aqualia

RÉGÉNÉRATION
pour un avenir positif

Rapport de durabilité 2023

Indice

Nous nous sommes entretenus avec notre CEO	4
1. Nous sommes Aqualia	10
2. Stratégie d'impact : Nous consolidons notre feuille de route	26
3. Gouvernance : Nous promouvons sa version la plus transformatrice et la plus durable	50
4. Planète : engagés envers la régénération	74
5. Personnes : Nous gérons le bien-être d'une équipe mondiale	112
6. Technologie et numérisation pour un excellent service	132
7. Impact social et alliances : Nous générons des liens de confiance	154
Annexes	168

Voulez-vous en savoir plus ?

Pour plus d'informations, scannez les codes que vous trouverez tout au long du rapport à l'aide de votre appareil mobile.

Régénérer

du lat. *regenerāre.*

1. tr. Donner une nouvelle vie à quelque chose qui a dégénéré, le restaurer ou l'améliorer.

Parfois, un simple mot peut être ce papillon dont le battement des ailes provoque une révolution, durable, dans ce cas. C'est le moment dans lequel nous vivons, où les mots ne sont plus des sons qui disparaissent, mais des actions d'aujourd'hui pour demain avec lesquelles nous étudions et stoppons le changement climatique, donnons une nouvelle vie aux écosystèmes et contribuons à promouvoir un bien-être social équitable.

Hippocrate le suggérait déjà : « Pratiquez les actions qui vous rapprochent du futur. » Nous sommes dans une position privilégiée, en tant qu'agents du changement, pour dire que nous avons déjà pris cette suggestion comme un appel à l'action. Preuve en est : notre Rapport de durabilité 2023, qui témoigne de la capacité et de la volonté d'Aqualia de contribuer, par la régénération, à renverser la situation et à nous projeter vers un avenir positif.

Nous avons les clés pour mener le changement

Félix Parra | PDG d'Aqualia

Nous nous sommes entretenus avec Félix Parra, CEO d'Aqualia, en parfait préambule à ce Rapport de durabilité couvrant l'exercice 2023. À travers sa vision globale de l'entreprise, nous soulignons l'importance d'être courageux lors de la prise de décisions, notamment en ce qui concerne celles qui touchent la durabilité (RSE).

Il y a quelque chose qui, comme un fil invisible, unit les civilisations qui se sont succédées au cours de l'Histoire. Ce fil est liquide, car c'est précisément l'eau, et la nécessité de l'avoir à proximité, qui a déterminé la vie des gens – les mouvements démographiques, les peuplements et leur survie. Selon les Nations Unies, une personne sur six dans le monde vit avec un stress hydrique, un chiffre qui devrait augmenter en raison du changement climatique. En plein XXIe siècle, le droit universel à l'accès à l'eau devrait être une réalité consolidée. Conscients de cela, chez Aqualia nous préconisons que le changement ne doit pas être seulement vert et numérique, il doit aussi être bleu, pour valoriser ainsi l'un des éléments les plus transversaux de l'Agenda 2030 : l'eau. Nous revenons au fil de discussion pour parler avec Félix Parra, PDG d'Aqualia, et contextualiser le moment actuel et les attentes futures du secteur.

Un changement de paradigme

La régénération comme moteur

Ces dernières années, il y a eu un changement de paradigme dans l'essence des entreprises, tant du point de vue organisationnel que de leurs valeurs. Cette barrière invisible qui laissait de nombreuses activités de l'entreprise isolées et enfermées a été franchie, faisant place à une ouverture d'esprit sans précédent et à une plus grande transparence. Cela a signifié un enrichissement de la conscience entrepreneuriale, caractérisé par l'adoption de méthodes qui tiennent compte de l'écosystème sur lequel l'entreprise a un impact. Aqualia illustre parfaitement ce changement vital essentiel et le met en pratique dans de nombreux domaines, notamment dans la création et l'analyse de processus de consultation et d'écoute active des parties prenantes dans le cadre du Plan stratégique de durabilité. À partir de votre expérience en tant que PDG d'Aqualia, comment avez-vous vécu ce changement et que signifient des processus tels que l'investigation de la double matérialité pour le progrès de l'entreprise ?

Heureusement, tout est assimilé et canalisé, la circonstance s'est imposée, bien que dérivée d'une crise ou plutôt d'une permacrise, qui nous a amenés à être une entreprise plus consciente. On ne peut pas garder le même modèle de croissance sans une vision de la direction à prendre, alors que les ressources se font rares ou souffrent de la détérioration du climat, comme c'est le cas de l'eau. Chez Aqualia, nous avons décidé il y a longtemps de travailler avec notre conscience. Cela a pour vocation de prendre soin des personnes et de l'environnement, sans cesser d'avoir les pieds sur terre, une approche réaliste qui nous a permis de prendre des décisions importantes qui nous lient nécessairement aux critères ESG et aux ODD des Nations unies. Il s'agit de décisions courageuses – et difficiles – prises à partir d'une vision analytique qui n'a pas éludé la responsabilité d'une entreprise comme la nôtre et, même si nous savons que les formules magiques n'existent pas, il faut faire le premier pas, qui doit être suivi de beaucoup d'autres. Cela a été apprécié par nos clients, nous savons, ici et à l'étranger, où nous nous sommes développés de sorte que notre activité internationale dépasse désormais celle que nous réalisons en Espagne.

Grâce à cette évolution de l'activité, l'entreprise grandit liée au grand défi de la gestion efficace de l'eau, et ce, dans le but d'apporter son grain de sable à la régénération pour un avenir positif, qui nous représente tellement. Quelque chose de très important pour Aqualia. L'idée de régénération fait partie de notre identité, bien gérer le cycle intégral de l'eau est source de vie pour les personnes, c'est pourquoi l'activité et l'impact social sont intrinsèques à l'identité d'Aqualia.

Urgence climatique

Évaluer l'opportunité

De même, l'urgence climatique a amené la société, les institutions et les entreprises elles-mêmes à adopter de nouveaux points de vue, mettant au centre le bien-être et l'avenir des personnes et de la planète. Même s'il reste encore beaucoup à faire pour Aqualia – dont l'activité principale est responsable de la gestion efficace de l'eau, une des ressources les plus précieuses – selon vous, qu'est-ce que ce changement a signifié et quelles mesures d'atténuation du changement climatique sont prioritaires ?

Sans aucun doute, les lignes directrices des Nations unies, les ODD, ainsi que les directives européennes et les critères de gestion d'entreprise ESG (basés sur la perspective du triple résultat), sont devenus un guide commun qui oriente les efforts mondiaux vers l'atténuation des effets négatifs et le ralentissement du changement climatique. Nous sommes tous impliqués et responsables. Dans le cas spécifique du secteur de l'eau – comme si nous étions les forêts du bois des Stradivarius, un bois dont la sonorité s'est améliorée grâce à une sécheresse sans précédent entre 1645 et 1715 qui provoqua une croissance extrêmement lente des arbres –, notre époque est devenue une opportunité de pouvoir faire des changements systémiques majeurs justifiés par la situation actuelle. Ce changement, les grands défis socio-environnementaux (notamment le défi de l'eau, l'urgence climatique en général...) sont véritablement une opportunité pour les affaires et un stimulus pour l'innovation continue dans laquelle nous sommes plongés.

De manière générale, on peut dire que toutes les mesures sont prioritaires. Mais la tendance au découplage souligne que la croissance économique n'est pas nécessairement liée à davantage d'émissions de CO_2, par exemple. En 2023, notre Plan stratégique de durabilité 2021-2023 a favorisé le fait que 50 %

Félix Parra | PDG d'Aqualia

de l'énergie consommée provienne de sources renouvelables. Et c'est l'une des principales lignes d'action d'Aqualia. Nous sommes conscients que le concept de croissance lié au modèle des ressources illimitées n'est pas compatible avec une utilisation consciente de l'eau et qu'il nous faut comprendre que ce que nous faisons en tant qu'entreprise a pour objectif principal le bien-être de la société dans son ensemble. Notre aspiration est de vous aider à vivre mieux.

De plus, notre champ d'action s'est élargi, car nous gérons non seulement le cycle de l'eau, mais nous répondons également aux besoins de l'environnement local dans lequel nous opérons pour les transcender au niveau mondial. Nous avons inévitablement un impact sur la société et l'environnement, ce qui met directement l'accent sur une gouvernance consciente qui saisit l'occasion et renverse les circonstances défavorables. En ce sens, les employés d'Aqualia se sentent autant engagés dans la gestion du cycle de l'eau que dans leur rôle social dans les communes où l'entreprise est implantée.

« L'idée de régénération fait partie de notre identité ; bien gérer le cycle intégral de l'eau est source de vie pour les personnes. »

Investissement et R&D

Les pierres angulaires du progrès durable

La nécessité de la gestion consciente du cycle intégral de l'eau entraîne une modernisation des services et des infrastructures qui impliquent directement Aqualia. Mais cette mise à jour nécessite davantage d'investissements et une harmonie dans les alliances avec les gouvernements étatiques et locaux. En fait, cette relation public-privé est l'un des principaux thèmes issus de l'étude de matérialité double réalisée en 2023. Comment décririez-vous la relation d'Aqualia avec les organismes publics avec lesquels la société travaille dans la situation actuelle ?

Aqualia est une entreprise pleinement implantée dans le secteur, avec une solvabilité que nous avons démontrée au fil des années. Cela a été possible grâce au fait que nous avons su innover et nous adapter aux changements spécifiques ou géopolitiques. Et à tout moment, nous avons su maintenir et porter, partout où nous exerçons nos activités, nos valeurs éthiques. Ce travail a été récompensé et aura des répercussions sur le service client. A titre d'exemple, mentionnons que nous avons été reconnus, selon le classement de *Global Water Intelligence*, comme *Meilleure entreprise d'eau de l'année 2023*, et que dix entités bancaires dirigées par CaixaBank nous ont accordé un prêt vert de 1 100 millions.

Le chemin vers le développement durable implique un investissement important, mais dont les actions telles que les travaux d'infrastructure, la R&D pour la régénération des eaux usées, la numérisation de l'ensemble du processus, les économies d'eau dans la prévention des fuites, la promotion de l'économie circulaire et la relation avec les fournisseurs locaux, etc. sont réalisées avec une vision à long terme. C'est-à-dire que là où nous opérons, l'augmentation de l'efficacité a été exponentielle, l'implication au niveau local est remarquable et la proposition de solutions et d'investissements répondent aux exigences d'efficacité pour un impact positif sur l'environnement de la part d'Aqualia. Compte tenu des conditions extrêmes qui entourent l'idée de l'eau comme ressource : Sécheresse, restrictions, inondations, pannes... nous répondons avec l'expérience d'être présents dans 18 pays et de servir plus de 45,2 millions de personnes, nous posant ainsi comme la solution aux problèmes d'approvisionnement et de gestion.

Cependant, le grand défi est de respecter l'Agenda 2030, car cela nécessite un investissement énorme.

« Des investissements plus importants sont nécessaires – en particulier des investissements qui créent de la valeur régénératrice – et en même temps des politiques qui ne laissent personne de côté. L'implication de notre entreprise a évolué et s'est accrue."

L'Union européenne estime que, pour respecter l'Accord de Paris, il faudra environ 180 billions d'euros d'investissements annuels supplémentaires jusqu'en 2030. En revanche, selon les Nations unies, on estime qu'en 2030, 160 % de l'eau disponible seront nécessaires pour répondre à la demande de la population mondiale. Ce sont des données qui soulignent l'importance du bien que nous gérons, dont nous sommes conscients et responsables. Le défi est tel que, aujourd'hui plus que jamais, seule une articulation efficace de la collaboration public-privé peut garantir le respect des objectifs. Une partie importante de notre travail consiste, en collaboration avec les pouvoirs publics, à pouvoir structurer cette collaboration. Nous sommes donc un allié de référence pour les institutions face aux crises de l'eau des prochaines décennies.

Un appel à l'action

Financement responsable

Pour revenir au fil du financement, l'étude *L'Investissement durable et responsable* en Espagne 2023, préparée par Spainsif et DWS, indique que la part des actifs gérés avec certains critères environnementaux, sociaux ou de gouvernance (ESG) est passée de 51 à 55 % du total commercialisé en Espagne. De même, le Fonds monétaire international (FMI) prévoit que les investissements nécessaires pour atténuer le changement climatique dans les économies de marché en développement et émergentes quadrupleront pour atteindre 2 000 milliards de dollars en 2030. D'après votre expérience, comment évaluez-vous cette augmentation ?

Sans aucun doute, ces données traduisent le bon moment de l'implication de tous les agents pour arrêter de *procrastiner* et commencer à lutter sérieusement contre le changement climatique. D'un autre côté, ils montrent la valeur qui est enfin accordée à la gestion durable, et j'entends par là les axes ESG.

Nous travaillons déjà nous-mêmes sur des lignes stratégiques alignées sur ces axes, lignes avec lesquelles nous cherchons à contribuer aux ODD. Ceci à un moment clé où l'on sait que la crise climatique entraîne une perte de compétitivité. Les données qui confirment cette affirmation sont pertinentes, puisqu'on estime que l'Espagne a perdu 1,8 % de son PIB en un an (2022) à cause du changement climatique. En tant qu'entreprise qui occupe une place en première ligne face aux effets de cette crise environnementale, nous devons évaluer l'importance de ces données. Des investissements plus importants sont nécessaires – en particulier des investissements qui créent de la valeur régénératrice – et en même temps des politiques qui ne laissent personne de côté. L'implication de notre entreprise a évolué et s'est accrue. En ce sens, j'aimerais que les personnes qui composent Aqualia assument, chacune selon ses possibilités, ce leadership vers le changement.

Critiques et constructifs

Connaissance de la « durabilité » épuisée.

Et d'une entreprise comme Aqualia qui mène un changement durable partout où elle opère, et selon votre expérience personnelle en tant que PDG de l'entreprise, quelle est votre opinion sur l'excès d'information (infoxication) lié au concept de durabilité ? Même si nous avons souligné qu'il existe enfin un changement de paradigme, cela ne s'est-il pas produit au prix d'un modelage, pour le meilleur ou pour le pire, de ce mot ?

Oui, les mots, en tant que concepts vivants dans le langage des gens, peuvent parfois s'essouffler. Dans ce cas, peut-être par pure lassitude, mais en même temps je pense que c'est un moindre mal, même si la valeur et l'importance de cette expression doivent être réorientées. Pour ce faire, nous devons avoir un point de vue large qui englobe tout le prisme, en écoutant et en apprenant auprès des spécialistes et économistes des risques et défis sociaux et environnementaux tels que les sociologues, les scientifiques, les économistes d'impact. Fuir la pensée unique stimule la créativité. Cela devrait également nous inciter à apprendre du

plus de
13 700*
employés dans le monde

*+40,2 % par rapport à 2021 grâce à l'expansion internationale

plus de **30 %**
de l'énergie consommée dans l'entreprise provient de sources renouvelables

plus de **215 %**
augmentation des investissements dans la numérisation par rapport à 2021

30 objectifs et **12** dans ODD
sur lesquels nous avons un impact avec notre Plan stratégique 2021-23

monde culturel, par exemple, qui offre de nombreux outils pour nous unir autour du défi commun et faciliter la recherche de solutions aux défis auxquels nous serons confrontés dans les années à venir. Et 2030 n'est pas si loin.

Justement, il y a un livre que j'ai aimé, même si beaucoup le qualifient d'« activiste », et qui m'a fait réfléchir sur le sujet : *Contra la sostenibilidad* (Contre la durabilité) d'Andreu Escrivà. Dans le livre, il dénonce la dévalorisation du mot, accusant avant tout le monde du marketing et le double jeu de nombreuses entreprises. Cela aussi fait partie de l'évolution, un mot peut devenir caduc, mais le plus important c'est toute la révolution qu'il a apportée avec lui. Il faut toujours remettre en question les schémas économiques, environnementaux et sociaux sur lesquels repose le développement durable, mais c'est une autre manière de voir qui s'est installée et qui ne peut plus revenir en arrière. On peut dire que nous sommes déjà des natifs durables, nous considérons la durabilité comme un vecteur de transformation, de croissance organique, de leadership et de compétitivité. Un élément différenciateur, peut-être oui, mais avec le même objectif.

D'un autre côté, indépendamment du concept de durabilité, nous devons concentrer notre attention sur l'obtention d'un impact positif sur les communautés grâce à une bonne gestion de l'eau. Mais nous devons sans aucun doute encourager les politiques – des entreprises ou des institutions – qui ont un impact positif plutôt que de punir le contraire, c'est-à-dire encourager ceux d'entre nous qui peuvent le plus accélérer le changement et qui sont déterminés à le faire. Toutefois, c'est d'abord à nous d'assumer le rôle d'acteur clé pour le diriger et démontrer – par notre performance – que nous avons franchi des étapes importantes même si elles ne nous étaient pas demandées.

Nouvelles technologies

Alliés de la durabilité

Sur le chemin vers ce changement, il y a un maillon qui est devenu fondamental et qu'Aqualia revendique comme tel, c'est la numérisation et l'adoption de nouvelles technologies dans la gestion de la chaîne de valeur du secteur de l'eau. Nous savons que l'intelligence artificielle contribue déjà à de nombreux processus de contrôle et, d'un autre côté, plus on est exposé aux nouvelles technologies, plus les vulnérabilités en matière de cybersécurité peuvent être découvertes. Comment Aqualia gère cette ambivalence, cette opportunité et ce risque sur le même plan ?

Nous sommes conscients que les risques qui émergent avec force sont technologiques, et c'est précisément ce qu'affirme le récent rapport sur les risques mondiaux du Forum économique mondial 2024 . La cybersécurité, l'intelligence artificielle ou leur utilisation à des fins de désinformation et de fausses déclarations sont des sujets importants auxquels il faut prêter attention. En plus de mentionner dans l'étude le changement climatique, la géopolitique et les changements démographiques, des facteurs qui peuvent être influencés par l'utilisation frauduleuse de l'information.

L'enquête CEO Outlook Pulse, de juillet 2023, a également révélé que parmi les grands défis des entreprises de la prochaine décennie figuraient la durabilité et l'intelligence artificielle. Au point que, selon Larry Fink, de Blackrock, on parle de nouvelles forces structurelles qui façonnent un nouvel ordre économique et qui placent l'intelligence artificielle et la numérisation à la tête des secteurs en croissance.

Chez Aqualia, nous assumons ces risques comme les défis continus auxquels nous sommes confrontés. Quoi qu'il en soit, la numérisation représente une avancée sans précédent en matière de gestion efficace du cycle de l'eau, et son utilisation vise à avoir un impact positif sur l'environnement. En ce sens, l'évolution qualitative survenue chez Aqualia au cours des trois dernières années – avec l'intégration de l'IA, le *machine learning* et les systèmes *big data* pour configurer la plateforme Aqualia Live – représente un saut sans précédent dans le contrôle global de tous les processus et nous a positionnés comme les principaux alliés des clients institutionnels.

Les personnes

Progrès et communauté

Parmi les *leitmotivs* d'Aqualia, la devise « Des personnes qui travaillent pour des personnes » est directement liée à celles de l'ESG et à plusieurs lignes stratégiques du Plan stratégique de durabilité. Dans quelle mesure la place de l'humain au centre de l'échiquier a-t-elle été déterminante dans la croissance d'Aqualia ?

Ce changement conjoncturel dans la gouvernance d'Aqualia a été vital. Il y a des années, l'entreprise était le parapluie sous lequel les employés se protégeaient simplement. Ces derniers temps, et coïncidant avec ce changement de paradigme ou de système ou de pensée, peu importe comment on veut l'appeler, la valeur a été accordée aux personnes qui composent une entreprise, grâce à qui une marque évolue, pense

« l'évolution qualitative survenue chez Aqualia au cours des trois dernières années – avec l'intégration de l'IA, le machine learning et les systèmes big data pour configurer la plateforme Aqualia Live – représente un saut sans précédent dans le contrôle global de tous les processus et nous a positionnés comme les principaux alliés des clients institutionnels ».

et grandit. Et je voudrais le nuancer par un aspect important qui a émergé des processus d'écoute avec le personnel des pays où Aqualia a commencé à opérer. Dans ces conversations, la qualité humaine et technique des employés a été soulignée, ainsi que la manière dont ils deviennent des référents spécialisés chaleureux pour intégrer les nouveaux arrivants. Cette idée de collaboration, d'intégration par la chaleur, est, à plusieurs reprises, un aspect différenciant d'Aqualia à l'étranger.

De nos jours, on ne peut pas parler de durabilité si cela n'implique pas les personnes et leur environnement, et cela ne sera pas possible si quelqu'un est laissé de côté. En ce sens, chez Aqualia nous luttons pour que personne ne soit laissé pour compte. Nous pouvons préciser que notre travail parvient à apporter de l'eau potable à des communautés qui avaient auparavant des difficultés. Même la numérisation a rendu les processus exponentiellement plus faciles, mais pour que ce travail visant à défendre l'accès à une vie digne et meilleure puisse être mené à bien, il doit y avoir une équipe humaine derrière. Je suis très fier de l'équipe d'Aqualia, car non seulement elle a connu du succès en affaires, mais elle est devenue une équipe généreuse et impliquée, dont le seul objectif est de rechercher le bien-être des gens. Quelque chose qui me rappelle la petite Benjamina d'Atapuerca, pour qui la communauté composée d'individus sans lien de parenté a pu renoncer à son propre bénéfice, et même à sa propre vie, pour s'occuper d'une petite fille. Un merveilleux exemple de ce que signifie la communauté en tant qu'organisation qui allie parfaitement le soin des personnes et le progrès pour le bien commun.

Le conseil d'administration d'Aqualia a nommé Santiago Lafuente, directeur pour l'Espagne, au poste de nouveau PDG de la société à compter du 9 avril 2024.

Il succède à Félix Parra, qui occupait ce poste depuis 2013, et qui prend sa retraite.

Depuis le présent

L'avenir se construit

En résumé, nous pouvons dire qu'Aqualia est dans une position privilégiée, elle mène depuis des années des processus d'écoute stratégique pour ses G.I., elle a déjà entamé une profonde transformation culturelle vers la durabilité et elle a la conviction, approuvée par la gouvernance, que ce sont les étapes appropriées pour atteindre un plus grand bien-être et pouvoir consolider consciemment l'entreprise. À partir de ce présent, comment voyez-vous le cheminement de l'entreprise dans les années à venir ?

Il nous reste encore beaucoup à faire, mais les lignes stratégiques de notre Plan de durabilité, bien que flexibles, marquent une feuille de route solide dans notre engagement, tout en étant ancrées dans nos valeurs éthiques. Nous sommes optimistes parce que nous agissons déjà et que nous savons ce qui doit être fait. De plus, nous ressentons une légitimité sociale pour notre engagement et nous prenons les rênes de ce leadership avec courage. L'avenir nous permettra de nous renforcer, de mûrir et d'être dans de meilleures conditions que d'autres entreprises qui n'ont pas encore entamé ce chemin de transformation.

Sans cesser d'être conscients que la tendance – selon *World Economic Forum 2024* – montre que le changement climatique restera un risque à prendre en compte, au même titre que la perte de biodiversité ou la pollution. À cela s'ajoutent l'augmentation d'autres préoccupations, comme le coût de la vie, la solitude, la technologie... tel qu'indiqué par l'enquête *Priority Compass* de FII (à laquelle 50 000 personnes de 23 pays participent). Mais chez Aqualia, nous voyons l'avenir avec la force de l'énergie, de la connaissance et du désir. De plus, grâce au financement vert, les changements nécessaires peuvent être réalisés. Il reste encore beaucoup à faire, mais nous le voulons et nous pouvons y parvenir.

Nous sommes Aqualia

Un monde en constante transformation
Modèle économique et stratégie de la société
Objectif, valeurs et culture
Étapes 2023
Présence à l'échelle mondiale
Création de valeur en chiffres

1 487,40 M€	Chiffre d'affaires
45,2 millions	Nombre d'habitants desservis
1 283,31 millions de m^3	Eau potable produite

+10 %
EBITDA par rapport à 2022

+9 %
salariés par rapport à 2022

Un monde en constante tranformation

Une activité du XXI siècle pour des enjeux du XXI SIÈCLE

Le monde est plongé dans un changement continu et de plus en plus accéléré. Un monde dans lequel l'interconnexion mondiale, les progrès technologiques et les changements sociaux sont étroitement liés, créant un réseau qui continue de croître et d'évoluer. Ce contexte d'évolution sans fin redéfinit non seulement la façon dont les gens vivent, travaillent et interagissent les uns avec les autres et avec l'environnement, mais présente également des défis et des opportunités sans précédent. Une période passionnante qui apporte avec elle des innovations technologiques révolutionnaires et des avancées en matière de conscience sociale et environnementale, mais qui se déroule sur fond de détérioration et de déclin des ressources naturelles. Le changement climatique est une réalité qui se ressent partout sur la planète avec des épisodes extrêmes de sécheresse, des inondations incontrôlables ou la fonte rapide des pôles par exemple.

