



aqualia



écoute

Rapport de développement
durable 2019

En latin, auscultāre signifie « écouter attentivement ». Une vraie écoute implique la reconnaissance, la compréhension, l'empathie et la prédisposition.

Au cours de cette année, Aqualia a mené une démarche d'écoute profonde auprès de ses différentes parties prenantes pour identifier les principaux soucis et défis de notre époque et tâcher d'y répondre.

Sans eau, pas de vie

Sans écoute réelle, il n'y a pas d'humanité

Sans engagement éthique, pas de prospérité

Aqualia, écouter le présent pour
transformer l'avenir

Aqualia #Écoute

06
Entretien avec le PDG

12
2. Aqualia, une entreprise
engagée et durable

22
3. Le temps d'agir : contexte,
investissement et partenariats

38
4. Une croissance qui impacte la
société

60
5. Des gens qui travaillent pour
les gens

6. La transformation numérique
sous une perspective humaine

7. L'eau, une ressource
naturelle

8. L'innovation pour le
développement durable

9. Notre engagement vis-à-vis de la
communauté

10. Annexes



Chez Aqualia, nous
avons compris
depuis longtemps
l'interdépendance
entre **l'équilibre
environnemental et
le bien-être social**



**Félix
Parra**

PDG
d'Aqualia

A une époque où la santé et la sécurité des gens se situent plus que jamais au centre des politiques et des services, et où nous sommes plus conscients de notre fragilité, une gestion responsable et efficace d'un bien public comme l'eau acquiert une valeur particulière. Mais pour continuer à progresser en termes de circularité et de consommation consciente, il faut de beaucoup de leadership éthique et une perspective collaborative. En termes de progrès, la formule n'a jamais été mathématique : un plus un est égal à trois. Avançons ensemble.

Dans un contexte de transformation, marqué par la révolution technologique, l'urgence climatique et les inégalités sociales, les parties prenantes d'Aqualia expriment clairement une demande spécifique de responsabilité dans le domaine de la performance environnementale de l'entreprise. Comment l'engagement envers les personnes et le défi environnemental se combinent-ils dans les objectifs d'Aqualia ?

L'engagement envers les personnes et le défi environnemental sont indissociables. Notre objectif reste centré sur l'humain, mais chez Aqualia, nous avons compris depuis longtemps qu'il existe une interdépendance entre l'équilibre environnemental et le bien-être social. Si nous sommes capables de mettre toute notre capacité d'innovation et de transformation, y compris en matière de technologie, à relever notre ambition environnementale et à rendre la gestion globale de l'eau plus efficace, nous savons que ces efforts auront tôt ou tard un impact sur le bien-être des populations.

Sachant que l'ODD 13, axé sur l'action pour le climat, a été le deuxième le plus apprécié par ses parties prenantes. De quelle manière Aqualia implique-t-elle le reste des acteurs dans la voie du développement durable, en termes de réduction des émissions, de gestion et d'utilisation efficace de l'eau et de maintien des ressources en eau ? Comment l'entreprise fait-elle face au défi d'être neutre en carbone d'ici 2050 ?

Tous les agents impliqués tout au long de notre chaîne de valeur, nos actionnaires, nos salariés, nos fournisseurs, nos collaborateurs, nos clients ou les administrations publiques, perçoivent la relation directe et réelle d'Aqualia avec la nature, la biodiversité, les énergies propres et la santé. Il en est ainsi car Aqualia gère une ressource naturelle essentielle, l'eau. Elle assume complètement l'engagement à l'action pour le climat, qui est intrinsèque à l'entreprise.

Cet objectif de neutralité carbone à l'horizon 2050 fonde l'un de nos axes stratégiques : la gestion et l'optimisation de l'énergie. Chez Aqualia, nous avons des outils d'*informatique décisionnelle* pour optimiser la consommation énergétique des installations. De plus, nous avons signé cette année un PPA (*Power Purchase Agreement*) pour l'achat d'énergie renouvelable pour 76 GWh/an pendant 10 ans et nous avons étendu la gestion de l'énergie que nous appliquons dans nos installations techniques aux bâtiments centraux.

Ceci dit, Aqualia n'est pas qu'une société de gestion d'infrastructures publiques. Notre contribution à l'objectif de neutralité carbone d'ici 2050 vise non seulement une gestion efficace de l'énergie, mais aussi la conception et la construction d'infrastructures plus économes en énergie qui permettent de tirer parti du potentiel des énergies renouvelables générées dans les processus de traitement de l'eau, comme l'épuration et le dessalement.

Face aux défis climatiques évidents qui posent la nécessité d'orienter d'urgence le système de gestion de l'eau vers une économie circulaire, comment Aqualia peut-elle conduire la mise en œuvre de processus de circularité au sein du cycle intégral de l'eau dans son secteur ? En quoi la perspective collaborative devient-elle un élément clé face à ce défi et quel est le rôle des fournisseurs et des tiers ?

Atteindre 100 % de circularité de l'eau est un objectif essentiel dans le contexte actuel de pénurie d'eau et les grandes entreprises du secteur y travaillent.

Aqualia intègre les avancées technologiques offertes par ses fournisseurs, avec lesquels elle collabore activement, et développe ses propres technologies pour les appliquer, en tant que partenaire de référence des communes et d'autres entités publiques ou privées pour lesquelles elle exerce son activité.

Dans ce domaine, les alliances public-privé sont une solution très adaptée - et peu développée dans le secteur de l'eau - car elles permettent à l'État de proposer les infrastructures nécessaires alors que le secteur privé prend en charge leur financement, leur construction, leur exécution, leur maintenance et leur exploitation. Ce serait une solution, par exemple, pour moderniser les stations de traitement de l'eau actuelles, améliorer leur capacité de traitement et permettre un plus haut degré de réutilisation de l'eau traitée ou d'autres solutions de circularité pour transformer les stations d'épuration des eaux usées (SEEU) en véritables bio-usines.



Parvenir à une
**gestion
de l'eau
circulaire
à 100 %** est
un objectif
essentiel dans
le contexte
actuel de
pénurie d'eau



Une opportunité de repositionner le secteur qui entraînera de nombreux bénéfices, mais qui passe par l'amélioration et la numérisation des infrastructures du cycle de l'eau et nécessite un investissement important ainsi qu'une intense collaboration public-privé. Quelles mesures Aqualia prend-elle sur cette voie ? Quelle influence aura ce renouvellement nécessaire sur l'augmentation du coût du service, ce qui inquiète particulièrement le public ?

Le degré d'obsolescence des infrastructures hydrauliques, notamment en Espagne, est très élevé, ce qui entraîne d'énormes coûts de maintenance et limite grandement l'efficacité de leur numérisation.

Si l'on se compare aux pays voisins, on constate qu'un effort d'investissement plus important entraîne une diminution des coûts de maintenance et une plus grande efficacité, que ce soit dans les réseaux de distribution, ce qui se traduit par moins de fuites, ou par une plus grande capacité de réutilisation, par exemple. Sans compter que l'Union européenne inflige à l'État espagnol des sanctions amende pouvant aller jusqu'à 15 millions d'euros par semestre pour non-respect de la qualité de l'eau des rejets.

Malheureusement, les coûts les plus élevés ne sont pas ceux liés à la numérisation ou à l'application de l'intelligence artificielle à la gestion des infrastructures, mais ceux associés à la modernisation et à la rénovation de l'infrastructure elle-même.

Nous devons rechercher des solutions à long terme pour que les pays disposent d'infrastructures efficaces, mais aussi résilientes, qui leur permettent de faire face aux risques climatiques et autres risques systémiques. À cet égard, des opérateurs comme Aqualia ont beaucoup à apporter. Par exemple, à travers ces mécanismes de collaboration public-privé que j'ai évoqués précédemment, les opérateurs privés pourraient investir avec de longues périodes de retour sur investissement, ce qui aurait un impact très faible sur le coût des services. Cette répercussion pourrait aussi être atténuée par une réduction des coûts d'exploitation.

Nous sommes très conscients de la sensibilité des usagers vis-à-vis des prix des services essentiels. Chez Aqualia, nous respectons notre engagement de ne laisser personne de côté : Nous avons activé des instruments et des avantages sociaux dans différentes municipalités afin que personne ne manque d'eau faute de pouvoir la payer.

Enfin, je voudrais préciser que nous saluons la mise en place d'une gouvernance commune de l'eau mettant en œuvre une normalisation des critères de prix conformément à la directive-cadre sur l'eau pour le recouvrement des coûts, ou d'un système d'évaluation continue qui soutient les principes de l'économie circulaire tels qu'ils sont évoqués, dans le cas de l'Espagne, dans le Livre vert sur la gouvernance de l'eau, promus par MITECO en avril.



L'obsolescence des infrastructures hydrauliques entraîne des coûts élevés et limite leur numérisation



Si la qualité de l'eau a toujours été une demande des utilisateurs, à présent, dans un contexte de redéfinition des priorités de la santé publique, quels efforts Aqualia fait-elle pour garantir cette qualité ?

Au premier trimestre 2020, alors que la pandémie COVID-19 était si dévastatrice en termes de santé publique, nous avons réalisé à quel point la continuité de la fourniture des services d'approvisionnement et le maintien de la qualité de l'eau qui arrive dans nos foyers et nos entreprises est importante et critique. Et les mécanismes mis en place pour y parvenir donnent la mesure de la capacité des pays à gérer ou à surmonter leurs propres crises.

La performance des opérateurs de l'eau, publics ou privés, pendant cette crise a été exemplaire. Je tiens à féliciter et à remercier vivement tous les travailleurs d'Aqualia pour leur vocation de service, qui a permis de continuer à fournir un bien public essentiel sans altération et en toute normalité pendant cette crise.

Aqualia est en pleine internationalisation. Comment amener l'entreprise à répliquer et adapter ses performances sur de nouveaux territoires et de nouveaux marchés ?

L'expansion internationale est un objectif stratégique d'Aqualia. Cet objectif a été atteint au cours des années précédentes grâce à de nouvelles attributions, des rachats et des acquisitions de contrats de concession à long terme dans plusieurs pays comme la France, la Colombie, l'Algérie et l'Arabie saoudite.

Cette expansion se fait selon les directives qui ont toujours guidé Aqualia. D'une part, être capable de penser localement, c'est-à-dire essayer de comprendre et d'adapter notre meilleur travail aux conditions de chaque pays et, d'autre part, toujours maintenir l'essence de ce que signifie Aqualia, ses valeurs, qui nous rendent reconnaissables, où que ce soit.



La COVID-19 nous a sensibilisés à l'importance d'assurer la continuité dans la fourniture des services d'approvisionnement et de maintenir la qualité de l'eau.



À l'époque où nous vivons, et avec la reformulation du rôle des entreprises au XXI^e siècle, les normes éthiques deviennent plus strictes et les nouvelles exigences en matière de transparence et de bonne gouvernance sont de plus en plus rigoureuses pour les organisations. Comment voyez-vous le rôle de la *conformité* dans la gestion des risques et comment permet-elle de garantir la sécurité dans la projection internationale d'Aqualia ?

L'honnêteté, l'intégrité et le professionnalisme dans nos actions font partie intégrante de nos valeurs. Le rôle des systèmes de *conformité* consiste à s'assurer que ces valeurs imprègnent la pratique quotidienne d'Aqualia et de nous tous qui en faisons partie.

En 2019, le service de la *Conformité* a relevé des défis tels que la mise en œuvre du modèle de prévention criminelle dans l'entreprise et des processus de surveillance et de contrôle qui y sont établis. Nous avons encore des défis à relever, par exemple, achever la mise en œuvre de ce modèle dans les filiales internationales ou étendre le modèle de *due diligence* à des tiers avec lesquels nous interagissons dans notre chaîne de valeur, comme c'est le cas de nos fournisseurs.

Ces actions sont essentielles pour gérer notre réputation et notre croissance internationale. Le soutien et l'encouragement de nos actionnaires à cet égard en font un élément clé de l'engagement de l'entreprise envers les valeurs et une perspective éthique.

Le fait qu'Aqualia soit fortement impliquée dans la sensibilisation et la prise de conscience du public, notamment en ce qui concerne une consommation responsable de l'eau, est un facteur très apprécié par l'ensemble de ses parties prenantes. Comment l'entreprise assume-t-elle et exerce-t-elle cette responsabilité de divulgation ?

Tous les salariés d'Aqualia sont conscients de notre rôle dans la société et de notre engagement pour la santé des populations.

Mais avant tout, nous sommes et nous nous sentons membres des communautés dans lesquelles nous travaillons. Nous pensons que le rôle pédagogique et une certaine capacité d'influence au regard des aspects sociaux, sanitaires et environnementaux liés à l'eau font partie de nos obligations. Mais nous savons que nous ne pouvons avoir une influence que si nous sommes capables d'écouter et de comprendre les besoins de notre environnement. Au-delà de cela, l'eau représente la santé et la vie. Mettre tout notre talent à contribution et nous impliquer dans la construction d'une société meilleure pour tous est la source de l'énergie qui nous anime chaque jour.



Nous ne pourrions remplir notre rôle pédagogique **que si nous comprenons les besoins de l'environnement** »



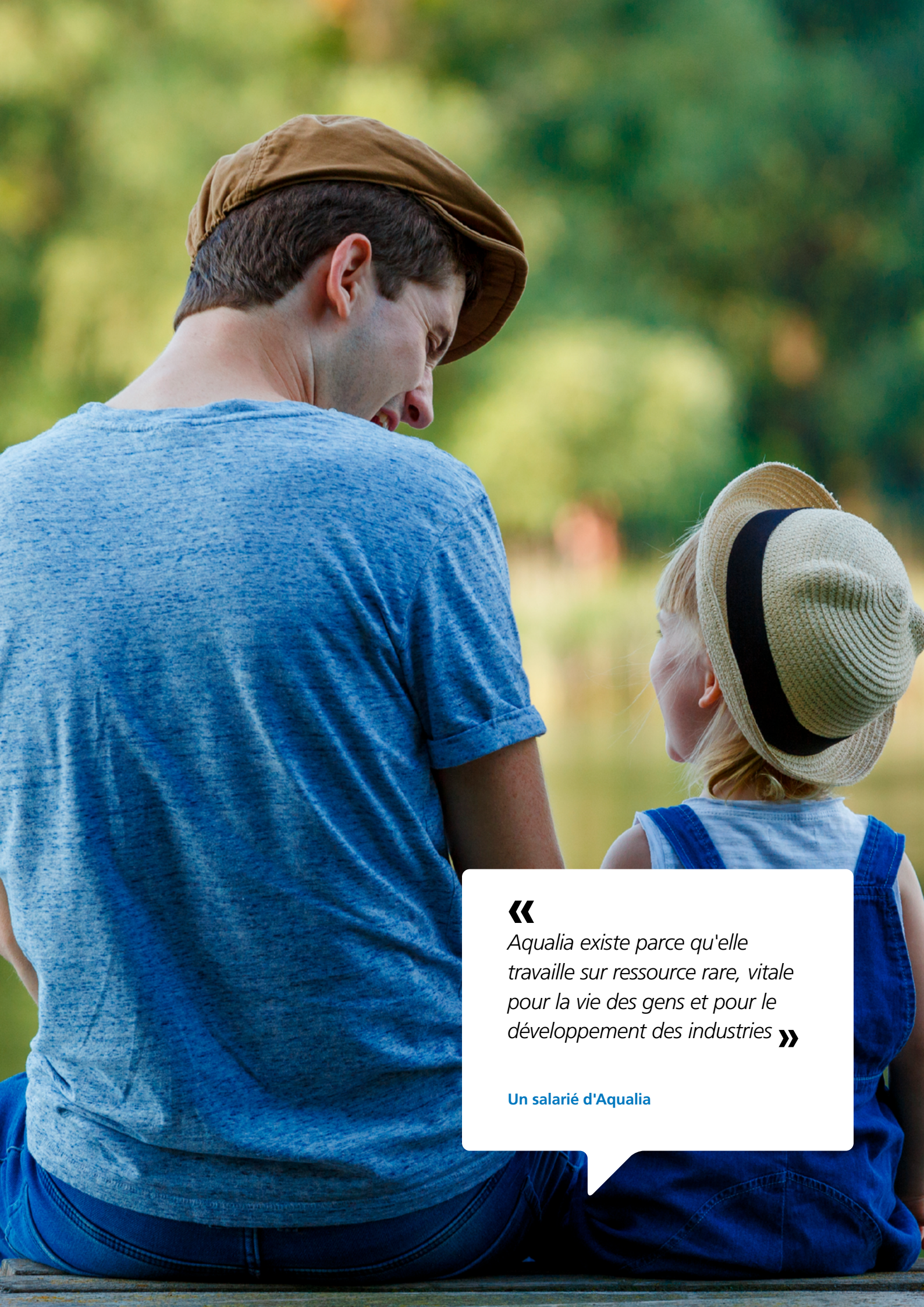
Aqualia, une entreprise engagée et durable

Une présence nationale et internationale

La création de valeur chez Aqualia

Les faits marquants de la période

Avec plus de 25 millions d'utilisateurs et alors qu'Aqualia est en pleine expansion internationale, l'objectif pour lequel elle est née reste intact. Aujourd'hui, les normes éthiques les plus élevées guident les étapes de notre stratégie pour assurer une gestion efficace, équitable et durable du cycle de l'eau et surtout, pour veiller à la sauvegarde de l'environnement et au bien-être des gens.



«

*Aqualia existe parce qu'elle
travaille sur ressource rare, vitale
pour la vie des gens et pour le
développement des industries »*

»

Un salarié d'Aqualia

La présence nationale et internationale d'Aqualia

Aqualia, société de gestion de l'eau, est une société anonyme détenue par le groupe de services publics FCC (51 %) et par le fonds éthique australien IFM Investors (49 %).

Selon le dernier classement de Global Water Intelligence¹, la société se situe au quatrième rang parmi les entreprises privées du secteur de l'eau en Europe en termes de population desservie et se trouve parmi les dix premières dans le monde.

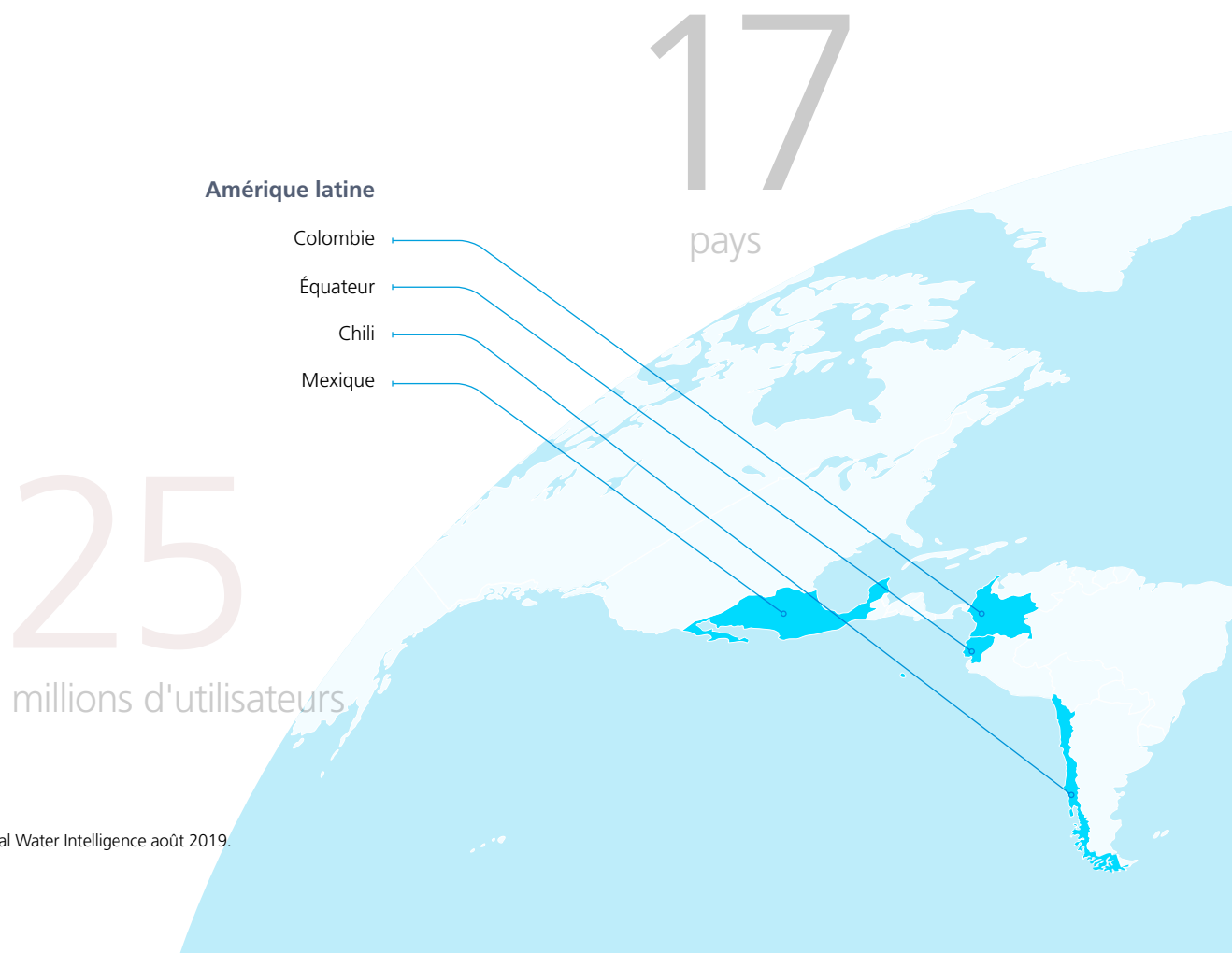
Elle prête actuellement ses services à plus de 25 millions d'utilisateurs¹ dans 17 pays : Algérie, Arabie saoudite, Colombie, Chili, Équateur, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, France, Italie, Mexique, Oman, Portugal, Qatar, République tchèque, Roumanie et Tunisie.

En 2019, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 1,187 milliard d'euros. Sur ce chiffre, 67,8 % correspondent au marché intérieur et 32,2 % à l'international. Les cinq pays ayant dégagé les chiffres d'affaires les plus élevés

à l'international sont : la République tchèque (26,5 %), l'Égypte (12,8 %), l'Italie (11,4 %), la Colombie (13,9 %) et l'Algérie (9,4 %).

Son portefeuille d'activités s'élevait à 15 milliards d'euros. Sur ce chiffre, 48 % correspondent au commerce international et 52 % au marché intérieur. Le portefeuille international est réparti comme suit : Reste de l'Europe : 41 %, Moyen-Orient et Afrique du Nord : 6 % et Amérique latine : 1 %.

Avec un EBITDA de 281,72 millions d'euros en 2019, la société a maintenu sa stratégie commerciale tournée vers l'international.



¹ Classement Global Water Intelligence août 2019.

15 018,3 M€

total portefeuille d'activités

281,7

millions d'euros
EBITDA

Europe

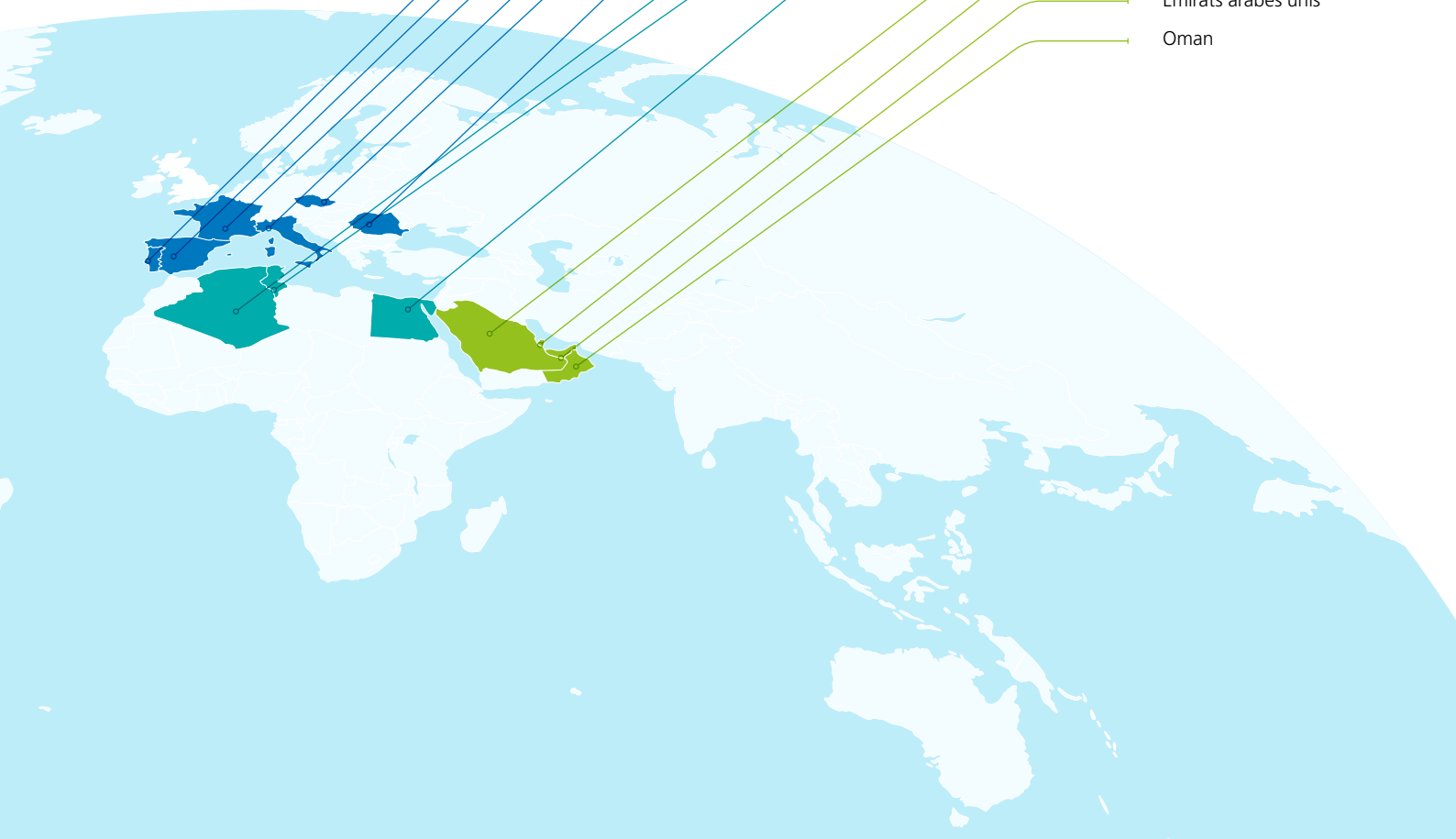
Portugal
Espagne
France
Italie
République tchèque
Roumanie

Afrique du Nord

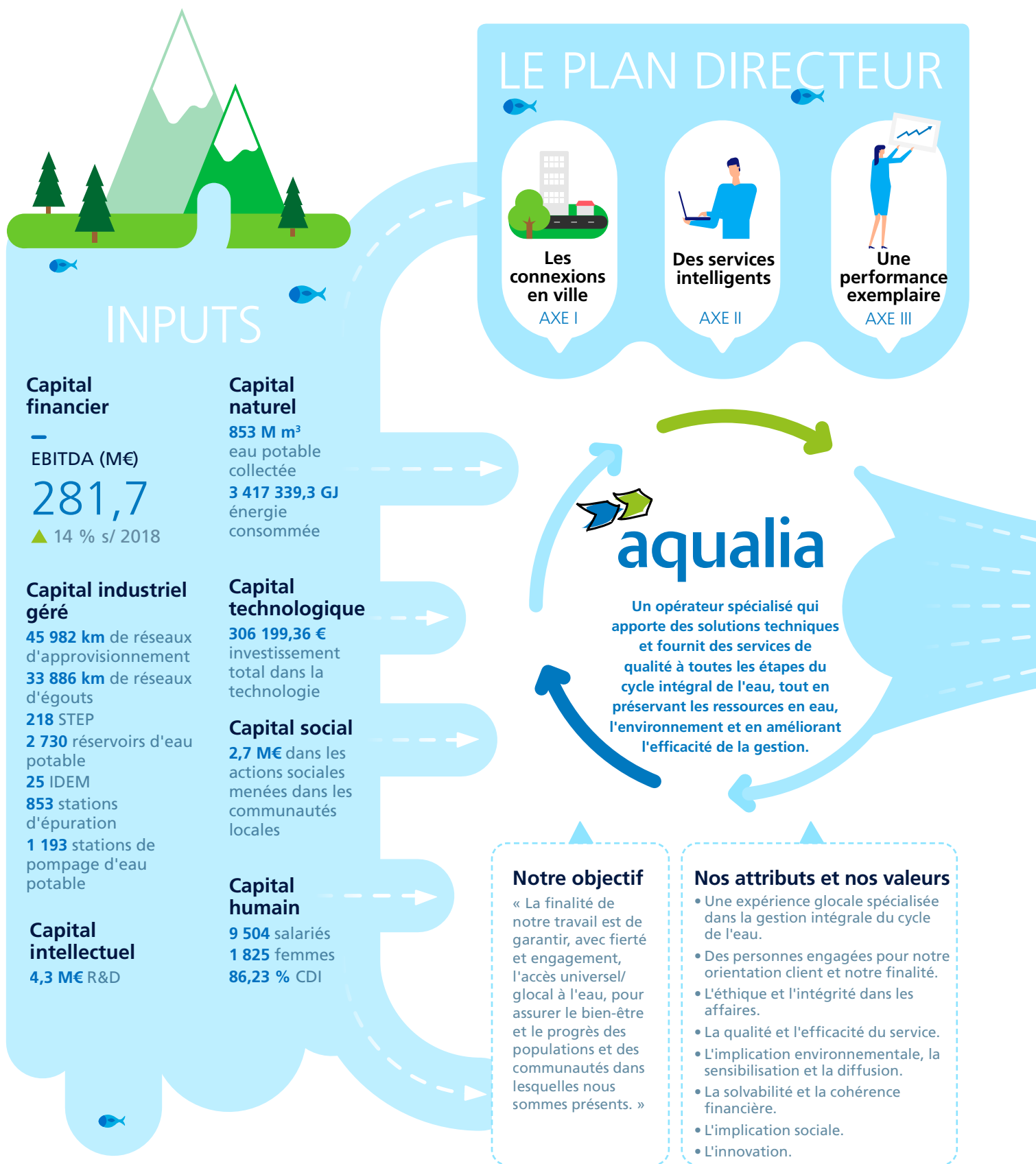
Algérie
Tunisie
Égypte

Proche-Orient

Arabie saoudite
Qatar
Émirats arabes unis
Oman



La création de valeur chez Aqualia



La société

Valeur économique créée
1 262,47 M€

Valeur économique distribuée
135 M€ fournisseurs de capitaux et actionnaires
465,01 M€ (▼ 10 %) paiement des fournisseurs (locaux et stratégiques)
77,7 M€ taxes sur les gouvernements

Gouvernance d'entreprise et éthique
Implantation 100 % **conformité**
Nouvelle version du code d'éthique et de conduite

Les clients, utilisateurs et entreprises

25 millions de personnes approvisionnées dans 17 pays

Eau potable produite : 627 890 891 m³

Une amélioration du taux de réclamations : ▼ 20,59 %

Les salariés

Formation a des salariés : 906 K€ (▲ 4,74 % s/ 2018)

96,28 % des salariés aiment leur travail

91,22 % sont fiers de travailler chez Aqualia

60 mesures de conciliation

Les salaires et les avantages des employés 288,69 M€

LA CRÉATION DE VALEUR

Les villes

Des collaborations public-privé pour la gestion et la construction d'infrastructures hydrauliques et de Smart Cities

Les communautés locales

L'accès à l'eau

58 % des services bénéficiant d'aides, de tarifs sociaux et de fonds de solidarité
17 293 personnes bénéficiaires

Une perspective collaborative pour réaliser les ODD et soutenir les associations sectorielles et non sectorielles pour qu'elles y parviennent

Des campagnes de sensibilisation :

+ de 1 M de vues sur les chaînes YouTube entreprise

L'impact sur l'environnement

Retour de l'eau dans son milieu naturel : 743,8 M m³ (16,7 %)

HC= 448 654 T CO₂ éq

Déchets : ▲ 57,8 % la valorisation des déchets dangereux

Les tendances du secteur

• Water 4.0

• La circularité du cycle de l'eau

• La réduction des émissions de CO₂

• Les partenariats public-privé

Les faits marquants de la période



Le lancement du Canal éthique, accessible à tous les collaborateurs via ONE Aqualia et à toutes les personnes extérieures à l'entreprise via le site web de l'entreprise. **16**

Lors de la 2ème édition du SIGA, le salon des solutions innovantes pour la gestion de l'eau, Aqualia a présenté son modèle de gestion efficace et durable des services publics de l'eau. **9**

Le nouveau laboratoire central de la qualité de l'eau, situé à Oviedo, dans lequel plus de deux millions et demi d'euros ont été investis, est opérationnel. Ce laboratoire élargit sa capacité d'analyse et est à la pointe des laboratoires d'eau en Espagne, quant à l'équipement, au personnel et au service. **3**

Une formation en ligne sur le Code d'éthique et de conduite pour un groupe de salariés en Espagne.

Février

Janvier



Le lancement de la campagne #ConexionesAqualia, via le portail www.conexionesaqualia.com, sur lequel des vidéos, des données et des avis d'experts seront publiés tous les deux mois. Valoriser l'engagement de l'entreprise pour l'Agenda 2030 et rapprocher ainsi les ODD du public. **6 12**

Aqualia signe avec le groupe saoudien HAACO le rachat de 51 % de Qatarat, le concessionnaire de la station de dessalement de l'aéroport international de Djeddah. Cette acquisition renforce la présence d'Aqualia au Moyen-Orient. **9**

Mars

La participation au Global Water Summit 2019, une rencontre pour analyser les tendances futures du secteur de l'eau. Aqualia a été reconnue comme finaliste dans les catégories « Meilleure entreprise de dessalement » et « Meilleure station de dessalement », par l'IDAM à Djerba (Tunisie). **9**

À l'occasion de la Journée mondiale de l'eau, Aqualia a lancé diverses initiatives de sensibilisation à l'utilisation responsable de l'eau, impliquant à la fois le public et les représentants institutionnels. Les initiatives ont touché 10 000 écoliers. **6 12**

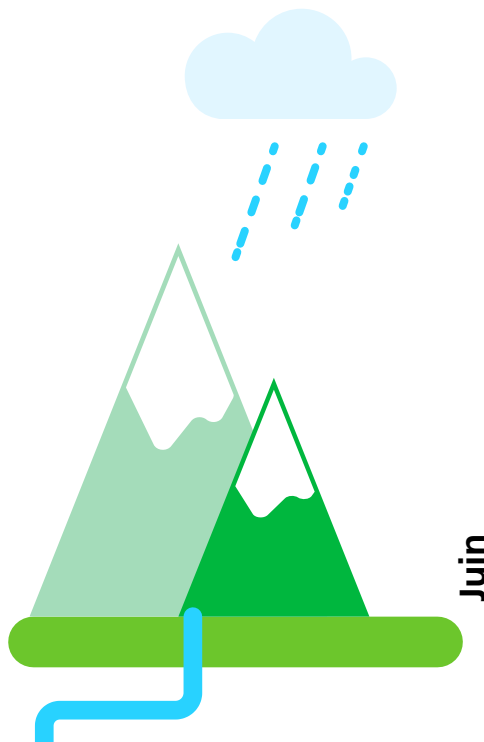


Avril

La remise du IIIe Prix de journalisme Aqualia pour l'article « Le service municipal de l'eau perd 300 000 euros par an en raison de fraudes sur le réseau ». 16

La participation au Urban Water Summit 2019, où les dernières innovations en matière de gestion des services d'eau urbains ont été exposées. Aqualia a participé au panel d'experts sur la « Gestion du Service Municipal de l'Eau à Vigo ». 9

La publication du document de travail sur le Livre vert sur la gouvernance de l'eau en Espagne, une initiative à laquelle Aqualia a travaillé en collaboration avec MITECO. La construction collaborative d'un modèle de gouvernance de l'eau garantissant sa disponibilité pour les personnes et les activités économiques. 17

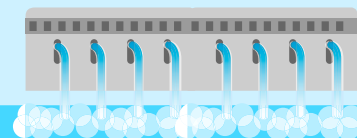


Juin

Aqualia a acquis Services Publics et Industries Environnement (SPIE), une société de gestion du cycle intégral en France, qui dessert près de 140 000 personnes dans le centre du pays. Cette acquisition, associée à celle de Agua y Gestión et à une prise de participation dans Codeur, s'élève à 38 millions d'euros. 8

La clôture de la 17e édition du Concours numérique pour enfants, avec plus de 7 200 inscriptions reçues. À travers le portail investigadoresdelagua.com, les enfants étaient invités à découvrir l'origine de l'eau qu'ils consomment et sa destination après usage. 6 12

Une formation en présentiel pour des postes clés en matière de lutte contre la corruption, portant aussi sur les principales normes internationales qui la réglementent (FCPA, UK Bribery Act, World Bank Integrity Guidelines).



