



aqualia

ACT

PŘIJMI OPATŘENÍ

بدي فعل

ATTUA

AGISSEZ

იმოქმედა

ACTÚA

ATUE

Le moment est venu :  
**agissez**

Résumé exécutif 2021

# Nous créons de la valeur partagée pour les parties prenantes

Principaux indicateurs 2021 :

## CLIENTS, UTILISATEURS ET ENTREPRISES

ACCÈS À L'EAU DES UTILISATEURS

29,6 M

EAU POTABLE PRODUITE

708 279 045 m<sup>3</sup>

666 842 917 m<sup>3</sup> en 2020 (6 % var.)

NBRE D'ÉVALUATIONS DE LA QUALITÉ DE L'EAU

1 021 192

1 019 780 en 2020 (0 % var.)



ÉVALUATION DU SERVICE CLIENT\*

81,4 %

\*Enquêtes de satisfaction réalisés en 2020

SERVICE À LA CLIENTÈLE : TAUX DE RÉCLAMATIONS

0,25 % 1,71 %

Espagne

0,32 % en 2020 (-0,07 pp)

International

1,40 % en 2020 (+0,31 pp)

## COMMUNAUTÉS AYANT ACCÈS À L'EAU

AIDE AUX PLUS VULNÉRABLES

139 centres de Caritas bénéficiant de 56 315 €

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



PERSPECTIVE COLLABORATIVE

50 Dialogue avec plus de 50 associations sectorielles espagnoles et internationales

50 associations en 2020 (0 % var.)

SERVICE D'EAU ET ASSAINISSEMENT

2 640 519 personnes pouvant bénéficier de tarifs subventionnés

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



## IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

ÉPURATION

695 277 335 m<sup>3</sup> Retour de l'eau épurée dans son milieu naturel

En 2020, 687 943 351 m<sup>3</sup> (1 % var.)



EMPREINTE CARBONE

441 708 tCO<sub>2</sub>éq.

458 419 tCO<sub>2</sub>éq. en 2020 (-4 % var.)



## SALARIÉS

FORMATION

800 029 €

614 941 € en 2020 (30 % var.)

SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX

316 M€

309,2 M€ en 2020 (2 % var.)

# Nous remplissons nos objectifs

Nous agissons pendant la Décennie d'action en remplissant nos objectifs par le biais du Plan stratégique de durabilité 2021-2023 :

## NOS LIGNES D'ACTION PORTENT SUR :



### Changement climatique

Promouvoir les initiatives visant à minimiser le changement climatique et à s'y adapter.



### Technologie

Parvenir à une technologie permettant une gestion et une utilisation efficaces pour que les citoyens puissent bénéficier d'un accès à l'eau assuré par Aqualia.



### Nos populations

Continuer à contribuer à la santé et au bien-être de nos populations, ainsi qu'à l'égalité et à la diversité et à un emploi décent et sain.



### Culture et valeurs éthiques

Transférer la culture, les valeurs éthiques et la *conformité* d'Aqualia à l'ensemble de l'entreprise, et à la chaîne d'approvisionnement, grâce à une mise en œuvre à 360°.



### Communautés

Garantir l'accès à l'eau des populations et renforcer le lien d'Aqualia avec toutes les communautés locales dans lesquelles nous intervenons.



### Alliances stratégiques

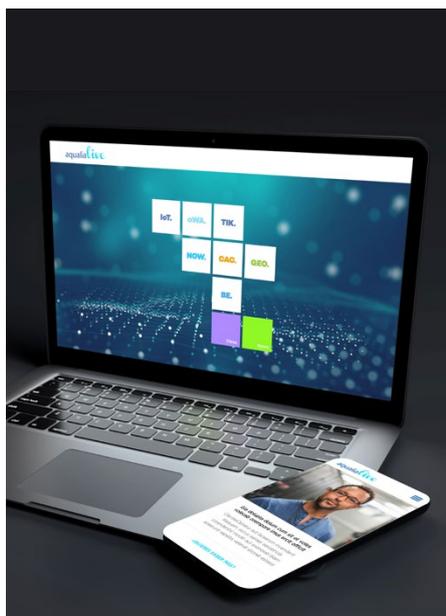
Bénéficier du soutien d'alliances stratégiques qui nous aident à atteindre ces objectifs et à communiquer la valeur que nous apportons.

## ET REPOSENT SUR NOS PILIERS :



### Durabilité

Aqualia s'est fixé des objectifs dans son activité liés à l'atteinte des buts fixés par l'Agenda 2030. Et tout cela avec une vocation d'action transversale et d'intégration toujours plus grande de ces objectifs dans l'activité de l'entreprise.



