

S'il y a de la magie sur cette planète,
elle est contenue dans l'eau.
[Loren Eiseley, anthropologue]

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2022

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



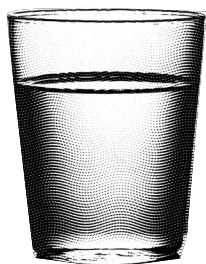
Sociaux

- 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 ?

Nous créons de la valeur

Capital financier



Ebitda

350,2 M€

298,9 M€ en 2021 (17 % var.)

Capital naturel



Eau potable collectée à des fins de gestion

1 590 377 560 m³

988 938 615 m³ en 2021 (61 % var.)

Énergie consommée

5 450 660 GJ

4 263 768 GJ en 2021 (28 % var.)

Capital humain



Employés

12 673

9 818 en 2021 (29 % var.)

Employés/femmes

2 461

1 982 en 2021 (24 % var.)

Employés fixes

10 643

8 174 en 2021 (30 % var.)

Capital technologique



Investissement total dans la technologie

16 840 368 €

5 328 700 € en 2021 (216 % var.)

Capital social



25 500

personnes bénéficiaires à travers l'alliance avec Caritas

Investissement dans des actions sociales au sein de communautés (action sociale et sensibilisation)

4 229 580 €

2 670 687 € en 2021 (58 % var.)

Capital industriel géré



Réseaux d'approvisionnement

51 295 km

45 399 km en 2021 (13 % var.)

Réseaux d'égout

39 310 km

35 753 km en 2021 (10 % var.)

Nbre ETAP

259

239 en 2021 (8 % var.)

Nbre de réservoirs d'eau potable

2 092

2 867 en 2021 (8 % var.)

Nbre IDAM

28

28 en 2021 (0 % var.)

Nbre de stations d'épuration

867

866 en 2021 (0 % var.)

Nbre de stations de pompage d'eau potable

1 507

1 194 en 2021 (26 % var.)

Gestion des clients



1 284 945

clients avec facture électronique

336 110

clients utilisent le bureau virtuel

0,71 %

taux de réclamation grâce à l'efficacité des canaux de relation client

Bonne gouvernance



Mise en œuvre de la bonne gouvernance grâce au Modèle de Compliance

Dans des sociétés détenues par Aqualia

88 %

Dans des sociétés détenues à l'échelle internationale

64 %

Nous prenons soin de la nature

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.

NOUS AGISSONS POUR RÉDUIRE LA CONSOMMATION D'EAU

- En 2022, Aqualia a conçu 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.



Réduction du volume d'eau non comptabilisée prévue pour 2023

27 %

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

- Nous calculons l'empreinte carbone individualisée par pays.
- Nous en sommes à la quatrième phase des plans d'installation d'énergie photovoltaïque dans les stations de traitement et d'épuration des eaux dans lesquelles nous opérons.
- Nous avons conclu un contrat d'achat d'électricité (PPA) et la clôture des tarifs sur les marchés fixes et à terme.
- Nous avons mis en service 15 installations d'énergie photovoltaïque en Espagne.
- Nous installons actuellement 17 autres centrales dont la production annuelle prévue est de 25,8 GWh.



Réduction des émissions en 2022

15 846 t

NOUS PROTÉGEONS ET NOUS RESTAURONS LES ÉCOSYSTÈMES

- Nous faisons partie de l'Initiative espagnole Entreprise et Biodiversité (IEEB) et du Pacte pour la biodiversité.
- En 2022, nous avons identifié 7 nouveaux espaces protégés pour mettre en œuvre des projets permettant de restaurer les écosystèmes.



7

nouveaux espaces protégés

NOUS SENSIBILISONS LA POPULATION

- Nous menons de nombreuses actions de sensibilisation, locales et mondiales, 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.



+6 200 h

de formation à travers le concours de dessin numérique pour les enfants

NOUS INNOVONS ET NOUS TRANSFÉRONS DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES À LA PRODUCTION

- Les politiques européennes pour la transition vers une économie décarbonée définissent notre feuille de route pour le développement de solutions innovantes en matière d'économie circulaire et d'éco-efficacité, et d'outils de gestion intelligente pour l'utilisation efficace des ressources en eau.



En 2022, les investissements en R+D se sont élevés à

5 266 738 €

Nous misons sur une gestion intégrée et intelligente

CYCLE INTÉGRAL DE L'EAU aqualialive

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 la 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

