



#Impactréel

IN



04 ENTRETIEN AVEC LE **PDG**

DEX

08

AQUALIA EN UN **COUP D'ŒIL**

Présence nationale et internationale **10**
Domaines d'activité d'Aqualia **12**
Notre service à la société en chiffres **14**
Structure organisationnelle **16**
2018 chez Aqualia. Basé sur des faits réels **18**



22

UN DÉFI GLOBAL

- Risques et potentialités du marché de l'eau **24**
- Aqualia, une entreprise responsable et engagée **26**
- Plan directeur RSE Aqualia **30**
- Dialogue avec les parties prenantes **32**
- Aspects matériels **33**
- Les ODD, un engagement qui s'exprime dans les faits **36**
- Plan directeur RSE Aqualia **38**



40

SOLUTIONS EFFICACES

- 42** Gestion intégrale du cycle de l'eau
- 44** Principaux clients
- 45** Activité d'Aqualia en 2018 et principales adjudications

50

VALEURS PERSONNES

- Création de valeur pour les personnes **52**
- Création de valeur pour la communauté **62**
- Les employés, notre principale valeur **75**
- Emploi en 2018 **76**
- Création de valeur dans la chaîne d'approvisionnement **91**
- Création de valeur économique **93**



96

UNE APPROCHE INNOVANTE POUR PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT

- Approche environnementale et innovation **98**
- Aqualia contre le changement climatique **102**
- Réduction des émissions liées à la consommation d'énergie **104**
- Économie circulaire **114**
- Protection et récupération des écosystèmes **123**

126

ANNEXES

- À propos de ce rapport **126**
- Normes GRI **130**



**L'ÉTHIQUE ET
LES AFFAIRES
SONT COMPATIBLES,
ELLES DEVRAIENT ÊTRE
INSÉPARABLES**



**FÉLIX
PARRA**

PDG
D'AQUALIA

Au-delà du trio traditionnel : mission, vision et valeurs, quel est l'objectif d'Aqualia ?

L'objectif d'Aqualia est inhérent à son existence. La société a été créée pour répondre à une demande sociale d'amélioration de la qualité de vie à travers la gestion du cycle de l'eau en milieu urbain. Depuis, Aqualia se développe en restant fidèle à cet engagement envers les personnes. Nous avons beaucoup évolué, mais notre essence reste la même.

Que signifie pour Aqualia s'associer aux défis que posent les Objectifs de développement durable à l'horizon 2030 ?

Aqualia est prête et à la hauteur du défi posé par les ODD. L'un des grands problèmes de la société actuelle est le manque d'accès à l'approvisionnement et à l'assainissement de l'eau pour des millions de personnes dans différen-

tes régions du monde. L'eau apparaît comme l'un des facteurs clés du succès sur la voie du développement durable.

La gestion efficace des ressources en eau est une activité stratégique. Notre modèle économique contribue à la création de richesse et a des effets positifs sur la société dans son ensemble.

Au-delà de l'objectif principal, à savoir l'eau, l'égalité, le changement climatique ou la santé sont des priorités étroitement liées à la manière dont nous voulons faire évoluer notre entreprise. Par conséquent, notre engagement en tant qu'organisation est aligné sur les ODD dans leur ensemble et, en particulier, sur la gestion de l'eau.

Comment relever avec succès un défi mondial de cette ampleur ?

Permettre l'accès à une eau de qua-

CHEZ AQUALIA, C'EST NOTRE ÉQUIPE QUI LÉGITIME LA CULTURE INNOVANTE DE L'ORGANISATION



lité, la gérer de manière durable et assurer l'assainissement pour tous est essentiel dans le monde dans lequel nous vivons. Et la quantité d'eau douce disponible sur la planète est suffisante pour y parvenir. Cependant, à l'heure actuelle, la répartition de l'eau n'est pas adéquate, et d'ici 2050, au moins 25 % de la population mondiale devrait vivre dans un pays touché par une pénurie chronique d'eau douce.

Cette pénurie des ressources en eau, conjuguée à la mauvaise qualité de cette dernière et à un assainissement inadéquat, exige des partenariats public-privé qui nous permettraient d'atteindre nos principaux objectifs : accès universel et équitable, assainissement adéquat ou amélioration de la qualité de l'eau, mais aussi gestion efficace, durable et intégrée des ressources en eau.

Parlons de l'activité : Aqualia considère-t-elle l'innovation comme un élément de différenciation ?

L'innovation fait partie de notre culture d'entreprise. Une entreprise est innovante si ses employés ont le souci per-





manent de changer les choses, de repenser les formules et les solutions qui se posent à nous, dans notre cas, les défis d'une gestion efficace de l'eau.

Parce que l'innovation consiste à trouver des solutions transformatrices face à des défis tels que le changement climatique ou l'économie circulaire, mais aussi à être capable de structurer des projets viables à forte valeur ajoutée. L'épuration en est un parfait exemple : tant la construction que l'exploitation et la maintenance d'une station d'épuration représentent un investissement coûteux que nous pouvons transformer, grâce à l'innovation, en une fabrique de ressources biologiques de grande valeur. Le projet de traitement des eaux usées au moyen d'algues est

AQUALIA EST PRÊTE ET À LA HAUTEUR DU DÉFI POSÉ PAR LES ODD



un exemple concret de ce travail. Les algues, en tant que sous-produits du processus d'épuration, génèrent de l'énergie (biogaz), des engrais et des bioplastiques.

Au-delà des 8 millions d'euros consacrés à l'innovation au cours des deux dernières années, notre volonté de service et d'amélioration continue nous pousse également à tenter de rendre le prix de l'eau plus juste, à communiquer avec nos clients à travers plusieurs canaux ou à revoir régulièrement la manière dont nous interagissons avec nos parties prenantes.

Quelles réalisations et défis mettriez-vous en avant pour démontrer qu'Aqualia est capable d'aborder l'avenir avec succès ?

Nous travaillons toujours selon une stratégie à long terme, ce qui garantit la croissance stable et solide d'Aqualia. Nous avons toujours agi ainsi et maintenant, dans cette phase d'internationalisation, qui se traduit par un chiffre d'affaires de près de 320 millions d'euros, cette façon de penser nous conduit à relever un grand défi : continuer à grandir sans renier notre essence.

Du point de vue de l'entreprise, profitant de l'arrivée chez Aqualia d'un nouveau partenaire, un nouveau système de gouvernance a été défini en vue de renforcer la position de l'entreprise face aux défis futurs.

Je voudrais également souligner les réalisations dans le domaine de l'en-

LE PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ EST NÉCESSAIRE POUR UNE GESTION DES RESSOURCES EN EAU EFFICACE, DURABLE ET INCLUSIVE.



vironnement. Aqualia a été le premier opérateur du secteur de l'eau à calculer l'empreinte carbone de toutes ses activités et elle est désormais fermement résolue à investir dans le développement de nouvelles technologies. Cela nous permet de réaliser une gestion plus durable et efficace, et d'améliorer l'utilisation des ressources énergétiques et des solutions affronter le changement climatique.

De même, l'investissement de près de 34 millions d'euros en infrastructures, seulement en 2018, reflète l'engagement de l'entreprise envers les communautés dont elle fait partie. Le grand défi est de continuer à croître en tant que société globale, sans jamais oublier le facteur local.

Au niveau interne, je mettrais l'accent sur notre travail de sensibilisation et de

formation de professionnels, la politique intégrale en matière de ressources humaines ou le label « Égalité dans l'entreprise », accordé par le ministère de la Santé, des Services sociaux et de l'Égalité. Il convient également d'insister sur la gestion du système de conciliation assurée par l'entreprise à travers le label efr, en fonction duquel des mesures sont chaque année mises en œuvre en matière de qualité de l'emploi, de flexibilité, de soutien aux familles, de développement professionnel, d'égalité des chances et de styles de direction. Elles constituent toutes des atouts majeurs pour notre réussite future.

Aux portes de la réglementation en matière d'éthique. La réglementation européenne devrait s'accroître à l'avenir. Comment Aqualia envisage-t-elle ces changements ?

En adoptant une position de leadership

transformateur. Aqualia promeut un environnement réglementaire visant à établir des bases claires permettant de mesurer et de garantir la triple durabilité : sociale, environnementale et financière, laquelle est nécessaire pour les services du cycle intégral de l'eau.

Engagée et fière de contribuer au défi commun, je ne peux pas imaginer d'avenir dans le secteur de l'eau si les défis ne sont pas partagés entre les secteurs public et privé, entre les entreprises et les employés, les entreprises et les citoyens.

Chez Aqualia, nous sommes conscients et nous assumons, de manière responsable, le rôle important que joue l'entreprise dans le développement durable de la société. Tout notre travail et nos objectifs vont dans ce sens.

A woman with dark hair, wearing a green top and a beige knitted scarf, is holding a black DSLR camera up to her eye, taking a photograph. She is standing in front of a wooden railing, with a dense forest of trees and foliage in the background. The lighting is soft and natural, suggesting an outdoor setting during the day.

AQUALIA EN UN COUP D'ŒIL



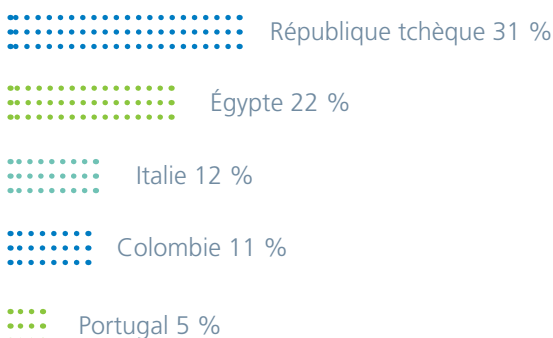
2

PRÉSENCE NATIONALE ET INTERNATIONALE

Pourcentages du chiffre d'affaires par zones géographiques



Présence internationale : les cinq pays où le chiffre d'affaires est le plus élevé



247,1
millions d'euros
EBITDA 2018

Présence internationale

- **Europe :**
Roumanie, Italie, Portugal, Espagne, République tchèque
- **Moyen-Orient :**
Arabie saoudite, Oman, Qatar, Émirats arabes unis
- **Afrique du Nord :**
Algérie, Tunisie et Égypte
- **Amérique latine :**
Mexique, Panama, Colombie, Chili, Équateur

Aqualia est la quatrième plus grande société privée de distribution d'eau en Europe en termes de population desservie et se classe parmi les dix premières à l'échelle mondiale*.

Son objet social est la collecte d'eau, son adaptation à la consommation humaine, selon des contrôles de qualité stricts, et sa distribution et traitement ultérieurs, afin de la restituer à la nature en quantité et en qualité adéquates, en faisant une utilisation efficace et durable des ressources et des matériaux utilisés dans le processus.

Aqualia prête un service intégral, en mesure d'apporter des solutions qui répondent aux besoins des entités et des organismes publics et privés dans toutes les phases du cycle de l'eau, qu'il s'agisse d'une utilisation humaine, agricole ou industrielle.

Les efforts constants de la société pour optimiser les ressources et améliorer les processus de production font d'Aqualia une entreprise innovante et pionnière, et disposée à dialoguer en tant qu'entité transparente, sociale et citoyenne.

* Global Water Intelligence (GWI 2017)

17
pays dans
lesquels Aqualia
est présente

Répartition géographique de l'activité d'Aqualia

Chiffre d'affaires
total** (M€)
1 106,11

Var.
+7%
17/18

Chiffre d'affaires
international (M€)
317,48

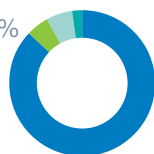
Var.
+18%
17/18

% chiffre d'affaires
international
29%

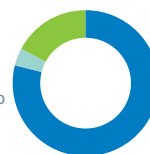
Var.
+4%
17/18

** Comptes consolidés vérifiés FCC Aqualia 2018

- Services municipaux du cycle de l'eau 87 %
- Contrats EPC 5 %
- Contrats O&M 6 %
- Contrats BOT 2 %



- Espagne 79 %
- Europe 17 %
- Moyen-Orient et autres 4 %
- Amérique latine 0 %



FCC Aqualia S.A. (Aqualia) est une société anonyme détenue à 51 % par FCC et, depuis 2018, par le fonds australien IFM Investors, qui a acquis 49 % du capital d'Aqualia pour un montant de 1 024 millions d'euros. Deux autres sociétés de gestion de l'eau font également partie de ses actifs : Wyuna Water (Australie) et Anglian Water (Royaume-Uni).

Dans un contexte international marqué par l'inégalité entre les pays, l'intégration d'IFM

dans l'actionnariat d'Aqualia se traduit, avec l'engagement sur le long terme de l'équipe dirigeante, par le renforcement de l'entreprise dans les pays où elle est déjà présente et par le développement de nouveaux marchés, grâce aux synergies et aux participations activées résultant de l'incorporation du nouveau partenaire.

Consciente et attachée au droit fondamental d'accès à une eau potable et saine, Aqualia mise sur la collaboration public-privé pour contribuer à l'amélioration du bien-être des personnes.

DOMAINES D'ACTIVITÉ D'AQUALIA

1

Gestion du cycle intégral de l'eau dans les services publics



- Collecte, traitement, potabilisation, distribution, assainissement et purification.



- Analyse de la qualité de l'eau, laboratoires homologués et gestion globale des clients.



- Établissement de plans directeurs pour les infrastructures. Financement, gestion et exploitation.

Autres marchés

- Maintenance et conservation des barrages et des réservoirs.
- Construction, financement et gestion d'installations de sports nautiques.
- Gestion de l'eau pour l'agriculture.

2

Services d'exploitation et de maintenance des infrastructures



- Révision et analyse.
- Contrôle et gestion (réservoirs et réseaux): évaluation systématique des réseaux d'approvisionnement en vue de l'amélioration continue des performances, grâce à l'utilisation des technologies avancées du marché.
- Analyse de la qualité de l'eau.

3 Conception, construction et financement d'infrastructures hydrauliques



- USINES DE TRAITEMENT DES EAUX : conception et construction de stations de traitement d'eau potable.



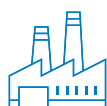
- DESSALEMENT : conception et construction d'installations de dessalement d'eau de mer et d'eaux saumâtres, notamment les stations de pompage et les conduites.



- TRAITEMENT DE L'EAU : conception et construction de stations de traitement des eaux usées municipales. Stations de pompage et conduites.



- RÉUTILISATION : conception et construction d'installations de traitement tertiaire pour la réutilisation des eaux usées.



- INDUSTRIE : développement de solutions d'eau pour l'industrie.

4 Contribution financière à la construction des ouvrages publics nécessaires à la rénovation des infrastructures et à l'amélioration du service public.



5 Services de conseil en gestion de l'eau et autres services pour des industries spécialisées telles que le pétrole et le gaz, l'alimentation et les produits pharmaceutiques.



NOTRE SERVICE À LA SOCIÉTÉ, EN CHIFFRES

CHIFFRE D'AFFAIRES

Chiffre d'affaires (M€)

1 106,11

Part de marché en Espagne (%)



EBITDA (M€)

247,13



Portefeuille d'activités (M€)

14 623,78



INNOVATION

3,76

(M€) consacrés à la R+D+i



- Subventions d'exploitation 1,7 M€
- Subventions en capital 0,7 M€

IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ

Valeur économique générée (M €)

1 137,50



Valeur économique distribuée (impact direct) (M€)

1 006,23

Paieement au personnel (M€)

265,32



Paieement aux fournisseurs (M€)

517,62



INVESTISSEMENT

951

mille euros consacrés à l'investissement social



33 867

milliers d'euros investis dans les infrastructures





626 778 319

Eau potable
produite (m³)



22,5

Population totale
approvisionnée
(millions de personnes)

QUALITÉ

1 008 107

Évaluations de la
qualité de l'eau
potable effectuées

99,95 %

Évaluations
approuvées

ENVIRONNEMENT

499 171,50

Empreinte carbone
(Tn CO₂)

130 635

Énergie renouvelable
produite (GJ)

130 635

Énergie renouvelable
consommée (GJ)

3,7 %

Énergie renouvelable
par rapport à énergie
totale***

QUALITÉ DE L'EMPLOI

Nombre d'employés

8 138

Contrats fixes

81,76 %

Investissement en formation

865 309 €

Heures de
formation/employé

12,08

National

13,18

International

DIVERSITÉ

Femmes
dans l'effectif

1 687

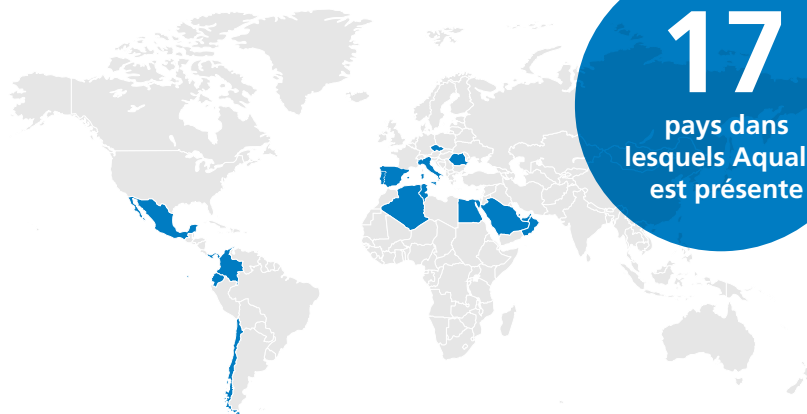
% de femmes
dans l'effectif

20,73 %

Femmes
cadres de direction**

15%

Présence internationale



17

pays dans
lesquels Aqualia
est présente

** Critère consolidé.

*** Énergie renouvelable produite par Aqualia.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

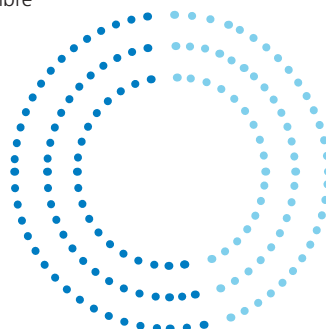
Le Conseil d'administration d'Aqualia, constitué en septembre 2018, comprend des administrateurs qui représentent les 51 % détenus FCC et les 49 % détenus par IFM.

		Comité d'investissement	Comité des rémunérations	Comité d'audit et de contrôle	Sous-comité de conformité
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Alejandro Aboumrad Président	●			
	Nicolás Villen Vice-président			●	●
	Javier Amantegui Secrétaire (non administrateur)				
	Lars Bepolka Administrateur	P	●		P
	José Cerro Vice-secrétaire (non administrateur)	S	S	S	
	Pablo Colio Administrateur	●		●	●
	Wener Kersch Administrateur		●	●	
	Gerardo Kuri Administrateur		P		
	Juan Rodríguez Administrateur		●	P	●
CCO*	Jesus Ortega				S

* Responsable de la conformité

● Président ● Secrétaire ● Membre

Participations détenues
par administrateurs



● FCC 51 %
● IFM 49 %

Organigramme d'Aqualia

PDG		Félix Parra
DIRECTIONS TERRITORIALES	NATIONAL	Directeur Santiago Lafuente
		Zone I Galice, Asturies, Cantabrie, Pays basque, Madrid, Castille-et-León et Castille-La Manche
		Zone II Baléares, Catalogne, Aragon, Navarre, La Rioja et Levante
		Zone III Andalousie, Estrémadure, îles Canaries
	INTERNATIONAL	Directeur Luis de Lope
		Europe Guillermo Moya
		Mena José Enrique Bofill
		Amériques José Miguel Janices
DIRECTIONS CORPORATIVES	Direction économique et financière (CFO) Isidoro Marbán	
	Direction assistance juridique Elena Barroso	
	Direction communication et RSE Juan Pablo Merino	
	Direction ingénierie et technologie de l'eau Javier Santiago	
	Direction personnes Carmen Rodríguez	
	Direction développement Antonio Vassal'lo	
	Direction études et opérations Pedro Rodríguez	
	Direction gestion clients et TI Manuel Castañedo	
	Direction achats Alberto Andérez	
	Direction conformité réglementaire Jesús Ortega*	

* Depuis octobre 2018.

AQUALIA EN 2018. BASÉ SUR DES FAITS RÉELS

Janvier

- Aqualia présente le portail www.aqualiaeduca.com, un nouvel outil pédagogique dédié à la connaissance du cycle de l'eau pour les plus petits. Éducation à l'utilisation de l'eau en tant que ressource limitée et nécessaire. 💧
- Participation à l'événement International Water Summit à Abou Dhabi (Émirats arabes unis). Solutions intelligentes pour l'exploitation des réseaux d'approvisionnement et la gestion efficace des déchets des stations de traitement des eaux urbaines dans le cadre de l'économie circulaire. 🌱
- Aqualia lance «Engagement Aqualia» une campagne pour expliquer son engagement réel envers les ODD. Société informée de la contribution d'Aqualia à la protection de la planète et au bien-être de tous. 🌈



Mars

- Journée internationale des femmes : campagne #AqualiaÉgalité à l'occasion de la Journée internationale des femmes. Sensibilisation à l'égalité des sexes avec des événements comme la présentation du livre « Femmes à la première personne » ou de la vidéo « Expériences de 10 femmes ». 💧
- 16e édition du Concours numérique pour les enfants «De l'eau pour Grifus». Sensibilisation sur la valeur du travail quotidien qui consiste à conduire l'eau de la nature jusqu'au robinet. 💧
- Journée mondiale de l'eau : Sensibilisation citoyenne. 💧



Février

- Aqualia et Majis constituent le joint venture pour l'exploitation et la maintenance des installations hydrauliques du port de Sohar, à Oman. Expansion internationale. Durée du contrat : 20 ans. 💧
- Signature du contrat de conseil et d'assistance technique avec l'autorité publique de l'eau du Panama. Expansion internationale 62,5 €. 💧
- Le Canal de Isabel II attribue à Aqualia l'exploitation et la maintenance d'une partie du réseau d'assainissement de Madrid. Durée du contrat : 4 ans. 💧





Avril

MOIS DES RÉCOMPENSES

- Prix de la meilleure vidéo d'information, «**La gestion du cycle intégral de l'eau, comme on ne vous l'avait jamais raconté**», dans le cadre des Prix Ramón del Corral Awards. Divulgarion sur la gestion intégrale de l'eau. 💧
- La revue Global Water Intelligence reconnaît Aqualia comme l'une des meilleures sociétés de gestion de l'eau au monde en lui décernant le «**Distinction Award**». 💧



- Aqualia reçoit le prix Stela 2018 de la Fondation du syndrome de Down de Madrid. Incorporation à l'effectif de travailleurs souffrant d'un handicap mental. 💧
- Le projet Smart Green Gas, mené par Aqualia et auquel collabore le constructeur automobile SEAT, reconnu comme «**Projet innovant**» lors des Prix GASNAM*. Innovation du fait que des voitures au gaz naturel comprimé (GNC) puissent parcourir de longues distances en utilisant uniquement le biométhane obtenu à partir de la station de traitement des eaux usées gérée par Aqualia à Jerez (Cadix). 💧

* Concéder par l'Association ibérique du gaz naturel pour la mobilité.



Mai

- Deux projets LIFE sur lesquels Aqualia travaille, **Methamorphosis** et **Answer**, ont été sélectionnés pour leur inclusion dans les événements organisés dans toute l'Europe à l'occasion de la Semaine verte européenne. Travail de sensibilisation lors d'une journée portes ouvertes dans deux stations de traitement de déchets municipales : Ecoparque 2 (Montcada i Reixac, Barcelone) et l'usine du Groupe Mahou-San Miguel (Alovera, Guadalajara). 💧
- Aqualia produit 17,5 millions de m³ de biogaz par an, suffisamment pour alimenter un parc de 10 000 véhicules. 💧
- Aqualia contribue à la diffusion de la plus grande course pour l'accès à l'eau salubre, **6K For Water**, organisée pour la première fois en Espagne. Collecte de fonds pour apporter de l'eau potable à 300 élèves de l'orphelinat et école Saint Mary Kevin en Ouganda, où 68 % de la population n'a pas accès à l'eau potable. 💧
- **Ile Rencontres des talents féminins** chez Aqualia. Promotion du talent féminin avec la participation de membres du Programme de développement pour la direction. 💧
- **Nettoyage réussi des affluents grâce à la technologie Pipeline Inspection Gauge** à Mostaganem, en Algérie. Engagement en faveur de l'innovation. 💧
- **Signature du projet EPC SEEU d'Abu Rawash**. Expansion internationale. 💧



Juin

- Remise des prix du **Ile Prix de journalisme Aqualia**. Sensibilisation sociale. 💧
- La campagne «**L'eau du robinet de Bilbao : le meilleur du meilleur**» remporte le prix de la meilleure action de marketing responsable du Publifestival. Sensibilisation sociale. 💧
- Aqualia reçoit l'**International Safety Award**. Plus de 6 millions d'heures de travail sans accident de travail à Abu Dhabi (Émirats arabes unis). 💧



Juillet



- Aqualia publie son **XIIe Rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise**. Communication transparente à l'intention de toutes les parties prenantes. 💧
- **Engagement social d'Aqualia** : Étude de satisfaction du client final, institutionnel et d'Aqualia Contact. 8 clients sur 10 donnent une note excellente ou très bonne au service global. 💧
- Les gagnants de la 16e édition du Concours de dessin numérique pour les enfants et lancement du 9e Concours interne des petits artistes. Plus de 8 000 écoliers ont participé et 34 000 visites sur le site Web <http://aguaparagrifus.es/>. 💧
- Aqualia est récompensée par l'**Association internationale de dessalement (IDA)** pour son leadership en matière de réutilisation de l'eau. Gestion de services publics et privés et mise en œuvre réussie de projets novateurs de réutilisation et de conservation de l'eau. 💧
- Participation à l'**European Benchmarking Coopération** avec le service municipal de Santander. 💧

Août



- Aqualia renouvelle sa collaboration avec Cáritas contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Aucune personne en situation de vulnérabilité ne devrait être privée du service de l'eau. 💧
- Étape clé dans la facturation électronique d'Aqualia. Ce sont déjà 385 221 foyers qui se sont abonnés à la facture électronique. 💧

Septembre



- Le fonds éthique australien IFM Investors acquiert 49 % d'Aqualia pour un montant de 1 024 millions d'euros, après l'approbation de la Commission européenne (CE). Renforcement, soutien et reconnaissance de la trajectoire d'Aqualia. 💧
- Présentation des résultats de **Life Memory**, après deux ans de fonctionnement. Réduction de 80 % des émissions de CO₂ et de 50 % de la production de biosolides. 💧

Octobre



- SmVaK, filiale tchèque d'Aqualia, clôture la quatrième édition de la campagne de prescription d'eau du robinet «Tap Inspector». 120 établissements ont adhéré à la promotion de la consommation d'eau du robinet. 💧
- Premier anniversaire de la certification «**Empresa Familiarmente Responsable**» (entreprise appliquant une politique familiale responsable). 💧
- Aqualia, parmi les meilleures entreprises où travailler en Espagne selon le classement établi par «**Actualidad Económica**». Elle se place ainsi parmi les entreprises de *services publics*, avec Enagás, Naturgy, Sacyr, Iberdrola, EDP ou Ferrovial, qui excellent dans la gestion des ressources humaines. 💧



Novembre



- Création d'Aqualia Contact, un service intégral multicanal d'assistance client d'Aqualia. Service intégré au nouveau CRM 360° d'Aqualia, qui offre aux utilisateurs des informations pertinentes en temps réel par SMS. 💧
- Aqualia contre la violence sexiste à travers la campagne **#AqualiaContigo**. Engagement des employés pour un « NON » catégorique à la violence sexiste sous toutes ses formes. 💧
- Participation à l'événement international **ANEAS 2018** (Mazatlan, Mexique). 💧
- Lancement de la vidéo **#NeLeJettePas** à l'occasion de la Journée mondiale de l'assainissement. Expansion internationale. Sensibilisation du public à l'assainissement propre au moyen de petits gestes quotidiens. 💧



Décembre



- Adhésion à la campagne **#Contrelesétiquettes d'Adecco** en faveur de l'intégration professionnelle des personnes handicapées. Sensibilisation en faveur du handicap. 💧
- Journées commémoratives du **25e anniversaire Aqualia Almería**. Engagement envers la société. 💧
- Table ronde sur le **Projet Rota Smart City**. Villes durables. 💧
- Le magazine iAgua récompense le meilleur contrat conclu dans le secteur de l'eau pour «**Station de dessalement d'eau de mer Empalme-Guaymas, Mexique**». Pendant 20 ans, près de 100 000 habitants seront desservis. 💧





UN DÉFI GLOBAL



RISQUES ET POTENTIALITÉS DU **MARCHÉ** DE L'EAU

Le bien-être de toute société implique la disponibilité d'une eau de qualité en quantité suffisante. Selon les données de l'ONU, si des mesures adéquates ne sont pas prises pour réduire le gaspillage d'eau, à l'horizon 2025

deux tiers de la population mondiale vivront dans des situations de stress hydrique grave. Le contexte international se caractérise par les facteurs suivants :

Une croissance démographique concentrée dans les zones urbaines



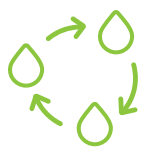
À l'échelle mondiale, la croissance démographique **se concentre toujours plus dans les zones urbaines**. Selon les estimations, vers 2030 le nombre d'habitants des zones urbaines aura augmenté de 1,8 milliard par rapport à 2005, soit 60 % de la population mondiale. De plus, jusqu'en 2030, 95 % de cette augmentation devrait se produire dans les pays en développement

d'Afrique et d'Asie*.

Une situation qui pose des problèmes planétaires en matière d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement, compte tenu de l'augmentation potentielle de la demande et de l'exigence d'un excellent service.

En Espagne, 20 % de l'eau consommée est actuellement destinée à un usage urbain, dont 70 % à un usage domestique.

Le changement climatique et la rareté des ressources en eau



Dans son rapport annuel de 2019 portant sur les risques mondiaux, le Forum économique mondial souligne que parmi les risques susceptibles de se produire, ceux liés au changement climatique et à la crise de l'eau figurent parmi les principales menaces.

Le changement climatique aura un impact sur la rareté des ressources en eau et l'un des problèmes principaux pour la population dans sa demande en eau, sera la diminution du volume des rivières et autres sources d'accès à l'eau, ainsi que la survenue de phénomènes climatiques extrêmes. Selon l'UNESCO, en 2030 47 % de la population mondiale vivra dans des zones de stress hydrique**.

Ces prévisions, ainsi que la concentration croissante au sein des grandes villes, impliquent la nécessité de s'engager, au niveau mondial, en faveur d'une économie circulaire dans laquelle promouvoir les techniques de réutilisation des eaux usées. Une voie qu'on déjà emprunté des pays comme Israël, qui tire actuellement parti de 90 % des eaux usées.

Il s'agit par conséquent d'encourager la construction d'infrastructures d'assainissement technologiquement avancées et de promouvoir les partenariats public-privé, mais aussi de surmonter les obstacles juridiques et culturels à l'utilisation de l'eau recyclée à des fins industrielles, d'irrigation, etc. par la population***.

Une évolution fondée sur des technologies comme l'intelligence artificielle, les Big Data et le Blockchain permettra de mettre en œuvre des moyens plus efficaces pour éviter les fuites, des capteurs pour détecter les défauts, des plates-formes pour analyser en temps réel la consommation des utilisateurs ou des systèmes pour anticiper les pannes, notamment la télémétrie, qui est déjà utilisée dans les premiers compteurs intelligents.

Pour Aqualia, les possibilités liées à ces risques doivent être abordées selon une culture de l'innovation, comme un pilier stratégique pour la gestion des risques et l'adaptation aux changements.