« L'entreprise a de l'expérience dans différents scénarios et pays. Cela représente une source de connaissances pour les équipes. »

JAVIER SIERRA,
***COUNTRY MANAGER*, ÉGYPTE**

Aqualia est consciente qu'en tant que membre de la société et en tant qu'entreprise, il y a de multiples défis à relever, ce qui pousse l'entreprise à développer de véritables stratégies de durabilité qui interviennent dans l'économie, dans le système de production et, enfin, dans la création d'un style de vie plus respectueux des personnes et de la planète à long terme. Chez Aqualia, nous travaillons dès « l'instant présent », sans reporter nos responsabilités, pour atténuer le changement climatique en prenant soin de la ressource essentielle à la vie : l'eau.

Le Rapport sur les risques mondiaux 2024 du Forum économique mondial se concentre sur quatre axes cruciaux qui déterminent les comportements globaux : le réchauffement de la planète et ses conséquences – selon les informations de la Commission européenne et de l'Observatoire européen de la sécheresse, 2022 et 2023 ont été des années de climats extrêmes –, les changements et la croissance des populations, l'accélération et les perturbations technologiques, ainsi que les changements géopolitiques.

Dans ce contexte et dans une relation transversale à ces axes – pour Aqualia – l'accès à l'eau, ressource vitale, et à l'assainissement, service critique, n'échappent pas à ces risques. Au cœur du XXI siècle, l'accès universel à l'eau devrait être une réalité consolidée. Mais aujourd'hui plus que jamais, ce droit est menacé. Relever ce défi dans ce contexte mondial est sans aucun doute le grand défi auquel Aqualia est confronté et auquel elle peut contribuer avec l'expérience d'un leader du secteur.

Heureusement, la situation encourage le renforcement de la collaboration entre les gouvernements, les communautés et les entités de gestion privée comme Aqualia, pour pouvoir faire face aux défis et trouver des solutions efficaces aux problèmes d'approvisionnement, d'assainissement et d'épuration et ainsi optimiser une ressource rare telle que l'eau. Prenons pour exemple le processus rapide d'urbanisation qui se déroule dans les pays émergents et qui implique sans aucun doute l'amélioration des conditions de vie de la population, mais qui nécessite également un exercice professionnel qui prenne en compte la nécessité d'un accès décent à l'eau.

Modèle économique et stratégie d'entreprise

Dans le scénario actuel, Aqualia fournit des solutions techniques et des services de qualité dans toutes les phases du cycle intégral de l'eau, dans le but d'améliorer le bien-être des personnes et des communautés dans lesquelles nous intervenons. Dans cette performance, la manière de travailler d'Aqualia s'appuie sur la préservation de la ressource en eau et de l'environnement à travers : l'innovation pour améliorer l'efficacité de la gestion, des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations unies pour guide, voie et but, et conformément aux cadres juridiques et réglementations existant dans chaque région.

Aqualia est l'un des principaux opérateurs internationaux et concentre sa gestion sur des modèles économiques basés sur la collaboration public-privé. Son activité concerne des zones géographiques spécifiques, dans lesquelles elle agit toujours dans le but d'atteindre une croissance soutenue et pérenne à long terme. Des critères sont appliqués pour garantir une rentabilité raisonnable dans tous les domaines de la chaîne de valeur que comprend le cycle de l'eau, de la conception des installations à la gestion de grands projets d'investissement dans les systèmes hydriques.

Les besoins actuels du marché, ainsi que les exigences réglementaires européennes, conduisent à une augmentation de la demande de services d'eau efficaces visant à la durabilité des processus de production, ce qui a conduit à un plus grand développement du domaine d'activités d'Aqualia Industriel.

Au cours de plus de 30 ans d'expérience, l'entreprise a prouvé son engagement ferme en faveur de la durabilité environnementale et sa contribution aux Objectifs de Développement Durable. On le voit dans la mise à jour du Plan stratégique de durabilité 2024-2026 de la compagnie et dans les piliers sur lesquels repose l'activité :

1. **Durabilité.** L'activité d'Aqualia comprend des objectifs essentiels visant à atteindre les objectifs fixés par l'Agenda 2030 ; concrètement, tout ce qui touche à l'utilisation de l'eau comme bien rare, ainsi que la lutte contre la pollution de l'environnement, le changement climatique et son impact environnemental et social. Pour y parvenir, innover en matière de développement durable et jouer un rôle important dans l'économie circulaire est une priorité pour l'entreprise.

2. **Numérisation et technologie.** La transformation numérique d'Aqualia et l'application de solutions technologiques dans les processus constituent un axe clé de son présent et de son avenir. Le développement de ces secteurs permettra d'optimiser la gestion du cycle intégral de l'eau et, par conséquent, de réduire ou d'éviter les pertes dans les réseaux de distribution d'eau fournie, ainsi que d'améliorer tous les processus liés à l'organisation interne de l'entreprise et du service au client.

3. **Internationalisation.** L'action de l'entreprise est étroitement liée à une croissance durable et à une expansion internationale qui répond aux besoins mondiaux en eau potable et en assainissement, notamment en Europe, en Amérique et dans la région MENA.

D'autre part, Aqualia est consciente de l'importance de la performance essentielle qu'elle réalise partout où elle opère, c'est pourquoi elle cherche à transcender, dépasser et renforcer le lien avec l'environnement et la société à travers des initiatives à valeur sociale, de dialogue et transfert de connaissances. De cette manière, nous travaillons à créer une culture organisationnelle exemplaire, favorisant les compétences, la confiance et la fierté des employés pour atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Prestataires de services essentiels aux citoyens

Parmi les modèles économiques qu'Aqualia déploie dans les différentes zones géographiques figurent les suivants :

Usine de traitement des eaux usées d'Abu Rawash, Égypte.

GCIA

L'activité la plus importante d'Aqualia est la gestion des services publics du cycle intégral de l'eau à travers des modèles concessionnels de long terme ou la propriété d'actifs dans des pays dotés de systèmes réglementaires contrastés. Actuellement, la société exploite des concessions d'eau municipales en Espagne, au Portugal, en Italie, en France et en Colombie, ainsi que des actifs en Espagne, en République tchèque, en Géorgie et en Colombie.

BOT

Concessions d'infrastructures permettant à Aqualia de concevoir, construire, financer et exploiter à long terme des infrastructures, des stations de traitement (potabilisation, épuration et dessalement) ou des installations de réutilisation via des contrats de type BOT et des mécanismes de *take or pay*, qui garantissent le retour sur investissement associé à l'infrastructure sans assumer le risque de demande. Aqualia concentre son activité sur ce modèle économique en Espagne, en Amérique (Mexique, Pérou, Chili et États-Unis). et MENA (Arabie Saoudite, Algérie, Égypte, Qatar et Émirats Arabes Unis).

Exploitation et maintenance

Comprend des services d'exploitation et de maintenance des infrastructures hydrauliques. Ce service permet une disponibilité continue d'une eau de qualité, ce qui nécessite le dévouement, la technologie, le professionnalisme et l'expérience nécessaires pour atteindre l'excellence maximale dans les processus. Aqualia dispose de ces modèles commerciaux aux Émirats arabes unis et en Amérique latine (Mexique).

EPC

Il s'agit d'*engineering, procurement and construction* c'est-à-dire les modèles dans lesquels Aqualia réalise des projets de conception et de construction, sans les exploiter. L'expérience de collaboration avec des entreprises de construction de premier plan nous permet de créer des alliances pour réduire et minimiser les risques de construction. La société a des contrats EPC en Europe (Roumanie), Amérique latine (Colombie) et dans le MENA.

Objectif, valeurs et culture

La base de notre quotidien

Aqualia met tous ses efforts pour atteindre l'équilibre et le bien-être de chacun, ainsi que pour construire de solides collaborations avec les autres. En tant qu'entreprise privée gérant un bien public, Aqualia respecte les normes éthiques et les valeurs les plus élevées nécessaires à la constitution de sociétés pacifiques au sein desquelles le développement durable, la justice et le bien-être de tous les citoyens sont possibles. L'objectif de l'entreprise repose donc sur le leadership, la gestion et la facilitation d'alliances qui aident à surmonter le stress hydrique et à promouvoir la qualité de vie offerte par l'accès au droit universel à l'eau et ainsi assurer le progrès des personnes et des communautés où nous intervenons.

LES VALEURS ET ATTRIBUTS SUR LESQUELS REPOSE LA COMPAGNIE ET QU'ELLE EST DÉCIDÉE À CONTINUER À HONORER SONT :

1. Expérience spécialisée dans chaque phase de la gestion du cycle intégral de l'eau
2. Orientation vers le bien-être présent et futur des personnes
3. Qualité et efficacité du service
4. Solvabilité et cohérence financière
5. Innovation
6. Implication environnementale, sensibilisation et vulgarisation
7. Implication sociale
8. Éthique, transparence et intégrité dans les affaires

Ce sont ces valeurs qui inspirent et portent la culture et le Code éthique d'Aqualia et c'est forte de ces valeurs que l'entreprise relève le défi d'une gestion efficace et innovante du cycle intégral de l'eau. Cette philosophie permet de construire une culture propre qui laisse les marques d'identité de l'entreprise sur chaque territoire où elle opère, en cherchant toujours à avoir un impact positif.

Preuve de l'engagement d'Aqualia en faveur du développement durable, depuis fin 2020, l'entreprise est membre à part entière du Pacte mondial, l'institution de référence des Nations unies pour la promotion du respect des droits de l'homme et des bonnes pratiques dans les entreprises et autres entités socio-économiques. Cette adhésion suppose l'accomplissement et la promotion des dix principes d'action qui offrent un guide de gestion en relation avec les thèmes suivants : droits de l'homme, normes du travail, environnement et lutte contre la corruption.

Tout au long de ce rapport, on peut voir toutes les politiques, mesures et actions menées à bien par Aqualia au cours de l'année 2023, conformément au Pacte mondial, ainsi que sa contribution aux Objectifs de développement durable.

Jalons 2023

● ACTIVITÉ DURABLE ● PRIX ET RECONNAISSANCES

Février

● Global ASG

En février 2023, le Pacte Mondial reconnaît qu'Aqualia a atteint un niveau avancé en matière de triple durabilité : l'entreprise a été reconnue pour ses efforts visant à adopter des actions liées aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ASG).

● Japon. Hydrogène vert

Présentation des projets Missions Éclosion et Zeppelin au Japon, par Víctor Monsalvo, où se distinguent les opportunités du secteur de l'eau pour impulser des projets d'hydrogène vert : génération et stockage dans la vallée de l'hydrogène de Yamanashi.

● Espagne. Énergies renouvelables

La durabilité de l'énergie est encouragée dans la station d'épuration de Jerez avec l'installation de 1 580 panneaux photovoltaïques, qui réduisent la consommation électrique de 22,6 % et évitent l'émission de 708 900 kg de CO_2 par an.

Mai

● Berlin. Global Water AWArds

Le Sommet mondial de l'eau s'est tenu à Berlin. Remise des Global Water AWArds 2023, récompenses décernées par la plateforme de communication britannique Global Water Intelligence , également surnommés les « Oscars de l'eau ». Aqualia s'est vue remettre le prix de la Meilleure Entreprise de l'eau de l'année (Water Company of the Year 2022).

● Espagne. Économie et Finances

Prix au meilleur prêt durable 2022, décerné par l'organisation OFISO à Aqualia, en reconnaissance pour l'engagement de l'institution et des personnes pour l'attribution de ressources financières à des projets et activités durables.

Juin

● Abou Dhabi. Sécurité et santé

L'entreprise a été récompensée pour ses performances en matière de santé et de sécurité. *Abu Dhabi Sustainable Water Solutions Company (SWS)* a remis le prix de l'entrepreneur de l'année dans le domaine de la santé et de la sécurité à Aqualia MACE, qui gère l'assainissement de plus de 1,3 million d'habitants dans l'émirat d'Abou Dhabi (capitale d'Abu Dhabi et ville d'Al Ain).

● République tchèque. Biodiversité

En République tchèque, Aqualia a géré l'introduction d'espèces de poissons indigènes dans les zones humides des oiseaux de Kozmice, favorisant ainsi la biodiversité.

Juillet

● France. Gestion

Aqualia, à travers sa filiale française SEFO, consolide sa présence en France dans 41 communes, dessert près de 920.000 habitants et se positionne comme le quatrième opérateur après Veolia, Suez et Saur.

● Colombie. Biodiversité

Projet mené par l'Association pour le développement communautaire et environnemental de Caño Viejo (ASPRODECAVI) dont l'objectif est la conservation et la protection de la tortue de rivière autochtone, redonnant espoir à une espèce qui habite les rivières Sinú et Magdalena, en Colombie.

Août

● Ténérife. Dessalement

Focus sur *Capturing the sea* – spécialisée dans les solutions innovantes pour créer de nouvelles sources d'eau douce (dessalement) – dans le reportage de la BBC *Storyworks,* consacré, entre autres, à Naiara Hernández, chercheuse du département de R&D d'Aqualia. Ce documentaire expose comment Aqualia applique des idées innovantes pour dessaler l'eau de mer à partir du projet MIDES, développé à Tenerife (îles Canaries), en collaboration avec l'IMDEA Water Institute.

Septembre

● Espagne. ODD

Aqualia a reçu la reconnaissance locale de la Confédération des hommes d'affaires de la province de Cadix (CEC) dans le cadre de son III Concours de reconnaissance de l'engagement des entreprises envers les objectifs de développement durable (ODD). Aqualia, gestionnaire des services municipaux d'eau de 16 communes de Cadix, a été récompensée pour son initiative « Sosteniblómetro », le baromètre citoyen du comportement durable.

Octobre

● Colombie. Communication et éducation

Le secrétariat à l'Éducation et la Bibliothèque municipale de Cereté (Colombie) ont récompensé l'entreprise pour sa contribution à la formation des nouvelles générations à l'importance de l'eau et à la durabilité des ressources sur son site web Aqualiaeduca. En outre, Aqualia a reçu la reconnaissance du ministère du Travail de la République de Colombie, en collaboration avec l'Organisation des États ibéro-américains pour l'éducation, la science et la culture, pour sa participation remarquée à la Stratégie d'inclusion professionnelle, ouvrant des opportunités d'emploi à Riohacha (La Guajira).

● Espagne. Numérisation

Le gouvernement espagnol a approuvé le projet PERTE pour la numérisation du cycle urbain de l'eau, doté de 1,6 milliard d'euros de fonds du Mécanisme européen de reconstruction et de développement. Deux appels d'offres ont été lancés, chacun doté d'une subvention de 200 millions d'euros. Dans le premier, Aqualia a été l'attributaire du projet présenté pour Campo de Gibraltar (Cadix). 13 propositions ont été soumises dans différentes zones de la géographie nationale au deuxième appel.

● Bucarest (Roumanie). Infrastructures

Achèvement du projet de modernisation et d'agrandissement des installations de la STEP de Glina, une station d'épuration des eaux usées de la ville de Bucarest (Roumanie). L'intervention permettra de traiter un débit allant jusqu'à 11,9 m^3/s, qui desservira 2,4 millions d'habitants sur toutes les lignes de traitement.

● Le Portugal. Qualité de l'eau

Les deux concessionnaires portugais d'Aqualia, Cartagua et Aquamaior, obtiennent le label de qualité exemplaire pour l'eau destinée à la consommation humaine décerné par l'organisme de réglementation du pays, ERSAR. Dans le cadre de l'initiative Water and Waste Services Awards and Seals, les filiales portugaises ont été sélectionnées, parmi les 227 entités de gestion de l'eau au Portugal, comme celles qui ont offert la meilleure qualité d'eau en 2022.

● Espagne. Énergies renouvelables

Contrat PPP pour 75 GWh/an d'énergie électrique issue de centrales photovoltaïques.

Novembre

● Portugal. Égalité

La filiale portugaise Aquamaior obtient le label Equal Pay Seal 2023 décerné par la Commission portugaise pour l'égalité au travail et à l'emploi, CITE, pour ses bonnes pratiques en matière de promotion d'une rémunération équitable entre les femmes et les hommes.

● Mondial. Diversité

Le rapport *Diversity Leading Company 2023,* réalisé par le portail de ressources humaines Equipos & Talento, classe Aqualia comme une entreprise leader parmi les 83 sociétés qui ont obtenu une plus haute distinction pour leur engagement envers les valeurs de diversité, d'égalité et d'inclusion.

Décembre

● États-Unis Activité

Aqualia acquiert 97 % de la société Municipal District Services (MDS), dont l'objectif principal est la gestion globale des infrastructures d'eau et d'assainissement du Municipal Utility District (MUD) autour de la zone métropolitaine de Houston (Texas, États-Unis).

● République tchèque. Énergies renouvelables

Les trois stations centrales de traitement d'eau potable du SmVaK Ostrava (Podhradí u Vítkova, Nová Ves u Frýdlantu nad Ostravicí et Vyšní Lhoty dans le district de Frýdek-Místek) ont produit, en 2023, 4,72 GWh d'énergie électrique, soit 30 % de plus que ce que ces services ont consommé pour leur activité.

● Espagne. Numérisation

L'entreprise a reçu le prix Impact Project/Investment de l'année 2023 de la publication *Environmental Finance.* Ce prix reconnaît « l'impact géographique diversifié et à grande échelle » du prêt syndiqué vert de 1,1 milliard d'euros que l'entreprise a reçu en 2022 de la part de dix établissements bancaires dirigés par CaixaBank.

Présence à l'échelle mondiale

Aqualia se positionne comme la quatrième compagnie des eaux en Europe par la population qu'elle dessert et la neuvième au niveau mondial, selon le dernier classement de Global Water Intelligence (décembre 2022). Présente dans 18 pays en Europe, en Amérique, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord, elle offre ses services à une large base d'utilisateurs, près de 45,2 millions. L'activité d'Aqualia couvre toutes les étapes du cycle de l'eau, une chaîne de valeur qui va de la collecte et du traitement, de l'épuration et de la réutilisation, à la distribution, la gestion des clients, l'assainissement ou la construction d'infrastructures, avec la capacité de s'adapter au modèle d'activité spécifique de chaque région.

Aqualia se distingue à l'international par sa solide expérience, sa capacité d'adaptation et son leadership stratégique dans un environnement dynamique renforcé dans les différentes régions où elle opère.

L'entreprise est consciente du rôle crucial que joue la gestion globale de l'eau dans la réalisation des objectifs mondiaux, c'est pourquoi elle aligne sa stratégie sur l' Agenda 2030, ce qui en a fait la référence première entreprise du secteur à obtenir la certification AENOR Stratégie Durable, guidée par des objectifs. Cette certification consiste à définir comment à travers les différentes activités l'entreprise contribue aux différents ODD dans tous les pays dans lesquels elle opère.

ODD auxquels a contribué le Plan stratégique 2021-2023

KPI associés aux objectifs

Initiatives par projet et objectif

ZONE AMÉRIQUE

États- Unis.
Mexique*
Colombie
Pérou
Chili

* Dans le cas spécifique du Mexique, la distribution n'implique pas la gestion des clients.

Principaux ODD impactant les différentes activités de la chaîne de valeur d'Aqualia

3	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	17
2	1	24	3	5	6	8	9	1	1	8	3
4	4	40	8	28	26	13	13	2	2	10	9

TRAITEMENT/POTABILISATION
3, 6 et 12
9, 13, 14 et 15

DISTRIBUTION ET GESTION DES CLIENTS
3 et 6
9, 11 et 13

CONSTRUCTION
6 et 12
9, 11 et 13

DÉLÉGATION COMMERCIALE

DÉPURATION
6 et 12
7, 9, 13 et 15

RÉUTILISATION
6 et 12
9, 13, 14 et 15

ZONE EUROPÉENNE

Espagne
Portugal
France
Italie
Roumanie
Géorgie
République tchèque

ZONE MENA

Algérie
Egypte
Qatar
Oman
Émirats arabes unis
Arabie Saoudite

Europe

L'évolution de l'entreprise en Europe tout au long de l'année 2023 se caractérise par une réduction modérée des consommations. Ce fait découle de plusieurs facteurs, d'une part, la plus grande sensibilisation des particuliers au stress hydrique a eu pour effet d'économiser considérablement l'eau dans son utilisation et, d'autre part, la demande a été sensible aux augmentations de tarifs dues à l'augmentation des coûts d'exploitation des services d'eau.

De même, la recherche de ressources en eau, comme le dessalement et la réutilisation, et un meilleur contrôle des eaux souterraines et des eaux de surface, dérivées de la rareté, ont également marqué le comportement du secteur en 2023. Cette année, en outre, l'accent a été mis sur le contrôle et réduction des fuites, sectorisation et numérisation grâce à l'allocation de fonds européens à ces fins.

En République tchèque, Aqualia, à travers sa filiale tchèque SmVak, a réussi à remporter les appels d'offres pour Opava, Třinec, Žabeň, Doubrava, Háj ve Slezsku et Těrlicko. En 2023, des investissements ont été réalisés pour améliorer les réseaux afin de maintenir l'efficacité des infrastructures. Et conformément au plan de durabilité, il est proposé d'entreprendre de nouveaux investissements visant à améliorer l'efficacité électrique des infrastructures existantes et à réduire l'empreinte carbone du système de gestion intégrale. Enfin, en République tchèque, la stabilité du système et la qualité des services ont consolidé la confiance des groupes d'intérêt.

En France, la population desservie atteint 920 000 habitants, les contrats du Pays de Dreux, d'abord pour l'assainissement, puis pour la distribution, et le renouvellement d'Andrésy étant les étapes les plus marquantes de 2023. Dans le pays, la prévision de la pénurie d'eau constitue un moteur de nouvelles opportunités compte tenu de la nouvelle législation sur la réutilisation, dont l'objectif national est de 10 % d'ici 2030.

En Italie, la filiale d'Aqualia dans le pays, Acque di Caltanissetta, a réalisé avec succès son projet* d'installation de nouveaux systèmes de télérelève pour 90 000 clients.

* Projet de 15,5 millions d'euros inscrit dans le cadre du programme de financement REACT-EU des Plans de relance et de résilience.

Le Portugal a souffert ces dernières années, notamment dans le sud du pays, d'une période de sécheresse extrême. Ce manque d'une ressource essentielle – dans une zone à forte demande touristique, où la consommation d'eau est élevée – a conduit les autorités portugaises à envisager à la fois l'optimisation des réseaux et la construction d'usines de dessalement. Par conséquent, le dessalement et la réutilisation de l'eau sont des projets qui devraient connaître un grand développement dans un avenir proche au Portugal. L'expérience et les connaissances accumulées par Aqualia, ainsi que les projets de R&D réalisés au sein de l'entreprise, la positionnent comme un acteur important dans ces domaines, ce qui indique un potentiel de croissance sur le marché portugais à court et moyen terme.

De même, dans le secteur industriel, les attentes générées par le corridor d'énergie verte signé entre l'Espagne, le Portugal et la France laissent la place à des secteurs émergents comme la production d'hydrogène vert qui nécessite une utilisation intensive des technologies de l'eau pour obtenir une eau de qualité et, par la suite, de l'hydrogène par électrolyse.

« Aqualia représente la stabilité et la solidité financière. Elle a une solide expérience sur des marchés réglementés tels que celui de la République tchèque. »

MARECK SÍBRT,
PORTE-PAROLE ET RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION DU SMVAK

En Géorgie, Georgian Global Utifities (GGU) a été acquis en février 2022. Sont actuellement gérés 57 % de l'approvisionnement en eau fournie à une population de 1,4 million d'habitants. Au cours de l'année 2023, les opérations ont été optimisées dans tous ses processus, notamment ceux liés à la réparation des pannes et fuites du réseau d'adduction d'eau potable et à la réduction de la consommation d'énergie. Par ailleurs, le plan d'investissement prévu a été établi avec le régulateur en fonction des priorités et des délais, ainsi que de la future structure tarifaire.

En Espagne, Aqualia est un leader dans la gestion globale de l'eau, une gestion soutenue par un capital humain spécialisé et une présence internationale notable.

Région MENA

En Algérie les deux usines de dessalement, Mostaganem et Cap Djinet, continuent de fonctionner à pleine capacité et sans incidents significatifs, fournissant un service d'importance cruciale à la population des zones métropolitaines les plus importantes du pays, Oran et Alger.

Aqualia continue de gérer, **en Égypte**, les stations d'épuration d'Abou Roash et du Nouveau Caire, ainsi que l'usine de dessalement d'Alamein, qui constitue une référence dans le plan de dessalement imaginé par le gouvernement pour réduire la pénurie d'eau du pays.

En Arabie Saoudite Aqualia gère deux des six contrats régionaux de gestion de l'eau de l'opérateur National Water Company, desservant au total huit millions d'habitants. De même, un nouveau contrat d'exploitation et de maintenance de trois usines flottantes de dessalement a été signé en juin pour le groupe maritime saoudien Bahri.

Parallèlement, **aux Émirats arabes unis** (EAU) et au Qatar, elle opère à travers la filiale Mace et à Oman, à travers la filiale Oman Sustainable Services Company.