Mai



L'étude du climat de travail a permis de mettre en évidence le fait que 96,3 % des salariés aiment leur travail et 91,2 % sont fiers de travailler chez Aqualia. 8

La participation à Oman Energy and Water Exhibition and Conference, où il a été question de la planification durable de l'avenir de l'Arabie saoudite. Par son soutien de ce congrès, Aqualia consolide sa ferme position dans la région. 6 9

Aqualia achète la société Agua y Gestión del Ciclo Integral, avec une offre de 1,4 million d'euros. 8

Aqualia et GS Inima achèvent la construction de la station de dessalement à Djerba, l'un des principaux sites touristiques de la Tunisie. L'infrastructure produira 50 000 m³ d'eau par jour pour la consommation humaine et assurera l'approvisionnement de la population et le développement touristique de l'île, la plus étendue de tout le Maghreb. 6

Le lancement du projet « Un Perú con agua » (Un Pérou approvisionné en eau) à Cuzco, pour contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de la population en lui donnant accès à des services d'eau et d'assainissement de qualité. 6

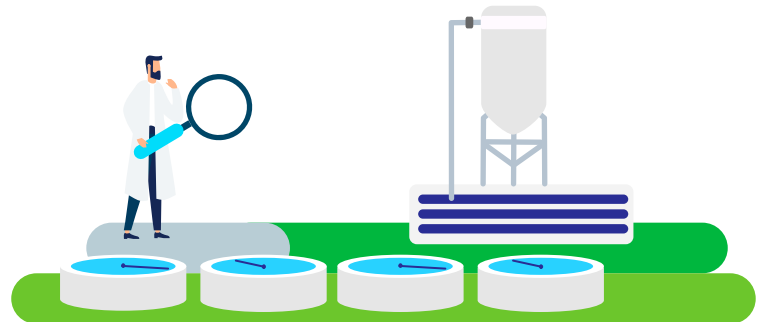


Juillet

AqualiaMACE, la joint-venture formée par Aqualia et de la société émiratie MACE Contractors, gère le réseau et les installations d'assainissement de plus de 700 000 habitants au cœur de la ville d'Abu Dhabi. **6 17**

Le contrat avec Aguas de Portugal permettra le développement de la technologie PUSH d'Aqualia (Pulsed Solid Hydrolyser) pour les eaux usées urbaines - dans des conditions anaérobies - et de réduire considérablement la consommation d'énergie. **13**

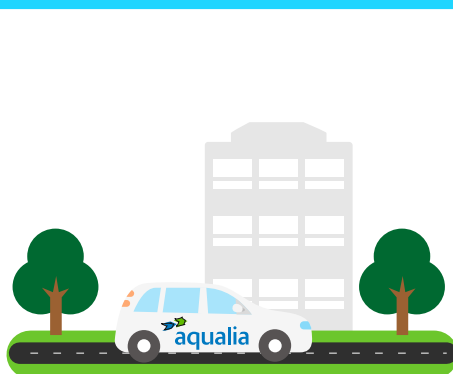
Le ministère égyptien de la défense a réceptionné les travaux EPC (*Engineering, Procurement, Construction & Commissioning*) accomplis par Aqualia dans la station de dessalement d'El Alamein, qui desservira un million d'habitants de la région centrale de la côte méditerranéenne de ce pays. **6 9**



Septembre

La formation au Code d'éthique pour les collaborateurs internationaux connectés et les membres du conseil d'administration. **16**

Le ferme engagement pour l'intégration des personnes handicapées dans la filiale tchèque d'Aqualia, en collaboration avec l'ONG Trianon, pour des programmes orientés vers l'environnement. **10**

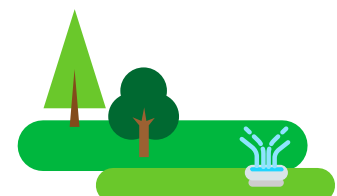
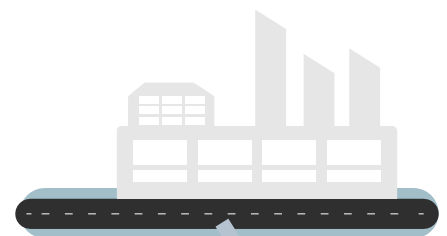


Août

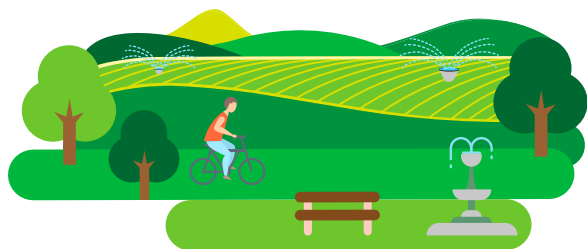
Aqualia augmentera la garantie de qualité de l'eau qu'elle fournit à Empuriabrava (Gérone) grâce à l'installation d'une station de rechloration. Ce système de désinfection de l'eau est plus puissant que celui utilisé jusqu'à présent, l'hypochlorite de sodium. **6 12**

La population de Písečná, près de la frontière avec la Pologne, confie aussi à la filiale tchèque d'Aqualia, Smvák, la gestion de son réseau d'assainissement. **6**

L'acte de conclusion du projet FP7 All-gas dont la fin officielle est le 30 août.



Octobre



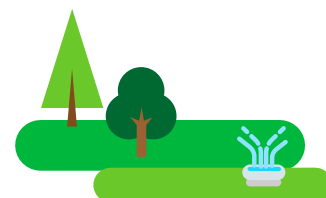
La participation au Congrès Expoagua, l'événement de référence dans le secteur de l'eau au Pérou. Aqualia a partagé son expérience et ses modèles de gestion efficaces pour faire face au changement de paradigme urgent qu'exige cette ressource en Amérique latine. **6 9**

Novembre

L'adhésion d'Aqualia à la campagne « Ne nourrissez pas le monstre des égouts » lancée par l'AEAS à l'occasion de la Journée mondiale de l'assainissement. La sensibilisation à l'impact environnemental et économique du fait de jeter certains produits dans les toilettes. **4 6 12**

L'organisation de la Semaine du dessalement, à Denia, un événement organisé par Aqualia sur le dessalement, au cours duquel des spécialistes de 17 pays ont analysé les approches les plus innovantes pour produire de l'eau douce avec une dépense énergétique réduite et un faible impact sur l'environnement. **6 9**

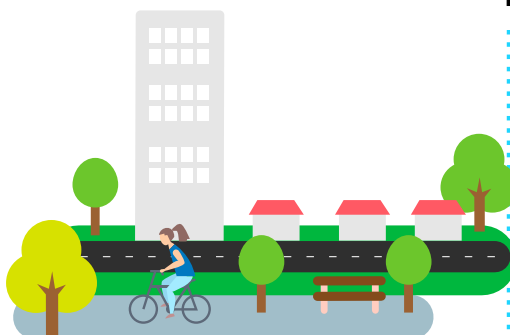
L'objectif initial du défi en faveur des victimes de violence sexiste a été doublé : plus de 3 300 personnes ont contribué de leurs pas pour atteindre 21 840 kilomètres. **5**



La participation d'Aqualia au Congrès mondial de l'IDA. Elle a été finaliste avec quatre nominations pour les prix *Industrial et Sustainability*. Avec la nomination de son responsable du pôle éco-efficacité du département R&D en tant que co-président du comité R&D de l'IDA, Aqualia intègre l'équipe de direction de l'institution. **9**

La joint-venture OSWS, entre Aqualia et Majis, fête sa première année dans la gestion des services d'eau dans la zone portuaire de Sohar, dans le sultanat d'Oman. La réduction à moins de 5 % du taux de perte dans le réseau d'approvisionnement, avec 95 % de satisfaction chez ses clients. **12**

La clôture du projet H2020 et la présentation du rapport final.



Décembre

Le lancement de la campagne de Noël #SedSolidarios en collaboration avec ACNUR, pour permettre l'accès à l'eau potable de 1 200 réfugiés soudanais en Ouganda ; « faites don de vos kilomètres parcourus » à travers le site web www.sedsolidarios.com. **6**

La station de dessalement de Cap Djinet, conçue par Aqualia pour faire face à la pénurie d'eau en Algérie, a été sélectionnée par les Nations Unies comme un cas de bonnes pratiques. Le document de ce cas a été préparé en collaboration avec l'IESE dans le cadre du programme PPP for Cities. **6 11**

La 1ère rencontre du département international, qui s'est tenue à Madrid, aborde les défis auxquels l'entreprise est confrontée dans son expansion en dehors de l'Espagne. **8**

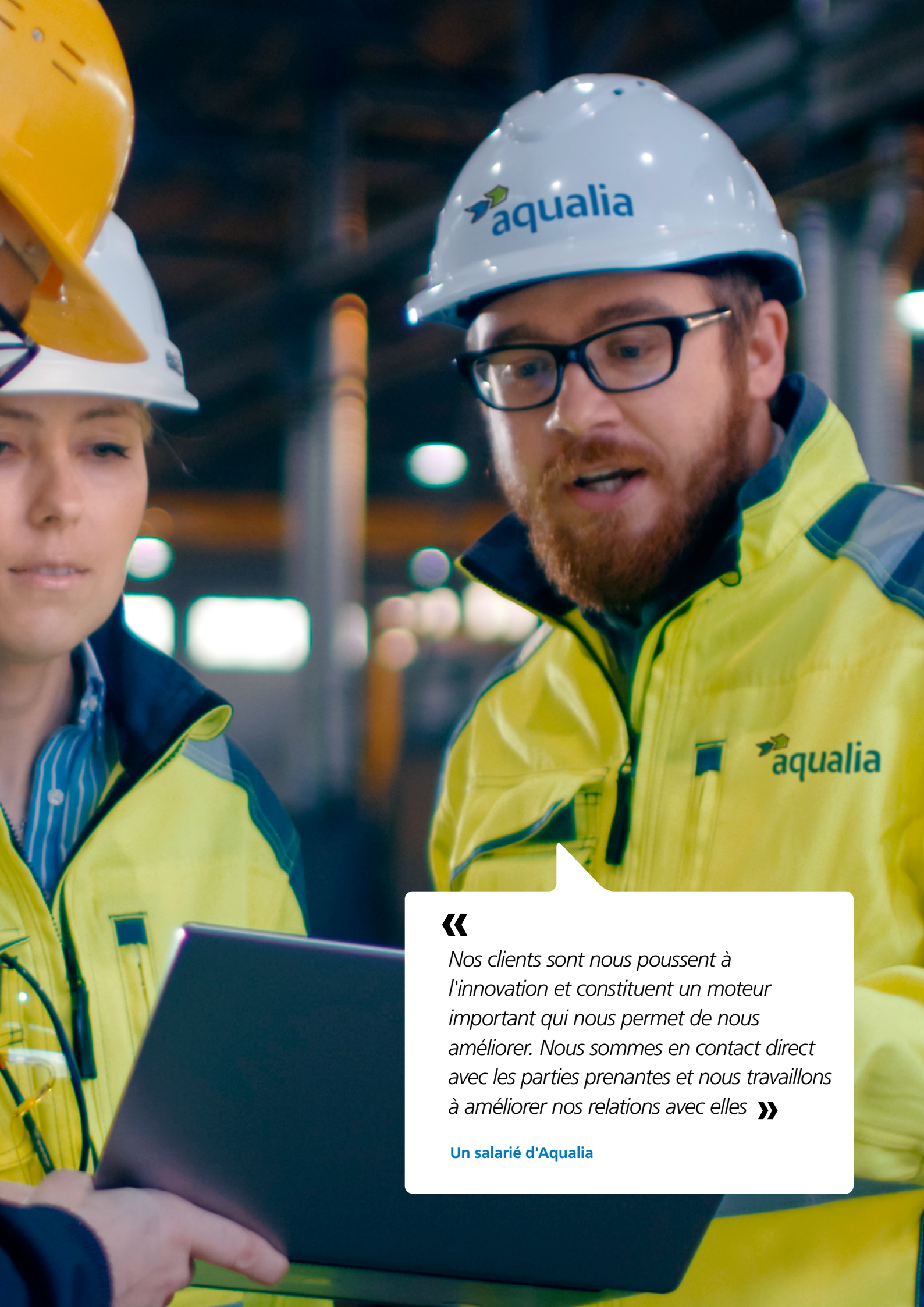
Le temps d'agir : contexte, investissement et partenariats

Investissement, collaboration et innovation pour répondre aux risques de marché

L'activité et les axes stratégiques d'Aqualia

Une gestion responsable à l'écoute active pour améliorer la société

Le contexte actuel d'Aqualia est caractérisé par la nécessité de faire face aux défis posés par la situation d'urgence climatique, ainsi que par la pénurie d'eau et les inégalités sociales qu'elle entraîne. C'est une responsabilité assumée par notre entreprise, centrée sur l'investissement pour le bien commun et de la création de partenariats public-privé.



«

Nos clients sont nous poussent à l'innovation et constituent un moteur important qui nous permet de nous améliorer. Nous sommes en contact direct avec les parties prenantes et nous travaillons à améliorer nos relations avec elles »

Un salarié d'Aqualia

Les principaux risques de marché : les tendances et la situation nationale et internationale

Les principaux risques

L'urgence climatique

Le 28 novembre, l'Union européenne a déclaré une « urgence climatique et environnementale » dans son engagement à limiter le réchauffement climatique à un maximum de 1,5°, cet objectif étant assumé dans toutes ses propositions législatives et budgétaires.

Pour sa part, en janvier 2020, le gouvernement espagnol a déclaré l'urgence climatique pour sauvegarder l'environnement et atteindre les objectifs de neutralité carbone à l'horizon 2050.



Les principales tendances qu'ils entraînent

Investir dans l'adaptation

Les investissements s'avèrent de plus en plus nécessaires dans le secteur de l'eau, tant public que privé, pour remplacer les infrastructures et les équipements et les préparer à ces urgences climatiques.

De nombreuses eaux sont polluées et l'eau potable est rare en raison des catastrophes naturelles et des débordements dus aux pluies qui affectent les rivières et les mers. Face à ces catastrophes, les principales sources de ressources en eau passeront par la construction de bonnes infrastructures qui permettront la réutilisation de l'eau à 100 %, le dessalement et l'optimisation des ressources.

Des partenariats public-privé sont nécessaires pour financer les investissements dans des infrastructures de pointe.

Passer à l'action et piloter les initiatives de la Décennie de l'eau. Face à ces préoccupations mondiales, des entreprises comme Aqualia ont rejoint l'initiative des Nations Unies : « L'eau pour le développement durable 2018-2028 », afin de collaborer avec les pays et les administrations publiques pour mettre en œuvre un modèle de gestion durable de l'eau².



2 La décision intitulée la « Décennie internationale d'action : L'eau et le développement durable (2018-2028) ».

Les principaux risques

La désertification et le stress hydrique

Le changement climatique a un impact sur la rareté des ressources en eau et l'un des principaux problèmes pour la population quant à la demande en eau sera la diminution du volume des rivières et des 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.



Les principales tendances qu'ils entraînent

L'économie et l'efficacité de la consommation d'eau

Face à cette réalité, une tendance à l'économie et l'efficacité de la consommation d'eau se dessine. Dans le secteur industriel comme dans la consommation urbaine, cette tendance à l'économie d'eau se maintient, du fait des sécheresses et des hausses des prix.

La législation européenne établit en outre le principe de la récupération du coût des services d'eau dans les villes, l'industrie et l'agriculture, afin que les citoyens paient non seulement pour le service, mais aussi pour la construction et la rénovation des infrastructures.

De même, les techniques d'économie circulaire qui favorisent la réutilisation des eaux usées permettront d'atténuer ces risques de stress hydrique.



Une concentration de la croissance démographique dans les agglomérations urbaines

À l'échelle mondiale, la croissance démographique se concentre toujours plus dans les agglomérations urbaines. Elle est actuellement de 55 %, mais on estime que d'ici 2050, le nombre d'habitants des agglomérations urbaines représentera 68 % de la population mondiale.



Smart Cities

Face à cette concentration croissante, il existe un engagement clair, au niveau mondial, pour les *Smart Cities*, où la tendance Industrie 4.0 détermine la manière de faire des affaires.

La quatrième révolution industrielle apporte des techniques de production avancées et des technologies intelligentes aux entreprises interconnectées qui modifient les règles du jeu.

Dans le secteur de l'eau, ce concept « Eau intelligente » (*Smart Water / Water 4.0*), intègre des aspects tels que l'intelligence artificielle appliquée, le Big Data, l'IdO ou la robotique.



Les principaux risques

Les risques pour une gestion efficace

Les infrastructures obsolètes présentent des risques pour le maintien des niveaux de qualité des services d'approvisionnement et d'assainissement, ainsi que pour une gestion efficace de l'eau.

Le déficit des investissements dans les infrastructures a un impact sur la pérennité du système puisqu'il suppose une augmentation du coût des opérations de maintenance ; il contribue négativement aux objectifs environnementaux - en raison d'installations inadéquates - ; et empêche d'intégrer des améliorations technologiques qui contribueraient à l'efficacité³.

À l'échelle nationale, l'État espagnol paye à l'UE une amende semestrielle de 15 millions d'euros pour cause d'épuration insuffisante dans les villes de plus de 15 000 habitants et une procédure d'inspection est en cours dans les agglomérations urbaines de plus de 2 000 habitants, où cette défaillance atteint 25 % des 2 000 communes existantes.



Les principales tendances qu'ils entraînent

Des modèles de gestion au service du bien public

Une fois de plus, en raison de l'ampleur des projets nécessaires à la transition hydrologique que la situation exige, une collaboration public-privé est nécessaire pour la construction d'infrastructures d'assainissement technologiquement avancées.

Il s'agirait de projets avec une forte demande d'investissement, qui seraient intégrés dans des modalités contractuelles de concession d'infrastructure, avec des périodes de récupération des investissements à long terme, des paiements selon les disponibilités, dans un schéma qui faciliterait le financement structuré avec le recours au projet lui-même.



Les principaux risques

Les risques législatifs et administratifs pour l'adaptation au changement

La législation, la réglementation et les administrations des pays doivent aussi s'adapter aux exigences posées par l'urgence climatique et le stress hydrique, et surmonter les barrières juridiques, financières et culturelles dans l'utilisation de l'eau recyclée à des fins industrielles, d'irrigation, etc. par la population.



Les principales tendances qu'ils entraînent

L'innovation dans le secteur de l'eau

Le secteur de l'eau fait face à des projets de démonstration à l'encontre de la législation nationale et internationale sur la qualité de l'eau de récupération et ses multiples usages, qui représenteraient une véritable évolution.



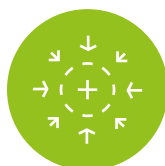
La crise sanitaire mondiale

La COVID-19 a fait irruption avec force dans le paysage mondial des risques en 2020 et a montré la vulnérabilité de la société face à une pandémie qui a paralysé un tiers de la population mondiale.



Les systèmes de prévention et de contingence

Cet impact s'est traduit, globalement, par l'activation de plans de contingence pour les travailleurs, les clients, les utilisateurs, etc. Plus précisément, dans le secteur de l'eau, il a mis en valeur l'assurance qualité totale de l'eau du robinet, soumise aux traitements de désinfection habituels et normaux fournis par les entreprises des secteurs public et privé.



L'engagement des entreprises

Cette crise a aussi suscité un plus grand engagement des entreprises vis-à-vis de la société civile, à travers le soutien apporté à la recherche de solutions aux graves problèmes que la lutte contre cette pandémie pose chaque jour.



Le contexte de marché

National

L'instabilité politique

Peu d'initiatives politiques de remunicipalisation des services de gestion de l'eau en raison de cette instabilité (gouvernement en fonction et deux élections générales, en Europe et dans 15 communautés autonomes).

La loi sur les marchés publics

La dilatation des processus d'appel d'offres.

L'augmentation des litiges dans les marchés publics

▲ 25 % des ressources spéciales à l'embauche, par rapport à 2018.

Une épuration insuffisante dans les villes de plus de 15 000 habitants. Le paiement d'une amende semestrielle de 15 millions d'euros de l'État espagnol à l'UE

Une solution au déficit d'infrastructure via des systèmes tarifaires est nécessaire.

Une plus grande sécurité juridique des contrats de concession d'eau en Espagne

La signature de la VIe Convention collective nationale du cycle intégral de l'eau

Valable 5 ans (2018-2022).

Objectifs

Assurer un emploi permanent de qualité face à la précarité des services d'externalisation pour stabiliser le secteur.

Les signataires :

- L'association espagnole des sociétés de gestion des services d'eau urbains (AGA).
- La fédération de l'industrie, de la construction et de l'agriculture de l'Union générale des travailleurs (FICA-UGT).
- La fédération des services pour les citoyens des Commissions ouvrières (FSC-CCOO).

En 2019, un effort a été accompli pour le renforcement des associations AGA et AEAS⁴

Objectifs

Informar la société

- L'engagement social des sociétés de gestion.
- Le transfert de technologie dans le monde entier.
- Des tarifs abordables en Espagne pour les économies familiales.

Initiatives :

- Des petits-déjeuners avec des représentants des communes, des villes et des partis politiques.
- Une collaboration avec MITECO pour la préparation du Livre Vert de l'Eau.
- La diffusion d'études sur le secteur telles que :
 - Le déficit des infrastructures hydrauliques en Espagne et les modèles tarifaires nécessaires pour y remédier.
 - La valeur de l'infrastructure de l'eau urbaine et son coût de remplacement.

International

Les caractéristiques spécifiques des régions dans lesquelles Aqualia a centré son activité en 2019

L'Europe

Les perspectives de développement du marché français de l'eau se démarquent du fait du chiffre d'affaires élevé attendu à la suite des nouvelles mesures mises en œuvre par le gouvernement français.

L'Afrique du Nord et le Moyen-Orient (ANMO)

L'activité de dessalement de l'eau de mer et l'épuration des eaux usées constituent des opportunités commerciales dans les pays dans lesquels Aqualia est déjà implantée.

Amérique latine

Le déficit d'infrastructures hydriques et la recherche de l'efficacité de celles existantes sont deux facteurs qui augmentent les possibilités de croissance d'Aqualia.

USA

La pénurie d'eau, l'obsolescence des infrastructures hydrauliques et la faible pénétration des opérateurs privés dans le secteur sont les principales opportunités de croissance pour l'entreprise dans un certain nombre d'états.

4 Association espagnole de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement (AEAS).

L'activité d'Aqualia

Aqualia est un opérateur spécialisé qui recherche des réponses et des solutions efficaces aux besoins d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'épuration de l'eau dans divers pays. Ainsi, partout où elle est présente, elle parvient à améliorer l'accès à l'eau et à optimiser cette ressource rare à travers son modèle économique.



Le modèle d'affaires



Les concessions municipales pour la gestion du cycle intégral de l'eau

Dans les services publics tels que le captage, le traitement, la potabilisation, la distribution et l'assainissement, ainsi que l'analyse de la qualité de l'eau.



Les concessions d'infrastructure dans les contrats BOT⁵

Pour la conception, la construction, le financement et l'exploitation à long terme de stations de traitement (potabilisation, épuration, dessalement) ou d'installations de réutilisation.



Les services O&M

Les services d'exploitation et de maintenance des infrastructures.



Les modèles EPC

Les projets de conception et de construction (*Engineering, Procurement and Construction*).



Les principaux axes stratégiques

Axe I

La croissance et l'expansion

internationale répondant aux besoins mondiaux d'eau potable et d'assainissement pour tous, à l'appui des bonnes équipes et de la bonne technologie.

Axe II

La rentabilité financière

permettant une croissance adéquate et durable.

Axe III

L'intégration à toutes les étapes

de la chaîne de valeur dans le cycle de l'eau.



Les zones géographiques

Une focalisation sur certains territoires géographiques pour éviter la dispersion et profiter des synergies.

Europe

Notamment en ce qui concerne l'activité des concessions municipales, en maintenant les taux élevés de reconduction des marchés et en tirant parti des opportunités qui pourraient survenir tant au niveau de la croissance organique qu'en matière d'acquisitions sources de valeur.

Amérique latine

Par la consolidation de contrats à long terme pour des concessions municipales, des concessions d'infrastructures ou des projets emblématiques de conception et de construction.

ANMO

Par l'acquisition d'une position consolidée dans des marchés de concession d'infrastructures ou d'exploitation et d'entretien à forte valeur ajoutée.

Une écoute active et une gestion responsable

Une écoute active des parties prenantes d'Aqualia

Au dernier trimestre 2019 et au premier trimestre 2020, Aqualia a réalisé une analyse de matérialité stratégique afin de connaître les principales attentes et les enjeux prioritaires de ses parties prenantes.



13 Entretiens qualitatifs
avec les parties prenantes : administrations publiques, utilisateurs, fournisseurs, médias, ONG et actionnaires



11 Entretiens qualitatifs
avec les principaux dirigeants de l'entreprise et les cadres expatriés

18 000 Enquêtes quantitatives
auprès des parties prenantes

La méthodologie proposée pour l'analyse de matérialité



Phase I **L'analyse qualitative pour l'identification du contexte national et international, des principaux risques et opportunités, ainsi que des tendances sectorielles et des aspects pertinents.**

Au cours de cette phase, des entretiens qualitatifs approfondis ont été menés avec cinq des principaux dirigeants de l'entreprise et quatre cadres expatriés, et un *groupe de discussion* a été organisé avec les salariés pour mieux connaître leurs attentes vis-à-vis de l'entreprise et les sujets sur lesquels l'entreprise doit donner des informations.

Par ailleurs, 13 entretiens qualitatifs ont été menés avec des parties prenantes (administrations publiques, utilisateurs, fournisseurs, médias, ONG et actionnaires) pour approfondir la question et pour établir un diagnostic servant de base pour ensuite travailler sur les lignes stratégiques du plan de développement durable 2021-2023.

Cette analyse s'ajoute à celle effectuée pour le rapport de développement durable 2018.



Phase II **Les priorités**

Une fois cette identification des enjeux réalisée, plus de 18 000 enquêtes quantitatives ont été menées auprès des parties prenantes intéressées (administrations publiques, utilisateurs résidentiels, industries, irrigants, salariés, fournisseurs, médias et ONG) qui ont permis une priorisation par thèmes. Ces informations ont été comparées à celles obtenues lors des enquêtes auprès des parties prenantes utilisées pour le rapport de développement durable 2018.



Phase III **Validation et confrontation**

Les résultats des enquêtes ont été comparés à ceux de l'équipe Aqualia afin de fournir une réponse adéquate aux différentes parties prenantes dans ce rapport de développement durable.

À partir de cette étude, dix thèmes prioritaires pour chaque partie prenante ont été sélectionnés (voir ci-dessous). Il convient de noter que l'enquête s'est terminée alors que l'on ressentait à peine l'impact que la COVID-19 devait avoir sur la société. Cependant, des aspects tels que la qualité de l'eau, l'accès à l'eau et la santé et la sécurité étaient déjà considérés comme des questions matérielles très importantes pour les parties prenantes.



Les administrations publiques

Municipale
Régionale
Européenne
La commission des prix
Le site Web d'entreprise et 45 sites Web locaux (39 nationaux + 6 internationaux)
Les rencontres et les petits-déjeuners informatifs.
Le dialogue institutionnel
Le rapport sur la RSE
E-mail
@aqualiacontact
Les réseaux sociaux d'entreprise



Les utilisateurs

Les municipalités Les associations de quartier
Les établissements publics Les industries
Les habitants Les irrigants

Aqualiacontact (Applis, bureau virtuel, bureau physique, téléphone et canal Twitter)
Les journées portes ouvertes
E-facture/factures
Le marketing direct (brochures)
Les médias locaux
Les sites Web d'entreprise et ceux locaux
Les réseaux sociaux d'entreprise

Les parties prenantes

Les sous-groupes

Les canaux de dialogue

Les sujets prioritaires et les attentes des parties prenantes

La gestion efficace des ressources naturelles	●	●
La qualité de l'eau	●	●
L'économie circulaire de l'eau	●	●
La sensibilisation à la préservation de l'environnement	●	●
La consommation énergétique/les énergies renouvelables		●
Le changement climatique		●
La biodiversité		●
L'innovation en matière d'environnement		●
La création d'emplois	●	
Une communication transparente	●	
L'accès à l'eau/le prix	●	●
L'action sociale		
La promotion et le respect des droits humains		
Les partenariats public-privé		
La sécurité, la santé au travail et le bien-être	●	
Le développement professionnel		
L'égalité des chances, la diversité et la conciliation		
La transparence		
Les systèmes de prévention et de réduction de la corruption	●	
L'éthique et l'intégrité	●	
La rentabilité et une gestion efficace		
L'expansion internationale		
L'excellence du service		

● Environnement ● Social ● Travail ● Gouvernance ● Autres

Le Plan directeur Aqualia : Répond aux attentes de GGII sur ses trois axes

Les connexions en ville

Aqualia s'engage pour la proximité envers les communautés où elle exerce ses activités.

- Elle contribue à l'amélioration de la société dans les villes où elle est présente.
- Aqualia forme et sensibilise les habitants.
- Aqualia collabore avec les municipalités pour l'amélioration de la société.
- Elle mesure l'impact sur les municipalités où elle prête ses services.

Des services intelligents

Adapter son offre de services à l'évolution constante, dans un contexte de rareté, de protection des ressources et du milieu naturel.

- Aqualia contre le changement climatique.
- Aqualia économie circulaire (Aqualia Circular).
- Aqualia face au stress hydrique : mettre en œuvre des processus pour réduire la consommation et promouvoir la réutilisation de l'eau.



Les salariés

La structure opérationnelle
La structure fonctionnelle
Les responsables intermédiaires
Le personnel de production

L'intranet Aqualia ONE
E-mail : Les flashes d'informations, les E-mailings
Le résumé de presse
Votre Flash
L'appli des salariés
@aqualiacontact



Les associations de consommateurs et les ONG

Les associations de consommateurs
Les groupements d'associations d'irrigants

Web
E-mail
Les journées portes ouvertes
Les accords de collaboration
@aqualiacontact
Les réseaux sociaux d'entreprise



Les fournisseurs

Stratégiques
Locaux

E-mail
Le site Web d'entreprise
Les réseaux sociaux



Les médias

Locaux, nationaux et internationaux
Les cabinets de communication des municipalités
Les agences de presse

Le service de presse
E-mail
Les bannières d'information
Le site Web d'entreprise
@aqualiacontact
Les réseaux sociaux d'entreprise



Les actionnaires

IFM et FCC

Le conseil d'administration
Les comités et les réunions périodiques
Les rapports de gestion et autres documents
E-mail : les flashes d'information et les E-mailings
Le Web
L'intranet Aqualia ONE
Les réseaux sociaux d'entreprise

	●	●	●	
●		●	●	●
	●	●	●	●
●		●		
●	●		●	●
●	●			
	●			
	●		●	●
●	●	●	●	●
●		●	●	
●		●		●
	●	●		
●		●	●	●
				●
				●

Une performance exemplaire

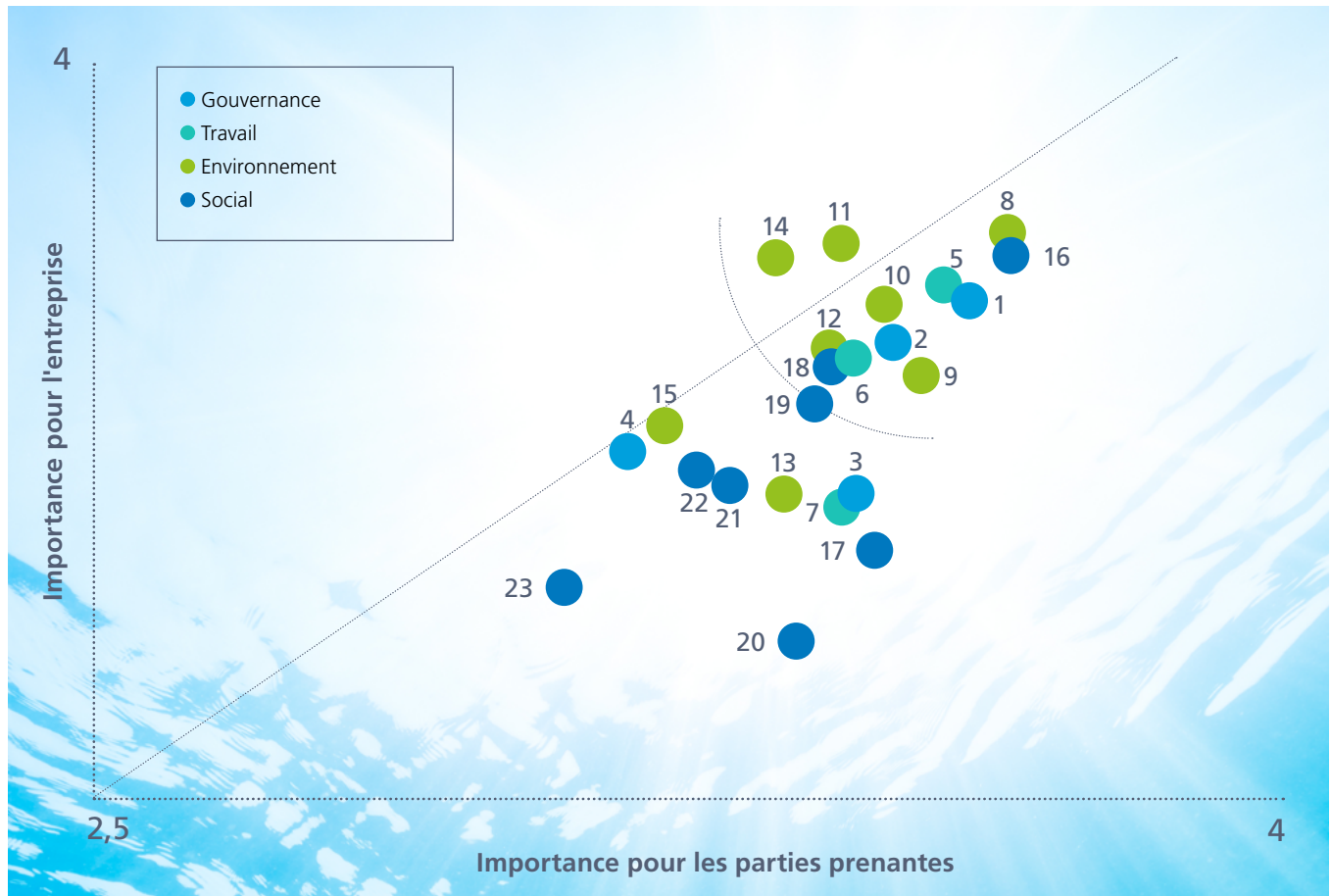
Aqualia agit selon des normes d'intégrité et d'éthique des affaires dans toutes les juridictions où elle est présente, dans ses relations de respect, de confiance et d'égalité des chances avec ses salariés et avec ses fournisseurs.