* <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/human-settlements/>

** <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/all-facts-wwdr3/fact1-demographics-consumption/>

*** Expansion : 19 février 2019. Spécial SIGA

Risques en matière de sécurité



Les infrastructures obsolètes impliquent des risques pour la gestion efficace de l'eau, une probabilité d'accidents accrue, etc. À l'échelle nationale, l'état obsolète des infrastructures implique des risques importants pour la gestion de l'eau.

Une fois de plus, une transition hydrologique s'impose, qui implique une collaboration nécessaire entre les secteurs public et privé pour la construction d'infrastructures d'assainissement technologiquement avancées.

Durée de vie des infrastructures	% d'infrastructures d'assainissement*
Plus de 30 ans	39%
De 20 à 30 ans	19%
De 10 à 20 ans	25%
Moins de 10 ans	17%

Des modèles de gestion au service du bien public



Les dimensions des infrastructures et des projets nécessite des modèles de gestion collaborative. À l'échelle nationale, d'un point de vue politique, on observe une tendance croissante à la gestion publique des services, quelle que soit sa qualité. La transparence de l'information et la reddition de comptes sont considérées comme des éléments clés d'une bonne gestion du service public.

Aqualia considère cette tendance comme une possibilité de collaboration avec les mairies et les municipalités, et s'engage, au-delà d'un service efficace et de qualité, en faveur d'un investissement social au service des communautés au sein

desquelles elle est présente.

Une communication transparente, la participation des citoyens, la reddition de comptes et le travail pour le bien commun constituent les bases de l'activité de l'entreprise.

En outre, Aqualia, avec d'autres entreprises publiques et privées du secteur*, cherche à faire prendre conscience à la société du niveau d'engagement social élevé des entreprises de gestion de l'eau, de l'importance du transfert de technologie qu'elles assurent dans le service intégral et du caractère abordable des tarifs en Espagne pour les économies des ménages, plus bas ceux des autres pays de l'OCDE.

Gestion des risques

Dans ce contexte, Aqualia entend garantir l'excellence de la gestion du service public en ce qui concerne le cycle intégral de l'eau dans tous les pays où elle est présente.

Pour ce faire, elle gère sa carte des risques à l'échelle de l'entreprise, en les identifiant et en les classant selon différentes catégories : stratégiques,

d'exploitation, de conformité, de réputation, financiers et ceux liés aux informations et au stockage des données, ainsi que tous ceux qui, du fait de la nature même de l'entreprise, ont un impact sur l'activité et sur la société d'un point de vue économique, social et environnemental.

Ces risques sont analysés périodiquement, en définissant les responsabilités et les comportements attendus de ces derniers, en affectant les ressources nécessaires en vue de les prévenir ou d'atténuer leurs effets, et en établissant les processus destinés à évaluer leur application, détection et notification qui garantissent des réponses adéquates.



* Association des entreprises de gestion de l'eau d'Espagne (AGA)

AQUALIA, UNE ENTREPRISE **RESPONSABLE** ET ENGAGÉE

Selon les Nations Unies, selon le comportement actuel, la demande mondiale en eau potable devrait être supérieure de 30 % à l'offre en 2040. Aqualia s'inscrit dans l'engagement international visant à réduire le stress hydrique et propose une stratégie d'entreprise responsable, fondée sur des principes et des valeurs qui guident toute l'entreprise.

Cette stratégie est mise en œuvre par le biais de mesures établies dans un plan de RSE qui, compte tenu de son caractère transversal, englobe toutes les domaines de l'entreprise : environnement, innovation, social, économie et gouvernance d'entreprise, dans le cadre d'un projet commun pour le bien-être des personnes au moyen d'une culture de l'innovation et une perspective durable.



Valeurs : un objectif commun

VISION



Être les leaders mondiaux du secteur de la gestion intégrale du cycle de l'eau orientée vers le citoyen, en garantissant une qualité optimale de l'eau et du service fourni, et en promouvant le développement durable dans les villes ou municipalités qui ont confié à Aqualia la gestion du bien public.

MISSION



En tissant des liens avec les personnes, pour répondre aux besoins de la société et anticiper l'avenir, pour parvenir à une utilisation rationnelle de l'eau par chacun d'entre nous.

VALEURS



- Proximité
- Engagement
- Service
- Transparence
- Efficacité
- Innovation

Code de déontologie et de bonne conduite

Lors de sa réunion du 7 novembre 2018, le conseil d'administration d'Aqualia, a adopté le nouveau Code de déontologie et de bonne conduite du Groupe FCC. Celui-ci établit les règles de comportement qui doivent guider toutes les personnes liées à Aqualia, ainsi que les entreprises de sa chaîne d'approvisionnement.

En outre, lors de la même réunion, la Politique de lutte contre la corruption, le Manuel de prévention pénale, la Politique en matière de relations avec les partenaires, la Procédure de recherche, la Procédure du canal éthique et le Règlement du comité de conformité ont été adoptés.

Ces politiques et des procédures sont à la disposition du personnel d'Aqualia sur l'Intranet de la société.

Actuellement, la rédaction d'une Politique relative aux cadeaux et invitations et d'une Politique sur les agents est en cours.

Ce modèle d'éthique et de conformité a pour but de prévenir et de détecter les risques d'infractions pénales, et d'atténuer ses effets éventuels.

Pour la mise en œuvre et le suivi des valeurs et des principes d'action contenus dans le code de déontologie et de bonne conduite, une formation a été dispensée au comité directeur et une formation *en ligne* pour les employés est prévue pour février 2019.

À l'échelle nationale, un outil informatique a été mis en place pour effectuer l'évaluation périodique (semestrielle) des processus et des contrôles. Les contrôles (qui font partie d'une série de processus) issus d'une analyse des risques

pénaux ont été transférés à cet outil. Durant cette phase initiale de mise en œuvre du modèle de prévention pénale, lesdits contrôles visent à atténuer les risques élevés et intermédiaires, détectés lors de l'analyse, susceptibles d'engager la responsabilité pénale de l'entité juridique. Des responsables des contrôles et des processus ont été désignés pour réaliser une évaluation automatique semestrielle de l'exécution de ces processus.

La première évaluation des processus et des contrôles par les responsables désignés pour chacun d'eux a eu lieu pendant la seconde moitié du mois de janvier 2019. Avant l'évaluation, ils ont tous reçu une formation sur le Manuel de prévention pénale et connaissaient le fonctionnement de cet outil informatique de conformité. Par ailleurs, la fonction de Conformité se réunit avec les différents responsables des processus et des contrôles pour des entretiens, en vue de réévaluer les risques et de surveiller le Modèle de prévention pénale.

En ce qui concerne la mise en œuvre du système à l'échelle internationale, une matrice des risques anti-corruption a été élaborée sur la base des exigences minimales internationales du FCPA et du Bribery Act du Royaume-Uni, qui a été transférée dans une matrice des processus et contrôles.

Au cours du premier semestre 2019, cette matrice sera complétée et l'outil informatique de mise en conformité avec l'activité internationale sera mis en place. Tous les responsables des processus et des contrôles de l'activité internationale suivront une formation sur le Manuel de prévention pénal et sur le fonctionnement de l'outil.

Les principes
d'action
s'articulent autour
de trois axes :
honnêteté et
respect ; rigueur et
professionnalisme ;
loyauté et
engagement





Honnêteté et respect

- Nous respectons la légalité et les valeurs éthiques.
- Tolérance zéro envers les pratiques de subornation et de corruption.
- Nous agissons contre le blanchiment de capitaux et le financement d'activités terroristes.
- Nous protégeons la libre concurrence et les bonnes pratiques de marché.
- Nous faisons preuve d'éthique sur le marché boursier.
- Nous évitons les conflits d'intérêts.

Rigueur et professionnalisme

- Rigueur dans le contrôle, la fiabilité et la transparence.
- Nous protégeons la réputation et l'image du Groupe.
- Nous utilisons les moyens et les actifs de l'entreprise de manière efficace et sécurisée.
- Nous surveillons la propriété et la confidentialité des données et des informations.

Loyauté et engagement

- Nos clients sont notre objectif principal.
- La santé et la sécurité des personnes sont primordiales.
- Nous favorisons la diversité et le traitement équitable.
- Nous sommes engagés envers notre environnement.
- Nous communiquons de manière transparente avec les populations.
- Nous étendons nos engagements à nos partenaires.

PLAN DIRECTEUR RSE D'AQUALIA 2018

La contribution au développement durable fait partie du modèle économique d'Aqualia. C'est la raison pour laquelle Aqualia a approuvé en 2018 son plan de RSE 2018-2020, en se basant sur les trois axes stratégiques établis dans le Plan directeur du groupe FCC 2020.

Le Département de la responsabilité sociale d'entreprise d'Aqualia s'est basé sur ces axes pour élaborer les programmes d'action 2018-2020. Et en tenant compte également de l'analyse des besoins sociaux et environnementaux du milieu, des nouvelles réglementations internationales, des exigences des parties prenantes et du cadre des Objectifs de développement durable identifiés par les Nations Unies dans Action 2030.

Actions clés menées dans les différents domaines de la RSE d'Aqualia et des ODD auxquels chacun d'eux contribue :

CONNEXION CITOYENNE

Cet axe vise à renforcer le lien de l'entreprise avec son environnement le plus proche et avec la société en général, pour mériter sa confiance, à travers des initiatives visant à créer de la valeur ajoutée en matière d'action sociale, de dialogue et de transfert de connaissances, et d'expérience.

Aqualia contribue à l'amélioration de la société

- Accords de coopération avec Cáritas et action sociale à Noël
- Rapport de RSE pour des chiffres généraux
- Focus Group avec des parties prenantes
- Transparence à l'égard des personnes
- Mesures visant à stimuler la participation des utilisateurs à la gestion et à l'évolution des services
- Course 6k for Water - World Vision
- E-factures

Aqualia engagée en faveur de la ville

- Organisation de tables rondes, de conférences et de petits déjeuners informatifs
- Collaboration avec le centre PPP for Cities pour mesurer l'impact socioéconomique

Aqualia éduque et sensibilise les personnes

- Concours de dessin
- Développement d'outils et de programmes éducatifs
- Conférences pédagogiques et journées portes ouvertes à différentes collectivités
- Nouveau site Web aqualiaeduca.com
- Vidéo et adaptation de la campagne « ne le jetez pas » pour les enfants
- Participation active aux forums nationaux et internationaux
- Coopération avec des universités et des écoles techniques

L'activité d'Aqualia a un impact social et économique

- Groupe de travail en R+D organisé et géré par le département d'Innovation et Technologie
- Évaluation de l'impact de l'activité d'Aqualia sur le territoire

SERVICES INTELLIGENTS

Cela englobe toutes les actions destinées à contribuer de manière significative à la lutte contre le changement climatique et à l'atténuation de l'impact sur l'environnement et la société. Renforcer l'innovation dans le domaine de la durabilité et le rôle de l'entreprise dans le nouveau modèle d'économie circulaire.

Aqualia contre le changement climatique

- Stimuler l'utilisation de la facturation électronique et plan d'élimination du papier
- Mise en œuvre et certification du système de gestion énergétique conformément à la norme ISO 50001
- Utilisation d'énergies renouvelables et alternatives
- Utilisation de parcs de véhicules électriques ou alimentés au biogaz produit dans des SEEU
- Mesure de l'empreinte carbone vérifiée par AENOR, inscription au ministère de l'Agriculture et plans pour la réduire
- Certification de l'activité d'Aqualia en Espagne conformément à la norme ISO 14001
- Analyse et quantification (IESE) des impacts positifs sur le changement climatique des PPP (Nouveau Caire et El Realito) Cap Djinet (Algérie) et El Salitre (Colombie)
- Participation au projet climat
- Obtention du label « Reduzco » de l'Office espagnol du changement climatique

Aqualia Économie Circulaire

- All gas
- Smart green Gas
- Methamorphosis
- Progrès dans la mise en œuvre de parcs alimentés au gaz issu des SEEU
- Production de biocarburants à partir d'eaux usées
- Production de bioplastiques à partir d'eaux usées
- Obtention de produits à valeur ajoutée à partir du saumure des stations de dessalement



COMPORTEMENT EXEMPLAIRE

Aqualia face au stress hydrique

- Participation à des réunions avec l'Autorité de bassin pour la gestion de l'eau en Moravie-Silésie (fleuve Odra)
- Campagne pour une consommation d'eau responsable
- Visites organisées sur les points de collecte d'eau pour faire prendre conscience de leurs limites
- Optimisation du réseau, réduction des pertes d'eau et de l'énergie de pompage
- Modèles prédictifs et préventifs pour la qualité, la demande et la disponibilité
- Projets pour augmenter l'eau réutilisée (irrigation, industrie, loisirs)

Aqualia innove

- Numérisation et Big Data
- Comptage intelligent et applications mobiles
- Groupe de travail de R+D du département d'Innovation et Technologie

Aqualia protège la biodiversité

- Identification et élimination des micropolluants et des polluants émergents
- Récupération des lagons d'Alcázar de San Juan avec de l'eau traitée
- Identification des zones de protection de l'environnement dans le périmètre opérationnel
- Campagnes de sensibilisation à la protection de l'environnement
- Plan de projection de la biodiversité dans des installations SmVaK

L'objectif est de travailler dans la culture de l'entreprise, de la doter d'une image exemplaire, de compétences, de confiance et de fierté, et de mobiliser tous les employés, présents et futurs, pour la réalisation des objectifs stratégiques du Groupe.

Aqualia comme référence en matière de gestion éthique

- Nouvelle stratégie en matière de conformité
- Mesures pour augmenter la transparence
- Clauses d'approvisionnement responsable dans les contrats d'achat

Be Aqualia

- Formation et développement
- Sécurité et santé
- Processus sécurisés
- Entreprise saine
- Égalité : label DIE : Ile Plan pour l'égalité 2015-2018
- Talent féminin. Programme de mentorat pour impulsion féminine
- Diversité et inclusion sociale
- Conciliation : certificats EFR

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

PARTIES PRENANTES	SOUS-GROUPES	DIALOGUE ÉTABLI
 Administrations publiques	Municipale Régionale Européenne Commission des prix	Site Web d'entreprise et 45 sites Web locaux (39 nationaux + 6 internationaux) Réunions et petits déjeuners informatifs Dialogue institutionnel Rapport de RSE E-mail @aqualiacontact
 Usagers	Citoyens Associations de quartier Municipalités Centres publics Industries Irrigants	Aqualiacontact (APP, bureau virtuel, bureau physique, téléphone et canal Twitter @aqualiacontact) Journées portes ouvertes E-facture/Factures Marketing direct (brochures) Médias locaux Site Web d'entreprise
 Employés	Structure opérationnelle Structure fonctionnelle Responsables intermédiaires Personnel de production	Intranet Aqualia ONE E-mail : Flashs informatifs, E-mailing Bulletin d'information : Votre Flash Application des employés @aqualiacontact
 Fournisseurs	Stratégiques Locaux	E-mail Site Web d'entreprise Journées portes ouvertes Accords de collaboration @aqualiacontact
 Associations de consommateurs et ONG	Associations de consommateurs Communautés d'associations d'irrigants Associations et organisations écologistes Universités	Site Web E-mail Accords de collaboration
 Médias	Locaux Nationaux Internationaux Cabinets de communication des municipalités Agences de presse	Département de communication E-mail Bannières d'information Site Web d'entreprise @aqualiacontact
 Actionnaires	Investisseurs IFM FCC	Conseil d'administration Comités et réunions périodiques Rapports de gestion et autres documents E-mail : Flashs informatifs, E-mailing Web Intranet Aqualia ONE

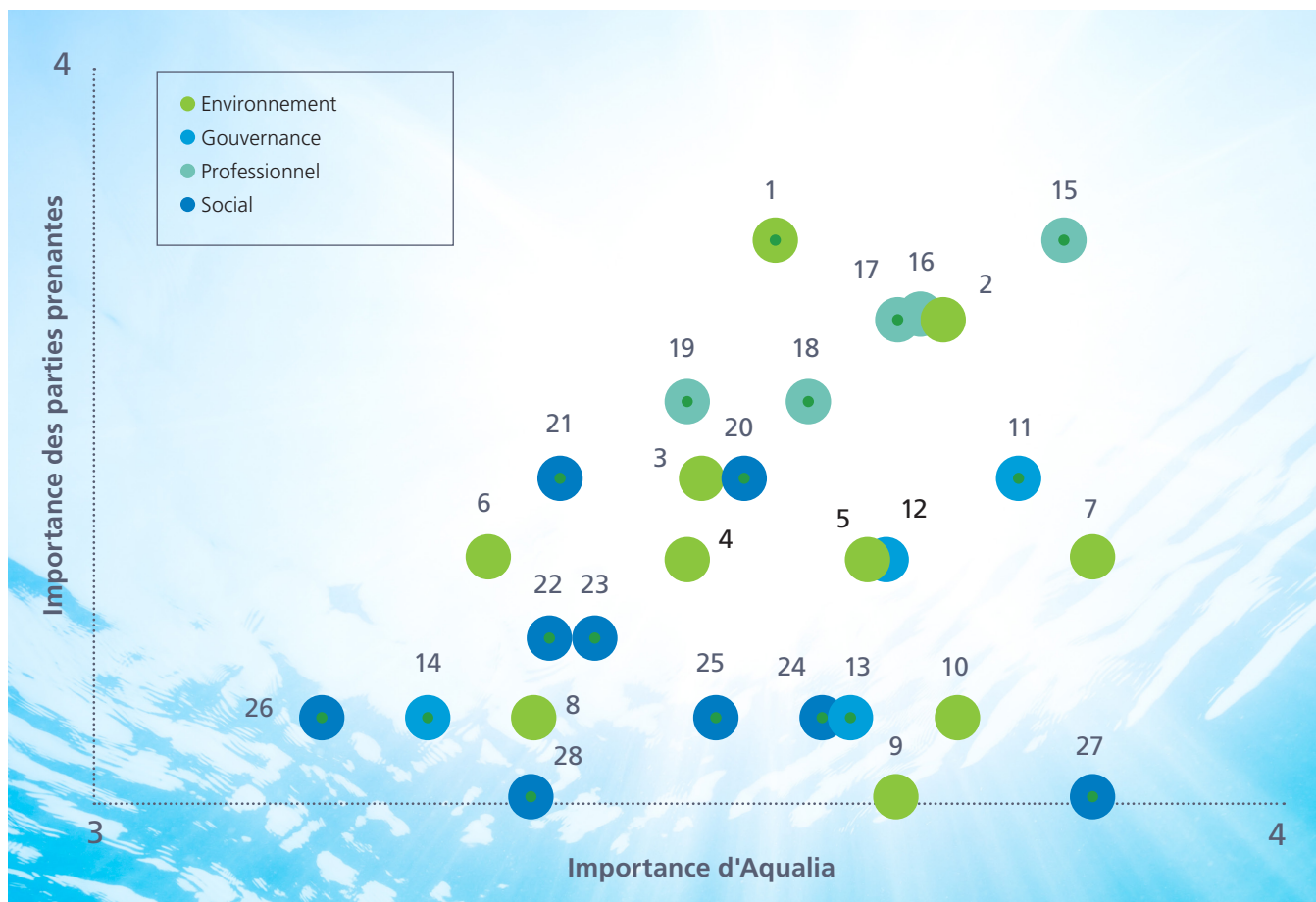
ASPECTS MATÉRIELS

Ce rapport a pour objectif de fournir à toutes les parties prenantes d'Aqualia des informations sur les questions qu'elles considèrent comme importantes. Une analyse de matérialité a donc été

effectuée, pour déterminer ces questions et établir le rapport en fonction de ces dernières. La méthodologie utilisée est celle proposée par les normes GRI :



Les questions pertinentes qui composent la matrice Aqualia sont les suivantes :



Environnement

	Thèmes	Explication de la matérialité	Parties prenantes
1	Consommation énergétique/ Énergies renouvelables	302-Énergie	Médias, consommateurs et fournisseurs
2	Économie circulaire de l'eau	303-Eau 306-Déchets	Médias, fournisseurs et employés
3	Biodiversité	304-Biodiversité	Médias, fournisseurs et employés
4	Changement climatique	305-Émissions	Médias, consommateurs, fournisseurs et employés
5	Sensibilisation à la préservation de l'environnement	417-Informations sur la consommation responsable des produits	Médias, administrations publiques et fournisseurs
6	Innovation en matière d'environnement	203-Impacts indirects	Médias, fournisseurs et employés
7	Qualité de l'eau	416-Santé et sécurité des consommateurs	Médias, utilisateurs, consommateurs, fournisseurs et employés
8	Gestion sûre et durable de l'eau : empreinte hydrique	303-Eau	Médias, utilisateurs, fournisseurs et employés
9	Pénurie de ressources	303-Eau	Médias, utilisateurs, fournisseurs et employés
10	Efficacité des réseaux de distribution d'eau	203-Impacts indirects/ Investissements dans les infrastructures	Médias, utilisateurs, fournisseurs et employés

Gouvernance

	Thèmes	Explication de la matérialité	Parties prenantes
11	Éthique et intégrité	102-16 205-3 Anti-corruption 406-1 Lutte contre la discrimination	Médias, fournisseurs Employés
12	Systèmes de prévention et de réduction de la corruption	205-Anti-corruption	Utilisateurs, fournisseurs, employés
13	Transparence	417-Communication transparente	Médias, utilisateurs et employés
14	Gestion des risques	102-30 Processus de gestion des risques	Employés

Professionnel

	Thèmes	Explication de la matérialité	Parties prenantes
15	Santé et sécurité au travail	403-Santé et sécurité au travail	Médias, fournisseurs et employés
16	Conciliation professionnelle	401-Avantages	Utilisateurs, fournisseurs et employés
17	Bien-être de l'employé	403-Santé et sécurité au travail	Médias, utilisateurs, fournisseurs et employés
18	Développement professionnel	404-Formation	Utilisateurs, fournisseurs et employés
19	Diversité et égalité des chances	405 et 406-Diversité	Médias, utilisateurs et employés

Social

	Thèmes	Explication de la matérialité	Parties prenantes
20	Promotion et respect des droits de l'homme	412-Évaluation des droits de l'homme	Médias, utilisateurs, fournisseurs et employés
21	Action sociale et développement local	413-Communautés locales 203-Impacts économiques indirects	Médias, administrations publiques et fournisseurs
22	Dialogue avec les parties prenantes	102-40 à 44-Participation des parties prenantes	Médias et employés
23	Création d'emploi stable	401-Emploi	Médias, utilisateurs et consommateurs
24	Expérience client	416-Qualité de l'eau 417-Service au client	Médias, utilisateurs et employés
25	Partenariats public-privé	413-Communautés locales 203-Impacts économiques indirects	Médias, utilisateurs, consommateurs et employés
26	Développement technologique - prévention des cyberattaques	203-Impacts économiques indirects	Employés
27	Accès à l'eau	412-Évaluation des droits de l'homme	Médias, utilisateurs, administrations publiques, fournisseurs et employés
28	Chaîne d'approvisionnement responsable	204-Pratiques d'achats	Fournisseurs et employés

Les thèmes pertinents pour les actionnaires (propriétaires) sont tous ceux identifiés par les parties prenantes et le comité de direction, car ils sont indispensables à la durabilité économique, environnementale et sociale de l'entreprise.

ODD, UN **ENGAGEMENT** QUI SE TRADUIT PAR DES FAITS

Aqualia est consciente du rôle essentiel joué par le secteur privé dans la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD). Elle est donc consciente du fait que chaque entreprise, du fait de son activité, contribue à certains ODD plus qu'à d'autres.

Dans le cadre d'un processus similaire à la matérialité, Aqualia a demandé lors d'entretiens ouverts avec des parties prenantes et d'enquêtes auprès des employés, quels étaient ces ODD auxquels, selon eux, l'entreprise, compte tenu de son activité, devrait contribuer davantage. L'équipe de direction a ensuite analysé les réponses, afin d'aligner les activités et initiatives de l'entreprise sur les ODD établis dans l'Agenda 2030.

ODD auxquels Aqualia contribue directement avec son activité

ENGAGEMENTS PRIORITAIRES DU FAIT DE SON ACTIVITÉ



- ◆ Analyses strictes de l'eau fournie
- ◆ Investissement dans les infrastructures
- ◆ Investissement social direct dans la communauté
- ◆ Mesures et campagnes de sensibilisation pour une consommation responsable



- ◆ Création de partenariats public-privé avec la société civile, le secteur public, le monde universitaire et d'autres entreprises pour des projets qui contribuent à atteindre les ODD



- ◆ Gestion de l'ensemble du cycle de l'eau et mise en œuvre des meilleures techniques issues du développement de projets d'innovation centrés sur la production durable
- ◆ Maintenance et amélioration des réseaux d'assainissement, afin de réduire les fuites et les utilisations non contrôlées
- ◆ Mise en œuvre de mesures et de campagnes de sensibilisation pour une consommation responsable
- ◆ Publication de rapports annuels sur la durabilité

AQUALIA EST
CONSCIENTE DU
RÔLE ESSENTIEL
JOUÉ PAR LE
SECTEUR PRIVÉ DANS
LA RÉALISATION
DES OBJECTIFS DE
DÉVELOPPEMENT
DURABLE



ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE

3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



- Garantit l'accès des personnes à l'eau potable et à des réseaux d'assainissement de qualité
- Met en œuvre des mesures de vie saine pour ses employés

11 VILLES ET
COMMUNAUTÉS
DURABLES



- Fourniture d'un service public du point de vue de l'efficacité et de l'innovation
- Garantit l'accès des personnes à l'eau potable et à des réseaux d'assainissement de qualité

9 INDUSTRIE,
INNOVATION ET
INFRASTRUCTURE



- Développement de projets d'innovation qui permettent d'améliorer les infrastructures et le service
- Construction et amélioration des infrastructures hydriques dans des pays qui en manquent et qui affrontent des problèmes d'accès à l'eau

1 PAS DE
PAUVRETÉ



4 ÉDUCATION
DE QUALITÉ



5 ÉGALITÉ ENTRE
LES SEXES



7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN CÔTÉ
ABORDABLE



8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



13 ACTION POUR
LE CLIMAT





PARTICIPATION À DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

INTERNATIONALES

Europe

- EUREAU.
- International Water Association (IWA)
- Fundación Moderna
- Smart Water Networks Forum (SWAN)

Portugal

- Associação das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPsA)
- Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)

Italie

- Federazione Italiana delle imprese dei servizi idrici, Energetici e Vari (Utilitalia)

République tchèque

- Association tchèque des Technologies sans Tranchées (CZSTT)
- Association du secteur de l'Approvisionnement et de l'Assainissement de la République Tchèque (SOVAK)

- Association pour la Gestion de l'Eau en République tchèque (SVH)
- Association pour le Développement de la région de Moravie et de Silésie
- Chambre de Commerce Tchéco-Polonaise

MENA

- Comité consultatif du Saudi Power et Water Forum (Arabie Saoudite)

Amérique latine

- Association Latino-américaine de Dessalement et de Réutilisation des Eaux (ALADYR)
- Association Nationale des Entreprises de l'Eau et de l'Assainissement du Mexique (ANEAS)
- Fonds de Coopération Espagnol pour l'Eau et l'Assainissement (programme de renforcement de l'Amérique latine implanté dans 19 pays)



POUR LA DÉFENSE DES
INTÉRÊTS DU SECTEUR
DE L'EAU ET DE LA
SOCIÉTÉ EN GÉNÉRAL,
AQUALIA TRAVAILLE
CONJOINTEMENT AVEC
D'AUTRES ENTITÉS
ET ASSOCIATIONS
NATIONALES ET
INTERNATIONALES

NATIONALES

- Association Espagnole des approvisionnements en Eau et des Assainissements (AEAS)
- Association Espagnole de Dessalement et de Réutilisation (AEDyR)
- Association Espagnole des Services d'Eau aux Populations (AGA)
- Association Nationale des fabricants de Biens d'Équipement (SERCOBE)
- Chambre Nationale du Secteur de la Construction (CMIC)
- Association pour la Défense de la Qualité de l'Eau (ADECAGUA)

- Plate-forme Technologique Espagnole sur la Biomasse : (BIOPLAT)
- Association des Entreprises de Construction et Concessionnaires d'Infrastructures (SEOPAN)

Andalousie

- Approvisionnement en Eau et Assainissement d'Andalousie (ASA)
- Association des Entreprises du Secteur de l'eau en Andalousie (AESA)
- Centre des Nouvelles Technologies de l'Eau (Fondation CENTA)

Catalogne

- Association des services d'eau de Catalogne (ASAC)

Valence

- Association d'Approvisionnement en Eau et d'Assainissement de la Communauté Valencienne (AVAS)

Îles Canaries

- Association des Entreprises de Gestion des Eaux Urbaines des îles Canaries (ACEGUA)
- International Desalination Association (IDA)
- Fondation du Centre de l'eau des îles Canaries (FCCA)

Madrid

- IMDEA-AGUA

Pays basque

- Association Cluster des Industries de l'Environnement du Pays basque (ACLIMA)

Îles Baléares

- Association des Entrepreneurs du Secteur de l'Eau des Îles Baléares (ASAIB)

Saragosse

- ZINNAE Cluster Urbain pour une utilisation efficace de l'Eau

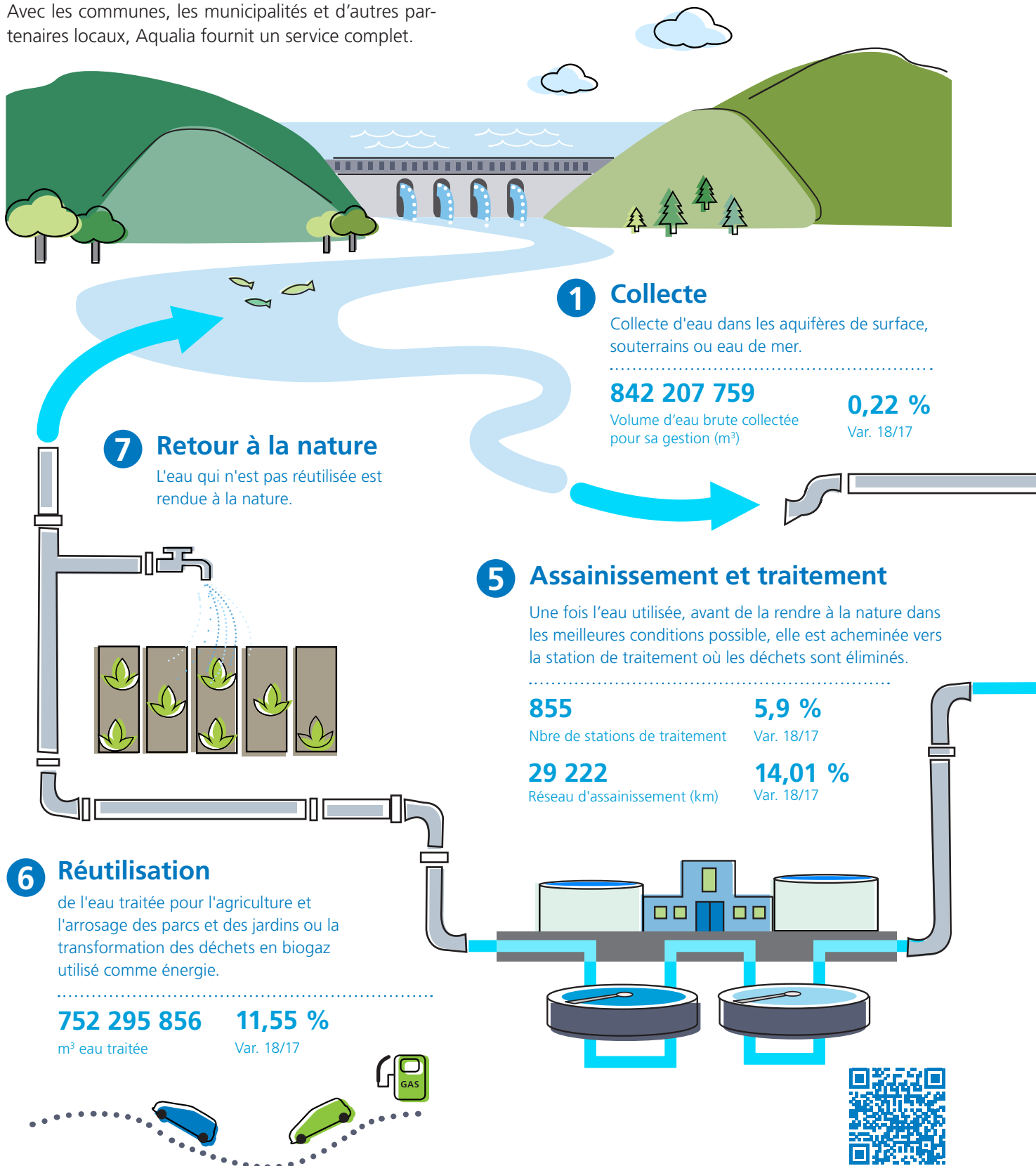


SOLUTIONS
EFFICACES



GESTION INTÉGRALE DU CYCLE DE L'EAU

Avec les communes, les municipalités et d'autres partenaires locaux, Aqualia fournit un service complet.