### Numérisation et technologie

La transformation numérique de l'entreprise et la mise en œuvre de solutions technologiques dans ses processus sont des facteurs clés pour le présent et l'avenir d'Aqualia.



### Internationalisation

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

# Nous prenons soin de la planète en atténuant les effets du changement climatique et en nous y adaptant

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

## NOUS AGISSONS POUR LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU

Nous développons nos propres programmes de surveillance et de mesure, intégrés à la plateforme Aqualia LIVE, avec pour objectif d'atteindre un volume d'eau non enregistré du total injecté dans le réseau de distribution, inférieur ou égal à 27 % en 2023. En 2021, le volume d'eau non enregistré était de 29,3 %.

14 %

La réutilisation des eaux usées a augmenté de 14 % en 2021 par rapport à 2020.



Nous avons fait des recherches sur **les bonnes pratiques** en matière de stress hydrique :

- Recherche sur l'**homologation des appareils hydrauliques** qui peuvent être utilisés dans les réseaux d'approvisionnement pour améliorer l'efficacité des réseaux de distribution.
- **Projet de sous-marin Eivissa**, dont les performances hydrauliques ont atteint 99,6 % grâce à une détection précoce des fuites.

## NOUS OPTIMISONS L'UTILISATION DE L'ÉNERGIE POUR RÉDUIRE LES ÉMISSIONS

- Nous calculons l'empreinte carbone individualisée dans 100 % des pays où nous intervenons.
- Nous réalisons une gestion optimale de l'énergie qui se traduit par une réduction de 7 % des émissions de scope 2 par rapport à 2020.
- Nous avons augmenté le taux des énergies renouvelables sur le chiffre d'affaires de 6 % par rapport à 2020, soit 0,75 en 2021.
- Nous étudions les bonnes pratiques à appliquer à tous nos projets à partir de l'hydrogène vert.



- Nous avons entamé la deuxième phase d'installation de panneaux solaires, dont l'objectif est la réduction des émissions de 820 tCO<sub>2</sub>e/an grâce à l'installation de 3,14 MWc de panneaux photovoltaïques qui alimenteront 52 points de consommation.
- Nous concevons des solutions innovantes pour décarboner la flotte de véhicules.

## NOUS PROTÉGEONS LA BIODIVERSITÉ DANS NOS OPÉRATIONS

Nous identifions 100 % des espaces protégés en vue de développer des projets de biodiversité pour la récupération des écosystèmes.

ESPACES PROTÉGÉS

100 %



## NOUS SENSIBILISONS LES CITOYENS

Nous menons différentes actions locales et globales de sensibilisation sur le bon usage de l'eau et la promotion d'une consommation responsable afin de contribuer à la protection de l'environnement.



## NOUS INNOVONS ET TRANSFÉRONS DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE

Nous transférons des solutions technologiques, du domaine de l'innovation à la production, pour atteindre les objectifs fixés par l'entreprise. En 2021, des travaux ont été menés sur des projets de R&D, avec un investissement de 5,09 M€.

INVESTISSEMENT EN R&D

5,09 M€



# Nous intégrons la technologie au service du cycle intégral de l'eau pour construire les villes du futur

Nous travaillons au développement et à la mise en œuvre de technologies permettant l'optimisation du cycle intégral de l'eau grâce à des solutions d'approvisionnement et de traitement efficaces et sûres, contribuant au développement durable dans la gestion des ressources en eau.

## IoT.

Internet des objets

### INTERNET DES OBJETS

- Technologies de marché intégrées
- Cybersécurité et contrôle local
- Normalisation des communications industrielles
- Gestion des connaissances

Indicateurs de la qualité de l'eau en 2021 : **99,91 %** de conformité sur un total de **+1 M** de déterminations paramétriques.

## GEO.

Geographic Environment Organization

### SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

- Dans le réseau d'approvisionnement
- Sectorisation
  - Polygones de coupe
  - Modélisation hydraulique