- L'engagement pour la conservation de l'environnement naturel là où nous sommes présents.
- L'innovation est essentielle pour faire progresser la gestion durable de l'eau.

- Be Aqualia (Politique RH intégrale).
 - L'égalité.
 - L'attraction des talents.
 - Le talent féminin.
 - La diversité et l'inclusion sociale.

- La formation et le développement.
- La sécurité, la santé et le bien-être au travail.
- Aqualia comme référence en matière de gestion éthique.
- Appliquer des critères éthiques aux tiers.

La matrice de matérialité : les questions pertinentes



Gouvernance

	Thèmes	Les parties prenantes	L'explication de la matérialité
1	L'éthique et l'intégrité	Administrations publiques	GRI 205
2	Les systèmes de prévention et de réduction de la corruption	Admin. publiques, fournisseurs, actionnaires, ONG	GRI 205
3	Transparence	Salariés, médias, fournisseurs, ONG	GRI 205
4	La gestion des risques	Actionnaires, salariés, fournisseurs	GRI 201/ 203

Travail

	Thèmes	Les parties prenantes	L'explication de la matérialité
5	La sécurité, la santé au travail et le bien-être des salariés	Toutes	GRI 403
6	L'égalité des chances, la diversité et la conciliation	Salariés, fournisseurs, actionnaires	GRI 401-405
7	Le développement professionnel	Salariés	GRI 404

Environnement

	Thèmes	Les parties prenantes	L'explication de la matérialité
8	La qualité de l'eau	Toutes	GRI 416
9	L'économie circulaire de l'eau	Toutes	GRI 303/ 306
10	La prise de conscience environnementale et la sensibilisation à l'utilisation durable des ressources	Toutes	GRI 413
11	La gestion efficace des ressources naturelles	Toutes	GRI 303
12	La consommation énergétique/les énergies renouvelables	Toutes	GRI 302
13	La biodiversité	Salariés, utilisateurs	GRI-304
14	Le changement climatique	Toutes	GRI 305
15	L'innovation en matière d'environnement	Clients, utilisateurs, ONG	GRI 103-3

Social

	Thèmes	Les parties prenantes	L'explication de la matérialité
16	L'accès à l'eau	Toutes	GRI 413 AQ AH2O
17	L'expérience client	Les actionnaires	GRI 103-3
18	Une communication transparente	Toutes	GRI 417
19	La promotion et le respect des droits humains	Toutes	GRI 412
20	Les partenariats public-privé	Médias	GRI 413
21	La création d'emplois	Administration publique	GRI 401
22	L'action sociale	Salariés, ONG	GRI 413
23	Le développement technologique	Salariés	GRI 203

Notre contribution aux ODD prioritaires

Aqualia assume le rôle joué par le secteur privé dans l'atteinte des Objectifs de Développement Durable et le prouve dans son engagement quotidien à promouvoir cette culture dans l'entreprise et auprès de ses parties prenantes.

C'est la raison pour laquelle, parallèlement aux campagnes lancées pour faire connaître les ODD, elle a identifié et priorisé ceux avec lesquelles l'entreprise contribue, à travers son activité et ses engagements. Grâce à une écoute active, Aqualia connaît l'importance que les parties prenantes

accordent à la contribution d'Aqualia aux différents ODD et souhaite répondre à ces attentes en fournissant les indicateurs appropriés.

Étant donné que l'ODD 6 est l'objectif principal d'Aqualia, l'entreprise se concentre sur les métriques de chacun des six buts spécifiques de cet ODD. Chacun est lié à d'autres ODD. Cela permet la création de synergies qu'Aqualia entend valoriser avec le suivi et l'évolution de ces métriques fixes.

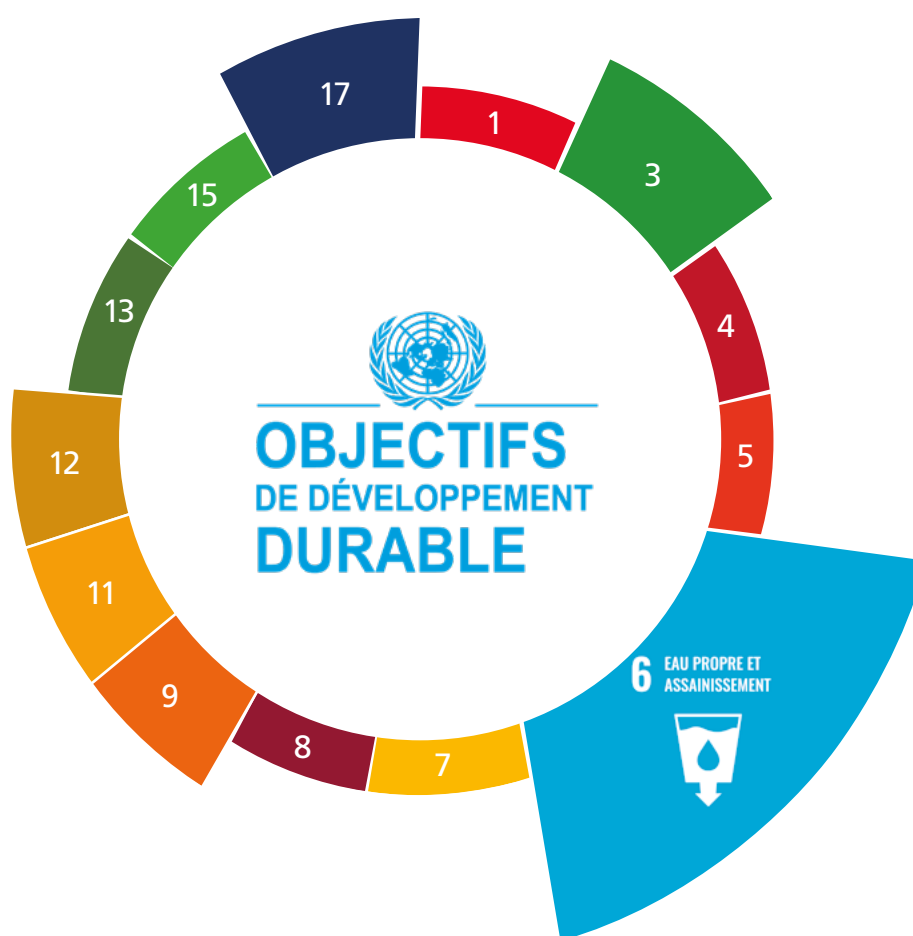
ODD un système relié

Les engagements prioritaires du fait de son activité



Les engagements de l'entreprise





6.1

De l'eau potable pour tous

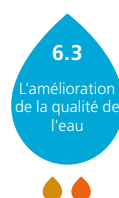
- Plus de 50 000 € en factures d'eau à 131 Centres Caritas.
- 17 293 personnes bénéficiaires.
- 58 % des services appliquent des tarifs sociaux aux personnes qui en ont besoin.



6.2

Assainissement et hygiène pour tous

- L'accès de plus de 25 millions d'utilisateurs.
- Une plate-forme technologique pour la numérisation du cycle intégral de l'eau, Aqualia LIVE.



6.3

L'amélioration de la qualité de l'eau

- Les déterminations paramétriques de l'eau potable progressent de +13,9 %.
- Le volume d'eau évacuée épurée : 743,8 M (m³).



6.4

Augmenter l'utilisation efficace des ressources hydrauliques

- 13 brevets pour une gestion efficace de l'eau.
- 3 projets d'innovation pour une gestion intelligente des ressources en eau.
- 9 projets d'innovation éco-respectueux.



6.5

Une gestion intégrée des ressources en eau et de la coopération transfrontalière

- Notre présence dans 4 des 17 pays à stress hydrique extrême : Qatar, Arabie saoudite, Émirats arabes unis et Oman.

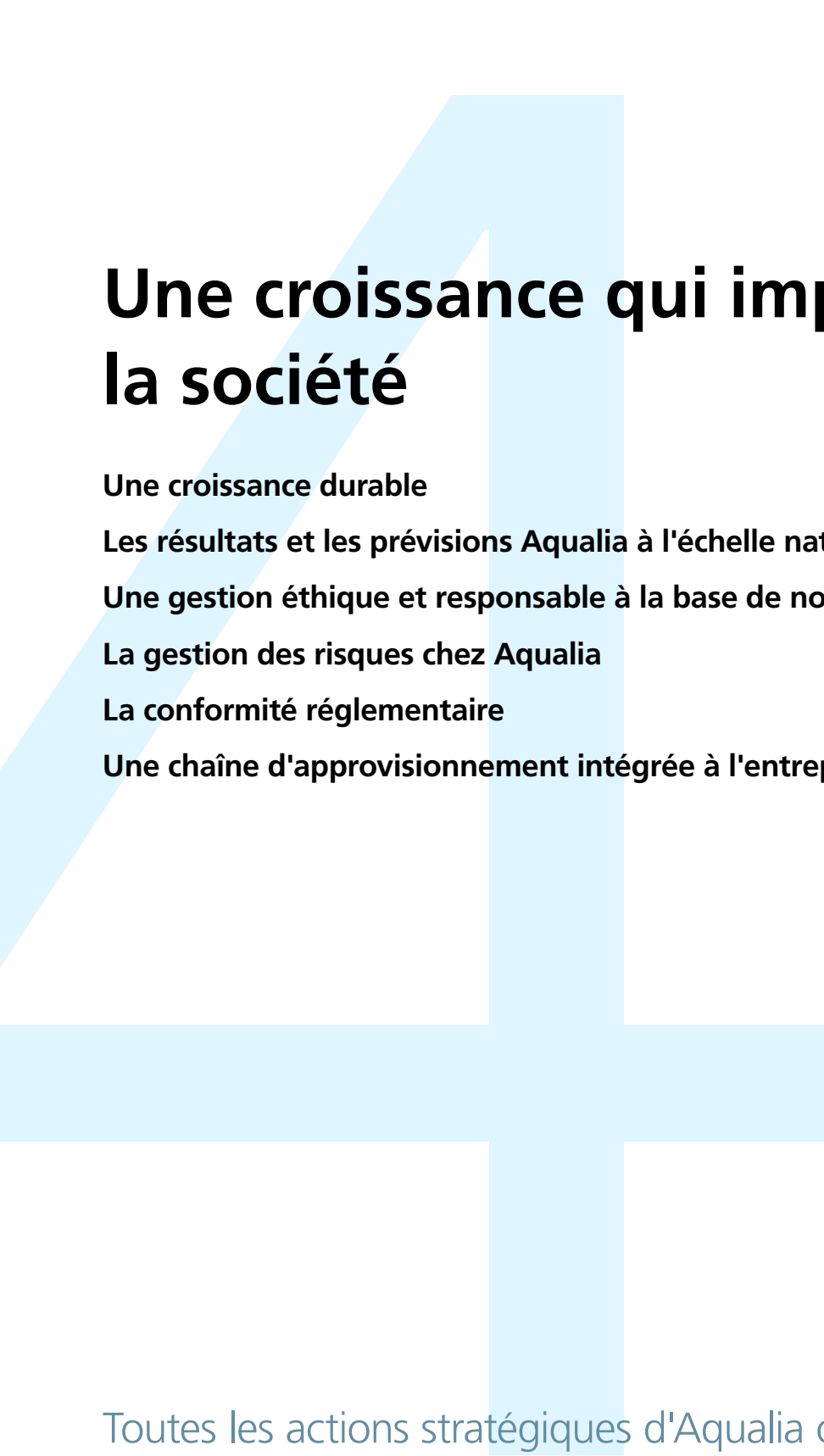


6.6

Restaurer les écosystèmes liés à l'eau propre et assainissement

- Le développement de projets de biodiversité dans des installations dans des zones protégées.
- 122 installations dans des zones protégées.





Une croissance qui impacte la société

Une croissance durable

Les résultats et les prévisions Aqualia à l'échelle nationale

Une gestion éthique et responsable à la base de notre entreprise

La gestion des risques chez Aqualia

La conformité réglementaire

Une chaîne d'approvisionnement intégrée à l'entreprise

Toutes les actions stratégiques d'Aqualia ont un point commun : l'éthique. Seule une gestion économique responsable, fondée sur des principes et des valeurs humains, peut permettre une croissance durable qui impacte l'ensemble de notre chaîne de valeur et nous projette avec stabilité et cohérence dans l'avenir.



«

Notre gestion efficace est directement liée à l'optimisation de nos propres ressources »

Un salarié d'Aqualia

Notre croissance en 2019

Une croissance durable



1 262,5 M€ ▲ 7,9 %

Valeur économique directe créée

Valeur économique distribuée
(millions €)

1 147,6

▲ 17,7 %

Valeur économique
retenue (millions €)

114,8

▼ -41,0 %

EBITDA
(millions €)

281,7

▲ 14,0 %

Subventions totales
(millions €)

35,3

Utilisateurs desservis
(millions)

25

À l'international (nombre total d'habitants desservis)

- Cycle intégral de l'eau 950 000
- Approvisionnement 2 207 960
- Rejet vers les égouts 2 252 386
- Épuration 3 124 135

Chaîne d'approvisionnement

Pourcentage

98,4 %



Montant chez les
fournisseurs locaux

Somme

429,4 M€

92,3 %

Une gestion éthique et responsable

Le renforcement de la culture de conformité axée sur la mise en œuvre du modèle de prévention pénale

100 %

Opérations évaluées

Liées aux risques de corruption et aux risques criminels



Formation à la conformité éthique

Nombre total de salariés ayant reçu cette formation

2 238

Total des salariés nationaux connectés

99 %

Canal éthique

Alertes reçues en 2019

25

Plan de gestion et d'évaluation périodique des risques



Une croissance durable

En 2019, la bonne gestion d'Aqualia a permis d'augmenter la valeur économique créée par l'entreprise de 7,9 %. Cela s'explique principalement par une croissance de 20 % pour l'affaire internationale et de 2 % pour l'affaire nationale. Et cela a à son tour permis d'augmenter la valeur économique

distribuée à la société d'un pourcentage encore plus élevé. Des éléments tels que les fournisseurs, les salaires et les avantages sociaux pour les salariés, les fournisseurs de capitaux - des dividendes ont été distribués - et les impôts sur les sociétés ont augmenté.

Valeur économique directe créée (total du groupe consolidé) (Milliers €)	2018	2019
Chiffre d'affaires net	1 106 112	1 186 881
Autres revenus d'exploitation	33 132	38 012
Revenus financiers	30 958	37 579
Total valeur économique directe créée	1 170 202	1 262 472
Valeur économique distribuée⁶	2018	2019
Coûts d'exploitation	617 184	645 069
Achats	439 958	475 302
Autres charges d'exploitation	177 218	169 781
Variation de stock PF et en cours	8	-14
Salaires et avantages sociaux pour les salariés	265 317	288 689
Charges de personnel	265 317	288 689
Fournisseurs de capitaux	44 193	135 103
Dividendes	0	90 000
Charges financières	43 290	45 800
Variation de la juste valeur des instruments financiers	0	285
Différences de change	903	-982
Paiements effectués aux gouvernements (taxes)	47 895	77 744
Impôt sur les sociétés	19 422	45 905
Paiement d'autres taxes (hors TVA)	28 473	31 839
Investissements dans la communauté ⁷	951	1 022
Dons et autres investissements dans la communauté	951	1 022
Valeur économique totale distribuée	975 540	1 147 627
Valeur économique totale retenue	194 662	114 845
Subventions	2018	2019
Subventions totales	13,2	35,3
Subventions d'exploitation pour la RDI	1,7	2,1
Montant des subventions en capital pour la RDI	0,7	0,2

Les défis posés par le contexte actuel nécessitent des investissements dans des projets de RDI dans lesquels Aqualia a investi 4 291 480 euros en 2019⁸.

⁶ Critère du fait générateur.

⁷ Aqualia travaille à la définition d'un critère homogène pour les investissements dans les différents capitaux (technologiques, infrastructurels, humains, etc.). Ces données seront fournies dans les prochains rapports.

⁸ Ce montant se réfère à l'investissement brut dans les projets réalisés par l'entreprise.

Les résultats et les prévisions Aqualia à l'échelle nationale

2019

Peu de pluies
pendant l'année



Service dans les
municipalités

Récupération en volumes
d'eau facturés

▲ 600

Facturation
Aqualia

704,5 M€

▲ 21,6 M€ par rapport à 2018

▲ 4,3 %

Volume total
facturé.

▲ 2,3 % Volume d'eau au
détail facturé¹⁰ aux clients

▲ 3,0 % Montant facturé

▲ 3,2 %

Montant total

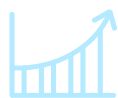
▲ 14,2 % Volume d'eau en
gros facturé¹¹



Toutes les croissances ont été positives :

Les plus faibles :

Cantabrie
Îles Canaries
Communauté
valencienne



Les plus fortes :

Castille-La Manche
Andalousie
Îles Baléares

Une réduction des coûts

Le renfort des synergies.

Les équipes régionales
pour le nettoyage des
égouts.

La réduction de la
sous-traitance.

Le contrôle des
commissions bancaires.

L'efficacité dans la gestion
opérationnelle.

La gestion des clients.

Poursuite des fraudes
dans la mesure de la
consommation.

La réduction de l'accueil
présentiel.

La facture électronique
face au reçu de
prélèvement.



Ebitda

▲ 24,9 %

Chiffre d'affaires national par rapport à 2018

2020

Il est encore prématuré d'anticiper
l'impact de la COVID-19 par rapport
à ces prévisions, en raison de l'incertitude
sur son évolution.

D'une part, une augmentation du chiffre
d'affaires est prévue en raison de :



▲ Les sociétés acquises
en 2019.



▲ Le maintien des taux de
renouvellement de contrat
élevés qu'Aqualia enregistre
historiquement à l'expiration.

D'autre part, si au premier trimestre
2020 il n'y a pas eu d'impact
significatif sur l'activité de l'entreprise,
celle-ci a pris en compte les risques
de cette crise, en particulier : ceux
associés aux tensions de liquidité ;
en raison de l'interruption des
opérations ou des ruptures de la
chaîne d'approvisionnement ; la baisse
de la consommation liée à l'activité
dans les secteurs desservis par
Aqualia ; ainsi que les risques liés aux
écarts des prévisions économiques⁹.

En outre, Aqualia a établi un plan
d'urgence pour minimiser les impacts
financiers et non financiers pouvant
découler de cette crise.

⁹ Comptes annuels 2019.

¹⁰ Facturation au détail : Le client est l'utilisateur final.

¹¹ Facturation en gros : Le client est la municipalité.

Nouveaux projets nationaux signés en 2019

En 2019, il y a eu une réduction du niveau d'activité dans les processus d'appel d'offres pour les nouvelles concessions municipales, qui a été compensée par un niveau plus élevé de processus de passation de marchés dans les services d'exploitation et d'entretien des installations.

La moindre activité dans les appels d'offres de nouveaux projets de concession a également été compensée par l'intégration de certaines sociétés acquises tout au long de l'année dans le périmètre.

Les principaux projets :

Espagne

● Concession municipale ● Concession d'infrastructure ● Exploitation et maintenance ● Conception et construction ● BOT
 C Passation de marchés R Renouvellement

Zone II



1 Îles Baléares

Eivissa, Îles Baléares ●
 La gestion du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement de la ville.
 R 1 an / 8,5 M€

2 Catalogne

Castell-Platja D'Aro, Gérone ●
 La gestion du service d'approvisionnement en eau.
 R 1 an / 3,1 M€

Baix Ebre, Tarragone ●
 La gestion du service public des systèmes d'assainissement de la région du Baix Ebre.
 R 1 an / 2 M€

3 Aragon

Saragosse ●
 Les services d'exploitation des actions d'approvisionnement d'ACUAES dans la province de Saragosse : Saragosse et couloir de l'Ebre et du Bajo Ebro Aragonés.
 R 1 an / 1,3 M€

4 Murcie

San Pedro Pinatar, Murcie ●
 Le projet de renouvellement des réseaux d'eau potable et d'assainissement.
 R 5 M€

5 Communauté valencienne

Villena, Alicante ●
 La gestion du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement.
 R 1 an / 1,2 M€

Mutxamel, Alicante ●
 Gestion pour ACUAMED pendant deux ans de l'usine de dessalement d'eau de Mutxamel et de son réseau de distribution.
 C 2 ans / 2,6 M€

Zone III

1 Andalousie

Martos, Jaén ●
 La gestion du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement.
 R 4 ans / 9,8 M€

El Puerto de Santa María, Cadix ●
 Les services d'entretien, de conservation et d'exploitation de la station d'épuration des eaux usées et de l'assainissement de la ville.
 R 1 an / 3,5 M€

Huéscar, Grenade ●
 La gestion intégrale de l'eau dans la commune.
 C 12 ans / 7,7 M€

Cordoue ●
 Les services de nettoyage et d'inspection des réseaux d'égouts, des dalots et des installations EMACSA.
 C 2 ans / 1,5 M€

2 Estrémadure

Guadiana del Caudillo y Pueblo nuevo de Guadiana, Badajoz ●
 La concession du service d'épuration des deux communes.
 C 15 ans / 1,7 M€

3 Îles Canaries

Güímar, Santa Cruz de Tenerife ●
 La gestion du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement.
 R 1 an / 2,6 M€



Zone I

Nouvelles Acquisitions

1 Galice

Vigo (Pontevedra)

La gestion des piscines couvertes municipales.

● 2 ans / 5,6 M€

Porriño, Pontevedra

Conception, construction et mise en service de la station d'épuration des eaux usées industrielles de Compañía Española de Algas Marinas, S.A.

● 2,2 M€

Redondela, Pontevedra

La gestion intégrale du service d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'épuration.

● 1 an / 2 M€

Oleiros, La Corogne

La gestion des piscines couvertes municipales.

● 1 an / 1,7 M€

2 Asturies

Valdés, Luarca, Asturies

Le service d'approvisionnement en eau.

● 5 ans / 3,2 M€

3 Cantabrie

Santander

Les services d'exploitation et de maintenance de la SEEU de San Román de la Llanilla et des installations d'assainissement en gros associées pour la société Medio Ambiente, Agua, Residuos y Energía de Cantabria, S.A. (MARE).

● 5 ans / 12,9 M€

4 Pays basque

Biscaye

Le service d'exploitation, de maintenance et de gestion des pannes des réseaux secondaires de diverses municipalités pour Udal Sareak, S.A.

● 2 ans / 2,2 M€

5 Communauté de Madrid

Madrid

Canal de Isabel II, Madrid : quatre contrats de service pour l'exploitation et la maintenance des réseaux d'égouts de Guadarrama, Torrelaguna, Jarama et Santillana.

● 4 ans / 43,5 M€

Collado Villalba, Madrid

Conception et construction de la station d'épuration des eaux usées d'El Endrinal.

● 3,7 ans / 11,3 M€

Madrid

Les services d'exploitation et de maintenance des réseaux d'assainissement périphériques correspondant à Culebro gérés par Canal de Isabel II.

● 4 ans / 21,6 M€

Madrid

Les services d'exploitation et de maintenance des stations d'épuration des eaux usées de Butarque et Valdebebas (SEEU) de Canal de Isabel II.

● 5 ans / 13,8 M€

Madrid

Les services liés aux actions urgentes de rénovation et de réparation du réseau d'alimentation et du réseau d'eau récupérée du Canal de Isabel II (Lot 9 Red Culebro).

● 1 an / 3,1 M€

6 Castille-et-León

Ávila

Service d'exploitation et de maintenance de la station d'épuration des eaux usées de la ville.

● 20 ans / 34,6 M€

Béjar, Salamanque

La gestion du service d'approvisionnement en eau et d'épuration de l'eau.

● 4 ans / 4,2 M€

Aldeatejada, Salamanque

La gestion du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement de la commune.

● 5 ans / 1,3 M€

Communauté de Santa Teresa, Salamanque

La cession du contrat d'approvisionnement en eau en gros de la Mancomunidad.

● 8 ans / 1,1 M€

7 Castille-La Manche

La Puebla de Almoradiel, Tolède

La gestion à la baja du service d'approvisionnement en eau.

● 18 ans / 6,7 M€

Olías del Rey, Tolède

La gestion du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

● 5 ans / 3,3 M€

Villatobas, Tolède

La concession de la gestion du service d'approvisionnement en eau de la commune.

● 20 ans / 3,7 M€

Illescas, Tolède

La gestion du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

● 1 an / 2 M€

Tolède

La gestion du service intégral d'approvisionnement en eau en gros, au détail et de l'assainissement des communes d'Argés, Burguillos, Layos, Cobisa et Nambroca, de la Mancomunidad del Guajaráz.

● 1 an / 1,4 M€

Manzanque, Tolède

La gestion du service d'approvisionnement en eau.

● 1 an / 1,1 M€

Iniesta, Cuenca

La gestion du service d'approvisionnement en eau.

● 5 ans / 1,1 M€

Argamasilla de Calatrava, Ciudad Real

La conception, la construction et la mise en service de la station municipale d'épuration des eaux usées.

● 3,5 M€

Agua y Gestión del Ciclo Integral del Agua, S. A

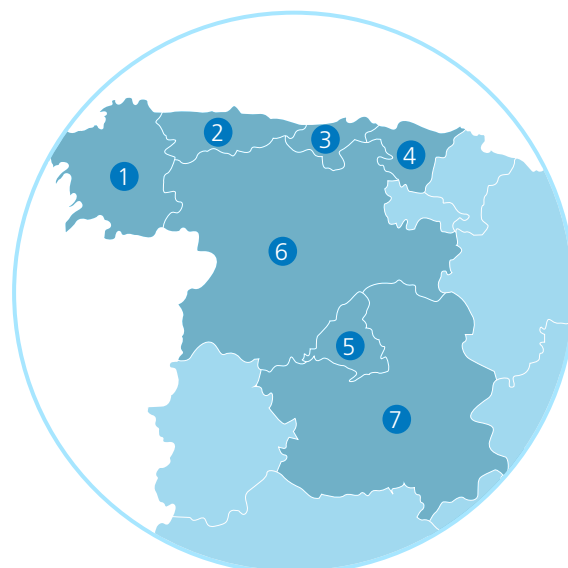
Qui apporte les concessions des services d'eau à San Vicente de Alcántara, Villar del Rey, Palomas, Hinojosa del Valle et Puebla de la Reina à Badajoz ; Ceclavín, Garrovillas de Alconetar, Zarza la Mayor, Acehúche, Mata de Alcántara y Portezuelo à Cáceres ; San Jose del Valle à Cadix ; Bolaños de Calatrava et Viso del Marqués à Ciudad Real ; et Guadix et Ugíjar à Grenade.

14 ans / 44,8 M€

Codeur, S. A.

L'acquisition d'une part minoritaire dans une société qui gère la concession du service des eaux à Vera (Almería).

34 ans / 99,1 M€



Les résultats et les prévisions à l'échelle internationale

Europe

1 République tchèque

En 2019, Aqualia obtient 100 % de l'actionnariat de SmVaK, sa principale filiale dans le pays, et remporte la concession de distribution d'eau dans la zone industrielle de Park Ostrava et Mosnov pour la période 2020-2023.

2 Italie

Après des années d'immobilité, le marché des concessions donne en 2019 un premier signe d'ouverture avec l'appel d'offres pour le service de l'eau dans la province de Rimini.

3 Portugal

La situation du marché des concessions reste stagnante. Des changements de régulation sont attendus qui pourraient confirmer la consolidation de l'activité de gestion indirecte au travers de concessions aux entreprises privées, dans lesquelles nos contrats sont développés et une croissance est prévue.

4 Roumanie

- Des progrès ont été réalisés dans la construction des ouvrages de génie civil du projet de Glina pour l'agrandissement de la station d'épuration de Bucarest.
- L'achèvement des projets Berane et Pljevlja et un avancement des dernières étapes de construction du projet de Prizren.



Amérique Latine



1 Mexique

Aqualia a remporté le contrat BOT pour l'usine de dessalement de Guaymas, actuellement en cours d'exécution.

2 Pérou

- En 2019, cinq initiatives privées d'épuration des eaux usées sont passées en phase de formulation, qui avaient été présentées en 2017 et jugées pertinentes en 2018.
- 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.

3 Colombie

En Colombie, la construction de la station de traitement des eaux usées d'El Salitre à Bogotá s'est poursuivie.

4 Panama

- Les travaux du projet d'ingénierie, de construction et d'exploitation sur 10 ans de la station de traitement des eaux usées d'Arraiján, qui permettra d'épurer les eaux usées de 130 000 habitants, ont commencé.
- Aqualia a obtenu le contrat d'assistance et de prestation de conseil pour la gestion opérationnelle et commerciale de l'IDAAN (Institut des aqueducs et des égouts nationaux), l'organisme qui s'occupe de la gestion du service d'eau du pays, le contrat ayant été avalisé par le contrôleur général dans le mois de décembre.

ANMO

1 Algérie

À la SEEM de Mostaganem :

- En mai, une opération réussie de nettoyage des immissaires a été réalisée grâce à la technologie PIG (Pipeline Inspection Gauge).
- En décembre, les travaux du nouveau captage d'eau de mer de la SEEM à Mostaganem se sont achevés sans incident.

À la SEEM de Cap Djinet :

- Les travaux d'adaptation pour l'exécution des opérations de nettoyage de l'immissaire à l'aide de la technologie PIG se sont achevés au cours des premiers mois de 2020.

En 2019, un accord a été conclu pour la réaffectation des fonctions de gestion et de contrôle opérationnel à GS Inima, partenaire stratégique pour ces projets, qui permet l'optimisation de la gestion et de l'efficacité des ressources.

2 Égypte

- En mars, la phase de démarrage de la conception et de la construction de l'usine de dessalement d'El Alamein s'est achevée avec succès, avec 150 000 m³/jour de capacité, et la phase d'exploitation a commencé.
- L'achèvement de l'ingénierie de construction et de la plupart des travaux de génie civil pour le projet de la station d'épuration d'Abu Rawash. L'achèvement des travaux de génie civil et le montage des installations électromécaniques sont prévus pour 2020.

3 Tunisie

En mai, la phase initiale d'exploitation du projet de SEEM à Djerba s'est achevée sans incident. Dès la livraison, c'est le client qui s'occupe de l'exploitation de la station, d'une capacité de 50 000 m³/jour, assure l'approvisionnement de la population et le développement touristique de l'île.

4 Arabie Saoudite

- Les progrès se sont poursuivis dans les travaux de détournement et d'ajustement des services concernés du métro de Riyad, qui se poursuivront jusqu'en 2020.
- L'appel d'offres pour SWPC (Saudi Water Partnership Company), dont les adjudicataires ne sont pas encore connus, avec trois projets BOT de grandes stations de dessalement et d'épuration des eaux usées.
- La préparation de l'appel d'offres de National Water Company pour la gestion de l'eau dans les provinces de Médina et Tabuk, avec 3,6 millions d'habitants, un contrat qui sera attribué en 2020.

5 Oman

Achèvement, à l'entière satisfaction du client, de la première année complète d'exploitation de la gestion du cycle intégral de l'eau de la zone portuaire de Sohar, un contrat d'une durée de 20 ans, en partenariat avec l'entreprise concessionnaire Majis.

Aqualia
MACE se
consolide
en tant
que
grande
société
de services
d'eau aux
Émirats
Arabes
Unis

6 Émirats arabes unis

- Le renouvellement du contrat existant d'Al Ain et la signature du nouveau contrat d'Abu Dhabi, pour 7 ans chacun.
- Depuis mars, Aqualia MACE gère deux des trois zones géographiques qui composent l'émirat d'Abu Dhabi, et fournit des services tels que l'exploitation et la maintenance des réseaux de collecteurs, des stations de pompage et des stations d'épuration des eaux usées.

7 Qatar

Un ralentissement des projets d'investissement en raison du blocus politique et commercial de l'Arabie saoudite et des Émirats.



Dans son expansion internationale, Aqualia propose différents services dans le domaine des concessions ainsi que de la construction et de la maintenance, et touche un grand nombre d'habitants qui bénéficient de ces services.

Nous gérons le cycle intégral de l'eau dans 96 communes et desservons plus de 950 000 personnes.

Les services fournis par type de contrat

Cycle intégral de l'eau	Type de contrat	Nbre de communes	Nbre d'habitants
Services/domaines d'activité	Concession		
	Cycle intégral de l'eau	96	950 040
Approvisionnement	Type de contrat	Nbre de communes	Nbre d'habitants
Services/domaines d'activité	Concession		
	Distribution	33	274 884
	Alta	1	433 076
	BOT	2	1 500 000
Rejet vers les égouts	Type de contrat	Nbre de communes	Nbre d'habitants
Services/domaines d'activité	Concession		
	Rejet vers les égouts	13	219 261
	Exploitation et maintenance		
	Rejet vers les égouts	2	2 033 125
Épuration	Type de contrat	Nbre de communes	Nbre d'habitants
Services/domaines d'activité	Concession		
	SEEU	4	1 091 010
	Exploitation et maintenance		
	SEEU	2	2 033 125



De nouveaux projets internationaux signés en 2019

Sur le marché international, Aqualia a maintenu une activité importante, quant aux appels d'offres internationaux dans différents domaines et quant à l'acquisition de sociétés. Les principaux contrats sont les suivants :



1 Colombie

(Villa del Rosario)

La gestion intégrale du service d'eau de la commune.

14 ans / 87,2 M€

2 République tchèque

(Mosnov)

La gestion intégrale du service de l'eau de la zone industrielle de Mosnov (Moravie du Nord).

5 ans / 2,3 M€

3 France

L'achat de la société SPIE (Services Publics et Industries Environnement), qui possède 120 ans d'expérience dans la gestion des services publics de l'eau en France et dessert près de 140 000 habitants, à travers différents contrats dans la région centrale du pays.

8 ans / 67 M€

Une gestion éthique et responsable à la base de notre entreprise

Le conseil d'administration d'Aqualia, constitué en septembre 2018, comprend des administrateurs qui représentent les 51 % détenus par FCC et les 49 % détenus par IFM. Au 31 décembre 2019, la situation était la suivante :

Membres du conseil d'administration Poste	Comité d'investissement	Comité de nomination et de rémunération	Comité d'audit et de contrôle	Commission déléguée pour la conformité réglementaire
M. Alejandro Aboumrad González Président	●			
M. Nicolás Villén Jiménez Vice-président non exécutif			●	●
M. Juan Rodríguez Torres Membre		●	P	●
M. Lars Besselka Membre	P	●		P
M. Gerardo Kuri Kaufmann Membre		P		
M. Scott Longhurst¹² Membre		●	●	
M. Pablo Colio Abril Membre	●		●	●
M. Javier Amantegui Lorenzo Secrétaire (non administrateur)				
M. José Fernando Cerro Secrétaire adjoint (non administrateur)	S	S	S	
Mme Samir Azzouzi Maanan 2e secrétaire adjointe (non administratrice)				
Mme Cristina López Barranco¹² 3e secrétaire adjointe (non administratrice)				
M. Jesús Ortega CCO*				S (non administrateur)

* Chief Compliance Officer.

P Président

S Secrétaire

● Membre

Le conseil d'administration délègue ses pouvoirs au directeur général, qui s'appuie sur le comité de direction et d'autres comités spécifiques (comité Informatique, comité ESG, comité

innovation, comité technique, etc.) pour exercer ces pouvoirs délégués.