2 Traitement

Stations de traitement d'eau potable (STEP)

214

Nombre de stations de traitement d'eau potable (STEP)

4,4 %

Var. 18/17

2

Nombre d'installations de dessalement d'eau de mer (IDEM)

-33,3 %

Var. 18/17

1 008 107

Nombre d'évaluations de la qualité de l'eau potable effectuées

3.02%

Var. 18/17

99,95 %

% d'évaluations approuvées

0,27 %

Var. 18/17

3

Stockage

dans des réservoirs d'eau potable

626 778 319

Eau potable produite (m³)

-1,3 %

Var. 18/17

2 742

Nombre de citernes/réservoirs d'eau potable

1,9 %

Var. 18/17

UNE GESTION
TOUJOURS PLUS
EFFICACE ET
DURABLE, GRÂCE À
L'ESPRIT NOVATEUR
QUI JOUE LE RÔLE DE
PILIER STRATÉGIQUE
ET CULTUREL DE
L'ENTREPRISE ET DE
TOUS SES EMPLOYÉS

4

Répartition

à travers le réseau d'approvisionnement qui est constamment surveillé pour assurer la qualité de l'eau qui dessert les foyers, les commerces et les industries.

45 377

Réseau approvisionnement (km)

6,1 %

Var. 18/17

1 227

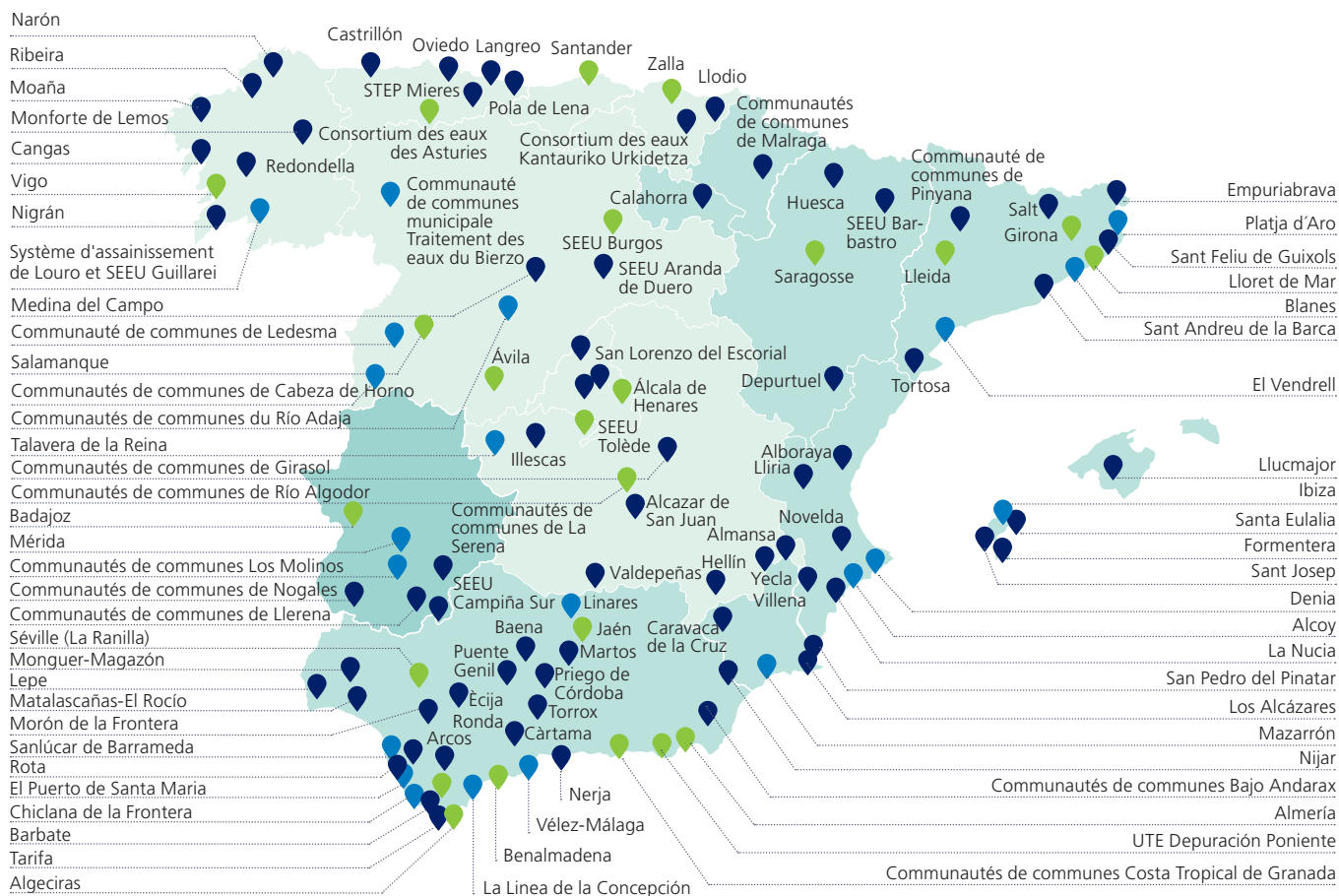
Nombre de stations de pompage d'eau potable (SPEP)

13,9 %

Var. 18/17

PRINCIPAUX CLIENTS

Municipalités où Aqualia est présente en Espagne



Aqualia a concentré son activité sur des clients et des publics pertinents, en termes de solvabilité et de niveau technique, qui reconnaissent

la valeur ajoutée technologique et les améliorations en matière de gestion apportées par la société, qui permettent aussi de préserver une rentabilité adéquate.

*Municipalités de plus de 20 000 habitants sur l'ensemble de celles gérées en Espagne.

ACTIVITÉ D'AQUALIA EN 2018 ET PRINCIPALES ADJUDICATIONS

Marché national

L'exercice s'est caractérisé par une amélioration de l'activité d'exploitation et de maintenance, ainsi que de l'efficacité opérationnelle des processus, outre un plus grand nombre de petits ouvrages liés aux contrats de concession.

Quant à l'activité commerciale, dans le segment des concessions du cycle intégral de l'eau, Aqualia a été désignée en tant que titulaire de marchés et a reconduit ses marchés à leur date d'échéance, avec un taux de fidélité très élevé supérieur à 90 %.

De grands efforts ont été faits pour renforcer la présence d'Aqualia dans le secteur de l'Exploitation et la maintenance (E&M) et pour l'adaptation des stations de traitement de l'eau aux industries ou aux services Smart City à travers des systèmes de télécommande, télégestion ou télélectures, etc. Les installations (SEEU, STEP, dessalement et gestion des réseaux) ont également fait l'objet d'efforts importants, avec la mise en route des stations d'épuration de Vigo (Pontevedra) et Burgos, les plus avancées d'Espagne d'un point de vue technologique, et des IDEM de Santa Eulalia (Ibiza) et Oeste (Tenerife).

En ce qui concerne les concessions d'infrastructures urbaines, tant l'administration centrale que les administrations régionales ne lancent pas d'appels d'offres importants, ce qui entraîne un déficit d'investissements dans les infrastructures hydrauliques urbaines (nouvelles et rénovées). Ce fait, associé au processus d'assainissement budgétaire, conduit Aqualia à envisager des projets public-privé pour saisir les opportunités futures dans ce domaine.

D'autre part, dans le secteur de la technologie et des réseaux, l'entreprise a été renforcée par l'attribution d'ouvrages, à la fois pour le Canal de Isabel II (SEEU d'El Endrinal) et pour le Conseil insulaire de Tenerife.

Pour améliorer l'efficacité de la gestion opérationnelle, les efforts les plus importants ont concerné la réduction des coûts. En conséquence, et malgré la baisse de la consommation d'eau, les résultats d'exploitation ont augmenté, les synergies ont été renforcées, ce qui a permis de mieux contrôler les coûts, et des progrès ont été accomplis dans la mise en œuvre de services de nettoyage régionaux du réseau d'assainissement, ce qui a réduit la sous-traitance.



.....
49%
augmentation des
nouveaux contrats



.....
14%
extension de
contrats

Données relatives à l'activité nationale

		2016	2017	2018	%
Nouveaux contrats attribués (Espagne)	Nouveaux contrats	126	113	168	49%
	Renouvellement contrat	16	27	20	-26%
	Prolongement contrat	195	185	187	1%
	Extensions de contrat	10	7	8	14%

Nouveaux projets nationaux signés en 2018

- La Alcaidesa, Cadix** : service d'approvisionnement, d'assainissement et de traitement des eaux de l'urbanisation La Alcaidesa, dans la municipalité de San Roque/La Linea de la Concepción.
39 ans/52,3 M€
- Calamonte, Badajoz** : service public d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées de la municipalité.
15 ans/10 M€
- Moral de Calatrava et Pozuelo de Calatrava, Ciudad Real** : services municipaux d'eau potable et d'assainissement des deux municipalités.
19,5 ans/14 ans (respectivement) 9,4 M€
- Bajo Andarax, Almería** : concession du service de traitement des eaux.
17 ans/5,7 M€
- Quismondo, Tolède** : concession pour réaliser la gestion du service d'approvisionnement en eau potable, assainissement et traitement des eaux.
25 ans/4,1 M€
- La Rioja** : service d'exploitation et de maintenance des installations d'assainissement et de traitement, et approvisionnement dans la communauté autonome de La Rioja.
4 ans/4,6 M€
- Las Palmas, Lanzarote** : fourniture et installation de compteurs mécaniques et électroniques pour Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.
4 ans/4,1 M€
- Barbastro, Huesca** : service d'exploitation, de maintenance et de conservation de la SEEU, attribué par l'Institut aragonais de l'eau.
3 ans
- San Fernando, Cadix** : services de contrôle, d'entretien, de traitement intégral et d'exploitation des installations hydrauliques de Navantia à San Fernando, Puerto Real et Cádiz.
3 ans
- Ribeira, La Corogne** : services d'exploitation et de maintenance de l'assainissement et du traitement des eaux.
1 an
- Tudela, Navarre** : exploitation, maintenance et conservation des installations de transport et de traitement des eaux usées dans la région de Tudela, du sud-ouest de Navarre et de la Ribera Alta.
2 ans
- Guía de Isora, Santa Cruz de Tenerife** : service d'exploitation, de maintenance et de conservation du système de dessalement de l'eau de mer du système communal, installations de dessalement de Fonsalía.
1 an

Marché international

Sur le marché international, il convient de mettre l'accent sur les processus d'optimisation des contrats en Italie et au Portugal. Dans ce dernier pays, le développement commercial de l'activité de R+D+i a été stimulé, en vue de faire connaître des technologies brevetées (All-gas, PUSH, ELAN, etc.).

En Roumanie

La phase d'ingénierie du projet Glina a été achevée, avec l'obtention de tous les permis pour commencer les travaux.

Au Royaume-Uni

La phase pilote pour le traitement avancé des boues s'est déroulée avec succès dans l'usine de *l'entreprise de services publics* Thames Water à Oxford, et ce procédé de traitement devrait bientôt fonctionner pour d'autres stations similaires de cette même entreprise.

Dans les Balkans

Aqualia a délivré la station de Vrsac en Serbie, ce qui, avec d'autres livraisons réalisées au cours des années précédentes, constitue un point positif pour l'entreprise de cette région.

En Afrique du Nord et au Moyen-Orient

L'activité de dessalement et de traitement des eaux usées d'Aqualia présente des opportunités d'affaires dans les pays où elle est présente.

En Algérie

Les travaux de la SDEM de Mostaganem, destinés à augmenter sa capacité et réduire l'influence de l'état de la mer, ont une durée d'exécution estimée à deux ans. De même, des opérations de nettoyage des affluents ont été menées avec succès à Monstaganem, grâce à

la technologie PIG (Pipeline Inspection Gauge).



**PIG (Pipeline Inspection Gauge)
à Mostaganem**

En Égypte, la phase d'exécution du contrat de conception et de construction de l'usine de dessalement d'Alamein, avec une capacité de production de 150 000 m³/jour, s'est achevée avec succès. La phase de mise en service a commencé en décembre et devrait s'étendre jusqu'en mars, date à laquelle devrait commencer la période d'exploitation. En outre, le projet EPC (ingénierie, approvisionnement, construction) de la SEEU d'Abu Rawash a été signé en mai, et la phase d'ingénierie de base était bien avancée à la fin de l'année.

En Tunisie

C'est en mai également que s'est achevée l'exécution du projet de la SDEM de Djerba qui, avec une capacité de 50 000 m³/jour, assure l'approvisionnement de la ville et le développement touristique de l'île. La phase d'exploitation s'étendra jusqu'en mai 2019.

En Arabie saoudite

Les activités liées à l'exécution du contrat de services concernant le métro de Riyad se poursuivront tout au long de 2019.

À Oman

Aqualia a achevé, pendant cet exercice, la phase de transition et de démarrage du ser-

Données d'activité internationale

		2016	2017	2018	%
Nouveaux contrats attribués (international)	Nouveaux contrats	13	9	6	33%
	Renouvellement contrat	0	0	2	0%
	Prolongement contrat	0	2	2	0%
	Extensions de contrat	0	0	0	0%

vice de la zone portuaire de Sohar. En juin, le contrat de gestion intégrale du cycle de l'eau pour cette zone a débuté pour une période de 20 ans, en partenariat avec la société concessionnaire Majis.

Après sept années d'activité dans l'est de l'émirat, le processus d'appel d'offres a été reconduit et Aqualia s'est vu attribuer les services de maintenance de l'assainissement de l'eau sur l'île d'Abou Dhabi, ce qui élargit son activité dans les Émirats arabes unis.

Au Qatar

Le blocage politique et commercial a entraîné un ralentissement des projets d'investissement, mais la station de traitement des eaux usées d'Al Dhakhira, d'une capacité de 55 000 m³/jour, commencera à fonctionner l'été prochain et restera en exploitation au cours des 10 prochaines années.

Aux États-Unis

Après l'analyse commerciale de 2018 sur les marchés de Floride, de Californie et du Texas, qui a mis en évidence le manque d'eau, l'obsolescence des infrastructures hydrauliques et la faible pénétration des opérateurs privés dans le secteur, des opportunités d'expansion géographique sont prévues.

En Amérique latine

Le déficit d'infrastructures hydrauliques et la recherche de l'efficacité de celles existantes sont deux facteurs qui décuplent les possibilités de croissance d'Aqualia. Au Mexique, après la sig-

nature de contrats BOT (Build, Operate, Transfer) pour l'Aqueduc II et Realito, cette expérience est mise à profit pour des projets similaires. Ainsi, en décembre 2018, un autre contrat BOT a été signé pour la station de dessalement de Guaymas.

En Colombie

Par ailleurs, la construction de la SEEU (Station de traitement des eaux usées) El Salitre, à Bogotá, s'est poursuivie, tandis que celle de San Silvestre à Barrancabermeja en est à la phase de conception finale.

Au Pérou

L'État est en train d'évaluer l'efficacité de ses services publics d'approvisionnement pour passer le flambeau à l'initiative privée dans les villes présentant les pires indicateurs de gestion. En 2017, cinq initiatives privées de traitement des eaux usées de cinq municipalités ont été présentées et elles ont été déclarées pertinentes.

Au Chili

Aqualia travaille dans la production d'eau dessalée pour les exploitations du secteur minier, ainsi que pour l'agrandissement et la rénovation de ses installations.

Au Panama

En 2018, les travaux du projet d'ingénierie, de construction et d'exploitation ont été entamés, en ce qui concerne la SEEU d'Arraiján, qui permettra de traiter les eaux de 130 000 habitants.

Nouveaux projets internationaux signés en 2018

◆ **Guaymas, Mexique** : partenariat public-privé pour la réalisation d'un projet d'exécution, de construction, d'équipement, de mise en service, d'exploitation et de maintenance d'une station de dessalement d'eau de mer à Guaymas et Empalme (Sonora, Mexique).

20 ans/76,6 M€

◆ **Panama** : Contrat d'assistance et de conseil technique avec l'Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) pour la gestion opérationnelle et commerciale de l'Aire métropolitaine de Panama (AMP) et la direction et l'exécution d'activités à fort impact.

5 ans/51,6 M€

◆ **Abu Dhabi, Émirats arabes unis** : reconduction du contrat d'exploitation et de maintenance du système d'assainissement d'East Area (Al Ain), y compris le traitement des eaux, attribué par Abu Dhabi Sewerage Services Company (ADSSC).

20 ans/76,6 M€

◆ **République tchèque, à Opava et à Petrvald** : exploitation et maintenance des réseaux d'assainissement des deux municipalités.

10 ans/3,5 M€



Installations de collecte d'eau de mer dans la zone portuaire de Sohar (Oman)

SUR LE MARCHÉ INTERNATIONAL, AQUALIA A MAINTENU UNE ACTIVITÉ IMPORTANTE DANS LES APPELS D'OFFRES INTERNATIONAUX DANS DIFFÉRENTS DOMAINES



VALEURS PERSONNES



CRÉATION DE **VALEUR** POUR LES PERSONNES

La qualité et l'excellence du service aux clients, la proximité, l'innovation et l'engagement envers les personnes restent des valeurs clés de l'entreprise et orientent les lignes stratégiques d'Aqualia.



STRATÉGIE
OMNISCANAL

Service
7/24/365
sur tous les canaux



747 404
appels au centre
d'appel,
aqualiacontact



39 6
Nationaux Internationaux
Sites Web d'entreprise
locaux



19 417
Nombre total d'utilisateurs
enregistrés dans
l'application aqualiacontact

10 512
en 2018

21 186
Démarches effectuées
dans l'application
aqualiacontact

QUALITÉ DU
SERVICE

385 221
Clients avec facture
électronique



96,21 %
Taux de satisfaction
du centre d'appel
Aqualiacontact



0,41 %
% réclamations
concernant le
centre d'appel
aqualiacontact

QUALITÉ DU
PRODUIT

1 008 107
Nbre d'évaluations de
la qualité de l'eau



99,95 %
évaluations
approuvées

ODD liés aux citoyens



Gestion efficace et qualité

Qualité du produit

Le processus d'adéquation des laboratoires de l'entreprise à la directive européenne 2015/1787, transposée à l'ordre juridique espagnol en 2018, a consisté à effectuer l'analyse de l'eau selon la norme UNE-ISO 17025 et à effectuer un audit par une entité nationale d'accréditation.

Cette transposition établit des critères d'exploitation et des niveaux de précision beaucoup plus restrictifs et, par ailleurs, accorde une attention toute particulière à la protection de l'indépendance de la décision du laboratoire afin d'éviter d'éventuels conflits d'intérêts associés à une dépendance directe du client pour lequel les essais sont effectués.

Il en a résulté une réorganisation des laboratoires, avec l'augmentation de la capacité des 5 déjà accrédités (Oviedo, Jerez, Ávila, Lérida et Canaries) et la suppression de 22 qui ne travaillaient pas selon la norme indiquée, outre la mise en œuvre des procédures de la norme ISO 17025/2017 dans les laboratoires de Badajoz et de Vigo. Ces derniers devraient être agréés en 2019.



Laboratoire Aqualia à Oviedo

1 008 107

Nbre d'évaluations
de la qualité de l'eau

978 586
en 2017

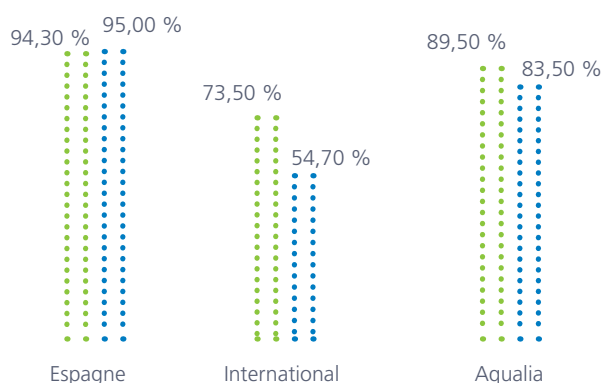
99,95 %

% d'évaluations
approuvées

99,68 %
en 2017

% de mise en œuvre ISO 9001

volume produit certifié



AU NIVEAU GLOBAL, LES CERTIFICATIONS ISO 9001 ONT ÉTÉ MAINTENUES, MAIS DU FAIT DE L'AUGMENTATION DE LA PRODUCTION INTERNATIONALE, ELLES ONT DIMINUÉ EN TERMES RELATIFS.



Qualité du service

En 2018, un travail a été fait sur le projet de mobilité des ordres de travail. Celui-ci applique les technologies informatiques et la géolocalisation aux processus de réparation et de remplacement des compteurs, ce qui permet un accès télématique aux incidents et aux commandes. Ainsi, on a pu gagner du temps et augmenter l'efficacité des équipes de travail.

Ce projet de mobilité des ordres de travail pour la réparation et le remplacement des compteurs a été mis en œuvre en 2018 dans des villes comme Salamanque et Ávila.

Actuellement, Aqualia s'emploie à étendre les fonctionnalités de ce service afin qu'il couvre également le travail des services liés aux opérations et aux réparations en vue de réduire les temps de résolution des incidents. En 2019, ces ordres devraient commencer à être appliqués dans des opérations sur le terrain dans des municipalités telles qu'Ávila, Talavera ou Almería.

AVANTAGES DU PROJET MOBILITÉ DES ORDRES DE TRAVAIL

- Éviter les déplacements
- Réaction plus rapide en cas d'incident
- Amélioration de l'efficacité des équipes de résolution des pannes



Service de Formentera

Stratégie omnicanal : un exercice de rapprochement et de transparence vis à vis des personnes

Aqualia continue de progresser sur la voie qu'elle a entamée en 2016, visant à offrir à tous ses clients une expérience omnicanal pour leurs relations avec l'entreprise et à parvenir à une intégration des différents canaux de communication : agence physique, assistance téléphonique, bureau en ligne et dispositif portable ont été intégrés de manière à s'interconnecter en temps réel.

Cet exercice de transparence et de valeur est nécessaire pour garantir la connexion avec les personnes, l'un des axes du plan de RSE 2018-2020 d'Aqualia. Seule cette valeur peut

permettre de créer de la confiance, puis de l'empathie et un lien avec l'entreprise.

Le service d'assistance téléphonique, à travers le service client (aqualiacontact), permet aux utilisateurs d'effectuer toutes les démarches particulières sans devoir se rendre dans les agences physiques. Cette possibilité, ajoutée à la réduction du temps d'attente du client pour signaler une panne (service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par semaine), permet de mettre en œuvre un protocole d'action rapide et efficace en vue de résoudre n'importe quel type d'incident dans le réseau, et d'améliorer ainsi les rendements de distribution de l'eau.

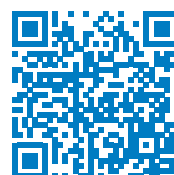


aqualia



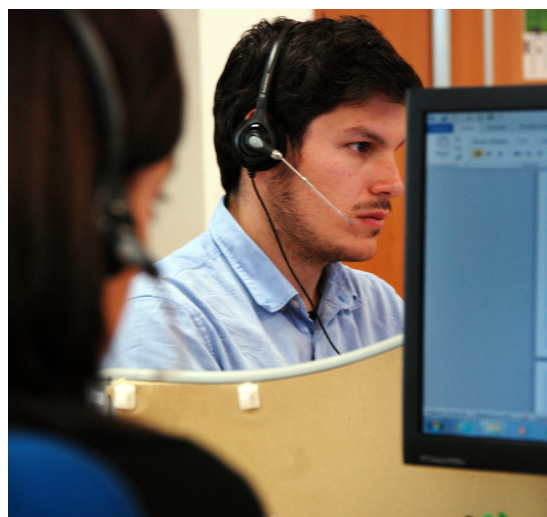
STRATÉGIE OMNISCANAL

Transparence et valeur pour établir la connexion avec les personnes 24/7/365



**Espace client
d'Aqualia**

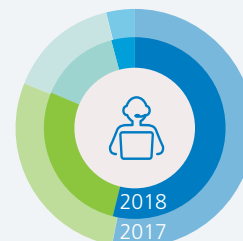
Aqualiacontact



747 391
Appels reçus
769 233
en 2017

% Par type d'appel

- Réclamations 0,41 %
- Réclamations 0,38 %
- Consultations 55,97 %
- Consultations 55,14 %



- Pannes 15,03 %
- Pannes 15,73 %
- Demandes 28,59 %
- Demandes 28,75 %

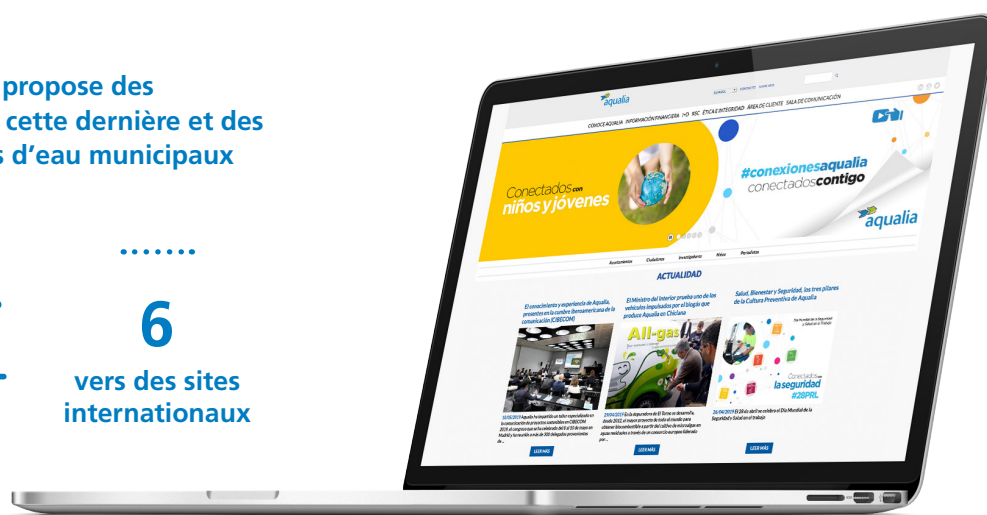
Le site Web de l'entreprise propose des informations générales sur cette dernière et des liens vers plusieurs services d'eau municipaux prêtés par Aqualia :

39
vers des sites
nationaux



6
vers des sites
internationaux

www.aqualia.com



0,34 %

Pourcentage des
réclamations sur
l'ensemble des canaux
en 2018*



8 931

total des demandes reçues
à travers tous les canaux

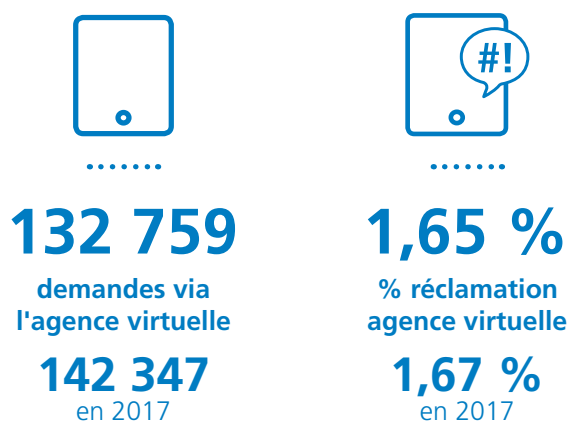


83%

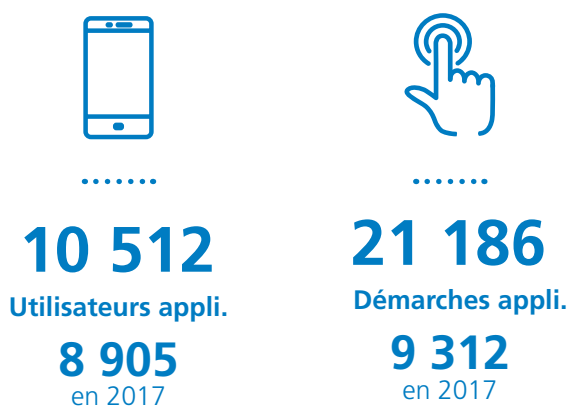
des réclamations concernaient
la facturation des
utilisateurs



Visites sur le site web de l'entreprise



Application



Ces sites Web (d'entreprise et locaux) facilitent l'accès à l'agence virtuelle aqualiacontact, où le client peut effectuer toutes les démarches liées au service, connaître tous les avis qui concernent sa municipalité et se tenir au courant de tout ce qui concerne le service d'eau municipal de sa localité. De même, les tarifs en vigueur approuvés par les autorités compétentes de chaque municipalité sont affichés selon une totale transparence.

Canaux certifiés

Les différents canaux d'aqualiacontact sont certifiés selon la norme UNE-ISO 27001 « Systèmes de gestion de la sécurité de l'information », ils répondent aux objectifs de sécurité fixés par la loi et respectent l'engagement relatif à la sécurité des données des clients, ainsi que leur intégrité, leur disponibilité et leur confidentialité.

L'excellence du service et le niveau de satisfaction élevé sont le résultat d'une amélioration continue. En 2018, 224 953 enquêtes ont été menées auprès des utilisateurs d'aqualiacontact. 169 100 ont estimé que le service était excellent, 31 914 très bon et 15 421 bon, pour un taux de satisfaction positif de 96,21 %.

Un quatrième canal de communication en Espagne est l'application pour dispositifs mobiles, qui permet d'effectuer toutes les démarches liées aux services prêtés par Aqualia et offre une vision d'ensemble des relations du client avec l'entreprise.

Cette application, comme les autres canaux de communication, interagit en temps réel avec les systèmes informatiques, en apportant aux clients une expérience omnicanal dans leurs relations avec Aqualia. Elle a été désignée meilleure appli du secteur par la publication iAqua en 2017.



.....

Efficacité de tous les canaux de relation client

.....

0,34 %

Taux de réclamations

.....

16

Nombre de jours en moyenne pour répondre à un réclamation

.....

5

Nombre de jours en moyenne pour l'installation du compteur après la demande d'inscription

En 2018, dans le cadre du projet de stratégie omnicanal, Aqualia a incorporé Twitter à sa liste de canaux. Grâce au compte @aqualiacontact, les messages envoyés par les utilisateurs sont reçus et traités. De même que les messages SMS pour les notifications de factures avec incidents et les signalements de pannes dans les réseaux.

