

talk

parla



aqualia

حديث

conversare

conversa

fala



talk



parla

parle



parle

حديث

fala

conversare

Voulez-vous participer à la conversation ?

Résumé exécutif 2020

parle

Présents dans

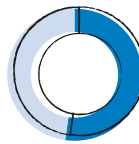
17
pays

#9
du monde
#4
d'Europe

Principaux
collaborateurs des
communes, associations,
régions, collectivités et
gouvernements pour
garantir l'accès universel
à l'eau.



1 188,35 millions
d'euros
chiffre d'affaires



Portefeuille d'activités

- Marché intérieur (Espagne) 52 %
- Marché international 48 %

La création de valeur, le meilleur point de départ

Aqualia crée de la valeur pour les parties prenantes impactées par son activité sur la base d'actifs clés qu'elle gère ou possède.

CAPITAL SOCIAL ET RELATIONNEL

ODD
6.b

Investissement dans des
actions sociales au sein des
communautés

2,9 millions d'euros

↑ 7,4 %



CAPITAL INDUSTRIEL GÉRÉ

ODD
11.1

ODD
12.2

Kilomètres de réseaux
d'approvisionnement

46 370 ↑ 0,8 %

Réservoirs d'eau
potable

2 855 ↑ 4,6 %

Stations de pompage
d'eau potable

1 191 ↓ -0,2 %

Kilomètres de
réseaux d'égouts

34 786 ↑ 2,7 %

STEP

238 ↑ 9,2 %

Stations de traitement

827 ↓ -3 %

IDAM

26 ↑ 4 %



CAPITAL FINANCIER

ODD
8.1

EBITDA
**282,93 millions
d'euros**

↑ 0,43 %



CAPITAL NATUREL

ODD
6.1

Eau potable collectée
à des fins de gestion

924,1 Mm³

↑ 8,3 %

Énergie consommée (GJ)

4 564 397 ↑ 7,6 %



CAPITAL HUMAIN

ODD
8.1

Salariés
10 525 ↑ 10,7 %



CAPITAL TECHNOLOGIQUE

ODD
6.4

Investissement total
dans la technologie
1,6 millions d'euros

↑ 424 %



CAPITAL INTELLECTUEL

ODD
6.4

I+D
5 124 362 €
↑ 19,4 %



Valeur créée et partagée

ENVIRONNEMENT

ODD 12.2
ODD 13.2

Retour de l'eau épurée dans son milieu naturel

631,6 Mm³

↑ 8,8 %

Calcul de l'empreinte carbone

480 043 tonnes de CO₂ éq.

↑ 13,03 %



CLIENTS, UTILISATEURS ET ENTREPRISES

ODD 6.2

Accès des usagers à l'eau

29,6 M ↑ 16 %

Eau potable produite

644,2 Mm³ ↑ 5,8 %

Nombre d'évaluations de la qualité de l'eau

1 019 780 ↓ -11 %



IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ

ODD 8.1
ODD 16.5

Valeur économique créée

1 266,02 millions d'euros

↑ 0,28 %

Valeur économique distribuée

1 051,22 millions d'euros

↓ -8,42 %

Mise en œuvre de la bonne gouvernance grâce au modèle de conformité

100 % dans les sociétés détenues par Aqualia



ACCÈS À L'EAU POUR LES COMMUNAUTÉS

ODD 6.1

Aide aux plus vulnérables :

+ 190 000 bénéficiaires



SALARIÉS

ODD 4.3
ODD 8.3

Formation des salariés

614 941 € ↓ -32 %

Salaires et avantages

309,2 millions d'euros

↑ 7,11 %



Aqualia mise sur une stratégie de communication constante, utile et responsable avec les parties prenantes grâce à ses canaux numériques.

Quelques exemples de ce dialogue en 2020 :

SALARIÉS



Consulté en 2020 dans Perspective de l'employé :

545 salariés



CLIENTS INSTITUTIONNELS ET ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Entretiens avec des clients institutionnels

82,4 % Taux de satisfaction du client institutionnel

Associations

Dialogue avec **plus de 50** associations sectorielles et intersectorielles dans une perspective collaborative



CLIENTS, UTILISATEURS, ENTREPRISES ET SOCIÉTÉ



Sur les réseaux sociaux, le nombre de personnes qui suivent les comptes d'Aqualia a augmenté de manière significative en 2020 :

Twitter (@aqualia)
6 100 suiveurs ↑ 26 %

LinkedIn
17 500 suiveurs ↑ 90 %

Web d'entreprise (www.aqualia.com)
2,6 millions de visites, principalement en ce qui concerne les questions liées à la gestion du Service client

YouTube (https://www.youtube.com/user/aqualiaGestion)
500 000 vues ↑ 49 %

ACTIONNAIRES



Conseils d'administration, comités et réunions régulières, rapports de gestion et autres documents internes

Défis mondiaux : protéger la planète

Nous sommes interdépendants : notre santé et notre bien-être sont ceux de la planète.



Stress hydrique

Performances hydrauliques

Grâce aux systèmes intelligents pour la mesure de l'eau, Aqualia a atteint une performance hydraulique de 75,4 % en 2020.

