

Aqualia : une entreprise engagée et durable

#escuchareal (#écouteréelle)

En 2019, nous avons activement et profondément écouté les besoins de ses parties prenantes.



Cette démarche d'écoute nous a permis d'identifier les principaux enjeux de notre époque et d'y répondre dès la création de valeur dans les différents domaines de l'entreprise.

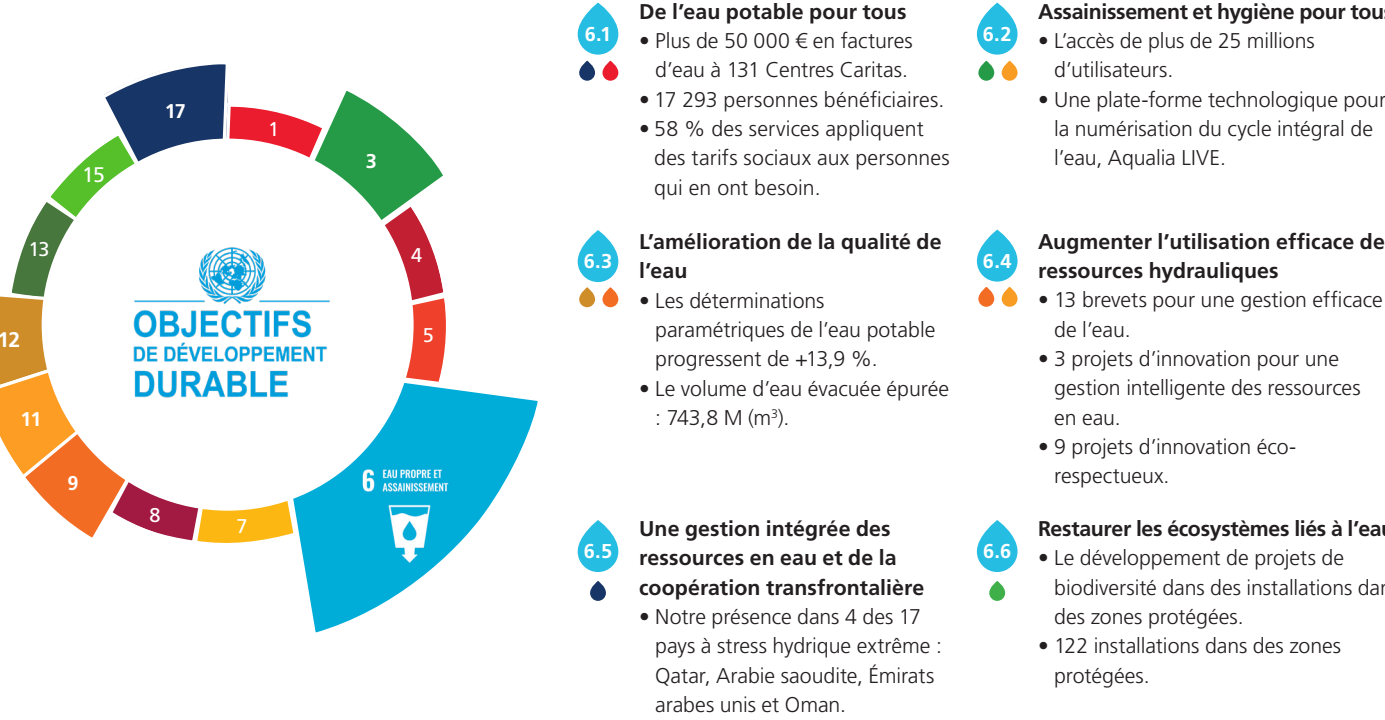


écoule
Rapport de développement durable 2019

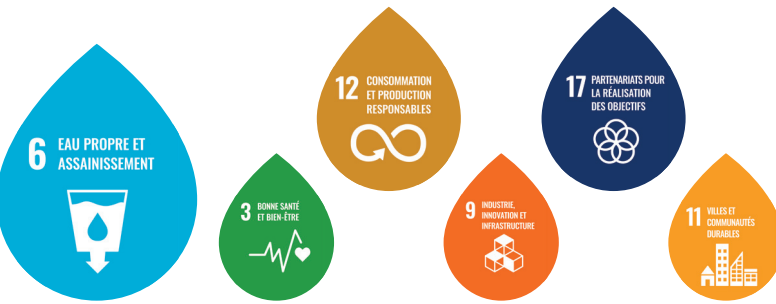
Imprimé sur du papier sans chlore

Engagés pour les ODD et le développement durable

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 en 2019, nous avons activement et minutieusement écouté les besoins de nos parties prenantes.