Accessibilité des sites Web

La possibilité de fixer des tarifs et de réglementer la prestation des services dans le cadre du cycle intégral de l'eau en Espagne relève de la compétence exclusive de l'administration et Aqualia n'est pas compétente dans ce domaine. Néanmoins, fidèle à son engagement ferme en faveur de la transparence vis à vis des personnes, Aqualia indique tous les prix fixés par l'autorité compétente sur tous les sites Web locaux. Les sites Web sont adaptés aux singularités de chaque territoire et de chaque service, et sont disponibles dans les langues officielles de la région, ainsi que des pays dans lesquels Aqualia prête ses services (espagnol, galicien, catalan, anglais, portugais et français).

De même, tous les sites Web qui font partie du

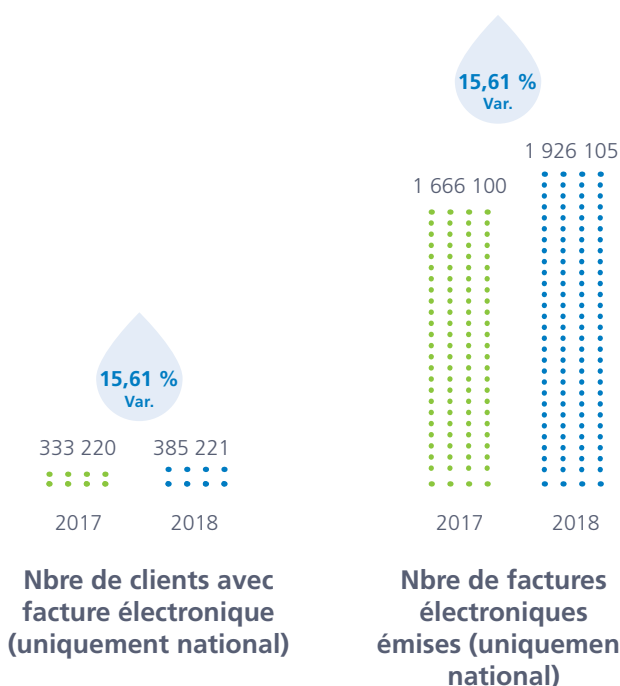
site Web de l'entreprise disposent de la certification AENOR, laquelle garantit le respect des exigences actuelles en matière d'accessibilité relatives au niveau AA, conformément à la norme UNE 139803.

E-facturation

Aqualia a maintenu la campagne visant à promouvoir l'utilisation de la facturation électronique et à remplacer progressivement le plus grand nombre possible de factures papier. En 2018, nous avons lancé la campagne de marketing « Adoptez la facture électronique ».

Cette action a entraîné une augmentation de 15,61 % du nombre de factures électroniques émises en 2018 par rapport à 2017, une contribution significative à la préservation de l'environnement. Ce sont ainsi 385 221 clients qui ont choisi de recevoir ce type de facture.

Le nombre total de clients d'Aqualia qui ont choisi la facturation électronique s'élève à 396 408. Il convient de noter que des processus de facturation à des clients finaux sont uniquement effectués en Italie, au Portugal et en République tchèque.



Degré d'implantation de la facturation électronique

.....

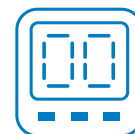
14,26 % **3,86 %**

en Espagne international

Gestion efficace : compteurs intelligents et à distance

Aqualia s'efforce de prendre les mesures nécessaires pour optimiser l'utilisation des ressources en eau. C'est pourquoi l'installation de compteurs permettant le relevé à distance est essentielle, car elle apporte une fiabilité accrue des informations sur la consommation réelle, et permet de comparer la quantité d'eau fournie au réseau avec la quantité consommée. Ainsi, l'entreprise peut détecter d'éventuelles fuites ou utilisations frauduleuses de l'eau potable et prendre les mesures appropriées pour améliorer les performances (rénovation des réseaux, etc.).

L'entreprise a installé 55 634 compteurs permettant le relevé à distance, soit 2,55 % de plus qu'en 2017. Il faut ajouter à ces derniers les 64 524 compteurs intelligents qui permettent d'obtenir des informations totalement fiables sur les habitudes de consommation, les tarifs et les services du réseau des consommateurs, mais aussi de détecter d'éventuelles fuites, afin d'éviter des factures élevées résultant de pertes d'eau. Tout cela contribue à augmenter l'efficacité dans le domaine de la consommation d'eau.



.....
64 524
Compteurs
intelligents
installés



CAS DE SUCCÈS À FORMENTERA

En 2018, plus de 2 000 compteurs intelligents ont été installés sur l'île de Formentera, ce qui représente une implantation de 97 % par rapport au nombre total de compteurs sur l'île. Cette évolution technologique permet d'obtenir une lecture à distance

intégrale de l'île et de connaître les courbes de consommation de ses clients, aussi bien de manière globale qu'individuelle, 24/24 h et 365 jours/an. On peut également accéder à distance via une application à tous les clients du service municipal de l'eau de Formentera.

Actuellement, outre la lecture à distance des clients, des bilans hydriques sont effectués pour chacun des 12 secteurs du réseau de distribution de l'île, ce qui permet de connaître heure par heure l'eau non enregistrée et d'optimiser le rendement du réseau.

	2015	2016	2017	2018	Var.
Compteurs à distance installés	57 600	62 685	50 342	55 634	2,55 %
Nbre de canaux disponibles pour étendre la lecture	117 300	127 753	115 204	107 369	-6,80 %
Compteurs intelligents installés	57 700	63 093	62 150	64 524	3,82 %

Le respect de la confidentialité des personnes, un élément clé du service client

Aqualia veille à garantir la sécurité de toutes les informations concernant les clients. Cela explique l'importance accordée à la certification selon la norme internationale UNE-ISO 27001, « Systèmes de gestion de la sécurité de l'information ». Cette norme établit les exigences pour la mise en place, la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration continue d'un système de gestion de la sécurité de l'information au sein de l'entreprise.

Elle inclut également les exigences relatives à l'évaluation et au traitement des risques liés à la sécurité de l'information, adaptées aux besoins de l'entreprise et indispensables suite à l'entrée en vigueur du règlement européen sur la protection des données le 25/05/2018.

Conformément à la déclaration d'applicabilité, la certification concerne les systèmes d'information sur lesquels s'appuient les activités du service client, de l'agence virtuelle et de l'application.

En octobre 2018, l'audit de suivi réalisé par AENOR a été passé avec succès, avec la mise en avant des points forts du système suivants :

- Conformité du service client avec la politique de poste de travail rangé et écran propre.
- Intérêt pour l'adaptation au RGPD et identification des risques.
- Améliorations dans la gestion/organisation des utilisateurs administrateurs.



.....

0

Nbre de réclamations liées à des atteintes à la sécurité des informations

.....

1

Nbre de cas identifiés par l'entreprise liés à des fuites d'informations, pertes de données de clients, vol de données, etc.

CRÉATION DE **VALEUR** POUR LA COMMUNAUTÉ



COMMENT AQUALIA CRÉE-T-ELLE DE LA VALEUR AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ ?

Par la gestion
des services
publics



Partenariats
public-privé



En facilitant
l'accès à l'eau et à
l'assainissement
pour toutes les
personnes



Partenariat avec
Cáritas

Fonds sociaux
et action sociale



Par la réalisation
de campagnes
de prise de
conscience et de
sensibilisation
sociale



Engagement réel

Dialogue avec les
prescripteurs et
les municipalités



Par la promotion
et le financement
d'initiatives et de
projets sociaux et
de sensibilisation
sociale



Culturels
Sportifs
Sociaux
Environnementaux



INVESTISSEMENT SOCIAL

950 977,89 €



34,24 %

Investissement
Culturel



12,35 %

Investissement
Sportif



1,60 %

Investissement
Environnemental



4,87 %

Investissement
Social



30,28 %

Image, sensibilisation,
communication et dialogue avec les
parties prenantes

ODD liés aux citoyens



Gestion des services publics

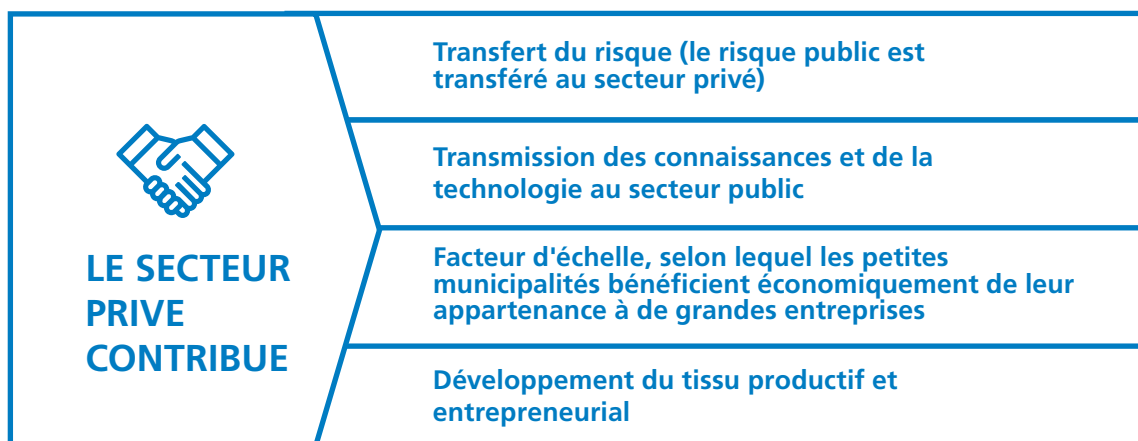
La gestion intégrale, efficace et innovante du cycle de l'eau, ainsi que les solutions en termes de travaux et de maintenance des infrastructures destinées à économiser l'eau pour la communauté, constituent la principale valeur générée par Aqualia.

L'obsolescence des infrastructures actuelles entraîne la perte de 26 % de l'eau destinée à la consommation*. Par conséquent, des partenariats public-privé entre les administrations

publiques et Aqualia sont nécessaires pour mener à bien des projets technologiques et d'infrastructure permettant d'améliorer ces niveaux d'efficacité. Aqualia s'efforce de mettre en œuvre ces collaborations et de gérer efficacement le cycle de l'eau de qualité et pour tous.

Pour ces partenariats public-privé, la présence des deux agents est importante.

AQUALIA S'EFFORCE DE METTRE EN ŒUVRE
CES COLLABORATIONS ET DE GÉRER
EFFICACEMENT LE CYCLE DE L'EAU DE
QUALITÉ ET POUR TOUS



* Donnée de la Seopan, Association des entreprises de construction et concessionnaires d'infrastructures.

« Aucune personne sans eau » : accords et collaboration pour garantir l'accès à l'eau

Aqualia mène une promotion active des mécanismes d'action sociale dans les tarifs et les fonds de solidarité pour les usagers les plus défavorisés.

L'entreprise s'est efforcée d'améliorer la coordination avec les services sociaux des communes afin de protéger les personnes en situation de vulnérabilité ou menacées d'exclusion sociale. De plus, avec ses collaborateurs dans les municipalités, elle fait en sorte que les personnes ayant des difficultés avec le service de l'eau puissent disposer de moyens d'accès plus simples.

À titre d'exemple de cet engagement, dans le cadre de sa politique de RSE, Aqualia reconduit chaque année depuis 2015 son accord de partenariat avec Cáritas Española. L'objectif est de protéger des personnes dans le besoin et de soutenir des initiatives de cette organisation humanitaire sur le territoire national, à travers la donation annuelle de l'équivalent de la quantité consommée par tous les centres Cáritas dans lesquels l'eau est gérée.

Aqualia et Cáritas ont renforcé cette alliance contre la pauvreté lors d'une rencontre organisée au siège de Cáritas à Ávila, en juin 2018. Outre la volonté de satisfaire les besoins sociaux des groupes vulnérables, cet accord constitue un exemple supplémentaire de l'importance des partenariats public-privé et des efforts de l'entreprise pour trouver des accords avec les institutions dans l'intérêt des personnes.

En 2018, dans le cadre des différentes initiatives visant à garantir l'accès au service d'eau potable et à l'assainissement des citoyens dans l'incapacité de payer leur facture d'eau, pour des raisons économiques et d'exclusion so-

ciale, l'entreprise a collaboré avec les services sociaux de Barbate. (Cadix), Denia (Alicante), Jaén, Molíns de Rei (Barcelone), Sant Andreu de la Barca (Barcelone) ou Vigo (Pontevedra). Ce ne sont là que quelques exemples de cette initiative qu'Aqualia compte bien mettre en œuvre dans la quasi-totalité des localités où elle exerce ses activités.

L'objectif est de veiller à ce qu'aucun citoyen ne soit privé du service d'eau domestique pour des raisons économiques, toujours en collaboration avec le titulaire du service (la municipalité) et les services sociaux.



Le soutien apporté par Aqualia à World Vision constitue une collaboration internationale supplémentaire pour faciliter l'accès à l'eau à travers l'action sociale. L'entreprise s'est ainsi associée à la course la plus importante pour l'eau propre, Global 6K For Water, organisée par cette ONG en 2018. Elle s'est déroulée le 19 mai, et pour la première fois en Espagne, à Madrid, dans le but de collecter des fonds pour apporter l'eau potable à 300 élèves de l'orphelinat et école Saint Mary Kevin en Ouganda, où 68 % de la population n'a pas accès à l'eau potable.

Dans le cadre de la campagne sociale de Noël et en collaboration avec le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), la société a fait un don destiné à aider 214 enfants réfugiés du Sud-Soudan à recevoir un traitement approprié pour lutter contre la malnutrition.

.....

129

**Centres de
Cáritas qui
bénéficient de la
mesure « aucune
personne sans
eau »**

.....

70 659 €

**donnés,
correspondant
au paiement des
factures d'eau des
centres de Cáritas**

+37 %
par rapport à
2017

.....

16 573

**personnes ont
bénéficié du
partenariat avec
Cáritas**

Campagnes de sensibilisation et de prise de conscience sociale

Avec tous les citoyens

Engagement réel d'Aqualia

Dans le contexte de pénurie d'eau auquel de nombreux pays dans lesquels Aqualia travaille sont confrontés, l'éducation à la consommation durable d'eau constitue une contribution essentielle de l'entreprise à la société. C'est pourquoi Aqualia participe depuis longtemps à ce travail de sensibilisation du public.

En 2018, la campagne la plus efficace a été « Engagementaqualia » (www.compromisoaqualia-real.com), dont le but était de porter à la connaissance de la société la contribution de l'entreprise à 12 des objectifs de développement durable (ODD) établis par les Nations Unies pour l'année 2030.

Pour chacun d'eux, des données concrètes étaient fournies concernant l'impact des différentes actions menées dans l'intérêt des personnes. On y faisait notamment référence à l'engagement d'Aqualia à prêter un service

d'eau propre et d'assainissement (ODD 6), en faveur du développement social et sa contribution à la formation (ODD 4) et du développement économique des pays (ODD 8) ou en faveur de l'innovation, essentielle pour une gestion efficace de la ressource rare qu'est l'eau (ODD 9).

Ce sont au total plus de 60 faits réels et concrets qui contribuent jour après jour à la transformation des territoires où elle est présente et à la réalisation des objectifs de développement durable fixés par l'ONU.

Consommation responsable

Aqualia aspire à devenir une référence du secteur dans le concept social de gestion de l'eau, centré sur le bien-être des personnes. Cette priorité oriente ses actions de sensibilisation et de consommation responsable visant à influencer sur la santé et le bien-être.



ENGAGEMENT RÉEL D'AQUALIA EN CHIFFRES

200 000

Vues

5 000

Heures de lecture

+27 000

Visites du site
Web

85 000

Impressions sur
Twitter

Ainsi, les initiatives mises en œuvre par l'entreprise s'adressent à l'ensemble de la société et se traduisent par des actions de différents types pour atteindre tous les profils sociaux. Parmi ces dernières, citons notamment les événements organisés pour les Journées mondiales de l'eau et de l'environnement, les journées portes ouvertes et les visites d'installations, les concours, les outils pédagogiques en ligne ou les conférences de sensibilisation.

En 2018, des rencontres ont été organisées avec différents collectifs (femmes au foyer, retraités ou journalistes) et des visites scolaires, et ont rassemblé environ 10 000 élèves. Les visiteurs ont été informés de la façon dont la gestion du cycle intégral de l'eau est réalisée par Aqualia et formés à l'utilisation correcte de cette ressource : consommation responsable, utilisation des toilettes, gestion de l'huile, etc.. Le but est de préserver l'environnement et de renforcer l'engagement de chaque assistant envers l'environnement.

Les journées portes ouvertes pour tous les publics ont notamment été organisées dans les installations de municipalités gérées par Aqualia, comme Salamanque, en collaboration avec le Centre de recherche et de développement technologique de l'eau (CIDTA, Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Agua), à Tolède, Medina del Campo (Valladolid), Mondoñedo (Lugo), Denia (Alicante), Alcoi (Alicante), Anglès (Gérone), Almacelles (Lérida), Baix Ebre (Tarragone), Nájera (La Rioja), Miajadas (Cáceres), Los Santos de Maimona (Badajoz) et Olivenza (Badajoz). L'entreprise a ainsi pu faire part aux visiteurs des messages sur l'utilisation et la consommation responsables, et respectueuse de l'environnement.

Dans les îles Baléares, plus précisément à Ibiza, un événement de grande envergure a également été organisé pour présenter la campagne « Pas une goutte d'eau à la mer », lancée par l'Alliance de l'eau. Aqualia a participé en tant que conces-

sionnaire de la gestion de l'eau sur ces îles.

Le travail de sensibilisation des écoliers sur la consommation responsable effectué lors des visites des installations a été un facteur clé :

- **Oviedo**, où les écoliers ont visité la SEEU de Carbonio.
- **Jerez de la Frontera**, les réservoirs de Tempul, situés dans les installations du parc zoologique et botanique de Jerez (Cadix), ont ouvert leurs portes pour accueillir des centaines d'écoliers dans le cadre d'une journée organisée par la municipalité et Aquajerez.

AQUALIA ASPIRE À DEVENIR UNE RÉFÉRENCE DU SECTEUR DANS LE CONCEPT SOCIAL DE GESTION DE L'EAU, CENTRÉ SUR LE BIEN-ÊTRE DES PERSONNES

Ainsi que d'autres initiatives visant à motiver les plus jeunes à une utilisation responsable :

- **Dans les îles Canaries**, où, à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, Aqualia a organisé un événement dans l'espace pédagogique d'Entemanser, la filiale d'Aqualia aux Canaries, grâce auquel les près de 250 élèves de Granadilla de Abona (Tenerife) ont été informés, tout au long d'une journée de débats et de démonstrations, du problème posé par les lingettes jetées dans les toilettes et du bon usage du réseau d'assainissement.
- **Au Portugal**, où Aqualia a donné des conférences sur une utilisation responsable de l'eau aux écoliers de Fundão, qui ont par ailleurs pu découvrir le processus de potabilisation grâce au matériel didactique de la nouvelle édition du concours numérique de dessin pour enfants « De l'eau pour Robinetus » (vidéos, bandes dessinées, casse-tête, etc.).

- **En Italie**, Caltaqua, a participé à la célébration de la Journée mondiale de l'eau en diffusant l'engagement de l'entreprise en faveur de la conservation de cette ressource et en encourageant la société à en faire un usage responsable.

Avec le Concours de dessin numérique pour les enfants sur le microsite www.aguaparagrifus.com, Aqualia souhaite mettre en valeur le travail quotidien qui consiste à amener l'eau de la nature jusqu'au robinet. La 16e édition a eu lieu en 2018 et les invités ont été les élèves de CE2 et de CM1 des municipalités où l'entreprise prête ses services en Espagne et au Portugal.

Cette initiative fait partie, comme les précédentes, des actions menées de façon régulière par l'entreprise auprès d'écoles, de lycées et d'institutions universitaires. Le but consiste à faire connaître les phases du cycle de l'eau et à apprendre aux élèves à l'utiliser et à la consommer de façon correcte.

Cette action de formation et divulgation a per-

mis à Aqualia d'impliquer également près de 100 familles des employés.

Les environnements numériques prennent une importance croissante en tant qu'outils d'éducation et de sensibilisation. C'est la raison pour laquelle a été conçu le portail www.aqualiaeduca.com dédié à la connaissance du cycle de l'eau et au renforcement de la sensibilisation du grand public, notamment des plus jeunes. Ils peuvent tous obtenir des informations et accéder à une documentation multimédia conviviale et spécifiquement conçue pour apprendre à utiliser les ressources hydriques de manière responsable.

D'autres campagnes ont été tout aussi importantes, notamment celles menées pour sensibiliser à la consommation responsable, tant de l'eau potable que du réseau d'assainissement. Voici deux exemples parlants : la campagne consacrée à l'utilisation adéquate des toilettes « #nelejetepas » ou celle conçue par SmVak, filiale tchèque d'Aqualia, qui promeut la consommation d'eau du robinet (#eaudurobinet) dans les restaurants du pays où elle est installée.

CONCOURS DE DESSIN NUMÉRIQUE POUR LES ENFANTS EN CHIFFRES



+8 000

Travaux
présentés

+160 000

Personnes informées et
sensibilisées

150 000

Écoliers

6 800

Enseignants

2 000

Employés

850

Médias

1 000

Municipalités



Concours
De l'eau pour
Robinetus

22 200

Utilisateurs sur le site Web

50 700

Sessions

382 200

Pages visitées

+7,5

Durée moyenne de la
visite en minutes

AQUALIAEDUCA.COM



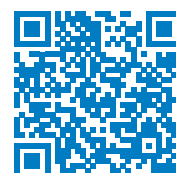
7 200

Usagers

9 000

Sessions

Depuis le lancement de
www.aqualiaeduca.com



Égalité et équité

Il convient également d'insister sur les campagnes de sensibilisation dans le domaine de l'égalité des sexes, notamment les nombreuses actions menées pour la Journée mondiale de la femme (8 mars), pendant toute la semaine dans les municipalités où Aqualia est présente.

Aqualia en a profité pour lancer auprès de ses employés la campagne #Aqualiaégalité en les invitant à publier leurs réflexions à propos de l'égalité sur le site Web www.aqualiaigualdad.com. De plus, une vidéo a illustré les expériences de 10 femmes occupant des postes à responsabilité dans l'entreprise.



Remise des prix aux lauréats du concours de photos organisé à l'occasion de la Journée contre la violence sexiste

#AqualiaAvecToi est un autre hashtag lancé contre la violence sexiste. Cette fois-ci, l'entreprise a invité tous les employés à participer à un concours de photographie, le but étant d'illustrer avec des images parlantes leur « NON » ferme à la violence sexiste sous toutes ses formes.

Par ailleurs, le livre « Femmes à la première personne » publié par Aqualia a été présenté à Salamanque. Il présente l'expérience de plus de 60 femmes qui travaillent au quotidien sur la gestion du cycle intégral de l'eau ou le

service public dans diverses municipalités où Aqualia est présente.

Signalons également la participation au petit-déjeuner informatif « Enclave de femmes » en faveur de l'égalité et contre la violence sexiste, avec la présence de la vice-présidente du gouvernement Carmen Calvo, et organisé par le Digital de Castilla la Mancha.



Petit-déjeuner informatif « Enclave de femmes » organisé par El Digital de Castilla-La Mancha, à Tolède

L'inclusion sociale et professionnelle des personnes handicapées a également donné lieu à une autre campagne de sensibilisation de l'entreprise. À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, Aqualia a lancé auprès des employés et des médias du secteur la campagne #Contrele-tiquettes conçue par la Fondation Adecco, pour combattre les stéréotypes qui freinent le développement professionnel des personnes handicapées et de soutenir leur intégration socioprofessionnelle.



Vidéo Aqualia égalité



Vidéo Aqualia avec toi



Participation à des forums : dialogue avec les prescripteurs et les municipalités

En matière de sensibilisation, le rôle joué par les médias et les administrations en tant que prescripteurs d'une consommation responsable est essentiel. C'est pourquoi Aqualia souhaite mettre en avant auprès de ces groupes, à travers la participation à des forums, les principaux messages, défis et possibilités du secteur, ainsi que le rôle joué par l'entreprise dans le développement social, économique et environnemental des communautés, sans oublier l'importance des partenariats public-privé, tant au niveau national qu'internationale, pour y parvenir.



Participation au Congrès national de l'environnement (CONAMA)

Soulignons, à l'échelle nationale, les interventions dans des forums coordonnés par iAqua Magazine, la participation aux événements organisés à l'occasion de la Semaine verte européenne, la présentation au 1er Salon H2Orizon (Séville) du Service municipal de l'eau à Almeria en tant que modèle de gestion efficace, ou encore la participation au Congrès national de l'environnement (CONAMA). Cette prise de conscience se fait également à travers la participation à des petits déjeuners d'information, des tables rondes ou des contributions dans des revues spécialisées du secteur, entre autres.

À l'échelle internationale, il faut noter la participation d'Aqualia à l'International Water Summit, qui s'est tenu au début de l'année à Abou Dhabi (Émirats arabes unis), avec l'intervention de José Enrique Bofill, responsable régional d'Aqualia pour la région MENA et l'Asie, sur l'approche innovante et la gestion des réseaux de l'entreprise.

De plus, Aqualia a organisé un *workshop* consacré aux principaux projets d'innovation qu'elle développe et à la gestion avancée des réseaux que l'entreprise réalise dans la capitale saoudienne, où elle dessert plus de 650 000 habitants.

En avril 2018, elle a participé au Global Water Summit qui s'est tenu à Paris et qui a rassemblé les plus grandes entreprises, les autorités de différents pays, des institutions et des personnalités leaders du secteur de l'eau. Dans le cadre de cette rencontre, Aqualia a été élue l'une des meilleures sociétés de gestion de l'eau au monde et a reçu le « Distinction Award ».

De plus, en avril 2018, les professionnels du secteur de l'énergie, de l'électricité, du gaz et de l'eau se sont réunis pour la IVe édition du Congrès sur la prévention, la sécurité et la santé pour analyser les défis en matière de prévention et de sécurité auxquels les travailleurs de ces entreprises sont confrontés. Le responsable Santé et sécurité au travail d'Aqualia a participé au débat sur « Réalité et défis de la sécurité dans nos secteurs ».

La IIe édition de l'Oman Energy & Water s'est tenue au mois de mai et Aqualia y a participé très activement. Dans le cadre de cet événement, des entreprises et des administrations se penchent sur des problèmes réels et les solutions potentielles en matière d'eau et d'énergie. On y aborde également les moyens d'améliorer le partenariat public-privé dans ces secteurs clés, en vue de lancer des initiatives communes allant dans le sens de la durabilité.



Stand Aqualia dans le I Salon H2Orizon, Séville

En outre, la présence d'Aqualia à Expoagua, l'événement le plus important du secteur au Pérou, a été l'occasion de présenter l'ensemble de l'entreprise dans le pays et d'établir des contacts avec les principales entités nationales et latino-américaines présentes au Pérou.

Il convient également de signaler sa présence au congrès SWAN organisé à Formentera et à la convention-exposition ANEAS qui a eu lieu au Mexique.



II édition de
l'Oman Energy &
Water



Débat sur
« Réalité et
défis de la
sécurité dans
nos secteurs ».

Soutien aux partenaires locaux

Les initiatives sociales jouent un rôle clé dans le travail de sensibilisation car, quel que soit le service de fourniture et de gestion de l'eau, elles sont le fruit d'une collaboration public-privé. Cette collaboration survient parfois pour centrer des campagnes d'éducation et de sensibilisation sur une région ou une commune spécifique, mais elle peut aussi être établie pour répondre aux besoins de la population.

Le projet développé à Cadix est un exemple du premier cas : Aqualia est un partenaire technologique de la municipalité d'El Puerto de Santa Maria, à travers APEMSA.

Pendant l'année scolaire 2017-18, une Classe de l'eau y a été lancée, pour faire découvrir aux écoliers le monde de la gestion de l'eau, à travers des jeux et des expérimentations. Cette initiative, qui s'inscrit dans le cadre de l'offre éducative municipale, a reçu pendant sa première année de mise en œuvre un total de 633 écoliers de CE2 et CM1.

La Classe de l'eau dispose d'une salle numérique équipée d'iPad dans laquelle se déroule la première partie du programme. À travers le site Web www.auladelaguadeapemsa.es, les élèves découvrent de façon interactive le monde de l'eau et l'importance de l'utiliser de manière responsable, ainsi que d'une gestion appropriée. Outre le matériel pédagogique, le site Web comprend une salle de cinéma avec des vidéos qui expliquent les différentes phases du cycle intégral de l'eau, une salle de lecture avec des livres de contes et des bandes dessinées, une section « Prenons soin de l'eau » avec des conseils de base pour protéger cette ressource et des jeux pour continuer à apprendre tout en s'amusant.

Au total, 15 journées de loisirs éducatifs ont été organisées (deux de plus que celles prévues au départ dans l'offre éducative munici-



Classe de l'eau, El Puerto de Santa Maria (Cadix), APEMSA

pale). En général, les enseignants lui ont mis une note de 5 sur 5, pour le degré d'implication active qu'elle obtient de la part des élèves pour la préservation de l'environnement et le respect de l'eau et de la planète, en favorisant un changement dans nos habitudes de consommation au quotidien.

Dans d'autres cas, les initiatives naissent en fonction des besoins des partenaires locaux eux-mêmes. Ainsi, en 2018, nous avons collaboré localement dans différents domaines :

Type de contribution	Quantité/ Pourcentage
Culturelle	34,24 %
Sportive	12,35 %
Image	30,28 %
Sociale	4,87 %
Environnementale	1,60 %
Total des collaborations	792 451,21
Total des dons	158 526,68

Il convient de signaler la participation d'Aqualia à différents petits-déjeuners informatifs qui fournissent une occasion de dialoguer avec ses parties prenantes. L'entreprise a ainsi rencontré les maires de Santander et de Badajoz, lors de petits-déjeuners organisés en octobre et novembre à Madrid, au cours desquels la collaboration public-privé en faveur des citoyens a été valorisée. Abel Caballero, maire de Vigo et président de la Fédération espagnole des communes et provinces (FEMP), a également participé à l'une de ces réunions.



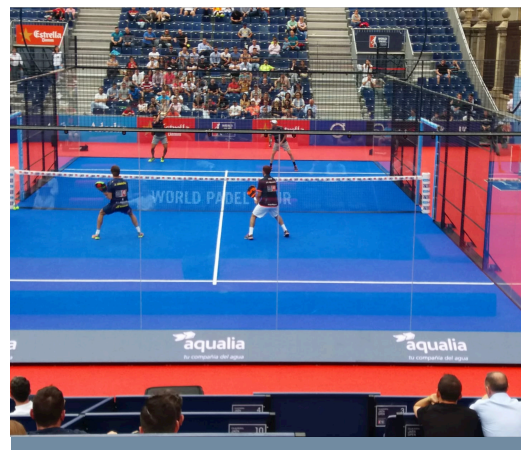
Petit-déjeuner informatif avec la mairesse de Santander

Le projet Smart City de Rota, dirigé par son maire, a quant à lui été au centre d'une table ronde organisée par Aqualia en collaboration avec le magazine Andalucía Económica.



Image de l'affiche Stoone & Music de Mérida

Cette année, d'autres partenariats ont été établis, notamment avec le festival Stoone&Music de Mérida, le Festival du film africain de Tarifa ou le Festival de musique Cadaqués. Dans le domaine du sport, il convient de souligner la collaboration avec le World Padel Tour de Jaén, le CP. Mideba d'Estrémadure ou la course de la femme à Almería.