Amérique

Aux États-Unis, fin décembre, Aqualia acquiert 97 % de la société Municipal District Services (MDS), dont l'objectif principal est la gestion globale des infrastructures d'eau et d'assainissement du Municipal Utility District (MUD) autour de la zone métropolitaine de Houston (Texas, États- Unis). MDS sert actuellement 360 000 habitants via 136 contrats. Aux États-Unis Aux États-Unis, la rareté de l'eau, l'obsolescence des infrastructures hydrauliques et la faible pénétration des opérateurs privés dans le secteur constituent les principales opportunités de croissance pour Aqualia dans certains États. En revanche, une législation de plus en plus exigeante en matière de contrôle et d'élimination des contaminants émergents – pour la protection des aquifères et des eaux de surface – constitue une opportunité commerciale à explorer dans les années à venir.

Au Mexique, Aqualia se consolide comme une entreprise de référence dans le secteur de l'eau, grâce à un portefeuille d'actifs très diversifié qui comprend la distribution et la potabilisation de l'eau avec les contrats BOT de Querétaro et San Luis de Potosí, le dessalement à travers le BOT de Guaymas, l'épuration des eaux usées grâce au contrat BOT de la STEP de Cuernavaca et le projet d'amélioration intégrale de la gestion, avec une structure de contrat BOT, à Los Cabos, en Basse-Californie du Sud.

Également **en Colombie,** Aqualia s'impose comme le deuxième opérateur privé du pays. En juin, a débuté un grand projet – dans le quartier de Riohacha (Guajira), où les services sont fournis à environ 310 000 habitants pendant 30 ans – avec l'exécution du contrat qui comprend la gestion, le financement, la rénovation, la conception, l'agrandissement, la construction, le remplacement et la maintenance des infrastructures des services publics d'aqueduc et d'assainissement.

De plus, avec l'entrée dans la gestion de la capitale du département de Guajira, la présence en Colombie est renforcée, où elle atteint environ 1 200 000 habitants desservis dans 30 municipalités de 8 départements du pays. D'autre part, au cours du premier semestre 2024, la station d'épuration des eaux usées El Salitre Bogotá devrait être achevée.

Le déficit d'infrastructures hydrauliques et la recherche de l'efficacité de celles existantes sont deux facteurs qui décuplent les possibilités de croissance d'Aqualia en Ibéroamérique. C'est ce qui se passe actuellement **au Pérou**, où l'État est plongé dans un processus d'évaluation de l'efficacité des services publics d'approvisionnement qui laissera place, si certains critères ne sont pas remplis, à l'initiative privée.

Aqualia Industriel

Aqualia Industriel a connu un essor notable dans le développement de projets liés à l'eau. La demande croissante de solutions durables est la conséquence d'un nouvel environnement juridique plus exigeant, notamment en ce qui concerne la réglementation des effluents, c'est-à-dire des liquides provenant des installations industrielles, et la nécessité de gérer l'eau de manière efficace et durable. Pour donner un exemple, au 31 décembre 2023, Aqualia Industriel travaillait sur 29 nouveaux projets dans différents secteurs industriels, tels que la pétrochimie, l'énergie, l'agroalimentaire, la conserverie, la pharmacie, le papier et les mines.

Avec plus de six cents références dans les usines de traitement et une présence étendue en Espagne et au Portugal, Aqualia Industriel a mené à bien des projets significatifs, tels que l'opération à AITASA à Tarragone et la construction et l'exploitation de la station d'épuration pour Jealsa Rianxeira, le plus grand groupe de conserveurs d'Espagne. Des contrats notables ont été remportés, comme l'usine Fortune Pigs à Lleida et la livraison de cinq installations d'eau régénérée par osmose inverse pour l'usine de cellulose d'eucalyptus d'ENCE à Pontevedra. En outre, des contrats d'extension et de maintenance d'usines de traitement industriel ont été signés avec des entreprises de premier plan telles que Danone, Cuétara, Mahou-San Miguel, COOSUR, Repsol et Cepsa.

En 2023, le champ d'action a été élargi au Portugal, pays dans lequel plus de dix projets sont actuellement gérés dans des secteurs aussi importants que l'agroalimentaire, le papier et la pétrochimie.

L'année dernière également, une étape définitive a été franchie avec l'entrée d'Aqualia Industriel dans le secteur minier, à travers des projets de grande envergure comme Aznalcollar du Grupo México, Mina Sotiel du Groupe MATSA, Cobre Las Cruces, Nueva Tharsis du groupe Magtel ou Iberpotash, à Barcelone, du groupe ICL. En incluant l'incorporation d'Aqualia Industriel en tant que membre d'AMINER, Association des entreprises de recherche, d'extraction, de transformation minière-métallurgique, auxiliaires et de services.

Les nouvelles technologies qu'Aqualia développe pour le secteur industriel prennent en compte le respect de l'environnement, la durabilité (réductions des coûts d'exploitation et amélioration de l'efficacité des processus d'élimination des polluants) et la réduction de l'empreinte carbone sont les aspects les plus critiques du développement. de projets de production de biogaz et d'épuration *au biométhane pour son injection dans le réseau gazier.*

En outre, dans des projets comme Jealsa Rianxeira, dans sa conserverie de Budión (province de La Corogne), sont utilisés des systèmes ANAÉROBIES + ELAN (suppression autotrophe de l'azote, une technologie qui permet la préservation de l'environnement.

Un autre engagement en faveur de la durabilité est promu par les technologies qui permettent la réutilisation de l'eau (eau régénérée), des exemples clairs seraient les projets exécutés à l'ENCE (Pontevedra), qui est projeté à AITASA (Aguas Industriales de Tarragona) ou celle des Asturies avec la réutilisation de l'eau de la STEP de Villapérez pour alimenter les industries de Gijón et Avilés.

HE Cheers

Ce projet financé par l'UE est coordonné par le groupe brassicole Mahou-San Miguel et compte sur la participation de onze partenaires de cinq pays européens, dont Aqualia et sa filiale Hidrotec, le centre technologique AINIA et l'Université de Valladolid. L'objectif essentiel du projet est de valoriser les sous-produits sous-utilisés ou gaspillés par l'industrie brassicole, comme la bagasse, les eaux usées, le CO_2 et le méthane.

Grâce à une approche bioraffinerie, inspirée de la biodiversité de la nature (plateformes insectes et microbes), cinq bioproduits innovants et compétitifs au niveau du marché sont générés : protéine d'insecte, désinfectant, protéine microbienne, ectoïne et acide caproïque. Les nouveaux bioprocédés de transformation durable sont validés à l'échelle de démonstration pour atteindre une réduction de 50 % de l'empreinte carbone dans chaque maillon de la chaîne de valeur.

La création de valeur en chiffres

Création de valeur pour la société : principaux chiffres 2023

Capital financier

EBITDA

384,3 M€

350,2 M€ en 2022 (10 % var. 22/23)

Capital industriel géré

Réseaux d'approvisionnement

55 980 km

51 295 km en 2022 (9 % var. 22/23)

Réseaux d'égouts

40 489 km

39 310 km en 2022 (3 % var. 22/23)

ETAP

288

259 en 2022 (11 % var. 22/23)

Réservoirs d'eau potable

3 142

3 092 en 2022 (2 % var. 22/23)

Stations de pompage d'eau potable

1 584

1 507 en 2022 (5 % var. 22/23)

Stations de traitement

865

867 en 2022 (-0,2 % var. 22/23)

IDAM

33

28 en 2022 (18 % var. 22/23)

Capital naturel

Eau potable collectée à des fins de gestion

1 583 722 122 m³

1 590 377 560 m³ en 2022 (-0,42 % var. 22/23)

Consommation totale d'énergie

5 448 799 GJ

5 450 660 GJ en 2022 (-4 % var.22/23)

Capital humain

Employés

13 764

12 673 en 2022 (9 % var. 22/23)

Employés femmes

2 755

2 461 en 2022 (12 % var. 22/23)

Salariés en CDI

11 270

10 643 en 2022 (6 % var. 22/23)

Capital technologique

Investissement dans la transformation numérique

16 800 585 €

16 840 368 en 2022 (0,1 % var. 22/23)*

* Avec une augmentation notable de 216 % par rapport à 2021.

Capital social/relationnel

Investissement dans les actions sociales dans les communautés (action sociale et sensibilisation)

4 065 901 €

4 229 580 € en 2022 (-2 % var. 22/23)*

* Il convient de souligner une variation de 52 % par rapport à 2021.

Valeur économique générée et distribuée

Volet	2023	2022	Var. 22/23
Montant net du chiffre d'affaires*	1 487,40	1 323,16	12 %
Autres revenus d'exploitation	49,50	63,42	-22 %
Revenus financiers	39,52	39,45	0 %
Valeur économique directe générée VEG (total groupe consolidé)	**1 576,41**	**1 426,02**	**11 %**
Coûts d'exploitation	**786,61**	**716,60**	**9,77 %**
Fournitures*	583,11	536,55	8,68 %
Autres charges d'exploitation	203,50	180,04	13,03 %
Variation de stock PF et en cours de fabrication	-	-	-
Salaires et avantages sociaux des employés*	**388,84**	**345,10**	**12,67 %**
Charges de personnel	388,84	345,10	12,67 %
Fournisseurs de capitaux	**84,95**	**84,87**	**0,09 %**
Dividendes	-	30,45	-
Charges financières	91,39	59,22	54,32 %
Différences de change	(6,45)	(4,80)	34,24 %
Paiements aux gouvernements*	**53,25**	**57,18**	**-6,88 %**
Impôt sur les sociétés	40,76	44,52	-8,45 %
Paiement d'autres taxes (hors TVA)	12,42	12 614	-1,57 %
Amendes et pénalités	0,07	0,05	54,01 %
Investissements dans la communauté	**1,3**	**1,24**	**5,58 %**
Dons et autres investissements dans la communauté	1,3	1,24	5,58 %
Valeur économique distribuée	**1 314,95**	**1 204,99**	**9 %**
Valeur économique conservée	**261,46**	**221,04**	**18 %**

* En Annexe 6, GRI 201-1 : Valeur économique directe générée et distribuée, répartition par pays.

Conformité

Mise en œuvre de la bonne gouvernance grâce au modèle de compliance	2023	2022	Var. 22/23
Pourcentage des sociétés détenues à 100 % par Aqualia ayant implanté un modèle de compliance. Au total 44 entreprises détenues en 2023 : 16 en Espagne et 28 à l'international.	100 %	88 %	12 pp
Pourcentage des sociétés contrôlées par Aqualia en 2023 ayant implanté un modèle économique, pour un total de 27 entreprises contrôlées : 5 en Espagne qui ont toutes implanté un modèle économique ; 22 à l'étranger, dont 20 ont implanté un modèle économique.	93 %	64 %	29 pp

Principaux indicateurs 2023

Clients, utilisateurs et entreprises

Habitants desservis
45,2 M
43,7 M en 2022 (3 % var. 22/23)

Eau potable produite
1 283 313 324 m³
1 287 185.226 m³ en 2022 (-0,3 % var. 22/23)

Évaluations de la qualité de l'eau
1 629 474
1 167 738 en 2022 (40 % var. 22/23)

Évaluations du service fourni Espagne*
80,5 %
80,5 % en 2022 (0 % var. 22/23)

Service à la clientèle : Taux de plaintes
0,26 % Espagne
0,27 % en 2022 (-0,01 pp var. 22/23)
1,71 % International
1,94 % en 2022 (-0,23 p var. 22/23)

* Considéré comme excellent, très bon ou bon. Cette étude est réalisée tous les deux ans.

Communautés ayant accès à l'eau

Centres sociaux subventionnés pour l'accès à l'eau
144
139 en 2022 (2 % var. 22/23)

Personnes bénéficiaires subventionnées pour l'accès à l'eau
23 127
25 500 en 2022 (-21 % var. 22/23)

Investissement pour cette subvention dans l'accès à l'eau
60 894 €
63 917 en 2022 (-5 % var. 22/23)

Personnes ayant la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés
4 082 496
3 173 780 en 2022 (29 % var. 22/23)

Dialogue avec les associations sectorielles
73
59 en 2022 (24 % var. 22/23)

Impact sur l'environnement

Retour de l'eau épurée dans son milieu naturel
788 835 970 m³
835 276 327 m³ en 2022 (-5,56 % var. 22/23)

Émissions directes et indirectes de GES (Scopes 1, 2 et 3)
996 318 tCO_2éq.
722 151 tCO_2eq en 2022 (37 % var. 22/23)

Employés

Investissement en formation
1 184 190 €
951 092 € en 2022 (24,51 % var. 22/23)

Salaires et avantages sociaux
388,84 M€
345,10 M€ en 2021 (12,67 % var. 22/23)

Subventions*

D'exploitation R&D&i
3,80 M€
3,3 M€ en 2022 (25 % var. 22/23)

Pour des investissements et l'exploitation et autres types de subventions pertinentes*
41,37 M€
28,49 M€ en 2021 (45 % var. 22/23)

Subventions totales**
45,17 M€
31,49 M€ en 2022 (43 % var. 22/23)

*Inclut les subventions à la formation (cours de formation subventionnés, un poste qui, par nature, correspond aux frais de personnel) plus les subventions en capital dans des projets autres que RDi et les subventions d'exploitation sur les projets autres que RDi.

**Critère du fait générateur.

Nous consolidons notre feuille de route

Entretien avec Isidoro Marbán, directeur financier d'Aqualia

Développement de la double matérialité

Nous nous projetons dans le futur : Plan stratégique 2024-2026

Plus de 25 900	voix consultées au cours des cinq dernières années
1 100 M€	pour financer des projets verts et durables

31 OBJECTIFS
des ODD touchés par
les initiatives d'Aqualia

12 ODD
auxquels nous avons
contribué en 2023

La gestion financière, essentielle pour un écosystème durable

Isidoro Marbán | Directeur financier d'Aqualia

L'étude de la double matérialité a mis en évidence l'importance de la gestion financière en tant qu'axe essentiel pour réaliser des politiques durables et atténuer le changement climatique. Nous nous intéressons à cette tâche avec Isidoro Marbán, CFO d'Aqualia.

Partant de la conviction que la durabilité doit être ancrée au cœur de l'organisation pour assurer – dans la situation actuelle – la valeur des actifs affectés par les différentes variables ESG, le rôle des CFO est devenu l'un des profils les plus nécessaires dans la transition. vers le développement durable. Dans ce contexte, nous nous sommes entretenus avec Isidoro Marbán, CFO d'Aqualia, sur les principaux aspects entrepris par la compagnie au cours de la dernière année et en perspective de 2030.

Bilan et équilibre

La double matérialité et l'impact positif

À partir du bilan 2023, et en tenant compte du contexte international dans lequel évolue l'entreprise, pourriez-vous nous expliquer, d'un point de vue financier, à quels défis Aqualia est actuellement confrontée et comment elle les relève pour atteindre l'équilibre nécessaire entre compétitivité et durabilité d'entreprise ?

L'activité principale d'Aqualia, qui représente 80 % du chiffre d'affaires total, est la gestion du cycle intégral de l'eau grâce à des modèles de concession ou d'actifs en propriété que nous fournissons par le biais de contrats avec les gouvernements nationaux et régionaux, les municipalités, etc. aux utilisateurs résidentiels et non résidentiels.

Comme tout groupe d'entreprises avec une présence internationale et une vocation vers une croissance équilibrée, Aqualia est confronté au défi d'intégrer des pratiques efficaces d'un point de vue économique, avec des politiques qui garantissent une gestion environnementale engagée pour la décarbonation et la lutte contre l'urgence climatique, avec des comportements responsables et un impact positif sur la société. C'est là que réside notre objectif présent et futur le plus fort.

Au cours de l'exercice 2023, Aqualia, dans un contexte international très mouvementé, a pris des mesures fermes vers la consolidation de deux marchés cibles sur lesquels nous avions déployé un effort commercial très important. D'une part, en Colombie, où nous desservons déjà plus de 1,2 million d'habitants, ce qui nous place comme le deuxième opérateur privé du pays. Et d'autre part, nous avons clôturé l'année avec l'acquisition d'un actif stratégique pour notre futur développement sur le marché américain, grâce à l'obtention d'une participation majoritaire dans le capital de la société Municipal District Services (MDS).

Tourné vers l'avenir, notre plus grand levier compétitif repose sur le fait que toutes les actions opérationnelles que nous menons, tant à travers l'exécution d'investissements en infrastructures, l'acquisition de moyens auxiliaires, leur maintenance ou encore l'intégration de l'innovation technologique dans les processus et procédures de l'entreprise, visent à satisfaire à la fois les objectifs d'efficacité économique et de durabilité environnementale et sociale.

Dans l'analyse de double matérialité réalisée par l'entreprise, l'impact des circonstances socio-économiques et politiques des pays dans lesquels elle opère a été mis en évidence. Face à cette situation, quels sont selon vous les principaux défis auxquels Aqualia est confrontée ? Dans quelle mesure des mécanismes sont-ils mis en place pour les relever ?

De toute évidence, les changements d'orientation politique et économique peuvent toujours avoir un impact sur le développement des entreprises multinationales. Des facteurs tels que l'évolution des politiques fiscales, des cadres réglementaires et, logiquement, la stabilité des gouvernements municipaux, régionaux et étatiques, peuvent avoir une influence directe. Heureusement, la diversification géographique de nos activités nous permet, d'une certaine manière, d'atténuer ces impacts. Quoi qu'il en soit, Aqualia a prouvé au fil du temps sa grande capacité d'adaptation à de nouveaux scénarios pour lesquels sont mis en place des plans d'urgence. Cependant, le principal défi réside parfois dans la capacité à anticiper ces changements afin de disposer et d'activer des mesures pour s'y adapter. Cependant, les cadres contractuels qui réglementent nos activités ont tendance à offrir un niveau de protection élevé et les juridictions dans lesquelles nous opérons sont assez fiables.

Parmi les principaux défis auxquels l'entreprise est confrontée, se distinguent ceux liés à l'excellence dans la prestation de service d'eau et d'approvisionnement en eau. Aqualia est prête à répondre aux exigences réglementaires, économiques, environnementales, etc. pour atteindre cette excellence, mais l'état des infrastructures dans certains pays où l'entreprise opère présente-t-il un risque pour atteindre l'excellence ? Comment la stratégie financière soutient-elle le développement et l'entretien des infrastructures dans les pays où les conditions peuvent présenter des défis supplémentaires ? Quels types de modèles financiers ont été activés pour faire face à ce risque, l'un de ceux marqués comme les plus pertinents dans l'étude de double matérialité de 2023 ?

Il est vrai que les infrastructures que nous gérons, généralement à travers des modèles de concession dans lesquels la propriété de l'infrastructure revient à l'administration publique, présentent souvent des déficits d'investissement historiques et des besoins de renouvellement qui n'ont été satisfaits que lorsqu'un opérateur privé, comme nous, acquiert cet engagement contractuel, qui est ce qui le lie en tant que concessionnaire. Dans ces cas, notre principal défi consiste à collaborer avec l'administration publique pour définir les priorités et exécuter les actions les plus critiques d'un point de vue opérationnel. Réduction des pertes dans les réseaux, efficacité dans la gestion de l'énergie, travaux de maintenance préventive des équipements électromécaniques, installation de microcompteurs, etc., tout cela vise à garantir la qualité de la ressource et la continuité du service comme éléments essentiels.

« Heureusement, la diversification géographique de notre activité nous permet d'atténuer ces impacts. Aqualia a prouvé au fil du temps sa grande capacité d'adaptation à de nouveaux scénarios pour lesquels elle a établi des plans d'urgence. »

L'exécution de plans d'investissement et leur financement à travers des modèles de collaboration PPP *(partenariats publics et privés)* est la voie optimale pour réorienter les déficits d'investissement que présentent souvent les infrastructures des services auxquels nous avons accès, en rendant compatibles l'effort d'investissement de l'opérateur et les coûts d'exploitation et de maintenance, sans surcharger les budgets publics – qui ont aussi leurs limites – et en rendant les tarifs accessibles à l'utilisateur final du service.

L'investissement conscient

Numérisation et lutte contre le changement climatique

Aqualia s'est concentrée sur la numérisation des services pour améliorer l'efficacité du cycle intégral de l'eau et évoluer vers une gestion durable comme moyen d'atténuer la rareté de l'eau et les effets du changement climatique. Comment la stratégie financière soutient-elle les investissements dans les projets de transformation numérique ? Quelles collaborations public-privé sont menées pour faciliter la mise en œuvre de ces projets dans différents contextes opérationnels ?

Avancer dans les processus de numérisation de notre activité n'est pas une option, mais une obligation pour garantir notre propre survie en tant qu'opérateur leader du secteur. Pour Aqualia, continuer à progresser dans sa maturation numérique, c'est faire face de manière responsable à trois défis incontournables : commercial, financier et de durabilité sociale et environnementale. D'un point de vue commercial, parier sur l'excellence technique et diriger l'application de solutions numériques tout au long de notre chaîne de valeur, nous permet de nous différencier de nos concurrents et d'offrir à nos clients des alternatives et des services qui non seulement satisfont les attentes d'un monde de plus en plus interconnecté, mais aussi créer des barrières à l'entrée dans des processus généralement compétitifs. Du point de vue économique et financier, la numérisation nous permet de plus en plus de nous rapprocher d'une gestion de l'information en temps réel et d'être beaucoup plus efficaces dans la prise de décision. Sur le plan social et environnemental, notre rapport de gestion et le plan triennal de durabilité font déjà explicitement référence aux objectifs atteints et, surtout, aux objectifs et aux défis pour l'avenir qui rapprochent les performances de notre groupe d'entreprises des niveaux d'excellence du secteur et placent Aqualia à l'avant-garde de ce type de stratégie.

Certes, il est important de souligner la collaboration que notre entreprise entretient avec de nombreuses administrations locales dans la promotion d'initiatives qui permettent d'utiliser les ressources du programme Next Generation de l'Union européenne et son orientation spécifique en Espagne vers la numérisation dans des projets éligibles au titre du dispositif PERTE (Projets Stratégiques de Relance et de Transformation Économiques), ils peuvent s'appliquer à tous les services complets de gestion du cycle de l'eau.

Aqualia contribue, partout où elle opère, à l'atténuation du changement climatique, grâce à ses objectifs de réduction des émissions et ses investissements accrus dans les énergies renouvelables. Cette contribution a été récompensée par le prix Impact projet/investment of the year 2023, décerné par la publication *Environmental Finance,* grâce à l'impact positif de son financement vert. De ce point de vue, comment évolue cette action d'atténuation ? Quel impact financier à long terme prévoyez-vous ? D'autre part, en pensant à l'impact positif que l'entreprise peut avoir dans le futur, la taxonomie a établi les activités qui contribuent à réaliser une activité de plus en plus durable. Dans quelle mesure Aqualia envisage-t-elle d'investir dans ces activités pour amortir le changement climatique sur le long terme ?

Nous voulons que nos initiatives, en tant qu'opérateurs leaders dans ce secteur, soient alignées non seulement pour répondre aux attentes financières, mais visent également à atténuer les effets du changement climatique et à contribuer à la réduction de notre empreinte environnementale. Ces projets font partie de notre Plan stratégique de durabilité 2026, qui

« Faire progresser les processus de numérisation dans notre activité n'est pas une option, mais une obligation afin de garantir notre propre survie en tant qu'opérateur leader du secteur. »

38 %
de notre chiffre d'affaires provient de l'activité à l'étranger

1 100 M€
prêt pour financer et refinancer des projets verts

fixe le cadre qui a permis à onze établissements bancaires, dirigés par CaixaBank, de nous accorder un prêt d'une valeur de 1,1 milliard d'euros pour financer et refinancer des projets verts et des activités de traitement de l'eau et des déchets, de distribution et stockage de l'eau, d'énergies renouvelables et de transports durables. Cette année, j'ai eu l'honneur de récolter deux prix décernés à Aqualia pour la reconnaissance de l'objet de ce prêt, le Prix Ofiso 2023 et le prix Projet/investissement Impact de l'année décerné par la publication *Finance Environnementale* .

Comme je l'ai dit précédemment, notre performance n'est pas seulement mesurable en termes économiques, mais nous nous efforçons également dans notre vie quotidienne de rendre efficaces les sept axes qui composent notre stratégie de développement durable. La gestion durable des ressources en eau, réduisant l'empreinte environnementale et promouvant des pratiques efficaces, constitue une partie substantielle d'une gestion adéquate de l'eau pour chaque opérateur. La conservation des ressources, le traitement efficace et la réutilisation sont des pratiques qui conduisent à leur tour à réduire la demande de nouvelles ressources en eau et l'énergie associée à leur traitement.

De plus, Aqualia participe activement, en collaboration avec des universités, des centres technologiques, des industries, des fournisseurs et des clients institutionnels, à de nombreux programmes de R&D&I visant à rendre plus efficace l'utilisation de la ressource et la réutilisation de l'eau, ainsi qu'à générer et développer des sources alternatives d'énergie. Ce type de projets est financé par les ressources propres à l'entreprise, les subventions reçues à fonds perdu et le financement d'organismes ou d'agences publiques à des conditions avantageuses.

Toutes ces initiatives et leur impact peuvent désormais être mesurables grâce à l'application des normes taxonomiques fixées dans l'UE, qui déterminent, avec une rigueur croissante, les critères applicables aux modèles de financement durable et les actions dont l'éligibilité peut être acceptée afin de garantir une véritable transition vers une économie verte. Cette réglementation nous permet à nous, les directeurs financiers, d'établir les critères pour l'élaboration de rapports taxonomiques qui fournissent des informations précises et transparentes à toutes les parties prenantes, en particulier aux investisseurs, sur la manière dont l'entreprise crée de la valeur et contribue à atténuer le changement climatique.