Les engagements prioritaires du fait de son activité



Les engagements de l'entreprise



Nous vous invitons à le découvrir dans le **Rapport de développement durable 2019**



L'eau, une ressource naturelle

S'impliquer dans la sauvegarde et la restauration de l'écosystème

Le respect de l'environnement est une partie essentielle de notre entreprise. Les lignes d'action sont :

- Obtention de produits à valeur ajoutée lors du processus de traitement de l'eau.
- Récupération de l'écosystème clé dans le cycle de l'eau.

Promouvoir la réduction de la consommation d'eau et d'autres matières premières

Aqualia développe des programmes de surveillance et de mesure pour une gestion efficace de la distribution d'eau en collaboration avec les administrations publiques pour l'amélioration continue de l'efficacité.

• **Programmes** : Aqualia GIS, Aqualia GESRED, Centralized Scada Platform ou Takadu Platform.

• **Résultats** : 74,4 % d'efficacité dans le réseau de distribution.

Promouvoir la réduction de la consommation d'énergie et des émissions

Aqualia calcule l'empreinte carbone pour réduire les émissions grâce à la surveillance.

- Mesure de l'**empreinte carbone** : 448 654 tCO2eq. (Approvisionnement Scopes 1+2+3). ▼ **13,8 %**
- Achat d'**énergie renouvelable** d'origine photovoltaïque : **Certificat d'origine GDO** (76 GWh/an)
- **Énergie auto-produite** par Aqualia : ▲ **4,2 %**

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

Félix Parra, PDG d'Aqualia

La transformation numérique sous une perspective humaine

Les piliers de la numérisation

1 Gestion globale

Elle fournit des solutions spécialisées et entièrement intégrées dans l'entreprise pour atteindre une efficacité globale.

- Certifications de qualité : 81,4 %.

2 Stratégie omnicanal

pour fournir le meilleur service client.

- 804 519 appels ont été traités avec un taux de satisfaction de 96,7 %.
- Facturation électronique : 24,8 % sur les nouvelles inscriptions.

3 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.