World Padel Tour de Jaén

À l'échelle internationale, signalons la collaboration avec le théâtre Margherita, le théâtre principal de Caltanissetta et la collaboration avec le programme éducatif « L'arbre de la vie » en République tchèque.

Impact Aqualia

Projets en collaboration avec le Centre PPP for Cities*

Le droit à l'eau est un droit humain et la collaboration public-privé est un élément nécessaire pour garantir l'accès de la population aux services d'eau. Aqualia possède une vaste expérience dans le développement de projets public-privé dans ce domaine.

En 2017, les Nations Unies ont accepté l'étude de cas, préparée par IESE et Aqualia, sur l'impact socio-économique et environnemental de la SEEU de Nouveau Caire sur la capitale égyptienne. Cette station d'épuration a été le premier projet basé sur un partenariat public-privé dans le domaine de l'eau mené en Égypte, où Aqualia gère l'usine qui alimente un million d'habitants.



La SEEU de
Nouveau Caire

Cette étude de cas est le fruit de la collaboration établie en 2016 entre Aqualia et le Centre

PPP for Cities, une initiative des Nations Unies, à travers sa Commission régionale UNECE et son programme « International Centre of Excellence on PPPs » (ICoE), hébergé en Espagne par l'école de commerce IESE.

Les Nations Unies, à travers l'une de ses cinq commissions régionales (CEE-ONU), a créé l'« International Centre of Excellence on PPPs » dans le but de devenir un leader et une référence à l'échelle mondiale en matière de bonnes pratiques et de normes pour les PPP et assister les gouvernements dans leur mise en œuvre. Ce centre s'appuie sur les travaux de six centres spécialisés (SC) situés dans différentes parties du monde. Les centres « PPP for Cities » de Madrid, de Paris et de Moscou sont les seuls créés en Europe.

En ce qui concerne les 17 objectifs approuvés par les Nations Unies pour la période 2015-2030, les objectifs 1, 3 et 6 sont ceux qui ont un rapport direct avec la gestion de l'eau. L'Objectif 17 se rapporte à la promotion de différentes formes de collaboration (notamment, le partenariat public-privé ou PPP) en tant qu'outil essentiel pour atteindre lesdits objectifs.

* PPP for Cities est un centre de recherche, d'innovation et de conseil dont l'objectif est de fournir aux administrations publiques du monde entier un soutien dans l'organisation, la gestion et le développement de projets impliquant une collaboration entre les secteurs public et privé, dans le domaine des villes intelligentes.

Le but de PPP for Cities consiste à accompagner toutes les villes dans leur transformation en ville intelligentes et durables (CSS) en adoptant les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Par conséquent, le PPP for Cities concentrera notamment ses efforts sur la réalisation de l'objectif 11, « Rendre les villes et les établissements humains inclusifs, sûrs, résilients et durables », avec l'utilisation des partenariats public-privé comme l'un des mécanismes les plus efficaces.

Depuis 2016, et grâce à la collaboration entre Aqualia et le Centre PPP for Cities, les études de cas publiées incluent des bonnes pratiques pour la mise en œuvre d'initiatives de partenariats public-privé (PPP) visant à transformer les villes en environnements durables et intelligents.

Le premier est le projet de SEEU de Nouveau Caire, qui a eu un impact très positif en ce qui concerne les objectifs de développement durable (ODD). Le texte peut être consulté sur le site Web de la CEE-ONU (www.unece.org) et contient des informations sur les effets de l'activité de la station d'épuration sur 12 des 17 objectifs. Cette analyse et cette quantification ont également été effectuées pour la station de potabilisation d'El Realito (Mexique). Le document présente un exemple de

partenariat public-privé efficace qui réduit les risques du projet pour le secteur public, lequel bénéficie dans le même temps du potentiel et de l'efficacité du secteur privé.

En 2019, des analyses similaires (impact ODD) seront réalisées pour le PPP de la station de dessalement du Cap Djinet (Algérie) et de la station d'épuration d'El Salitre (Colombie).



La station d'épuration d'El Realito (Mexique)

Participation à des études avec European Benchmarking Cooperation (EBC)

Le projet EBC est une initiative internationale soutenue par l'International Water Association (IWA) dont le but est de comparer les modèles de gestion, aussi bien d'approvisionnement que d'assainissement, de plus de 40 entreprises du secteur et de plus de 20 pays. L'objectif est d'améliorer l'efficacité des systèmes de chacun des participants. Aqualia participe au niveau le plus avancé, ce qui lui permet d'obtenir un plus grand nombre de conclusions en se soumettant au plus grand nombre de variables comparatives.

L'intervention d'Aqualia lors de la 7e édition, 2017-2018, a eu lieu à travers le service municipal des eaux de Santander et a abouti à un document final qui mettait en avant la qualité de l'eau fournie, l'efficacité énergétique et le service aux personnes.

La 8e édition de l'EBC s'est tenue en 2018. Aqualia y est représentée par le Service de Jaén, qui servira de modèle pour illustrer la qualité du travail réalisé par l'entreprise depuis 20 ans dans cette ville d'Andalousie.

LES EMPLOYÉS, NOTRE PRINCIPALE VALEUR

Aqualia aspire à être une entreprise saine, engagée et reconnue pour la santé, le bien-être, le bonheur, l'engagement et la productivité de ses employés. Une entreprise dans laquelle le développement professionnel, personnel et familial atteint les plus hauts niveaux.

Une entreprise capable d'attirer des talents, composée de personnes diverses bénéficiant de l'égalité des chances, pour réaliser un tra-

vail de qualité dans des conditions équitables et avantageuses, guidées par des responsables qui suscitent la confiance et l'engagement envers les valeurs et les principes de l'entreprise.

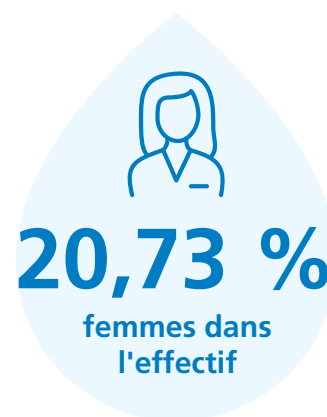
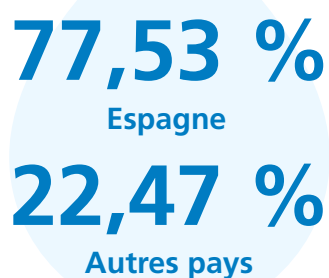
Dans cette perspective, nous développons plusieurs lignes d'action, toutes identifiées sous le terme « actifs de santé » et gravitant autour du concept d'Organisation salubre.

Projets et réalisations importants en 2018

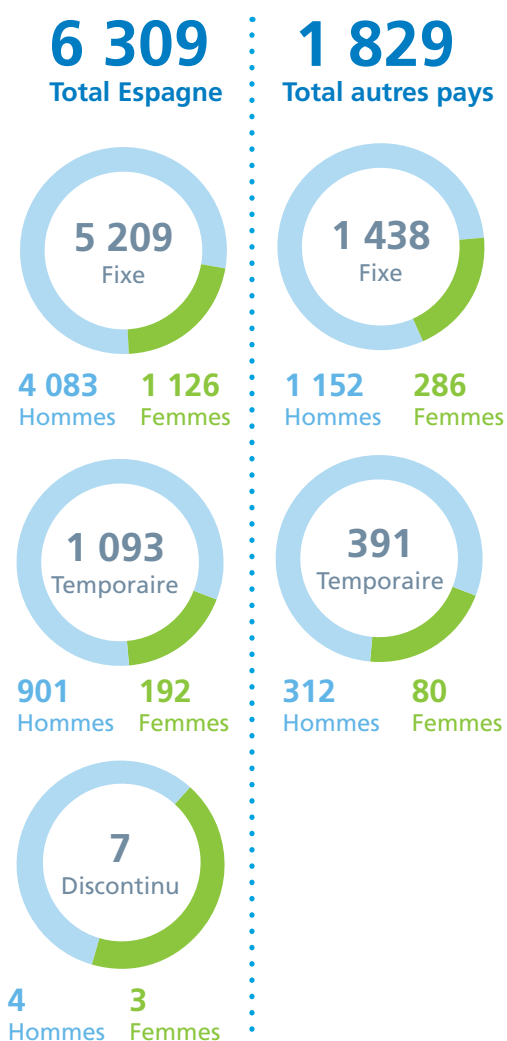
- Engagement de l'entreprise en faveur du Système de Gestion de la Conciliation.
- Signature de la Charte de la Diversité.
- Accord signé pour définir le modèle de brèche salariale.
- Culture préventive et Plan de Mobilité.
- Plan d'Action d'Entreprise Saine.



EMPLOI EN 2018



TYPES DE CONTRATS PAR RÉGION ET PAR SEXE



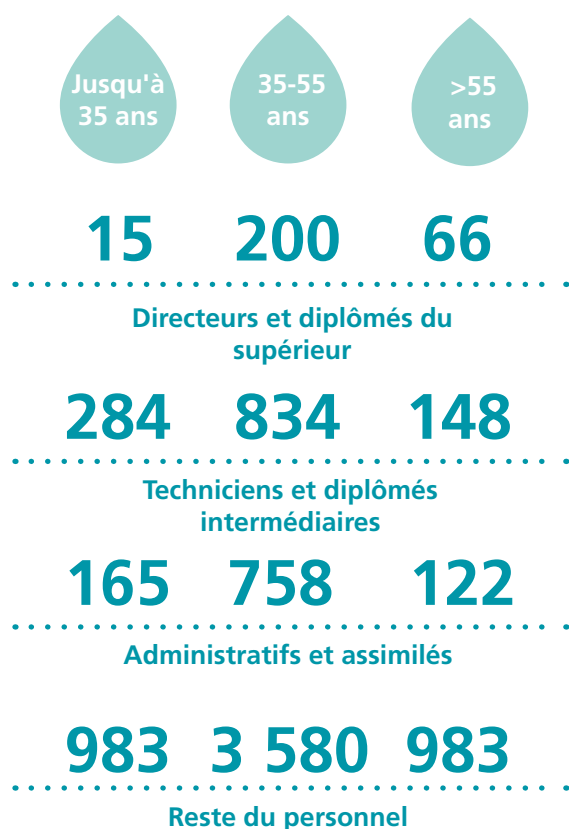
CATÉGORIES PROFESSIONNELLES PAR SEXE



ÉGALITÉ ET CONCILIATION PROFESSIONNELLE



RÉPARTITION PAR ÂGE ET PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE



ROTATION*

2,98 %
.....
% rotation



25 **15**

Congé sans traitement

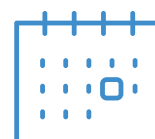
99 **49**

Volontaire

124 **64**

Totaux

MOYENNE D'ANCIENNETÉ



12
Années

ÂGE MOYEN



45
Années

ODD liés aux employés



FORMATION



1 597

Course réalisés

14 452

Assistants

AUGMENTATION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS



3,31 %
Total

* Rotation volontaire. Donnée Espagne.

Approche de la gestion du talent

En 2018, la décentralisation totale des processus administratifs des ressources humaines du Groupe FCC s'est achevée. Aqualia assume désormais l'intégralité de la gestion de tous les aspects liés au travail, et à la gestion des employés et des entreprises du périmètre de l'entreprise. Cela implique un contrôle accru des processus, des temps d'exécution réduits et une plus grande souplesse d'action.

Pendant cet exercice, la carte des postes/fonctions a été mise à jour, ce qui permet d'identifier plus facilement les besoins du personnel d'Aqualia et d'améliorer les processus permettant de réduire les coûts, notamment le développement de l'application de l'employé. Cette application, utilisée par 2 747 employés, offre une gestion souple et rapide de leurs besoins dans divers domaines : liquidation des dépenses, paiements ponctuels, fiches de salaire, gestion des vacances, calendriers de travail, etc.

Conciliation



**Communiqué
EFR, BeAqualia**

Après la mise en œuvre en 2017 du certificat efr, dont le développement d'un système de gestion de la conciliation au sein de l'entreprise et l'engagement d'amélioration continue dans ce domaine sont les conséquences, des actions ont été menées en 2018. Le but est de renforcer les objectifs en matière de formation et de sensibilisation à la conciliation, de communication du certificat et de transmission de ce dernier à sa chaîne de valeur.

En outre, neuf mesures supplémentaires en

matière de conciliation ont été approuvées en décembre, notamment « Je vous accompagne » : pendant les heures de travail, il sera possible d'accompagner à des consultations/examens des parents qui en ont besoin et/ou des mineurs dépendants, jusqu'à 14 heures par an. « Allons-y ensemble » : autorisation rémunérée d'accompagnement pour des tests et examens propres à la grossesse. « Plus de temps avec toi » : prolongation du congé de maternité et de paternité d'une semaine au-delà de la période prévue par la loi.

Nombre et type de mesures efr	2017	2018
Qualité de l'emploi	19	22
Flexibilité temporelle et spatiale	4	4
Soutien aux familles	8	12
Développement professionnel et personnel	4	4
Égalité des chances	4	4
Leadership et styles de gestion	5	5

La formation en matière de conciliation est essentielle pour sensibiliser l'équipe humaine et, à cet égard, Aqualia a formé 441 cadres de direction dans le cadre du cours *en ligne* de gestion de la conciliation.

De même, un module de conciliation a été inclus dans le cours sur les Risques spécifiques du poste de travail et l'égalité. Ainsi, les 1 295 personnes qui ont suivi les 129 cours dispensés ont été formées dans ce domaine. En outre, 6 *focus group* ont été réalisés sur la conciliation et 2 *workshops* destinés aux cadres de direction.

Par ailleurs, la Charte pour la conciliation de la vie personnelle et de la vie professionnelle a été signée. Ce document, signé par le Comité pour l'égalité (Mesa de Igualdad) d'Aqualia, rappelle la responsabilité de l'entreprise de garantir à ses employés une sensibilisation et une formation suffisantes et adéquates en matière de conciliation, de transférer l'engagement de l'entreprise à l'ensemble de l'équipe de promouvoir une culture qui favorise la conciliation à travers des actions de communication et de diffusion de la part de l'entreprise.

Diversité et égalité

Diversité et inclusion sociale

En 2018, Aqualia a signé la Charte de la diversité*, dans laquelle elle déclare respecter les réglementations en vigueur en matière d'égalité des chances et de lutte contre la discrimination.

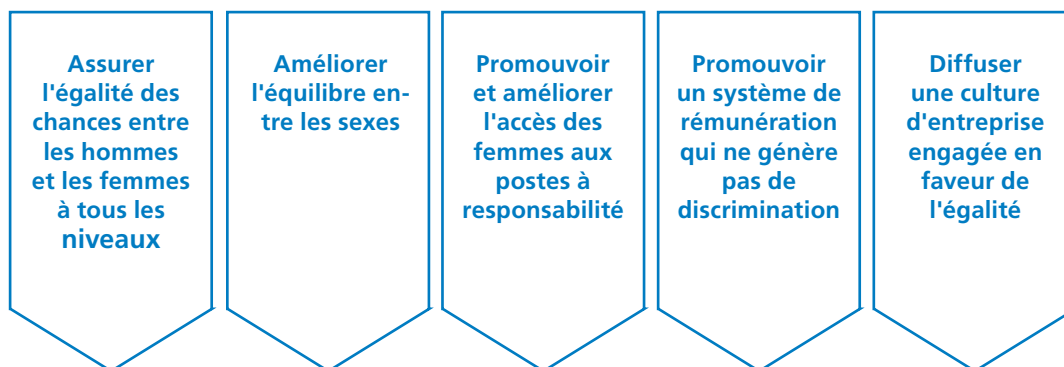
L'accord de partenariat avec la Fondation Syndrome de Down permet d'incorporer du personnel souffrant d'un handicap pour exercer diverses fonctions au sein de l'entreprise, soit, en 2018, 114 personnes avec des capacités spéciales en Espagne.

Parallèlement, et pour se conformer à la loi générale sur le handicap, l'entreprise collabore avec la Fondation Adecco pour soutenir les personnes souffrant d'un handicap. En outre, elle prolonge son Plan famille avec ladite fondation, destiné aux enfants d'employés souffrant d'un handicap certifié égal ou supérieur à 33 %, et dont 18 familles ont bénéficié.

* www.fundaciondiversidad.org : lettre d'engagement signée sur une base volontaire par les entreprises et institutions d'un même pays, quelle que soit leur taille, pour stimuler leur engagement envers : les principes fondamentaux de l'égalité ; le respect du droit à l'inclusion de toutes les personnes, quels que soient leurs profils, dans le milieu de travail et dans la société ; la reconnaissance des avantages apportés par l'inclusion de la diversité culturelle, démographique et sociale dans l'entreprise ; la mise en œuvre de politiques concrètes visant à favoriser un environnement de travail exempt de préjugés en matière d'emploi, de formation et de promotion, et la mise en place de programmes de lutte contre la discrimination en faveur des groupes défavorisés.

Égalité

PRINCIPAUX OBJECTIFS DU PLAN POUR L'ÉGALITÉ



Au cours de cette exercice, Aqualia a poursuivi l'exécution de son Ile Plan pour l'égalité (sur la période 2015-2018), dans lequel l'entreprise et les syndicats majoritaires à l'échelon national réitèrent leur engagement en faveur de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes.

Ce label « Égalité au travail », DIE, 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. Depuis 2011, Aqualia possède ce label et en 2017, elle l'a mis à jour pour une période de 3 ans.

Au niveau interne, différentes actions ont été menées chez Aqualia en matière d'égalité.

Signalons notamment l'accord signé avec KPMG en novembre 2018, pour l'analyse et la définition du modèle de calcul de la brèche salariale, dans le but de disposer d'un outil permettant une analyse détaillée à partir de laquelle concevoir des plans concrets dans le domaine de l'égalité.

Bien que les salaires de base soient fixés par la convention collective, sans distinction de sexe, le résultat de cette étude montre un écart sala-

rial de 10 % dans l'échantillon réalisé dans des conditions homogènes. Parmi les principales conclusions, l'ancienneté et les compléments de salaire constituent des facteurs importants.

Cinq membres du personnel d'Aqualia ont participé au Programme d'accès aux postes de direction pour les femmes à haut potentiel de l'École d'organisation industrielle (EOI). La collaboration à ce programme s'inscrit dans le cadre de la politique d'égalité des chances entre les hommes et les femmes promue par l'entreprise.

L'édition 2018 du Programme Promociona, promu par ESADE et soutenu par la Confédération espagnole des entreprises (CEOE, Confederación Española de Organizaciones Empresariales) et le ministère de la Santé, des Affaires sociales et de l'Égalité, a compté avec la participation d'une dirigeante d'Aqualia. L'objectif de ce programme est d'améliorer l'accès des femmes aux postes de direction, aux comités de direction et aux conseils d'administration des entreprises, et de continuer à progresser sur la voie d'un leadership partagé et de la promotion de l'égalité depuis les instances dirigeantes.

Par ailleurs, les objectifs de la troisième édition du programme de Mentoring, qui a eu lieu en 2018, incluaient également la promotion des ta-



Clôture du Programme Mentoring, du Programme d'accès aux postes de direction pour les femmes à haut potentiel (EOI) et de la 11e Journée du talent féminin chez Aqualia

lents féminins et l'intégration active des chefs de services récemment incorporés, pour contribuer à leur intégration dans l'entreprise. Il s'agit finalement de tirer parti des synergies générationnelles en mettant à leur disposition les ressources et les outils appropriés qui leur permettront d'être efficacement et facilement productifs.

Dans le domaine de la communication externe, la participation à des campagnes pour la Journée de la Femme ou contre la violence de genre menées par Aqualia dans plusieurs municipalités mérite d'être signalée. La prise de conscience des employés d'Aqualia, acteurs clés de ces campagnes de sensibilisation et de prise de conscience mérite une mention toute particulière.

Collaborations avec l'Instituto de la Mujer (Institut de la femme)

En 2018, Aqualia a signé un accord de participation au programme de bourses « MUJERES STEM 2018/2019 », organisé par la fondation Fundación Sepi en collaboration avec l'Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (Institut de la femme et pour l'égalité des chances). La vocation de ce programme est de permettre à des jeunes femmes ayant suivi des études en science, technologie, ingénierie et mathématiques (en anglais, STEM) de réaliser des stages dans les entreprises participantes, sous la supervision de tuteurs appropriés. Le processus de sélection a débuté en 2018, l'incorporation des stagiaires étant prévue dès 2019.

Égalité au niveau des processus de sélection

Depuis 2017, il existe un protocole général pour la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'un projet de curriculum vitae anonyme pour la sélection du personnel, signé avec le Groupe FCC.

Ce protocole vise à établir un cadre général de collaboration avec le Secrétaire d'État aux services sociaux et à l'égalité afin de promouvoir la mise en œuvre de processus de sélection dépersonnalisés en ce qui concerne le groupe de cadres, afin d'éviter les préjugés sexistes dans les processus de sélection, le cas échéant, promotion professionnelle.

Dans le souci de garantir l'objectivité des processus de sélection, Aqualia continue d'utiliser un modèle par compétences, consistant à préparer les questions de l'entretien à partir d'une analyse du poste. Ces questions sont donc les mêmes pour tous les candidats. Cette méthode permet de comparer, de garantir l'égalité et d'éviter les discriminations.

De même, l'égalité des chances et la mobilité sont assurées en interne. Conformément à la politique de sélection du groupe FCC, les sources de recrutement utilisées par Aqualia sont la mobilité interne et les portails-emplois spécialisés.



58

Total promotions internes



13

Ont été des femmes

Développement professionnel et personnel

Développement professionnel

Au sein d'Aqualia, la formation est adaptée aux besoins de chaque personne et de chaque fonction, et liée aux objectifs stratégiques de l'entreprise, le but étant d'atteindre une exécution optimale des tâches par les employés et de garantir la sécurité et la santé au travail.

Pour cette raison, l'entreprise continue de miser sur la formation et le développement professionnel de nos travailleurs. L'augmentation de 17,30 % du nombre d'heures de formation reçues témoigne de cette volonté. Ce sont ainsi 110.687 heures de formation qui ont été dispensées.

CHIFFRES CLÉS EN MATIÈRE DE FORMATION



110 687 heures de formation

17,30 %

augmentation du nombre d'heures de formation par rapport à l'année précédente

Chiffres clés en matière de formation chez Aqualia	National et international	National	International
Nombre de cours effectués	1 597	673	924
Nombre de participants formés	14 453	7 911	6 542
% absentéisme à la formation*	7 %	11,96 %	1 %
Nombre d'heures reçues	110 687	81 104	29 583
Coût des cours	865 309 €	703 121 €	162 188 €



8,12 %

Bien que le nombre de cours dispensés ait diminué en 2017, le montant alloué à la formation par employé a augmenté de 8,12 %, de même que le nombre d'heures de formation reçues.

* Nbre de personnes convoquées - Nbre de personnes formation achevée / Nombre de personnes convoquées : Ratio d'absentéisme.

Évolution du nombre total de formations chez Aqualia, au niveau national et international

	2016	2017	%	2018	%
 Nombre total de participants	11 832	14 334	21,15 %	14 453	0,83 %
 Montant exécuté	702 774	737 702	4,97 %	865 309	17,30 %
 Montant exécuté/employé (€/employé)	214	246	14,97 %	266	8,12 %
 Heures reçues	95 113	97 140	2,13 %	110 687	13,95 %
 Heures reçues/participant	16	13	-15,00 %	15	10,04 %
 Heures reçues/employé	21	12,31	-40,76 %	13,18	7,09 %



29,90

En ce qui concerne la formation par catégorie et par sexe, en 2018, signalons le nombre d'heures, en termes relatifs, consacré à la formation de femmes cadres. Ainsi que le nombre moyen d'heures par technicienne en 2018, soit 29,90 heures/an.

Formation par catégorie et par sexe

	2017*		2018*	
				
Heures de formation cadres de direction	829	307	1 437	1 577
Nbre de cadres de direction formés	24	3	26	2
Heures/dirigeant	34,54	102,33	55,27	788,50
Heures de formation des cadres de direction intermédiaires	10 560	4 199	19 307	6 821
Nbre de cadres de direction intermédiaires formés	357	130	496	172
Heures/dirigeant intermédiaire	29,58	32,30	38,93	39,66
Heures de formation techniciens	6 790	2 722	6 899	5 532
Nbre de techniciens formés	354	112	266	185
Heures/technicien	19,18	24,30	25,94	29,90
Heures de formation ouvriers qualifiés	14 276	4 447	6 804	2 693
Nbre d'ouvriers qualifiés formés	973	294	441	272
Heures/ouvrier qualifié	14,67	15,13	15,43	9,90
Heures de formation ouvriers peu qualifiés	15 053	4 602	28 285	1 749
Nbre d'ouvriers peu qualifiés formés	1 291	335	2 142	187
Heures/ouvrier peu qualifié	11,66	13,74	13,20	9,35

* Uniquement national

Par ailleurs, Aqualia conserve son appui à l'Alliance pour la Formation Professionnelle en Alternance.

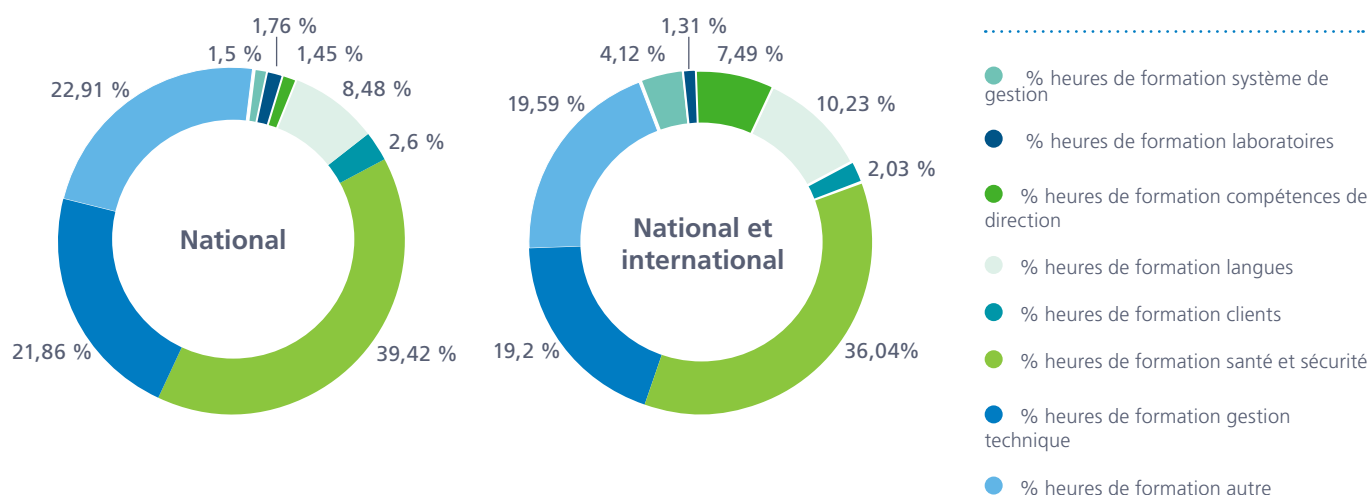
Classification par type de formation

Par type, tant à l'échelle nationale qu'internationale, il convient d'insister sur les heures consacrées à la formation en santé et sécurité, ainsi

qu'à la formation technique du personnel.

Le Plan de formation d'Aqualia, ainsi que les plans de développement professionnel, les avantages sociaux des employés, etc. contribuent à assurer la fidélité des talents à l'entreprise.

Formation par typologie 2018



Leadership

En 2018 s'est également déroulée la cinquième édition du Cycle Otto Walter, un programme destiné aux cadres intermédiaires, dont le but est de poursuivre la transformation du style de leadership d'Aqualia et de le faire évoluer vers un modèle de gestion des ressources humaines plus participatif, catalyseur de talent, renforçant la cohésion des équipes et s'appuyant sur un langage commun, partagé entre tous.

Cet exercice a également permis de réaliser une mesure exhaustive du style de direction

des cadres de l'organisation, qui devrait être étendue à d'autres catégories de la direction en 2019.

Attraction des talents

En vertu de son engagement en faveur de l'intégration des jeunes talents spécialisés dans le secteur de l'eau, l'entreprise continue également de faire appel à des stagiaires ayant suivi le Master Ingénierie et Eau de l'École d'organisation industrielle (EOI, Escuela de Organización Industrial), avec laquelle Aqualia a signé un accord de collaboration dès la fin 2016.

Sécurité et santé

Principaux indicateurs*	2015*	2016*	2017*	2018 Espagne	2018 Espagne et international
Taux de fréquence des accidents	11,56	12,05	11,74	14,54	12,18
Taux de gravité des accidents	0,39	0,41	0,41	0,59	0,43
Taux d'incidence des accidents du travail	21,57	22,8		26	24,1
Absentéisme au travail (nombre total d'heures perdues par rapport au nombre d'heures de travail de l'année)	4,2	4,66	4,73	6,48	5,18

En 2018, la sinistralité a maintenu des valeurs similaires à celles de 2017, à savoir un indice de fréquence (qui rapporte le nombre d'accidents donnant lieu à un arrêt de travail au nombre d'heures travaillées) environ égal à 12 (supérieur dans le cas de l'activité nationale, et inférieur à l'échelon international).

Les indicateurs d'Aqualia Espagne restent à des niveaux similaires à ceux de la région Europe. Dans les autres régions, comme l'Amérique et la région MENA, la réalité est très différente. Dans ces régions, la culture et les niveaux de protection sociale, ainsi que le concept de congé de maladie différent de celui de l'Europe, signifient que les accidents signalés et qui impliquent un arrêt, en particulier dans la zone MENA, se résument essentiellement à ceux que nous considérons comme graves en Espagne, de sorte que le nombre d'accidents suivis d'un arrêt déclarés et, par conséquent, l'indice international de fréquence est nettement inférieur.

Au cours de l'exercice 2018, les trois accidents de la route survenus ont eu des conséquences fatales pour les travailleurs en sous-traitance, en Arabie saoudite, à Madrid et en Égypte. Trois autres accidents de natures différentes (1.- Infarctus sur le lieu de travail. 2.- Accident de la circulation avec une motocyclette. 3.- Chute d'un travailleur en sous-traitance du haut d'une éche-

lle manuelle) ont eu des conséquences graves.

Système de sécurité et de santé

Une année de plus, Aqualia a renouvelé la certification OHSAS 18001 relative au système de gestion de la santé et de la sécurité au travail. C'est la première fois que les certifications de l'activité nationale et de l'activité internationale sont unifiées, du point de vue du processus de certification d'ENAC. Un certificat global est ainsi disponible pour l'ensemble du groupe Aqualia, y compris toutes nos activités et les lieux où nous opérons. Cette avancée a facilité le processus d'audit et considérablement simplifié les processus.

Le résultat a été satisfaisant, avec seulement trois « non-conformités » mineures et six recommandations générales concernant le système.

De plus, pour l'activité nationale, le Service commun de prévention (Servicio de Prevención Mancomunado) a mis en œuvre les actions techniques spécialisées faisant l'objet de sa mission. Depuis sa réorganisation à la mi-2017, c'est désormais chaque directeur de zone, assisté de son coordinateur de prévention des risques professionnels, qui établit la programmation annuelle des actions préventives. En 2018, les activités suivantes ont été réalisées :

* Ces indicateurs reflètent les informations du personnel interne dans le cas de l'Espagne et du personnel interne et sous-traité à l'échelle internationale.

