France), est le plus important dans le domaine de la gestion des services municipaux en France. Son objectif principal est de proposer des solutions alternatives aux défis futurs, tels que le développement urbain, l'énergie, le développement durable, la gestion efficace du cycle de l'eau et la transition écologique.

XXXIVe Congrès annuel et Expo ANEAS

C'est l'un des événements les plus importants de toute l'Amérique latine : il réunit des experts nationaux et internationaux, des universitaires, des législateurs, des entrepreneurs, ainsi que des spécialistes liés au secteur de l'eau, en particulier au sous-secteur de l'eau potable et de l'assainissement.

Le nom d'Aqualia n'est pas seulement apparu en tant que sponsor de l'événement, mais également dans le domaine commercial avec son propre stand et merchandising, et dans l'agenda technique et des événements parallèles.

Avec **271** interventions en 2022, en termes de publications et de participation à des conférences, le taux moyen de références à la R+D d'Aqualia des trois dernières années s'est maintenu, atteignant plus d'une mention par jour ouvrable.

PRIX ET RECONNAISSANCES

Aqualia, récompensée aux Oscars de l'eau

Dans le cadre des Global Water Awards 2022, décernés par la plateforme de communication britannique Global Water Intelligence, Aqualia a été récompensée. Elle a ainsi reçu une triple reconnaissance pour sa contribution au développement durable :

- Deuxième prix dans la catégorie « Meilleure compagnie des eaux de l'année ».
- Parmi les quatre finalistes de la catégorie « Net Zero Carbon Champion », une reconnaissance qui entérine la stratégie mondiale d'Aqualia en faveur de la décarbonation.
- Distinction « Water Tech Idol », décernée à Víctor Monsalvo pour sa présentation du projet Mides.



iAgua récompense à nouveau Aqualia

La publication a récompensé Aqualia dans deux catégories :

- « Meilleure entreprise de l'année », un prix qu'elle reçoit pour la troisième année consécutive et pour la cinquième fois. Juan Pablo Merino, directeur mondial de la communication et du développement durable d'entreprise, a recueilli le prix.
- « Prix pour l'égalité, la diversité et l'inclusion ».

Autres reconnaissances

- L'Association internationale de l'eau a reconnu Aqualia comme l'une des entreprises leaders dans la gestion durable de l'eau (Climate Smart Utility).
- L'Office espagnol du changement climatique (OEC) a une fois de plus reconnu l'empreinte carbone d'Aqualia, en soulignant l'engagement de l'entreprise dans la lutte contre le changement climatique.
- Enfin, le ministère de la Transition écologique et du Défi démographique a décerné à Aqualia le label « Reduzco ».

Alliances

ALLIANCES PUBLIC-PRIVÉ POUR GARANTIR L'ACCÈS À 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).

Cet axe vise à contribuer aux ODD liés à Aqualia à travers des alliances stratégiques :

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023
LS7 ALLIANCES STRATÉGIQUES

| Ligne de travail | Projets et alliances avec des tiers dans le cadre des ODD | | | | |
|-----------------------|--|--|---|--|---|
| Plan d'action | Alliance avec Cáritas dans le domaine de l'action sociale pour l'accès à l'eau | | | | |
| | Accord de partenariat public-privé avec l'Université d'Almeria pour mener à bien le projet de recherche concernant différents processus du cycle intégral de l'eau (domaine éducatif et environnemental) | | | | |
| Indicateur | Nombre de centres sociaux subventionnés pour l'accès à l'eau | Nombre de personnes bénéficiaires qui sont subventionnées pour l'accès à l'eau | Investissement pour cette subvention pour l'accès à l'eau | Satisfaction du cours d'été organisé par la Chaire Aqualia, Université d'Almeria | Nombre de travaux TFM et TFG dans le cadre de la Chaire Aqualia |
| Réalisations 2021 | 139 | 22 066 | 56 315 | 8,68 | 8 |
| Réalisations 2022 | 139 | 25 500 | 63 917 | 8,31 | 6 |
| Objectif | 168 en 2023 | 26 700 en 2023 | 62 087 en 2023 | >9 en 2023 | 10 en 2023 |
| Développement durable | ODD 17 | | | | |

L'eau, un engagement de tous

Pour Aqualia, la collaboration public-privé est essentielle pour la gestion durable de l'eau. Pour cette raison, et en tant qu'entreprise socialement engagée, elle promeut des accords nationaux et internationaux.

Investissement social
4,23 M€



4,85 %
culture et enseignement

5,02 %
sport

6,56 %
action sociale

3,29 %
sensibilisation et éducation

80,25 %
image et communication avec les parties prenantes

Nous encourageons la bonne gouvernance à travers StepbyWater

Pour la troisième année consécutive et comme ligne d'action de son Plan stratégique de développement durable 2021-2023, Aqualia maintient le leadership de l'Alliance StepbyWater, pionnière en Europe et en Espagne. Créée pour soutenir la Décennie d'action des Nations unies, elle rassemble, facilite et promeut de manière intégrée, holistique et transversale un cadre de partenariats et d'initiatives supranationales clés afin d'être un acteur indispensable de la révolution culturelle de l'eau.

10
actions lancées en lien avec les objectifs de l'alliance

32
articles de divulgation

2
conférences

6
entreprises signataires de cette alliance

5
événements

PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021-2023
LS7 ALLIANCES STRATÉGIQUES

| Ligne de travail | Projets et alliances avec des tiers dans le cadre des ODD | | | | |
|-----------------------|--|---|--|---------------------------------|-------------------------------|
| Plan d'action | Alliance intersectorielle dans le domaine de la gouvernance, StepbyWater, pour accélérer la contribution des pays aux objectifs de l'ODD 6 | | | | |
| Indicateur | Nombre d'entreprises signataires du décalogue de StepbyWater | Nombre d'actions lancées en lien avec les objectifs de l'alliance | Nombre d'articles de vulgarisation postés sur le Web | Nombre de conférences réalisées | Nombre d'événements organisés |
| Réalisations 2021 | 27 | 6 | 20 | 1 | 4 |
| Réalisations 2022 | 27 | 10 | 32 | 2 | 5 |
| Objectif | +2 (29) en 2023 | 5 en 2023 | 24 en 2023 | 3 en 2023 | 5 en 2023 |
| Développement durable | ODD 17 | | | | |

Aqualia conserve le leadership de l'Alliance StepbyWater, pionnière en Europe et en Espagne.

Annexes

Consultez le rapport technique complet et toutes les annexes associées au Rapport de développement durable 2022 grâce à ce code QR :





www.aqualia.com