Plan stratégique 2024-2026

Une feuille de route nécessaire avec une vision d'avenir

D'un point de vue plus général et à moyen-long terme, quelle est la vision future du domaine financier face aux grands défis de durabilité indiqués dans le PESA 2024-2026 ?

Le domaine financier est appelé à contribuer – depuis sa fonction exécutive à la direction de l'entreprise – à la prise en charge responsable des défis et des objectifs que l'entreprise anticipe à moyen et long terme. Le plan stratégique, mis à jour chaque année, et le plan de durabilité pour les trois prochaines années 2024-2026, ainsi que l'exécution et le développement efficaces de l'ASG, établissent les principales lignes d'action qui guideront l'orientation de notre entreprise. Nous maintiendrons notre vocation de croissance organique dans les pays dans lesquels nous exerçons notre activité, sans renoncer aux opportunités uniques qui peuvent se présenter et en préservant, comme caractéristiques essentielles de notre identité, l'excellence de la gestion, l'engagement, la cohérence dans l'action, la transparence et l'exigence dans les critères de bonne gouvernance d'entreprise, et l'effort pour maintenir notre statut de leader.

Développementde la doblemate rialité

Le Plan stratégique de durabilité d'Aqualia 2021-2023 a constitué un tournant dans le cheminement de l'entreprise vers la durabilité. Après trois années de travail pour mettre en œuvre cette feuille de route d'entreprise, c'est une grande satisfaction d'avoir concrétisé l'engagement des équipes en faveur du développement durable de l'entreprise et de la société.

Une analyse des ODD et des objectifs auxquels ont contribué le PESA 2021-2023 nous permet de conclure que l'entreprise a mis un accent particulier sur l'urgence climatique (LE2), la numérisation (LE3) et les personnes (LE4). Concernant le premier, à la date de clôture du PESA 21-23, on peut affirmer que 30,08 % de l'énergie consommée dans l'entreprise provient de sources renouvelables dans ses propres installations, PPA ou acquisition. Et que l'objectif est fixé d'atteindre 50 % d'énergies renouvelables en 2030. Concernant l'intégration de la digitalisation et de l'IA, en faisant le point sur le Plan Stratégique, on constate que la mise en œuvre de la plateforme technologique Aqualia Live pour la numérisation complète du cycle intégral de l'eau contribue à l'efficacité et à la durabilité des processus et des procédures. En ce qui concerne les personnes, le développement de la stratégie Be Aqualia dans l'entreprise a marqué une différenciation claire pour continuer à avancer jour après jour dans les domaines de la conciliation, de l'égalité et de la diversité, de la santé et de la gestion des connaissances nécessaires pour consolider la croissance organique dans laquelle Aqualia s'engage, en tant qu'entreprise engagée pour la durabilité.

Parallèlement à ces trois domaines, la stratégie a également contribué à des domaines tels que les alliances, la mise en œuvre de la conformité et de la gouvernance ou l'impact social. Dans tous les pays dans lesquels elle opère.

Le tableau ci-dessous montre les initiatives qui ont été affectées par objectif et par ligne stratégique.

De même, sur la page suivante, vous pouvez voir le résumé des objectifs et des ODD auxquels le Plan stratégique 2021-2023 a contribué. Il convient de souligner les initiatives qui ont apporté une contribution à l'ODD 6 (dans tous ses objectifs), ainsi qu'aux ODD 8, 9, 12 et 13. Ci-dessous, la répartition de la contribution selon les lignes stratégiques.

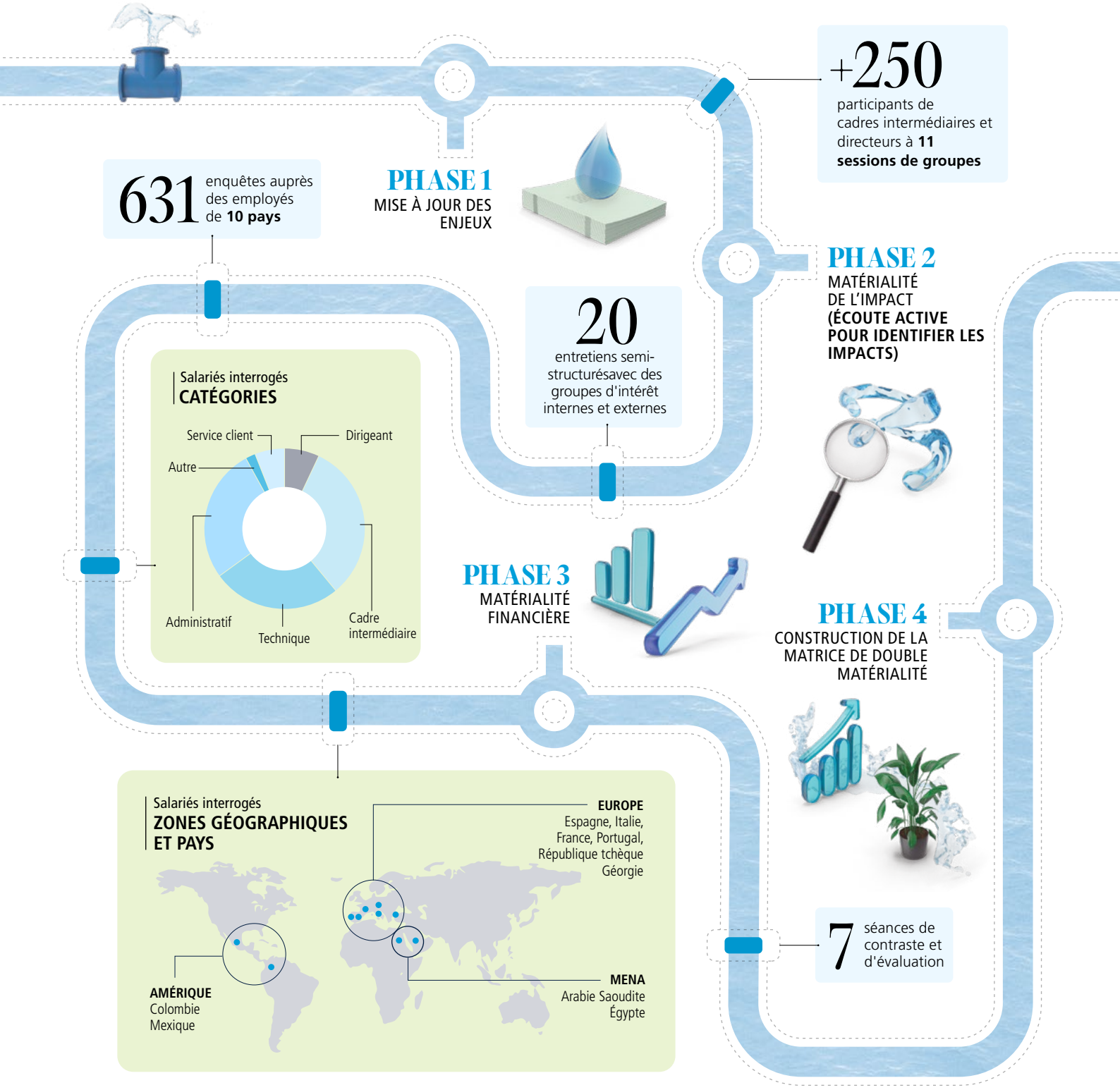
Initiatives par axe stratégique et par objectif des ODD

Objectifs	LE1	LE2	LE3	LE4	LE5	LE6	LE7	Total des initiatives par objectif Initiatives
Objectif 12.4	-	2	-	-	-	-	-	**2**
Objectif 12.5	-	2	-	-	-	-	-	**4**
Objectif 12.8	5	-	-	-	2	-	-	**7**
Objectif 13.1	-	2	-	-	-	-	-	**2**
Objectif 13.2	-	4	-	-	-	-	-	**4**
Objectif 13.3	5	-	-	-	2	-	-	**7**
Objectif 14.2	-	2	-	-	-	-	-	**2**
Objectif 15.5	-	2	-	-	-	-	-	**2**
Objectif 16.5	-	-	-	-	5	-	-	**5**
Objectif 16.6	-	-	-	-	5	-	-	**5**
Objectif 17.14	-	-	-	-	-	-	3	**3**
Objectif 17.16	-	-	-	-	-	-	3	**3**
Objectif 17.17	-	-	-	-	-	-	3	**3**
Objectif 5.5	-	-	-	4	-	-	-	**4**
Objectif 6.1	-	-	-	-	-	3	3	**6**
Objectif 6.2	-	-	-	-	-	3	3	**6**
Objectif 6.3	-	2	-	-	-	-	3	**5**
Objectif 6.4	-	5	7	-	-	-	3	**15**
Objectif 6.5	-	-	-	-	-	-	3	**3**
Objectif 6.6	-	2	-	-	-	-	3	**5**
Objectif 7.2	-	4	-	-	-	-	-	**4**
Objectif 7.3	-	4	-	-	-	-	-	**4**
Objectif 8.3	-	-	-	2	-	-	-	**2**
Objectif 8.5	-	-	-	5	-	-	-	**5**
Objectif 8.8	-	-	2	19	-	-	-	**21**
Objectif 9.1	-	2	10	-	-	-	-	**12**
Objectif 9.4	-	-	7	-	-	-	-	**7**
Objectif 9.5	-	-	-	-	-	-	3	**3**
Objectif 9.b	-	-	4	-	-	-	-	**4**
Objectif 3.d	-	-	-	8	-	-	-	**8**
TOTAL	**10**	**31**	**34**	**38**	**14**	**6**	**30**	

Double matérialité

En 2023, la première étude de double matérialité a été réalisée comme processus préalable à l'élaboration de ce Rapport de durabilité 2023 et comme enrichissement des lignes stratégiques de l'entreprise pour pouvoir mettre à jour le Plan Stratégique de Durabilité d'Aqualia (PESA).

Cette démarche de recherche sociale a été menée conformément aux exigences de la directive européenne CSRD, à travers un modèle de développement *ad hoc* d'écoute stratégique organisé en phases.



Résultats double matérialité 2023

Une fois les impacts issus des enjeux prioritaires identifiés, ils sont positionnés dans une matrice où se croisent l'axe de matérialité des impacts et l'axe de matérialité financière, afin de positionner leur pertinence. Les informations présentées dans ce rapport abordent tous les sujets dont l'importance est élevée ou modérée, tant pour les parties prenantes et la société (matérialité de l'impact) que pour l'entreprise (matérialité financière).

ÉCHELLE	MATÉRIALITÉ DE L'IMPACT	MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE
0% - 33%	Faible	Marginale basse
34% - 66%	Moyenne	Modéré
67% - 100%	Haute	Haute

ENVIRONNEMENTAL ÉCONOMIQUE GÉOPOLITIQUE GOUVERNANCE SOCIALE TECHNOLOGIQUE

Enjeux découlant de la recherche

1	Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implantée.
2	Gestion des objectifs climatiques.
3	Pollution, économie circulaire, biodiversité, gestion des ressources et des écosystèmes.
4	Infrastructure, travaux et maintenance : actifs pour la gestion de l'eau.
5	Processus, procédures et numérisation.
6	Transparence et responsabilité.
7	Éthique et anti-corruption.
8	Gestion et assistance aux clients et utilisateurs.
9	Emploi, développement et culture d'appartenance.
10	Sécurité, bien-être et santé (physique et mentale).
11	Diversité, équité et inclusion.
12	Relation, évaluation et homologation des fournisseurs.
13	Partenariats public-privé.
14	Actions sociales de type : Dons, parrainages d'activités culturelles, sportives ou tout type de soutien à la communauté.
15	Économie et finances.

Méthodologie

Identification des enjeux

Dans un premier temps, une étude a été réalisée à partir de sources secondaires, tant internes à Aqualia (PESA, études de matérialité antérieures, cartographie des risques de l'entreprise, etc.) qu'externes, à savoir la réglementation, les informations sectorielles et de l'entreprise (WEF, SFRD, CSRD, TFND ou B-Corp entre autres) dans le but de collecter des informations pour mettre à jour des enjeux et identifier à la fois les risques et les opportunités en matière de durabilité.

Analyse de matérialité de l'impact

Dans les phases suivantes, une enquête *ad hoc* a été réalisée avec différentes techniques d'extraction des informations, par exemple des groupes de travail avec des employés appartenant et connaissant les différents secteurs d'activité et des entretiens qualitatifs.

De même, des groupes d'intérêt internes et externes ont été interrogés pour connaître l'ampleur des impacts négatifs – risques actuels ou potentiels, selon leur gravité et leur probabilité d'occurrence – ainsi que les impacts positifs actuels ou potentiels et leurs opportunités, selon leur ampleur et leur capacité à être abordables à court, moyen ou long terme. A cet effet, des collaborateurs prestigieux de l'entreprise appartenant aux domaines soumis à l'étude ont été interrogés.

Des enquêtes auprès des employés ont également été réalisées pour évaluer la perspective de l'impact des différents enjeux sur les parties prenantes.

Analyse de matérialité financière

Lors de réunions internes, ont été évalués tous les risques et opportunités, d'un point de vue financier, identifiés en fonction de leur impact sur les parties prenantes, la société et l'environnement. Ainsi que la possibilité que ceux-ci puissent affecter à court, moyen ou long terme le compte de résultat de l'entreprise.

L'analyse a été réalisée par régions et, bien que la mondialisation dans laquelle la société est plongée implique une standardisation des enjeux, ces questions prennent cependant plus ou moins d'importance selon les différents pays. Raison pour laquelle cette analyse différencie les zones dans lesquels opère l'entreprise : Europe, LATAM et MENA.

Concernant les opportunités, la numérisation des processus impliqués dans la gestion de l'eau se démarque pour améliorer l'efficience et l'efficacité du cycle de l'eau. Cela permet de progresser vers une gestion durable de l'eau en tant qu'action positive pour atténuer la rareté et les effets du changement climatique.

L'engagement en faveur de l'autogénération d'énergies renouvelables et de la réutilisation de l'eau dans les processus industriels et urbains acquiert également une grande importance dans les zones où l'entreprise opère et sont des aspects valorisés par la finance durable, les investisseurs et la réglementation européenne.

Enjeux associés aux ESRS

ET LIGNES STRATÉGIQUES D'AQUALIA

La matrice (illustrée sur les pages précédentes) met en évidence les principaux impacts positifs et négatifs, à court, moyen et long terme identifiés par l'entreprise et qui coïncident avec ceux classés selon les ESRS proposés par la directive européenne CSRD.

	Portée	Enjeux associés aux ESRS	ESRS	Ligne stratégique
1	**Environnemental/ Social**	Accès à l'eau et à l'assainissement dans les villes où opère Aqualia	ESRS E3 ESRS S3 ESRS S4	LE2 LE6
2	**Environnemental**	Gestion des objectifs climatiques	ESRS E1	LE2
3	**Environnemental**	Pollution de l'air et des sols, économie circulaire, biodiversité, gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E1 ESRS E2 ESRS E3 ESRS E4 ESRS E5	LE2 LE3
4	**Environnemental / Social / Technologique**	Infrastructures, travaux et entretien : Actifs et procédures pour la gestion de l'eau	ESRS E1 ESRS S3 ESRS S4 ESRS E5 Propre à Aqualia	LE3
5	**Technologique**	Processus, procédures et digitalisation	ESRS E1 ESRS S3 ESRS E4 Propre à Aqualia	LE3
6	**Gouvernance**	Transparence et responsabilité	ESRS S4 ESRS G1	LE5
7	**Gouvernance**	Éthique et anti-corruption	ESRS G1	LE5
8	**Social / Technologique**	Gestion et assistance aux clients et utilisateurs	ESRS S4	LE3
9	**Social**	Emploi, développement et culture d'appartenance	ESRS S1	LE4
10	**Social**	Sécurité, santé et bien-être (physique, mental et social)	ESRS S1	LE4
11	**Gouvernance / Social**	Diversité, équité et inclusion	ESRS S1	LE4
12	**Gouvernance / Économique**	Relation, évaluation et homologation des fournisseurs	ESRS S2	LE5
13	**Géopolitique**	Partenariats public-privé	ESRS S3	LE7
14	**Social**	Des actions sociales telles que : dons, parrainages d'activités culturelles ou sportives ou autre visant à soutenir la communauté.	ESRS S3	LE7
15	**Économique**	Économie et Finances	Propre à Aqualia	LE8

Liste des enjeux

SELON SON IMPACT

Ci-dessous, détail de l'étude de la double matérialité avec la liste des enjeux, et les impacts positifs et négatifs associés, issus des activités d'Aqualia sur les parties prenantes, la société et l'environnement, ainsi que la classification selon les ESRS *(Normes européennes de reporting sur la durabilité).*

Domaine environnemental

Enjeu	ESRS	Enjeu	Sous-thème	Enjeu secondaire
Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implanté	ESRS E1	Changement climatique	Adaptation au changement climatique	
Gestion des objectifs climatiques	ESRS E1	Changement climatique	Atténuation du changement climatique	
Gestion des objectifs climatiques & Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et écosystèmes	ESRS E1	Changement climatique	Énergie	
Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implanté	ESRS E3	Eau et ressources marines	Eau Ressources marines	Consommation d'eau Rejets d'eau
Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E3	Eau et ressources marines	Eau Ressources marines	Rejets d'eau dans les écosystèmes
			Eau	Consommation d'eau
Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E4	Biodiversité et écosystèmes	Impact sur l'état des écosystèmes	
Infrastructures, travaux et entretien	ESRS E4	Biodiversité et écosystèmes	Impact sur l'état des écosystèmes	
Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E5	Économie circulaire	Déchets	
Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E5	Économie circulaire	Sorties de ressources	

Formation « Transformation culturelle vers la durabilité » à Oviedo, Espagne.

	Impact positif (IP) Impact négatif (IN)	Impacts ESG
	IN	**Événements météorologiques extrêmes, pannes d'infrastructures, etc. qui empêchent la disponibilité de l'eau et qui empêchent de remplir les contrats avec les clients, de couvrir les besoins de la population, etc.**
	IN	**Associé à l'atteinte des objectifs climatiques fixés par la réglementation européenne Net Zero**
	IP	**Auto/production d'énergies renouvelables**
	IP	**Réutilisation de l'eau dans les processus industriels et urbains**
	IN	**Dangers de conformité et de réputation associés à une éventuelle mauvaise gestion des effluents et déchets susceptibles de contaminer les nappes phréatiques et les sols**
	IN	**Lors d'événements extrêmes tels que les sécheresses, dangers d'une gestion non durable des ressources hydriques qui ne concilie pas les demandes de consommation d'eau pour l'irrigation et la consommation humaine**
	IP	**Améliorer l'environnement par la détection, la protection et la gestion des écosystèmes pour soutenir la gestion locale et l'impact sur la communauté (par exemple : Mener des actions dans les stations d'épuration et les usines de dessalement pour restaurer les nappes surexploitées)**
	IN	**Impacts sur la biodiversité dus à des événements climatiques extrêmes pouvant avoir des impacts ou des rejets sur les écosystèmes**
	IN	**Dangers de conformité et de réputation associés à une éventuelle mauvaise gestion des effluents et déchets susceptibles de contaminer les nappes phréatiques et les sols**
	IP	**Valorisation des sous-produits issus de la gestion du cycle intégral de l'eau (biogaz, biofertilisants, récupération de saumure)**

Secteur économique

Enjeu	ESRS	Enjeu	Sous-thème	Sous-sous-thème
Relation, évaluation et homologation des fournisseurs	ESRS G1	Conduite de l'entreprise	Gestion de la relation avec les fournisseurs	
Économie et Finances	Propre à Aqualia			

Portée géopolitique

Enjeu	ESRS	Enjeu	Sous-thème	Sous-sous-thème
Collaborations public-privé	Propre à Aqualia			
Collaborations public-privé	Propre à Aqualia			

Domaine de gouvernance

Enjeu	ESRS	Enjeu	Sous-thème	Sous-sous-thème
Éthique et anti-corruption	ESRS G1	Conduite de l'entreprise	Corruption et pots-de-vin	Prévention et détection, formation incluse
Transparence et reddition de comptes			Culture d'entreprise	
Diversité, équité et inclusion	ESRS S1	Personnel interne	Égalité de traitement et d'opportunités pour tous	Égalité des sexes et des chances à travail d'égale valeur
Relation, évaluation et homologation des fournisseurs	ESRS S2	Travailleurs dans la chaîne de valeur	Conditions de travail	
			Égalité de traitement et d'opportunités pour tous	
			Autres droits du travail	
			Conditions de travail	Emploi sécurisé, temps de travail, salaires adéquats, dialogue social, négociation collective, conciliation professionnelle, santé et sécurité
			Égalité de traitement et de chances pour tous	Égalité des sexes, formation, inclusion, diversité
Transparence et reddition de comptes	ESRS S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Incidents liés à l'information des consommateurs et des utilisateurs finaux	Accès à l' information de qualité

	Impact positif (IP) Impact négatif (IN)	Impacts ESG
	IN	**Relatifs à l'acquisition d'approvisionnements et au manque d'approvisionnement des fournisseurs en raison de crises géopolitiques, etc.**
	IN	**Associés aux nouvelles exigences réglementaires imposées par la durabilité et le changement climatique (investissements élevés, augmentation des coûts en raison des exigences requises, exigences légales pour fonctionner, taxes, paiement des émissions, amendes, etc.)**

	Impact positif (IP) Impact négatif (IN)	Impacts ESG
	IN	**Dérivés des circonstances politiques et socio-économiques d'un pays, remunicipalisation du service de l'eau, etc.**
	IP	**Possibilité de collaboration avec les gouvernements, les institutions, les administrations locales, etc.**

	Impact positif (IP) Impact négatif (IN)	Impacts ESG
	IN	**Réputationnels associés à l'apparition de cas de corruption contre l'éthique**
	IP	**Disponibilité de systèmes de prévention et d'atténuation de la corruption mis en œuvre dans tous les pays et formation à la culture éthique pour les employés et la chaîne d'approvisionnement**
	IP	**Opportunité de réputation en conséquence de la transparence et de la reddition des comptes**
	IN	**Liées à l'échec des mesures de diversité dans les instances dirigeantes**
	IN	**Relatif au non-respect des exigences par la chaîne d'approvisionnement en matière de droits de l'homme, de soins de santé, etc. en raison d'un manque de contrôle dans le système d'évaluation et d'homologation des fournisseurs**
	IN	**Relatif au non-respect des exigences par la chaîne d'approvisionnement en matière de droits de l'homme, de soins de santé, etc. en raison d'un manque de contrôle dans le système d'évaluation et d'homologation des fournisseurs.**
	IN	**Relatif au non-respect des exigences par la chaîne d'approvisionnement en matière de droits de l'homme, de soins de santé, etc. en raison d'un manque de contrôle dans le système d'évaluation et d'homologation des fournisseurs**
	IP	**Disposer d'un système d'homologation et d'évaluation des fournisseurs qui limite les risques dérivés de l'interaction avec ces derniers**
	IP	**Disposer d'un système d'homologation et d'évaluation des fournisseurs qui limite les risques dérivés de l'interaction avec ces derniers**
	IN	**Réputationnels dus au manque de systèmes d'information transparente pour les parties intéressées**

Domaine social

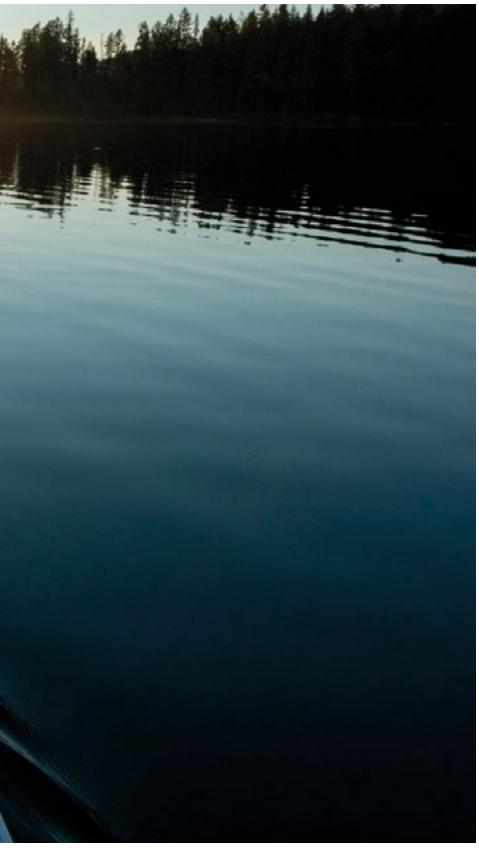
Enjeu	ESRS	Enjeu	Sous-thème	Sous-sous-thème
Emploi, développement et culture d'appartenance	ESRS G1	Conduite de l'entreprise	Culture d'entreprise	
Diversité, équité et inclusion	ESRS S1	Personnel interne	Égalité de traitement et d'opportunités pour tous	Diversité Emploi et inclusion des personnes handicapées
				Égalité des sexes et égalité de rémunération pour un travail de valeur égale
Emploi, développement et culture d'appartenance	ESRS S1	Personnel interne	Égalité de traitement et d'opportunités pour tous	Formation et développement des capacités
Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	Personnel interne	Conditions de travail	Santé et sécurité
Relation, évaluation et homologation des fournisseurs	ESRS S2	Travailleurs dans la chaîne de valeur	Les conditions de travail	
			Égalité de traitement et d'opportunités pour tous	
Accès à l'eau et à l'assainissement dans les villes où opère Aqualia	ESRS S3	Groupes concernés	Droits économiques, sociaux et culturels des groupes	Eau et assainissement
Des actions sociales telles que : dons, parrainages d'activités culturelles ou sportives ou autre visant à soutenir la communauté.	ESRS S3	Groupes concernés		
Collaborations public-privé	ESRS S3	Groupes concernés		
Gestion et assistance aux clients et utilisateurs	ESRS S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Incidents liés à l'information des consommateurs et des utilisateurs finaux	Accès à l'information de qualité
Des actions sociales telles que : dons, parrainages d'activités culturelles ou sportives ou autre visant à soutenir la communauté.	Propre à Aqualia			
Infrastructures, travaux et maintenance	Propre à Aqualia			
Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implanté	ESRS S3	Groupes concernés	Droits économiques, sociaux et culturels des groupes	Eau et assainissement