IF : (nbre d'accidents avec arrêt/nbre d'heures travaillées)* 1 000 000

IG : (nbre de jours perdus/nbre d'heures travaillées)*1 000 000

II : nbre d'accidents survenus pour 1 000 employés : (nbre d'accidents*103)/nbre d'employés



Action concernant la documentation

Réalisée

Planification activités préventives	424
Évaluation initiale des risques	35
Évaluation des risques complémentaires et révisions	111
Mesure périodique de l'amiante	36

Action concernant la documentation, le suivi, la formation et l'information

Réalisée

Mesure périodique du bruit	335
Rapports spécifiques	373
Plan d'urgence et simulation	254
Plan de santé et de sécurité	216
Séance d'information sur les risques spécifiques	376
Formation complémentaire	427
Enquêtes relatives aux incidents	924
Vérification spécialisée	805
Réunion de coordination des travaux	53
Inspection spécialisée, suivi des travaux	143

Projet de culture préventive

En 2018, nous avons poursuivi la mise en œuvre des actions déjà définies au cours des exercices précédents dans le domaine de la culture préventive et mis fin à celles incluses dans le Plan d'action 2016-2018. Plus précisément :

- Les rondes de sécurité des cadres de direction, réalisés conformément à une planification et des objectifs fixés.
- La formation de mise à jour. Ces actions de formation sont réalisées avec du matériel audiovisuel et destinées à prévenir le nombre et la fréquence des comportements peu sûrs. Quatre nouvelles vidéos ont été réalisées pendant cette exercice.
- Les conversations de sécurité : l'action a été renforcée par la convocation de réunions dans toutes les délégations pour les cadres intermédiaires, afin d'expliquer à nouveau et d'insister sur la nature de cette action et la nécessité de son exécution.
- Les observations de sécurité. La formation des techniciens de prévention a été revue et renforcée pour la mise en œuvre dudit plan.

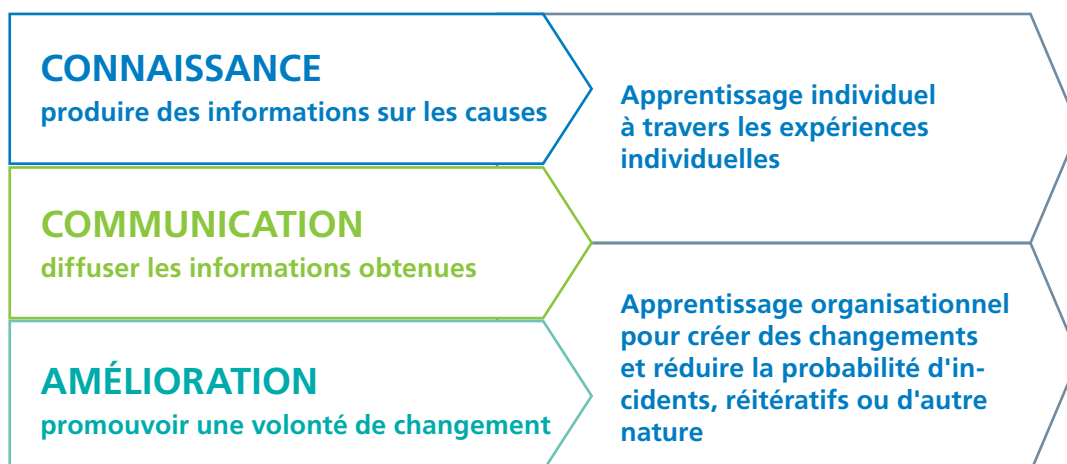
En 2019, un système de reconnaissance des efforts en matière de prévention sera mis en place, dans le but de reconnaître les efforts des cadres de direction en matière de gestion préventive, à travers l'évaluation du degré et de la qualité de l'exécution des mesures de prévention en matière de santé et de sécurité dans l'entreprise.

Le tableau de bord pour le suivi et l'évaluation des efforts en matière de prévention compte ainsi 11 indicateurs.

Une nouvelle méthodologie d'enquête sur les accidents et d'apprentissage collectif a été conçue. Elle est basée sur la méthodologie déjà établie par Aqualia pour les enquêtes sur les incidents et se veut un outil facilitant le processus d'apprentissage organisationnel, en vue d'induire des changements dans les équipements, les installations, le comportement des personnes, les procédures et/ou les systèmes de gestion afin d'améliorer les performances en matière de sécurité.

Pour y parvenir, trois conditions de base doivent être vérifiées :

Notre intention est de promouvoir deux types d'apprentissage :



Visites pour les contrats avec un taux élevé d'accidents

À partir de l'étude du taux d'accidents dans les exploitations, une liste de « contrats à taux élevé d'accidents » est sélectionnée chaque année. Un programme spécifique de visites techniques est mis en œuvre dans ces exploi-

tations, à partir duquel est établi un plan en fonction duquel chaque direction régionale effectue un suivi pour vérifier l'évolution du taux d'accidents lors des exercices ultérieurs. En 2018, sept visites ont été effectuées.

Campagne de sécurité routière

Le programme de sensibilisation et d'information, qui s'inscrit dans le cadre de la campagne de sécurité routière, a été maintenu. Parmi les activités déployées dans ce domaine, soulignons l'élaboration d'un modèle de plan de mobilité qui sera mis en œuvre dans les centres de travail de plus de 50 employés en 2019.

Un programme pilote en rapport avec le projet d'installation de géolocalisateurs dans les véhicules de la flotte d'Aqualia a également été lancé.

Évaluation des risques psycho-sociaux

En 2018, le projet d'amélioration du bien-être émotionnel des employés a considérablement avancé, après la réalisation de l'évaluation générale des risques psychosociaux pour l'ensemble du personnel.

Les résultats obtenus ont indiqué des niveaux d'exposition contrôlés, en règle générale, pour toutes les dimensions psychosociales, bien que des mesures d'amélioration pertinentes soient nécessaires, notamment en ce qui concerne la charge de travail les employés, la participation et la supervision. L'étude

et la nécessité de propositions d'amélioration sur des sujets tels que l'intérêt de l'entreprise pour le travailleur ou la rémunération et la performance des rôles s'avéraient également nécessaires.

Sur la base de ces conclusions, la Direction des ressources humaines a élaboré une proposition avec plus de 20 mesures d'amélioration comprenant des actions au niveau central, entre autres qui seront mises en œuvre de manière échelonnée par les directions régionales.



Membres de l'équipe de direction d'Aqualia lors de la présentation du projet Be aqualia

Aqualia, une entreprise saine qui veille au bien-être de ses employés

Campagnes de promotion d'habitudes saines

Des campagnes de différents types sont mises en œuvre par Aqualia pour améliorer la santé des employés de l'entreprise grâce à promotion d'habitudes plus saines, toujours sur le conseil de professionnels de la santé.

Nous avons lancé une série de campagnes sur les questions de sécurité alimentaire et les bénéfices de l'exercice physique, en développant chez l'ensemble des travailleurs (et même dans leur environnement familial/social) des habitudes capables de modifier des comportements peu salutaires ou dangereux pour leur santé.

Pour ce faire, il est nécessaire de recourir à des stratégies d'intervention et des procédures spécifiques d'apprentissage et d'acquisition de comportements comme les suivantes, qui ont été adoptées en 2018 :

- Conception de plan d'action « Empresa Saludable » (entreprise saine) pour Aqualia.
- Campagne de formation à l'échelon natio-

nal mise en œuvre par Quirónprevención sur les premiers secours.

- Plan des écoles de soins pour le dos 2018-2019. Services médicaux de FCC et Quirónprevención.
- Travaux d'adaptation des installations au sein du siège social de Las Tablas (Madrid) pour encourager la pratique de l'activité physique, l'utilisation du vélo, etc.
- Participation du personnel d'Aqualia à des épreuves sportives.
- Participation des travailleurs à des courses populaires.
- Implantation d'une appli sur les habitudes salutaires.
- Inclusion dans Sportsnet, une plate-forme externe qui sera mise en œuvre à l'échelle du Groupe.

Bonne pratique PROGRAMME « EMPRESA SALUDABLE » À LÉRIDA

Le programme « Empresa Saludable » (entreprise saine) de Lérida s'adresse à tous les employés de la province de Lérida qui se sont inscrits volontairement au programme. L'initiative vise à améliorer la qualité de vie des travailleurs en identifiant et en évaluant les habitudes peu salubres et les

facteurs de risque susceptibles de nuire à la santé des individus, non seulement dans leur environnement de travail, mais encore en fonction de tous les facteurs externes liés à leurs routines personnelles et à leurs activités extra-professionnelles. Les activités mises en œuvre en 2018

ont été réalisées dans le domaine de l'alimentation, avec la distribution hebdomadaire de fruits, des habitudes saines, de la promotion du sport et de l'exercice physique, et des activités solidaires et de collaboration avec la communauté, notamment la campagne de don du sang.

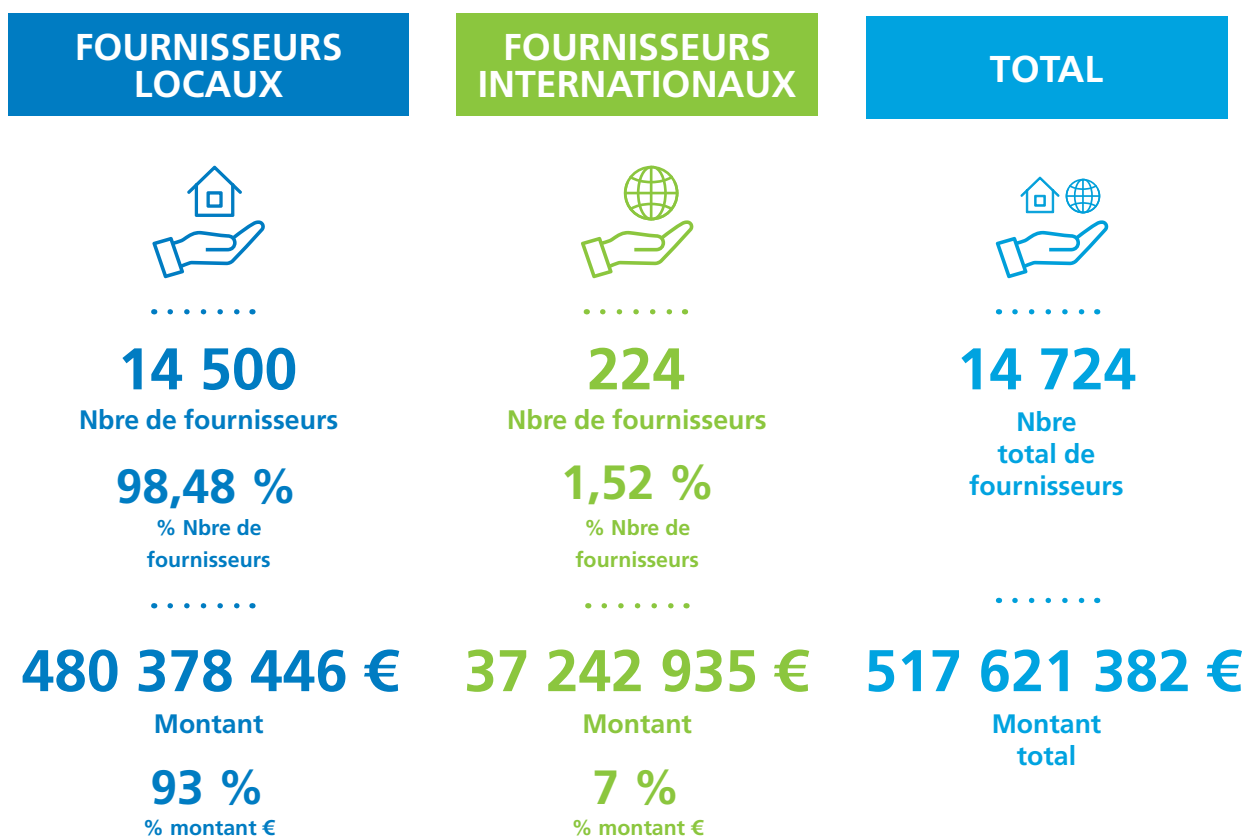


Participation au Health Challenge

Tirant parti de l'utilisation généralisée des applications mobiles de santé, les travailleurs ont volontairement participé à une série de concours avec des objectifs à atteindre (minutes d'activité physique, étapes réalisées...), mesurés par des applications tenant compte

de ces paramètres et au moyen de wearables (smartphones, bracelets et montres d'activité). Tout cela, dans le but d'améliorer la forme physique des employés qui se sont inscrits volontairement au programme.

CRÉATION DE VALEUR DANS LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT



Aqualia est convaincu qu'au niveau de ses relations avec les fournisseurs, les partenaires et les sous-traitants, des pratiques basées sur l'intégrité, la transparence et la confiance mutuelle favorisent des relations stables dans le temps.

Ainsi, lors de la signature des contrats, les fournisseurs ou sous-traitants s'engagent à

appliquer les dix principes du Pacte mondial dans leurs relations avec Aqualia. Ils déclarent ainsi connaître et respecter toutes leurs obligations légales en matière d'environnement et souscrivent un engagement anti-corruption.

De même, ils reçoivent le Code de Déontologie et de Conduite de l'Entreprise, qu'ils doivent suivre pour orienter leurs relations commerciales avec Aqualia.

Évaluation des fournisseurs

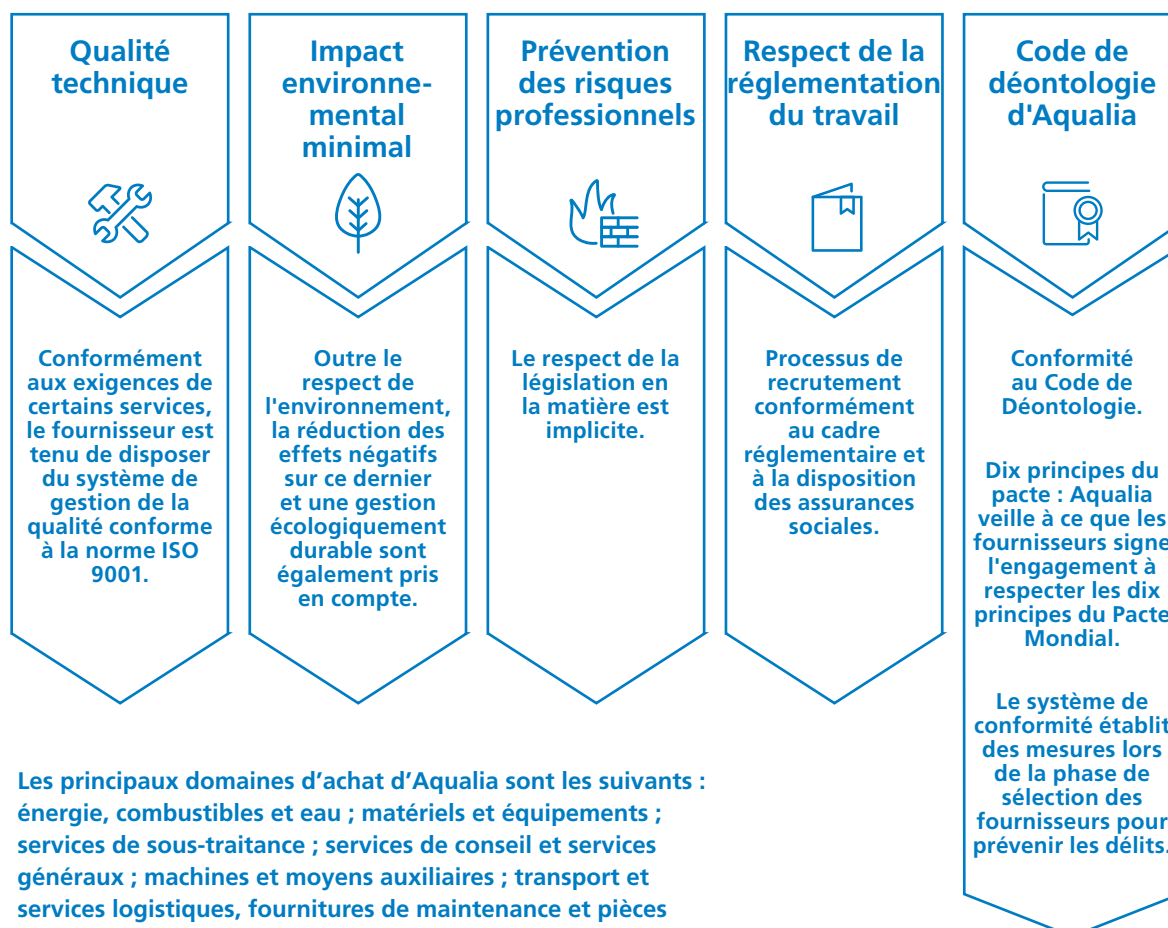
Les évaluations des fournisseurs tiennent compte du volume de l'opération et des renseignements préalables sur le fournisseur. Aqualia exige donc une exhaustivité totale pour toutes les opérations importantes avec de nouveaux fournisseurs, y compris, le cas échéant, des visites des installations. Pour les évaluations de suivi des fournisseurs, Aqualia réalise des enquêtes de satisfaction du client interne, pour obtenir des informations sur le fonctionnement de tous les fournisseurs et d'en tenir compte lors des processus d'achat ultérieurs.

En outre, le système d'approbation des fournisseurs inclut l'outil GlobalSuite, qui obli-

ge les centres de production à réaliser une évaluation annuelle de tous les fournisseurs, puis, en fonction de ces évaluations, certains fournisseurs font l'objet d'un suivi particulier, voire d'un veto.

Actuellement, les services centraux du Groupe FCC préparent un nouveau système d'approbation des fournisseurs, plus perfectionné que le système actuel. Il devrait fournir la possibilité de procéder à des « due diligences » auprès des fournisseurs concernés, en raison des caractéristiques du bien ou du service à sous-traiter ou en raison de l'existence potentielle d'un risque.

MESURES PRISES POUR LA SÉLECTION DES FOURNISSEURS



Les principaux domaines d'achat d'Aqualia sont les suivants : énergie, combustibles et eau ; matériels et équipements ; services de sous-traitance ; services de conseil et services généraux ; machines et moyens auxiliaires ; transport et services logistiques, fournitures de maintenance et pièces détachées.

CRÉATION DE VALEUR ÉCONOMIQUE



La gestion efficace d'Aqualia contribue au développement économique de la société, à travers la création de valeur et sa répartition, le paiement des impôts, des salaires aux employés, des paiements aux fournisseurs, dans les différentes régions où l'activité est exercée, ainsi qu'à travers les investissements sociaux et les investissements en matière d'innovation et d'infrastructures. L'impact économique direct de tous ces facteurs sur la société s'élève à 1 006,23 millions d'euros.

La valeur économique générée par l'entreprise a augmenté de 8 % par rapport à 2017, l'augmentation du chiffre d'affaires étant le paramètre clé. Les produits des placements financiers ont également augmenté, en raison des nouvelles conditions de crédit accordées à Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.

Dans la valeur économique distribuée à la société, il convient de souligner l'augmenta-

tion du poste du paiement aux fournisseurs, sous-traitants et autres créanciers commerciaux (11 % en 2018), ainsi que les dépenses de personnel (4 %) ou les investissements dans la communauté (15 %) et les investissements dans les infrastructures (25 %). Plus précisément, l'investissement social a été axé sur les questions culturelles et la sensibilisation. Quant à l'augmentation des investissements dans les infrastructures, elle s'explique principalement par le fait que le Groupe Aqualia, à travers ses sociétés spécialisées, met en œuvre des plans d'investissement et d'amélioration des infrastructures liées aux contrats d'approvisionnement en eau.

Le chiffre d'affaires international a augmenté de 22,2 % au cours de la dernière année, passant de 259,77 à 317,48 millions d'euros. Cette croissance est essentiellement aux projets d'infrastructures hydriques exécutés en Égypte et en Colombie.

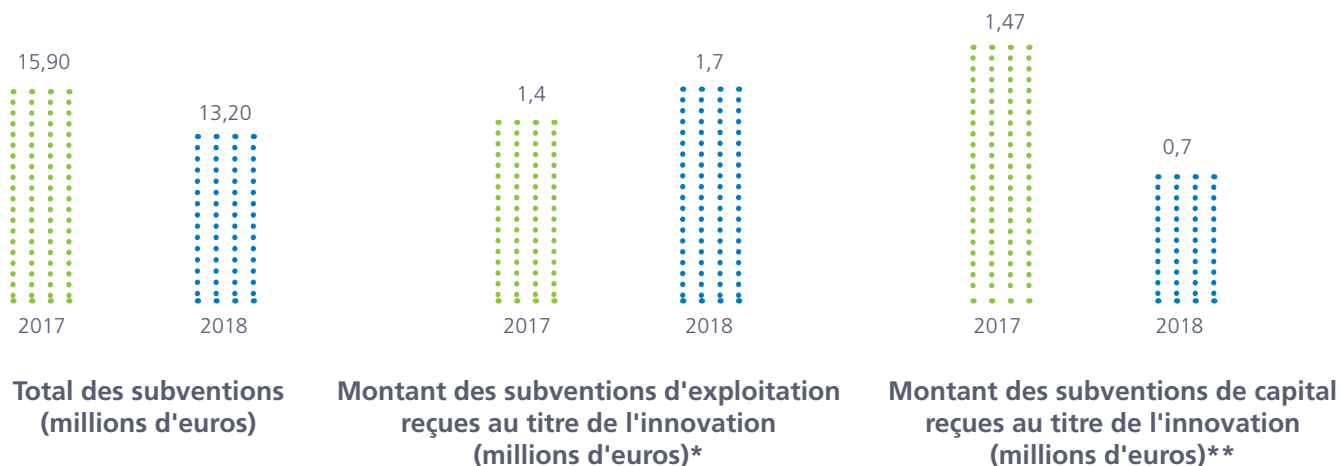
En 2018, la ventilation des postes clés est la suivante :

Millions d'euros

Valeur économique directe générée	Total Groupe consolidé 2017	Total Groupe consolidé 2018
Montant net du chiffre d'affaires	1 035 210	1 106 112
Revenus issus des placements financiers	20 277	30 958
Vente d'actifs	303	421
TOTAL VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE GÉNÉRÉE	1 055 790	1 137 491

Valeur économique distribuée	Total Groupe consolidé 2017	Total Groupe consolidé 2018
Paievements aux fournisseurs, sous-traitants et autres créanciers commerciaux	555 838	617 177
Total coûts d'exploitation	555 838	617 177
Charges de personnel	255 043	265 317
Total salaire et indemnités aux employés	255 043	265 317
Dividendes versés aux actionnaires	413 463	0
Intérêts payés sur les emprunts	29 571	37 488
Autres intérêts payés	3 356	3 534
Total des paiements aux fournisseurs de capital	446 390	41 022
Impôt sur les sociétés	37 288	19 422
Paievement d'autres taxes (hors TVA)	26 437	28 473
Total des paiements aux gouvernements	63 725	47 895
Dons et autres investissements dans la communauté	830	951
Investissements dans les infrastructures	27 046	33 867
Total des investissements dans la communauté	27 876	34 818
VALEUR ÉCONOMIQUE TOTALE DISTRIBUÉE	1 348 872	1 006 229
VALEUR ÉCONOMIQUE TOTALE CONSERVÉE (GÉNÉRÉE-DISTRIBUÉE)	-293 082	131 262

Subventions reçues en 2018



L'innovation s'impose comme une valeur pour Aqualia et son expansion internationale. La construction d'infrastructures et de biens d'équipement avec les dernières technologies et avec nos conceptions de notre R+D+i interne implique la création de valeur pour les actionnaires, les partenaires, les clients et les utilisateurs finaux.

Comme nous l'indiquons dans les comptes annuels, les subventions les plus importantes sont celles destinées à l'exploitation (11,55 millions d'euros). Elles correspondent aux sub-

ventions accordées par les conseils municipaux des municipalités auxquelles Aqualia prête le service du cycle intégral de l'eau et à la reconnaissance au concessionnaire du déficit d'exploitation dans lesdites concessions, conformément au cahier des charges et au contrat correspondant.

Aqualia a également obtenu des subventions en capital d'un montant de 1,3 million d'euros, dont les plus importants sont les 0,7 million d'euros obtenus en Espagne et les 0,6 million d'euros obtenus en Italie.



+21%

.....

Les subventions d'exploitation au titre de l'innovation ont augmenté de 21 %, grâce à des projets tels que H2020-MIDES.

* Subventions d'exploitation pour les projets de R + D : il s'agit de subventions différentes des précédentes qui ne sont pas directement liées à un actif ou à un ensemble d'actifs. Elles sont considérées comme des revenus d'exploitation selon le montant reçu au moment de l'adjudication.

** Subventions en capital transférées au résultat de l'exercice projets de R + D : ce sont celles qui impliquent l'acquisition ou la construction d'actifs. Elles sont évaluées en fonction du montant reçu ou de la juste valeur du bien concédé et sont comptabilisées en tant que revenu constaté d'avance au passif du bilan consolidé ci-joint. Elles sont comptabilisées au compte de résultat lorsque l'actif correspondant est amorti.



**UNE APPROCHE
INNOVANTE
POUR PROTÉGER
L'ENVIRONNEMENT**



APPROCHE ENVIRONNEMENTALE ET INNOVATION

La ligne stratégique « Services intelligents » du plan de RSE d'Aqualia 2020 englobe toutes les actions destinées à contribuer de manière significative à la lutte contre le changement climatique, à la réduction de la consommation

énergétique et de l'impact de l'activité de l'entreprise sur l'environnement et la société. Elle renforce également l'innovation dans le domaine de la durabilité et le rôle de l'entreprise dans le nouveau modèle d'économie circulaire.

Projets et faits saillants en 2018

- Présentation de l'empreinte carbone au ministère de la Transition écologique (MITECO)
- 18 projets d'innovation en cours en 2018
- Conception de projets pour l'efficacité énergétique

ENVIRONNEMENTAUX*



Consommation

130 635

+56,31 %

Augmentation des énergies renouvelables produites

130 635

+67,80 %

Augmentation des énergies renouvelables consommées

+3 150

Points d'approvisionnement

> 467 GWh

Consommation annuelle

1 M€

Économies de coûts en termes de surconsommation d'énergie souscrite, périodes d'exploitation, etc.



Changement climatique

499 171,50

Tonnes CO₂ éq.

Empreinte carbone 2018 (portées 1, 2 et 3)



Pénurie de ressources

842 Km³

Eau collectée

752 K m³

Eau traitée



INNOVATION

4,10 M€

Montant total 2017

3,76 M€

Montant total 2018

ODD



* Les données environnementales concernent les exploitations sur lesquelles Aqualia exerce un contrôle opérationnel et l'activité est la gestion du cycle de l'eau.

L'engagement de contribuer activement à la protection de l'environnement se reflète dans les valeurs et les engagements adoptés par Aqualia en tant qu'entreprise, tant dans son Code déontologique et de conduite que dans ses politiques, ses plans et la culture de l'innovation qui la caractérise.

Cet engagement se concrétise dans les différentes actions menées par l'entreprise, directement ou en collaboration avec les associations au sein desquelles elle est présente.

Ces actions sont en dernière instance essentielles pour la contribution de l'entreprise à la lutte contre le changement climatique : elles visent à réduire les émissions grâce à la réduction de la consommation d'électricité, à diminuer la consommation d'eau ou à protéger l'écosystème.

Le changement climatique a des effets sur l'environnement, la qualité de vie des personnes et l'économie. Par conséquent, l'engagement des entreprises à cet égard est nécessaire et urgent, sachant qu'elles constituent un élément essentiel de la solution.

La mise en œuvre de systèmes de gestion de l'environnement permet de connaître, de mesurer et de minimiser les impacts environnementaux et, à travers différentes mesures d'optimisation, de créer de la valeur économique et environnementale qui se répercute sur la durabilité de l'entreprise et a des effets positifs sur le climat.

L'innovation et la technologie offrent des solutions viables en matière d'efficacité énergétique qui minimisent l'impact économique et facilitent la transition vers une société à faibles émissions.

Aqualia, concrétise son engagement :

% de mise en œuvre ISO 14001

	2017	2018
Total Espagne	94,30 %	95,00 %
Total international	73,50 %	54,70 %
Total Aqualia	89,50 %	83,50 %

Au niveau du Groupe, le niveau de mise en œuvre a diminué de 6,1 %. Cette différence est due au fait qu'à l'échelle internationale la production a augmenté, mais très peu de nouveaux contrats ont été certifiés.

Aqualia a amélioré sa gestion durable et l'efficacité de ses processus en intégrant les audits des systèmes de gestion de la qualité, de l'environnement, de l'énergie et du calcul de l'empreinte carbone.

% de mise en œuvre ISO 50001

	2017	2018	
Total Espagne	82,80 %	83,90 %	1,33 %
Total international	39,20 %	30,90 %	-21,17 %
Total Aqualia	72,80 %	68,80 %	-5,49 %

Par ailleurs, pour lutter contre le changement climatique, l'entreprise dispose du Système de gestion de l'énergie (ISO 50001) pour mettre en place diverses mesures visant à favoriser le respect et la protection de l'environnement, l'efficacité dans la gestion des ressources énergétiques et l'efficacité économique.

.....
81,09 %

réduction des amendes liées à la performance environnementale, en raison des bonnes pratiques de l'entreprise

2017
51 623 €

2018
9 764 €

L'innovation d'Aqualia en fonction de la contribution à l'environnement

Aqualia travaille à la promotion de l'innovation et de la transition technologique, car elle est consciente du rôle actif de l'entreprise dans le développement de l'économie circulaire et la lutte contre le changement climatique. Elle s'applique donc à développer ses propres technologies destinées à rendre durable le cycle de l'eau et à minimiser les effets sur le climat.

Les différents axes de la R+D sont déterminés par le dialogue mené sur le lieu de travail et avec les différents groupes d'intérêt, et grâce à la collaboration du personnel d'Aqualia. Ces différentes lignes d'action visent à rendre les processus durables, à favoriser la réutilisation des eaux usées régénérées, à obtenir des énergies renouvelables à partir de l'eau et à valoriser les déchets produits lors du traitement.

Les ODD auxquels contribue l'innovation chez Aqualia et leurs thèmes sont interconnectés :





Lignes d'action R+D : Les projets et leur rapport avec les ODD

 Gestion intelligente	 Durabilité	 Éco-efficacité	 Qualité
H2020 RUN4LIFE – 2012 Zone franche de Vigo (Vigo) LIFE ICIRBUS – 2020 Lobón (Badajoz) VIRTUAL CSIC/UAB - 2019	H2020 SABANA – 2021 El Toyo (Almeria) FP7 ALL GAS – 2019 Chiclana (Cadix) H2020 INCOVER 2019 Chiclana (Cadix) et El Toyo (Almeria) LIFE BIOSOL -2019 El Toyo (Almeria)	H2020 REWATERGY – 2023 H2020 SCALIBUR – 2022 Estiviel (Tolède) et Moraia-Silesia (République tchèque) VALORASTUR – 2019 Grado (Asturies) LIFE ANSWER – 2019 Alovera (Guadalajara) H2020 MIDES - 2020 Denia (Alicante) CIEN SMARTGREENGAS – 2018 Séville, Jerez (Cadix), Aranda de Duero (Burgos), Lérida et Huesca	LIFE METHAMORPHOSIS (FCCMA) – 2020 Ecoparc Besos (Barcelone) LIFE MEMORY – 2018 Alcázar de San Juan (Ciudad Real) WATER WORKS PIONEER – 2018 Valdebebas (Madrid) et Guillarei (Pontevedra) CONECTA PEME MEDRAR – 2018 Mos (Pontevedra) BESTF2 BLOWAMET – 2018 Tortosa (Tarragone)

AQUALIA CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE



Réduction des émissions liées à la consommation d'énergie

Utilisation d'énergies renouvelables

1. Projets PPA pour l'achat d'énergies renouvelables avec un certificat vert.
2. Études de rentabilité pour l'installation de panneaux solaires photovoltaïques destinés à une utilisation sur les surfaces existantes situées dans les installations.
3. Installation de micro turbines dans les systèmes de distribution.
4. Utilisation du biogaz produit pendant le processus de traitement des eaux usées pour générer de l'électricité ou de la chaleur.