¹² Le 11 septembre 2019, Werner Kersch a démissionné et Scott Longhurst a été nommé à sa place pour un mandat de 4 ans. Le même jour, Javier Zurita Carrión a démissionné de ses fonctions de secrétaire adjoint et a été remplacé par Cristina López Barranco (mandat à durée indéterminée).

Organigramme d'Aqualia

PDG
Félix Parra

Directions territoriales

National

Directeur
M. Santiago Lafuente

Zone I
(Galice, Castille-et-León, Asturies, Cantabrie, Castille-La-Manche, Madrid et Pays Basque)
M. Juan Carlos Rey

Zone II
(Catalogne, Îles Baléares, Communauté valencienne, Murcie, Aragon et La Rioja)
M. Juan Luis Castillo

Zone III
(Andalousie, Estrémadure, îles Canaries)
M. Lucas Díaz

International

Directeur
M. Luis de Lope

Europe
M. Guillermo Moya

ANMO
M. José Enrique Bofill

Amérique
M. José Miguel Janices

Directions de l'entreprise

Direction économique et financière (CFO)
M. Isidoro Marbán

Direction conseil juridique
Mme Elena Barroso

Direction communication et RSE
M. Juan Pablo Merino

Direction ingénierie et technologie de l'eau
M. Javier Santiago

Direction personnes et culture
Mme Carmen Rodríguez

Direction développement
M. Antonio Vassal'lo

Direction études et opérations
M. Pedro Rodríguez

Direction gestion clientèle¹³
M. Miguel Perea

Direction informatique¹³
Mme María Angeles Vicente

Direction achats
M. Alberto Andérez

Direction conformité réglementaire
M. Jesús Ortega

¹³ En octobre 2019, Manuel Castañedo a quitté la direction de la gestion de la clientèle et des technologies de l'information (TI) et ce service a été divisé en deux directions : Direction de la gestion de la clientèle et direction informatique.

La gestion des risques chez Aqualia

Les risques identifiés par Aqualia sont classés en fonction du degré d'impact et de la probabilité d'occurrence, selon lesquels un plan de gestion et une évaluation périodique sont établis.



Les risques stratégiques

Ceux qui peuvent affecter le positionnement stratégique de l'entreprise. Entre autres, les risques de réputation ou les changements sociopolitiques et économiques dans la situation des différents pays.

Les risques opérationnels

Ceux qui peuvent affecter ou avoir un impact sur la fourniture de projets/services ou qui concernent la viabilité ou la continuité des projets/services fournis. Par exemple, la qualité du service prêté aux habitants, la qualité de l'eau ou l'obsolescence des infrastructures qui peuvent poser des risques dans la fourniture du service de l'entreprise.

Les risques financiers

Celles qui affectent plus ou moins le financement ou les états financiers et donc le développement actuel ou futur de l'entreprise. L'évolution des conditions économiques et en général, l'incertitude, pourraient entraîner des fluctuations de prix susceptibles d'affecter les résultats d'Aqualia.

Les risques de conformité

Toutes ces procédures légales qui peuvent affecter l'activité commerciale de l'entreprise ou celles qui peuvent avoir des répercussions économiques, de réputation ou juridiques qui impliquent des sanctions plus ou moins graves en raison du non-respect des réglementations nationales ou internationales.

La conformité réglementaire

En 2019, la culture de conformité, d'intégrité et d'éthique a été consolidée parmi les employés d'Aqualia et les tiers, et les activités se sont centrées sur la mise en œuvre du modèle de prévention criminelle, clairement orienté vers le risque, approuvé en 2018.

Ce modèle établit l'obligation de mener une analyse des risques criminels et d'établir des contrôles pour atténuer ces risques et des auto-évaluations par les propriétaires de ces contrôles pour déterminer le niveau d'exécution et de respect de ceux-ci. Tous les six mois, une auto-évaluation de ces contrôles est effectuée, qui sont effectuées dans l'activité quotidienne d'Aqualia. Lorsque des difficultés surviennent dans l'exécution des contrôles ou que des carences sont détectées (*gaps*) pour l'atténuation des risques, le service de la *Conformité* propose des plans d'action pour leur solution ou leur atténuation.

En 2019, les propriétaires de contrôle ont évalué 100 % des opérations liées aux risques de corruption et aux risques criminels. Par ailleurs, les contrôles ont été renforcés en tant que mesures d'atténuation des risques éventuels identifiés dans l'entreprise.

La politique de relation de partenariat encadre la mise en œuvre du modèle de prévention pénale dans les entreprises détenues par Aqualia ou dans lesquelles celle-ci détient une part majoritaire. Dans les cas où Aqualia est un partenaire minoritaire, le modèle est proposé. L'objectif 2020 est de mettre en œuvre ce modèle en République tchèque, en Italie, en Colombie, au Mexique, au Portugal et en France.

La réforme du Code d'éthique et de conduite

Le Code d'éthique et de conduite a été réformé, y compris une section relative au comportement de l'entreprise avant l'établissement de relations avec des États, des organismes non étatiques ou des individus susceptibles d'avoir fait l'objet de sanctions internationales ou d'embargos, et la possibilité de faire des dons à des partis politiques, toujours en conformité avec la législation locale, dans les juridictions qui le permettent.

100 %

Opérations liées aux
risques de corruption
et aux risques criminels

Évaluées en 2019



Objectif 2020

Implanter le modèle en :

République tchèque, Italie, Colombie,
Mexique, Portugal et France



Nos actionnaires attendent de nous une bonne gestion du service public. Par conséquent, nous devons avoir une attitude éthique à l'égard du travail et des ressources sur lesquelles nous travaillons



Un salarié d'Aqualia

Ont également été approuvées : Les politiques d'agent, qui régissent le processus de sélection et d'embauche d'agents commerciaux ; les politiques sur les cadeaux et les marques d'hospitalité, qui déterminent les limites, les interdictions et les exceptions lors de l'offre de cadeaux et d'hospitalités à des tiers ; et les politiques sur les droits humains, qui mettent en valeur l'engagement de l'organisation à les respecter.

Le périmètre de ces politiques est multi-juridictionnel et s'étend à toutes les filiales d'Aqualia, dans lesquelles elle détient 100 % du capital ou une part majoritaire permettant leur mise en œuvre.

De plus, le service de la Conformité effectue des analyses de tiers (partenaires, fournisseurs singuliers, collaborateurs...), en fonction des risques, pour se conformer au devoir de

diligence raisonnable envers les personnes physiques ou morales avec lesquelles Aqualia établit des relations dans le cadre de sons activité habituelle. Dans cette analyse, le niveau de culture éthique et de conformité des tiers est examiné, des mesures d'atténuation sont proposées en cas de détection de risques éventuels. Elle permet de signaler comme non approprié l'établissement de relations avec des tiers dont l'évaluation, après l'analyse, n'est pas positif.

Le responsable de la Conformité assure cette mise en œuvre, le respect des politiques de l'entreprise, ainsi que la supervision du modèle de prévention criminelle, et fait son rapport au PDG d'Aqualia et au conseil d'administration d'Aqualia.

La portée de ces politiques est plurijuridictionnelle et s'étend à toutes les filiales d'Aqualia dans lesquelles elle détient 100 % du capital.

Canal éthique

Le Canal éthique a enregistré 25 alertes en 2019. En fonction du risque associé à chaque notification, des décisions sont prises, des actions sont mises en œuvre et des plans d'amélioration de la gestion sont activés



¹⁴ 20 alertes ont été données en Espagne et 5 hors de l'Espagne.

La formation à la conformité

La formation la plus marquante réalisée en 2019 a été celle relative au Code d'éthique et de conduite, qui a été suivie par 99 % des salariés nationaux disposant d'une connexion numérique au cours du mois de février. 2 238 salariés au total.

Pour les salariés nationaux sans connexion, une campagne de communication a été déployée afin que chacun reçoive des informations sur le Code d'éthique et de conduite Aqualia. Et il est prévu d'étendre la portée de cette formation à tous les employés. En fait, de nouvelles formations sont régulièrement organisées en ligne sur le Code d'éthique et de conduite pour les nouveaux salariés ou pour ceux qui n'ont pas pu assister aux séances précédentes (congé de maternité/paternité, invalidité temporaire, etc.).

En septembre, une formation sur le Code d'éthique et de conduite des collaborateurs internationaux connectés a débuté. Environ 130 personnes ont été formées. Aussi, ce mois-ci, les membres du conseil d'administration ont reçu une formation sur le Code d'éthique.

Pour le déploiement du Modèle de Prévention Pénale, une formation à la lutte contre la corruption, expliquant ce modèle, ainsi que la réglementation internationale en matière de lutte contre la corruption et les pots-de-vin, a été dispensée aux collaborateurs clés de l'entreprise dans ses différentes zones géographiques et aux avocats du service de conseil juridique.

— Une enquête nationale pour l'évaluation de la formation au Code d'éthique et de conduite

4,4

Satisfaction sur l'apprentissage
obtenu
au long du stage

— Une formation en ligne au Code international d'éthique et de conduite

4,6

Satisfaction sur l'apprentissage
obtenu
au long du stage



Une chaîne d'approvisionnement intégrée à l'entreprise

« La relation avec les fournisseurs évolue, ils sont considérés comme faisant partie de l'affaire. Sans de bons fournisseurs avec qui établir des engagements réciproques de service et mettre à jour les nouvelles technologies et innovations, Aqualia ne pourrait pas fournir un bon service »

Un salarié d'Aqualia



Un modèle de chaîne d'approvisionnement durable

Aqualia est présente dans 17 pays à travers le monde. Elle établit des relations économiques avec plus de 14 000 fournisseurs, dont la valeur globale en 2019 était estimée à 465 millions d'euros.

En 2019, plus de 98 % des fournisseurs sous contrat étaient des fournisseurs locaux, ce qui a permis à l'entreprise de contribuer par ses opérations à l'économie locale des populations qu'elle servait.



¹⁵ Les fournisseurs locaux ceux pour lesquels, dans toutes les factures émises, le pays du tableau principal des fournisseurs correspond au pays de la division. Les autres sont considérés comme des fournisseurs mondiaux.

¹⁶ Les données sont obtenues uniquement auprès des entreprises gérées via SAP.

¹⁷ Extrapolation à partir du poids de chaque type de dépense sur le total acquis auprès de tiers.

Aqualia, consciente de son impact socio-économique et environnemental, a mis en place un modèle de sélection de ses fournisseurs et de ses sous-traitants en cohérence avec ses valeurs et ses objectifs stratégiques. Ce modèle s'appuie sur 5 critères fondamentaux appliqués de manière plurijuridictionnelle.



L'évaluation des fournisseurs

Dans ses relations avec ses fournisseurs, ses partenaires et ses sous-traitants, Aqualia part d'une « compréhension partagée », construite sur les piliers de l'intégrité, la transparence et la confiance mutuelle, qui facilitent la communication et créent des relations stables dans le temps.



La sélection de fournisseurs

- 1) Avant de prendre en compte les aspects économiques de chaque opération, Aqualia mesure des critères de qualité, d'éthique et de durabilité.
- 2) Une analyse exhaustive du respect des exigences de l'opération est réalisée, en tenant compte du volume de l'opération et de la connaissance préalable du fournisseur.

Dans les opérations importantes avec de nouveaux fournisseurs, la plus grande rigueur est requise. Elle peut entraîner une visite de leurs installations.



Les évaluations de suivi

Aqualia mène des enquêtes de satisfaction clients internes afin d'acquérir une compréhension approfondie de la performance de tous ses fournisseurs lors des opérations.

Ces évaluations servent de critères de sélection pour les futurs processus d'achat.



Le système d'homologation

Aqualia contrôle et supervise la conformité de ses fournisseurs en matière financière, technique, de protection des données et de *conformité*.

Sur la base des évaluations de la direction des achats et des services techniques, des fournisseurs stratégiques sont déterminés et une liste de fournisseurs est établie qui font l'objet d'un suivi particulier afin de les encadrer voire de les radier.

La projection sur l'avenir 2020

Les actionnaires et les normes internationales exigent une diligence raisonnable vis-à-vis des tiers. Pour cette raison, Aqualia travaille sur le renouvellement d'un processus d'homologation des tiers qui atteint les fournisseurs.

Des gens qui travaillent pour les gens

La qualité de l'emploi

La conciliation

L'égalité et la diversité

La santé, la sécurité et le bien-être

Un leadership pour l'expansion internationale

Le développement professionnel

Parler d'engagement, chez Aqualia, c'est parler de notre engagement pour le bien-être des gens. Être une organisation saine, avec tout ce que cela implique, et construire un environnement de plus en plus diversifié, égalitaire et inclusif à travers lequel déployer tout le talent de notre équipe, tels sont les principaux objectifs du processus de transformation culturelle dans lequel nous sommes plongés.



«

Nous fournissons un service public et nous y mettons notre vie, avec la même vocation de service public qu'un administrateur public. Lorsque nous invitons les gens à voir nos installations et à mieux nous connaître, ils comprennent tout de suite que nous sommes des gens qui ne vivent que pour l'utilisateur final »

Un salarié d'Aqualia

L'emploi en 2019



Total des salariés

9 504

Augmentation

▲ 16,8 %

Types de contrats par région et par sexe

5 8

● National
● International

● Hommes
● Femmes

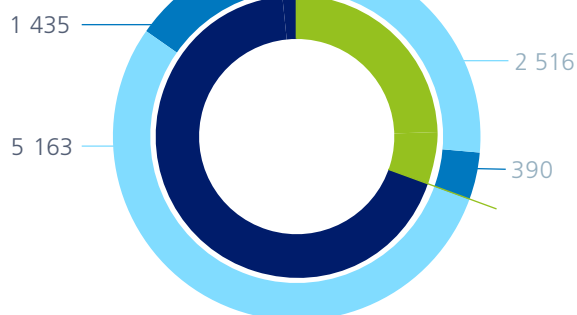
Total des salariés

• 6 598

▲ 4,57 %

• 2 906

▲ 58,80 %



Contrats à durée indéterminée

● 5 676 ● 85,51 %*
▲ 8,94 %** ● 88,84 %*

Contrats à durée indéterminée

● 1 657 ● 52,37 %*
▲ 15,22 %** ● 86,23 %*

Contrats à durée déterminée

● 908 ● 14,49 %*
▼ 16,83 %** ● 11,16 %*

Contrats à durée déterminée

● 1 249 ● 47,63 %*
▲ 45,48 %** ● 13,05 %*

Contrats discontinus

● 14 ● 0,17 %*
● 0,35 %*

Roulement

% Roulement

2,8 %

La conciliation

Mesures

60



Enquête de satisfaction

8

Des employés qui aiment leur travail

96,3 %

Sont fiers de travailler chez Aqualia

91,2 %

Adhésion des conventions collectives à la VIe Convention nationale sur l'eau

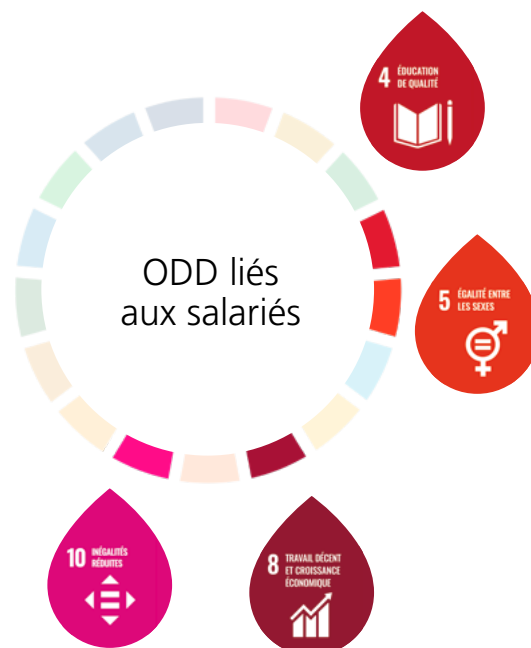
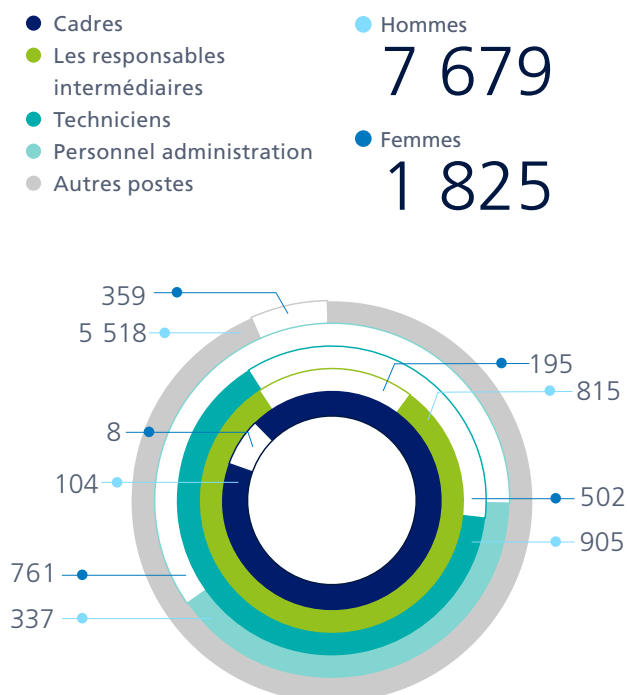
13

* Tous les pourcentages sont calculés sur le chiffre total

** Variation par rapport à 2018

L'égalité et la diversité

5 10



Répartition par âge et par catégorie professionnelle

● Jusqu'à 35 ans ● Entre 35 et 55 ans ● Plus de 55 ans

2 175* **5 919*** **1 411***

*Correspond aux chiffres totaux

Cadres 112

● 1 ● 84 ● 27

Responsables intermédiaires 1 010

● 95 ● 697 ● 218

Techniciens 1 407

● 418 ● 847 ● 142

Personnel administration 1 098

● 154 ● 803 ● 141

Autres postes 5 878

● 1 507 ● 3 488 ● 883

Sélection et attraction des talents

8

Nouvelles embauches Espagne¹⁸ : 1 305

● 958 ● 347

Nouvelles embauches internationales¹⁸ : 404

● 324 ● 80

Le développement professionnel

4

● National ● International ● Augmentation

Nombre de participants : 17 519 ● (21,21 %)

● 56 % ● 44 %

Coûts de formation : 906 323 € ● (4,74 %)

● 706 524,48 € ● 199 798,29 €

18 Cela fait référence aux nouveaux contrats en 2019, pas aux nouvelles embauches : dans certains cas, la même personne est embauchée plusieurs fois.

Aqualia mène un processus de transformation culturelle au sein de l'entreprise en cohérence avec le plan stratégique et à sa vision de l'affaire. Celui-ci est géré à partir du projet Be Aqualia, afin de devenir une organisation saine.

Les axes sur lesquels Be Aqualia travaille



La qualité de l'emploi

Le nombre de salariés a augmenté de 16,77 %. Les travailleurs sous contrat à durée indéterminée ont augmenté de 1,4 point de pourcentage par rapport à 2018. À l'international, si les contrats à durée indéterminée ont relativement diminué, en valeur absolue, ils ont augmenté.

Par pays, les collaborateurs internationaux d'Aqualia sont en République tchèque (33,89 %), aux Émirats arabes unis (11,32 %), en Égypte (34,58 %), en Italie (7,02 %), au Portugal (3,48 %), en France (2,37 %), en Algérie (1,94 %), en Colombie (1,82 %) et en Arabie saoudite (1,48 %)¹⁹.

Les chiffres de l'emploi 2019²⁰

5 8



Total des salariés

9 504

● 5 163 ● 2 516
● 1 435 ● 390

● National ● International ● Hommes ● Femmes

Contrats à durée indéterminée

● 5 676 ● 85,51 %*
▲ 8,94 %** ● 88,84 %*

Contrats à durée déterminée

● 1 657 ● 52,37 %*
▲ 15,22 %** ● 86,23 %*

* Tous les pourcentages sont calculés sur le chiffre total

** Variation par rapport à 2018



En matière de négociation collective, la **Vie Convention nationale sur l'eau** a été signée et publiée pour l'ensemble du secteur dans tout le pays. Divers centres de travail se sont associés à cette consolidation et cette extension de la

convention – l'une des réussites les plus significatives dans le domaine des relations de travail – par des accords ou des conventions collectives, ce qui a abouti à la signature de 13 autres conventions collectives en 2019.

¹⁹ Dans le reste des pays, le pourcentage est inférieur à 1 %.

²⁰ Données consolidées.

La conciliation

Au cours de l'année 2019, Aqualia a continué à développer sa politique de conciliation par :

- La promotion de la connaissance et l'utilisation des mesures de conciliation parmi ses salariés, à travers la communication, la formation et les groupes de discussion.
 - Aqualia dispose de 60 mesures de conciliation pour différents groupes qui concernent la qualité de l'emploi, la flexibilité, le développement personnel et professionnel, le soutien familial, l'égalité et le leadership et les styles de gestion.
 - Les mesures de conciliation pour soutenir la famille qui favorisent la coresponsabilité familiale sont les plus utilisées et valorisées parmi les salariés (Allons-y ensemble, Je vous accompagne et Plus de temps avec toi).
- La promotion de l'engagement pour la conciliation entre ses clients – institutionnels et finals – à travers différentes actions de communication : sur les factures d'eau, les offres d'emploi, etc.
- La mise en œuvre d'actions en matière de ressources humaines ayant un impact direct sur la conciliation :
 - Dans le cadre de la mesure à 180° des styles de direction, les salariés ont été interrogés sur le comportement de leurs responsables en matière de conciliation.
 - La formation à des habitudes de vie saines à travers des ateliers sur le *mindfulness* et la gestion du temps (245 personnes formées en 2019).
 - De nouvelles mesures de conciliation ont été mises en place – comme le Programme d'aide aux employés (PAE) et Psicomet – pour favoriser le développement personnel des collaborateurs

Aqualia maintient son certificat EFR obtenu en 2017 et s'appuie sur ce modèle d'amélioration continue pour continuer à progresser dans le développement d'actions de conciliation qui profitent à la fois au salarié et à la société dans son ensemble.

Suite à ces actions, 69 % des personnes interrogées dans l'enquête sur le climat de travail perçoivent l'engagement d'Aqualia pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée



L'égalité et la diversité

La définition de la carte des postes et des fonctions pour améliorer l'identification et l'encadrement des salariés a augmenté la qualité des informations existantes, facilité l'analyse du personnel et assuré la stabilité et un critère

uniforme de cotisation à la Sécurité sociale. Cela a conduit au reclassement du personnel chargé de l'exécution des tâches aux postes de gestion technique.



Ile Plan pour l'égalité

Aqualia se veut une entreprise dans laquelle tout le monde a les mêmes chances professionnelles indépendamment de la diversité culturelle, démographique, sociale, religieuse ou de sexe. À cette fin, en 2019, l'extension du deuxième

plan d'égalité a été signée et l'engagement en faveur de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes a été renouvelé. Elle maintient également le label distinctif de « l'égalité dans l'entreprise ».

Les cinq principaux objectifs du II Plan d'égalité Aqualia

	Objectif	Lignes d'action	Actions en 2019
	Assurer l'égalité des chances entre les hommes et les femmes à tous les niveaux	Depuis 2017, un protocole général de CV anonyme pour la sélection du personnel.	Des ateliers sur les « préjugés sexistes inconscients » ont été organisés à l'intention du personnel des RH de zone, des services centraux et des bureaux de délégation afin de transmettre une série de principes et d'orientations pour la présélection, la sélection et l'embauche de personnes sans se laisser influencer par des stéréotypes.
	Améliorer l'équilibre entre les sexes	Promouvoir la formation des femmes, à la fois dans les disciplines STEM et dans d'autres programmes de développement pour favoriser la promotion interne.	Participation au programme de formation des femmes dans les disciplines STEM « À votre tour » promu par l'Institut pour les femmes et la Fondation Sepi.
	Promouvoir et améliorer l'accès des femmes aux postes à responsabilité	Encourager les actions au sein de l'entreprise visant à promouvoir les femmes à ces postes.	Cinq membres du personnel d'Aqualia ont participé au programme de Développement des femmes ayant un fort potentiel de l'EOI.
	Promouvoir un système de rémunération qui ne crée pas de discrimination	À partir de l'élaboration du rapport sur l'écart salarial chez Aqualia en 2019, l'entreprise s'efforce de supprimer les obstacles qui peuvent conduire à la discrimination.	En avril 2019, le cabinet de conseil KPMG a réalisé une analyse de l'écart salarial en fonction du sexe par rapport aux données 2018 d'Aqualia. Le résultat obtenu est un écart de 10 % par rapport au salaire total normalisé.
	Diffuser une culture d'entreprise engagée en faveur de l'égalité	Développer et participer à des initiatives de sensibilisation à l'égalité.	- Aqualia a mis en œuvre des initiatives telles que www.aqualiaigualdad.com - Aqualia a participé à la Journée internationale des femmes (le 8 mars) #AqualiaÉgalité.

En collaboration avec la Fundación Síndrome Down et FSC Inserta de l'ONCE, Aqualia embauche des personnes handicapées dans l'entreprise. En 2019, elles étaient 128 en Espagne. Aqualia participe aussi, avec la Fondation Adecco, à un programme destiné aux enfants des salariés ayant un handicap certifié égal ou supérieur à 33 %, respectant ainsi la loi générale sur le handicap.

Une rencontre pour la diversité

A l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, Aqualia a organisé une rencontre pour la diversité dans ses bureaux de Las Tablas (Madrid). La journée a commencé par un témoignage de dépassement « La seule chose incurable est la volonté de vivre » de l'athlète paralympique Desirée Vila. Ensuite, les employés d'Aqualia ont participé à un atelier de décoration de biscuits avec des personnes handicapées. L'objectif de cette action était double : accompagner les personnes handicapées pour valoriser les compétences qui contribuent à leur indépendance et à leur autonomie et faire connaître une autre « réalité » aux salariés d'Aqualia.



La santé, la sécurité et le bien-être

La gestion de la sécurité, de la santé et du bien-être au travail de l'entreprise est promue par le service de la santé et du bien-être. En 2019, les services centraux de FCC ont été réorganisés et décentralisés et un plan stratégique a été conçu pour la période 2019-2021. Le plan est structuré autour de 3 lignes d'action, 9 programmes, 26 projets et 64 actions.

Le plan stratégique 2019-2021



Le système de gestion de la santé et de la sécurité au travail d'Aqualia est certifié pour toutes ses activités et tous les lieux de travail par OHSAS 18001. Toutes les certifications nationales et internationales sont unifiées sous le prisme de la procédure de l'ENAC.

Les principaux indicateurs d'absentéisme

Taux d'accidents	Espagne 2019	Espagne + International ²² 2019
Taux de fréquence des accidents	14,15	9,11
Taux de gravité des accidents	0,65	0,33
Taux d'incidence des accidents	25,29	19,93
Taux d'absentéisme accident ²³	1,16	0,73

²² Ces indicateurs reflètent les informations du personnel interne dans le cas de l'Espagne et du personnel interne et sous-traité pour l'international.

Taux de fréquence (Nombre d'accidents avec arrêt maladie/ Nombre d'heures travaillées) * 1 000 000

Taux de gravité : (Nombre de jours perdus / Nombre d'heures travaillées) * 1 000 000

Taux d'incidence : Nombre d'accidents pour 1 000 habitants : (Nbre d'accidents * 1 000)/Nbre de salariés.

²³ Taux d'absentéisme accident : (Nombre de jours perdus/Nombre de salariés)

Le taux de fréquence des accidents est resté très similaire en Espagne mais il a diminué de 25 % dans le monde²⁴. Le taux de gravité diminue de 22 % et le taux d'accidents de 16 %.

Au cours de l'exercice 2019, un accident grave s'est produit²⁵ en Espagne et trois à l'international (le chantier El-Alamein en Égypte et deux en France).

Le nombre total d'accidents entraînant des arrêts de travail en 2019 a été de 259. En Espagne, de 161²⁶. Après une analyse des raisons, Aqualia a décidé de renforcer les mesures pour assurer le respect des règles de sécurité et rappeler ces procédures aux salariés.

La culture préventive à Aqualia

Au-delà de la conformité légale, Aqualia a mis en place une culture préventive à tous les niveaux hiérarchiques, afin d'intégrer le travail d'analyse et de contrôle dans des indicateurs proactifs qui permettent à l'entreprise d'anticiper afin d'éviter des accidents.

Les indicateurs proactifs établis pour le rapport mensuel

Indicateur de culture préventive	Nombre prévu	Mesure	% réalisation
Les tournées de sécurité des responsables.			
Sur la base de l'étude du taux d'accidents dans les exploitations, des contrats sont sélectionnés dans lesquels un programme de visites est mis en œuvre.	168	141	84 %
Les conversations sur la sécurité des cadres intermédiaires	6 676	5 561	83 %
Les observations de la sécurité	1 109	1 130	102 %

Autres indicateurs	Prévu	Achevé	% réalisation
Les mesures correctives	14 339	12 032	84 %
Les inspections	5 178	4 695	90,67 %
L'inspection des mesures	2 731	2 701	98,90 %
Les comités de sécurité	2 950	2 645	89,66 %

²⁴ ²⁵ ²⁶ Dans des régions comme l'Amérique et la région ANMO, la notion d'arrêt de travail se réduit essentiellement à ce que nous considérons en Espagne comme des accidents graves, de sorte que beaucoup moins d'accidents avec arrêt de travail sont signalés et que le taux de fréquence international est nettement inférieur.

Sur la base de ces résultats, des mesures ont été adoptées :



Système de reconnaissance de l'effort de prévention

12 Les contrats pour cette reconnaissance

Une nouvelle procédure sur la **communication d'incidents et l'apprentissage organisationnel pour tous** à travers l'*application* d'Aqualia.

Plan de communication à travers l'*application* Be Aqualia



En ce qui concerne l'entreprise saine, l'élaboration d'un Guide pour la mise en œuvre d'initiatives en matière de santé, un instrument de soutien de la structure organisationnelle pour canaliser toutes les initiatives de promotion de la santé, de manière à ce qu'elles cautionnent Aqualia en tant qu'organisation saine.

PsicopackBe Aqualia, lancé en décembre à l'intention de chacun des salariés de l'organisation, mettant en relief que ses employés sont sa plus forte valeur. Il comprend, entre autres, l'instrument Psicomet qui permet de vérifier le niveau de bien-être mental et émotionnel, et aide les salariés à identifier de manière précoce les problèmes d'origine psychologique qu'ils pourraient rencontrer ; le Programme d'aide aux employés (PAE) qui aide à résoudre tout inconfort psychologique tant dans l'entreprise que dans la sphère privée ; ou la Procédure de gestion des conflits interpersonnels, un outil de gestion et de règlement des conflits survenant sur le lieu de travail grâce à la médiation d'un tiers.

Un leadership pour l'expansion internationale

La nécessité d'un leadership pour promouvoir la transformation culturelle et la croissance d'Aqualia a conduit l'entreprise mettre en œuvre diverses actions tout au long de 2019.

- La promotion de la sixième édition du Cycle Otto Walter, destinée aux cadres intermédiaires pour leur faire aborder le leadership à partir d'un modèle de gestion du personnel plus participatif, catalyseur de talent et qui renforce la cohésion d'équipe, soutenu par un langage commun à tous.
- L'évaluation de 46 cadres selon la mesure 180° des styles de gestion et implication de 296 évaluateurs dans cette expérience d'amélioration.
- La formation de 61 cadres intermédiaires afin de leur donner des outils pour favoriser le développement professionnel de leurs équipes, à travers des techniques d'évaluation, l'application d'un plan d'action et son suivi, dans le cadre d'un processus de développement continu.
- Réalisation du Cycle Otto Walter Executive sur le leadership et la gestion du personnel en vue du développement, de la transformation des styles de gestion et de la consolidation des compétences stratégiques des dirigeants de l'entreprise.

Le développement professionnel

La formation des employés était liée à l'atteinte des objectifs de croissance stratégique de l'entreprise et à l'amélioration de la performance des salariés ; et à l'assurance de la santé et la sécurité au travail.

Les chiffres clés en matière de formation chez Aqualia

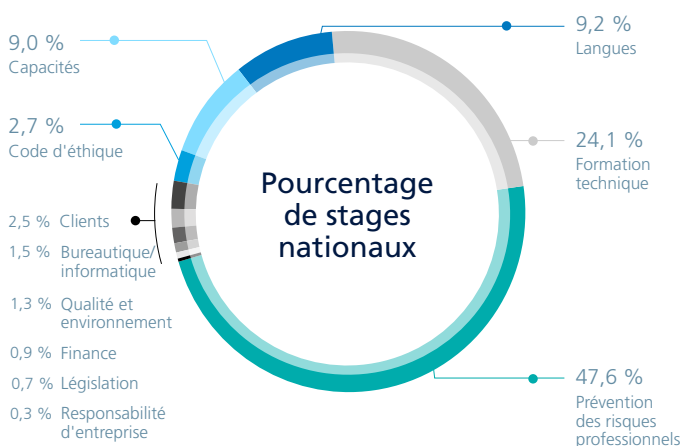
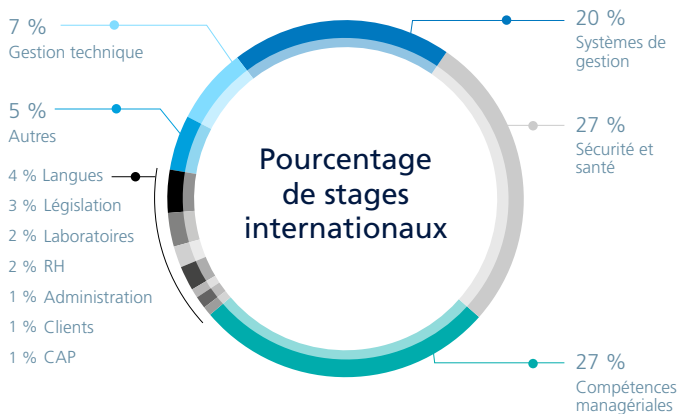
4



Par typologie

Des formations visant l'épanouissement personnel et le bien-être des collaborateurs ont été dispensées. Les formations liées aux compétences managériales et techniques, ainsi que celles liées à la santé et la sécurité ont été privilégiées.

En termes de compétences techniques, Aqualia continue de promouvoir et de développer des processus d'accréditation des compétences professionnelles en énergie, eau, sécurité et environnement. 5 séances ont eu lieu à Lérida, Tarragone et Barcelone. 107 travailleurs d'Aqualia se sont présentés aux processus d'accréditation et obtenu une certification totale de 55 %. Et 20 % y parviendront, en l'absence d'une seule unité de compétence pour obtenir une certification complète.



La formation par catégorie et par sexe

● Hommes ● Femmes

Cadres

Heures de formation
● 858 ● 70

Nbre. pers. formées
● 35 ● 3

Heures/cadres
● 24,51 ● 23,33

Les responsables intermédiaires

Heures de formation
● 15 005 ● 4 468

Nbre. pers. formées
● 516 ● 142

Heures/responsable intermédiaire
● 29,08 ● 31,46

Techniciens

Heures de formation
● 7 893 ● 7 120

Nbre. pers. formées
● 751 ● 636

Heures/responsable intermédiaire
● 10,51 ● 11,19

Travailleurs qualifiés

Heures de formation
● 9 988 ● 5 446

Nbre. pers. formées
● 305 ● 279

Heures/responsable intermédiaire
● 32,75 ● 19,52

Autres travailleurs

Heures de formation
● 25 022 ● 929

Nbre. pers. formées
● 1 855 ● 106

Heures/responsable intermédiaire
● 13,49 ● 8,76

Sélection et attraction des talents

La sélection des talents d'Aqualia garantit l'objectivité des processus de sélection, l'intégration de personnes diverses et l'égalité des chances, et permet une comparaison objective garantissant l'égalité et évitant les discriminations.