	Impact positif (IP) Impact négatif (IN)	Impacts ESG
	DANS	**Associées au manque de motivation et d'engagement des employés, et à l'absence de perméabilité de la culture d'entreprise, il en résulte une incapacité à pourvoir les postes, des coûts plus élevés dus à un turnover élevé, etc.**
	IN	**Associés au manque de diversité sur le lieu de travail (groupes vulnérables : Personnes en situation de handicap, demandeurs d'emploi de longue durée, minorités ethniques, demandeurs d'emploi de plus de 45 ans, migrants, femmes ayant des problèmes d'intégration sociale, nationalité, etc.)**
	IP	**Développement d'initiatives visant à promouvoir l'égalité des chances et la promotion des femmes à des postes de direction, de cadres intermédiaires et opérationnels**
	IN	**Associé au manque de formation interne et de développement des employés**
	IP	**Développement de la formation locale et intégration des salariés locaux de manière à favoriser l'emploi dans la commune**
	IP	**Génération d'une main-d'œuvre formée qui acquiert de nouvelles connaissances (techniques), de plus en plus numérisée, spécialisée et capable de transmettre des connaissances à ses employés et à ses nouvelles recrues, ainsi que de travailler de manière interdépartementale**
	IN	**Associés à la santé et à la sécurité au travail. Santé physique, mentale et sociale**
	IP	**Extension de la démarche de bien-être des salariés à toutes les zones géographiques (pays où Aqualia est implantée) et catégories professionnelles, ainsi que mise à disposition d'un ensemble de mesures d'équilibre travail-vie personnelle adaptées aux nouveaux enjeux**
	IP	**Interactions et assistance : Possibilité de faciliter l'adaptation des fournisseurs locaux aux nouvelles exigences**
	IP	**Interactions et assistance : Possibilité de faciliter l'adaptation des fournisseurs locaux aux nouvelles exigences**
	IN	**Impacts sur les relations avec des tiers dans la gestion de l'augmentation des prix pouvant être due à la hausse des coûts de l'énergie, aux pénuries d'eau, aux événements extrêmes, ou à d'autres raisons pouvant entraîner une augmentation des prix de la gestion de l'eau**
	IP	**Améliorer l'accès à l'eau pour tous en favorisant des tarifs adaptés**
	IP	**Encouragement de l'impact local à travers des actions sociales**
	IP	**Opportunité d'écoute des parties prenantes pour le développement de projets d'impact dans la communauté**
	IN	**Liés aux défaillances dans la fourniture de services aux clients, aux factures, à la gestion des incidents, aux plaintes et recouvrements des utilisateurs et des clients, aux délais de réponse, etc.**
	IN	**Risques de réputation en tant que compagnie ayant une image trop internationale et globale et peu intégrée aux problèmes locaux**
	IN	**L'état des infrastructures gérées par l'entreprise peut conduire au non-respect des exigences du service de l'eau en matière réglementaire, environnementale, économique, climatique, etc.**
	IN	**Manque de disponibilité de l'eau en raison d'événements météorologiques extrêmes, de pannes d'infrastructures, etc. qui empêchent la disponibilité de l'eau et qui empêchent de remplir les contrats avec les clients, de couvrir les besoins de la population, etc.**

Domaine technologique

Enjeu	ESRS	Enjeu	Sous-thème	Sous-sous-thème
Infrastructures, travaux et entretien	ESRS S3	Groupes concernés	Droits économiques, sociaux et culturels des groupes	Incidents liés à la sécurité
Gestion et assistance aux clients et utilisateurs	ESRS S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Sécurité personnelle des consommateurs ou des utilisateurs finaux	Sécurité de la personne
			Incidents liés à l'information des consommateurs et des utilisateurs finaux	
Infrastructures, travaux et maintenance	Propre à Aqualia			
Infrastructures, travaux et maintenance & Processus et procédures	Propre à Aqualia			
Processus et procédures	Propre à Aqualia			

	Impact positif (IP) Impact négatif (IN)	Impacts ESG
	IN	**Cybersécurité dans les usines, notamment potabilisation et dessalement**
	IN	**Cybersécurité et protection des données clients et utilisateurs**
	IP	**Réponse rapide et en temps réel aux besoins des clients et des utilisateurs : En améliorant l'information des clients et en développant des solutions pour les clients basées sur le travail conjoint des chefs de chantier et des chefs de service pour résoudre les problèmes du client**
	IP	**Développer et mettre en œuvre de nouvelles technologies pour réaliser des travaux de réparation des réseaux urbains d'approvisionnement et d'assainissement avec un moindre impact sur la vie quotidienne**
	IP	**Numérisation de tous les processus impliqués dans la gestion de l'eau**
	IN	**Associés à la conception et à la mise en œuvre de processus et de procédures tels que l'accès à l'information nécessaire par toutes les équipes pour atteindre l'excellence, la numérisation des processus ou les exigences réglementaires.**



« Le processus de double matérialité et d'écoute active des parties prenantes nous a permis de nourrir notre Plan stratégique de durabilité 2024-2026 avec les contributions de nos employés et parties prenantes externes dans un processus bottom up *conçu pour prendre en compte les contributions de chacun, sans laisser personne en arrière. »*

YOLANDA BARAHONA
RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT DURABILITÉ DE L'ENTREPRISE ET MARQUE

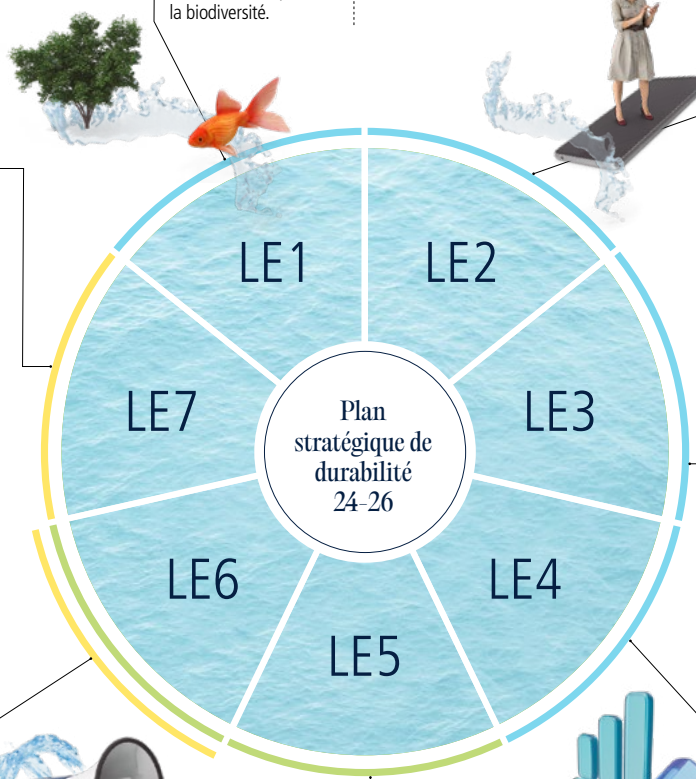
Nous nous projetons dans le futur

Le Plan stratégique de durabilité est une feuille de route solide et transversale à impact positif qui, à travers ses sept lignes stratégiques, guide l'avancement de la raison d'être d'Aqualia et assure le bien-être et le progrès des personnes et des communautés en fournissant un service public : la gestion durable de l'eau.

- UN DOCUMENT DYNAMIQUE.
- CELA IDENTIFIE DES ENJEUX ESG IMPORTANTS.
- BASÉ SUR UNE DÉMARCHE D'ÉCOUTE ACTIVE DES PARTIES PRENANTES.
- EN GUISE D'EXPRESSION DE ENGAGEMENT ENVERS LES ODD.
- AVEC UNE APPROCHE INTÉGRATEUR *BOTTOM UP*.
- AVEC UNE IMPORTANCE DANS LA PRISE DE DÉCISIONS D'AQUALIA.

Les lignes stratégiques d'Aqualia

- Activité d'Aqualia
- Lignes transversales
- Lignes motrices



LE1 URGENCE CLIMATIQUE ET PROTECTION DE LA PLANÈTE

Son objectif est d'activer les initiatives visant à adapter Aqualia au changement climatique et à réduire l'impact sur la biodiversité.

PROJETS

- **P1** Réduction de la consommation d'eau.
- **P2** Optimisation énergétique et réduction des émissions.
- **P3** Promotion de l'économie circulaire.
- **P4** Protection et récupération des écosystèmes. Biodiversité.
- **P5** Transfert technologique des solutions obtenues sur les projets de R&D à la production.

LE2 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

Leur rôle se concentre sur la mise en œuvre de la numérisation sur l'ensemble du cycle de l'eau pour une gestion efficace.

PROJETS

- **P1** Service client omnicanal.
- **P2** Gestion des actifs et maintenance.
- **P3** Water analytics (AWA).
- **P4** Application Be Aqualia.
- **P5** Cybersécurité.

LE3 GESTION DES PERSONNES

Cette ligne guide le travail vers le bien-être des personnes, physique et émotionnel, et vise à établir une identité organisationnelle durable.

PROJETS

- **P1** Sensibilisation à l'égalité et la diversité.
- **P2** Be talent/formation.
- **P3** Amélioration de l'expérience de l'employé(e).
- **P4** Zéro préjudice pour les travailleurs.
- **P5** Projet de santé intégrale.

LE4 STRATÉGIE FINANCIÈRE ET D'AFFAIRES

Son objectif est de parvenir à une croissance durable, fondée sur des critères de rentabilité raisonnables et sur l'intégration de ses capacités dans la chaîne de valeur.

Le développement et les objectifs de cette ligne stratégique sont définis dans le Plan stratégique commercial d'Aqualia.

LE5 ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

Cette ligne stratégique vise à transférer la culture et les valeurs d'Aqualia à l'ensemble de l'entreprise et de la chaîne d'approvisionnement.

PROJETS

- **P1** Développement du modèle de conformité.
- **P2** Formation et sensibilisation à la culture éthique.
- **P3** Sensibilisation à la culture éthique dans nos relations avec les tiers.
- **P4** Culture éthique dans la chaîne d'approvisionnement, homologation des fournisseurs.

LE6 COMMUNICATION STRATÉGIQUE

Son développement met en valeur les performances d'Aqualia et connecte les différentes réalités et contextes de l'entreprise.

PROJETS

- **P1** Construire un plan de communication annuel dans le but de montrer aux parties prenantes un récit stratégique et cohérent avec l'objectif d'Aqualia et les ODD prioritaires.
- **P2** Faire connaître, en interne et en externe, les objectifs du plan de communication à travers le rôle pédagogique de la marque.

LE7 PARTENARIATS POUR LA GÉNÉRATION D'UN IMPACT POSITIF

Cette ligne établit des mécanismes pour créer des alliances qui génèrent un impact positif grâce au leadership collaboratif. Alignée sur les défis mondiaux et la contribution aux ODD.

PROJETS

- **P1** Mécanismes tarifaires pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement.

Relation et dialogue avec nos groupes d'intérêt

Pour Aqualia, l'écoute active des parties prenantes est stratégique, car elle constitue la base sur laquelle reposent les principaux axes et engagements au niveau national et international. Cette écoute est réalisée grâce à l'étude des enjeux évoqués, une étude réalisée tous les deux ans et dont les cinq dernières ont impliqué près de 25 900 personnes, dont les connaissances, les attentes et les désirs ont été écoutés, étudiés et intégrés dans la stratégie de l'entreprise.

Aqualia, en tant qu'opérateur d'un service public essentiel, s'engage à renforcer la communication. À cet effet, une feuille de route est établie pour faciliter la relation avec les groupes et sous-groupes de parties prenantes selon leurs priorités et selon les principaux canaux de communication ouverts avec chacun d'eux. En outre, en ce qui concerne l'interaction avec l'environnement et pour approcher davantage la contribution de l'entreprise à l'Agenda 2030, des travaux ont été menés sur la diffusion du manuel de communication autour de la durabilité destiné aux employés et au public qui, avec des messages simples, valorise la gestion du cycle intégral de l'eau.

Communication numérique

Les 706 000 visites sur le site web d'Aqualia effectuées par 698 000 utilisateurs se démarquent, avec un faible taux de rebond (pourcentage d'utilisateurs qui abandonnent le site après avoir consulté une seule page) de 31,3 %. Parmi les autres actions sur aqualia.com, se distingue la création de la section Utilisation responsable de l'eau, afin que les municipalités puissent soutenir les campagnes de l'entreprise sur l'utilisation responsable de l'eau, ou le moteur de recherche de portails d'information citoyenne qui enrichissent le service aux citoyens.

63 790 abonnés sur tous nos réseaux

Sur les réseaux sociaux d'Aqualia, la croissance s'est maintenue en 2023 par rapport à l'année précédente, tant en nombre d'abonnés qu'en publications réalisées :

Sur YouTube, la société compte 3 600 abonnés et 2 344 152 vues (environ 300 000 nouvelles vues cette année).

Sur X (anciennement Twitter), l'entreprise a gagné plus de 500 nouveaux abonnés cette année ; elle en a aujourd'hui 7 650.

Sur LinkedIn, les abonnés d'Aqualia sont passés de 37 854 l'année dernière à 50 270 cette année, ce qui représente une augmentation **Sur LinkedIn**, les abonnés d'Aqualia sont passés de 37 854 l'année dernière à 50 270 cette année, ce qui représente une augmentation de plus de 33 %.

Concernant le profil d'Aqualia sur **Instagram**, lancé en mars 2022, il compte déjà 2 270 abonnés (1 170 de plus qu'en 2022). Cette année un deuxième profil a été ouvert sur le réseau : @aquadiccionario, imaginé comme un glossaire didactique pour éduquer et sensibiliser à la durabilité à travers ce réseau social.

Canaux de communication

AVEC LES DIFFÉRENTS GROUPES EN 2023

Partie prenante	Clients et utilisateurs	Entités réglementaires
Sous-groupes	• Gouvernements nationaux • Gouvernements régionaux • Municipalités • Centres publics • Entreprises et industries • Irrigants • Citoyens	• Local, régional, comarcal • National • International
Canaux de dialogue	• Actualités sur le site aqualia.com • Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Autres sites Web et campagnes d'Aqualia • Actualités sur les sites spécialisés • Réseaux sociaux • Agences du service client • Infoaqualias	• Actualités sur le site aqualia.com • Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Autres sites *Web* et campagnes d'Aqualia • Actualités sur les sites spécialisés • Réseaux sociaux

Sujets prioritaires et attentes des parties prenantes*

1	Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implanté	● ●	● ●
2	Gestion des objectifs climatiques	●	●
3	Pollution, économie circulaire, biodiversité, gestion des ressources et des écosystèmes	●	●
4	Infrastructures, travaux et entretien : Actifs et procédures pour la gestion de l'eau	● ● ●	● ● ●
5	Processus, procédures et digitalisation	● ●	● ●
6	Transparence et reddition de comptes	●	●
7	Éthique et anti-corruption	●	
8	Gestion et assistance aux clients et utilisateurs	● ●	● ●
9	Emploi, développement et culture d'appartenance	●	
10	Sécurité, santé au travail et bien-être holistique des salariés	●	
11	Diversité, équité et inclusion	● ●	
12	Relation, évaluation et homologation des fournisseurs		● ●
13	Partenariats public-privé	●	●
14	Actions sociales de type : dons, parrainages d'activités culturelles ou sportives ou autre visant à soutenir la communauté	●	
15	Économie et Finances	●	●

* Voir pages 34 et 35 sur l'analyse de la double matérialité.

● DOMAINE ENVIRONNEMENTAL ● DOMAINE DE GOUVERNANCE ● DOMAINE SOCIAL
● SECTEUR ÉCONOMIQUE ● PORTÉE GÉOPOLITIQUE ● DOMAINE TECHNOLOGIQUE

Médias	Fournisseurs	Partenaires commerciaux	Actionnaires	Personnes
• Médias • *Influencers* • Associations d'irrigants • Associations sectorielles • Associations de quartier • ONG 360° • Entreprises du secteur • Établissements d'enseignement	• Fournisseurs locaux • Fournisseurs internationaux • Fournisseurs stratégiques	• Partenaires commerciaux • Partenaires de projets de RDi • Collaborateurs et agents	• Actionnaires • Fournisseurs de capitaux	• Dirigeants • Cadres intermédiaires • Techniciens • Administratifs • Service client • Expatriés • Subrogés • Syndicats
• Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Sites spécialisés • Réseaux sociaux • Rapport de durabilité • Autres sites Web et campagnes d'Aqualia • Actualités sur le site aqualia.com • Agences du service client	• Rapport de durabilité • Linkedin • Actualités sur les sites spécialisés • Actualités sur le site aqualia.com • Autres sites Web et campagnes d'Aqualia • Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Réseaux sociaux • Groupes de travail WhatsApp chez Aqualia • *E-mail*		• Rapports d'entreprises • Rapport de durabilité • *E-mail :* flashs, *newsletter* • Site Web • Intranet Aqualia ONE • Réseaux sociaux	• Dialogue institutionnel et réunions avec le Conseil / Comités d'administration • Intranet Aqualia ONE • Application employés Be Aqualia • Groupes de travail WhatsApp • Rapport de durabilité • Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Réseaux sociaux • *E-mail : flashs, newsletter* • Agences du service client

Gouvernance : Nous promouvons notre version la plus transformatrice et durable

Entretien avec Elena Barroso, directrice du département juridique
Une structure globale au service de l'eau
Modèle de conformité
Communication transparente
Entretien avec Alberto Andérez, directeur des achats
Diligence due
Processus d'approbation des fournisseurs

10 754	personnes formées en matière de corruption
97,4 %	des fournisseurs homologués en 2023 étaient locaux
100 %	Entreprises Aqualia ayant mis en œuvre un modèle de conformité

97 %
implantation du Modèle de conformité éthique d'Aqualia

3 124
salariés formés à l'éthique et à la lutte contre la corruption dans 12 pays en 2023 (23,4 %)

La Direction Juridique, un accompagnement essentiel dans l'expansion d'Aqualia

Elena Barroso | Directrice du département de Conseil Juridique d'Aqualia

L'expansion internationale d'Aqualia implique l'expansion de nombreuses responsabilités de ses départements, y compris le département du Conseil juridique dirigé par Elena Barroso. Nous avons discuté avec elle de la performance de son département, de sa contribution à la prise de décision de l'entreprise, à la réglementation ou à l'intelligence artificielle, entre autres sujets.

Tout le domaine de la législation est en lui-même un cadre en constante évolution, à quoi s'ajoutent, par ailleurs, les mesures de contrôle et d'impulsion pour réduire les effets négatifs du changement climatique, qui sont aussi un moteur de changement constant dans la législation. Nous en avons discuté avec Elena Barroso, directrice du département de conseil juridique d'Aqualia.

L'intérêt pour la gouvernance prend de plus en plus de place, en partie pour l'impulsion des critères ESG qui éclairent et élargissent son importance. Dans quelle mesure le rôle de la direction juridique facilite-t-il cette gouvernance au sein de l'organisation ? Quel rôle votre département joue-t-il dans la gouvernance d'entreprise et dans le respect des valeurs éthiques de l'entreprise ?

La direction juridique d'une entreprise joue un rôle essentiel en matière de gouvernance. Et puisque le Conseil d'administration doit être le principal gardien de la gouvernance des compagnies, le département juridique, par son travail de conseil à la haute direction de l'entreprise, représente un pilier basique pour garantir la durabilité et la stabilité financière à long terme.

D'autre part, notre travail quotidien se traduit par la participation à des projets où notre objectif est d'assurer le respect des réglementations de chaque pays, mais toujours en équilibre avec la défense des intérêts de l'entreprise, tant au niveau économique, en croissance et, bien sûr, dans le respect des valeurs éthiques et de la réputation de l'entreprise dans toutes les destinations dans lesquelles nous opérons.

De ce point de vue, j'aime souligner que nous non seulement conseillons, ce qui répond à un processus plus technique, mais que nous accompagnons également, ce qui d'une certaine manière a un sens plus précis et plus profond de notre travail. En d'autres termes, accompagner signifie non seulement être clair sur les lignes rouges juridiques, mais aussi conseiller sur la meilleure stratégie à suivre, avec les outils optimaux, pour maximiser les

objectifs d'Aqualia et, bien sûr, de toutes nos parties prenantes.

Chez Aqualia, nous sommes régis par un haut niveau de normes d'excellence. Dans cette optique, nous veillons à ce que le soutien que nous apportons des Services Juridiques renforce les actions, la compétitivité et, surtout, les décisions. Nous posons la base juridique qui facilite la prise de décisions.

Des décisions conscientes

Pilier essentiel

Ce point est crucial en termes d'implication de votre service, étant donné que tout processus de décision dans une entreprise doit être associé à une connaissance approfondie de la législation. Quelque chose qui gagne en pertinence lorsqu'on parle d'une entreprise comme Aqualia qui opère dans 18 pays, des lieux avec leurs propres particularités législatives et géopolitiques. Comment gérez-vous cette tâche ?

Nous participons aux décisions – nous les accompagnons, comme je le disais – et, pas pour toutes, car il y a de nombreux secteurs et départements, mais je crois que nous participons aux décisions clés pour lesquelles l'aspect légal et juridique est important. D'une certaine manière, on s'oblige à dépasser l'aspect académique pour se concentrer sur des travaux plus pratiques, ce qui est aussi un élément qui viendrait s'ajouter à la notion d'accompagnement.

Nous sommes conscients de l'envergure qu'implique notre expansion internationale – car l'ebitda extérieur est presque comparable à notre production en Espagne – et que cela constitue directement un défi pour notre département juridique. Cependant, nous disposons de nombreux

Elena Barroso | Directrice du département de Conseil juridique d'Aqualia

« Prendre des décisions conscientes favorise la durabilité et génère de la valeur à long terme. »

outils pour y parvenir. Par exemple, en faisant appel au conseil de spécialistes dans les domaines juridiques intéressants pour l'activité que nous développons dans chacun des pays où nous travaillons. Ensuite, et avant chaque décision, nous apportons un critère du point de vue d'Aqualia, et nous évaluons en fonction des risques, les alternatives et les stratégies qui nous semblent les plus recommandables, puis nous le transférons aux

divers comités et à la haute direction.

Bref, une bonne gouvernance d'entreprise est essentielle pour faciliter une prise de décision éclairée par l'équipe de direction, mais c'est aussi un travail qui implique de plus en plus des départements comme le nôtre. En définitive, prendre des décisions conscientes favorise la durabilité et génère de la valeur à long terme. Nous abordons ce processus de concert.

Pour concrétiser ce point si intéressant concernant votre manière de travailler et les implications de l'expansion internationale d'Aqualia, pourriez-vous décrire un peu plus cette tâche ? De quels mécanismes le département dispose-t-il pour garantir la conformité dans chacune des zones géographiques où Aqualia est présente ?

Pour une entreprise internationale, il est essentiel d'être flexible, de connaître le terrain sur lequel elle opère et d'adapter les décisions à ses spécificités. Tout cela montre que l'activité internationale, même si elle peut rendre la structure de l'entreprise plus complexe en apparence, ne constitue aucun obstacle à la réalisation de nos performances, au contraire, elle la diversifie et l'enrichit. Nous nous intéressons au moindre détail pour que l'impact que chaque sujet peut avoir sur les lignes stratégiques de l'entreprise soit optimal.

En d'autres termes, nous étudions les circonstances de chaque pays, mesurant l'implication de notre entreprise dans l'environnement juridique. Ainsi, les actions varient suivant le pays où Aqualia travaille et, en fonction des relations contractuelles, on travaille d'une manière ou d'une autre. Par exemple, il existe une différence systémique selon que le pays est intégré ou non à l'Union européenne. S'il ne l'est pas, le plus souvent nous créons un département juridique ou, comme en Géorgie par exemple, où l'entreprise d'origine en avait déjà un, nous le conservons et l'intégrons. Au contraire, en Colombie, nous l'avons créé de toutes pièces et, à ce jour, huit avocats y travaillent déjà. En République tchèque, il y a deux avocats. De plus, nous disposons d'un

« Il faut dépasser l'aspect académique pour se concentrer sur des travaux plus pratiques. »

panel de cabinets d'avocats qui ont des succursales dans de nombreuses régions du monde. Autrement dit, nous adaptons les ressources humaines juridiques en fonction des circonstances, comme le risque géopolitique et réglementaire de chaque lieu.

