

# Politique de Durabilité d'Aqualia

# Index

Introduction

À propos de notre politique

Nos principes et nos objectifs

Nos directives et critères d'action d'Aqualia

Urgence climatique et protection de la planète

Technologie pour une gestion intégrée

Gestion du personnel

Stratégie commerciale et financière

Éthique et conformité

Communication stratégique

Des partenariats pour un impact positif

Mise en œuvre, suivi et gouvernance

# Introduction

Chez Aqualia, nous travaillons depuis longtemps avec la vocation de prendre soin des personnes et de l'environnement, ce qui nous a permis de prendre des décisions importantes basées sur le réalisme qui nous ont nécessairement liés aux critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) et à la durabilité économique, en plus des ODD (Objectifs de développement durable) des Nations unies. Il s'agit de décisions courageuses basées sur une vision analytique qui n'a pas fui la responsabilité et la personnalité active que possède une entreprise comme la nôtre, dont cette Politique de gestion durable d'Aqualia est représentative.

L'activité de notre entreprise est nécessairement liée au grand défi de la gestion efficace de l'eau, ce que nous faisons dans le but de participer, en tant qu'entreprise, à l'atténuation et à l'adaptation aux effets du changement climatique afin de contribuer à un avenir positif. Nous projetons cet engagement à travers les lignes d'action de notre plan stratégique de durabilité, une feuille de route qui nous guide dans notre objectif : prendre soin de l'eau, des personnes et de la planète.

Aqualia n'est pas étrangère aux changements constants du monde de l'entreprise, qui se caractérise par une ouverture de vision sans précédent, une attention particulière aux personnes et une gestion plus transparente. Nous avons pris les devants depuis de nombreuses années, tant du point de vue de l'organisation que de nos valeurs et de notre culture. Cela s'est traduit par un enrichissement de notre conscience d'entreprise et de notre gouvernance, en tenant compte de l'écosystème sur lequel l'entreprise a un impact.

Au fil du temps, nous nous sommes adaptés aux différentes crises, ce qui a fait de nous une entreprise plus consciente de l'environnement, en particulier dans les endroits où nous opérons. De même, nous évitons de nous laisser emporter par un modèle de croissance sans fin, sans vision de la direction à prendre, en particulier lorsque les ressources sont rares ou souffrent de la détérioration du climat, comme dans le cas de l'eau.

Notre champ d'action s'est élargi, nous ne gérons pas seulement le cycle de l'eau en facilitant le droit universel à l'eau et à l'assainissement – nous desservons plus de 45 millions de personnes – mais nous prêtons également une attention particulière aux besoins locaux pour avoir un impact global. Nous influençons inévitablement la société et l'environnement, guidés par une gouvernance consciente qui saisit le moment et renverse les circonstances défavorables.

C'est là que réside l'identité d'Aqualia aujourd'hui, la gestion optimale du cycle de l'eau, un enjeu vital pour les communautés. Cet aspect est fondamental et d'une importance capitale, d'où notre engagement à allier nos opérations à un impact social positif. Nous sommes un des leaders du secteur avec une expérience et des solutions novatrices et réalistes.

L'exploitation, la maintenance, la gestion et le renouvellement des infrastructures, l'innovation dans le service que nous fournissons, ainsi que le développement de nouvelles technologies sont des domaines dans lesquels Aqualia s'engage avec expérience et confiance. Cela nécessite un investissement significatif et une collaboration renforcée avec les gouvernements, tant nationaux que locaux. En d'autres termes, la voie vers le développement durable oblige à un investissement important, mais dont les actions (production et prestation de services, innovation, numérisation de tout le processus, économie d'eau, promotion de l'économie circulaire et du travail local, bonne relation avec les fournisseurs locaux et le troisième secteur, etc.) sont menées avec une vision dans le long terme. Ce travail a porté ses fruits et a eu un impact sur notre gestion et, en fin de compte, sur le bien-être des personnes.