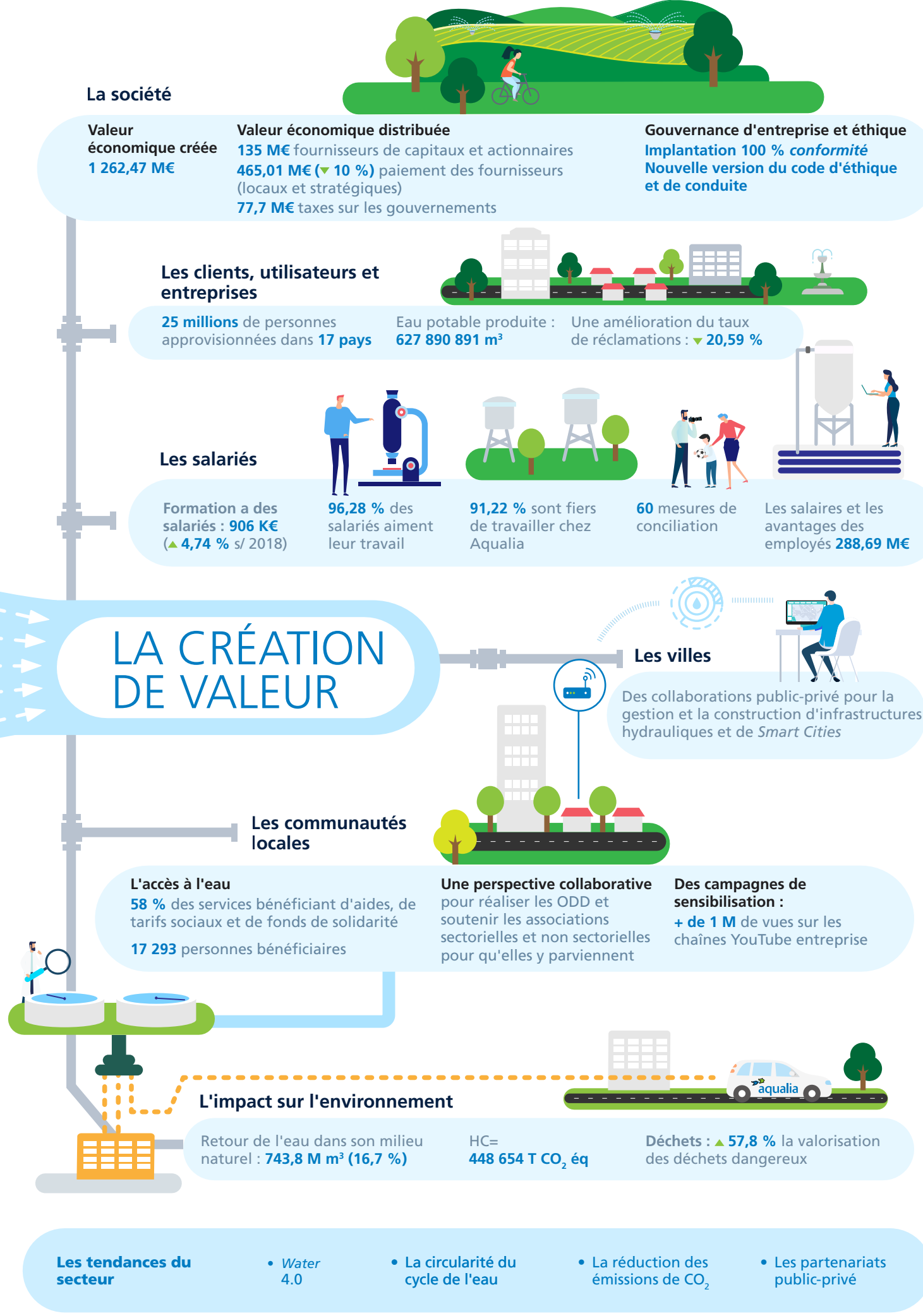
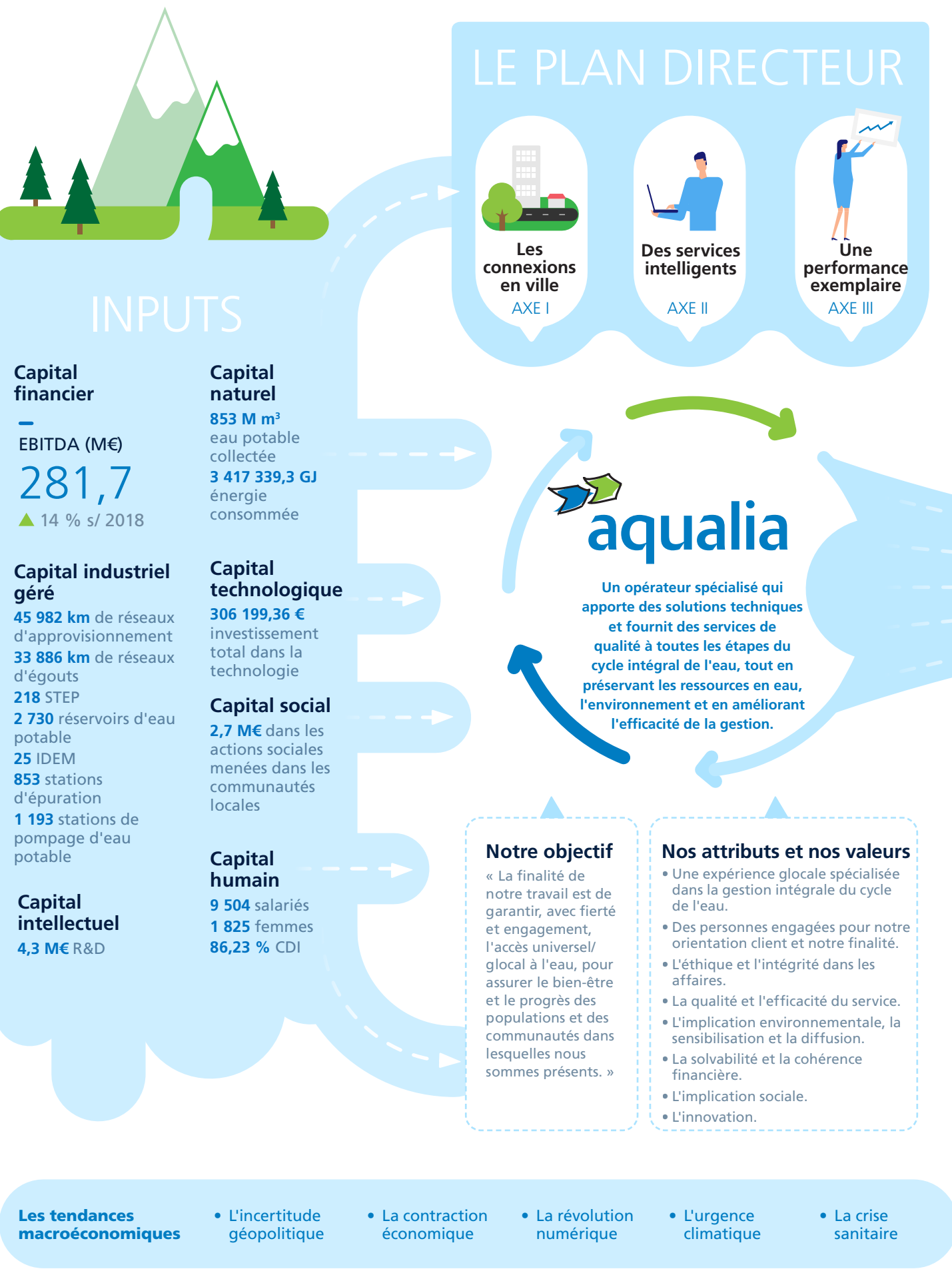
- Compteurs intelligents : ▲ 22,6 %.
- Accès à distance : ▲ 29,7 %.
- Investissement dans des projets : 235 000 € plus le capital humain.