En Europe, nous avons l'avantage que toutes les réglementations contractuelles sont basées sur des directives communautaires. Par exemple, en France, il n'a pas été nécessaire de créer un département spécifique, nous le gérons depuis Madrid avec le soutien spécifique d'experts sur place. Mais chaque cas est différent, en Italie, en raison du type de projets réalisés, nous avons créé un département *ad hoc*, car nous sentions qu'il y avait un besoin et une demande en ce sens, pour faciliter la gestion juridique.

Régulation

L'évolution constante

Comment votre département gère-t-il l'augmentation considérable de la réglementation en général, et plus encore de tout ce qui vise à atténuer les effets du changement climatique, notamment de la part de l'Union européenne ?

Une réglementation accrue dans les domaines ESG est là pour rester. Les commissions ESG spécifiques sont de plus en plus fréquentes dans les grandes

entreprises, compte tenu de la nécessité de répondre aux tendances en la matière, de la réglementation européenne de plus en plus exigeante et des exigences des investisseurs et des organismes de financement pour vérifier que ces valeurs et les principes que représentent ces acronymes sont respectés.

De tout ce qui a été vu jusqu'à présent, chez Aqualia nous disposons des procédures appropriées pour anticiper les changements. Concernant l'Espagne, les changements réglementaires constants sont une réalité avec laquelle nous travaillons toujours. Cela se produit également avec les réglementations de l'Union européenne. Pour y remédier, chaque département d'Aqualia se conforme à la réglementation pertinente, ce qui n'empêche pas le département juridique de toujours trouver les conseils et l'accompagnement nécessaires.

La connaissance de la réglementation représente une valeur ajoutée pour les clients institutionnels nationaux et internationaux puisqu'ils peuvent compter sur vos conseils sur des questions comme le droit de l'eau, pour anticiper les évolutions réglementaires. Pouvez-vous donner un exemple?

Précisément, des représentants du gouvernement de la Géorgie, avant de rejoindre la liste des candidats à l'adhésion à l'Union européenne, nous ont demandé de les aider à élaborer une loi sur l'eau dans leur pays qui serait en accord, en matière environnementale, avec les exigences de l'Union européenne. La Géorgie possède des ressources en eau très riches, mais elle est confrontée à des défis environnementaux très importants.

Nous avons pu les conseiller – avec des analyses et des critères – en nous basant sur toute notre expérience et avec la connaissance d'experts espagnols en matière de réglementation de l'eau, très technique du point de vue environnemental. Il faut dire que cette spécialisation en droit est assez minoritaire, étant donné que la connaissance de ces lois nécessite une solide formation technique. Ceci a accru la valeur de l'aide apportée par Aqualia et qui a été très appréciée par les organisations géorgiennes.

Ce modèle d'accompagnement et de connaissance réglementaire se répète dans d'autres zones et constitue un aspect qui garantit la qualité dans la pratique quotidienne de la relation client.

Enfin, dans une perspective plus générale et à moyen-long terme, comment voyez-vous l'intégration des technologies émergentes comme l'intelligence artificielle dans le domaine juridique, notamment dans le contexte de la gestion de l'information ?

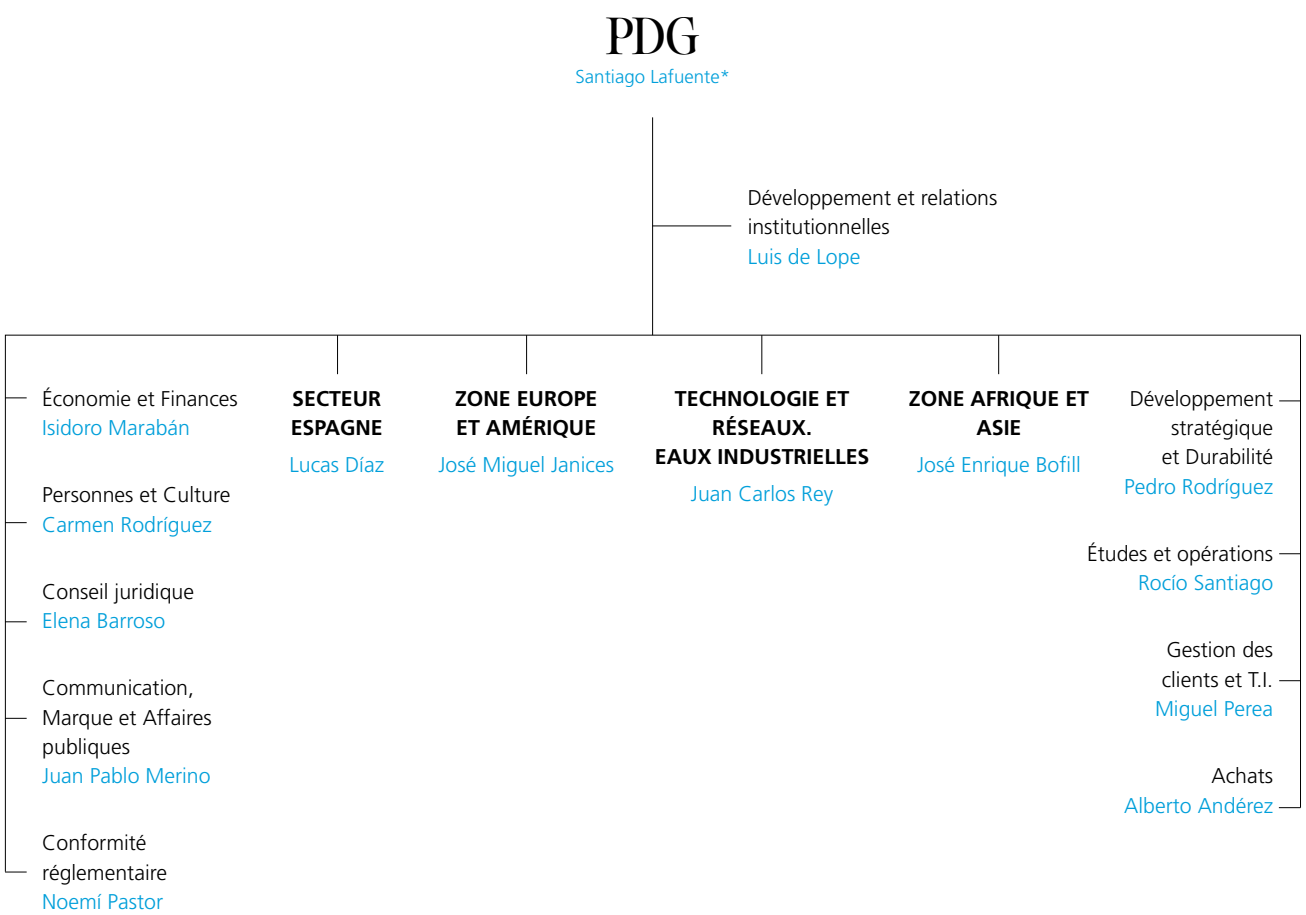
La gestion des connaissances et leur documentation sont essentielles et sont au cœur de l'évolution de la direction juridique. C'est pour cette raison que nous sommes toujours attentifs aux avancées apportées par les nouvelles technologies. Nous pensons d'ailleurs que l'intelligence artificielle pourrait être d'une grande aide, surtout pour traiter l'énorme quantité d'informations qui nous parviennent quotidiennement.

Même si, de notre point de vue, nous n'avons pas encore trouvé d'outil spécifique qui facilite efficacement cette gestion et s'adapte à nos exigences, qui sont très élevées. Ce qui ne nous empêche pas d'étudier constamment de nouvelles possibilités. L'innovation technologique est quelque chose de vivant qui s'adapte et se reformule en fonction des circonstances sociales, aussi vivante que la législation.

Structure globale au service de l'eau

Chez Aqualia, les organes de gouvernance sont responsables de la bonne marche de l'entreprise et de la mise en œuvre d'une culture éthique extensible à tous ses membres et à tous les pays où elle est présente. L'organe de gouvernance principal, le Conseil d'administration d'Aqualia, est composé d'administrateurs représentant l'actionnariat de 51 % de FCC et de 49 % d'IFM.

Organigramme



* Cet organigramme a été approuvé le 1er mai 2024, l'organigramme en vigueur en 2023 est repris en annexes.

Organes de gouvernance

P : président S : secrétaire V : vocal/membre	**Commission d'investissement**	**Commission de nomination et rémunération**	**Commission d'audit et de contrôle**	**Commission déléguée de conformité réglementaire**
Membres du conseil d'administration Position au sein du conseil d'administration				
Aboumrad González, Alejandro Président	V			
Amantegui Lorenzo, Javier Secrétaire non administrateur				
Azzouzi Maanan, Samir 2e Vice-secrétaire, non administrateur				
Bespolka, Lars Membre	P	V		P
Cerro, José Fernando 1er Vice-secrétaire, non administrateur	S (non membre)	S (non membre)	S (non membre)	
Colio Abril, Pablo Membre	V		V	V
Kuri Kaufmann, Gerardo Membre		P		
Longhurst, Scott Membre		V	V	
López Barranco, Cristina 3e Vice-secrétaire, non administratrice				
Rodriguez Torres, Juan Membre		V	P	V
Villén Jiménez, Nicolás Vice-président			V	V
Siles Fernández-Palacios, Jaime José	V			
Noemí Pastor CCO*				S (non membre)

* Le 28 février 2024, Noemí Pastor a été nommée Chief Compliance Officer en remplacement de Jesús Ortega.

En tant qu'organe représentatif et administratif suprême de l'entreprise, et pour une gouvernance globale optimale, le Conseil d'administration délègue ses fonctions au Directeur général. Ce dernier, conjointement avec le Comité de direction, gère et traite les questions plus spécifiques par le biais de différents comités, tels que les comités des Technologies de l'information, de Gestion, d'Innovation et de Coordination, qui traitent de manière transversale les différents domaines de la durabilité – social, environnemental et bonne gouvernance – dans lesquels opère l'entreprise. Cette intégration des aspects ESG dans chaque décision prise par les équipes garantit la création de valeur à long terme et un leadership conscient dans le développement de toutes leurs activités.

Chez Aqualia, la Direction de la Communication était également la Direction du Développement durable de l'entreprise jusqu'en avril 2024, date à laquelle les deux départements ont été séparés compte tenu de l'importance de chacun d'eux. Ce département a donc unifié la responsabilité d'impliquer tous les domaines de l'entreprise dans la gouvernance responsable de l'entreprise, en mettant l'accent sur un développement durable respectueux des ressources naturelles et des personnes.

Par ailleurs, la Direction de la Conformité réglementaire est responsable de toutes les questions liées à la mise en œuvre de l'éthique et doit veiller à la bonne gouvernance d'Aqualia.

Modèle de conformité

Domaine de gouvernance				
Enjeu	**ESRS**	**Thème ESRS**	**Sous-thème ESRS**	**Sous-sous-thème ESRS**
Éthique et anti-corruption	ESRS G1	Conduite de l'entreprise	Corruption et pots-de-vin	Prévention et détection, y compris la formation

Compte tenu des impacts possibles sur la société, Aqualia développe une série d'actions dans l'axe stratégique éthique et conformité pour mettre en œuvre une culture éthique dans l'ensemble de son activité et dans les pays dans lesquels elle opère.

LE5 Éthique et conformité

ODD 16

Ligne de travail	Développement du modèle de conformité			Formation en culture éthique
Plan d'action	Approbation des politiques et procédures dans les entreprises 100 % Aqualia	Approbation des politiques et procédures dans les pays avec des partenaires	Mise en œuvre de contrôles pour atténuer les risques de corruption	Actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs *en ligne*
Indicateur	% des sociétés contrôlées ayant un modèle de conformité implanté*			% d'employés en ligne** ayant reçu une formation sur le Code d'éthique et sur la lutte contre la corruption
Réalisations 2021	96 %			76 %
Réalisations 2022	100 %			89 %
Réalisations 2023	100 % dans des sociétés détenues par Aqualia 93 % dans des sociétés contrôlées par Aqualia			61 %
Objectif	100 % en 2023			90 % en 2023
Développement durable	Objectif 16.5 Objectif 16.6			

* Entreprises existantes au 31 décembre de l'année sous revue.

** Employés disposant d'un compte de messagerie d'entreprise et d'un accès aux systèmes d'information de l'entreprise sur leur lieu de travail.

Les performances d'Aqualia sont mesurables et valident sa raison d'être et sa façon de faire dans chaque région où l'entreprise est présente. Ainsi, en 2023, Aqualia a atteint 97 % d'implantation du modèle de gestion éthique et transparente au sein de l'entreprise.

Le Modèle de conformité couvre à la fois la conformité réglementaire et les principes et valeurs qu'Aqualia reflète dans sa culture et son Code d'éthique. Il a été intégré à l'entreprise depuis 2018 et il est devenu un atout pour la réalisation des objectifs fixés dans les différents départements de l'entreprise. D'autre part, ce modèle contribue, par l'identification des risques et par la mise en œuvre de procédures de diligence raisonnable et de contrôle, à configurer des sociétés plus justes et humaines dans les pays où nous exerçons notre activité.

Aqualia travaille non seulement à l'implantation du Modèle de conformité dans toutes les entreprises sur lesquelles elle exerce un contrôle opérationnel, mais favorise aussi la mise en œuvre de modèles de conformité dans toutes les entreprises et JV auxquelles elle participe. Des contrôles y ont été mis en place, à titre préventif, pour atténuer, entre autres, les risques de corruption. Parmi ceux-ci, les suivants ressortent comme significatifs : pots-de-vin, corruption dans les affaires, trafic d'influence, fraude, financement illégal de partis politiques, détournement de fonds, modification des prix lors de concours et d'enchères et blanchiment d'argent.

Réalisations et objectifs

En 2023, le Modèle de conformité et le Code éthique et de conduite ont été mis en œuvre dans les nouvelles recrues du champ d'opération en Colombie (y compris les programmes SAGRILAFT et PTEE), ainsi qu'en Arabie Saoudite et en France. De plus, nous avons étendu un modèle de conformité à plusieurs sociétés mixtes dans lesquelles Aqualia partage des actions avec différentes administrations publiques espagnoles.

Dans le cas spécifique de la société Georgian Global Utilities JSC, après la mise en œuvre du Modèle de conformité, en 2023, nous avons désigné des propriétaires du contrôle et du processus chargés d'exécuter les contrôles pour atténuer les principaux risques de conformité, tant dans l'activité de la société que dans celle de ses filiales géorgiennes. Par ailleurs, une auto-évaluation de l'activité d'Aqualia en Géorgie a été réalisée par l'intermédiaire des propriétaires correspondants. Comme c'est l'usage, cette auto-évaluation a déjà été mise en œuvre dans d'autres zones géographiques d'Aqualia.

Dans la troisième ligne de défense, le Département d'audit interne de la FCC a réalisé l'examen annuel du modèle de conformité, vérifiant l'évolution continue du système de gestion de la conformité au sein d'Aqualia. Cet effort commun reflète l'engagement à maintenir et à renforcer les normes d'éthique et de conformité dans toutes les opérations de l'entreprise.

Le modèle de conformité couvre à la fois la conformité réglementaire et les principes et valeurs qu'Aqualia reflète dans sa culture et son code d'éthique.

Politiques et procédures

CONCERNANT CONFORMITÉ

En réponse à l'entrée en vigueur de la loi 2/2023 du 20 février, réglementant la protection des personnes qui signalent des infractions réglementaires et de lutte contre la corruption en Espagne, une adaptation a été réalisée dans les différentes normes du Modèle de conformité. Ces adaptations répondent aux exigences établies par ladite loi et ont été dûment approuvées par le Conseil d'Administration d'Aqualia.

Dans d'autres juridictions européennes, en 2023, une législation similaire a été adoptée, à la suite de la transposition de la directive correspondante. Dans la plupart des cas, ces législations ont été couvertes par les adaptations réalisées par la société mère d'Aqualia.

De plus, aucune norme ne l'indique, toutefois, suite au déploiement du Modèle de conformité dans toutes les juridictions où Aqualia opère, une nouvelle procédure a été approuvée pour le reporting de la fonction de Conformité. Cette procédure établit des critères clairs que doivent suivre les responsables de conformité et les coordinateurs de conformité locaux, organisés par pays et régions, pour préparer des rapports périodiques.

« Les progrès législatifs en Europe impliquent nécessairement le développement et la croissance des entreprises et sont donc devenus un moteur d'investissement pour les entreprises, et pas seulement pour celles du secteur de l'eau. »

MARIANO BLANCO, MEMBRE D'EUREAU

Évaluation des risques

ET SYSTÈME DE CONTRÔLE

L'analyse des risques pour l'activité d'Aqualia en Italie et en Espagne a été mise à jour, en réponse à l'introduction de nouveaux délits pouvant engager la responsabilité des entreprises. Il s'agit notamment de l'utilisation d'instruments de paiement autres que les espèces, ainsi que des infractions contre le patrimoine culturel et paysager, en Italie, ou la maltraitance des animaux, en Espagne. Cette revue a été réalisée pour tenir compte de la nouvelle réglementation et garantir que nos opérations sont conformes aux exigences légales en vigueur.

De même, deux auto-évaluations de l'exécution des contrôles ont été réalisées, menées par les responsables du contrôle et des processus, qui ont fourni des informations précieuses sur le niveau d'exécution des contrôles existants, ainsi que des suggestions d'améliorations possibles. L'efficacité de l'exécution des contrôles a été vérifiée grâce au suivi effectué par le Département Conformité, jouant ainsi un rôle crucial.

La surveillance de la deuxième ligne de défense réalisée par le département Compliance a acquis une importance particulière dans l'atténuation des risques. Les processus identifiés dans l'activité d'Aqualia ont été analysés par échantillonnages d'éléments de preuve justifiant l'exécution des contrôles. Cette approche nous a permis d'évaluer la robustesse des preuves existantes pour atténuer les risques initialement identifiés. Dans le cas où des domaines d'amélioration sont soulignés, des plans d'actions efficaces ont été proposés pour renforcer les contrôles et travailler à l'amélioration continue du système de conformité.

En 2023, l'exécution de 44 contrôles effectués par plus de 222 propriétaires de contrôle a été examinée, ce qui a permis de noter un renforcement tant dans l'exécution des contrôles que dans l'évidence de leur mise en œuvre. De plus, le stockage de ces preuves a été amélioré pour les rendre plus accessibles aux différents secteurs de l'organisation en charge de leur exécution, de leur vérification, de leur supervision et de leur audit.

Canal éthique

Aqualia dispose d'un Canal éthique hébergé sur son site web, accessible à tout public susceptible d'être intéressé : clients, fournisseurs et salariés – ces derniers peuvent également y accéder via l'Intranet One. Ce canal reçoit tout type d'alerte ou de notification. Ces notifications sont ensuite qualifiées par le Comité de conformité du Groupe FCC, qui les évalue et procède à prendre les mesures nécessaires pour les résoudre ou les archiver pour en garder une sauvegarde. Toutes les notifications correspondant à Aqualia reçues sur le Canal éthique sont transmises à la directrice de la Conformité réglementaire d'Aqualia, qui se charge d'en assurer le suivi.

Au 31 décembre 2023, un total de 68 communications ont été reçues via le canal éthique, concernant diverses questions de travail (25 %), la gestion des clients (19 %), les conflits d'intérêts (4 %), l'utilisation abusive des moyens de l'entreprise (4 %), le harcèlement (3 %), la fraude interne (2 %) et d'autres problèmes tels que la gestion technique, la gestion de la construction et les problèmes d'organisation qui totalisent 6 %.

Il est important de souligner que 37 % des communications ont été considérées comme non pertinentes, car il s'agissait de requêtes ou de plaintes de clients qui doivent être gérées via Aqualia Contact, ou pour d'autres raisons, elles n'ont pas été considérées comme pertinentes en tant qu'alertes dans le contexte du Canal éthique.

En analysant la répartition par pays, 60 % des communications font référence à l'activité en Espagne, 16 % au Portugal, 7 % à la République tchèque, 6 % au Mexique, 3 % à la Colombie, 3 % à la Géorgie, 3 % à la France et 2 % à l'Arabie Saoudite. Ces données montrent que le Canal Ethique est de plus en plus connu et utilisé dans les juridictions internationales dans lesquelles Aqualia opère.

Les alertes classées à risque élevé ou moyen font l'objet d'une analyse détaillée. Si nécessaire, une enquête est ouverte pour clarifier les faits, et un plan d'action est mené pour améliorer le contrôle interne, assurant ainsi une réponse adéquate aux risques identifiés.

Communications par pays

60 % Espagne	16 % Portugal	7 % République tchèque
6 % Colombie	3 % Géorgie	3 % France

Formation

SUR LA CONFORMITÉ

En 2023, 10 754 employés ont été formés aux politiques et procédures de la compagnie en matière de corruption (80,7 % du total) et 3 124 ont été formés dans cette matière (23,4 %).

La grande étape de 2023 a été le lancement d'une formation en ligne sur le Code d'éthique et de conduite en République tchèque, en Italie, au Portugal, en France, Colombie, Mexique, Pérou, Chili, Arabie Saoudite, Émirats arabes unis et Égypte, dans le prolongement du cours organisé l'année précédente en Espagne. Cette formation a été adaptée et traduite dans les langues de ces pays, pour transmettre les principes et valeurs éthiques qui doivent guider la conduite des employés d'Aqualia. Dans tous ces pays et, selon les caractéristiques des emplois, les salariés ont été formés pour pouvoir identifier et résoudre les différents types de conflits d'intérêts.

De plus, les nouveaux employés qui rejoignent l'entreprise reçoivent une formation sur le Code d'éthique et de conduite et, en fonction de leur poste, sur les normes internationales de prévention des délits de corruption et leur application spécifique dans l'organisation.

En Colombie, des formations spécifiques ont été réalisées sur les systèmes de prévention du blanchiment de capitaux SAGRILAFT et sur la transparence et l'éthique du PTEE, également en Arabie Saoudite et en France, où la mise en œuvre du Code d'éthique et de conduite et des politiques d'entreprise a été réalisée dans les entreprises nouvellement créées. En Italie, il a été formé à la mise à jour du modèle d'organisation et de gestion basé sur le décret législatif 231/2001.

Dans le cadre de l'engagement d'Aqualia en faveur de la sensibilisation continue du personnel, en 2023, l'entreprise a poursuivi la diffusion des Compliance Tips avec des messages sur la culture de conformité, le nouveau règlement sur la protection des lanceurs d'alerte, la procédure de due diligence avec les tiers, ce qu'est le trafic d'influence, le fonctionnement du Canal éthique, comment préserver les actifs de l'entreprise et l'engagement éthique dans la pratique quotidienne des employés.

Fiscalité

En matière fiscale, la société adhère au Code de bonnes pratiques fiscales du ministère des Finances, qui établit les principes de transparence et de confiance mutuelle, ainsi que de bonne foi et loyauté entre les parties, garantissant une relation plus efficace sans insécurité juridique. Aqualia se conforme aux réglementations fiscales de toutes les juridictions des pays dans lesquels elle opère, en suivant les critères de gouvernance fiscale et les mêmes cadres de contrôle établis par le groupe FCC.

En outre, afin de mitiger les risques liés à la non-conformité fiscale, FCC dispose de son propre Code de conduite fiscale, qui doit être respecté par toutes les personnes liées à l'une des sociétés du Groupe.

De plus, comme indiqué précédemment, via notre canal éthique, les groupes d'intérêt peuvent signaler toute pratique inappropriée en matière fiscale.

Communication transparente

Information des citoyens et transparence de l'information

La récente directive 2020/2184 de l'Union européenne (UE) concernant la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine se penche sur de nouveaux contenus et intègre des objectifs plus ambitieux que les versions précédentes. En Espagne, cette règle a été transposée dans le décret royal 3/2023 publié au BOE le 11 janvier 2023.

La nouvelle directive établit des normes dans quatre domaines :

1. **La qualité de l'eau.**

2. **L'évaluation des risques et contrôle.**

3. **Matériaux en contact avec l'eau potable.**

4. **Accès à l'information, contrôle et évaluation des services d'approvisionnement.**

Concernant ce dernier point, la réglementation impose aux pays de l'Union européenne « d'améliorer ou de maintenir l'accès de tous aux eaux destinées à la consommation humaine, en garantissant la disponibilité d'informations adéquates et actualisées sur ces eaux et en établissant des ensembles de données sur les résultats des contrôles qualité, incidents, les mesures adoptées et la gestion des risques ».

Pour analyser les nouvelles exigences posées par la nouvelle Directive et leur application à tous les contrats opérés par l'entreprise, Aqualia a constitué un groupe de travail multidisciplinaire. Cette équipe a travaillé sur l'inclusion de nouveaux paramètres et analyses, dans la préparation de Plans Sanitaires de l'Eau axés sur l'identification et la gestion des risques dans les infrastructures d'approvisionnement en eau, et également en améliorant la transparence des informations mises à la disposition du citoyen.