C'est pourquoi, nous sommes une entreprise pleinement établie dans le secteur, dont la solvabilité a été prouvée au fil des ans. Ce résultat est le fruit de notre faculté d'innovation et de notre capacité d'adaptation face aux transformations réelles, qu'elles soient d'ordre environnemental, social ou géopolitique. Enfin, à tout moment, nous avons pu maintenir et porter nos valeurs, là où nous agissons, à travers notre Code Éthique, notre Modèle de Conformité et notre engagement contre la corruption et le devoir de diligence.

Nombreuses sont les voies qui conforment notre action, tâche complexe qui répercute favorablement sur les grandes alliances de collaboration que nous avons avec des entités publiques et privées, ainsi que sur la protection de l'environnement et le service au client, en définitive, sur la protection des personnes.

# Notre politique

Cette politique définit la manière d'agir d'Aqualia, où nous exprimons notre engagement en faveur de la durabilité et résume les actions liées aux aspects ESG qui sont ensuite développées dans d'autres documents tels que le Plan stratégique de durabilité d'Aqualia. En outre, nous exprimons notre responsabilité envers toutes les personnes qui font partie de l'entreprise, notre respect dans l'exercice de nos fonctions dans tous les domaines professionnels dans lesquels nous représentons l'organisation.

Cette politique s'applique à Aqualia et à toutes les entreprises dans lesquelles Aqualia exerce un contrôle opérationnel. Il convient également de noter que dans les entreprises dans lesquelles Aqualia n'exerce pas de contrôle opérationnel, nous promouvons nos principes établis par cette politique et par d'autres documents clés pour le fonctionnement international de l'entreprise, tels que le Code d'éthique et la diligence raisonnable.

De même, les objectifs, principes et engagements de cette politique s'étendent à nos parties prenantes - employés, clients et utilisateurs, fournisseurs, partenaires commerciaux et publics, actionnaires, organismes de réglementation et médias -, dans la mesure où l'activité de l'entreprise est directement ou indirectement liée à chacune d'entre elles.

Ce document présente **nos principes et notre objectif, nos lignes directrices et nos critères d'action**, ainsi que **notre modèle de mise en œuvre, de suivi et de gouvernance**.

# Nos principes et nos objectifs

L'activité d'Aqualia est liée à la vie digne des personnes, à leur bien-être et au progrès social, car nous gérons un bien essentiel et vital, l'eau, et le droit universel d'y accéder. Conscients de l'importance de ce fait, nos valeurs, nos attributs et nos espoirs pour l'avenir s'articulent autour de lui. Telle est notre principale raison d'être : prendre soin des personnes grâce à une gestion efficace de l'eau.

C'est un défi que nous relevons sur de nombreux fronts réels, concrets et actifs qui guident notre objectif et notre culture d'entreprise, tant pour les personnes de l'entreprise que pour les activités liées à Aqualia, parce que nous rendons les mots et les souhaits tangibles dans des actions concrètes qui sont présentes grâce à notre :

## **Expérience et expertise dans chaque phase de la gestion du cycle complet de l'eau**

Partout où nous opérons, nous apportons des mesures environnementales, sociales et financières viables et nécessaires pour les communautés, afin de fournir un service de qualité et d'avoir un impact social et environnemental positif.

## **Orientés vers les personnes, dans le cadre de notre objectif, nous nous soucions de leur bien-être présent et futur.**

Nous travaillons pour le bien-être des personnes. Le professionnalisme, le talent et le soin de nos employés permettent l'amélioration continue de la qualité des services et le développement de projets innovants pour améliorer la vie des citoyens. Nous promovons les processus nécessaires pour respecter les Principes Directeurs des Nations Unies sur les Entreprises et les Droits de l'Homme, la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail, et les directives de l'OCDE pour les entreprises multinationales. Tant parmi notre personnel que parmi les travailleurs de notre chaîne de valeur.