Pour ce faire, Aqualia travaille avec différentes méthodes et sources de recrutement accessibles à tous les profils professionnels et réalise des entretiens selon le modèle de sélection en fonction des compétences, et attribuant à chaque poste les plus pertinentes pour la bonne exécution des fonctions.

Concernant les jeunes talents, une procédure de sélection et des pratiques professionnelles ont été mises en place cette année, qui garantissent la transparence des processus de sélection. Cette procédure a amélioré le bon développement des processus de sélection quant à la durée et la forme, par l'implication et la formation de tous les secteurs de l'entreprise à cet égard.

En cohérence avec la politique de sélection du Groupe FCC, Aqualia mise aussi sur la mobilité interne comme source de recrutement et publie tous les postes à couvrir dans l'entreprise sur le canal de la Mobilité interne auquel tous les salariés ont accès. Cependant, les résultats de l'enquête sur le climat de travail réalisée en 2019 indiquent que 58,28 % des salariés estiment ne pas connaître les possibilités de promotion au sein de l'entreprise. L'*application* mise à la disposition des salariés par Aqualia cherche à répondre à ce besoin.

L'*application* mise à la disposition des salariés par Aqualia favorise la mobilité interne de tous les collaborateurs

La croissance et la spécialisation du secteur de l'eau, ainsi que la numérisation qu'exige une gestion efficace des processus, nécessitent des profils techniques. Sous cet objectif :

- Plusieurs conventions passées avec des universités avec lesquelles Aqualia collabore depuis des années ont été renouvelées et d'autres ont été signées avec de nouvelles écoles, universités et centres de formation professionnelle dans plusieurs communautés.
- Aqualia a recruté cinq stagiaires du Master d'ingénierie Eau de l'EOI (École des Organisations Industrielles), avec laquelle Aqualia a passé un accord de collaboration fin 2016.
- Aqualia a participé à la première année du diplôme supérieur en gestion de l'eau et du diplôme en réseaux et stations de traitement des eaux de la formation professionnelle Dual, promue par Canal de Isabel II, accueillant six étudiants de l'Institut La Paloma de Madrid pendant l'année scolaire 2019-2020.

Communication interne

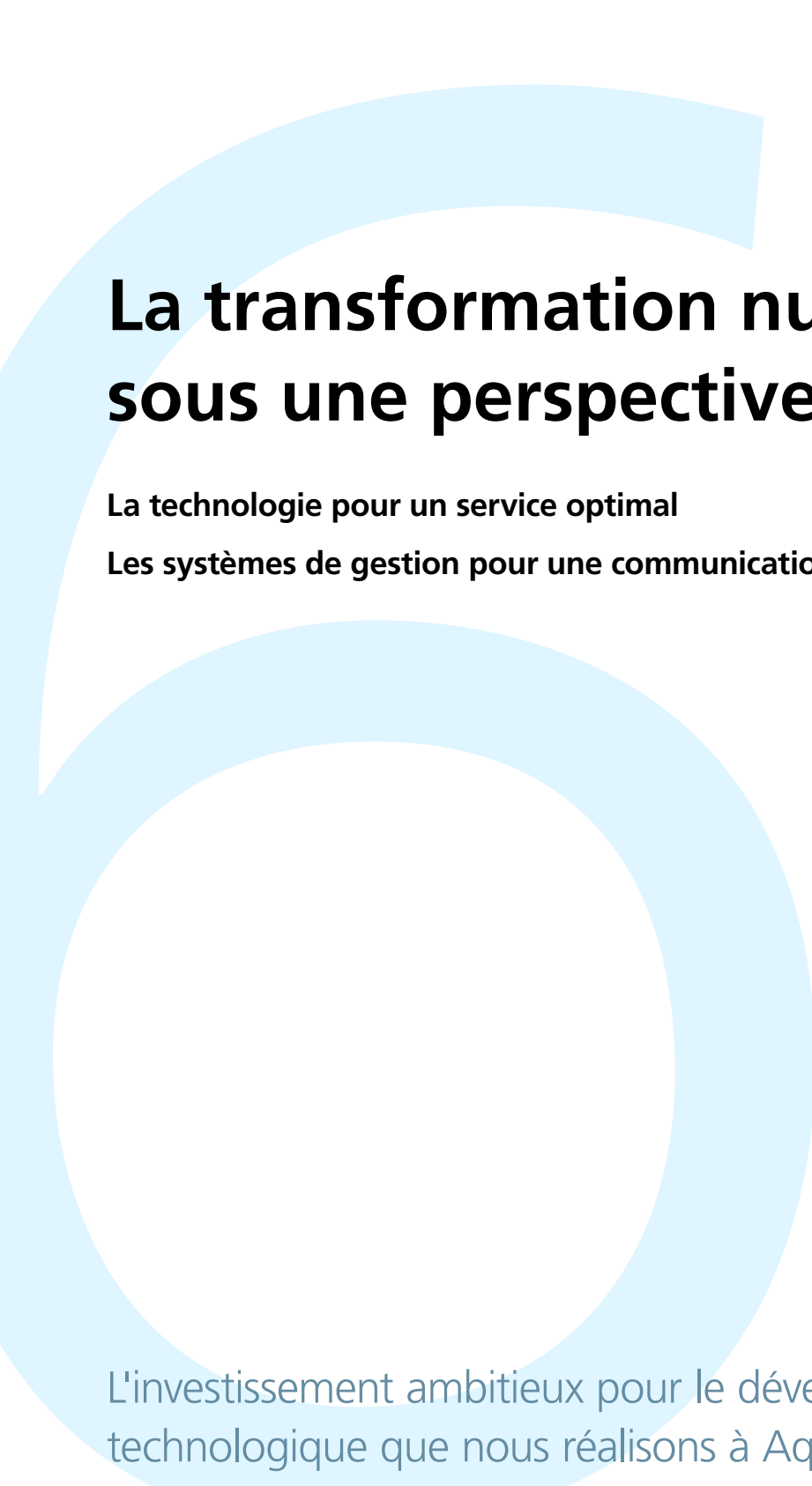
Le service du personnel travaille à l'amélioration des processus de communication. La réponse à une préoccupation exprimée par les salariés dans le l'enquête sur le climat de travail quant à la nécessité d'améliorer la communication en aval. Cette optimisation des processus contribue à la réduction des coûts administratifs.

En 2019 :

- Consolidation et universalisation de l'*application* grâce à laquelle les salariés ayant accès aux systèmes d'information et au portail collaborateurs/managers peuvent accomplir des démarches.
- Remplacement des demandes au format papier par des procédures télématiques et l'approbation via Work Flow, ce qui améliore la sécurité aux termes du RGPD, la rapidité d'approbation des demandes, et permet de réduire les coûts et de gagner du temps.

- Normalisation des processus d'avances de trésorerie et règlement des notes de frais.

L'objectif de la communication interne d'Aqualia est de relier 100 % des salariés car chacun des 9 504 collaborateurs d'Aqualia est important. La transformation culturelle s'applique à chacun et l'objectif « que personne ne soit laissé pour compte » constitue la motivation de toute l'équipe Aqualia dans la communication quotidienne.



La transformation numérique sous une perspective humaine

La technologie pour un service optimal

Les systèmes de gestion pour une communication omnicanal

L'investissement ambitieux pour le développement technologique que nous réalisons à Aqualia vise à améliorer l'efficacité et la compétitivité de nos services à mettre en œuvre des processus de numérisation dans les projets de gestion, de communication et d'exploitation, sous une perspective humaine et respectueuse de l'environnement ; et à promouvoir des villes plus durables, sociales et connectées, avec un objectif prioritaire : prêter un meilleur service aux populations.



«

La prémisses d'Aqualia est un service de qualité. Du point de vue de l'actionnaire, la prestation d'un service de qualité aux habitants est essentiel. L'activité assurée par Aqualia est fondamentale pour tous les groupes sociaux, dans tous les pays »

Un actionnaire d'Aqualia

Les principaux chiffres

La technologie pour un service optimal

La qualité de l'eau

Les certifications de la qualité de l'eau

% d'activité ayant un certificat ISO :

95 %

● Espagne

52,9 %

● International

81,4 %

● Moyenne



Investissements dans le capital technologique d'Aqualia

Projet de mobilité

235 798 €

Gestion des actifs

61 989 €



+ heures
de travail du capital humain d'Aqualia

Villes intelligentes implantation du télérelevage intégral et de Water Analytics

166 230,6 €



Compteurs intelligents

▲ 22,6 %



Accès à distance

▲ 29,7 %

La gestion de l'omnicanal et le service client

● Espagne 2018

● Espagne 2019

● Augmentation

● International

Taux de réclamations général
sur l'ensemble des canaux ⁶

● 0,34 % ● 0,27 % ● -20,59 %

Total des réclamations reçues
à travers tous les canaux

● 8 931 ● 8 477 ● 1 632²⁷

Pourcentage de réclamations liées à la
facturation sur le total des réclamations

● 83 % ● 78 % ● 95,64 %²⁸

Indicateurs d'activité du service client

Service client par téléphone²⁹

804 519

Nbre d'appels reçus
aqualiacontact

107 076

Sondages

96,7 %

Excellent, très bon, bon niveau
de satisfaction

Agence en ligne²⁹

120 788

Interactions

Facturation électronique

24,8 %

Sur les nouvelles inscriptions

Projet de mise en œuvre



Microsoft Dynamics CRM

CRM Microsoft Dynamics

Pour la gestion de l'omnicanal

Application pour les clients

31 151

Interactions gérées sur les
appareils mobiles

Factures électroniques

2 035 650

Total émis en Espagne et
à l'international

²⁷ ²⁸ Cela concerne la République tchèque, le Portugal et l'Italie : des pays où Aqualia entretient en 2019 une relation de gestion des clients directement avec les habitants. En 2020, nous aurons des données sur la Colombie et la France.

²⁹ aqualiacontact

Le capital technologique d'Aqualia est constitué de toutes les solutions, mises en œuvre au niveau national et international, qui permettent à l'entreprise de fournir un service optimal et efficace dans le cycle intégral de l'eau, et qui intègrent les technologies nécessaires pour améliorer le service client et le bien-être des gens au quotidien.

Compte tenu des prévisions de croissance démographique dans les grandes villes, Aqualia collabore avec les gouvernements, les municipalités et les mairies dans leur engagement à mettre en œuvre des modèles efficaces de gestion de l'eau, les *Smart Cities*, qui disposeront de structures interconnectées (eau, bâtiments, feux de signalisation, déchets, etc.) permettant une gestion plus efficace des services et la réduction de la consommation de CO₂.

Le principal objectif de la transformation numérique d'Aqualia est de fournir le meilleur service aux clients et aux techniciens de l'entreprise.

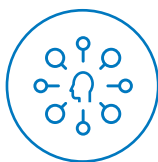
Cette transformation est un défi pour l'entreprise qui va bien au-delà des personnes, car il s'agit d'adapter les technologies aux processus et aux gens, pour parvenir, ensemble, à améliorer la performance dans l'utilisation d'un bien aussi rare que l'eau et, en même temps, fournir le meilleur service à la clientèle.

Les piliers de la numérisation



1 Une gestion globale

Pour doter l'entreprise de solutions spécialisées qui apportent à leur tour des solutions entièrement intégrées pour atteindre une performance globale.



2 Une stratégie omnicanal

pour fournir le meilleur service client.



3 La mobilité

pour fournir les meilleures solutions aux techniciens de terrain afin de faciliter les opérations, la maintenance et un service client excellent pour les clients Aqualia.



4 Analytics & AI

au service des techniciens et des clients, par l'application des technologies et du *Big Data*.

La technologie pour un service optimal

En 2019, la nouvelle plate-forme technologique Aqualia LIVE a été créée pour la numérisation mondiale du cycle intégral de l'eau, en utilisant les dernières technologies pour une gestion efficace de l'eau et la prestation d'un meilleur service aux habitants.

Cette évolution technologique profite à tous les citoyens, car elle améliore l'efficacité et la compétitivité de l'entreprise.

Principales caractéristiques



Une expérience avérée

Elle couvre tous les processus dans tous les services fournis par Aqualia, dans différents pays, et apporte des solutions aux clients, aux habitants et aux travailleurs.



L'adaptabilité

Adaptée aux besoins spécifiques des services d'Aqualia, elle apporte de l'efficacité pour chaque cas particulier.



Une solution modulaire

Une gestion globale à travers des modules spécialisés, intégrés pour avoir une vision globale.



L'adéquation technologique

La sélection de la meilleure technologie appliquée à la gestion de l'eau.



La mobilité

- Des solutions conçues pour une gestion de terrain efficace, avec des expériences utilisateur axées sur le personnel technique.
- Elle permet aux utilisateurs de connaître et de gérer leurs informations en temps réel sur un *smartphone*, une tablette, un ordinateur, etc.

Nous innovons en permanence pour que le client reçoive la meilleure réponse, pour que les temps d'attente soient aussi courts que possible, pour être les plus rapides et les plus efficaces pour régler un problème en cas de panne, et pour toujours maintenir le plus haut niveau de qualité dans nos services. Tout d'abord, pour les habitants, et ensuite, parce qu'il faut protéger ce petit trésor de l'identité de la marque qui nous relie à toutes les parties prenantes

Les technologies regroupées sous Aqualia LIVE



Une technologie de pointe pour la qualité de l'eau

La structure de ce module répond à la nécessité d'indépendance décisionnelle des laboratoires, requise par la norme UNE-ISO 17025, et aux besoins analytiques des contrats gérés par le Groupe Aqualia, conformément à la réglementation³⁰.

Cette année, le Laboratoire central de la qualité de l'eau d'Oviedo - agréé par l'ENAC - a été officiellement inauguré. Aqualia a investi 2,5 millions d'euros pour la rénovation des installations et pour 16 nouveaux équipements qui permettent d'analyser près de 300 paramètres différents et atteignent environ 280 000 déterminations analytiques par an et un paramètre toutes les 22 secondes.

Ce laboratoire de référence du réseau d'Aqualia possède la capacité à réaliser pratiquement toutes les sortes d'analyses de l'eau potable et résiduelle (il est

déjà devenu une Entité Collaboratrice de Cuenca) est techniquement reconnu comme l'un des plus importants du secteur au niveau national.

Cette année aussi, le laboratoire d'analyse de contrôle de l'eau potable a été inauguré à Badajoz. Ainsi, il y a six laboratoires du réseau Aqualia LAB en Espagne et deux en République tchèque, gérés par Hidrotec SLU, une filiale d'Aqualia.

Aqualia donne une image publique de confiance. C'est le plus important, car cela indique que vous buvez de l'eau de qualité

Une partie prenante externe

Nombre de certifications ISO 9001 (volume certifié d'eau produite)

ASPECT	2018			2019		
	Espagne	International	Aqualia	Espagne	International	Aqualia
% d'activité ayant un certificat ISO 9001	95,00 %	54,70 %	83,50 %	95,00 %	52,90 %	81,40 %

ASPECT 3	2018	2019	% ³¹
Déterminations paramétriques dans l'eau potable	1 008 107	1 148 044	13,88 %
% déterminations approuvées	99,95 %	99,93 %	0,02 %

Les chiffres généraux se sont maintenus, mais la production internationale ayant augmenté, les termes relatifs ont diminué.

³⁰ Réglementations européennes transposées dans la législation espagnole par le décret royal 902/2018 du 20 juillet 2018, qui établit les critères sanitaires pour la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine.

³¹ Augmentation due à un décompte plus précis du nombre de déterminations en Espagne.



La mobilité

Aqualia a réalisé le projet de commande de travail dans lequel elle applique les technologies informatiques et la géolocalisation aux processus. Cela permet une amélioration des temps et de l'efficacité des équipes de travail.

Au deuxième trimestre de l'année, un nouveau projet a été conçu et lancé afin d'appliquer cette technologie à la programmation, au suivi, au contrôle de maintenance et à la revue opérationnelle de petits réseaux de SEEU, isolées et éloignées les unes des autres. Il fonctionne déjà de manière très satisfaisante à la station d'épuration des Asturies et a permis des améliorations évidentes.

La mobilité d'Aqualia a une portée mondiale. Elle est actuellement implantée en Espagne et ses réalisations sont :

- Éviter les déplacements.
- Réagir plus vite en cas d'incident.
- Améliorer l'efficacité des équipes de réparation.

En outre, au troisième trimestre de 2019, un projet de mobilité de relevé de compteurs a été lancé. Il permet,

à l'aide de *smartphones*, de gérer la lecture chez les utilisateurs du service en géolocalisant les points de lecture et de gérer en ligne l'ensemble du processus.

De cette manière, tous les processus des travailleurs Aqualia sur le terrain sont couverts, aussi bien les ordres de travail, tels que la prise de lectures, que la survenue d'incidents, etc. Une seule application mobile est utilisée pour tous les processus, ce qui améliore la productivité du travail et, par conséquent, le service fourni.



L'investissement dans le projet Applications pour la Mobilité

11

Modules

88 028,8 €
Ordres de travail

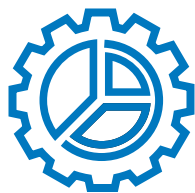
51 940,0 €
Lectures

95 829,8 €

Investissement dans les **terminaux mobiles**

235 798,5 €

Investissement **dans les applications mobiles**



Un instrument pour la gestion des actifs et de la maintenance

Aqualia a développé la première version de l'instrument pour la gestion des actifs et de la maintenance en fonction des besoins du personnel spécialisé de l'entreprise, relevant des départements de la production et des services techniques des zones, coordonnés par la direction des opérations de l'entreprise.

Les premiers essais pilotes seront déployés au cours du premier trimestre 2020. Le niveau de performance de l'instrument sera testé, en abordant les améliorations opérationnelles qui ont été détectées.



Investissement dans la gestion d'actifs

61 989 €



+ Heures de travail du capital humain d'Aqualia

Aqualia est une entreprise intégrée. Et quand je dis intégrée, je veux dire que nous travaillons avec les mêmes outils informatiques partout en Espagne et avec les mêmes structures organisationnelles, car nous avons une organisation liée au territoire, non pas liée aux activités. Depuis de nombreuses années, nous avons opté pour la proximité sur le territoire, pour la proximité vis-à-vis des habitants et pour la proximité vis-à-vis des clients

Un salarié d'Aqualia



Des villes intelligentes : *Smart cities*

En 2019, Aqualia a développé l'ambitieux projet Aqualia Water Analytics (AWA), pour la gestion intelligente de l'eau dans les villes. La numérisation des informations réseau et la consommation des compteurs téléométriques, grâce à l'utilisation des technologies *Big Data*, permettent l'application de techniques d'analyse avancées et de techniques d'intelligence artificielle pour optimiser la gestion et améliorer la performance.

Water Analytics capture les informations des appareils installés dans les réseaux (Scadas) et grâce à l'application d'algorithmes mathématiques, elle permet d'identifier les comportements anormaux et d'améliorer les performances hydrauliques du réseau, et favorise une bonne utilisation d'un actif rare tel que l'eau.

Grâce à la mise en œuvre de Water Analytics, les services Aqualia peuvent effectuer des analyses croisées entre l'eau fournie dans le réseau et la consommation générée à partir des relevés de compteurs à distance,

et obtenir ainsi des données fiables et vérifiables sur une base horaire (24x7). Cette analyse croisée entre la quantité d'eau consommée et celle fournie au réseau permet de détecter des fuites ou des utilisations frauduleuses de l'eau potable, et d'assurer la bonne utilisation des ressources en eau.

Les 79 091 compteurs intelligents installés en 2019 permettent un télélevage intégral dans les communes de Vendrell, Denia, Guía de Isora, Adeje, Rota, Formentera et Santa Eulalia. Ainsi que chez les gros consommateurs en Catalogne, Almería, Jaén, Vigo et Salamanque, parmi d'autres municipalités.

En décembre 2019, le ratio compteurs intelligents par rapport au total était de 2,5 %. L'objectif en 2020 est d'atteindre 4 % car 50 000 compteurs supplémentaires vont être installés pour les projets de Denia et des îles Canaries.

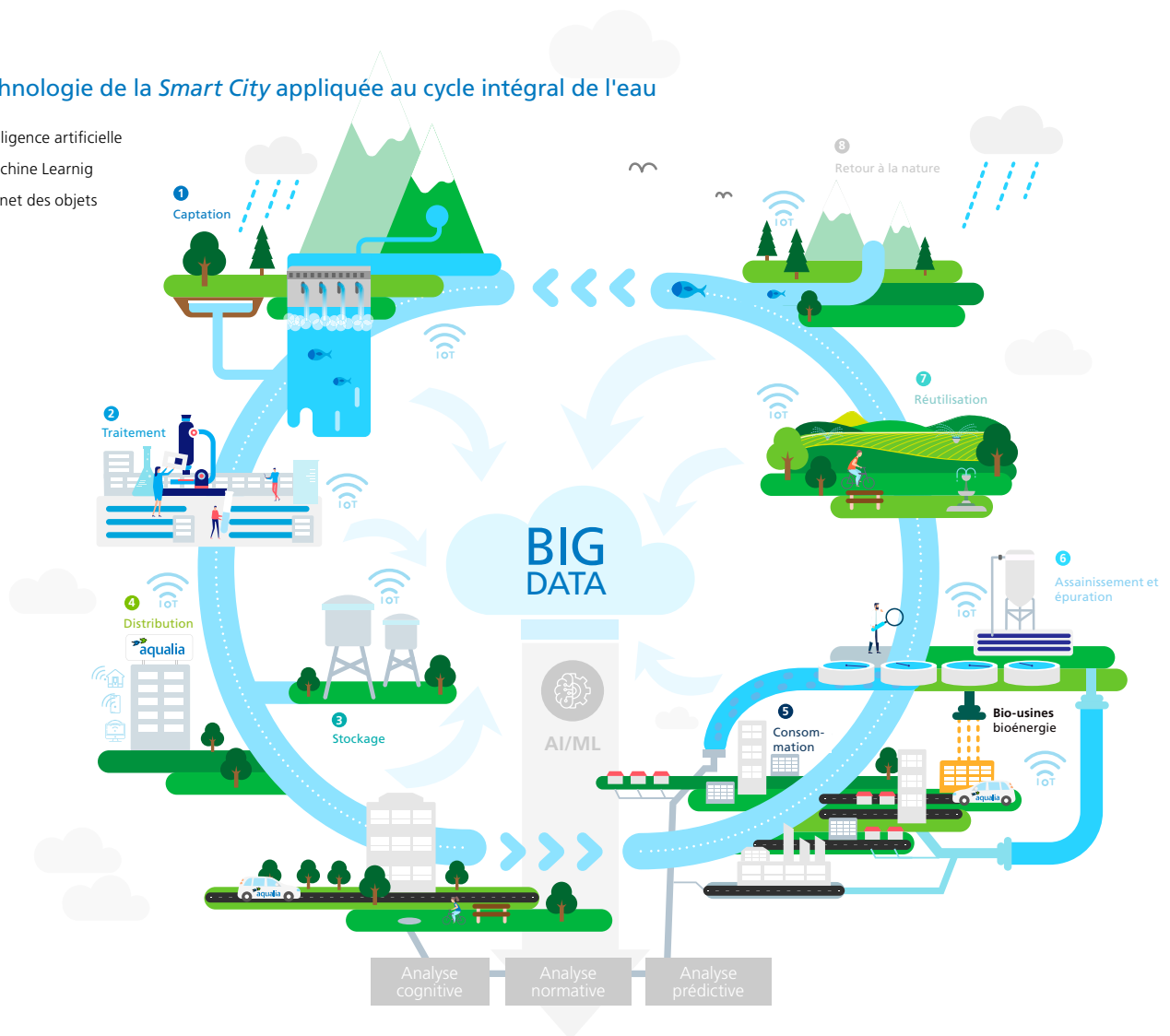
Les indicateurs d'activité	Espagne 2018	Espagne 2019	Augmentation
Télélevage des compteurs	55 634	72 181	29,74 %
Nbre de canaux disponibles pour étendre la lecture	107 369	121 067	12,76 %
Compteurs intelligents installés	64 524	79 091	22,58 %

La technologie de la Smart City appliquée au cycle intégral de l'eau

IA : Intelligence artificielle

ML : Machine Learning

IoT : Internet des objets



Aqualia WA (Water Analytics)

C'est un instrument d'aide à la décision et à l'automatisation des processus, selon les normes d'intelligence artificielle les plus avancées, pour améliorer la performance technique et le service client, tout en contribuant au développement durable

La mise en œuvre de Water Analytics associée au télélevage intégral offre des avantages pour :

- 1 Les opérateurs d'eau**
 - Optimiser les performances du réseau, tout en permettant de détecter d'éventuelles fuites, fraudes et d'autres incidents.
 - Automatiser les processus opérationnels et la détection précoce des incidents, et minimiser leur impact sur le système.
 - Connaître les courbes de consommation des clients 365 jours par an et 24h/24, pour une prédiction de la demande et une gestion du réseau meilleures.
 - Effectuer des bilans d'eau horaires pour connaître la répartition des consommations par heures.
- 2 Les communes et les municipalités**
 - Fournir les outils nécessaires à un contrôle, à une consommation et à une gestion de l'eau et de l'énergie appropriés.
 - Optimiser le cycle de l'eau et augmenter la valorisation de l'eau.
 - Minimiser l'impact sur l'environnement.
- 3 Les utilisateurs**
 - La détection précoce des incidents entraîne un meilleur service client.
 - L'accès à distance via l'application favorise une consommation optimale et responsable.

Parmi les plans de mise en œuvre d'Aqualia Water Analytics à l'échelle internationale, des projets sont en cours d'analyse au Portugal, pour établir en 2020 le télélevage dans le réseau fixe de la commune de Fundao afin d'optimiser les performances hydrauliques ; en Italie, pour le télélevage des compteurs difficiles d'accès, et en République tchèque, pour déterminer quel pourrait être le meilleur protocole de lecture à distance (LoraWan, NB-IoT, Wireless Mbus), pour démarrer un projet à court terme.

Par ailleurs, en France, un peu plus de 30 % des compteurs sont télélevés grâce au système *Walk by*, ce qui permet de réduire les estimations de consommation et d'améliorer le cycle de lecture.

En 2019, le déploiement d'Aqualia WA a commencé dans le service de Denia, puis s'est étendu au reste des municipalités avec des systèmes de télélevage et des projets de gestion de réseau intelligent. La municipalité de Denia présente des caractéristiques technico-géographiques particulières et un déploiement massif de télélevage est en cours.

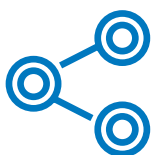
166 230,61 €

Aqualia Water Analytics

Investissement dans l'application



+ Heures de travail du capital humain d'Aqualia



L'application de la méthodologie BIM à l'exploitation des installations

Au cours de l'année 2019, Aqualia a mis en œuvre de la méthodologie BIM (*Business Intelligence Model*).

La Méthodologie BIM : une approche holistique



Phase 1
L'ingénierie



Phase 2
La construction



Phase 3
L'exploitation et la maintenance des installations

La participation du service d'ingénierie à ce projet a contribué à :

- Préparer l'organisation à s'attaquer aux projets qui nécessitent le développement/le maintien d'un modèle BIM du projet.

- Faire en sorte que les modèles BIM d'Aqualia soient également utiles à la phase III d'exploitation et de maintenance des installations.
- Permettre au projet BIM de l'installation d'alimenter les outils informatiques d'Aqualia destinés à la gestion des actifs et à la gestion de la maintenance.

Les systèmes de gestion de la communication : une stratégie omnicanal

Aqualia propose à ses clients une **expérience omnicanale** pour leurs relations avec l'entreprise, et fournit les instruments et les technologies nécessaires à cet effet.



Une stratégie omnicanal

Intégrer les différents canaux de communication

- Bureau en face à face
- Agence en ligne
- Assistance téléphonique
- Appareil mobile

Pour qu'ils soient tous reliés **en temps réel**



Cet effort s'est matérialisé
Projet d'implémentation d'un
CRM Microsoft Dynamics

Le CRM Microsoft Dynamics permettra à tous les canaux d'être interconnectés en temps réel avec plus d'accessibilité, de disponibilité et d'intégrité des informations des interactions. C'est l'un des axes du Plan directeur RSE.

C'est une entreprise toujours innovante, très proche, qui répond rapidement et prête un service public

Une partie prenante externe

Le secteur de l'eau est très exigeant. Dès qu'il y a une coupure de l'approvisionnement ou une baisse de la qualité de l'eau, on téléphone tout de suite pour se plaindre. Je pense que cela en dit long sur un service sensible qui exige des normes de qualité très élevées.

Une partie prenante externe

Nous nous efforçons chaque jour et nous sommes très fiers chez Aqualia d'avoir les taux de réclamations les plus bas du secteur. Nous nous efforçons de manière très rigoureuse pour que notre service client soit le meilleur possible

Un salarié d'Aqualia

Les indicateurs du service client

Les principaux canaux de service client et les indicateurs de gestion pour 2019 sont les suivants :

Le service client par téléphone³²

804 519

Nbre d'appels reçus aqualiacontact

107 076

Enquêtes réalisées sur les appels reçus en 2019

Niveau de satisfaction :

▲ **96,69 %** Excellent, très bon et bon

	Espagne		Rép. Tchèque		Italie	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Nbre d'appels reçus aqualiacontact	747 391	804 519	38 667	37 924	35 585	43 923
Appels reçus demandes de renseignements	55,97 %	56,41 %	57,68 %	55,82 %		
Appels reçus demandes	28,59 %	28,22 %	33,32 %	37,30 %		
Appels reçus pannes	15,03 %	14,92 %	7,57 %	4,79 %		
Appels reçus réclamations	0,41 %	0,44 %	1,44 %	2,08 %		

Agence en ligne³³

120 788

Interactions gérées en 2019

33,02 % La modification des données

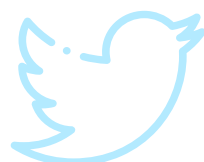
24,32 % Facturation électronique

22,12 % Paiement par carte bancaire

1,7 % Réclamations

Twitter @aqualiacontact

Ce canal est maintenu actif, au sein du projet omnicanal, ainsi que des messages SMS pour les notifications de factures présentant des incidents et les notifications de pannes de réseau.



L'application pour les appareils mobiles mise à la disposition de nos clients

31 151

Interactions gérées en 2019

59,96 % paiement par **carte bancaire**

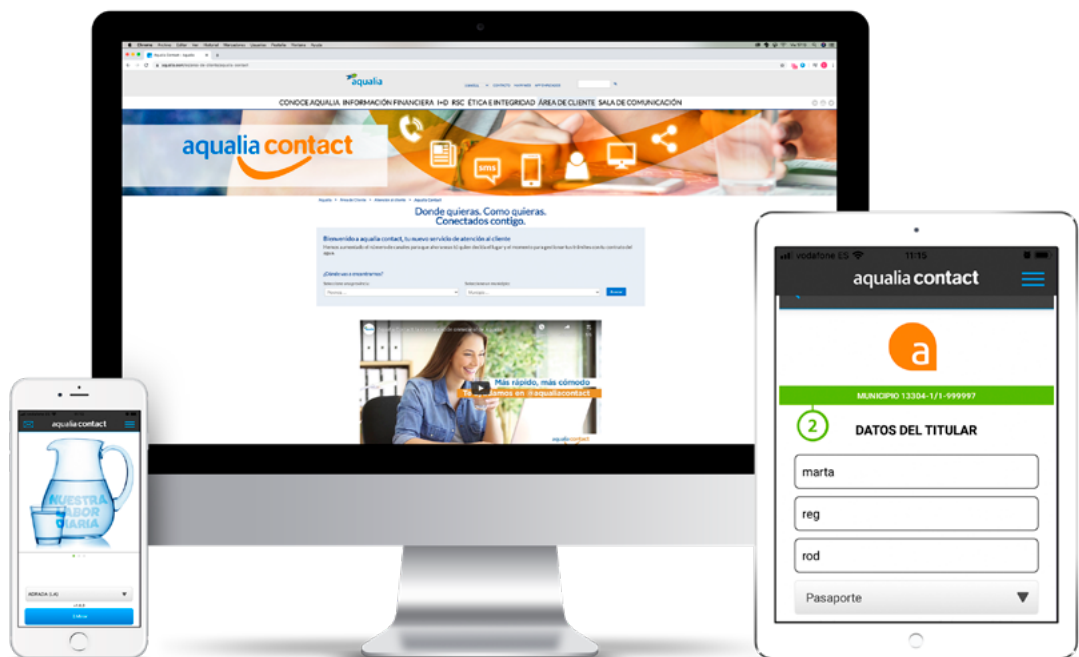
L'efficacité de tous les canaux de relation client permet un faible **taux de réclamations, de 0,27 % en décembre 2019.**

▼ **12** jours civils (8-9 jours ouvrables)
En moyenne pour répondre à une réclamation

Une gestion transparente et des informations accessibles

Les clients peuvent effectuer toutes les démarches liées au service ou se mettre à jour sur tout ce qui concerne le service d'eau municipal à travers les sites Internet – corporate et local – où l'accès à l'agence en ligne *aqualiacontact* est fourni.

En raison de son engagement à la transparence, Aqualia informe les citoyens sur les tarifs en vigueur approuvés par les autorités compétentes de chaque municipalité. Elle le fait à travers les différents sites Internet qui sont adaptés aux particularités de chaque territoire et chaque service et sont accessibles dans les langues officielles des différentes régions et pays dans lesquels Aqualia fournit ses services.



La gestion de la facturation

La croissance de l'entreprise passe nécessairement par l'intégration et la numérisation des processus pour une gestion efficace. C'est pourquoi Aqualia maintient la campagne « Adoptez la facture électronique ».

Actuellement, 449 231 clients ont choisi de recevoir ce type de facture, dont 97,4 % en Espagne et 2,6 % à l'international : Italie, Portugal et République tchèque³⁴.

Aqualia a augmenté de 17 % le nombre de factures électroniques émises, contribuant ainsi à la sauvegarde de l'environnement.

Il est essentiel de réduire les écarts entre la quantité d'eau fournie par le réseau et celle qui est finalement consommée par les utilisateurs. Pour cela, il faut renouveler les réseaux afin d'éviter les fuites et concevoir des plans pour éviter la fraude.

Cette année, 2 656 cas de fraude ont été relevés, plus qu'en 2018, en raison des mesures mises en œuvre pour les détecter (désignation d'un « Inspecteur des fraudes » dans les délégations espagnoles ; un outil d'inspection des connexions ; un nouveau module de fraude dans le programme gestion commerciale de l'entreprise pour détecter les situations irrégulières, etc.).

295 000 compteurs ont été renouvelés afin d'améliorer le taux d'eau non comptabilisée et d'augmenter l'efficacité métrologique de la consommation enregistrée par chaque compteur. Il est prévu de renouveler au moins 10 % sur le total des compteurs chaque année, afin d'augmenter le ratio de 2019 à 11,4 %.

Global Aqualia 2019

Facturation électronique par rapport à la facturation totale

Total : 14 %

Espagne : 16 %

International : 5 %



24,8 %

Le ratio de facturation électronique dans les nouvelles inscriptions



Objectif ►
global en e-facturation
Fin 2020

20 %

ASPECT	2018		2019	
	Espagne	International	Espagne	International
Nbre factures électroniques émises	1 764 587	60 648	1 950 575	85 075
Nbre clients à facture électronique	385 221	11 187	449 231	12 134

Les certificats de confidentialité

Les différents canaux qui configurent l'expérience omnicanal du client aqualiacontact sont certifiés selon la norme UNE- ISO 27001³⁵, « 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'entrée en application le 25 mai 2018 du règlement UE 2016/679, RGPD, ainsi que l'entrée en vigueur le 5 décembre 2018 de la loi organique 3/2018 sur la protection des données personnelles et la garantie des droits numériques (LOPDGDD), a entraîné un processus d'adaptation réglementaire en matière de protection des données qui a atteint un degré optimal de maturité du système au cours du premier semestre 2019, d'après les résultats des visites de revue de la conformité réglementaire réalisées par le coordinateur de la protection des données.