↑ 74,4 % en 2019

Réutilisation des eaux usées

↑ 10,9 % sur 2019

Bonne pratique

Face au stress hydrique en République Tchèque et aux Baléares, la mise en place de systèmes de surveillance et de contrôle à distance dans les réseaux de distribution a permis d'atteindre les résultats suivants :

- Contrôler les fuites
- Réparations rapides
- Minimiser les pertes d'eau

L'urgence climatique



L'achat d'énergies renouvelables

(76 GWh/an) et l'installation de panneaux photovoltaïques (5 GWh/an) représentent une réduction approximative de

16 200 t CO₂ e/an



Production d'énergie dans la gestion du cycle de l'eau

↑ 7,8 % sur 2019



L'engagement d'obtenir du biogaz à partir des eaux usées **grâce à la technologie ABAD Bioenergy®** compense environ

375 t CO₂ e/an



Projet vedette en R+D

Le projet Mides a prouvé que les installations de dessalement peuvent être énergétiquement autonomes



Crise sanitaire

Comment Aqualia a-t-elle fait face à la crise sanitaire :

01 Collaboration avec des institutions pour la détection précoce de COVID-19 dans les eaux usées.

02 Sensibiliser la société à l'utilisation responsable de l'eau.

03 Préparation de plans d'urgence et de formation pour ses employés.

04 Engagement à garantir la qualité de l'eau aux usagers et clients.

Décennie d'action : investir dans l'avenir sans oublier le présent

Il reste à peine une décennie avant 2030, date limite pour tenir les engagements pris dans les objectifs de développement durable. Aqualia travaille depuis des années pour les atteindre. **Le Plan stratégique de développement durable 2021-23 établit les lignes et les actions pour y parvenir.**

- 1 *Communication stratégique*
- 2 *Urgence climatique et respect de l'environnement : atténuation, adaptation au changement climatique*
- 3 *Technologie pour une gestion intégrée*
- 4 *Gestion des personnes*
- 5 *Éthique et conformité*
- 6 *Impact social*
- 7 *Alliances stratégiques*



Destinés à la circularité de l'eau et à la transformation des déchets en ressources, les énergies renouvelables, les biocarburants et les biusines ainsi que d'autres projets liés à la neutralité carbone.

Projets vedette pour le transfert de technologie

Life Methamorphosis

Maximise la valorisation énergétique des déchets urbains, réduisant la demande énergétique de 73 % et les émissions de CO₂ de 74 %.

Interconecta Advisor

Obtient des produits de valeur et permet d'alimenter les véhicules en bioénergie renouvelable.

Run4Life

Il met en place un système de traitement des eaux usées sans besoin de raccordement au réseau d'égouts et réutilise 100 % des eaux grises.

Aqualia s'engage sur des solutions de mobilité et de transformation numérique pour une gestion intelligente du cycle de l'eau, et améliore ses performances et le service fourni aux usagers.



+ 5,6 M
relevés effectués
avec l'application, 479 ordres de travail et 268.720 ordres traités avec les nouvelles solutions de mobilité.



Parler pour construire une société meilleure

En tant que société de gestion, le rôle d'Aqualia ne se limite pas à prêter un bon service. Avec les administrations publiques, il garantit la durabilité sociale.



6.3
Objectif

Améliorer la qualité de l'eau



9.4
Objectif

Moderniser les infrastructures pour les rendre plus durables et efficaces.



17.16
Objectif

Investissement social, communication et dialogue avec les parties prenantes

2,9 millions d'euros



Garantie d'accès à l'eau pour les plus vulnérables

+190 000 bénéficiaient de tarifs, de primes ou de subventions.

55 390 € Collaboration avec 139 centres de Caritas.

Signature de Fonds de Solidarité avec différentes Mairies.



Les Nations unies

et le Centre PPP for Cities entérinent l'impact économique et social qu'Aqualia représente en tant que collaborateur des gouvernements pour mettre en œuvre des projets de gestion de l'eau.

A travers des initiatives telles que l'alliance avec StepbyWater, l'adhésion au Pacte mondial et à plus de 50 associations, Aqualia contribue à l'atteinte des objectifs de développement durable.



Service client

Augmentation des appels au centre de service à la clientèle pendant l'état d'urgence (**54 %**).

+26 % des personnes en Espagne ont visité le bureau virtuel d'Aqualia contact par rapport à 2019.

Évaluation positive des services fournis : **81,4 % Espagne et 88,1 % France.**

97 % des utilisateurs ont évalué Aqualia de manière satisfaisante.

Taux de réclamations de **0,45 %**.

548.273 clients avec facture électronique.



Qualité de l'eau

Sur plus d'un million d'indicateurs qui déterminent la qualité de l'eau, la conformité a été atteinte pour

99,89 % des cas

Notre engagement vis-à-vis des personnes

Les travailleurs d'Aqualia se sont trouvés en première ligne pour garantir l'accès à un bien fondamental.



Croissance de l'emploi

10 525  10,7 %
salariés

1 936  7,6 %
femmes dans l'effectif

8 029  9,5 %
salariés permanents

Développement professionnel

36 134  106 %
participants aux stages de formation

614 941 €
Investissement en formation
Espagne 80 % / International 20 %

1 338
Stages effectués :
Espagne 34 % / International 66 %

Conciliation

86 %
salariés

estiment qu'au cours
des 3 dernières années,
il y a eu des avancées en
matière de conciliation.



Diversité

1 398 *salariés*

ont suivi le stage sur la
Diversité et le Handicap



Aqualia a passé des accords de collaboration avec différentes associations et fondations, et adhère à la charte de la diversité de la Fondation Diversidad.

Sécurité, santé et bien-être

100 %
personnes interrogées



affirment qu'Aqualia a agi de manière appropriée face à la crise du COVID-19.

Revue complète du système de gestion de la santé et du bien-être pour son adaptation à la norme ISO 45001.

Prix des meilleures pratiques préventives dans les délégations des îles Canaries, d'Italie, du Chili et d'Oman.

talk

parle

حديث

conversa

fala

parla

conversare

talk

parle

حديث

parle

conversare

diskutovat

fala

حديث

diskut

Découvrez le rapport de
développement durable 2020

parla



conversare

www.aqualia.com

comunicacion@aqualia.es