## **Efficacité du service, l'objectif étant toujours la qualité de l'eau.**

Notre responsabilité est de fournir de l'eau de qualité à nos clients et utilisateurs, en respectant toutes les exigences légales, les paramètres de qualité et les besoins des clients, ainsi que l'utilisation et l'approvisionnement efficaces et durables des ressources en eau. Cet engagement implique une vision à long terme et un développement constant d'options innovantes pour améliorer la vie des personnes.

## Cohérence financière

Notre leadership national et international, soutenu par notre modèle de gestion des risques globaux, tire parti des opportunités offertes par le secteur de l'eau, tout en répondant aux demandes des investisseurs, des régulateurs et des autres parties prenantes. Aqualia est une entreprise consolidée, connue et respectée dans chaque pays où elle opère.

## Innovation

Le défi de l'ère technologique est un allié exceptionnel pour nous, Nous tirons parti des avantages de la R&D pour la gestion du cycle de l'eau. Ainsi, notre vocation technologique s'appuie sur l'identification de solutions dès le début, via des systèmes, des dispositifs et des méthodes, en renforçant notre position dans le nouveau modèle d'économie circulaire.

Nous adaptons nos technologies aux besoins actuels du secteur et appliquons notre expertise dans tous les pays où nous opérons.

## Implication environnementale

Nous respectons l'environnement qui nous entoure. Nous évitons et prévenons la pollution potentielle de l'eau, du sol et de l'air, ainsi que d'autres effets négatifs sur la biodiversité. Nous améliorons continuellement notre comportement environnemental, énergétique et climatique. Nous croyons en un cycle de l'eau intégré et circulaire, capable de transformer les lieux que nous habitons en espaces respectueux, équilibrant la relation entre l'environnement et les personnes. Nous œuvrons également pour une gestion appropriée des eaux usées qui aide à sauvegarder l'environnement, à restituer une eau de qualité à la nature, et à accroître le taux de circularité, sans négliger l'empreinte carbone et les émissions de gaz à effet de serre, sur lesquels nous concentrons nos efforts. En tant qu'experts dans ce domaine, nous tenons à manifester notre sentiment de responsabilité, en transmettant notre connaissance sur la gestion de l'eau au grand public, afin qu'il en soit informé, qu'il prenne conscience du caractère vital de cet enjeu, et des problèmes environnementaux associés.

## Sensibilisation et implication sociale

En tant que partie des communautés où nous opérons, nous sommes conscients de leurs particularités. Partant du fait que l'eau est vitale pour les personnes, nous travaillons chaque jour pour construire une société plus juste, diverse et inclusive, avec les mêmes opportunités pour tous. Nous veillons à garantir l'accès universel à l'eau comme un droit fondamental partout où nous sommes présents. Conscients que nous sommes également des agents du changement, nous investissons également dans la sensibilisation à l'importance de la gestion de l'eau, soulignant que chaque petit geste compte pour améliorer la santé de la planète grâce à l'utilisation responsable de l'eau et à l'assainissement.

## Éthique et transparence

En tant que gestionnaires privés d'un bien public, nous avons des obligations envers la population, ce qui justifie notre volonté de travailler avec les plus hauts standards d'intégrité, d'éthique et de transparence dans nos activités. Notre compagnie travaille pour maintenir, avec chacun de nos collaborateurs et des parties prenantes, une relation de respect, de confiance et d'égalité des chances.

## Intégrité dans les affaires

Depuis 2020, Aqualia est membre à part entière du Pacte mondial, assumant la responsabilité de défendre les dix principes relatifs aux droits humains, au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Aqualia contribue également à la réalisation des Objectifs de Développement Durable et à la résolution des Nations Unies sur le droit universel à l'eau et à l'assainissement.