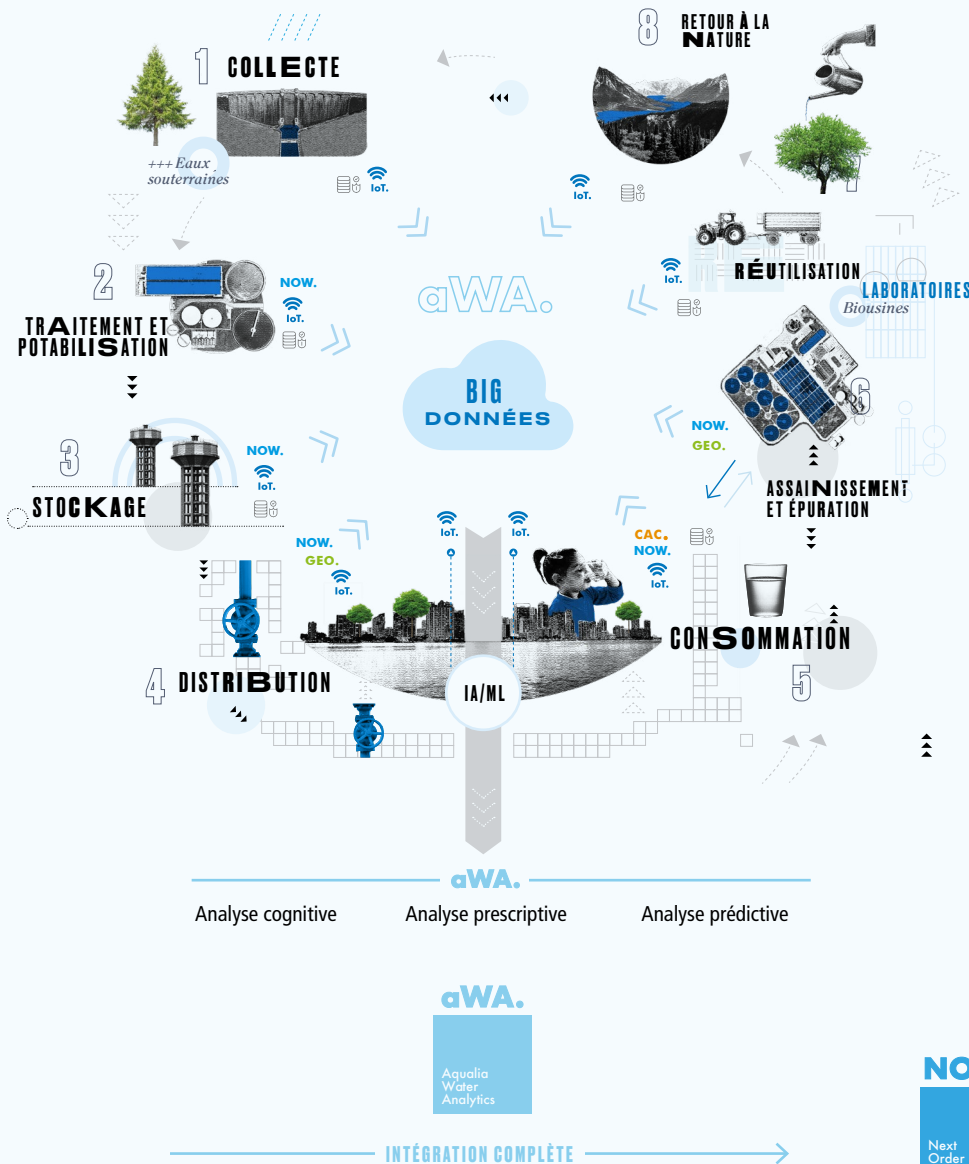
NOW.

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



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 IA :

- Surveillance intelligente
- Smart alerting
- Détection des fuites du réseau
- Prescription de remplacements d'actifs linéaires



CYBERSÉCURITÉ



IA INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



ML MACHINE LEARNING



IoT. INTERNET DES OBJETS

Nous sommes des personnes engagées envers les citoyens

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.

NOUS ENGAGEONS À ASSURER LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES AU SEIN DE NOTRE PERSONNEL

- Nous sommes un membre à part entière du Pacte mondial et nous sommes fermement impliqués dans la défense de l'identité, la dignité et l'égalité des personnes, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.
- De même, nous renouvelons notre adhésion à la Charte de la diversité et à l'alliance #CEOPourLaDiversité.
- En 2022, nous avons mis en œuvre les engagements pris dans le IIIe Plan égalité, signé pour la période 2021-2025.



Femmes à des postes de direction et d'encadrement intermédiaire
22,04 %

NOUS FAVORISONS L'EMPLOYABILITÉ ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL



Heures de formation

Sécurité, santé et bien-être

55 838

Langues

32 639

Formation technique

26 373

+100

professionnels ont participé à des formations en présentiel
Transformation culturelle vers la durabilité chez Aqualia



860

nouvelles embauches

132

stages effectués

CDI en Espagne

93 %

87 % en 2021

NOUS DIALOGUONS AVEC LE PERSONNEL

- En 2022, nous avons envoyé 334 communications internes dans différents formats et langues et lancé Aqualia Global News, un bulletin d'information pour toute l'entreprise.



AVEC LA SÉCURITÉ, LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE

- Nous avons approuvé la 2e édition du Plan stratégique pour la santé et le bien-être 2022-2024, dont les principaux piliers sont les suivants :
 - > Placer la personne au centre.
 - > Créer un environnement de travail toujours plus sain.
 - > Améliorer la santé et le bien-être.



Taux de fréquence des accidents en 2022

9,84

Notre 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.

AVEC LES EXIGENCES LES PLUS ÉLEVÉES

- Nous travaillons à la mise en œuvre de notre Modèle de *Compliance* dans toutes les sociétés sur lesquelles nous exerçons un contrôle opérationnel.
- Afin de réussir son expansion internationale, nous avons approuvé la nomination de Compliance Officers locaux.
- Nous partageons des conseils sur la culture éthique à travers les Compliance Tips.



En 2022, nous avons évalué

100 %

des processus liés aux risques de corruption



4 281

employés informés des politiques et des procédures d'Aqualia en matière de corruption



2 610

employés ayant reçu une formation sur le Code d'éthique et de conduite

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE ET DILIGENCE RAISONNABLE

- Le Plan stratégique de développement durable 2021-2023 envisage le transfert à la chaîne d'approvisionnement de la culture, des valeurs éthiques et de la *conformité* d'Aqualia.



Évaluations réalisées par type de fournisseur*

5 %

fournisseurs mondiaux

95 %

fournisseurs locaux



15 288

fournisseurs, dont 14 940 locaux



40,4 %

fournisseurs homologués en Espagne

*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 *conformité* 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).



Découvrez le rapport de
développement durable 2022



www.aqualia.com