4 Analytics & AI

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

- Investissement dans le développement de la lecture à distance intégrale et de l'analyse de l'eau : 166 000 €.

La création de valeur chez Aqualia



Des gens qui travaillent pour les gens

● National ● International ● Hommes ● Femmes

1 Croissance de l'emploi

Total des salariés

9 504 ▲ **16,8 %** **

2 La qualité de l'emploi

Contrats à durée indéterminée

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

Contrats à durée déterminée

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

3 Le développement professionnel

N° de participants

17 519 (▲ 21,21 % **)

Coûts de formation

906 323 € (▲ 4,74 % **)

● 56 % ● 44 %

● 706 524,48 € ● 199 798,29 €

4 La conciliation

Avec 60 mesures de conciliation, 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.

5 Sécurité et santé

Lignes d'action Programmes Projets Actions

3 9 26 64

* Tous les pourcentages sont calculés sur le chiffre total
** Variation par rapport à 2018

6 L'égalité et la diversité

- Assurer l'égalité des chances entre les hommes et les femmes à tous les niveaux.
- Améliorer l'équilibre entre les sexes.
- Promouvoir et améliorer l'accès des femmes aux postes à responsabilité.
- Promouvoir un système de rémunération qui ne crée pas de discrimination.
- Diffuser une culture d'entreprise engagée en faveur de l'égalité.

Notre engagement vis-à-vis de la communauté

Investissement social

2 732 661,7 € ▲ **9,5 %**
L'augmentation par rapport à 2018

Aqualia garantit une eau de qualité pour tous

National
Accord avec Caritas : 17 293 bénéficiaires.

58 % des services fournis grâce à des aides sociales.

International
Accord avec ACNUR : 1 500 réfugiés ont bénéficié d'un accès à l'eau.

Impact social dans les pays où nous opérons

Aqualia collabore avec le PPP for Cities Center, une initiative des Nations Unies, dans la préparation de bonnes pratiques et de normes d'accompagnement et aide les gouvernements dans leur mise en œuvre.

SEEU de Nouveau Caïre : 1 M d'habitants bénéficiaires.

Aqueduc El Realito : Impact économique 232,1 millions de dollars.

Campagnes de sensibilisation et de prise de conscience sociale

+ 1 million de vues dans la campagne **Connexions Aqualia**.

Le site Web Aqualiaeducua reçu plus de 13 000 visites

Campagne contre la violence sexiste : 3 300 personnes et 21 840 km.

Le dialogue avec la communauté

Nous avons travaillé avec MITECO dans l'élaboration du **Livre vert sur la gouvernance de l'eau** qui propose de standardiser les critères de prix et un système d'évaluation conformément aux principes de l'économie circulaire.