Génération de l'énergie dans la gestion du cycle de l'eau

1. Exploitations hydroélectriques dans des bassins hydrographiques.
2. Installation de micro turbines dans les systèmes de distribution.
3. Utilisation du biogaz produit pendant le processus de traitement des eaux usées pour générer de l'électricité ou de la chaleur.

Réduction de la consommation d'électricité dans la SEEU

1. Remplacement des équipements existants par d'autres plus efficaces énergétiquement.
2. Développement de technologies de traitement des eaux usées à faible consommation d'énergie pour les petites et moyennes localités.
3. Électrodialyse : processus de dessalement à faible consommation d'énergie.

Transformation du parc de véhicules

1. Incorporation de véhicules au GPL (gaz de pétrole liquéfié) au parc de camions de nettoyage des égouts.
2. Incorporation de véhicules alimentés au biogaz généré dans les SEEU.
3. Incorporation de véhicules électriques.

PROTECTION ET RÉCUPÉRATION DE L'ÉCOSYSTÈME

Récupération de l'écosystème clé dans le cycle de l'eau



1. Identification des zones de protection de l'environnement dans le périmètre opérationnel d'Aqualia en tant que gestionnaire des services municipaux.
2. Mise en place de programmes ou d'accords spécifiques avec des associations de défense de l'environnement (par exemple, Lagunas de Medina del Campo).
3. Recharge des aquifères pour leur utilisation comme ressource alternative.



Réduction de la consommation d'eau

Promotion de la consommation responsable parmi les habitants

1. Campagnes de sensibilisation citoyenne.
2. Visites d'étudiants dans les installations.
3. Concours de dessin pour les élèves du primaire.
4. Mesure intelligente pour fournir aux utilisateurs des informations en ligne sur leur consommation.
5. Adaptation des plans contre la sécheresse des contrats, conformément à ceux de l'administration hydraulique.

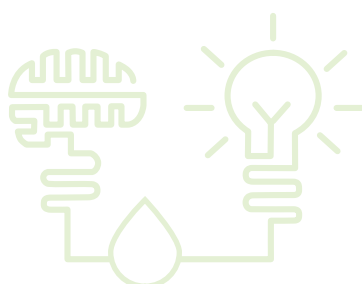
Réduction de l'eau non enregistrée

1. Amélioration des performances hydrauliques des réseaux de distribution d'eau potable.
2. Élimination de la fraude.
3. Contrôle et réduction de la consommation municipale.

Utilisation de ressources alternatives

1. Réutilisation des eaux usées.
2. Dessalement des eaux de mer et des eaux saumâtres.
3. Recharge des aquifères pour leur utilisation comme ressource alternative.

Obtention de produits à valeur ajoutée lors du processus de traitement de l'eau



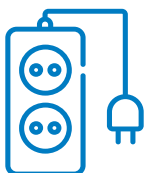
1. Processus d'obtention de biocarburant lors du traitement des eaux usées.
2. Processus d'obtention de biofertilisants lors du traitement des eaux usées.
3. Processus d'obtention de bioplastiques lors du traitement des eaux usées.
4. Métaux et réactifs issus de la saumure des stations de dessalement.

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS LIÉES À LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Performances

En 2018, la consommation d'énergie électrique de l'ensemble de l'entreprise a diminué de 2,49 % par rapport à 2017. La consommation de carburant a également été réduite de 6,59 %. Ces réductions de la consommation d'énergies non renouvelables et combustibles sont dues à la dynamique habituelle qui consiste à remplacer les équipements par d'autres

plus efficaces et à effectuer une maintenance adéquate des machines, ce qui se traduit par une réduction de la consommation. En revanche, la part des énergies renouvelables produites et consommées ont considérablement augmenté grâce à la gestion de SEEU avec des équipements permettant de générer de l'énergie électrique et thermique à partir de biogaz à haute puissance.

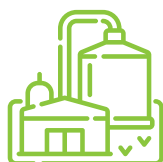


Consommation d'énergie	2017	2018	%
Énergie électrique consommée GJ	3 347 591,2	3 264 176	-2,49 %
Énergie combustibles GJ	227 871,3	229 878,6*	0,88 %
Énergie renouvelable produite GJ	83 576,0	130 635	56,31 %
Énergie renouvelable consommée GJ	77 850,0	130 635	67,80 %
Énergie totale	3 653 312,6	3 494 054,5	

* En 2018, le gaz et le diesel consommés dans les installations sont inclus dans ce calcul.

De même, on cherche à optimiser la consommation, qui était de 100 % en 2018. Le ratio d'intensité énergétique par rapport au chiffre d'affaires a été de 0,32 %. 93 % de l'énergie consommée au sein de l'entreprise est de l'énergie électrique, l'objectif étant de réduire les émissions.

La production d'énergie dans le cadre de la gestion du cycle de l'eau est essentielle pour réduire les émissions. Ainsi, en 2018, la production d'énergie renouvelable à partir de biogaz a considérablement augmenté dans trois SEEU :



Installation	Indicateur	2017	2018	%
SEEU Ranilla	kWh Énergie produite en cogénération	1 587 138	2 812 250	77,19 %
SEEU La Gavia	kWh Énergie produite en cogénération	2 958 386	7 189 676	143,03 %
SEEU Burgos	kWh Énergie produite en cogénération	2 299 668	7 617 749	231,25 %

En outre, dans l'ensemble de l'entreprise, la production de biogaz des 24 stations de traitement s'est élevée à 130 635 GJ en 2018. Près de la moitié de ces stations produit de l'électricité à partir de biogaz.

Ce qui représente une augmentation de 56,31 % par rapport à 2017, pour atteindre 17,5 millions de m³. Le potentiel offert par

cette production d'électricité serait suffisant pour alimenter un parc de 10 000 véhicules.

Aqualia administre les SEEU, dont elle n'est pas propriétaire, dans le but d'atteindre un rendement optimal, en produisant de l'énergie en cogénération lorsque les installations le permettent.



Aqualia a été la première entreprise du secteur en Espagne à faire enregistrer l'empreinte carbone en 2014 au registre du Ministère de la Transition Écologique. En 2018, ce calcul a été effectué pour l'établissement du Rapport sur les émissions de gaz à effet de serre, lequel a été vérifié et certifié par AENOR.

Empreinte carbone d'Aqualia	2017*	2018	%	Intensité des émissions
Émissions de CO ₂ dérivées du cycle intégral (en tonnes) (somme : Portée 1+2+3)	472 985,5	499 171,50	6 %	61,34
Émissions portée 1 (tCO ₂ éq)	43 000,8	47 539,7	11 %	5,84
Émissions portée 2 (tCO ₂ éq)	395 669,0	410 285,3	4 %	50,42
Émissions portée 3 (tCO ₂ éq)	34 316,4	41 346,5	20 %	5,08

L'étude de l'empreinte permet de conclure que la portée 2 est la plus polluante. D'autre part, en ce qui concerne les processus, les émissions liées à l'approvisionnement et à l'assainissement ont été équivalentes en 2018, ce dernier, qui comprend l'assainissement et le traitement, représentant 50 % des GES.



Malgré la réduction de la consommation d'énergie dans l'ensemble de l'entreprise, les émissions de GES ont augmenté en raison du facteur de conversion. Les émissions de CO₂, dérivées de la portée 2, ont augmenté davantage, ce qui est principalement dû au fait que le facteur de conversion des émissions de CO₂ de l'énergie électrique en 2017 était de 0,150 kg de CO₂/kWh, alors qu'en 2018 il était de 0,280 kg de CO₂/kWh, et que 55 % des émissions de CO₂ d'Aqualia sont produites par l'énergie électrique.

Énergie	2018	Espagne
Électrique (GJ)	3 264 175,9	1 641 002,4
Gaz (GJ)	30 977	30 977
Diesel installations (GJ)	3 756,8	3 651
Diesel parcs (GJ)	191 494,7	108 738
Essence parcs (GJ)	3 650,3	3 650
Consommation totale d'énergie	3 494 054,5	1 788 018,8

* En 2017, le chiffre change par rapport à celui publié dans le rapport précédent en raison de la mise à jour du facteur d'émission à son année correspondante et des résultats de l'audit effectué en octobre 2018.

Projets réalisés en 2018

Outils informatiques pour l'efficacité de la gestion de l'énergie

La mise en service en 2017, puis le développement ultérieur en 2018, d'un outil informatique pour la gestion de la facturation électrique du Groupe a permis de gérer des économies de coûts de près d'un million d'euros en termes de surconsommation, périodes d'activité, etc.

Cette consommation devrait encore diminuer, car Aqualia est sur le point d'acquiescer un autre outil pour remplacer le premier et améliorer encore ses fonctionnalités, ainsi que la portée de son utilisation à tous les niveaux de l'entreprise (jusqu'aux chefs de service/usine). Outre un contrôle permanent au moyen de tableaux de bord et d'analyses statistiques des périodes d'activité, cet outil permettra ce qui suit :



1. Gérer

Gérer l'inventaire des points d'approvisionnement dont ont reçu des factures, avec la possibilité d'améliorer ceux qui ne sont pas souscrits dans le cadre de l'accord-cadre.



2. Réviser et valider

Examiner et valider les postes facturés en détectant les écarts par rapport aux prix facturés et aux consommations applicables.



3. Présenter

Présenter des réclamations rapidement et avec peu d'analyses manuelles supplémentaires.



4. Simuler

Simuler avec l'outil des factures de tous les tarifs d'électricité en fonction des données suivantes :

- Données de la télémesure de la consommation en temps réel.
- Données de la facture reçue par rapport aux prix convenus.
- Périodisations par l'utilisateur en fonction des données fournies par ce dernier.



5. Optimiser

Optimiser les puissances selon un processus automatique, massivement ou individuellement, afin de minimiser le coût de la puissance souscrite.



6. Télémessure

Différents graphiques de visualisation des données de consommation et puissance instantanée consommée en temps réel.



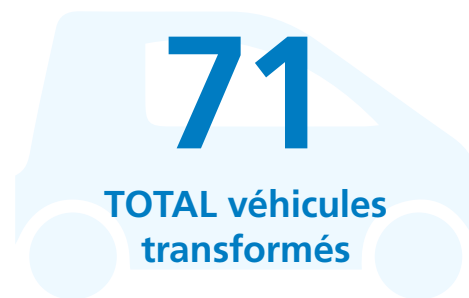
7. Générer

Générer des alertes automatiques pour des événements programmables : seuils de puissance et consommation enregistrée, etc.



8. Visualiser

Visualiser les prix et les horaires de l'électricité sur le marché journalier pour une planification du lendemain des installations aussi efficace que possible.



La transformation du parc a commencé en 2018

Transformation des véhicules actuels en véhicules au GPL

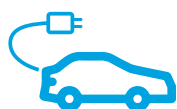
La tendance à la transformation du parc d'Aqualia se traduit par des mesures telles que la mise en service de camions de nettoyage des égouts alimentés au GPL ou l'achat de véhicules électriques.

Véhicules fonctionnant au biogaz

Les véhicules situés sur le lieu où le biogaz est généré fonctionneront au biocarburant généré par le biogaz.

Le projet Climat du Fonds carbone pour une économie durable (FES-CO₂)

Aqualia a conclu avec le gouvernement espagnol la réalisation de ce projet visant à réduire les gaz à effet de serre et contribuer à la mise en place d'un système de production national à faible émission de carbone. Avec ce projet sur trois ans, 2018-2020, Aqualia s'engage à modifier un certain nombre de véhicules de son parc automobile dans le but de réduire les émissions de CO₂.



33

Véhicules électriques



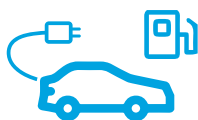
10

Véhicules hybrides essence/GNC



3

Scooters électriques pour la lecture des compteurs dans El Penedés



2

Véhicules hybrides essence/électricité



1

Véhicule hybride essence/GPL



22

Camions d'assainissement transformés pour une alimentation double : diesel et GPL. Label « ECO ».

Projets en cours d'élaboration pour de futures implantations

Contrat d'achat d'électricité

Dans le but de réduire l'impact du facteur d'émission de l'énergie électrique et de réaliser des économies en investissant dans des équipements performants, la recherche d'un partenaire pour souscrire un PPA (Power Purchase Agreement) a commencé en 2018. L'objectif est d'acheter 76 GWh/an d'énergie directement auprès d'un producteur d'énergie « verte » au cours des 10 prochaines années, afin de disposer d'une quantité importante d'énergie électrique à « zéro émission ».

Installations d'énergies renouvelables

Par ailleurs, une étude a été effectuée sur la rentabilité de l'installation de panneaux photovoltaïques sur les surfaces des installations de l'entreprise.



Projets en matière d'innovation pour lutter contre le changement climatique

Parmi les principaux projets en matière d'innovation dont le but est, entre autres, de réduire l'empreinte carbone, citons les suivants :

Projet FP/-All-gas

AINSI, LA CONTRIBUTION À LA GESTION DES DÉCHETS PERMET DE MINIMISER LES EFFETS SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Ses effets sur le changement climatique sont évidents, car il génère de la bioénergie à partir du traitement des eaux usées. Il a aussi des effets sur l'économie circulaire, car il génère des biofertilisants.

Ce projet, qui est entré dans sa phase finale en 2018, représente un changement dans le traitement des eaux usées et obtient un bilan énergétique positif. Seule une petite partie de l'énergie inhérente au traitement des eaux usées est utilisée dans le processus interne, le reste de la biomasse produite est disponible pour d'autres utilisations.

Infrastructures

Après la construction de deux hectares de culture d'algues et d'un digesteur de

2 700 m³, la première installation mondiale de bio-carburant d'algues se trouve en phase d'exploitation. Sa capacité de traitement tertiaire des effluents municipaux est de 2 000 m³/jour.

Réalisations

Les eaux usées deviennent une ressource au lieu d'être un fardeau.

On produit de l'eau recyclée et une biomasse d'algues générant du biométhane capable de déplacer jusqu'à 20 véhicules/h avec un bilan énergétique positif. Le biocarburant alimente trois véhicules d'essai, qui ont déjà parcouru 20 000 km chacun, et trois autres véhicules du service municipal.

Budget total (€)	12 454 932
Aqualia (€)	9 044 500
Leader du projet	Aqualia
Emplacement	SEEU El Torno, Chiclana de la Frontera (Cadix)
Durée	Du 1er mai 2011 au 31 août 2019
Participants	BDI Bio Energy International, Hygear B.V., Université de Southampton, Fraunhofer – Gesellschaft

Projet LIFE Biosol

Le projet LIFE Biosol, qui génère de la bioénergie à partir du traitement des eaux usées, a également des effets sur le changement climatique. La PME française Heliopur a obtenu un délai d'un an jusqu'à la fin 2019 pour mettre en évidence la désinfection solaire de l'eau recyclée associée à des processus biologiques (cultures d'algues).

Mis à part la première étape de démonstration dans les installations de la fondation Fundación CENTA (Séville), une installation de plus grande envergure (3 000 m² de culture) a été construite dans la station d'épuration d'El Toyo, à Almería, où la mise en valeur de la biomasse est également mise en évidence.

Budget total (€)	2 322 837,00
Aqualia (€)	798 531,00
Leader du projet	HELIO PUR TECHNOLOGIES
Emplacement (phase 1)	CENTA Carrión de los Céspedes (Séville)
Durée	Du 1er juillet 2014 au 31 décembre 2019
Participants	Aqualia, CENTA, COLDEP

Projet H2020 MIDES

Grâce à une nouvelle technologie, la cellule microbienne de dessalement (MDC), développée par Aqualia et IMDEA Agua, réduit de dix fois le coût énergétique du dessalement par rapport à l'osmose inverse traditionnelle. En effet, la matière organique résiduelle des effluents est utilisée pour activer les bactéries qui déplacent les sels à travers les

membranes sans apport d'énergie externe. Le projet mobilise onze partenaires de sept pays afin de déployer la technologie et de mettre en place trois unités de démonstration. L'installation du service des eaux de Denia, gérée par Aqualia, est déjà en marche, et une autre implantation est prévue dans les îles Canaries.

Budget total (€)	8 069 593,57
Aqualia (€)	2 852 604,29
Leader du projet	Aqualia (Coordinateur)
Emplacement (phase 1)	1ère phase : Denia (Alicante) 2e phase prévue : Tunisie, Chili
Durée	1er avril 2016 au 31 mars 2020
Participants	FUJIFILM, IMDEA, SGL CARBON, LEITAT, MIKROLIN HUNGARY, ONCONTROL TECHNOLOGIES, SIMTECH SIMULATION TECHNOLOGY, UNESCO-IHE, UNIVERSITÉ DE GABÈS

Projet LIFE ANSWER

Dans l'usine où l'entreprise Mahou, leader du consortium, produit de la bière à Guadalajara, une nouvelle configuration de la technologie de cellules microbiennes d'épuration développée par Aqualia en collaboration avec l'université d'Alcalá de Henares est mise à

l'épreuve. Le principal objectif du projet est d'économiser de l'énergie et de recycler l'aluminium résiduel des boîtes de conserve, en combinant le processus avec un prétraitement à base d'électrocoagulation.

Budget total (€)	973 408,00
Aqualia (€)	265 172,00
Leader du projet	Mahou San Miguel
Emplacement (phase 1)	Usine Mahou Alovera (Guadalajara)
Durée	3 ans : du 1er septembre 2016 au 31 mai 2019
Participants	Aqualia, Recuperaciones Tolón, Université d'Alcalá
Objectifs	Réduire la consommation énergétique actuelle de l'usine de 2,8 kWh/m ³ à 1,8 kWh/m ³ . Obtention d'un surplus d'énergie d'environ 2 kWh/m ³ qui sera utilisé dans les chaudières à biogaz de la brasserie.

Projet PIONEER

STP (dans le programme européen ERA-NET Cofund Water Works de l'initiative WATER JPI) : mené par l'USC dans un réseau d'universités prestigieuses (Vérone/Italie, DTU/Danemark et KTH/Suède), le projet développe des processus visant à améliorer l'élimination des micropolluants. L'activité d'Aqualia met en évidence la technologie ELAN (en espagnol,

élimination autotrophe de l'azote) dans la conduite d'eau d'une station d'épuration de Canal Isabel II (Valdebebas, Madrid). Cette technologie a également été perfectionnée au niveau du traitement des boues, en association avec la précipitation de struvite dans la station de Guillarei (Pontevedra), afin de réduire l'impact du processus d'épuration sur l'environnement.

Budget total (€)	1 805 245,00
Aqualia (€)	183 106,00
Leader du projet	Université de Saint-Jacques-de-Compostelle
Emplacement (phase 1)	SEEU Guillarei (Tui, Pontevedra)
Durée	2 ans : du 1er mai 2016 au 31 août 2018
Participants	Danmarks Tekniske Universitet (DTU, Danemark), Università degli Studi di Verona (UNIVR, Italie), Royal Institute of Technology (KTH, Suède), Aqualia (Espagne)
Objectifs	Défis liés à la récupération des eaux usées d'un point de vue holistique. Intégration de nouveaux concepts tels que la récupération des ressources et l'optimisation du bilan énergétique, exigences plus strictes en matière de qualité qui tiennent compte des polluants émergents et de l'émission de gaz à effet de serre.

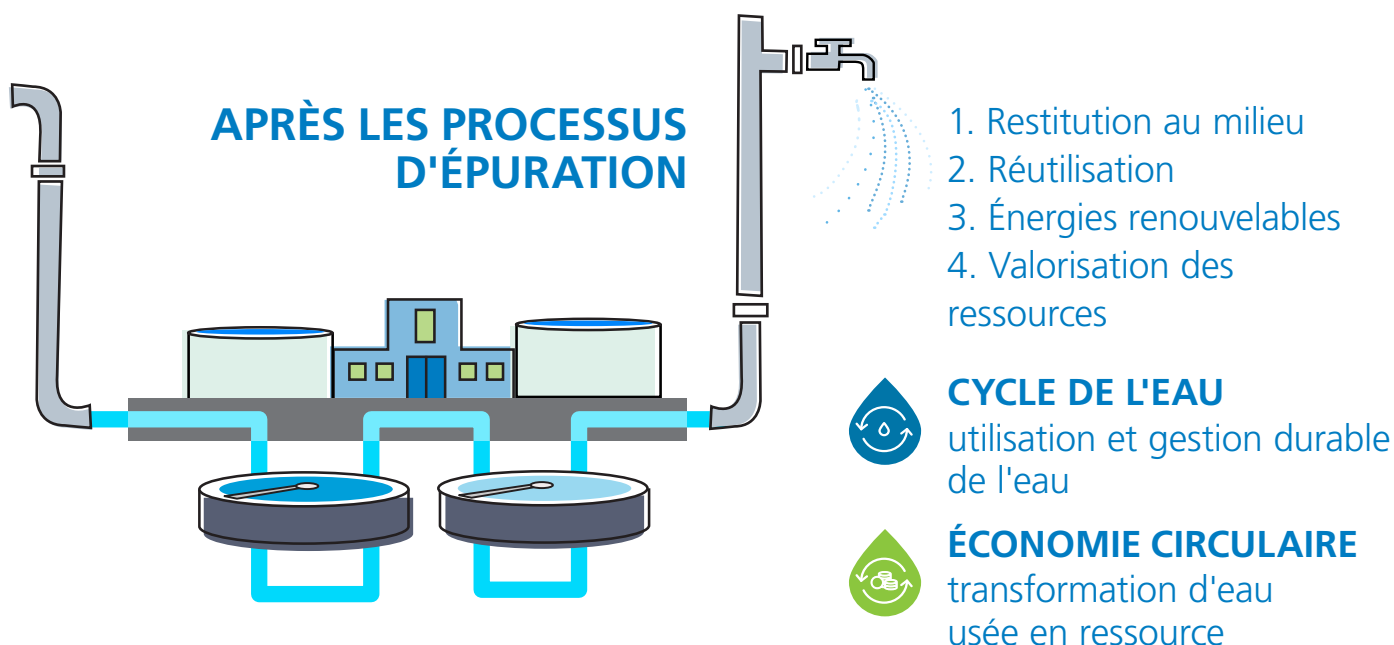


Projet ERANET BESTF2 BIOWAMET

Soutenu par les universités de Southampton (Royaume-Uni) et de Delft (Pays-Bas), et en synergie avec le projet Life Memory sur les réacteurs AnMBR, il a transformé une petite station d'épuration réelle du Baix Ebre (Bitem à Tortosa, 20 m³/j) pour obtenir de la bioénergie et de l'eau recyclée.

Budget total (€)	2 107 557,96
Aqualia (€)	686 364,00
Leader du projet	Aqualia
Emplacement (phase 1)	SEEU de Bitem/Tortosa (Tarragone)/Zone industrielle Porto Do Molle, Nigrán (Pontevedra)
Durée	Du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2018
Participants	Université de Southampton, Université de Delft

ÉCONOMIE CIRCULAIRE



Cycle de l'eau : utilisation et gestion durable de l'eau



Performances

Aqualia joue un rôle actif dans le nouveau modèle d'économie circulaire de l'eau. Consciente du caractère limité et rare de cette ressource (seulement 1 % de l'eau de la planète est potable et accessible) et du fait que sa rareté constitue l'un des principaux risques mondiaux, la contribution de l'entreprise se traduit par l'innovation et la mise en œuvre des modèles appropriés pour optimiser son cycle.

La consommation responsable des citoyens, à laquelle Aqualia participe à travers ses campagnes, est étroitement liée au cycle de l'eau et à la récupération des eaux usées. Les comportements irresponsables peuvent entraîner des ruptures et des dépenses liées aux conduites ou polluer l'eau de manière significative (huile ou autres déversements) et avoir des conséquences négatives sur l'environnement ou la santé des personnes, comme c'est le cas lorsque des médicaments sont jetés dans les toilettes.

Développement de technologies pour optimiser la consommation responsable de l'eau

Le département de la communication d'Aqualia encourage la consommation responsable (voir chapitre 5.2), et les départements techniques et de l'innovation mènent des recherches constantes et développent des programmes de comptage intelligent, qui sont mis à la disposition des citoyens et permettent une consommation efficace.

Ces technologies permettent la prévention et la détection de toute perte d'eau pour atteindre l'efficacité énergétique des installations et passer à la numérisation du cycle intégral et de l'industrie 4.0.

C'est le cas des 64 524 compteurs intelligents installés en 2018, qui permettent d'obtenir une télélecture intégrale, de connaître les courbes de consommation des clients 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an et de fournir à tous les clients un accès à distance via l'application.

Les bilans hydriques par répartition horaire sur le réseau de distribution permettent de connaître l'eau non enregistrée heure par heure, ce qui optimise les performances du réseau et permet de détecter d'éventuelles fraudes. Ils fournissent également aux municipalités les outils nécessaires pour un contrôle et une

consommation appropriés de l'eau.

Les systèmes technologiques d'information et d'intelligence des données pour la commande centralisée et la gestion énergétique et hydraulique, qui contribuent à réduire la consommation d'eau, optimisent le cycle et ont des effets sur le changement climatique :

Plates-formes pour la gestion énergétique et hydraulique

Pour la gestion et le contrôle des installations, Aqualia dispose de la plate-forme Scada centralisée, capable de stocker des informations provenant d'enregistreurs distants, basés sur différentes technologies, et de se connecter aux outils informatiques du département technique (notamment, Aqualia GIS, Aqualia GESRED, etc.), dans le but d'optimiser l'ensemble du cycle de l'eau.

Après avoir exploré les meilleures technologies du marché, d'autres systèmes, comme la plate-forme TaKaDu pour la gestion hydraulique et l'amélioration des performances du réseau, ont été installés pour améliorer le rendement. TakaDu analyse le bilan hydraulique de chaque secteur et, en fonction de la courbe de demande attendue pour chaque secteur, avertit en cas d'écarts par rapport à cette dernière. Il est actuellement en activité depuis 2016 à Almeria et depuis 2017 à Ibiza.

.....

Expériences pilotes de la plate-forme Scada en 2018

La conception fonctionnelle et l'installation de deux services « pilotes » (Talavera de la Reina et La Puebla de Montalbán, dans la province de Tolède), dont la gestion couvre le cycle intégral de l'eau, ont été réalisés.

Une fois les résultats des services pilotes obtenus, la phase suivante consiste à l'installer pour contrôler toute une délégation (Castille-La Manche) et à commencer à la doter de rapports « intelligence », ayant pour objectif de faciliter la gestion technique des services et d'optimiser

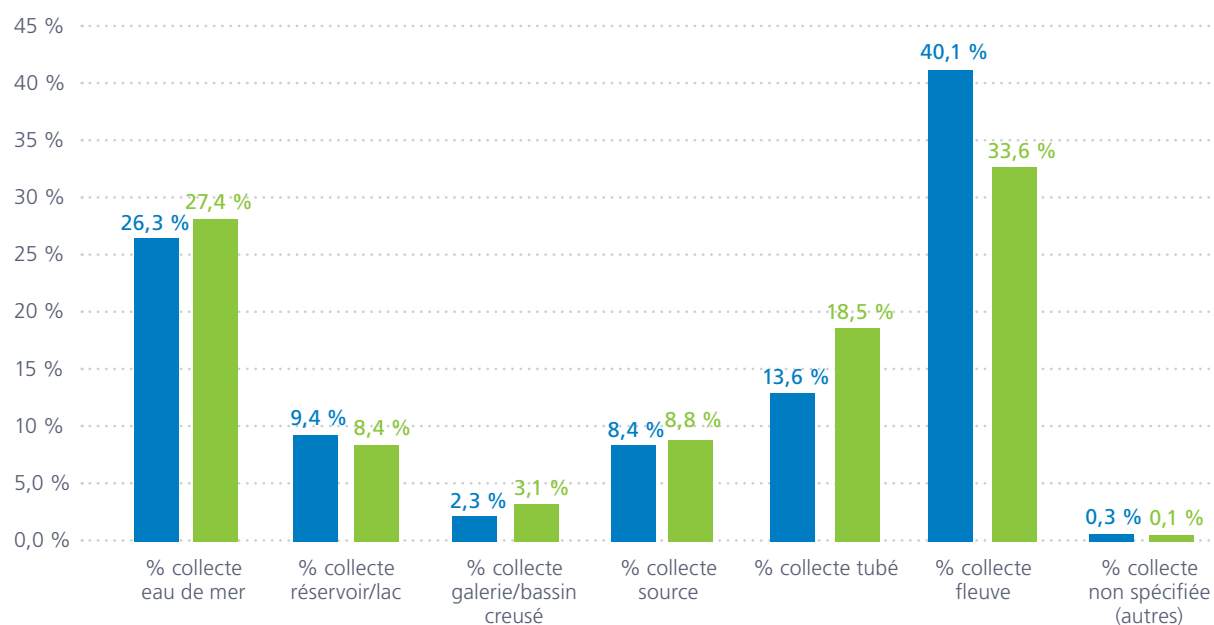
l'exploitation, et par conséquent l'efficacité hydraulique.

Ce projet a été lancé en 2018 et, après cette première phase pilote, il sera déployé à l'échelle nationale et internationale, pour doter d'intelligence le système à travers une analyse de données mondiales.

Principales données relative à la préservation de l'eau

Collecte de l'eau

■ 2017 ■ 2018

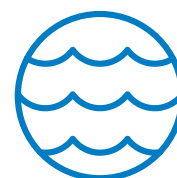


Total eau collectée	2017	2018
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion (m³)	840 340 866	842 207 759
Total eau distribuée (m³)	661 526 891	646 416 310
Eau consommée lors du processus de potabilisation et de dessalement (m³)	140 846 235	145 063 259

Collecte, distribution et réutilisation de l'eau	2017	2018
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion (m³)	840 340 866	842 207 759
Quantité d'eau distribuée	661 526 891	646 416 310
Eau potable produite (m³)	634 890 955	626 778 319
Eau brute achetée (mill. m³)	225,04	219
Eau traitée achetée (m³)	258 350 436	240 998 886
Nbre de stations de traitement	807	855
Eau traitée (m³)	674 382 704	752 295 856

Projets en matière d'innovation pour réduire la consommation d'eau

À travers le projet H2020 Incover, plusieurs options d'irrigation intelligentes pour la réutilisation des eaux usées sont utilisées dans les SEEU de Chiclana et d'Almeria. Il est également prévu, dans le cadre du projet H2020 Sabana, de construire, au sein d'une station d'épuration d'Aqualia, une bioraffinerie de cinq hectares qui permettra d'obtenir des produits de substitution à partir de microalgues, et constituera ainsi un modèle d'aquaculture respectueux de l'environnement et plus sûr pour le consommateur.



Sur le total d'eau traitée par les SEEU actuellement

93,2 % 6,68 %

restitués à la nature

sont réutilisés
À l'échelle internationale, la majeure partie est destinée à l'irrigation

Économie circulaire : transformation de l'eau usée en ressource



Principaux projets

Le programme Life comporte plusieurs projets axés sur l'innovation dans le domaine de l'économie circulaire. Ils se trouvent en phase de développement :

Projet LIFE METHAMORPHOSIS

Dirigé par Aqualia, deux usines ont été construites : dans l'Écoparc del Besós (Barcelone), géré par le Groupe FCC, qui incorpore trois technologies récemment développées par Aqualia (AnMBR, ELAN et lavage de biogaz) pour convertir les lixiviats de déchets urbains en biomé-

thane, et une autre dans laquelle Naturgy travaille à la conversion des purins en biocarburant. Dans les deux cas, les tests portent sur l'injection de biométhane dans le réseau de gaz naturel et son utilisation dans les automobiles.