## Conformité

Nous respectons et appliquons les exigences légales et réglementaires applicables tant au niveau international que national, régional et local, en plus de celles établies par le client, les normes des systèmes de gestion, les actionnaires et les accords signés par Aqualia. En ce sens, nous opérons sous le modèle de conformité réglementaire du groupe FCC.

# Lignes directrices et critères d'action d'Aqualia

L'engagement d'Aqualia en faveur de l'entreprise durable et de la lutte contre les effets du changement climatique se concrétise à travers notre Plan stratégique de durabilité, une feuille de route qui oriente notre objectif et notre culture basés sur la durabilité, la régénération et la circularité. Ce plan nous fournit sept lignes directrices que nous appelons lignes stratégiques, à travers lesquelles nous regroupons les objectifs, les buts et les projets spécifiques, comme expression de l'activité présente et future de l'entreprise. Cette politique définit les principales orientations de l'entreprise en matière de développement durable dans les domaines suivants:

- ◆ Urgence climatique et protection de la planète
- ◆ Technologie pour une gestion intégrée
- ◆ Gestion du personnel
- ◆ Stratégie commerciale et financière
- ◆ Éthique et conformité
- ◆ Communication stratégique
- ◆ Des partenariats pour un impact positif





## URGENCE CLIMATIQUE ET PROTECTION DE LA PLANÈTE

Chez Aqualia, nous en sommes conscients et nous le démontrons à travers nos actions quotidiennes, sans remettre à plus tard les décisions importantes qui contribuent à la durabilité, parce que nous croyons au cycle de l'eau intégré et circulaire, capable de transformer les villes en des espaces respectueux de l'environnement. À cette fin, nous nous sommes engagés à :

- ◆ Mettre en œuvre des initiatives qui permettent d'atteindre les objectifs de décarbonisation de l'économie fixés par les institutions internationales, tout en participant à la lutte contre le changement climatique grâce à des mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique, la substitution de sources d'énergie basées sur les combustibles par des énergies renouvelables ou l'implantation de nouvelles technologies pour réduire les émissions, de manière à atteindre notre objectif de décarbonisation et d'obtenir Net Zéro en carbone en 2050. En préparant la compagnie aux conséquences du changement climatique en réduisant l'impact sur le milieu naturel.
- ◆ Protéger les ressources naturelles, la biodiversité et les écosystèmes en encourageant des initiatives pour rétablir les milieux naturels et en priorisant les solutions basées sur l'environnement.
- ◆ Utiliser des procédés, des pratiques ou des matériaux qui évitent, réduisent ou contrôlent la pollution et ses risques, dans une optique de prévention, et obtenir ainsi des améliorations en matière de performance environnementale, de consommation des ressources, de gestion de la biodiversité, de performance énergétique et climatique.
- ◆ Identifier les impacts réels et potentiels des fournisseurs, entrepreneurs et partenaires commerciaux sur l'environnement et l'énergie afin de prévenir d'éventuels impacts négatifs.
- ◆ Gérer efficacement l'eau, en mettant en œuvre des pratiques de gestion qui assurent l'optimisation de son usage et la minimisation de pertes, afin de garantir que la moindre goutte ne soit pas gaspillée.



## TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

Conscients de l'importance de passer à une gestion de l'eau numérisé, nous adaptons nos technologies aux besoins actuels du secteur et nous apportons notre connaissance dans tous les pays où nous opérons. Notre vocation de recherche naît pour :