En 2023, Aqualia a travaillé en lien avec les mairies des communes dans lesquelles elle opère pour repenser les portails d'Information Citoyenne et garantir une information accessible et de qualité aux usagers de l'eau de ces territoires. Des travaux ont également été réalisés sur le projet de création et de mise à jour des Portails d'information citoyenne accessibles depuis le site web officiel de la compagnie, pour améliorer la transparence des informations disponibles. En 2023, 200 portails ont été publiés.

Le projet a été développé en pensant que le citoyen puisse avoir toutes les informations du service en un seul clic, de manière simple, en rendant l'information accessible du point de vue de la convivialité et dans un langage adapté à tous les publics. À cette fin, une nouvelle ressource a été mise en place sur le site Aqualia où nous avons un accès direct au moteur de recherche des portails d'information citoyenne. Grâce à cette fonctionnalité, les utilisateurs peuvent rechercher leur commune et accéder immédiatement au portail du service d'eau municipal dans leur ville.

Les sections qui ont été mises au service du citoyen à travers les nouveaux portails sont les suivantes :

Excellence du service
Taux de réclamations
Données du service à la clientèle

Informations de facturation
Tarifs et règlements
Prix moyen de l'eau
Consommation moyenne par habitant

Que contiennent les portails d'information citoyenne d'Aqualia ?

Mécanismes d'action sociale
Informations sur les tarifs réduits

Qualité de l'eau
Qualité de l'eau
Accès à SINAC

Canaux de service client
Bureau physique, virtuel, *application*, réseaux sociaux, service téléphonique...

En plus de: Cycle intégral de l'eau, Utilisation responsable de l'eau, Prévention des fraudes, Engagement envers les ODD...

L'Espace Consommation responsable de l'eau a également été développé sur le site Aqualia, avec des versions en différentes langues pour faciliter les campagnes sur l'utilisation responsable de l'eau. L'espace web comporte deux sections :

Assainissement de l'eau et consommation responsable, et les administrations publiques peuvent y trouver de nombreux outils de communication et messages pour sensibiliser les citoyens à l'importance d'une utilisation responsable de l'eau.

Achats durables, un pas de plus vers le respect de l'environnement

Alberto Andérez | Directeur des Achats Aqualia

Le service Achats est essentiel en matière d'ESG, tout particulièrement l'efficacité de la gestion des achats, qui doit permettre de promouvoir une économie circulaire et locale, avec un risque réduit pour la nature, en renforçant les relations de respect et de confiance entre les salariés et les fournisseurs. Nous avons parlé de tout cela avec Alberto Andérez, directeur des achats d'Aqualia.

Les directeurs des Achats ont toujours joué un rôle directement lié à la rentabilité de la compagnie, à cause de l'importance que suppose la gestion efficace de l'achat de biens et services. Il est clair que, dans le nouveau contexte réglementaire, le département commence à acquérir une projection plus stratégique, par exemple dans la gouvernance des ressources rares, l'un des aspects mis en évidence dans le rapport sur les *Risques globaux* du World Economic Forum, et occupe également une place centrale comme l'un des domaines de référence de la nouvelle directive sur le reporting extra-financier. Pour en savoir plus sur la situation actuelle du département, nous nous sommes entretenus avec Alberto Andérez, directeur des achats d'Aqualia.

Plan stratégique

Valeurs éthiques d'Aqualia

Le Plan stratégique de durabilité d'Aqualia 2021-2023 envisageait de transférer les valeurs éthiques et la conformité à la chaîne d'approvisionnement, ainsi que d'impliquer les fournisseurs dans l'impact positif que l'entreprise souhaite avoir sur la société. Que signifie l'intégration de cet aspect parmi les priorités stratégiques de l'entreprise en 2023 ? D'un autre côté, comment cela s'est-il traduit par l'établissement de relations plus solides et plus éthiques avec les principaux fournisseurs d'Aqualia ?

Être aligné avec les fournisseurs sur des valeurs éthiques génère un environnement d'intégrité, de transparence et de confiance mutuelle qui non seulement favorise les relations professionnelles et la réalisation des objectifs particuliers de chaque partie, mais crée également un environnement bénéfique pour les deux et nous permet de contribuer à la réalisation des objectifs et des engagements de notre entreprise et de la société dans son ensemble.

L'implication des fournisseurs dans nos valeurs est fondamentale. Ils acquièrent l'engagement contractuel d'accepter et de respecter notre Code éthique, notre politique anti-corruption et nos responsabilités environnementales, ainsi que d'impliquer leurs employés, sous-traitants et, en général, tout tiers avec lequel ils entretiennent un certain type de relation juridique, dans le cadre de leur engagement envers nous en tant que fournisseurs de biens ou prestataires de services.

L'intégration de ces aspects parmi les priorités stratégiques de l'entreprise a nécessité d'élargir la portée du système d'approbation des fournisseurs et d'établir des jalons à atteindre au cours des prochaines années, ce qui nous permettra d'atteindre plus facilement nos objectifs en la matière. Bref, nous avons fait beaucoup de progrès, mais nous continuons à travailler sur cette voie. Un exemple en sera la formation *ad hoc* qui devrait débuter cette année, en 2024.

En revanche, et en ce qui concerne l'agrément de nos fournisseurs, la responsabilité environnementale s'acquiert sous forme d'engagement contractuel. Cependant, sur la prochaine plateforme, les fournisseurs seront également évalués sur l'ESG.

Nous sommes à un moment décisif avec l'intégration des exigences de la directive européenne sur le devoir de diligence en matière d'environnement et de droits de l'homme. Quelle est l'approche d'Aqualia ? Quelles mesures sont déjà prises et comment comptez-vous avancer dans cette direction ?

Cette directive donne un rôle plus important à ceux d'entre nous qui gèrent les approvisionnements pour parvenir au développement durable des pays (ODD) dans le contexte actuel. C'est-à-dire qu'il s'agit d'un excellent outil permettant aux entreprises de détecter et d'éliminer les actions dans le processus de production qui nuisent à l'environnement ou violent les droits de l'homme.

Heureusement, nous étions déjà en bonne voie pour pouvoir adopter naturellement ces nouvelles exigences, puisque nous appliquons beaucoup d'entre elles depuis longtemps, ce sont des questions qui nous ont toujours préoccupés. De même, pour aller plus loin dans cette direction, nous avons décidé d'utiliser une nouvelle plateforme d'approbation des fournisseurs, qui nous permettra d'acquérir une meilleure connaissance des fournisseurs sur les questions liées à l'ESG.

Nous nous sentons en accord avec la directive européenne et la plateforme d'approbation l'utilise comme feuille de route pour la prévention et l'atténuation des effets négatifs potentiels, ou pour l'élimination ou la minimisation de leur portée. Cela implique également d'établir et de maintenir une procédure de signalement et de supervision de l'efficacité. D'autre part, Aqualia réalise une communication efficace pour informer de la due diligence au sein de l'entreprise et dans les filiales, avec une attention particulière à tout ce qui touche à la chaîne de valeur et aux relations commerciales établies.

Alberto Andérez | Directeur des Achats Aqualia

« L'implication des fournisseurs dans nos valeurs est fondamentale. »

Conformément au protocole d'approbation des fournisseurs, dans quelle mesure l'entreprise a-t-elle intégré l'objectif de fournisseurs agréés en matière ESG ? Et d'autre part, comment les Achats mettent-ils en œuvre la notion « d'achats durables » ?

Pour nous, les critères ESG ne sont pas une tendance, mais un changement, une nouvelle façon de voir les choses et d'agir, en gardant toujours à l'esprit la préservation de l'environnement, le bien-être de la société et l'éthique et la transparence dans toutes nos gestions et politiques. Cependant, cela ne nous surprend pas, en fait, nous nous vantons d'être nés durables. Nous avons toujours été préoccupés par

ces questions. Du point de vue de la fonction Achats, nous sommes conscients du rôle très important des fournisseurs dans l'atteinte de ces objectifs. Ils peuvent nous aider à réduire la consommation de ressources naturelles, à ne pas gaspiller de matières premières, à réduire les déchets générés, etc. Nous sommes soucieux des conditions de travail de leurs employés et favorisons l'emploi local (98 % de nos fournisseurs sont locaux dans les pays où nous sommes présents). Par ailleurs, il est essentiel de promouvoir la transparence dans toutes les transactions.

Pour toutes ces raisons, la certification des fournisseurs en matière d'ESG est pour nous essentielle, au-delà du respect de la future directive européenne sur la due diligence environnementale et les droits humains.

D'autre part, l'implication des Achats est essentielle en tant que moteur de la responsabilité d'entreprise. Nous sommes conscients que nos décisions d'achat affectent non seulement l'organisation elle-même, mais également l'économie, l'environnement et la société. Nous veillons toujours à ce que leur développement provoque le moins d'impact négatif possible, en cherchant à promouvoir l'économie circulaire et locale, le moindre risque pour la nature et des relations interpersonnelles de respect et de confiance, tant avec nos collègues qu'avec les fournisseurs.

Homologation des fournisseurs

Créer un environnement de confiance mutuelle

Pour être plus précis, l'un des territoires où l'homologation des fournisseurs a été mise en œuvre est la Colombie. Comment cette intégration a-t-elle été ressentie dans l'entreprise ? Quels effets positifs cela a-t-il eu sur l'écosystème des fournisseurs ?

La certification des fournisseurs est très importante pour atténuer les risques associés à nos relations avec eux (risques juridiques, de santé et de sécurité, opérationnels, financiers, etc.). En Colombie, ce système nous aide beaucoup dans la sélection des fournisseurs les plus adaptés. L'implication de notre département et de celui de la Conformité dans le pays permettent aux projets de se développer naturellement. Et, même si nous prenons en compte les particularités de chaque lieu et sommes flexibles,

"Pour les questions liées à l'ESG, nous diffusons périodiquement information à nos fournisseurs sur la durabilité, dans un but de formation ».

nous devons nous adapter et harmoniser notre travail en Colombie avec les normes exigeantes et de qualité avec lesquelles nous travaillons chez Aqualia.

Ces dernières années, un effort important a été réalisé pour réduire les coûts, notamment au niveau de la consommation (achat d'énergie, de matériaux et d'eau). Sachant que cette action nous a permis d'améliorer les ratios d'efficacité malgré l'augmentation des prix, d'un point de vue transversal, quelle marge ont les centres logistiques pour optimiser la gestion des Achats de l'entreprise ?

Sans aucun doute, des progrès ont été réalisés dans la création de centres logistiques pour obtenir des avantages en capacité d'achat et disposer d'entrepôts fournis par les fournisseurs. L'objectif des centres est non seulement d'unifier les critères d'exploitation des services en matière de qualité des matériaux, mais aussi de profiter des synergies et de promouvoir des opérations de gestion communes, de travailler de manière uniforme et parfaitement organisée.

Ceci est conforme aux recommandations d'achats durables et naît comme objectif d'entreprise, comme un système qui favorise les achats internes – transferts de matériaux – et réduit le travail des services lors de la passation des commandes, optimise et contrôle les immobilisations, améliore les prix d'achat et rationalise la connectivité avec les fournisseurs et les transactions. Concrètement, au cours de l'année 2023, des progrès ont été réalisés dans le lancement

de deux nouveaux centres logistiques. Ceci, associé au développement de l'outil de gestion de ces centres, facilitera la gestion en 2024.

Bonnes pratiques

Un avenir positif

Dans une perspective plus générale et à moyen-long terme, quelle est la vision future du domaine des Achats ? Quels autres défis se profilent à l'horizon ? Existe-t-il des initiatives ou des plans spécifiques pour partager les bonnes pratiques en matière de durabilité au sein de la chaîne d'approvisionnement, entre différentes régions et pays ?

Outre la nouvelle plateforme d'approbation, qui nous permettra de mieux sélectionner et développer les fournisseurs, notamment en matière d'ESG, nous diffusons périodiquement à nos fournisseurs des informations sur la durabilité, à des fins pédagogiques, en plus de notre Rapport de durabilité. En plus de cela, nous leur proposerons prochainement une formation *online* sur la durabilité dans le but de les sensibiliser encore davantage à ce sujet.

De manière générale, je dirais que notre grand défi est de fournir à l'entreprise les biens et services nécessaires au développement de notre activité, dans chacun des lieux où nous opérons, dans un environnement stable et durable, avec le moins d'exposition aux différents risques et au meilleur prix possible, avec transparence, éthique et honnêteté. En ce qui concerne la durabilité, plus précisément, nos principaux défis dans cette perspective sont l'approbation correcte des fournisseurs dans tous les pays où nous opérons et la réalisation de la transformation de notre flotte de véhicules en véhicules écologiques. Cela démontre notre vocation claire à contribuer à la décarbonation et à la lutte contre le changement climatique. En ce sens, la numérisation des processus contribue également à atténuer l'impact négatif sur l'environnement.

98,4 %

des fournisseurs sont locaux

Plus de 16 600

fournisseurs dans les 18 pays où opère Aqualia

97,4 %

des fournisseurs homologués en 2023 étaient locaux

523,9 M€*

en paiement aux fournisseurs

* Ce chiffre exclut les fournisseurs du Groupe FCC.

Chaîne d'approvisionnement responsable et diligence raisonnable

Domaine de gouvernance

Enjeu	ESRS	Thème ESRS	Sous-thème ESRS	Sous-sous-thème ESRS
Relation, évaluation et homologation de fournisseurs.	ESRS S2	Travailleurs de la chaîne de valeur	Les conditions de travail	Emploi sécurisé, temps de travail, salaires adéquats, dialogue social, négociation collective, conciliation professionnelle, santé et sécurité
			Égalité de traitement et de chances pour tous	Égalité des genres, formation, inclusion, diversité
			Autres droits du travail	

Les impacts positifs et négatifs et les opportunités dérivées de l'impact sur la chaîne de valeur aident à établir la feuille de route pour atteindre les objectifs. Dans cet axe stratégique, Aqualia développe une série d'actions pour mettre en œuvre une bonne gouvernance chez les fournisseurs tout au long de sa chaîne de valeur.

EN 2023, AQUALIA COMPTAIT

16 336

fournisseurs locaux

LE5 Éthique et conformité

ODD 16

Ligne de travail	Initiatives par projet/objectif	
Plan d'action	Mise en place du processus d'homologation des fournisseurs.	Sensibilisation des entreprises fournisseurs
Indicateur	% fournisseurs homologués NALANDA (par rapport à ceux susceptibles d'être homologués)*	Nombre d'actions de sensibilisation auprès des entreprises fournisseurs
Réalisations 2021	14,19 % de fournisseurs homologués en Espagne	0
Réalisations 2022	40,4 % de fournisseurs agréés en Espagne	2
Réalisations 2023	36 % de fournisseurs agréés en Espagne* (Nombre : 454)	2
Objectif	80 % en 2023	4 en 2023
Développement durable	Objectif 16.6	

*Critères pour les fournisseurs susceptibles d'être agréés :
– Fournisseurs dont la facturation dépasse 50.000 € (2023).
– Fournisseurs sélectionnés en fonction de la classification des matériaux considérés à risque par la Conformité... et avec un chiffre d'affaires > 10 000 €, en 2023.
– Fournisseurs figurant sur la liste des activités dangereuses ayant facturé en 2023.
Avec ces critères, la liste des fournisseurs susceptibles d'être agréés s'élève à 1 250 en 2023.

Toutes les données fournisseurs rapportées dans cette section prennent en compte les fournisseurs externes (cela exclut les fournisseurs du groupe FCC).

En raison des critères de sélection pour l'homologation – qui n'étaient pas stables et ne tenaient pas compte de l'évolution dans le temps –, l'objectif fixé dans le pourcentage d'homologation des fournisseurs n'a pas été atteint. Par conséquent, le nouveau Plan stratégique a modifié les critères de sélection et de suivi.

Fin décembre 2023, Aqualia comptait 16 608 fournisseurs, dont 16 336 locaux et 272 globaux.

La gestion de la chaîne d'approvisionnement est de plus en plus pertinente dans le contexte économique et social, en particulier pour une entreprise comme Aqualia qui pèse chaque année un peu plus dans le domaine international. L'importance que acquiert cette question est due à la fois à la réglementation en matière de durabilité et au dynamisme de la communauté des investisseurs.

À la lumière des réglementations internationales, Aqualia s'apprête à se conformer à la directive de la Commission européenne sur la due diligence des entreprises en matière d'environnement et de droits de l'homme.

La stratégie de durabilité d'Aqualia implique de transférer à la chaîne d'approvisionnement la culture, les valeurs éthiques et la conformité, *ainsi que l'impact de l'entreprise sur ses fournisseurs, en les intégrant ainsi à ses priorités stratégiques.*

Diligence raisonnable

AVEC DES TIERS

En 2023, la procédure de due diligence avec des tiers dans le domaine de la conformité a été mise à jour. Cette mise à jour a intégré l'examen périodique du risque pour les tiers qui entretiennent des relations avec Aqualia. Selon que le risque initial déterminé était faible, moyen ou élevé, une revue de l'analyse est établie respectivement tous les trois ans, tous les deux ans ou annuellement. L'objectif est de suivre l'évolution éventuelle du niveau de risque et, si nécessaire, de renforcer les plans d'atténuation avec ces tiers pour garantir le respect et réduire l'exposition aux risques de la part d'Aqualia.

Fin 2023, au niveau de l'entreprise, un total de 83 demandes internes ont été reçues pour analyser un total de 140 tiers.

Selon les rapports d'évaluation finale délivrés par la direction de la Conformité, 12 % des tiers ont été classés à haut risque, 55 % à risque moyen et 33 % à bas risque. En fonction de ces niveaux de risque, des mesures d'atténuation sont mises en œuvre et un suivi est effectué pour garantir la bonne mise en œuvre desdites mesures.

Processus d'homologation

DES FOURNISSEURS

Le processus d'homologation consiste en une étude des risques éventuels liés aux informations fournies par le fournisseur en question. Les fournisseurs doivent dûment compléter leur inscription sur la plateforme du Groupe pour être considérés comme des « fournisseurs agréés ». Une fois l'enregistrement terminé, le fournisseur doit signer une déclaration sur l'honneur sur la corruption, la réception et le don de cadeaux, les conflits d'intérêts et les droits de l'homme.

Le fournisseur doit répondre à une série de questions, notamment sur des questions liées aux critères sociaux, environnementaux et de gouvernance.

- **Informations** concernant la situation financière.
- **Certifications** et informations relatives aux systèmes de gestion de la qualité et de l'environnement.
- Informations relatives au système de **Prévention des risques professionnels.**
- Données concernant le **personnel**, y compris le nombre d'employés, le pourcentage de femme, etc.
- **Responsabilité sociale des entreprises,** déclaration de respect des droits de l'homme, politique anti-discrimination, adhésion au Pacte mondial, certification du système de gestion éthique/sociale, sanctions ou procédures judiciaires en cas de violation des droits de l'homme. H, communication de la politique de durabilité, évaluation de la satisfaction des employés, politiques d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- **Conformité**, y compris son propre code d'éthique et l'acceptation du code d'éthique du groupe FCC, le modèle de prévention pénale, le canal de dénonciation, l'existence d'un responsable de la conformité, les politiques de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme et les sanctions ou des condamnations pour corruption, pots-de-vin ou trafic d'influence.
- **Protection des données,** y compris l'existence d'un délégué à la protection des données, la procédure de notification des violations de données, des failles de sécurité, l'analyse des risques et les mesures de sécurité, les sanctions reçues et les procédures de sanctions ouvertes en matière de cybersécurité, la confidentialité des employés et l'assistance pour les communautés locales.
- Engagement à accepter et à respecter les clauses éthiques, y compris la **Politique anti-corruption d'Aqualia.**

En fonction du risque déterminé initialement par le service de conformité, dans certains cas, une due diligence renforcée peut être nécessaire pour vérifier les signes d'alertes qui ont pu survenir lors de l'homologation. Sur la base des conclusions tirées du processus de due diligence, le département des Achats décide si le fournisseur doit être agréé ou non et dans quelles conditions, en établissant des mesures préventives ou correctives si nécessaire.

% de fournisseurs homologués par type

2,6 %	Fournisseurs mondiaux
97,4 %	Fournisseurs locaux

Fournisseurs

EN CHIFFRES

Type de fournisseur*	Nbre de fournisseurs			% Nbre de fournisseurs	
	2023	2022	22/23	2023	2022
Fournisseurs mondiaux	272	348	-22 %	2%	2 %
Fournisseurs locaux	16 336	14 940	9 %	98 %	98 %
TOTAL	**16 608**	**15 288**	**9 %**	**100 %**	**100 %**

Type de fournisseur (montant en €)*	2023	2022	2021	Var. 22/23
	27 103 289	30 494 313	24 621 170	-11,1 %
Fournisseurs locaux	496 817 645	421 181 349	431 792 448	3,4 %
TOTAL	**523 920 934**	**445 802 519**	**464 479 442**	**2,5 %**

*Ces données excluent les fournisseurs du groupe FCC et ceux qui n'ont pas encore mis en place l'outil d'achat SAP.

En 2023, dans le but d'avancer davantage dans la direction marquée par la directive européenne, il a été décidé d'utiliser une nouvelle plateforme d'approbation des fournisseurs, qui permet d'acquérir de meilleures connaissances d'eux-mêmes sur les questions liées à l'ESG.

Montant facturé par type de fournisseur (€)	2023	2022	Var. 22/23
Conseil et services généraux	77 469 298	67 714 927	14 %
Fourniture de matériaux et d'équipements	51 749 785	49 320 399	5 %
Fournitures et équipements d'entretien	42 757 634	47 608 127	-10 %
Machines et moyens auxiliaires	9 545 164	6 268 081	52 %
Transport et services logistiques	4 818 821	4 567 091	6 %
Énergie, carburants et eau	225 551 022	244 310 450	-8 %
Services de sous-traitance	112 029 210	91 295 574	23 %
TOTAL	**523 920 934**	**511 084 649**	**3 %**

Planète : engagés envers la régénération

Gestion globale et orientation environnementale
Efficacité et optimisation pour réduire la consommation d'eau
Engagement envers la lutte contre le changement climatique
Promotion de l'économie circulaire
Protection et récupération de l'écosystème
Qualité de l'eau
Innover pour protéger les écosystèmes

996 318 tCO_2e	Empreinte carbone : Périmètre 1, 2 et 3
1 583 722 122 m^3	Volume d'eau brute collectée pour sa gestion
788 835 970 m^3	Total d'eau épurée

85 %
d'augmentation des économies d'eau grâce au contrôle des fuites

+30 %
d'énergie renouvelable provenant de nos propres sources, d'un PPA ou d'une acquisition

Gestion intégrale et approche environnementale

Parmi les plus grandes préoccupations mondiales figure la nécessité de stopper, en atténuant ses causes et ses effets, un changement climatique déjà amorcé et qui se manifeste par l'augmentation de la température de la planète ou par des phénomènes météorologiques extrêmes. Cette nécessité d'agir doit nécessairement s'accompagner d'une adaptation aux nouvelles circonstances environnementales. Chez Aqualia, nous relevons ces défis environnementaux avec responsabilité et un engagement actif réel, et nous contribuons au bien-être de la société en général avec la gestion spécialisée du cycle intégral de l'eau, en garantissant santé et sécurité dans ce scénario de risques croissants.

« En période de sécheresse où la demande en eau dépasse l'offre, chez Aqualia, bien que nous ne soyons pas propriétaires des services, mais responsables de notre rôle de gestionnaires de ceux-ci, nous menons le dialogue avec les parties pour optimiser le service d'approvisionnement et d'assainissement ».

SALVADOR SALSE,
RESPONSABLE DES CONTRATS DE TERRES DE L'EBRE ET L'AMETLLA DE MAR

Pour y parvenir, le Plan stratégique 2021-2023 a opté pour l'innovation, la conception, la régénération et le développement de solutions pour fournir de l'eau dans des zones où la disponibilité de la ressource est limitée, en proposant des projets pour réduire la consommation d'eau, optimiser l'énergie, réduire les émissions et protéger et récupérer l'écosystème. De plus, après avoir écouté les différentes parties prenantes et les salariés pour identifier les impacts de l'activité, d'autres projets ont été intégrés à la nouvelle stratégie visant à promouvoir l'économie circulaire, la réutilisation et la circularité de l'eau.

Aqualia s'engage à proposer un service global et efficace qui utilise l'innovation et l'efficacité comme leviers dans tous les domaines de son activité. Ces dernières années, un système de gestion intégré a été développé, étendu et mis en œuvre dans les différents pays où opère l'entreprise. Depuis 2005, nous travaillons sur un système de gestion pour l'amélioration continue qui inclut à la fois la gestion de la qualité des processus, des produits et des services (ISO 9001), la gestion environnementale (ISO 14001), la gestion de l'énergie (ISO 50001) et l'innovation (ISO 9001). Parmi les étapes franchies en 2023 en matière de certification figurent :

1. **La réorganisation du département des Systèmes de gestion,** en renforçant la mise en œuvre et la réalisation des audits internes au niveau international.