³⁴ En 2019, Aqualia a acheté la société française, mais la France n'a pas été incluse dans la facture électronique car elle ne dispose pas de cette modalité. Elle sera lancée en 2020.

³⁵ Champ d'application de la certification : Espagne

L'eau, une ressource naturelle

La circularité du cycle intégral de l'eau

Réduire la consommation d'eau, une question de collaboration

L'optimisation énergétique et la réduction des émissions

L'activité d'Aqualia est intégrée à l'environnement naturel. Le respect de l'environnement est donc fondamental pour notre entreprise. Promouvoir une transition juste qui réduise la consommation d'eau et d'énergie, définir une stratégie moins polluante et s'impliquer dans la valorisation et la protection des écosystèmes sont des obligations incontournables pour continuer à garantir la durabilité de la planète.



«

L'entreprise doit avoir une stratégie à long terme définie pour la transition juste vers un avenir neutre en carbone. Aqualia doit définir comment elle accompagne ses travailleurs, ses fournisseurs et ses communautés tout au long de ce parcours de réduction des émissions »

Un actionnaire d'Aqualia

La circularité de la gestion du cycle intégral de l'eau

1

Captage

853,2 Mm³

Volume d'eau brute collectée pour sa gestion

Var. 2019/2018 1,3 %

2

Traitement

218

Nombre de stations de traitement d'eau potable

Var. 2019/2018 1,9 %

25

Nombre d'usines de dessalement d'eau de mer (SDEM) gérées par Aqualia³⁶

Var. 2019/2018 0,0 %

627,9 Mm³

Eau potable produite

Var. 2019/2018 0,2 %

146,4 Mm³

Eau consommée dans le processus de potabilisation

3

Stockage

2 730

Nombre de citernes/réservoirs d'eau potable

Var. 2019/2018 -0,4 %

4

Distribution

45 981,9 km

Réseau d'approvisionnement

Var. 2019/2018 1,3 %

674,3 Mm³

Eau distribuée

Var. 2019/2018 1,3 %

1 193

Stations de pompage d'eau potable (SPEP)

Var. 2019/2018 -2,8 %



36 Pour 2019, ce chiffre correspond aux stations de dessalement. Le chiffre de 2018 (2 stations de dessalement) ne se rapportait qu'aux usines de dessalement comprises dans Aqualia BI. Le chiffre de 2018 a été corrigé à 25.

37 D'après GWI (Global Water).

38 Augmentation principalement due au réseau d'assainissement géré à Abu Dhabi.

E+ L'interaction eau-énergie

ODD associés



8

Retour à la nature

580,3 Mm³

L'eau épurée qui n'est pas réutilisée est rendue à la nature.

7

Réutilisation

50,9 Mm³

Eau réutilisée

Var. 2019/2018 25,8 %

91,7 % utilisés pour l'irrigation

6

Assainissement et épuration

33 886 km

Réseau d'assainissement³⁸

Var. 2019/2018 16%

853

Nombre de stations dépuraton

Var. 2019/2018 -0,2 %

136 147 GJ

Énergie auto-produite

Var. 2019/2018 4,7 %

99,18 % du total

Déchets non dangereux

Valorisation : 28 % par la méthode du recyclage, élimination du reste.

631,2 Mm³

Eau traitée

Var. 2019/2018 -16,1 %

5

Consommation³⁷

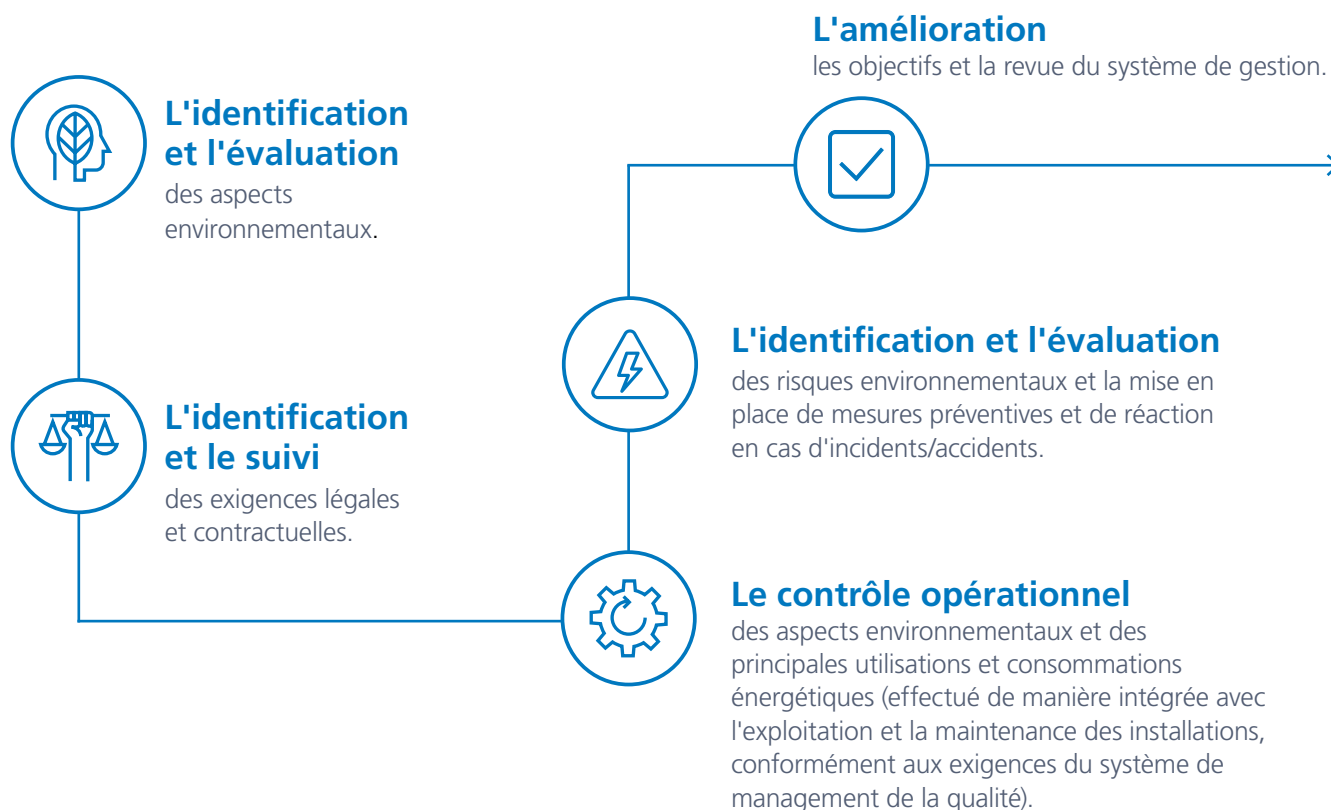
25 M

Personnes desservies



L'approche managériale

Le système de management de l'environnement (ISO 14001) et de l'énergie (ISO 50001), intégré à la qualité (9001), établit les exigences suivantes :



Les principaux aspects pris en compte et les contrôles établis

Les déchets (dangereux et non dangereux)

Le stockage et la gestion finale selon la réglementation en vigueur. L'utilisation agricole des boues des stations d'épuration.



La consommation d'énergie

Des revues énergétiques selon ISO 50001 et RD 56/2016, l'amélioration des mesures, le calcul de la performance énergétique des pompes, l'optimisation et l'amélioration des processus de production, des installations et des équipements, l'optimisation des achats d'énergie (électricité), la maintenance et l'amélioration des performances hydrauliques du réseau.

Pour la gestion des risques environnementaux, il existe des fiches de risques environnementaux « générales » qui peuvent être adaptées par les contrats aux situations particulières. Ces fiches contiennent : Les mesures préventives à prendre face au risque et la réponse à adopter lorsque le risque se

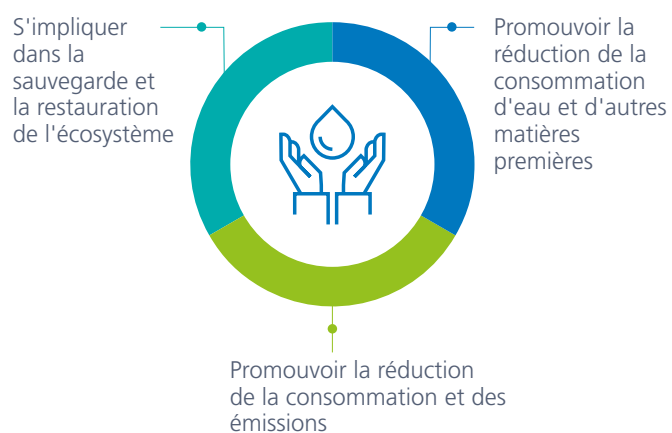
matérialise. Quelques exemples de mesures préventives sont : le stockage de produits chimiques et de déchets dangereux à couvert, identifiés, avec des seaux et des absorbants pour recueillir les déversements ; les systèmes de détection de fuites de chlore gazeux, etc.

Le degré de mise en œuvre en 2019 des systèmes de management environnemental et énergétique est le suivant :

Année 2019	Production (€)	ISO 14001	ISO 50001
Espagne	804 624 745	95,0 %	79,5 %
International	382 264 596	52,9 %	26,5 %
Aqualia	1 186 889 341	81,4 %	62,4 %
Variation / 2018		ISO 14001	ISO 50001
		83,5 %	68,8 %

En 2019, la certification ISO 14001 à Caltaqua (Italie) a été étendue pour les stations d'épuration de Cammarella et Serradifalco, ainsi que la certification ISO 14001 de la société Oman Sustainable Water Services, SAOC. (Oman). En termes absolus, la certification augmente, mais elle se réduit en termes relatifs par rapport à 2018. Le pourcentage à l'international diminue à mesure que la production internationale augmente.

L'écoute active des parties prenantes montre que de par son activité, Aqualia s'intègre au milieu naturel et que le respect de l'environnement fait partie de son affaire. Cela se matérialise par une triple action :



Réduire la consommation d'eau, une question de collaboration

La réduction de la consommation d'eau



Promotion de la consommation responsable chez les habitants

- Systèmes de comptage intelligents pour promouvoir l'information des habitants en ligne sur leur consommation.
- Des campagnes de sensibilisation des habitants, des visites d'installations, des concours, etc.
- L'adaptation des plans contre la sécheresse des contrats, d'après ceux de l'administration.



La réduction de l'eau non enregistrée

- L'amélioration des performances hydrauliques des réseaux de distribution d'eau.
- La suppression de la fraude.
- Le contrôle et la réduction de la consommation municipale.



L'utilisation de ressources alternatives

- La réutilisation des eaux usées.
- Le dessalement de l'eau de mer et des eaux saumâtres.
- Le rechargement des aquifères pour leur utilisation comme ressource alternative.

L'investissement dans la technologie et l'innovation entraîne, grâce à une gestion intelligente, une amélioration constante et le développement de programmes de surveillance et de mesure accessibles à l'exploitant, aux administrations et aux citoyens, et permet un meilleur contrôle et une consommation plus efficace (Aqualia GIS, Aqualia GESRED, plate-forme centralisée Scada ou plate-forme Takadu pour la gestion hydraulique, etc.).

Parallèlement, les initiatives de circularité contribuent aussi à réduire la consommation d'eau. Cependant, elles ne sont possibles qu'avec la collaboration des habitants et des administrations publiques, indispensable à l'installation des infrastructures nécessaires et à la mise en place d'habitudes de consommation adéquates.

Une ressource naturelle	2018	2019	Variation
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion (m³)	842 207 759	853 187 434	1,3 %
Eau potable produite (m³)	626 778 319	627 890 891	0,2 %
Eau traitée (m³) ³⁹	752 295 856	631 224 578	-16,1 %
Eau brute achetée (m³)	218 530 066	218 663 738	0,1 %
Eau traitée achetée (m³)	240 998 886	250 391 606	3,9 %

▲ 0,7 %

La performance des réseaux de distribution d'eau dans le monde



Efficacité dans les réseaux

146 456 771

Eau totale consommée dans les processus de potabilisation et de dessalement (m³) en 2019

2018 145 879 932
Variation 0,4 %

674 285 310

Quantité d'eau distribuée

2018 665 553 608
Variation 1,3 %

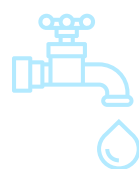
74,4 %

Performance du réseau de distribution

2018 73,7 %
Variation 0,7 %

39 Cette diminution est principalement due à la fin d'un contrat d'épuration de l'eau en Arabie Saoudite (aux stations d'épuration de Hadda et Arana) (146 hm³ épurés)

Les résultats en termes de consommation et d'efficacité sont le fruit de la bonne collaboration entre Aqualia et les communes. En ce sens, de grands progrès ont été accomplis dans la réduction de la consommation dans certaines municipalités, par exemple à Ibiza.



La réduction de la consommation à Ibiza en chiffres

▼ **92**
millions de litres par rapport à 2017

Éviter l'extraction de **512 millions de litres** des captages souterrains en favorisant une plus grande production d'eau dessalée, ce qui permet de récupérer les aquifères de l'île d'Ibiza.

Le captage de l'eau

Classification selon les sources d'extraction

	2018	2019	Variation
% captage de l'eau de mer ⁴⁰	27,5 %	26,6 %	-0,9 %
% captage bassin/lac	8,4 %	7,8 %	-0,6 %
% captage galerie/forage	3,1 %	3,4 %	0,3 %
% captage source	8,8 %	8,1 %	-0,7 %
% captage forage tubé	18,5 %	19,2 %	0,7 %
% captage en rivière	33,6 %	34,8 %	1,1 %
% captage non précisé (autres)	0,1 %	0,1 %	0,0 %

La réutilisation de l'eau provenant des SEEU

	2018	2019	Variation
Quantité totale d'eau traitée dans la SEEU	752 295 856	631 224 578	-16,1 %
Quantité d'eau réutilisée selon les usages :	40 450 458	50 890 362	25,8 %
Irrigation	37 176 514	46 687 578	25,6 %
Utilisations diverses non définies	3 273 944	4 202 784	28,4 %
% total réutilisé	5,38 %	8,06 %	2,69 %
% réutilisé pour l'irrigation, sur le total réutilisé	91,91 %	91,74 %	-0,18 %

L'augmentation de la quantité d'eau réutilisée pour l'irrigation de 25 % s'explique par l'augmentation de la station d'épuration du Nouveau Caire qui, du fait de la

décision du client, augmente progressivement la quantité d'eau purifiée et réutilisée. Elle ne fonctionne pas encore à 100 % de sa capacité.

⁴⁰ En 2018, une estimation avait été fournie. Le pourcentage est de 27,5 %.

L'optimisation énergétique et la réduction des émissions

La réduction des émissions liées à la consommation d'énergie

1 L'utilisation d'énergies renouvelables

- Les projets PPA* pour l'achat d'énergies renouvelables avec un certificat vert.
- Les études de rentabilité pour l'installation de panneaux solaires photovoltaïques.
- Installation de micro turbines dans les systèmes de distribution.

2 La production d'énergie dans la gestion du cycle de l'eau

- Les exploitations hydroélectriques dans des bassins hydrographiques.
- Installation de micro turbines dans les systèmes de distribution.
- L'utilisation du biogaz produit pendant le processus de traitement des eaux usées pour produire de l'électricité ou de la chaleur.

3 La réduction de la consommation d'électricité dans la SEEU

- Le remplacement des équipements existants par d'autres plus efficaces énergétiquement.
- Le développement de technologies de traitement des eaux usées à faible consommation d'énergie.
- L'électrodialyse : les processus de dessalement à faible consommation d'énergie.

4 La transformation du parc de véhicules

- L'incorporation de véhicules au GPL (gaz de pétrole liquéfié) au parc de camions de nettoyage des égouts.
- L'incorporation de véhicules alimentés au biogaz généré dans les SEEU.
- L'incorporation de véhicules électriques.

L'utilisation d'énergies renouvelables

L'engagement d'Aqualia pour les objectifs de développement durable (ODD) approuvés par l'Assemblée générale des Nations Unies en 2015 affecte directement la consommation d'énergie durable à travers l'ODD 7.

À cette fin, une étape importante a été franchie en 2019 pour modifier le *mix* énergétique d'Aqualia, par l'évolution vers un profil de consommateur/producteur d'énergie renouvelable.

Un contrat d'achat d'énergie renouvelable d'origine photovoltaïque [« Power Purchase Agreement » (PPA)] a été signé en Espagne pour 76 GWh/an, pour les 10 prochaines années. Cela représente environ 17 % de l'énergie totale consommée à l'échelle nationale. Avec cet accord, Aqualia soutient la viabilité financière nécessaire à la construction des centrales photovoltaïques indiquées dans l'accord.

De même, une étude a été menée sur 1 300 points d'alimentation électrique pour l'installation de panneaux solaires photovoltaïques dans les installations gérées par Aqualia.



Certificat d'origine GDO
76 GWh/an

Aqualia est certifiée en tant que consommateur d'énergies renouvelables pour sa consommation dans les installations demandées par les clients

Lors de l'étude de 1 300 points d'alimentation électrique, ont été détectées



52 Installations habiles techniquement, financièrement et contractuellement.

8,3 GWh/an
Production prévue

▲ 5 276 kW
Avec une puissance installée

* (PPA) Power Purchase Agreement

L'énergie auto-produite dans le cycle intégral de l'eau

L'énergie	2018	2019	Variation
Énergie renouvelable produite GJ ⁴¹	130 635	136 147	4,2 %
Énergie renouvelable consommée GJ	130 635	136 147	4,2 %
Énergie totale GJ	3 494 054,5	3 417 339,3	-2,2 %
% énergie renouvelable par rapport à l'énergie totale	3,7 %	4,0 %	0,2 %
Rapport intensité énergétique / chiffre d'affaires ⁴²	0,32 %	0,29 %	
Chiffre d'affaires total	1 106 110 000	1 186 889 341	

Le rapport entre l'intensité énergétique et le chiffre d'affaires a diminué de trois points de pourcentage, car l'énergie totale consommée a été maintenue et le chiffre d'affaires a néanmoins augmenté de 7,3 %.



La consommation d'énergie et les émissions

La gestion énergétique et l'optimisation des installations de production est une ligne d'action stratégique pour l'entreprise. Pour ce contrôle, Aqualia soumet à des audits énergétiques un ensemble d'installations qui représentent 85 % de la consommation énergétique totale de l'entreprise. Elle fait un suivi des opportunités d'amélioration détectées lors des audits, des actions menées et des résultats obtenus grâce à l'outil informatique de reporting Aqualia RT/Aqualia BI.

De plus, en 2019, elle a étendu la gestion de l'énergie aux immeubles de bureaux et défini la mise en œuvre de systèmes de surveillance et d'action sur les variables de consommation d'énergie. Si cette consommation a moins d'impact sur l'empreinte carbone de l'entreprise que les installations de production, c'est néanmoins une action directe qu'Aqualia met en œuvre sur ses salariés, leur transférant ainsi son engagement environnemental.

La consommation d'énergie et de réactifs	2018	2019	Variation
Consommation de réactifs t ⁴³	35 318	36 125	2,3 %
Énergie électrique consommée GJ	3 264 175,9	3 157 427	-3,3 %
Énergie combustibles GJ ⁴⁴	229 879	259 912	13,1 %
Consommation totale d'énergie GJ	3 494 055	3 417 339	-2,2 %

41 Augmentation modérée principalement due à la production d'autoconsommation à Smvák (République tchèque).

42 Les énergies renouvelables produites et consommées par l'entreprise non comprises.

43 Valeur corrigée de 2018 en Espagne à 24 244 t. Sur les 22 616 t déclarées en février 2019.

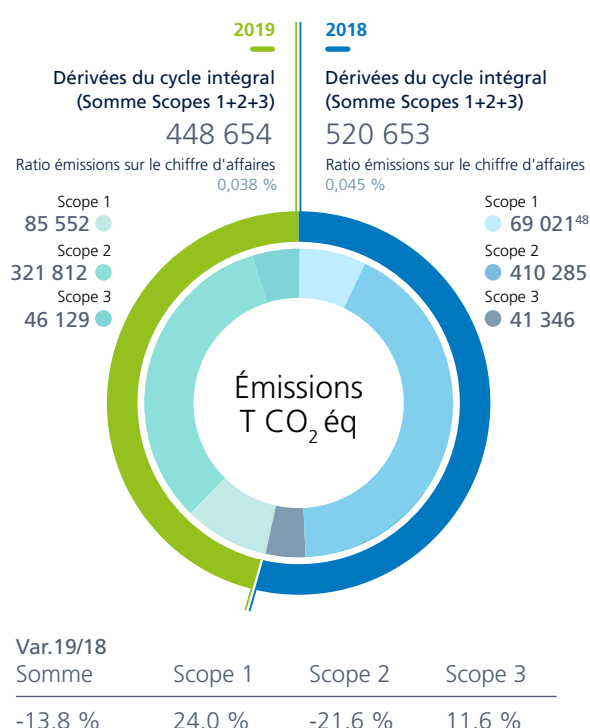
44 Augmentation essentiellement due au fait qu'il existe un plus grand nombre de points de consommation de gaz et de diesel au sein de l'accord-cadre pour la fourniture de ces carburants en Espagne. Ainsi, il est possible de réduire le pourcentage de diesel non vérifié par l'entreprise.

Consommation totale d'énergie par type	2018	2019	Variation
Consommation totale d'énergie GJ	3 494 055	3 417 339	-2,2 %
Électrique (GJ)	3 264 175,9	3 157 427	-3,3 %
Gaz GJ ⁴⁵	30 976,9	48 755	57,4 %
Diesel installations (GJ) ⁴⁶	3 756,8	9 985	165,8 %
Diesel parcs GJ ⁴⁷	191 494,7	197 899	3,3 %
Essence parcs GJ	3 650,3	3 274	-10,3 %

Le calcul de l'empreinte carbone de l'entreprise est effectué dans toutes les opérations d'Aqualia, l'Espagne et le Portugal étant les pays dont la conformité aux directives de la norme UNE-ISO 14064 d'AENOR est vérifiée. Cela montre que la composante ayant le plus d'impact sur l'empreinte carbone d'Aqualia est la consommation d'électricité (Scope 2), qui représente 72 % des émissions totales.

L'augmentation des émissions de scope 1 est due à un nouveau pourcentage de fraction digérée anaérobie dans les stations d'épuration (de 2 % à 15 %), tel que défini dans le processus de vérification de l'empreinte carbone en Espagne en 2018.

Le scope 2 a été significativement réduit en utilisant, pour tous les pays (hors Espagne), des facteurs d'émission d'énergie électrique correspondant à l'année 2017⁴⁹.



La transformation du parc de véhicules

Aqualia a signé avec le gouvernement espagnol le projet Climat du Fonds carbone pour une économie durable (FES-CO₂), sur trois ans 2018-2020, afin de contribuer à la construction d'un système national de production bas-carbone. Elle s'y engage à remplacer un certain nombre de véhicules du parc de l'entreprise, dans le but de réduire le CO₂ et les NOx.



Objectifs

- La transformation des véhicules actuels au GPL⁵⁰.
- Les véhicules alimentés au biogaz.

45 46 Augmentation due à l'augmentation des approvisionnements en Espagne en vertu de l'accord-cadre de fourniture de GN. L'accord-cadre est la source d'informations sur les données de consommation de ce carburant en Espagne.

47 L'augmentation est due au fait que cette année l'Italie a commencé à faire rapport.

48 Les émissions de Scope 1 finalement constatées dans HC 2018 étaient supérieures à celles indiquées dans le rapport 2018, en raison de la mise à jour des données sur les coefficients d'émission.

49 Source : « CO₂ emission from fuel Combustion - 2019 », publié par l'Agence internationale de l'énergie. Les facteurs utilisés en 2018 provenaient de diverses sources de calcul qui dataient de 2011 à 2016, selon les pays.

50 Les véhicules GPL réduisent les émissions de CO₂ par rapport à l'essence ; mais s'ils émettent moins de NOx par rapport au Diesel.

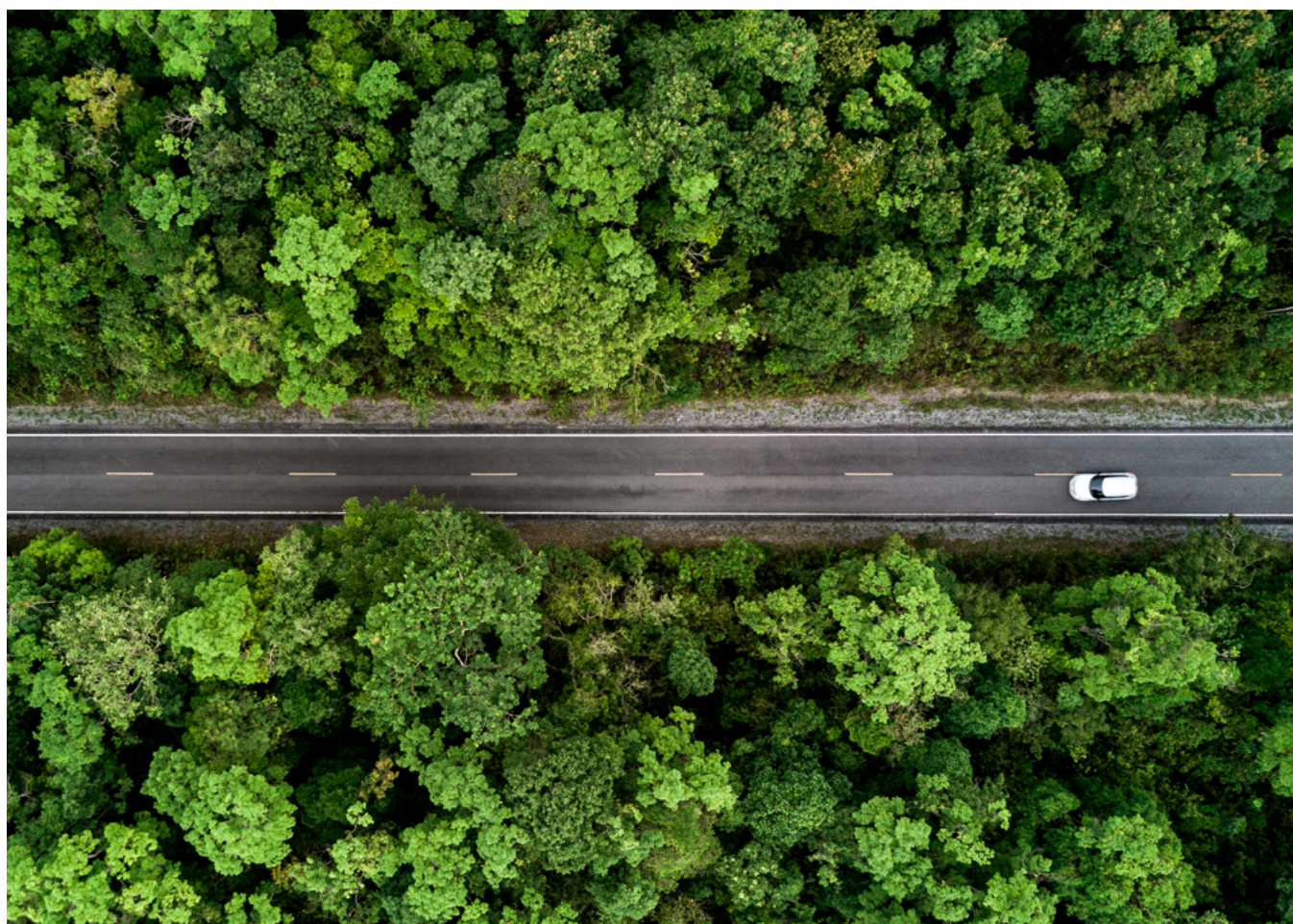
La sauvegarde et la récupération de l'écosystème

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

- Les processus d'obtention de biocarburant, de biofertilisants et de bioplastiques lors du traitement des eaux usées.
- Les métaux et réactifs issus de la saumure des stations de dessalement.

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

- L'identification des zones de protection de l'environnement dans le périmètre opérationnel d'Aqualia en tant que gestionnaire des services municipaux.
- La mise en place de programmes ou d'accords spécifiques avec des associations de défense de l'environnement (par exemple, Lagunas de Medina del Campo).
- Le rechargement des aquifères pour leur utilisation comme ressource alternative.



L'engagement d'Aqualia pour le capital naturel : La biodiversité

Dans les divers pays du périmètre opérationnel d'Aqualia, elle compte des sites d'activité en propriété, loués ou gérés, situés dans des aires protégées et des zones riches en biodiversité, ou au bord de celles-ci. La sauvegarde et la conservation de ces zones sont essentielles pour la conservation des écosystèmes qui nous permettent d'avoir accès à une eau de qualité, à la nourriture, aux médicaments

et à toutes les ressources que la nature nous fournit. C'est la raison pour laquelle Aqualia et chacun de ses salariés veillent au maintien d'infrastructures respectueuses de l'environnement.

Parmi les initiatives pour la protection de l'environnement figurent :

La station d'épuration d'El Salitre en Colombie : la récupération de la rivière Bogotá

En 2019, la construction de la station de traitement des eaux usées d'El Salitre à Bogotá s'est poursuivie. Un projet qui vise à la récupération intégrale de la rivière Bogotá, la

protection des écosystèmes riverains et la santé et la sécurité des habitants de la région.

Les initiatives de protection de la biodiversité pendant la construction en 2019

La construction du parc métropolitain



4 100

Arbres d'espèces autochtones plantés

3 133

Plantation en attente

Installations sportives et de loisirs

Plan de gestion des forêts et des paysages



100 %

Inventaire des individus arboricoles présents sur le terrain

Compensation forestière

Récupération des conditions physiques, écologiques et paysagères de la zone.

Sauvetage technique et relocalisation de la faune dans les écosystèmes :



- Vieille mère Rio Neuque.
- Zone humide Juan Amarillo.
- Filtre Marécages

▼ La diminution des risques d'inondation

L'amélioration des terres et des quartiers voisins : Engativá et Subá

▲ L'augmentation des espaces verts adjacents à la rivière

L'amélioration de la qualité de l'eau

SmVak de la République tchèque : focus sur la biodiversité

L'approche biodiversité s'est également poursuivie dans les installations de SmVaK en République tchèque.

Les initiatives lancées



La construction

de petits étangs aux emplacements des stations d'épuration.



L'évaluation et la sélection

de plusieurs bâtiments / réservoirs d'eau adaptés, pour lesquels des ONG spécialisées ont été consultées.



L'implantation

de prairies fleuries, souvent à des endroits où la reconstruction a été préparée.

La SEEU de Medina del Campo : la récupération des lagunes

Avec l'entrée en service de la station d'épuration de Medina del Campo en 2008, Aqualia a transformé l'ancien système lagunaire de filtration des eaux usées, en lançant un projet durable d'épuration et de réutilisation de l'eau permettant la récupération de l'écosystème.

Parmi les initiatives que l'entreprise met en œuvre dans le cadre de ce projet et de son engagement pour la protection de l'écosystème figurent :

▲ **L'augmentation de la qualité de l'eau** → Les conditions de développement de la vie aquatique.

✓ **Assurer un niveau d'eau continu tout au long de l'année** → La stabilité de l'habitat.

⚙ **La construction de nids à la surface de l'eau et dans les zones de végétation** → Faciliter la reproduction de différentes espèces d'oiseaux.

Faits saillants du projet



Un succès quant à la nidification dans le milieu → Le maintien d'une forte activité pendant les mois d'été, une circonstance sans précédent dans les lagunes de steppe de la région.



Autorisation d'une zone pour les limicoles → Atteinte des conditions idéales pour l'arrêt de ce genre d'oiseaux.



Harrier de Montagu
Libéré après récupération des lagunes de Medina del Campo.

Les lagunes d'épuration désaffectées étaient devenues une halte récurrente pour les oiseaux pendant la migration. Ainsi, au lieu de remplacer l'ancien système, Aqualia a opté pour sa conservation et son entretien, afin de transformer les lagunes en habitat d'accueil des oiseaux lors de leur passage migratoire.

Les oiseaux aperçus dans la lagune

Moyenne mensuelle

50

Espèces différentes

400-700

Oiseaux



125

Espèces majoritaires de l'habitat aquatique et de l'environnement

Les espèces rares de la région

Cigogne noire	Fuligule morillon et fuligule nyroca	Col noir
Combattant varié	Érismature à tête blanche	Courlis corlieu
Spatule blanche	Grèbe huppé	Mouette pygmée
Flamand	Torcol fourmilier	Sarcelle d'été
Phalarope à bec large	Grèbe	Guifette moustac
Faucon pèlerin		Ibis falcinelle
Gorgebleue à miroir		Tournepipe à collier

Une grande variété de rapaces

Busards : Busard des roseaux, busard cendré, buse variable

Milan royal

Faucon crécerelle

Faucon d'Éléonore

Aigles : aigle ibérique, aigle royal, circaète Jean-le-Blanc, aigle botté

Un apport de valeur à l'écosystème

Sur le plan environnemental : ▲ une augmentation de la biodiversité

Sur le plan ornithologique : Les lagunes comme centre d'attraction pour les espèces migratrices

Alcazar de San Juan (Ciudad Real, Espagne)

Conformément à son engagement environnemental, Aqualia a continué en 2019 à promouvoir ce projet qui génère et protège les points chauds de biodiversité à partir des eaux usées.

Les initiatives de protection de la biodiversité en 2019

Les points chauds de biodiversité et d'absorption de GES

En 2019, nous avons continué de soutenir le programme de sensibilisation à l'environnement Aguas de Alcázar, en cours depuis 2016. Il cherche à transformer l'épuration des eaux usées en un véritable système de création de points chauds (*hotspots*) de la biodiversité.



+10 000

Utilisateurs

400

Activités

- + Des efforts sont en cours pour s'assurer que l'exploitation de cette zone humide agit comme un système d'absorption des gaz à effet de serre.

Protection des *Lestes macrostigma* centenaires



À Aguas del Alcázar, la présence d'un zygoptère a été détectée, une espèce vulnérable apparemment éteinte dans la région

→ 01. Suivi phénologique de l'insecte, de la qualité de l'eau que reçoit son habitat.

→ 02 Protection de l'écosystème de ce leste, génétiquement différent du reste des populations connues dans le monde.



En 2019, une campagne de détection des larves aquatiques a été lancée afin de les marquer une fois qu'elles auraient émergé à l'âge adulte, afin de connaître leur capacité de dispersion vers d'autres zones humides de la région.

→ Grâce à l'utilisation durable de l'eau traitée, la réserve de biosphère de La Mancha possède une nouvelle espèce unique.

Mésocosmos, la qualité de l'eau comme gage de vie

L'observation et l'expérimentation avec de petits crustacés se sont poursuivies dans les lagunes de l'Alcazar :



Identification des points chauds (*hotspot*) de la biodiversité : un nombre élevé d'espèces telles que les copépodes, les ostracodes, les cladocères, etc.



L'analyse de la qualité de l'eau : la présence de ces espèces permet de détecter d'éventuels déversements.



Vérifier le bon fonctionnement de la zone humide : ce qui permet de contribuer à la lutte contre le changement climatique grâce à l'absorption de dioxyde de carbone.