- ◆ Gérer nos propres installations et actifs et ceux des clients, à travers leur conception, leur réception, la gestion de risques, le contrôle, la maintenance, le respect des lois et de la rénovation.
- ◆ Développer des techniques d'analyse des eaux à partir de méthodologies de travail uniformes et vérifiables, qui garantissent l'objectivité et l'impartialité des résultats obtenus dans la qualité des eaux traitées et distribuées.
- ◆ Trouver une technologie qui permette d'utiliser des ressources hydriques et de les gérer efficacement, afin que la population puisse jouir d'un accès à l'eau et à l'assainissement garanti par Aqualia.
- ◆ Intégrer la numérisation dans tout le cycle de l'eau, tout en arrivant à accélérer les projets de numérisation à l'échelle mondiale.
- ◆ Mettre en oeuvre la méthodologie BIM (Building Information Modelling) pour la construction et la gestion d'infrastructures en intégrant des modèles numériques dans la conception et tout le cycle utile de l'installation.
- ◆ Renforcer les engagements de cybersécurité dérivés du processus de numérisation dans lequel est plongée le groupe aussi bien dans les processus du cycle de l'eau que dans la gestion des clients et employés. Protéger l'information contre les pertes de disponibilité, de confidentialité et d'intégrité, ainsi que contre les accès non autorisés.
- ◆ Garantir la satisfaction des clients, quel que soit leur nature et l'endroit où ils se trouvent, ainsi que celle des parties prenantes, grâce à une prestation de services une réalisation de produits et de projets qui répondent aux exigences spécifiées.
- ◆ Promouvoir une communication omnicanale avec les clients (attention téléphonique, SMS, applications et bureau virtuel) qui améliore les interactions avec Aqualia depuis n'importe quel endroit et dispositif.
- ◆ Mettre à la disposition des personnes en charge du personnel, une application permettant d'avoir une communication bidirectionnelle sur les informations susceptibles de les intéresser (paye, sécurité et santé, nouvelles, sensibilisation, etc.).





## GESTION DE PERSONNES

Nous travaillons pour le bien-être des personnes. Notre mission en tant que professionnels nous incite à nous former à la recherche de nouveaux horizons.

Nous démontrons chaque jour notre grande vocation pour le service public en relevant les défis actuels et futurs liés à l'eau. C'est pour cette raison que les institutions font appel à nos services et que nous répondons présent à cet appel. Par le biais de nos solutions, nous suscitons la confiance de nos parties prenantes. Nous sommes des talents engagés pour la santé des personnes et de la planète. Pour mener à bien notre culture au sein d'Aqualia, nous nous engageons à :

- ◆ Contribuer à la réalisation des objectifs de santé (one health) des employés de la compagnie, étant entendu que le bien-être émotionnel est tout aussi important que le bien-être physique, et encourager la consultation et la participation des travailleurs et de leurs représentants en matière de santé et de bien-être social.
- ◆ Promouvoir et mettre en œuvre des mesures qui facilitent un environnement de travail sain, qui favorisent la coexistence et le développement personnel et professionnel des personnes et de leur formation, en faisant de la santé et du bien-être un élément fondamental de la culture d'entreprise.
- ◆ Rejeter et pénaliser toute forme de discrimination fondée sur le sexe, la race, l'origine, la condition, la religion, l'idéologie, la politique, l'état civil ou toute autre circonstance de type personnelle ou sociale.
- ◆ Évaluer les conditions de travail, d'égalité de traitement et des chances et d'autres droits en matière de travail concernant les fournisseurs, les entrepreneurs et les partenaires.
- ◆ Promouvoir et soutenir le projet d'Aqualia « Zero harm to workers ».
- ◆ Développer l'analyse de la connaissance et de la satisfaction de l'expérience des employés, créer des espaces pour les rencontres de formation et les projets de transformation culturelle, et promouvoir le bien-être pour encourager la rétention des talents





## STRATÉGIE FINANCIÈRE ET D'AFFAIRE

Aqualia concentre la gestion de son activité dans des zones géographiques spécifiques, dans lesquelles elle agit toujours dans l'optique d'une croissance durable et soutenue. Pour ce faire, elle applique les critères de rentabilité raisonnable et de l'intégration de toutes ses capacités dans tous les domaines de la chaîne de valeur.

Le développement et les objectifs de cette ligne stratégique sont définis dans le Plan d'Affaire Stratégique d'Aqualia afin de fournir à la compagnie des ressources nécessaires pour atteindre ses objectifs commerciaux durables.