## CAC.

Customer Aqualia Contact

### CENTRE DE SERVICE CLIENT

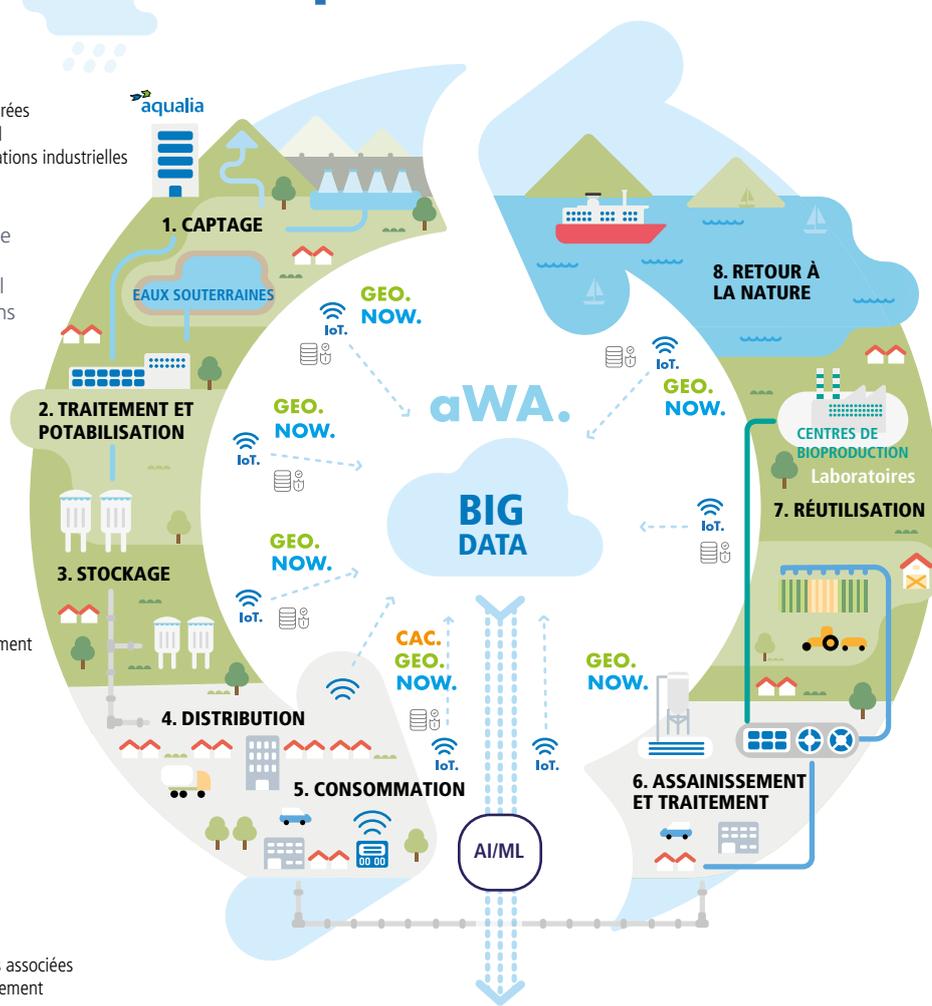
- Traçabilité des consommations associées à chaque point d'approvisionnement

- ✓ Accueil présentiel
- ✓ SMS
- ✓ Compte client Web
- ✓ Application
- ✓ E-mail
- ✓ Centre d'appel
- ✓ Réseaux sociaux

**308 144** clients utilisent le bureau virtuel

**638 507** contrats avec facture électronique

# aqualia live



## TIK.

Transform Information into Knowledge

### VEILLE ÉCONOMIQUE

appliquée à la gestion de l'eau pour rendre compte aux clients et aux communes, confédérations, observatoires, etc.

## GEO.

Geographic Environment Organization

### SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

- Dans le réseau d'assainissement
- Bassins d'égout
  - Modélisation hydraulique

## NOW.

Next Order at Work

### NEXT ORDER AT WORK

Plateforme qui intègre des actifs pour la maintenance corrective, préventive et prédictive

- Gestion d'actifs (actifs linéaires, compteurs, installations et actifs industriels)
- Gestion d'entrepôts

**136 945** compteurs numériques à télérelève

**+450** services utilisent l'application de mobilité NOW

**Objectif :** Intégration de NOW pour **90 %** de l'effectif

## CAC. TIK.

Analyse cognitive    Analyse prescriptive    Analyse prédictive

aWA.

Aqualia Water Analytics

### PLATEFORME D'ANALYSE POUR LA GESTION INTELLIGENTE DU CYCLE DE L'EAU

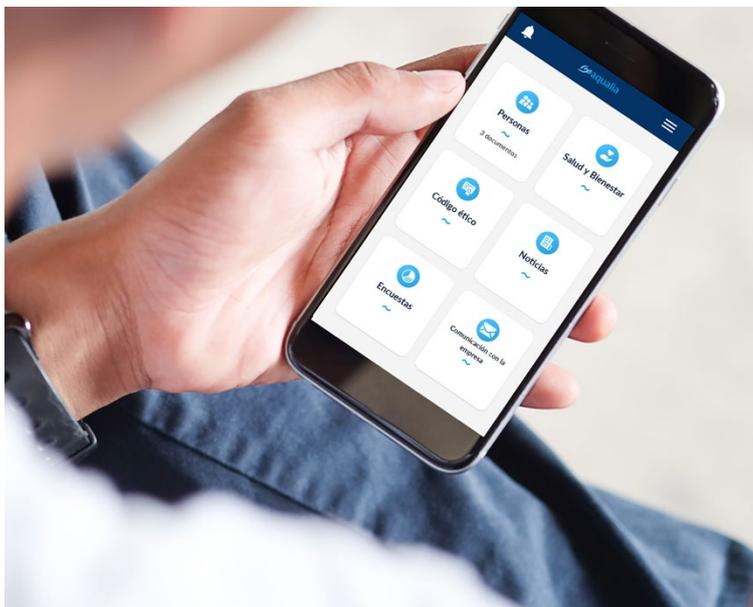
Plateforme d'analyse pour la gestion intelligente du cycle de l'eau. Elle intègre les informations des dispositifs IoT en utilisant les technologies de big data, de cloud computing, d'apprentissage automatique et d'IA.