Cabo de Gata. Níjar (Almería, Espagne)

En 2019, Emanagua a mis en œuvre des mesures pour l'implantation de la biodiversité en coordination avec le Parc naturel de Cabo de Gata-Níjar, qui a établi les lignes directrices à suivre pour sa protection :



Utiliser des filets de chasse

dans les réservoirs, pour permettre le passage des espèces indigènes.



Peindre les réservoirs

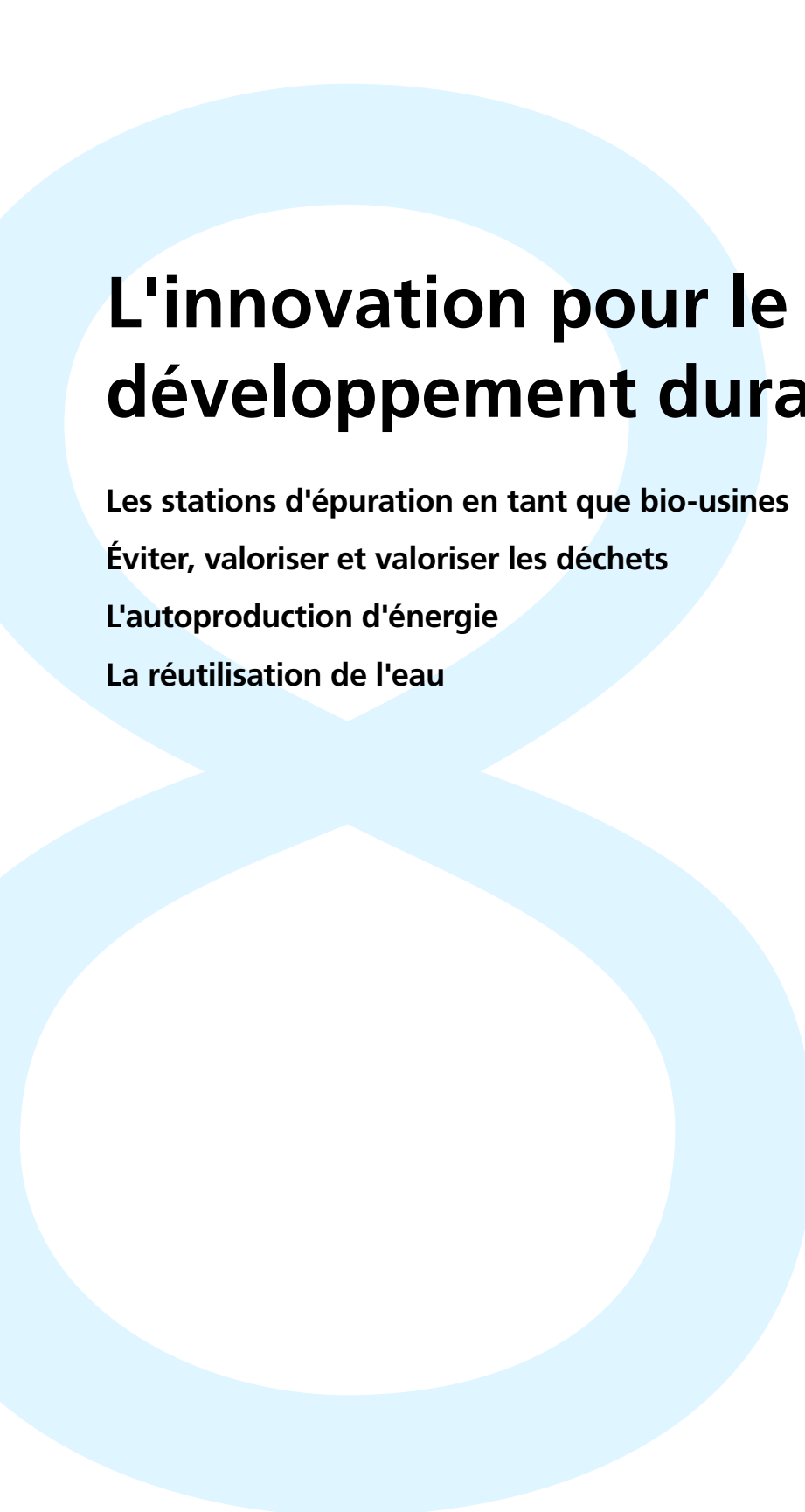
dans des tons bruns qui permettent son intégration dans l'environnement (il existe un numéro RAL spécifique).



Évaluation et approbation préalables

faite par le parc avant toute exécution de travaux à l'intérieur de celui-ci, ainsi que la coordination du chantier pour assurer le rétablissement ultérieur de la flore et de la faune telles qu'elles étaient avant de creuser le fossé.





L'innovation pour le développement durable

Les stations d'épuration en tant que bio-usines

Éviter, valoriser et valoriser les déchets

L'autoproduction d'énergie

La réutilisation de l'eau

L'innovation fait partie de la culture d'Aqualia. Pour répondre à une réalité hydrique dont les ressources sont en péril, notre travail consiste à repenser les formules et les solutions pour une gestion efficace de l'eau tout en nous centrant sur la circularité du cycle intégral de l'eau.



*Les municipalités demandent
actuellement des projets innovants et
durables dans le cadre des marchés avec
les sociétés concessionnaires »»*

Un salarié d'Aqualia

Données

Total des brevets en vigueur

13



Projets en cours

20

- 2 Qualité
- 9 Écoefficacité
- 3 Gestion intelligente
- 6 Développement durable



Les principaux domaines de recherche

- 9 Bio-usine
- 7 Énergie renouvelable
- 7 Projets neutres en carbone
- 6 Régénération et réutilisation de l'eau

Une approche sous la perspective des ODD

Aqualia extrait les quatre grandes lignes d'activité de ses projets d'innovation, qui sont en outre alignés sur les ODD, et comprennent toujours l'action pour le climat (ODD 13)

La qualité

La mise au point de technologies innovantes, pour optimiser l'efficacité et la fiabilité du service d'eau ininterrompu (24 h/24 et 365 j/an) pour garantir la plus haute qualité de :

- L'eau, en atteignant et en dépassant en temps réel la conformité aux normes nationales et internationales (ODD 6). **6**
- Les services, en améliorant la viabilité technique et économique et en minimisant l'impact environnemental pour dépasser les attentes des utilisateurs. **3**
- Les ressources (eau, nutriments, bioénergie, etc.), en optimisant la valeur des matériaux récupérés grâce au traitement de l'eau.

Le développement durable

- Le développement de technologies de pointe qui favorisent le développement durable de l'entreprise, tout en protégeant l'environnement et la biodiversité.
- L'amélioration de la performance énergétique des solutions et des services de l'entreprise. **7**
- La valorisation des sous-produits du cycle intégral de l'eau. **9**

L'écoefficacité

- Développer des technologies avancées qui optimisent l'utilisation des ressources renouvelables. **12**
- Éviter la production de déchets dans les processus et les services de l'entreprise.
- Rechercher des solutions qui permettent une croissance sur tous les marchés de l'eau selon les exigences d'écoefficacité. **8**



Une gestion intelligente

- Améliorer la gestion intégrale des ressources en eau par le développement et la mise en œuvre de technologies intelligentes.
- Augmenter la sécurité et la résilience des infrastructures urbaines et des communautés par le contrôle et la planification des processus pour minimiser les impacts dus au changement climatique, à la pollution, aux catastrophes naturelles et à la croissance démographique. **11**
- Fournir des informations sur les services d'eau de manière transparente et appropriée à tous les acteurs impliqués dans leur gestion et leur utilisation, afin de promouvoir une consommation et une réutilisation responsables de l'eau et des ressources. **17**

Promouvoir la circularité de l'eau

Dans la situation actuelle de ressources hydriques en péril, Aqualia travaille à positionner le secteur de l'eau comme un secteur circulaire, sachant que ce pari profite aux habitants,

aux administrations publiques et aux industries⁵¹ dans les domaines suivants :



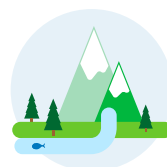
Social

▲ Augmenter l'emploi et réduire les risques d'approvisionnement en eau qui ont un impact direct sur la santé et le bien-être des gens.



Économique

▼ Réduire les coûts du cycle intégral de l'eau et augmenter les nouveaux revenus, la compétitivité, la réputation des entreprises et les nouvelles opportunités commerciales.



Environnement

▼ Réduire la consommation d'eau, de ressources naturelles, d'énergie, la production de déchets, l'empreinte carbone, les émissions et les charges polluantes dans l'atmosphère, ainsi que la pression sur la biodiversité.

Les stations d'épuration en tant que bio-usines

Le traitement est l'opération qui présente les plus grandes opportunités dans le cycle intégral de l'eau. Pour cette raison, Aqualia se concentre sur les efforts pour transformer les stations d'épuration en stations circulaires ou en bio-usines.

Le modèle de bio-usine repose sur les axes suivants⁵² :



Axe I L'eau

Le traitement de 100 % des eaux usées, en leur donnant une seconde chance pour d'autres usages : agriculture, irrigation et réutilisation possible comme eau potable.



Axe II L'énergie

Les émissions de GES sont évitées et réduites grâce à l'autosuffisance énergétique et à la production de biocarburants.



Axe III Les biosolides

Les déchets sont transformés en engrais à usage agricole et en matière première pour la production d'énergie pour d'autres industries.



Axe IV L'air

Les nouveaux systèmes neutralisent les odeurs et le reboisement neutralise l'impact environnemental.



Axe V La biodiversité

La bio-usine comporte l'intégration de l'environnement à travers l'infrastructure.



Axe VI La valeur partagée

Elle favorise l'entrepreneuriat, la recherche et l'innovation sociale au bénéfice de tous.

Les principaux projets de conversion des SEEU en stations circulaires ou bio-usines sont :

- Des projets destinés à **éviter, récupérer, transformer et valoriser** les déchets comme des ressources utilisables destinées à des usages agricoles ou à la valorisation énergétique.
- Des projets destinés à **produire de l'énergie renouvelable**, tout en étant autosuffisant et en générant des surplus.
- Des projets destinés à **régénérer l'eau** pour une réutilisation ultérieure à des fins agricoles, urbaines, industrielles ou environnementales.

51 52 Chambre de commerce d'Espagne : « La Circularité de l'Eau ».

Vers une réduction de la consommation d'énergie

De plus, de nombreux projets promus par Aqualia visent à travailler sur l'écocoefficacité énergétique et le développement durable pour évoluer vers une société neutre en carbone. Ceci est réalisé, d'une part, en étant des auto-générateurs d'énergie captée à partir de la station d'épuration et, d'autre part, en étant plus efficaces et en appliquant la technologie pour optimiser la consommation d'énergie.

Les projets d'écocoefficacité, de gestion intelligente et de développement durable sont conçus directement ou indirectement pour réduire les émissions de GES dans l'atmosphère.





Typologie du programme

● Européen ● National

Typologie des projets Aqualia	Principaux projets	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau		Objectifs liés au changement climatique	Réalisations dans les projets achevés en 2019
Qualité. La mise au point de technologies innovantes, pour optimiser l'efficacité et la fiabilité du service d'eau ininterrompu (24 h/24 et 365 j/an) pour garantir la plus haute qualité.		Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines	Énergie renouvelable biocarburants	Objectif neutre en carbone pour 2050	
	Life ● Methamorphosis Phase : finale 2015-2020.	Transformer les déchets en valeur.	Transformer le lixiviat des déchets urbains et du lisier en biométhane.	Production de biocarburant.	Utilisation du biométhane dans les voitures et les camions, réduction de la consommation d'énergie et de l'empreinte carbone.
	Life Memory ● Phase : achevé 2014-2019.	Produire de l'eau de réutilisation désinfectée et riche en nutriments.	Conversion directe de la matière organique contenue dans les eaux usées en biogaz.	Énergie autoproduite. Réduction des émissions de CO ₂ de 80 %.	Brevet de procédure ⁵³ anaérobie avec procédé de filtration membranaire. Épuration autonome de l'espace requis de 25 % et de la production de boues d'environ 50 %.
Une gestion intelligente Amélioration de la gestion globale des ressources en eau avec des technologies intelligentes. Augmenter la sécurité et la résilience des infrastructures par le contrôle et la planification des processus. Fournir des informations transparentes et adéquates sur le service.	Life Icirbus ● Phase : finale 2015-2020.	Production de matériaux de construction et de biofertilisants.			Brevet national avec des co-titulaires (INTROMAC CTAEX, DISAMIN) ⁵⁴ .
	H2020 Run4life ● Phase : finale 2017-2021.	Récupération des nutriments de la séparation des eaux grises et noires.	Production de bioénergie.	Énergie auto-produite.	Eau sanitaire et irrigation des jardins ZFV.

53 EP16382140.8 (accordé le 12/10/2019)

54 N°. 201930876 (demande faite le 08/10/2019)

Typologie des projets Aqualia	Principaux projets	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau		Objectifs liés au changement climatique	Réalisations dans les projets achevés en 2019
Écoefficacité Développer des technologies avancées qui optimisent l'utilisation des ressources renouvelables. Éviter la production de déchets dans les processus et les services de l'entreprise. Rechercher des solutions qui permettent une croissance sur tous les marchés de l'eau selon les exigences de l'écoefficacité.		Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines	Énergie renouvelable biocarburants	Objectif neutre en carbone pour 2050	
	H2020 Scalibur ● Phase : début 2018-2022.	Traitement des boues de station d'épuration. Transformer la matière organique en sous-produits.	Transformation des déchets en valeur énergétique par la production de biométhane et son utilisation comme carburant automobile.	Récupération d'énergie pour le carburant des véhicules, ce qui évite les émissions d'énergie fossile.	Premier projet avec la participation de SmVaK en République tchèque.
	BBI Deep Purple ● Phase : début 2019-2023.	Développer des travaux de bioraffinage pour produire et valoriser la cellulose et les plastiques, en utilisant des matières organiques issues des eaux usées et des déchets urbains.	Sans l'apport d'énergies fossiles externes, traitement des eaux usées et des déchets urbains, pour générer de nouveaux matériaux et biocarburants.	Énergie auto-générée d'origine solaire, minimisant l'empreinte carbone.	Brevet déposé avec l'Université Rey Juan Carlos.
	BBI B-Ferst ● Phase : début 2019-2023.	Développer et évaluer de nouveaux biofertilisants à partir de déchets urbains et de sous-produits d'épuration.	Éviter l'énergie nécessaire à la production d'engrais artificiel (urée)	Réduction de l'empreinte carbone dans la production d'engrais.	
	H2020 Mides ● Phase : finale 2016-2020.	Utiliser la matière organique des eaux usées comme carburant.	Dessalement sans apport d'énergie électrique externe.	La cellule de dessalement microbienne (MDC) réduit le coût énergétique du dessalement de dix fois.	Réduction des coûts énergétiques x10. Demande de brevet pour la cellule de dessalement microbienne (MDC).
	RIS3 Valorastur ● Phase : finale 2016-2020.	Réduire la production de déchets qui sont transformés en nouvelles ressources.		Épuration écoefficace avec contrôle de la consommation d'énergie.	
	Interconecta Advisor ● Phase : finale 2018-2022.	Transformer les déchets industriels en bioénergie.	Le biocarburant pour les véhicules de la station d'épuration est produit à partir des déchets de l'industrie de la viande.	Réduction du coût de transport des déchets utilisés pour produire du biocarburant.	
	Life Answer ● Phase : achevé 2016-2019.	Maximiser la récupération des nutriments des eaux usées.	Maximiser la récupération de l'énergie des eaux usées.	Économies d'énergie dans le traitement et le recyclage de l'aluminium résiduel des canettes.	Réduction de la consommation d'énergie chez Mahou. Brevet pour le lit fluidisé bio-électrochimique ⁵⁵ .

Typologie des projets Aqualia	Principaux projets	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau		Objectifs liés au changement climatique	Réalisations dans les projets achevés en 2019
Développement durable Le développement de technologies de pointe qui favorisent le développement durable de l'entreprise, tout en protégeant l'environnement et la biodiversité. L'amélioration de la performance énergétique des solutions et des services de l'entreprise. La valorisation des sous-produits du cycle intégral de l'eau.		Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines	Énergie renouvelable biocarburants	Objectif neutre en carbone pour 2050	
	Life IntExt ● Phase : début 2019-2023.	Simplifier la réutilisation de l'eau par des solutions décentralisées.	Évaluer et adapter les technologies de purification à faible coût pour minimiser les coûts énergétiques.	Évaluer et adapter les technologies de traitement à faible coût pour minimiser les coûts énergétiques, l'empreinte carbone et les déchets, en essayant de fournir des solutions durables et économiques.	
	Life Ulises ● Phase : début 2019-2022.	Promouvoir la réutilisation de l'eau à la sortie de la station d'épuration.	Transformer une station d'épuration conventionnelle en « usine de production d'énergie ».	Éliminer l'empreinte carbone des stations d'épuration.	Nettoyage du biométhane selon le procédé ABAD ⁵⁶ .
	H2020 Sabana ● Phase : finale 2016-2020.	Production de nouveaux biofertilisants et biostimulants.	Utilisation d'algues pour la production d'oxygène sans électricité.	Réduction de l'empreinte carbone.	Conception de deux nouvelles stations de production d'algues.
	H2020 Incover ● Phase : achevé 2016-2019.	Utiliser la biomasse d'algues dans des produits de plus grande valeur, tels que les biofertilisants et les bioplastiques. Produire de l'eau de réutilisation avec diverses options de traitement.	Épuration et désinfection solaires.	Bio-usine sans émission de gaz à effet de serre.	Station de démonstration de 3000 m ² à Almería.
	FP7 All-gas ● Phase : achevé 2011-2019.	Réutilisation de l'eau.	Biométhane pour déplacer jusqu'à 20 véhicules/ha avec un bilan énergétique positif.	Éviter la consommation d'électricité et produire du biocarburant avec une empreinte carbone neutre.	Trois véhicules d'essai qui ont parcouru 70 000 km chacun exclusivement avec du biométhane. Les procédés ont été brevetés : LEAR Low Energy Algae Reactor ⁵⁷ : accordé le 06.01.2016 ABAD Bioenergy ⁵⁸ : accordé le 29/03/17

56 (EP 15382087.3)

57 (EP 2875724)

58 (EP 15382087.3)

Notre engagement vis-à-vis de la communauté

Une eau de qualité pour tous

Une perspective collaborative

Campagnes de sensibilisation et de prise de conscience sociale

Le dialogue avec la communauté

Des connaissances partagées pour la ville de l'avenir

Aqualia, en fournissant un service vital pour la santé et le développement des communautés, établit avec elles un lien essentiel. Garantir un accès universel et équitable à l'eau constitue sa principale valeur. Impliquer nos parties prenantes en tant qu'agents de premier plan dans ce défi deviendra la clé pour construire, ensemble, un avenir meilleur.



«

*Chez Aqualia, notre conscience sociale
qui vient de l'entreprise elle-même.
La conscience sociale qui vient de la
prestation d'un service de première
nécessité aux populations »*

Un salarié d'Aqualia

Les principaux indicateurs de l'engagement vis-à-vis de la communauté en 2019

L'investissement social⁵⁹



2 732 661,7 €

▲ 9,5 %
L'augmentation
par rapport à 2018

Environnement
3,5 %

Sport
7,1 %

Autres
7,7 %



Communication et dialogue avec les
parties prenantes
64,2 %

Formation et sensibilisation
9,5 %

Culture et enseignement
7,8 %

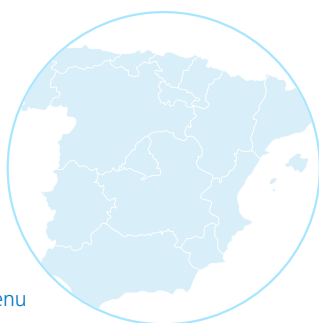
Une eau de qualité pour tous

National

▲ 58 %
Application d'aides,
de tarifs sociaux et
de fonds de solidarité

33 %
Bonus en fonction du revenu

67 %
Autres concepts - retraités, personnes à risque
d'exclusion sociale, familles nombreuses, etc.



International



Réfugiés
soudanais 1 500
Bénéficiaires d'un accès à l'eau
potable : Projet #SedSolidarios

Centres
communautaires

12

dans la province de
Quispicanchi équipés en
eau potable Projet « Un
Perú con Agua » (Un Pérou
approvisionné en eau)



Habitants
bénéficiaires. 17 293

En vertu d'un accord de collaboration
avec Cáritas

⁵⁹ En 2019, les critères de calcul de ce concept ont évolué et incluent notamment les activités menées par l'entreprise en matière de sensibilisation, de diversité, de sport, de culture, d'image et de communication avec les parties prenantes. Selon ce critère, l'investissement social en 2018 était de 2 494 616 €.

Une perspective collaborative

Collaboration avec le centre PPP For Cities⁶⁰ pour les études de cas :

SEEU* El Salitre

1 000

Emplois directs

La SEEU de Nouveau Caire

1 M

Habitants
bénéficiaires

L'aqueduc El Realito

232,1 M\$

Impact sur l'économie
mexicaine

La station de dessalement de Cap Djinet

154,0 M\$

Impact sur l'économie
algérienne

* Station d'épuration des eaux usées

Les initiatives de sensibilisation et de prise de conscience

1 M

Visualisations sur YouTube pour la campagne Connexions Aqualia visant à mettre en valeur l'engagement aux ODD

Aqualia pour l'égalité

Contre la violence sexiste

3 300

Personnes ont participé à la Campagne #AqualiaContigo

21 840

Km parcourus par les citoyens en soutien aux victimes de violence sexiste

À la 17^e édition du concours de dessin numérique pour enfants

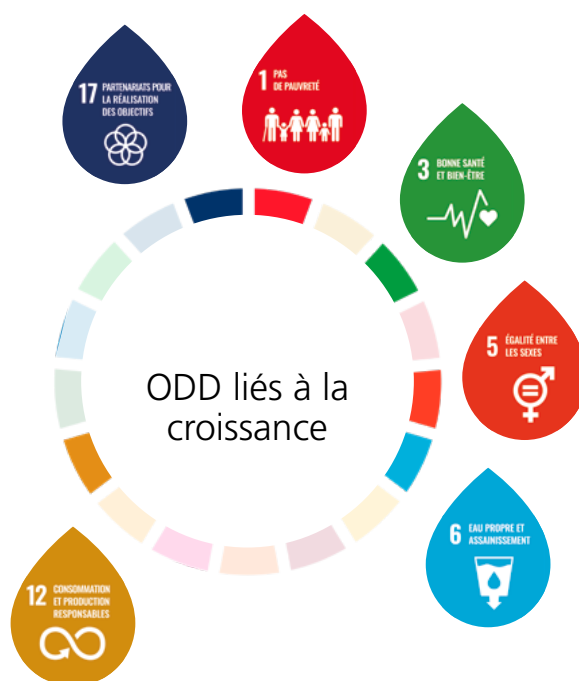
160 000

Personnes informées et conscientes

4 213

Heures consacrées à la formation

244 079 pages vues → 4 213 heures consacrées à la formation sur le cycle intégral de l'eau



⁶⁰ Centre international de référence quant aux bonnes pratiques et aux normes pour accompagner les gouvernements dans la mise en place d'infrastructures pour des ressources en eau de qualité.

Aqualia structure sa création de valeur pour la communauté à travers l'axe Connexion Citoyen de son Plan directeur RSE 2019. Les lignes d'action du plan visent à lancer des initiatives contribuant au développement durable des communautés.

Une eau de qualité pour tous

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

À travers ce domaine d'activité, Aqualia facilite l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous, et contribue à l'objectif de développement durable (ODD) 6 : « Eau propre et assainissement ». Chacun de ses objectifs inspire les différentes phases et domaines d'activité d'Aqualia.



Le contexte actuel : prix, accessibilité et infrastructures

Le prix de l'eau est un facteur déterminant pour l'accessibilité à ce bien essentiel – il peut constituer un obstacle pour les groupes menacés d'exclusion – ainsi que pour promouvoir le renouvellement et la performance des infrastructures du cycle intégral de l'eau.

D'après les dernières études publiées en 2019 par l'AEAS, en Espagne, l'investissement fait dans la rénovation des infrastructures est inférieur de 70 % à 80 % à celui nécessaire, ce qui implique leur vieillissement. Cette situation ne permet pas de garantir la qualité de l'eau, la durabilité des services ou de faire face aux défis futurs comme le changement climatique.

Parmi les canaux de financement possibles pour cette rénovation se trouve l'augmentation échelonnée des tarifs pour les citoyens. Cette solution permettrait le recouvrement des coûts, l'une des prémisses de la directive-cadre sur l'eau de l'UE, qui propose non seulement de payer pour l'eau le prix de sa gestion au quotidien, mais aussi celui de la construction des infrastructures et de leur rénovation. Ainsi, le coût du m³ d'eau consommé par un habitant couvrirait à la fois la gestion et l'approvisionnement en eau, ainsi que l'entretien des infrastructures.

L'Espagne investit 70 % à 80 % de moins que les sommes nécessaires dans la rénovation des infrastructures, ce qui conduit à leur vieillissement. La solution à ce problème nécessite une perspective collaborative.

Accès à l'eau potable et à l'assainissement

La performance d'Aqualia à l'échelle nationale

Bien que la capacité à fixer des tarifs et à réguler la prestation de services dans le cycle intégral de l'eau en Espagne relève de la compétence exclusive de l'administration publique, Aqualia favorise activement l'introduction de mécanismes d'action sociale dans les tarifs et les fonds de solidarité pour les utilisateurs les plus défavorisés.

L'entreprise s'efforce en outre d'améliorer la coordination avec les services sociaux des municipalités afin de protéger les personnes menacées d'exclusion sociale. Les personnes ayant des difficultés pour le service de l'eau sont identifiées et des solutions sont proposées pour qu'elles puissent bénéficier de méthodes d'accès plus simples.

Sur les 263 services consultés sur l'application de cette option, 58 % indiquent qu'ils appliquent des tarifs sociaux contre 42 % qui ne le font pas. Parmi ceux-ci, 33 % sont appliqués sous forme d'aides en fonction du revenu et 67 % par d'autres remises pour les retraités, les familles nombreuses, ou les personnes menacées d'exclusion sociale, etc.

Aqualia a conclu un accord de collaboration avec Cáritas Española depuis 2015 qui, sous le slogan « Personne privé d'eau », soutient les initiatives de l'organisme visant à lutter contre la pauvreté, les inégalités ou à améliorer les conditions de vie des personnes menacées d'exclusion.

En 2019, Aqualia a fait don de 54 130,7 € aux centres Cáritas où des programmes d'accueil et d'accompagnement sont développés pour les personnes en situation d'exclusion.



D'ici 2030, parvenir à un accès universel et équitable à l'eau potable à un prix abordable pour tous

Barbate (Cadix)
Denia (Alicante)
Jaén, Molíns de Rei (Barcelone)
Sant Andreu de la Barca (Barcelone)
Vigo (Pontevedra)



Ils font partie des régions dans lesquelles les citoyens en difficulté économique ou menacés d'exclusion en ont bénéficié en 2019.

Factures d'eau

54 130,7 €

Le don d'Aqualia à Cáritas



Centres

131

bénéficiaires

17 293

L'action d'Aqualia à l'échelle internationale

En 2019, Aqualia a signé un accord avec ACNUR pour soutenir les initiatives humanitaires sur le territoire national et international. Dans le cadre de cette alliance stratégique, Aqualia a lancé en 2019 diverses actions de sensibilisation destinées aussi bien aux salariés de l'entreprise qu'au public et aux clients institutionnels.

Parmi les actions de soutien à cette organisation figure l'inclusion de messages sur les factures pour inviter les utilisateurs à envoyer un SMS, au prix de 1,20 euros, pour aider les réfugiés à avoir de l'eau potable. Pour chaque SMS contenant le message ACNUR AGUA envoyé au 28014, Aqualia s'est engagée à donner le même montant.

A l'occasion de la Journée mondiale des réfugiés le 20 juin, Aqualia a organisé la Semaine des réfugiés, au cours de laquelle différentes actions ont été menées telles que : l'installation de tables d'information d'ACNUR dans les bureaux centraux de Madrid, Séville et Barcelone ; l'organisation d'une conférence de sensibilisation expérientielle au siège et de l'exposition photographique « Le plus important » du photjournaliste américain Brian Sokol.

D'après ACNUR, chaque réfugié passe en moyenne 6 heures par jour à s'approvisionner en eau, et transporte des conteneurs allant jusqu'à 20 litres. Une tâche notamment accomplie par les femmes et les enfants, ce qui met en danger leur intégrité physique pendant les trajets et empêche les enfants d'aller à l'école et les femmes de se former ou de travailler.

Afin de réduire ce problème, Aqualia a lancé la campagne de Noël #SedSolidarios (#soyezsolidaire). Une action qui a consisté à promouvoir la solidarité des salariés et des clients d'Aqualia, afin qu'ils « enregistrent leurs kilomètres parcourus » sur le site web www.sedsolidarios.com et ainsi contribuer symboliquement à réduire la distance que parcourent chaque jour les réfugiés soudanais en Ouganda pour aller chercher de l'eau potable.

L'objectif de cette campagne était d'atteindre 14 400 kilomètres pour construire une station d'eau goutte à goutte à énergie solaire dans un camp ougandais de réfugiés provenant du Soudan du Sud, et leur permettre d'avoir accès à une eau de qualité.

D'ici 2030, élargir la coopération internationale et le soutien prêté aux pays en développement pour le renforcement des capacités dans les activités et programmes liés à l'eau et à l'assainissement, ainsi qu'au captage de l'eau, le dessalement, l'utilisation efficace des ressources en eau, le traitement des eaux usées, le recyclage et les technologies de réutilisation.



Don
d'Aqualia

30 000 €



réfugiés
qui en ont
bénéficié

1 500

100 salariés ont assisté et ont personnellement pris connaissance d'un problème mondial qui affecte 70 millions de personnes, entre les personnes déplacées à l'intérieur d'un pays, les demandeurs d'asile et les réfugiés



Vues

18 385

La vidéo « **Aqualia et ACNUR, une alliance stratégique pour l'eau et l'assainissement** » a été la 6e la plus vue en 2019



Une perspective collaborative

Une perspective collaborative pour la réalisation des ODD

La décennie de l'eau : #StepBywater



Aqualia a rejoint la Décennie d'action pour l'eau 2018-2028, avec laquelle elle cherche à promouvoir le respect de l'ODD 6 et de ses objectifs.

Sous l'allégation #StepByWater (étape par étape, goutte à goutte), cette initiative favorise la création d'alliances pour développer des actions visant à préserver l'eau en tant que droit humain, à parvenir à sa gestion optimale, à améliorer sa qualité en réduisant la pollution et à promouvoir soutien et coopération.

En signant cette initiative, Aqualia a entériné son engagement sur son décalogue.

Décalogue de la Décennie de l'eau Aqualia

01 Encourager et promouvoir

les principes et les objectifs de la Décennie de l'Action pour l'Eau en tant que pilotes du progrès et du développement durable.

02 Promouvoir, sensibiliser, former et éduquer

à l'importance des objectifs de développement durable (ODD), et en particulier de l'ODD 6 en tant qu'objectif transversal pour la réalisation du reste des objectifs.



03 Favoriser

des espaces de coopération et de dialogue pour promouvoir la recherche de solutions globales aux défis de l'eau et de la crise climatique, dans un environnement de synergies et d'alliances avec tous les acteurs concernés.

04 Interpeller

les administrations publiques, les entités supranationales, les entreprises, les associations et la société civile en général, pour qu'elles s'unissent à la « Révolution culturelle de l'eau » et agissent pour le climat par des activités de diffusion, de communication et de sensibilisation.

05 Soutenir

les administrations municipales et provinciales pour la consolidation des plans visant à atteindre les objectifs et les buts de l'agenda 2030.

06 Agir

avec une perspective globale sur le local.

07 Fournir

des espaces de réflexion et de transfert de connaissances et de recherche sur l'ODD 6 et la gestion optimale de l'eau comme un élément vital du développement durable, et faciliter l'échange de bonnes pratiques.

08 Soutenir

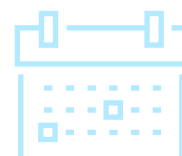
les processus d'innovation visant à atteindre les objectifs de développement durable et en particulier ceux liés à l'eau et à l'action climatique.

09 Promouvoir

dans sa chaîne de valeur, la connaissance de la Décennie de l'Action pour l'Eau, les principes de ce manifeste et son adhésion, ainsi les actions à mettre en œuvre.

10 Travailler

pour que les objectifs proposés par les Nations Unies deviennent une réalité, pas à pas, même au-delà de l'horizon temporel fixé par l'ONU.



Centre PPP For Cities

Depuis 2016, Aqualia collabore avec 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.

Ce centre est né avec l'objectif de devenir une référence internationale dans l'élaboration de bonnes pratiques et des normes d'accompagnement, et d'aider les gouvernements pour leur mise en œuvre. Ce centre s'appuie sur les travaux de six centres spécialisés (SC) situés dans différentes parties du monde.

Dans le cadre de cette collaboration, Aqualia dirige le domaine de la gestion de l'eau et apporte son expérience dans le développement de projets de collaboration public-privé.

En 2019, les Nations Unies ont sélectionné la station d'épuration des eaux usées d'El Salitre en Colombie pour l'étude de cas. Il s'agit du plus grand projet de traitement des eaux usées réalisé à ce jour en Colombie. Il se distingue par les impacts sociaux, environnementaux et économiques importants qu'il implique pour Bogotá.

Deux autres cas sélectionnés sont la station d'épuration de Nouveau Caire en Égypte et l'aqueduc El Realito au Mexique.

Le cas de la station de dessalement de Cap Djinet représente également une bonne pratique en matière de collaboration public-privé.

6.4

Augmenter
l'utilisation
efficace des
ressources
hydrauliques

D'ici 2030, accroître considérablement l'utilisation efficace des ressources en eau dans tous les secteurs et assurer la durabilité de l'extraction et de l'approvisionnement en eau douce pour faire face à la pénurie d'eau et réduire considérablement le nombre de personnes qui en souffrent.

Les études de cas présentées comme des références par la communauté internationale en raison des avantages directs qu'elles apportent aux citoyens et aux pays

SEEU El Salitre, Colombie

Investissement

388 M\$

1 000

Emplois directs créés
Phase de construction

58 % du coût financé par le crédit de la Banque mondiale, assurant sa supervision et son développement

Station d'épuration de Nouveau Caire, Égypte⁶¹

Investissement privé

140 M\$

1 500 +150 emplois indirects

Emplois directs créés
Phase de construction

63 emplois réguliers (60 réguliers)

1 M Habitants ont bénéficié de l'augmentation de l'eau douce ;

de la réduction des polluants du fleuve, ce qui a amélioré la santé publique ; et de la meilleure qualité de l'eau utilisée pour l'agriculture

Aqueduc El Realito, Mexique

Investissement

152,7 M\$

232,13 M\$

Impact
sur l'économie mexicaine

900 Emplois créés → 70 Emplois fixes en 23 ans → 0,02 %
Augmentation à court terme du PIB national mexicain

Station de dessalement de Cap Djinet, Algérie

Investissement

138,0 M\$

Impact 154,0 M\$

sur l'économie algérienne

0,09 % Impact généré sur
le PIB national

100 Emplois créés → 44 Emplois fixes en O&M

61 PPP For Cities études de cas : Nouveau plan de traitement des eaux usées de Nouveau Caire (Égypte). IESE et PPP for Cities.

La participation à des associations professionnelles

Aqualia promeut la création d'alliances avec d'autres entités et associations pour affronter conjointement les défis du secteur de l'eau et des sociétés dans lesquelles elle est opérationnelle.

Soutenir et renforcer la participation des communautés locales à l'amélioration de la gestion de l'eau et de l'assainissement.