Budget total (€)	3 642 167
Aqualia (€)	837 049
Leader du projet	Aqualia
Emplacement (phase 1)	Ecoparc2 de Barcelone
Durée	Du 16 juin 2015 au 30 mars 2020
Objectifs	Le projet contribuera à la transition vers une économie qui utilise efficacement les ressources et garanti la protection et l'amélioration de la qualité de l'environnement. Réduction de 70 % de la demande en énergie pour le processus de traitement et de 80 % des émissions de CO₂ associées.

Projet H2020 RUN4LIFE

Dirigé par Aqualia, il naît d'un consortium constitué par quatorze partenaires issus de sept pays. Le projet met en œuvre, sur quatre sites (Sneek/Pays-Bas, Gand/Belgique, Helsingborg/Suède et Vigo/Espagne), de nouveaux concepts de récupération des éléments nutritifs à partir de la séparation des eaux grises et usées. Les installations de Sneek et de Vigo sont déjà en service, la première

équipée de nouvelles toilettes à aspiration réduisant la consommation d'eau au minimum, et la seconde d'un AnMBR pour la production de bioénergie et d'eau d'irrigation. Le projet comprend le dialogue avec les usagers des nouveaux services et de leurs produits dérivés, ainsi que l'optimisation des consommations d'eau et d'énergie à travers la gestion décentralisée de ces systèmes.

Budget total (€)	7 720 900,61
Aqualia (€)	1 219 827,24
Leader du projet	Aqualia
Emplacement (phase 1)	Gand (Belgique), Vigo (Espagne), Sneek (Pays-Bas) et Helsingborg (Suède)
Durée	1er juin 2017 au 31 mai 2021
Objectifs	Récupération efficace des nutriments contenus dans les eaux usées pour les utiliser comme engrais, dans le cadre d'une approche d'économie circulaire. Récupération de 100 % des nutriments (NPK). 90 % de réutilisation de l'eau.

Projet ICIRBUS

Dirigé par le centre technologique Intromac, il rassemble huit entreprises afin de démontrer le recyclage des déchets de stations d'épuration en matériaux de construction et pour la génération

de bio-fertilisants. Le prototype est en cours de construction dans une installation gérée par Aqualia dans la région d'Estrémadure.

Budget total (€)	2 287 270,00
Aqualia (€)	288 980,00
Leader du projet	Institut Technologique des Roches Ornamentales et des Matériaux de Construction (INTROMAC)
Emplacement (phase 1)	Estrémadure
Durée	5 ans : 16 juillet 2015 au 16 décembre 2020
Participants	Centre Technologique National Agroalimentaire Extremadura (CTAEX), Aqualia, S.A., ENCE Energía Extremadura, S.L., DISAIM Ingeniería, S.L., Agence de l'énergie d'Estrémadure (AGENEX), Estructuras y Placas Extremadura, S.L. (Groupe Manzano), Cabinet de gestion intégrale des ressources, SL (GESTIONA GLOBAL).
Objectifs	Réduction de 100 % des cendres mises au rebut dans les décharges, pour les récupérer comme absorbant des métaux lourds. 100 % des boues d'épuration peuvent être utilisées comme engrais. 90 % des cendres volantes peuvent être récupérés après le processus d'adsorption comme agent inerte dans les matériaux de construction recyclables. Réduction de 15 % des émissions provenant du transport des déchets et des décharges. 10 % de l'énergie, de l'eau et d'autres ressources économisés dans la production de matériaux de construction et d'engrais, par rapport aux pratiques actuelles.

Projet H2020 SCALIBUR

Il a démarré en 2018 avec 21 partenaires issus de dix pays sous le leadership du centre de technologie Itene. Le projet comprendra des installations pilotes de réduction et de mise en valeur des déchets dans les régions de Madrid, Lund (Suède) et Rome (Italie).

Le Groupe FCC participe à travers FCC et Aqualia, qui mènent toutes deux des actions complémentaires en Espagne et en République tchèque visant à transformer la matière organique en sous-produits et en bioénergie.

Projet H2020 INCOVER

Dans un projet dirigé par le centre technologique Aimen, qui rassemble dix-huit organismes de sept pays, l'utilisation de la biomasse d'algues est élargie à des produits à plus haute valeur ajoutée, tels que des bio-fertilisants et bioplastiques, et la production d'eau recyclée est améliorée. Les activités d'Aqualia

sont réparties entre les stations d'épuration des eaux usées de Chiclana et d'Almería. Outre le lavage du biogaz avec des algues pour absorber le CO₂, elles comprennent plusieurs options de traitement à base de filtres végétaux, de désinfection solaire et d'irrigation intelligente.

Budget total (€)	8 431 385,00
Aqualia (€)	903 625,00
Leader du projet	Association de recherche métallurgique du Nord-Ouest (AIMEN) (Coordonnateur)
Emplacement (phase 1)	SEEU El Toyo (Almería) et SEEU El Torno (Chiclana de la Frontera, Cadix)
Durée	3 ans : 1er juin 2016 au 31 mai 2019
Objectifs	Transformer les eaux usées en une source de produits à valeur ajoutée, principalement du biométhane, des bioplastiques, des biofertilisants et de l'eau de qualité, destinés à être réutilisés.

Projet H2020 SABANA

Projet dirigé par l'université d'Almería. Aqualia est l'un des trois partenaires industriels, avec Westfalia (Allemagne) et le groupe agro-alimentaire italien Veronesi, au sein d'un consortium de onze organismes issus de cinq pays (dont la République tchèque et la Hongrie). Le projet a déjà construit des installations pour la culture de microalgues, optimisant la production de nouveaux

bio-fertilisants et biopesticides. Plus en avant, il est prévu de construire, au sein d'une station d'épuration d'Aqualia, une bioraffinerie de cinq hectares qui permettra d'obtenir des produits de substitution à partir de microalgues, et constituera ainsi un modèle d'aquaculture respectueux de l'environnement et plus sûr pour le consommateur.

Budget total (€)	10 646 705,50
Aqualia (€)	2 552 812,50
Leader du projet	Université d'Almería (coordinateur, Espagne)
Emplacement (phase 1)	Démo 1 - Almería et Démo 2 à définir dans une installation d'Aqualia
Durée	4 ans : 1er décembre 2016 au 30 novembre 2020
Objectifs	Développer une bioraffinerie industrielle à base de microalgues pour la production de biostimulants, de biopesticides et d'additifs alimentaires, ainsi que de biofertilisants et de biomasse pour l'aquaculture, en utilisant l'eau de mer et les éléments nutritifs des eaux usées (eaux usées, lisier de porc).

Projet RIS3 VALORASTUR

Ce projet, lancé en 2018, s'inscrit dans le cadre du programme RIS-3 de l'administration compétente de la région des Asturies en matière d'emploi, d'industrie et de tourisme (Consejería de Empleo, Industria y Turismo del Principado de Asturias), il associe Aqualia à deux

grandes entreprises publiques, Cogersa et Hunosa, ainsi qu'à la PME Ramso, pour mettre en œuvre une épuration éco-efficace réduisant la consommation d'énergie et la production de déchets tout en générant de nouvelles ressources.

Budget total (€)	430 772,58
Aqualia (€)	159 340,61
Leader du projet	Aqualia
Emplacement (phase 1)	SEEU San Claudio, SEEU Grade (Asturies)
Durée	1er septembre 2016 au 28 septembre 2019
Participants	Cogersa, Hunosa, Ramso, Université d'Oviedo
Objectifs	Réduction de la génération de déchets lors des processus d'épuration (principalement des boues) et leur récupération. Amélioration de la qualité des boues des SEEU à travers la surveillance des métaux lourds dans les eaux usées et les boues. Utilisation des boues comme combustible dans les fours d'Hunosa.

Projet LIFE MEMORY

Il a démontré, dans un réacteur industriel de 50 m3 à Alcázar de San Juan (Ciudad Real), la viabilité technique et économique d'une technologie innovante, consistant en un bioréacteur anaérobie à membranes (AnMBR) permettant la conversion directe en biogaz de la matière organique contenue

dans les eaux usées. L'élimination des étapes conventionnelles de décantation primaire et du traitement secondaire aérobique permet de réduire la consommation d'énergie et des émissions de CO₂ (80 %), l'espace requis (25 %) et la production de boues (environ 50 %).

Budget total (€)	2 102 327,00
Aqualia (€)	955 899,00
Leader du projet	Aqualia
Emplacement (phase 1)	Alcazar de San Juan (Ciudad Real, Espagne)
Durée	1er juillet 2014 au 31 décembre 2018
Participants	Koch Membrane Systems, Inc., Université de Valence, Université polytechnique de Valence

PROTECTION ET RÉCUPÉRATION DES ÉCOSYSTÈMES



Insecto Macrostigma,
Alcázar de San Juan (Ciudad
Real) et Lagunas de Medina
del Campo (Valladolid)



Aqualia exerce ses activités dans le respect des habitats naturels. Le respect de la biodiversité est essentiel pour garantir la préservation de la faune et de la flore, ainsi que des écosystèmes naturels et, en définitive, pour protéger les écosystèmes naturels qui contribuent à la santé des populations.

Performances

Dans les différents pays où l'entreprise exerce ses activités, une différence est établie entre les sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des zones protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées.

Sites d'activité

.....

141/6 174

National*

.....

2 / 526

International*

.....

+9

en République
tchèque**

* Parmi toutes les installations (6 174) situées en Espagne, 141 seulement sont situées à l'intérieur ou à proximité de zones protégées ou des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées.

** 9 installations dans des parcs paysagers qui constituent un type d'aire protégée en République tchèque, en Pologne, en Slovaquie, en Ukraine, en Hongrie et en Slovaquie. Son statut est inférieur à celui d'un parc national et son développement et ses utilisations économiques sont soumis à des restrictions moins strictes. En règle générale, les parcs paysagers sont classés dans la catégorie V par l'Union internationale pour la conservation de la nature (UICN).

Expérience réussie à Alcázar de San Juan

Au-delà de la conformité, dans le cadre de son engagement en faveur de la biodiversité, l'entreprise a contribué en 2018 à la durabilité environnementale à travers des eaux usées génératrices de points chauds de biodiversité.

Points chauds de biodiversité et d'épuration des eaux

Le programme de sensibilisation à l'environnement d'Aguas de Alcázar, en vigueur depuis 2016, qui a accueilli plus de dix mille utilisateurs et organisé plus de 400 activités, a pour but d'aller aussi loin que possible vers la durabilité environnementale à partir d'eaux usées traitées génératrices de points chauds (hotspots) de biodiversité.

Le bon fonctionnement d'une zone humide récupérée avec ces eaux peut également devenir un système qui absorbe les GES (gaz à effet de serre) et dans lequel sont présents de multiples êtres vivants, dont certains sont microscopiques.

Lestes macrostigma, cent ans après

Après la détection à Aguas de Alcázar d'une petite demoiselle qui figure parmi les espèces menacées et que l'on croyait éteinte dans la

région, une surveillance phénologique de l'insecte et de la qualité de l'eau que reçoit son habitat est effectuée. Le but est de protéger le noyau de population de ce leste, qui s'est avéré génétiquement distinct du reste des populations connues dans le monde. En 2019, la campagne consiste à détecter les larves aquatiques, puis, après leur émergence, à marquer les adultes, afin de vérifier la capacité de dispersion vers d'autres zones humides de la région. Ainsi, la réserve de biosphère de La Mancha humide compte une nouvelle espèce singulière qui constitue la preuve parfaite du bon usage des eaux traitées.

Mésocosme, la vie microscopique et le changement climatique

L'observation et l'expérimentation dont font l'objet de petits crustacés présents dans les eaux des lagunes d'Alcázar permettent également d'étudier un grand nombre d'espèces (copépodes, ostracodes, cladocères, etc.) qui constituent un point chaud de biodiversité.

En outre, ces espèces constituent un indicateur de l'état de la qualité de l'eau, la réaction et la prévention des déversements éventuels. Elles servent également à vérifier le bon fonctionnement d'une zone humide, qui élimine le dioxyde de carbone de l'atmosphère et contribue ainsi à la lutte contre le changement climatique.

.....
2018

En République tchèque, les réservoirs ont été reconstruits en prenant soin des espèces autochtones de la zone. De plus, un plan a été conçu pour la projection de la biodiversité dans les installations de SmVaK pour les années à venir.

.....
2019

Aqualia envisage de contribuer à plusieurs initiatives telles que la récupération environnementale du fleuve Segre à Rufeá (Lérida), à travers la mise en place d'infrastructures favorisant la biodiversité, son contrôle et son observation.



Des projets sont étudiés pour préserver l'environnement sur les sites où Aqualia opère. Par exemple à Formentera, aux îles Canaries ou à Nijar.

Innovation avec impact

Conecta PEME Medrar

Cofinancé par le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER), ce projet associe Aqualia avec deux PME galiciennes sous la direction de l'Université de Saint-Jacques-de-Compostelle (USC) pour le développement de modules compacts et automatisés de traitement des eaux usées, intégrés en milieu rural. La transformation d'une petite station d'épuration de Mos (Pontevedra)

en réacteur à boues granulaires démontre le faible coût de l'installation et de sa maintenance, ainsi que son faible impact sur l'environnement et sa contribution à la biodiversité.

Ce projet de traitement des eaux usées garantit la qualité de l'eau déversée et de nouveaux procédés plus efficaces permettant de réduire les coûts.

3 ANNÉES D'ÉTUDE JUSQU'AU 30 NOVEMBRE 2018



BREVETS

En Espagne, malgré un stress hydrique chronique, Aqualia prête des services liés à l'eau de qualité et à des prix compétitifs. Des services de qualité qui exigent des investissements en matière d'innovation et d'infrastructures pour améliorer toujours plus

l'efficacité technique et aboutir à une réduction des coûts.

Les brevets et la technologie propriétaire dans le domaine du traitement de l'eau, du dessalement et du traitement des eaux usées, ainsi que les nouvelles technologies appliquées à

l'intelligence artificielle pour la maintenance des réseaux, la communication et le service aux utilisateurs constituent un bon exemple de cette culture et de la vocation d'Aqualia pour l'innovation.



ANNEXES



À PROPOS DE RAPPORT

Chaque année, depuis 2005, Aqualia publie son rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise.

Ce rapport a été préparé conformément à l'option de conformité exhaustive du guide de rédaction de rapports liés au développement durable de la Global Reporting Initiative dans sa version 2016 des normes GRI, à l'aide des indicateurs 303 et 403 de la version 2018. Il a été vérifié par un organisme externe indépendant (AENOR).

Le sommaire des contenus GRI et le rapport de vérification sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.aqualia.com/es/responsabilidad-social/memorias-rsc> (Memoria 2018).

Avec cet exercice de transparence, Aqualia rend compte à toutes ses parties prenantes de ses engagements en matière de développement d'un point de vue économique, social et environnemental.

Le document accorde une attention particulière aux questions identifiées comme pertinentes dans l'analyse de matérialité, dont les résultats sont présentés dans le chapitre consacré au Plan directeur de la RSE. En outre, une étude a été réalisée sur les Objectifs de

développement durable auxquels l'entreprise contribue le plus du fait de son activité.

Le rapport répond à toutes les questions matérielles identifiées dans l'étude de matérialité et ainsi illustre le tableau GRI. En outre, il couvre d'autres aspects des normes GRI qui, sans être aussi pertinentes pour l'organisation, contribuent à accroître la transparence et la compréhension de l'activité d'Aqualia.

Le contenu de ce rapport concerne l'année 2018 et couvre toutes les activités de l'entreprise, en accordant la priorité aux problèmes les plus pressants, sans omettre les informations pertinentes.

Les données fournies dans les différents domaines se réfèrent à l'information consolidée qui intègre totalement les entités dépendantes, les opérations conjointes (uniquement UTE et AIE) au prorata du pourcentage de la participation et n'intègre pas l'information des sociétés dans lesquelles il n'existe pas de contrôle.

Les modifications apportées aux calculs ou à l'étendue des informations fournies par rapport aux années précédentes font l'objet de commentaires dans chaque cas particulier.

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0020

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

FCC AQUALIA, S.A

TITULADA: INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018. #IMPACTOREAL

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2019-05-24



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

SOMMAIRE DES CONTENUS DES NORMES GRI

GRI 102 : Contenu Général

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
1. PROFIL DE L'ENTREPRISE		
102-1	Nom de l'entreprise	FCC Aqualia S.A. Dans le document, la marque commerciale Aqualia sera utilisée à la place.
102-2	Activités, marques, produits et services	Pages 12 - 13, 42 - 43 Les sites web locaux seront accessibles à travers le lien d'Aqualia https://www.aqualia.com/es/webs-locales
102-3	Adresse du siège social	Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. Espagne
102-4	Lieu des opérations	Pages 10 - 11 et 44 - 49
102-5	Propriété et statut juridique	Page 11
102-6	Marchés desservis	Pages 44 - 49
102-7	Taille de l'entreprise	Pages 10 - 11 et 14 - 15
102-8	Informations sur les employés et autres travailleurs	Pages 15 et 76
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Pages 91 - 92
102-10	Changements importants dans l'entreprise et sa chaîne d'approvisionnement	Pages 4 - 7 et 18 - 21
102-11	Principe ou axe de précaution	Pages 27 - 29 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (Rubrique E. Systèmes de contrôle et de gestion des risques)
102-12	Initiatives externes	Pages 36 - 37
102-13	Adhésion à des associations	Pages 38 - 39
2. STRATÉGIE		
102-14	Déclaration de hauts cadres de direction responsables de la prise de décision	Pages 4 - 7
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Pages 4 - 7 ; 24 - 25 et 73
3. ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ		
102-16*	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Pages 26 - 29 
102-17	Mécanismes d'assistance et inquiétudes éthiques	Pages 26 - 29

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
4. GOUVERNANCE		
102-18	Structure de gouvernance	Pages 16 - 17
102-19	Délégation de pouvoir	Pages 16 - 17
102-20	Responsabilité au niveau de la direction pour les questions économiques, environnementales et sociales	Pages 4 - 7
102-21	Consulter des parties prenantes sur des questions économiques, environnementales et sociales	Pages 33 - 35
102-22	Composition de la plus haute instance de gouvernance et de ses comités	Pages 16 - 17
102-23	Président de la plus haute instance de gouvernance	Pages 16 - 17
102-24	Nomination et sélection de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Structure du capital)
102-25	Conflits d'intérêts	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Degré de respect des recommandations sur le gouvernement d'entreprise)
102-26	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la sélection des objectifs, des valeurs et de la stratégie	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Structure de l'administration de la société)
102-27	Connaissance collective de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Structure de l'administration de la société)
102-28	Évaluation de la performance de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (E. Systèmes de contrôle et de gestion des risques)
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Pages 4 - 7 et 24 - 25
102-30 *	Efficacité des processus de gestion des risques	Page 25 
102-31	Évaluation des questions économiques, environnementales et sociales	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Degré de respect des recommandations sur le gouvernement d'entreprise). Les questions économiques, environnementales et sociales sont évaluées selon une périodicité annuelle minimale.
102-32	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans l'établissement des rapports sur le développement durable	Pages 4 - 7
102-33	Communication d'inquiétudes critiques	Pages 4 - 7
102-34	Nature et nombre total des inquiétudes critiques	Pages 34 - 35

Questions d'importance relative du domaine :  Environnemental  Gouvernance  Professionnel  Social

* Se rapport aux questions identifiées d'importance relative lors de l'analyse réalisée entre janvier et mars 2019.

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
5. PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES*		
102-35	Politiques de rémunération	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Politique de rémunération de l'entreprise pour l'année en cours)
102-36	Processus pour déterminer la rémunération	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Politique de rémunération de l'entreprise pour l'année en cours)
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Rapport sur le gouvernement d'entreprise 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (B. Assemblée générale ; H. Autres informations utiles)
102-40	Liste des parties prenantes	Page 32 
102-41	Conventions collectives	Tous les employés sont soumis à la convention collective. 
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Page 32 
102-43	Approche concernant la participation des parties prenantes	Page 33 
102-44	Questions et inquiétudes clés mentionnés	Pages 34 - 35 
6. PRATIQUES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anuales Annexe I. Page 107
102-46	Définition du contenu des rapports et du traitement de la question	Pages 34 - 35
102-47	Liste des questions importantes	Pages 34 - 35
102-48	Retraitement de l'information	Page 128
102-49	Changements dans l'établissement des rapports	Page 128
102-50	Période couverte par le rapport	Page 128
102-51	Date du dernier rapport	2017
102-52	Cycle d'établissement de rapports	Annuel
102-53	Point de contact pour des questions sur le rapport	www.aqualia.com
102-54	Déclaration d'établissement du rapport selon les normes GRI	Page 128
102-55	Contenu GRI	Page 128
102-56	Vérification externe	Pages 130 - 137

GRI 200 : Normes économiques

APPROCHE MANAGÉRIALE

GRI 201 : Performance économique

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 93 - 95
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Pages 94 - 95
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	Pages 24 - 25
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Il n'existe pas de régime à prestations.
201-4	Aide financière publique	Page 95 (subventions)

GRI 203 : Impacts économiques indirects*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 93 - 95
203-1	Investissements dans les infrastructure et mécénat	Pages 14 et 93 - 95. Comptes annuels consolidés 2018.
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	Pages 4 - 7

GRI 204 : Pratiques d'achats*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 91 - 92
204-1	Part des dépenses auprès des fournisseurs locaux	Page 91

GRI 205 : Anti-corruption*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 26 - 29
205-1	Activités évaluées en termes de risques liés à la corruption	Pages 26 - 29
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Pages 26 - 29
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	En 2018, un cas de fraude et un cas de subornation ont été signalés à travers le canal éthique. Une fois analysés, ils ont tous deux été classés.

Questions d'importance relative du domaine :  Environnemental  Gouvernance  Professionnel  Social

* Se rapport aux questions identifiées d'importance relative lors de l'analyse réalisée entre janvier et mars 2019.

GRI 300 : Normes environnementales

APPROCHE MANAGÉRIALE

GRI 302 : Énergie*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 98 - 99
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Pages 104 - 106
302-2	Consommation d'énergie en dehors de l'organisation	Cette information n'est pas disponible
302-3	Intensité énergétique	Page 104. Couvre la consommation au sein de l'organisation.
302-4	Réduction de la consommation énergétique	Page 104
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	Pages 104 - 109

GRI 303 : Eau*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 114 - 117
303-1	Prélèvement d'eau par source	Page 116
303-2	Sources d'eau affectées de manière significative par les prélèvements d'eau	Aqualia collecte de l'eau à travers des concessions administratives dans lesquelles il revient à l'autorité compétente en matière de gestion des eaux de déterminer le point de collecte et les quantités collectées.
303-3	Eau recyclée et réutilisée	Page 117

GRI 304 : Biodiversité*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 123 - 125
304-1	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	Pages 123-125
304-2	Impact significatif des activités, produits et services sur la biodiversité	Il n'y a pas d'impact significatif.
304-3	Habitats protégés ou restaurés	Pages 123 - 124
304-4	Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations	Cette information n'est pas disponible.

GRI 305 : Émissions*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 104 - 113
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	Page 106
305-2	Émissions indirectes de GES lors de la production d'énergie (champ d'application 2)	Page 106
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	Page 106
305-4	Intensité des émissions de GES	Page 106
305-5	Réduction des émissions de GES	Page 106
305-6	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	Sans objet
305-7	Oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	Sans objet

GRI 306 : Effluents et déchets (économie circulaire)*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 114 - 117
306-1	Écoulement d'eau par qualité et destination	892 707 507 m ³
306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	Déchets dangereux : 1 415,8 t (élimination : 1 336,8 t et valorisation : 74,3 t). Déchets non dangereux : 565 479 t (élimination : 107 742,3 t et valorisation : 457 736,7 t). Déchets non dangereux : référence aux boues d'Espagne, du Portugal, d'Italie, de la République tchèque et d'Égypte. Aucune information disponible pour l'Algérie, l'Arabie saoudite et les Émirats arabes unis.
306-3	Déversements significatifs	0
306-5	Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	0

GRI 307 : Conformité environnementale

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 98 - 99
307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	Amendes : 9 764 €

GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGE 92
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés et sélectionnés à l'aide de critères environnementaux	100 %
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	En raison de leur activité, l'impact environnemental des fournisseurs d'Aqualia n'est pas significatif. Toutefois, le respect de critères environnementaux est exigé à 100 % en cas de besoin.

GRI 400 : Normes sociales

APPROCHE MANAGÉRIALE

GRI 401 : Emploi*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	Page 77
401-2	Avantages accordés aux employés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	Page 78 Les avantages sociaux sont indépendants du temps de travail et sont notamment les suivants : prêts bonifiés, assurance vie et accident, et aide à la famille.
401-3	Congé parental	Données pour l'Espagne : Nombre d'employés en congé de maternité : 29 Nombre d'employés en congé de paternité : 151 100 % des personnes concernées sont retournées au travail après la fin de leur congé de maternité, les autres demandent un congé pour s'occuper de leurs enfants, après quoi elles reprennent leur travail. 100 % des personnes concernées ont repris le travail après la fin de leur congé de paternité. 100 % des personnes concernées qui ont repris le travail après la fin de leur congé de maternité/paternité conservent leur emploi 12 mois après leur réintégration.

GRI 402 : Relations employés/direction

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		
402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	Les périodes de préavis sont définies dans la convention. Les conventions collectives en vigueur incluent les conditions de consultation et de négociation.

Questions d'importance relative du domaine :  Environnemental  Gouvernance  Professionnel  Social

* Se rapport aux questions identifiées d'importance relative lors de l'analyse réalisée entre janvier et mars 2019.

GRI 403 : Santé et sécurité au travail*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 85 - 88
403-1	Représentation des employés dans les comités officiels employés/entreprise relatifs à la santé et la sécurité	Page 85. 73,36 % des employés d'Aqualia en Espagne sont représentés dans les comités de santé et de sécurité. Les comités de SS sont principalement constitués dans les services d'Aqualia.
403-2	Types d'accidents et taux de fréquence des accidents, maladies professionnelles, journées perdues, absentéisme et nombre de décès dus à un accident du travail ou une maladie professionnelle	Page 85. Personnel d'Aqualia : 233 accidents avec arrêt de travail, dont 161 en Espagne. 106 372 Nombre total de journées perdues par absentéisme (85 317 en Espagne). Nombre d'accidents mortels des employés : 0 En 2018, il y a eu 3 accidents mortels parmi le personnel sous-traité. Taux de fréquence et de gravité par région : LATAM : TF 21,32/TG 0,13 MENA : TF 3,09/TG : 0,02 EUROPE : TF 8,97/TG : 0,62 Taux d'incidence des maladies professionnelles : trois cas sont survenus.
403-3	Employés présentant une taux ou un risque élevés de contracter des maladies liées à leur activité	Il n'existe qu'un risque résiduel de maladie professionnelle. Néanmoins, en 2018, aucun cas n'a été détecté grâce à l'activité préventive.
403-4	Questions de santé et de sécurité traitées dans le cadre d'accords officiels avec les syndicats	100 %
403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	Page 86
403-6	Promotion de la santé de l'employé	Pages 87 - 90
403-7	Systèmes de prévention et d'atténuation des risques professionnels directement liés à l'activité	Page 85
403-8	Travailleurs couverts par un système de prévention des risques professionnels	100 %

GRI 404 : Formation et éducation*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 82 - 84
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Page 83
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Page 84
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Page 84. Le nombre de personnes qui réalise des revues de performance est de 86.

Questions d'importance relative du domaine :  Environnemental  Gouvernance  Professionnel  Social

* Se rapport aux questions identifiées d'importance relative lors de l'analyse réalisée entre janvier et mars 2019.

GRI 405 : Diversité et égalité des chances*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 79 - 81
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Pages 16 - 17 et 76 - 77 Dans l'équipe de direction moins de 35 ans : 0 ; entre 36 et 55 ans : 11 personnes ; plus de 55 ans : 8 personnes.
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	Page 80

GRI 406 : Lutte contre la discrimination*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 79 - 81
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	Un cas a été détecté qui s'est achevé le 28/05/2018. Aucune action n'a été nécessaire.

GRI 410 : Pratiques de sécurité

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		
410-1	Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme	Le personnel sous-traité est formé de manière exhaustive.

GRI 412 : Évaluation des droits de l'homme*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 91 - 92
412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou à des évaluations des impacts	Dans le cadre de leurs activités, les fournisseurs et sous-traitants d'Aqualia s'engagent en faveur des dix principes du Pacte mondial.
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	Aucune formation liée aux droits de l'homme n'a été dispensée.
412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière des droits de l'homme	100 % des contrats avec les fournisseurs.

GRI 413 : Communautés locales*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		
413-1	Opérations impliquant la communauté locale, évaluations des impacts et programmes de développement	Pages 62 - 73
413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels, sur les communautés locales	Il n'existe aucun centre d'activité ayant ou susceptible d'avoir des impacts négatifs substantiels sur les communautés locales.

GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Pages 91 - 92
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Aqualia estime que ses fournisseurs ne présentent aucun risque d'impact social négatif. Aucune évaluation n'a donc été réalisée.

GRI 415 : Politiques publiques

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		
415-1	Contributions politiques	Aqualia ne réalise aucune contribution de ce type.

GRI 416 : Santé et sécurité des consommateurs*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		
416-1*	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	100 %
416-2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et services sur la santé et la sécurité	540 €. Non significatif. Diminution de -97 % par rapport à 2017.

GRI 417 : Commercialisation et étiquetage*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGES 56 - 59 ET 66 - 70
417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et à l'étiquetage	Pages 56 - 59
417-2	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	Aucune infraction à la réglementation relative à l'information sur le service n'a été relevée.
417-3	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	Aucune infraction liée aux communications n'a été relevée.

Questions d'importance relative du domaine :  Environnemental  Gouvernance  Professionnel  Social

* Se rapport aux questions identifiées d'importance relative lors de l'analyse réalisée entre janvier et mars 2019.

Indicateurs de gestion associés à l'expérience client*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
AQ OMN 1	Nbre d'appels reçus	Page 53
AQ OMN 2	« Nombre d'utilisateurs enregistrés dans l'application Démarches dans l'application »	Page 53
AQ FE 1	% de pénétration de la facturation électronique par rapport à la facturation totale	Page 59
AQ ICS	Taux de satisfaction du service client	Page 53

GRI 418 : Confidentialité des données du client*

NORME GRI	DESCRIPTION	EMPLACEMENT/CONTENU
APPROCHE MANAGÉRIALE		PAGE 61
418-1	Réclamations fondées relative relatives à l'atteinte de la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	Page 61

* Se rapport aux questions identifiées d'importance relative lors de l'analyse réalisée entre janvier et mars 2019.

Edité par :

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Conception et mise en page :

21gramos marketing de peso S.L.

Production :

Molinuevo Gráficos S.L
Numéro de dépôt légal : M-17910-2019

Si vous souhaitez recevoir plus d'informations :

Aqualia, Direction de Communication et RSE
Av. De Camino de Santiago, 40.
28050 Madrid (Espagne)
comunicacion@aqualia.es

Plus d'informations sur Aqualia et pour obtenir ce rapport au format digitale :

www.aqualia.com

Informations sur le groupe FCC :

www.fcc.es

Informations sur Global Reporting Initiative :

www.globalreporting.org



Imprès en paper exempt de clor



www.aqualia.com