 **ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ**

En tant que gestionnaires privés d'un bien public, nous sommes conscients de notre devoir envers le public. Un exemple de ce respect est le fait que nous opérons sous les plus hauts standards d'intégrité, éthique et transparence de l'entreprise. Nous nous engageons pour cela à :

- ◆ Transmettre la culture et les valeurs éthiques et de conformité d'Aqualia à l'ensemble de l'entreprise et de la chaîne de valeur.
- ◆ Implanter le modèle de conformité dans toutes les sociétés dans lesquelles Aqualia détient le contrôle opérationnel, et le promouvoir dans celles qu'Aqualia ne détient pas.
- ◆ Promouvoir dans sa chaîne de valeur l'engagement envers le rejet et la pénalisation de toute forme de corruption, conformément aux principes du Pacte Mondial des Nations Unies.
- ◆ Impliquer notre chaîne de valeur dans notre engagement dans le but de déminuer les impacts réels et potentiels sur l'environnement.

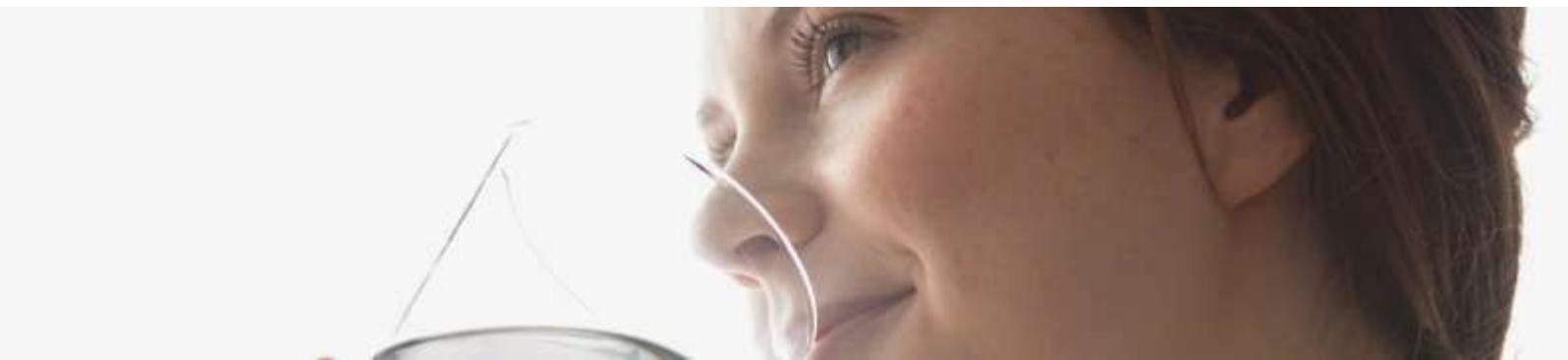




## COMMUNICATION STRATÉGIQUE

La gestion du cycle intégral de l'eau est une activité très complexe qui requiert des professionnels spécialisés. Pour Aqualia, l'écoute et le dialogue avec les parties prenantes sont stratégiques. Afin de transmettre ce message et de renforcer notre stratégie de communication en tant qu'opérateur privé d'un service public essentiel nous misons sur les actions suivantes :

- ◆ Communiquer aux parties prenantes l'engagement d'Aqualia envers la société à travers la prestation de services de qualité dans toutes les phases du cycle intégral de l'eau.
- ◆ Garantir que l'information fournie par la compagnie réunit les critères les plus exigeants de qualité, fiabilité, clarté et intégrité, en respectant les exigences prévues dans la législation applicable et dans les normes corporatives d'Aqualia.
- ◆ Promouvoir la connaissance et l'image d'Aqualia parmi les clients institutionnels et les parties prenantes avec des pratiques transparentes, participatives et d'écoute.
- ◆ Garantir que toutes les marques d'Aqualia transmettent l'objectif, les valeurs corporatives et rendent visible leur implication à travers leur réputation.
- ◆ S'engager dans l'excellence des services prêtés afin de garantir la satisfaction du client final et institutionnel.