Intégration complète

# Notre activité s'exerce dans un environnement de travail de qualité et de bien-être

Nous sommes des personnes engagées envers les citoyens.



## NOTRE PRIORITÉ : CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DE QUALITÉ ET DE BIEN-ÊTRE

ENQUÊTE SUR L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL 2021

95,1 %

des répondants déclarent aimer leur travail.

88,7 %

affirment se sentir fiers de travailler chez Aqualia.

80,3 %

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



## NOUS PRATIQUONS UNE POLITIQUE D'ÉGALITÉ DES CHANCES BASÉE ET FAVORISONS UNE MAIN ŒUVRE DIVERSIFIÉE

- En 2021, nous avons renouvelé notre engagement avec la Charte de la Diversité, et nous avons rejoint l'alliance #CEOPorLaDiversidad.
- Nous avons signé et enregistré le Troisième plan d'action sur l'égalité des sexes 2021-2025.



5 478

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



18,6 %

de femmes aux postes de direction et d'encadrement intermédiaire.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ

9

plans d'urgence et un protocole d'action préventive du 15 mars 2020 à aujourd'hui.



7 000

salariés en Espagne ont eu accès, via l'application mobile Be Aqualia, à des outils d'amélioration du bien-être émotionnel.



8,6

Taux de fréquence des accidents\*.

\* (nbre d'accidents avec arrêt/nbre d'heures travaillées)\*1 000 000.

## DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL



1 561

stages organisés en 2021, dans tous les pays où Aqualia exerce son activité.



24 422

participants (18 133 hommes et 6 289 femmes).



105 296 h

de formations dispensées au total en 2021.

# Nous générons un impact positif sur la société et les personnes

L'accès à l'eau est une priorité pour Aqualia. Pour s'assurer que personne ne soit privé de cet atout naturel, l'entreprise met en place des programmes d'action sociale et des mécanismes garantissant l'accès à tous, ainsi que des mesures de l'impact des projets.

Dans la perspective que ces actions doivent également garantir l'accès aux générations futures, nous cherchons à garantir la durabilité sociale dans toutes les communautés dans lesquelles nous intervenons.

## INVESTISSEMENT SOCIAL, COMMUNICATION ET DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

INVESTISSEMENT TOTAL

2,67 M€



5,78 %

culture et enseignement

9,22 %

sport

4,43 %

action sociale

3,36 %

éducation

77,19 %

consacrés à la communication et au dialogue avec les parties prenantes

## GARANTIE D'ACCÈS À L'EAU POUR LES PLUS VULNÉRABLES

Nous mettons en place des mécanismes tarifaires pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement, et nous lançons des projets d'action sociale, liés à des primes et subventions, pour une accessibilité totale à l'eau et à l'assainissement.

+45 000

clients en Espagne bénéficiant d'obligations sociales et de subventions.

+110 800

clients en Colombie bénéficiant d'obligations sociales et de subventions.

+312 000

clients en Italie, au Portugal, en France et en République Tchèque avec la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés dans le service de l'eau et de l'assainissement.



## EN ALLIANCE AVEC LE SECTEUR PUBLIC, NOUS TRAVAILLONS POUR GARANTIR L'ACCÈS À L'EAU POUR TOUS

Témoignage : Les Nations Unies et le centre PPP for Cities de l'IESE ont approuvé l'impact économique et social de l'activité d'Aqualia à Almería.



## NOUS BÂTISSONS DES PROJETS ET DES ALLIANCES AVEC DES TIERS DANS LE CADRE DES ODD

En 2021, nous avons alloué 214 000 € aux dons dédiés aux accords avec les ONG qui contribuent à la réalisation des ODD.

214 000 €

reversés à différentes ONG.



# Notre action nous pousse vers un avenir plus durable

Découvrez le rapport sur le  
développement durable 2021

[www.aqualia.com](http://www.aqualia.com)  
[comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)