6.b
Partenariats pour le développement avec les communautés

International

- Aquafed
- Specialist Centre on PPPs in Smart and Sustainable Cities (PPP for Cities) (ONU-IESE)

1 Amérique

- Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)
- Water Environment Federation (WEF)

Europe

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



1 Portugal

- Associação das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPISA)
- Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Aguas (APDA).

2 Italie

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

3 France

- Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement.
- Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants
- Fédération Professionnelles des Entreprises de l'Eau

4 République tchèque

- SOVAK ČR – The Water Supply and Sewerage Association of the CR
- SVH ČR – Association of the Water management companies of the CR
- CZSTT - Association tchèque des technologies sans tranchées
- Chambre de commerce tchéco-polonaise
- APROVAK – Association of Water Supply and Sewerage Operators
- SRMSK – Association for the Development of the Moravian-Silesian Region
- SP ČR – Confederation of Industry of the CR
- HK ČR – Czech Chamber of Commerce

National

- Asociación Española Plataforma Tecnológica de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)

- Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)

- Asociación Española Abastecimientos de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)

- Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCOBE)

- Association des entreprises de construction et des concessionnaires d'infrastructures (SEOPAN)



1 Andalousie

- Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)
- Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA)

2 Catalogne

- Agrupació de Serveis de l'Aigua de Catalunya (ASAC)
- Associació Abastaments d'Aigua (AAA)
- Catalan Water Partnership (CWP)
- Associació Industrial per la Producció Neta (AIPN)

3 Valence

- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de la Comunidad Valenciana (AVAS)

4 Îles Canaries

- Asociación Canaria de Empresarios de Distribución y Tratamiento de Agua Urbana de la Provincia de Las Palmas (ADITRAGUA)
- International Desalination Association (IDA)
- Fundación Centro Canario del Agua (FCC)

5 Madrid

- IMDEA-AGUA

6 Îles Baléares

- Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)
- Alianza del Agua de Ibiza y Formentera

7 Saragosse

- ZINNAE Clúster Urbano para el uso eficiente del Agua

Campagnes de sensibilisation et de prise de conscience sociale

Dans le cadre de son engagement sociétal, Aqualia met en œuvre diverses actions de sensibilisation et de sensibilisation à destination de ses parties prenantes, afin de les impliquer dans les processus de transformation nécessaires pour faire face aux défis et aux problèmes de société.

Par l'innovation, l'écoute active et la mise en place d'alliances, l'entreprise déploie des actions pour répondre à des problématiques telles que la consommation responsable de l'eau et de l'assainissement, la sauvegarde de l'environnement, l'information sur le cycle de l'eau ou la promotion de la diversité et de l'égalité.

Les connexions Aqualia

En 2019, Connexions Aqualia a été la campagne la plus importante développée. Elle s'adressait aux médias pour leur rôle d'informateurs et de prescripteurs, mais aussi en tant qu'utilisateurs des services publics fournis par Aqualia. L'objectif de cette campagne était double :

- Mettre en valeur l'engagement d'Aqualia aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.
- Transformer la manière d'interagir avec ses parties prenantes, en leur proposant une plate-forme spécifique pour leur communiquer son engagement et les initiatives mises en œuvre conjointement.

À travers le portail www.conexionesaqualia.com, tous les deux mois en 2019, la société a publié des réalisations, des données et des expériences des différents agents impliqués dans la gestion du cycle intégral de l'eau.

La popularité de certaines des vidéos lancées dans le cadre de cette campagne, dans laquelle des fournisseurs ou des professionnels travaillant à l'international dans le secteur de l'eau ont été interviewés, a également contribué au million de vues sur YouTube depuis son lancement.



Sur les 10 vidéos les plus vues en 2019, cinq correspondent à la campagne #ConexionesAqualia :

3 #ConexionesAqualia:
connectés avec le secteur
57 329 vues

8 #ConexionesAqualia :
connectés à la planète
17 032 vues

4 #ConexionesAqualia:
connectés avec des
fournisseurs
23 719 vues

9 #ConexionesAqualia :
connectés aux enfants et aux
jeunes
11 019 vues

7 #ConexionesAqualia :
connectés à nos clients
17 388 vues



Les connexions Aqualia en 2019



Portail web

+16 000

Sessions

12 514 utilisateurs

YouTube

1 M
vues

Une culture innovante et respectueuse de l'environnement

Au cours de l'été 2019, Aqualia a lancé une campagne de sensibilisation et de prise de conscience sur l'utilisation rationnelle et durable de l'eau chez les habitants, sous l'étiquette #contraelaescasezhídrica.

En collaboration avec les municipalités qui y ont adhéré, l'entreprise diffusait des messages d'information et de sensibilisation à travers tous ses canaux de communication. Parmi ces municipalités figuraient : La Guardia (Jaén), Ibiza et Formentera (Îles Baléares), Candeleda (Ávila), Lérida, Torderà (Barcelone) ou La Bisbal del Penedès (Tarragone).

A l'occasion de la Journée mondiale de l'eau, le 22 mars, et sous le slogan des Nations Unies « Ne laisser personne de côté », Aqualia a lancé de nombreuses activités de sensibilisation sur la bonne utilisation de l'eau, destinées à tous les publics, auxquelles près de 10 000 personnes ont participé, principalement des écoliers.

Parmi les activités qui ont été menées dans plus de 15 municipalités à travers l'Espagne, figurent : des ateliers sur l'utilisation responsable de l'eau, des journées portes ouvertes, la participation à des conférences et des congrès sectoriels ou des visites scolaires dans des stations de dessalement. En Sicile, à travers la filiale Caltaqua, les prix du concours de poésie « L'eau c'est la vie. C'est un crime de la gaspiller » ont été remis. (L'acqua è vita. Sprecarla è un crimine).

En 2019, Aqualia a lancé la campagne H2Ohh ! à Vigo afin de mettre en valeur la capacité de l'entreprise à garantir le service de l'eau dans la ville, la qualité de l'approvisionnement et du traitement, ainsi que le réseau de distribution. Le slogan de la campagne, basé sur le renouvellement de la formule de l'eau, cherche à rappeler la valeur de cette ressource essentielle et vitale pour la ville et l'effort de l'entreprise pour la distribuer, la préserver et la conserver 24 heures sur 365 jours par an.

En 2019, la campagne de sensibilisation « L'eau 100 % dessalée et saine » a également été lancée, poursuivant un double objectif : valoriser le travail d'Aqualia aux Canaries et encourager l'utilisation de l'eau du robinet en bannissant les faux mythes sur l'eau dessalée.

Parmi les autres actions de sensibilisation visant à promouvoir la consommation d'eau du robinet, se distinguent : l'initiative d'Aguas de Alcalá avec son concours parmi les élèves de l'enseignement secondaire pour concevoir le logo et le slogan représentatifs de l'eau du robinet à Alcalá de Henares ; et la campagne #aguadelgrifo avec laquelle SmVak, filiale tchèque d'Aqualia, continue de promouvoir la consommation d'eau du robinet dans les restaurants du territoire où elle est présente.



Vues sur YouTube

125 137

« H2Ohh ! Auga, dáslle vida a Vigo »
est la vidéo la plus vue en 2019



32 800

Vues sur YouTube

La vidéo "13 façons de prendre soin de l'eau comme on ne vous l'avait jamais dit »

Sensibiliser les futurs citoyens

En 2019, Aqualia a lancé la 17e édition du concours de dessin numérique pour les enfants, pour mettre en valeur le travail quotidien qui consiste à amener l'eau de la nature jusqu'au robinet. Convoqué en Espagne, au Portugal, en Italie et en République tchèque, ce concours d'une dimension internationale invite à participer les enfants de l'école primaire (CE1 et CE2) des communes dans lesquelles Aqualia fournit ses services.

En 2019, ce concours s'est déroulé autour du microsite www.investigadoresdelagua.com et a été un succès grâce la participation de plus de 160 000 personnes et de 16 193 utilisateurs qui ont visité le web.

Site web aqualiaeduca

Le site web www.aqualiaeduca.com est un canal éducatif complet en ligne qui propose un ensemble de contenus éducatifs où les garçons et les filles, la communauté éducative et tout citoyen peuvent découvrir et en apprendre davantage sur l'univers de la gestion de l'eau et apprendre l'importance d'utiliser cette ressource de manière responsable.

De son lancement en 2018 au 31 décembre 2019, 3 906 personnes ont visité le site. Cela se traduit par un total de 502 heures de formation à la gestion du cycle intégral de l'eau.

Le concours de dessin numérique pour les enfants



▲ 160 000

Personnes informées et conscientes

150 000 écoliers

6 800 enseignants

2 000 salariés

1 000 municipalités

850 médias



Web les chercheurs en eau

16 193 utilisateurs

31 612 sessions

244 079 pages visitées



▲ 7 500

Participants

4213 heures consacrées à la formation sur le cycle intégral de l'eau



L'égalité et l'équité

Aqualia maintient un engagement ferme en faveur de la promotion de l'égalité hommes-femmes, un enjeu clé pour l'entreprise qui est géré à la fois avec les parties prenantes internes de l'entreprise et en externe pour sensibiliser la société.

En cohérence avec cet engagement, à l'occasion de la Journée internationale de la femme, Aqualia a développé diverses initiatives dans le cadre de sa campagne de sensibilisation #AqualiaIgualdad, basées sur l'innovation comme levier de transformation.



6e rapport #EmpleoParaTodas : les femmes menacées d'exclusion dans le monde du travail

Collaboration avec la Fondation Adecco pour la préparation du « 6e rapport #EmpleoParaTodas : les femmes menacées d'exclusion dans le monde du travail ». Aqualia publie ce rapport sur son portail www.aqualiaigualdad.com, ainsi que la vidéo de la campagne et le jeu interactif « Exclue », proposé par la fondation pour la sensibilisation.



Les espaces de dialogue

La promotion d'espaces de dialogue à Santander, Lérida, Xérès et Madrid pour partager des expériences, discuter et examiner le rôle de l'innovation en tant que moteur pour supprimer les obstacles et accélérer les progrès vers l'égalité des sexes. Aqualia soutient en outre des initiatives régionales de sensibilisation et de solidarité comme la course des femmes à Castelló d'Empúries, à Gérone, dont les bénéfices sont reversés pour la lutte contre le cancer.





« Vous faites le premier pas et Aqualia le fait avec vous »

Sous cette devise, l'entreprise a lancé un défi aux citoyens pour qu'ils enregistrent les kilomètres qu'ils parcourent chaque jour sur le portail www.aqualiacontigo.com en guise de démonstration de soutien aux victimes de violence sexiste. L'objectif de 9 197 kilomètres dépassé, Aqualia s'est engagée à collaborer avec la Fondation Adecco pour l'organisation d'un camp de réinsertion professionnelle des femmes victimes de violence sexiste et d'ateliers pour leurs enfants.

Cette initiative a été très bien accueillie au niveau régional et a obtenu la participation de 17 communes dans lesquelles Aqualia fournit des services, et l'adhésion de 12 communes à la campagne #AqualiaContigo. Dans ce cadre, diverses actions ont été organisées en faveur de l'égalité hommes-femmes.

Campagne #AqualiaContigo

3 300

Personnes

17 Communes adhérentes
12 Les municipalités ont organisé des activités

21 840

Kilomètres

Objectif multiplié par deux :
La proposition initiale était de parcourir 9 197 km.



« Vous faites le premier pas et ... »

... Torrox le fait avec vous » (Malaga)

Marche contre la violence sexiste
+500 habitants.
Des manifestes, des poèmes et des phrases à la mémoire des victimes.
La fontaine de la place s'est teinte en violet, comme symbole.

... Bañeza le fait avec vous » (León)

Deux tapis roulants pour faire des km contre la violence sexiste.
100 personnes - 42 km.

... Martos le fait avec vous » (Jaén)

Un acte de solidarité pour les victimes de violence sexiste :
- Un arbre avec les noms des victimes inscrits sur les feuilles.
- Éclairage aux bougies.

... Salamanca le fait avec vous »

Une marche de solidarité à la mairie.

... Ibiza le fait avec vous »

Une marche de solidarité organisée par le service municipal de l'eau et le centre sportif de Denia.
+150 personnes.



Web aqualiacontigo.com

16 000 visites/mois

+50 publications

+350 J'aime sur Twitter

+100 impacts sur les médias locaux et nationaux

L'assainissement et sont utilisation responsable

Aqualia a rejoint plus d'une centaine d'entités du secteur, dans leur adhésion à la campagne « Ne nourrissez pas le monstre des égouts » que l'Association Espagnole d'Approvisionnement en Eau et Assainissement (AEAS) a lancé à l'occasion de la Journée Mondiale de l'Assainissement, une date fixée par les Nations Unies pour mettre en garde contre l'importance de sa gestion pour le développement mondial.

Afin d'informer et de sensibiliser sur les dommages causés par le rejet de certains produits et déchets dans les toilettes, Aqualia collabore avec différentes communes où elle fournit des services : Soller (îles Baléares), Granadilla de Abona (îles Canaries) et Velez-Málaga (Andalousie), etc.

Au Panama, le ministère de la Santé et le programme d'assainissement ont participé à l'adaptation de la bande dessinée Aqualia Glu-Glu qui explique le fonctionnement d'une station d'épuration pour sensibiliser à l'importance d'une bonne utilisation de l'assainissement.

D'autre part, la station d'épuration d'El Salitre à Bogotá (Colombie) travaille sur une stratégie de communication pour améliorer cette installation, qui desservira près de 3 millions de citoyens et contribuera à la décontamination de la Rivière Bogotá.

Parmi les autres initiatives lancées en 2019, il convient de souligner le développement de campagnes 360° pour sensibiliser à la fraude dans la vente de purificateurs et à la nécessité d'une consommation responsable de l'eau face à la pénurie d'eau imminente. Grâce à ces actions menées dans les régions d'Écija (Séville), Cártama (Málaga), Lora del Río (Séville) et Valverde del Camino (Huelva), 100 000 habitants en ont bénéficié.

Le dialogue avec la communauté

Face aux macro-défis actuels tels que l'urgence climatique, la disruption technologique ou encore le fossé social, les citoyens sont de plus en plus exigeants avec les entreprises en termes de transparence et de développement durable. Ils exigent l'authenticité des marques et la cohérence entre discours et performance réelle.

Ce changement de paradigme revêt une importance particulière dans le cas d'Aqualia, dont le service de gestion intégrale du cycle de l'eau est aussi un bien public, vital pour la santé et le développement des pays. Consciente de sa responsabilité vis-à-vis de la société, Aqualia a signé un engagement à contribuer au développement durable des communautés dans lesquelles elle prête service.

Afin de reconnaître le travail des professionnels de l'information pour la promotion d'une culture responsable autour de l'eau, Aqualia a organisé en 2019 la quatrième édition du Prix de journalisme Aqualia « La gestion de l'eau au sein des municipalités ». Une initiative visant à récompenser les travaux journalistiques qui reflètent l'importance de la gestion du cycle intégral de l'eau dans la vie quotidienne des habitants.

Prix de journalisme Aqualia

Cette année, le prix a été décerné à un journaliste de La Verdad de Murcie, pour son travail « Le service municipal de l'eau perd 300 000 euros par an à cause de la fraude sur le réseau ».



Impact des campagnes sur les canaux d'entreprise



YOUTUBE
▲ 1 M de vues
1 260 abonnés



TWITTER
4 793 followers



LINKEDIN
9 078 followers
25 utilisateurs/jour

Des connaissances partagées pour la ville de l'avenir

En 2019, un effort a été déployé pour renforcer la perception d'Aqualia en tant qu'entreprise internationale : une entreprise de proximité qui apporte une valeur locale mais aussi internationale, qui s'adapte aux nouvelles cultures.

Au niveau international

En 2019, Aqualia a renforcé sa présence dans de nombreux événements et forums stratégiques d'envergure internationale, dans le but de se positionner dans le secteur comme une référence en solutions innovantes et de relever les défis de l'avenir ou de répondre aux nouveaux modèles de collaboration public-privé. Ces événements comprennent :



- 1 **Bogota (Colombie)**
Foro del Agua SEMANA
Rencontre sur le traitement de l'eau et l'assainissement.
- 2 **Pérou**
Expoagua
Rencontre sur les modèles de gestion et les infrastructures de la région.
- 3 **Portugal**
ENEG 2019 Portugal
Rencontre sur la gestion de l'eau et de l'assainissement.
- 4 **Riyad (Arabie Saoudite)**
Saudi Water Forum 2019
Rencontre pour promouvoir la durabilité des ressources en eau.
- 5 **Londres, (Royaume Uni)**
Global Water Summit 2019
Rencontre sur l'analyse des tendances du secteur de l'eau.
- 6 **Oman**
Oman Energy & Water Exhibition and Conference
Rencontre pour discuter de la planification durable dans le secteur de l'eau.
- 7 **Dubaï, (Émirats Arabes Unis)**
IDA World Congress Dubai
Congrès spécialisé dans l'innovation dans le dessalement.
- 8 **Mexique**
Exposition ANEAS
Rencontre sur la gestion de l'eau.

- 9 **Madrid, (Espagne)**
Urban Water Summit 2019
Rencontre, organisée par iAgua, sur les innovations du secteur.
- **Denia (Espagne)**
Desalination Week
Rencontre internationale organisée par Aqualia. Innovation dans le dessalement.
- **Madrid, (Espagne)**
SIGA 2019
Salon des solutions innovantes pour la gestion de l'eau.
- **Valence (Espagne)**
Congrès AEAS
Journées de l'industrie de l'eau.
- **Madrid, (Espagne)**
CIBECOM
Sommet ibéro-américain de la communication.



Annexes

À propos de ce rapport

Vérification du rapport de développement durable

Sommaire des contenus : normes GRI



À propos de ce rapport

Aqualia publie son rapport de développement durable chaque année depuis 2005. Ce rapport a été préparé selon l'option de conformité exhaustive, pour la préparation des rapports de développement durable, à la Global Reporting Initiative, dans sa version des normes GRI 2016. Cette année, la norme 403 a été renouvelée conformément à sa version 2018. Ce rapport a été vérifié par une entité externe indépendante (AENOR).

De plus, la méthodologie de reporting a été basée sur l'application de la méthodologie proposée par l'International Integrated Reporting Council (IRC) pour l'élaboration du rapport intégré sous la perspective des capitaux à l'aide desquels l'organisation crée de la valeur pour la société.

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> (Informe de Sostenibilidad 2019).

Le document accorde une attention particulière aux questions identifiées comme pertinentes dans l'analyse de matérialité, dont les résultats sont présentés au chapitre consacré au Plan directeur de la RSE. Il répond à toutes les questions matérielles identifiées dans cette « écoute active », comme cela est précisé dans le tableau GRI. En outre, il couvre d'autres aspects des normes GRI qui, si elles ne sont pas aussi pertinentes pour l'organisation, elles contribuent à accroître la transparence et la compréhension de l'activité d'Aqualia.

Par ailleurs, après avoir effectué en 2018 l'identification et la priorisation des Objectifs de Développement Durable auxquels l'organisation s'est engagée, ce rapport va encore plus loin en fournissant des métriques sur la contribution à ces objectifs.

Cette année, pour réaffirmer les informations, il est précisé que dans le cadre de la norme thématique 413, Communautés locales, sont inclus : le souci de l'accès à l'eau, pour lequel un indicateur descriptif spécifique est fourni, AQ AH2O, qui décrit les actions pour atteindre un accès pour tous ; et la sensibilisation et la prise de conscience de l'utilisation des ressources, avec l'indicateur spécifique AQCyS 1, qui décrit les campagnes menées.

De même, les indicateurs associés à l'expérience client détaillés dans le rapport sont inclus sous l'indicateur 103-3 : « L'évaluation de l'approche managériale ».

Tout au long du document, les données nationales se réfèrent au territoire espagnol, où se trouvent les bureaux généraux de la société.

Les données fournies dans les différents domaines concernent l'information consolidée qui intègre les sociétés dépendantes à 100 %, les opérations conjointes (uniquement UTE et AIE) au prorata du pourcentage de la participation. Les informations concernant les sociétés sur lesquelles il n'existe pas de contrôle ne sont pas intégrées.

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.

Avec cet exercice de transparence, Aqualia dresse un compte rendu de ses engagements au développement durable dans une démarche économique, sociale et environnementale vis-à-vis de toutes ses parties prenantes et sous la perspective de la création de valeur des capitaux de l'organisation.

AENOR

VERIFICATION OF SUSTAINABILITY REPORT

VMS-2020/0017

AENOR has verified the Report by the organization

FCC AQUALIA, S.A.

TITLE: SUSTAINABILITY REPORT 2019. LISTEN

In accordance with: GRI Standards

GRI option applied: Exhaustive

Verification Process: To grant this Verification Document, AENOR has verified that the report complies with GRI requirements and has checked the data and information contained in the report.

Issue date: 2020-05-23



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 : normes GRI

GRI 102 : CONTENU GÉNÉRAL 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE
1. Profil de l'organisation		
102-1	Nom de l'organisation	FCC Aqualia S.A. Dans le document, la marque commerciale Aqualia sera utilisée à sa place.
102-2	Activités, marques, produits et services	P. 14-17, 29, 94-95 Les sites <i>web</i> locaux se trouvent sur le lien 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	P. 14-17, 44-47
102-5	Propriété et statut juridique	P. 14
102-6	Marchés desservis	P. 14-17, 44-47
102-7	Taille de l'organisation	P. 14-17
102-8	Informations sur les salariés et autres travailleurs	P. 62-75 Dans les activités liées aux travaux de génie civil, qui nécessitent des machines spécialisées, il est nécessaire de sous-traiter la main-d'œuvre.
102-9	Chaîne d'approvisionnement	P. 56-59
102-10	Changements importants dans l'organisation et sa chaîne d'approvisionnement	P. 6-11 et 18-21
102-11	Principe ou axe de précaution	P. 52-55 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo Section E. Systèmes de contrôle et de gestion des risques. P. 71).
102-12	Initiatives externes	P. 124-125
102-13	Adhésion à des associations	P. 126
2. Stratégie		
102-14	Déclaration de hauts cadres de direction responsables de la prise de décision	P. 6-11
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	P. 6-11, 24-27
3. Éthique et intégrité		
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	P. 16-17, 52-53
102-17	Mécanismes d'assistance et inquiétudes éthiques	P. 52-53

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE
4. Gouvernance		
102-18	Structure de gouvernance	P. 50-51
102-19	Délégation de pouvoir	P. 50-51
102-20	Responsabilité au niveau de la direction pour les questions économiques, environnementales et sociales	P. 6-11
102-21	Consultation des parties prenantes sur des questions économiques, environnementales et sociales	P. 30-35
102-22	Composition de la plus haute instance de gouvernance et de ses comités	P. 50-51
102-23	Président de la plus haute instance de gouvernance	P. 50
102-24	Nomination et sélection de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C.1.10. P. 32).
102-25	Conflits d'intérêts	Rapport de gouvernance d'entreprise 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (D.6.Mécanismes mis en place pour détecter, déterminer et résoudre d'éventuels conflits d'intérêts. P. 68).
102-26	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la sélection des objectifs, des valeurs et de la stratégie	Rapport de gouvernance d'entreprise 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (F. Systèmes de gestion et de contrôle des risques internes en relation avec le processus d'émission des informations financières. F.1.2. P. 81).
102-27	Connaissance collective de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Structure de l'administration de la société). C.1.3. P. 21).
102-28	Évaluation de la performance de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Structure de l'administration de la société. C.1.17. P. 37).
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	P. 6-11, 24-27
102-30	Efficacité des processus de gestion des risques	P. 52-53
102-31	Évaluation des questions économiques, environnementales et sociales	P. 30-35
102-32	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans l'établissement des rapports sur le développement durable	P. 6-11
102-33	Communication d'inquiétudes critiques	P. 6-11, 30-35
102-34	Nature et nombre total des inquiétudes critiques	P. 30-35
102-35	Politiques de rémunération	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Structure de l'administration de la société. P. 19).
102-36	Processus pour déterminer la rémunération	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Structure de l'administration de la société. P. 19).
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Structure de l'administration de la société. P. 19).

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE
5. Participation des parties prenantes		
102-40	Liste des parties prenantes	P. 32-33
102-41	Conventions collectives	Tous les employés sont soumis à la convention collective.
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	P. 32-33
102-43	Approche concernant la participation des parties prenantes	P. 30-31
102-44	Questions et inquiétudes clés mentionnés	P. 32-35
6. Pratiques en matière d'établissement de rapports		
102-45	Sociétés incluses dans les états financiers consolidés	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anuales Annexe I
102-46	Définition du contenu des rapports et du traitement de la question	P. 30-35
102-47	Liste des questions matérielles	P. 32-35
102-48	Retraitement de l'information	À propos de ce rapport
102-49	Changements dans l'établissement des rapports	À propos de ce rapport
102-50	Période couverte par le rapport	À propos de ce rapport
102-51	Date du dernier rapport	2018
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	À propos de ce rapport
102-55	Sommaire des contenus GRI :	P. 138-149
102-56	Vérification externe	P. 137

GRI 200 : NORMES ÉCONOMIQUES

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
103-1	Explication du thème matériel et de sa couverture	P. 32-35	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	P. 42-43 : performance économique ; 52-53 : Gestion des risques ; 52-53 : systèmes de prévention de la corruption ; 56-59 : chaîne d'approvisionnement , 82-87 : développement technologique.	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	P. 40-43 ; 52-53 ; 56-59 ; 82-87	

GRI 201 : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE 2016

Thèmes matériels associés : Gestion des risques

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
201-1	Valeur économique directe générée (VEG) et distribuée (VED)	P. 42 Les modifications sont incluses dans la ventilation des éléments pour la traçabilité des données avec les comptes annuels consolidés d'Aqualia. Plus précisément : -VEG : incorporation des éléments de revenus financiers et autres et suppression des éléments liés à la vente d'actifs. -VED : Incorporation de plusieurs postes de charges (écarts de change, variations de stocks et juste valeur des instruments financiers) et suppression des investissements en infrastructures. Seuls les montants liés aux dons et parrainages sont conservés. Les données 2018 sont également modifiées pour rendre les deux exercices comparables.	
201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	P. 24-27	
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	P. 42	

GRI 203 : IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS 2016

Thèmes matériels associés : Gestion des risques, développement technologique

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	P. 78, 82-85 et 87. Comptes annuels consolidés 2019	
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	P. 6-11 et 119-125	

GRI 204 : PRATIQUES D'ACHATS 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
204-1	Part des dépenses auprès des fournisseurs locaux	P. 40 et 57	

GRI 205 : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 2016

Thèmes matériels associés : Éthique et intégrité, systèmes de prévention et d'atténuation de la corruption, transparence

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
205-1	Activités évaluées en termes de risques liés à la corruption	a et b) Le total des opérations de la société liées aux risques de corruption est de 10 et 100 % d'entre elles ont été évaluées pour identifier les risques. c) Ont été identifiés : Pots-de-vin, trafic d'influence, fraude vis-à-vis des finances publiques, corruption dans les affaires, financement illégal des partis politiques et modification des prix dans les appels d'offres et les enchères publiques.	
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	P. 41 et 53 a) 2 238 employés ont été informés des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption et 80 personnes ont reçu une formation spécifique. c) Au niveau national, 12 partenaires commerciaux (6 nationaux et 6 internationaux) ont été informés des procédures anti-corruption.	
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	En 2019, une affaire de corruption a été notifiée via le Canal éthique. Elle a finalement été classée/rejetée.	

GRI 300 : NORMES ENVIRONNEMENTALES

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
103-1	Explication du thème matériel et de sa couverture	P. 32-35	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	Page Énergie : 96-97, 100-102 ; Eau : 98-99 ; Biodiversité : 103-107 ; Émissions : 102 ; Économie circulaire : 94-95 ; Innovation : 110-115	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	P. 97, 100-102, 98-99, 103-107, 102 et 94-95	

GRI 302 : ÉNERGIE 2016

Thème matériel associé : Consommation énergétique/Énergies renouvelables

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	P. 100-102	
302-2	Consommation d'énergie en dehors de l'organisation		*
302-3	Intensité énergétique	P. 101. Couvre la consommation au sein de l'organisation.	
302-4	Réduction de la consommation énergétique	P. 100-102	
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	P. 94-95, 101, 113-115	

GRI 303 : EAU 2016

Thème matériel associé : Gestion efficace des ressources, économie circulaire de l'eau

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
303-1	Prélèvement d'eau par source	P. 99	
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	P. 99	

* Cette information n'est pas disponible

GRI 304 : BIODIVERSITÉ 2016

Thème matériel associé : Biodiversité

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
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	Installations dans des zones protégées ou des zones de grande valeur pour la diversité : Nationales + Internationales : 122; Total des installations : Nationales + Internationales : 6 463.	
304-2	Impact significatif des activités, produits et services sur la biodiversité	P. 103-107	
304-3	Habitats protégés ou restaurés	P. 103-107	
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 2016

Thème matériel associé : Changement climatique

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
305-1	Émissions directes de GES (scope 1)	P. 102	
305-2	Émissions indirectes de GES lors de la production d'énergie (scope 2)	P. 102	
305-3	Autres émissions indirectes de GES (scope 3)	P. 102	
305-4	Intensité des émissions de GES	P. 102	
305-5	Réduction des émissions de GES	P. 102	
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 2016

Thème matériel associé : Économie circulaire de l'eau

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
306-1	Écoulement d'eau selon qualité et destination	743 878 473,49 m ³	
		Volume total des rejets d'eau, prévus et imprévus m³ 2018 : 892 707 507 ; 2019 : 743 878 473 ; Variation : -16,7 % Déchets par type et méthode d'élimination (t) 2018: 501 398,7 ; 2019 : 546 854,7 ; Variation : 9,1 % Total des déchets dangereux (DD) : 2018: 1 467,8 ; 2019 : 4 490,1 ; Variation : 205,9 % Suppression 2018 : 1 390,8 ; 2019 : 4 368,7 ; Variation : 214,1 % ; Valorisation (t) 2018 : 77,0 ; 2019 : 121,4 ; Variation : 57,8 % Total des déchets non dangereux (DND) : 2018: 499 930,8 ; 2019 : 542 364,5 ; Variation : 8,5 % Suppression 2018 : 50 132,0 ; 2019 : 152 125,6 ; Variation : 203,5 % Valorisation 2018 : 449 798,9 ; 2019 : 390 238,9 ; Variation : -13,2 % Du total valorisé : Recyclage 100,0 % Les variations des données déchets 2018 sont dues au fait que la consolidation réalisée en janvier 2019 comportait des erreurs du fait de ne pas avoir pris en compte tous les mouvements de 2018. Ainsi, un nouveau calcul des données consolidées de 2018 et 2019 a été effectué à ce jour 20/04/2020. L'augmentation du DD (205,91 %) est due à un retrait de tuyau en fibre-ciment dans un important chantier de rénovation de réseau dans un UG, à Denia (Espagne) de plus de 3 000 t. Et la comptabilité de nouveaux pays comme l'Algérie, le Mexique, Oman et les Émirats, quoique sans contribution significative. L'augmentation de DND (8,49 %) est due à la comptabilité des pays. La variation de 3,8 % en Espagne est due au nombre de retraits annuels de déchets 1/2 selon les années ; par conséquent, la production de déchets n'est pas toujours directement liée à la production.	
306-2	Déchets par type et méthode d'élimination		
306-3	Déversements significatifs	5	
306-5	Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	3	

GRI 308 : ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés et sélectionnés à l'aide de critères environnementaux	P. 58-59	
308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	P. 58-59	

GRI 400 : NORMES SOCIALES

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
103-1	Explication du thème matériel et de sa couverture	P. 20-26	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	P. 64-75 : Création d'emplois, égalité des chances, diversité et équilibre entre vie professionnelle et vie privée, sécurité, santé et bien-être ; 53-55 : Promotion des droits humains ; 88, 90-91 : Expérience client ; 120-125 : Accès à l'eau ; action sociale ; partenariats public-privé ; 127-132 : Sensibilisation et prise de conscience.	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	P. 64-75 ; 53-55 ; 79, 88, 91 ; 118-119 ; 120-132	

GRI 401 : EMPLOI 2016

Thème matériel associé : Création d'emplois, égalité des chances, diversité et équilibre entre vie professionnelle et vie privée

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
401-1	Recrutement de nouveaux employés et roulement du personnel	P. 63 % Changement total : 2,82 % Espagne 2,42 % / International 3,6 % Changement total : hommes 184 / femmes 84 Congé sans traitement : hommes 17 / femmes 12 Retrait volontaire : hommes 167 / femmes 72	
401-2	Avantages accordés aux employés à temps plein et non pas aux employés temporaires ou à mi-temps	P. 66 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 : 48 Nombre d'employés en congé de paternité : 168 100 % 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 403 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL 2018

Thèmes matériels associés : La sécurité, la santé au travail et le bien-être des salariés

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
403-1	Systèmes de gestion de la sécurité et la santé au travail.	En 2019, le VI State Water Agreement a été signé dans tout le secteur. 40,43 % 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	Identification des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	P. 70-72	
403-3	Service de santé au travail	P. 70-72	
403-4	Participation des salariés, consultation et communication sur la santé et la sécurité au travail	P. 70-72	
403-5	Formation des salariés à la santé et à la sécurité au travail	P. 74	
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	P. 70-72	
403-7	Prévention et atténuation des impacts sur la santé et la sécurité des travailleurs directement liés par des relations commerciales	P. 70-72	
403-8	Salariés couverts par un système de prévention des risques professionnels	La législation espagnole exige l'extension des mesures PRP à tous les salariés ou travailleurs sous-traités (100 % en Espagne) travaillant dans les installations de l'organisation.	
403-9	Accidents de travail	P. 70-71	
403-10	Maladies professionnelles	Il n'existe qu'un risque résiduel de maladie professionnelle.	

GRI 404 : FORMATION ET ÉDUCATION 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	P. 74	
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	P. 72-74	
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	P. 72	

GRI 405 : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES 2016

Thèmes matériels associés : L'égalité des chances, la diversité et la conciliation

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	P. 50-51	
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes	P. 68	

GRI 412 : ÉVALUATION DES DROITS HUMAINS 2016

Thèmes matériels associés : Promotion et respect des droits humains

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
412-1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits humains ou à des évaluations des impacts.	Dans le cadre de leurs activités, les fournisseurs et les 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 humains	P. 55	
412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits humains ou soumis à une vérification des antécédents en matière des droits humains	100 % des contrats avec les fournisseurs.	

GRI 413 : COMMUNAUTÉS LOCALES 2016

Thèmes matériels : Action sociale ; partenariats public-privé ; accès à l'eau

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
413-1	Opérations impliquant la communauté locale, évaluations des impacts et programmes de développement	P. 118-133	
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.	
AQ AH20	Actions pour accéder à l'eau pour tous	P. 118-125	
AQ Cys 1	Campagnes de sensibilisation et de prise de conscience sociale	P. 127-132	

GRI 414 : ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	P. 59 Mise en œuvre dans son intégralité en Espagne. Au niveau international, la couverture est en cours de développement pour 100 % des fournisseurs.	
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	P. 59	

GRI 416 : SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS 2016

Thème matériel associé : Qualité de l'eau

NORME GRI	DESCRIPTION	P. RÉPONSE DIRECTE	OMISSIONS
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	Amendes sanitaires : 12 000 €.	

* Cette information n'est pas disponible

Édité par :

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Conseil, conception et mise en page :

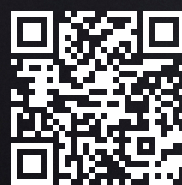
21gramos marketing de peso S.L.

Production :

Molinuevo Graphics SL
Número de dépôt légal : M-11873-2020

Plus d'informations :

Dirección de Comunicación y RSC
Av. del Camino de Santiago 40.
28050 Madrid (Espagne)
comunicacion@aqualia.es



www.aqualia.com