## ALLIANCES POUR GÉNÉRER UN IMPACT POSITIF

Nous faisons partie des communautés au sein desquelles nous fournissons nos services, c'est pourquoi nous connaissons bien leurs caractéristiques et besoins. Avec une vision étendue et engagée, nous aidons chaque jour à construire une société plus juste, diverse et inclusive à travers les objectifs suivants :

- ◆ Contribuer à relever les grands défis mondiaux énoncés dans les Objectifs de Développement Durable grâce à un leadership collaboratif qui favorise des partenariats de confiance pour générer un impact positif.
- ◆ Collaborer activement avec les institutions locales, régionales, nationales et internationales pour la fourniture de services d'eau et d'assainissement qui rendent la vie des citoyens plus digne.

# Mise en œuvre suivi et gouvernance

Aqualia gouverne conformément au respect de ses principes et de ses engagements et procédures d'action dans les différents pays où elle opère et à travers un Système de Gestion Intégré, efficace et unique basé sur la gestion des processus et des risques associés, dont le champ d'application est la gestion de la qualité et des actifs, la compétence des laboratoires d'essais, l'innovation, la gestion environnementale et énergétique, la santé et le bien-être au travail, la méthodologie BIM et la gestion de la sécurité de l'information pour les activités suivantes : gestion du cycle intégral de l'eau, laboratoires de contrôle de la qualité de l'eau, conception et construction de stations de traitement de tout type d'eaux et effluents et concessions d'ouvrages hydrauliques.

Notre volonté est définie par la recherche de l'amélioration continue de toutes et chacune des activités que nous menons, dans le cadre de notre Système de Gestion, à travers le suivi et l'analyse des données, la gestion de la communication, l'accessibilité à l'information, l'application d'outils de qualité et des techniques d'innovation.

Pour cela, nous identifions les risques commerciaux dans ces domaines, ainsi que ceux qui affectent les différents secteurs de la chaîne de valeur. Cela nous permet de prendre les mesures adéquates et ainsi d'atténuer et d'évaluer les impacts potentiels, y compris ceux d'ordre pénal, qui peuvent découler des opérations et des activités commerciales que nous menons.

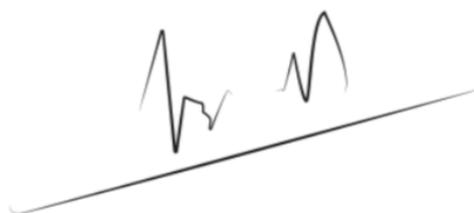
Par ailleurs, nous encourageons la participation et la consultation de manière transversale dans l'organisation et le dialogue avec les parties prenantes externes sur ces aspects. Nous promovons en outre que les parties prenantes. Respectent les normes de conduite et les valeurs présentes dans cette politique.

Chez Aqualia nous-fixons et adaptons continuellement les objectifs, les buts et les actions d'amélioration à court, moyen et long terme. Nous révisons annuellement les systèmes et la participation des personnes dans les activités d'Aqualia, en mettant à la disposition des équipes les ressources et les outils nécessaires, ainsi que la formation pour motiver, sensibiliser et assurer les compétences du personnel d'Aqualia.

Nous nous engageons à diffuser et à communiquer, en interne et en externe, cette politique et les objectifs fixés pour les parties prenantes et à tous les niveaux de l'organisation, ce qui facilitera la réalisation des objectifs.

Cette **politique sera révisée périodiquement**. C'est cependant un document ouvert à des changements conjoncturels qui peuvent entraîner sa révision extraordinaire.

Lundi, le 2 septembre 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several sharp, angular strokes, positioned above a thin horizontal line.

Santiago Lafuente Pérez-Lucas  
CEO