2. L'analyse d'une **nouvelle application informatique** du système de gestion qui permet d'améliorer et d'intégrer les applications existantes.

3. La **définition de la documentation** et la mise en place d'un **système de gestion** de l'information BIM, selon les Normes ISO 19650-1 et ISO 19650-2.

4. La mise en œuvre d'un **système de gestion des actifs,** conforme à la norme ISO 55001 dans le contrat IDAM Abona (Espagne).

Aqualia a aussi des politiques qui reflètent son engagement envers le principe de prévention de la pollution, ce qui signifie que le risque peut être connu à l'avance et que des mesures peuvent être prises pour le neutraliser.
Le principe de précaution est appliqué à travers la mise en œuvre du Système de gestion environnementale et la gestion des risques.

De plus, la mise en œuvre du système de gestion environnementale permet de définir le contrôle opérationnel des aspects environnementaux significatifs et des exigences légales applicables au moyen de procédures et d'instructions techniques. Ces aspects sont identifiés à partir des risques de l'entreprise dans le développement de son activité, liés à différents événements tels que les inondations qui impactent la contamination des sols ; le déversement de substances pouvant avoir un impact sur la contamination des sols et des eaux ; des bris d'installations pouvant dériver sur une plus grande consommation d'eau, etc.

Le Comité de direction, à travers le comité du système de gestion, fixe les objectifs et jalons généraux du système de gestion, notamment des projets de réduction de la consommation d'énergie et de l'empreinte carbone ou la gestion efficace et responsable du cycle intégral de l'eau.

En tant qu'entreprise spécialisée dans la conception, la construction et la gestion d'infrastructures hydrauliques, l'excellence dans cette gestion nous permet d'atteindre les objectifs stratégiques qui se concrétisent dans des objectifs spécifiques au sein des contrats définis et approuvés par les départements de production.

Gestion durable certifiée

CERTIFICATIONS AQUALIA

AENOR GESTIÓN ENERGÉTICA ISO 50001

Système de gestion de l'énergie (ISO 50001)

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

Système de gestion de la qualité (ISO 9001)

AENOR ESTRATEGIA SOSTENIBLE (ODS)

Certificat de contribution des entreprises aux ODD

AENOR GESTIÓN DE ACTIVOS ISO 55001

Système de gestion des actifs (ISO 55001)

AENOR GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001

Système de gestion de l'environnement (ISO 14001)

AENOR GESTIÓN I+D+i UNE 166002

Système de gestion de la R&D&i (ISO 166002)

AENOR HUELLA DE CARBONO CO_2 CALCULADO

Gaz à effet de serre (14064)

A-LAB (Accréditation de laboratoire d'analyses biocliniques)

Efficacité et optimisation

Pour réduire la consommation d'eau

Domaine environnemental

Enjeu	ESRS	Enjeu ESRS	Enjeu secondaire ESRS	Enjeu secondaire ESRS
Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implanté	ESRS E3	Eau et ressources marines	Eau Ressources marines	Consommation d'eau

A travers son activité, Aqualia cherche à réduire la consommation d'eau. Ceci est réalisé grâce à l'investissement dans la construction, l'expansion et l'exploitation de systèmes de collecte, de traitement et de distribution d'eau grâce à des investissements réalisés en collaboration publique-privée. À travers le Plan stratégique de durabilité 2021-2023, Aqualia a développé des plans d'action pour atteindre la réduction de la consommation d'eau avec les objectifs de 27 % d'ANR et 12 m^3/km/jour.

LE2 Urgence climatique et préservation de la planète

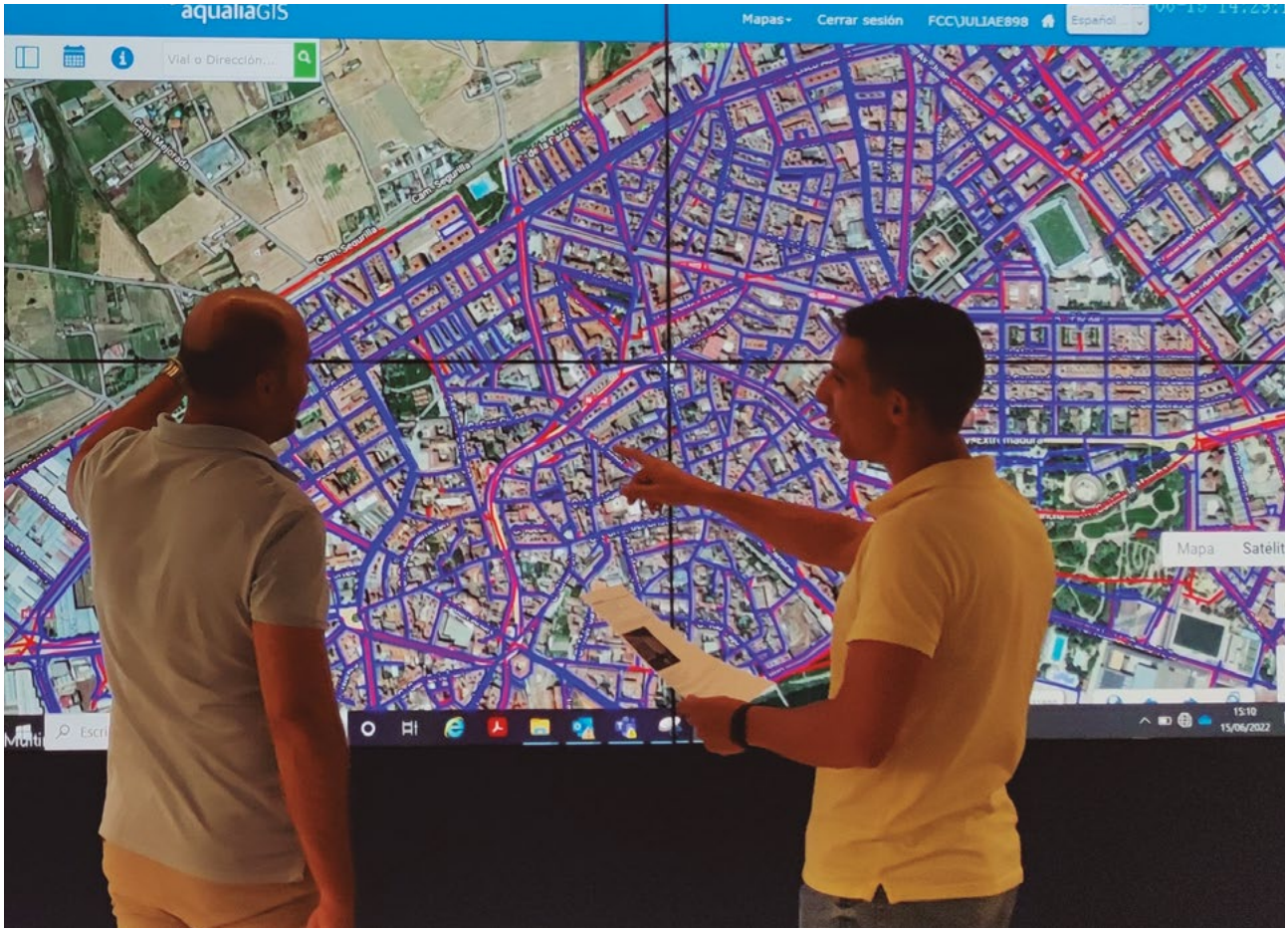
ODD 6

Ligne de travail	Réduction de la consommation d'eau	
Plan d'action	Réduction des volumes d'eau non enregistrée (ENE)	Amélioration de l'efficacité des réseaux de distribution d'eau
Indicateur	% du volume d'eau non enregistrée (ANR) sur le volume total d'eau injecté dans le réseau de distribution	Volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau et par jour (coefficient de fuite)
Réalisations 2021	29,3 %	12,1 m^3/km/jour
Réalisations 2022	28,29 %	12,14 m^3/km/jour
Réalisations 2023	28,36 %*	11,84 m^3/km/jour
Objectif	27 % en 2023	12 m^3/km/jour
Développement durable	Objectif 6.4	Objectif 6.3

Mesures de l'impact potentiel

Économies d'eau annuelles	Volume annuel d'eaux usées traitées ou évitées	Traitement et élimination des boues d'épuration	Réutilisation des boues d'épuration

*Données évaluées du 1er novembre 2022 au 31 octobre 2023.



Centre d'opérations intégrales de Tolède, Espagne.

La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation assortie de mesures d'économie et d'efficacité de la consommation d'eau, met en évidence la problématique européenne des fuites dans les réseaux de distribution et prévoit son évaluation dans un délai de trois ans.

Pour répondre à cette exigence de communication, de transparence et d'audits hydrauliques, l'utilisation et la mise en œuvre des systèmes développés par Aqualia pour la gestion efficace du cycle de l'eau revêtent une importance particulière. Parmi ceux-ci, le plus important et la base de la numérisation est le système GEO (Système d'information géographique) où réside toute la connaissance des réseaux d'approvisionnement et d'assainissement. Axé sur leur fonctionnement quotidien en lien avec le système commercial, il valorise l'exploitation des données et permet la simulation hydraulique et l'anticipation du comportement futur des systèmes de distribution intégrés à Aqualia LIVE comme GMAO et aWA.

D'autre part, la plateforme GMAO (gestion, maintenance des actifs et bons de travail et module de relevés) permet de connaître les données d'exploitation et de fonctionnement à tout moment, grâce à la réalisation d'analyses intelligentes de données.

Elle met également en avant Aqualia Water Analytics (aWA), une plateforme d'analyse pour une gestion intelligente du cycle de l'eau, intégrée à Aqualia Live. aWA inclut toutes les fonctionnalités nécessaires à une gestion intelligente et efficace du cycle de l'eau dans les villes et villages : analyses de consommation, bilans hydrauliques pour détecter les casses et les fraudes, génération automatique de communications. Ainsi, grâce à l'application de l'intelligence artificielle et au machine learning, l'entreprise obtient les informations requises pour la pré-localisation des fuites et la détection rapide dans les installations, dans le but de parvenir à réduire le volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au volume total injecté dans le réseau de distribution inférieur ou égal à 27 % en 2023.

Recherche de fuites à Jerez de la Frontera, Cadix, Espagne.

Ces programmes sont mis en œuvre dans d'autres pays et constituent actuellement des outils clés pour le déploiement de l'entreprise, accessibles et à la disposition des administrations pour offrir plus de contrôle et d'efficacité.

Une autre des lignes d'action pour lutter contre la désertification est l'optimisation de la consommation d'eau. Selon les chiffres relevés par les experts, des millions de litres d'eau sont perdus chaque année. Ces chiffres varient selon les pays. Par exemple, en Espagne, selon l'INE, environ 650 000 millions de litres d'eau sont perdus chaque année à cause de fuites et de pannes.

Compte tenu de la sécheresse qui affecte plusieurs des régions où elle opère, la mise en œuvre de solutions de contrôle à distance et la haute technologie sont présentées comme des solutions permettant de réduire les pertes d'eau.

Mentionnons par exemple Jerez de la Frontera, qui consomme environ 30 000 mètres cubes en moyenne par jour et qui a réussi à faire monter le contrôle des fuites à 85 %, ne perdant que 15 litres tous les 100 litres. Cela équivaut à économiser 12 piscines olympiques d'eau par jour, soit 4 380 piscines olympiques par an.

De même, Aqualia et le groupement des municipalités du Campo de Gibraltar, à travers Arcgisa, investiront 13,3 millions d'euros dans la technologie pour numériser le cycle de l'eau dans le Campo de Gibraltar en mettant en œuvre un système centralisé de gestion de l'eau dans huit municipalités de la zone. Ainsi, plus de 275.000 citoyens bénéficieront des nouvelles technologies proposées par Aqualia et qui résolvent les situations critiques mettant en péril les réserves d'eau – contrôle des pertes d'eau, prévention des inondations, systèmes d'information cartographique numérique ou outils d'intelligence artificielle. La mise en œuvre de ces technologies avancées non seulement améliore la gestion de l'eau, mais permet également d'économiser de l'énergie et de réduire les émissions de CO_2, contribuant ainsi au développement durable.

La sécheresse a été récurrente dans de grandes régions d'Espagne (Catalogne, Andalousie, Murcie) et a provoqué des restrictions temporaires d'approvisionnement, des baisses de pression et un contrôle exhaustif de la consommation des utilisateurs. De même, l'extraction de l'eau du fond des réservoirs ou de puits très profonds a posé des problèmes ponctuels de qualité de l'eau.

D'autre part, les violentes tempêtes provoquées par la goutte froide dans le centre de l'Espagne au mois de septembre ont entraîné une coupure d'eau pendant sept jours dans 71 municipalités de la province de Tolède, en raison de la rupture d'un pont qui supportait une canalisation principale du système d'approvisionnement de Picadas qui transporte l'eau du réservoir à la STEP. Cette crise a été résolue grâce à une action d'Aqualia qui a été hautement reconnue par le client et qui se démarque comme un exemple de collaboration public-privé grâce au travail de coordination et de mise en œuvre réalisé par les équipes municipales et Aqualia pour rétablir l'approvisionnement en eau. Aqualia l'a présenté comme un exemple de communication présentée au XVe Congrès national du journalisme environnemental.

Compte tenu de la sécheresse qui affecte plusieurs des régions où elle opère, la mise en œuvre de solutions de contrôle à distance et la haute technologie sont présentées comme des solutions permettant de réduire les pertes d'eau.

En Géorgie, le nombre de pannes du réseau d'approvisionnement en eau reste très élevé. Les changements opérationnels et les investissements vont améliorer l'approvisionnement discontinu à moyen terme.

Certaines municipalités de Colombie sont confrontées à divers problèmes d'eau, tels que des problèmes de turbidité, de couleur et de dureté et un approvisionnement en eau limité en raison du phénomène « El Niño ». Pour résoudre ces problèmes, des mesures sont adoptées telles que l'investissement dans de nouvelles pompes, des sources d'eau alternatives et des usines de dessalement.

Pont qui soutenait la canalisation principale d'approvisionnement de Picadas, dans la province de Tolède, en Espagne, affecté par la goutte froide.

Résultats consolidés

Capital naturel

Ressource naturelle (m³)	2023	2022	22/23
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion	1 583 722 122	1 590 377 560	-0,42 %
Eau potable produite	1 283 313 324	1 287 185 226	-0,30 %
Eau traitée	788 835 970	835 276 327	-5,56 %
Eau brute achetée	222 795 258	220 994 447	0,81 %
Eau traitée achetée	277 407 135	272 142 365	1,93 %

* Données évaluées du 1er novembre 2022 au 31 octobre 2023.

Eau captée par les sources d'extraction (m³)

	2023		2022		22/23	
	Toutes les zones	Zones en situation de stress hydrique*	Toutes les zones	Zones en situation de stress hydrique*	Toutes les zones	Zones en situation de stress hydrique*
Approvisionnement d'eau municipal ou d'autres organismes	**277 407 135**	269 221 887	**272 142 365**	268 856 354	**1,93 %**	0,14 %
Eau de surface (total)	**994 765 843**	333 550 943	949 951 700	324 908 923	4,72 %	2,66 %
Eau de mer (total)	**300 628 338**	300 628 338	343 064 361	343 064 361	-12,37 %	-12,37 %
Eau saumâtre (total)	**19 310 359**	18 733 350	13 094 152	13 094 152	47,47 %	47,47 %
Eau souterraine (total)	**270 901 451**	254 682 692	281 229 753	242 518 957	-3,67 %	7,49 %
Non défini	**1 372 425**	-	1 094 648	-	-	-
Prélèvement total d'eau	**1 864 385 551**	**1 176 817 210**	**1 860 576 979**	**1 192 442 747**	**25,38 %**	**-0,01 %**

*Parmi les pays qui communiquent des données environnementales, ceux qui souffrent de stress hydrique sont : l'Arabie Saoudite, l'Algérie, l'Égypte, les Émirats arabes unis EAU, l'Espagne, l'Italie, le Mexique et le Portugal.

** En 2022, la Géorgie, la Colombie et le Mexique ont été inclus dans le périmètre du *reporting*.

Engagement envers la lutte contre le changement climatique

Optimisation énergétique et réduction des émissions

Portée environnementale

Enjeu	ESRS	Enjeu ESRS	Enjeu secondaire ESRS
Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implantée	ESRS E1	Changement climatique	Atténuation et adaptation au changement climatique
Gestion du changement climatique et Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E1	Changement climatique	Énergie

Dans cet axe stratégique, Aqualia développe les plans d'action suivants pour l'optimisation énergétique et la réduction des émissions en lien avec l'atténuation du changement climatique.

LE2 Urgence climatique et protection de la planète

ODD 7 ET 13

Ligne de travail	**Optimisation énergétique et baisse des émissions**				
Plan d'action	Calcul de l'empreinte carbone individualisée par pays	Transformation du parc de véhicules	Amélioration de l'efficacité énergétique		Utilisation d'énergies renouvelables
Indicateur	% de pays où l'empreinte carbone est calculée sur le nombre total de pays où opère Aqualia	% de véhicules à faibles émissions de CO_2 du parc total de véhicules	Réduction du % de kWh/m³ d'énergie utilisée pour l'adduction, le traitement et la distribution d'eau potable par rapport à 2020	Réduction du % kWh/kg DCO éliminée, énergie utilisée en assainissement et traitement des eaux usées par rapport à 2020.	% d'énergie renouvelable utilisée provenant d'installations propres, de PPA ou d'achats, par rapport à l'énergie totale consommée
Réalisations 2021	90 %	7 %	-3,57 %	-7,89 %	32 %
Réalisations 2022	100 %	12,54 %	-9,46 %	-9,87 %	34,15 %
Réalisations 2023	100 %	32,2 %	-2.27%	-5 %	30.08 %
Objectif	100 % en 2023	100 % en 2023	3 % en 2023 par rapport à 2020	3 % en 2023 par rapport à 2020	50 % en 2030
Développement durable	Objectif 7.2 Objectif 17	Objectif 13.2	Objectif 13.2	Objectif 13.2	Objectif 13.2

Mesures de l'impact potentiel

Émissions annuelles de GES réduites/évitées en tonnes d'équivalent CO_2	Émissions annuelles absolues (brutes) de GES en tCO_2e ; nombre de véhicules propres déployés	Capacité des installations d'énergie renouvelable construites ou rénovées en MW	Production annuelle d' énergie renouvelable en MWh/GWh et GJ/TJ
Intensité des émissions de GES .	Réduction estimée de la consommation de carburant	Densité de puissance : W/m2	Capacité des installations d'énergie renouvelable construites ou rénovées en MW

En décembre 2023, la COP28 de Dubaï a abordé le changement climatique à partir de l'abandon ou de la réduction des combustibles fossiles et a fait directement référence à l'importance de les dépasser. Sur cette base, des mesures ont été approuvées pour financer la transition vers les énergies renouvelables.

Dans ce panorama d'urgence climatique et de décarbonation, Aqualia travaille en tant qu'expert, aux côtés des gouvernements, des communautés et des entreprises industrielles, pour trouver des solutions efficaces aux défis liés à l'approvisionnement en eau, à l'assainissement et à l'épuration, sur la base de modèles privilégiant l'optimisation énergétique et les énergies renouvelables en réponse aux appels de la COP. Elle reconnaît ainsi le potentiel qu'offre ce changement de paradigme actuel en matière d'alliances stratégiques et de ressources.

De même, Aqualia assume l'engagement de la Convention-cadre de l'Accord de Paris concernant le réchauffement climatique et la décarbonation, et l'étend à tous les pays dans lesquels elle opère, marquant une stratégie pour obtenir des résultats.

En Espagne, plus précisément, Aqualia aligne ses performances sur la Stratégie de décarbonation à long terme du MITERD (ministère de la Transition écologique et du Défi démographique) qui établit une feuille de route pour que les entreprises espagnoles développent leurs stratégies de décarbonation avec des objectifs pour 2030, 2040 et un horizon en 2050.

Ainsi, le défi climatique est relevé avec une gestion énergétique basée sur l'optimisation à travers quatre lignes d'action qui sont encadrées dans les différentes mesures d'action de chaque année : Calcul de l'empreinte carbone individualisée par pays visant la neutralité des émissions, l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations, le recours aux énergies renouvelables et la transformation du parc automobile.

Calcul de l'empreinte carbone

ET PLAN D'ACTION

Dans le cadre de ses engagements à contribuer à la durabilité environnementale, Aqualia met en œuvre des mesures stratégiques pour contrôler et réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES). Le rapport du bilan pour l'année 2023 présente ces émissions de manière concise.

Émissions réparties par pays

2023 (tCO_2e)	Espagne	Algérie	R. tchèque	Colombie	Égypte	Italie
Scope 1	65 768	0	7 819	1 556	6 537	715
Scope 2	79 206	172 805	10 438	8 635	6 544	3 493
Scope 3	127 958	21 887	4.6	2 994	4 524	3 187
Total	272 932	194 692	22 856	13 185	17 604	7 396
Autres émissions*	19 775	0	4 245	0	0	0

* Associées aux carburants d'origine biogénique.

Ci-dessous sont détaillés les aspects pris en compte dans chacun des champs d'application.

	2023	2022	22/23
Émissions de portée 1 (tCO_2e)	**99 237**	**119 246**	**-17 %**
Combustibles fossiles	22 344	25 254	-12 %
Complexes de gestion de l'eau	76 893	93 991	-18 %
Émissions de portée 2 (tCO_2e)	**344 355**	**330 519**	**4 %**
Électricité ou vapeur achetée à des tiers	344 355	330 519	4 %
Émissions de portée 3 (tCO_2e)	**552 726**	**272 386**	**103 %**
Articles et services achetés	67 656	81 294	-17 %
Activités liées au combustible et à l'énergie non incluses dans les scopes 1 et 2	39 610	43 671	-9 %
Déchets générés pendant les opérations	445 460	147 421	202 %
Total	**996 318**	**722 151**	**37 %**
Autres émissions (carburants d'origine biogénique)	24 021	33 378	-28 %
Chiffre d'affaires (en milliers d'€)	1 487 402	1 323 155	12 %
Ratio émissions sur chiffre d'affaires (tCO_2e / milliers d'€)	0,67	0,55	-

Il convient de noter que les émissions évitées en Espagne, en République tchèque et en Géorgie, dues à la production de chaleur (combustion de biogaz), à la production d'électricité dans des turbines, à la production d'énergie renouvelable (photovoltaïque), à la récupération d'énergie dans les échangeurs de pression, au cours de l'année 2023, s'élèvent à à 44 522 tCO_2e.

Mexique	Portugal	Émirats arabes unis	Arabie Saoudite	France	Géorgie	TOTAL
0	704	4.86	0	241	11 037	**99 237**
12 457	809	6 892	38 642	459	3 975	**344 355**
2 559	860	1 573	4.85	846	376 888	**552 726**
15 016	2 374	13 325	43 492	1 547	391 900	**996 318**
0	0	0	0	0	0	**24 021**

Émissions évitées

	tCO_2	tCH_4	tN_2O	GES (tCO_2e)	%
Approvisionnement	121 054	0	0	121 110	40,65 %
Égouts	9 915	0	0	9 935	3,33 %
Épuration	95 367	1 789	81	166 866	56,01 %
Divers	0	0	0	0	0,00 %
TOTAL	**226 336**	**1 789**	**81**	**297 911**	

BONNE PRATIQUE

Comportement des émissions en Espagne

Une étude détaillée des émissions des procédés en Espagne nous permet de constater que le procédé d'épuration est celui qui a le plus grand impact sur les émissions de GES.

Le diagramme circulaire indique que le plus grand agent émetteur de l'activité de l'entreprise est la consommation d'énergie électrique, représentant environ (31 %) des émissions totales. D'autres émissions significatives sont liées à la gestion des eaux usées, soit inhérentes aux infrastructures gérées, soit dépendantes du volume et de la contamination à l'entrée de l'installation. Dans ce contexte, la réduction effective de ces émissions apparaît pratiquement comme un défi hors de portée de l'entreprise.

Par conséquent, les plans stratégiques d'Aqualia pour le contrôle et la réduction des émissions de GES se sont concentrés principalement, mais non exclusivement, sur la réduction de celles dérivées de la consommation d'énergie électrique. Ces initiatives clés comprennent des plans visant à améliorer l'efficacité énergétique et à réduire le facteur d'émission associé à l'énergie consommée.

En considérant l'agent émetteur de GES la répartition est la suivante :

Énergie électrique	31 %
Boues et déchets	18 %
Méthane	18 %
Eau achetée	12 %
Réactifs	9 %
N_2O	8 %
Carburant	4 %

Amélioration de l'efficacité énergétique

La réduction de la consommation d'énergie électrique grâce à des améliorations substantielles de l'efficacité énergétique est matérialisée dans notre Plan d'amélioration de l'efficacité énergétique qui est développé dans le cadre de la norme ISO 50001 - Systèmes de gestion de l'énergie. Conformément à ce qui est établi dans ce système de gestion, les contrats inclus dans son périmètre sont soumis tous les quatre ans à une révision-audit énergétique, selon les lignes directrices établies dans la norme, dont le but est de constater les résultats des mesures d'efficacité mises en œuvre à partir de l'examen précédent, ainsi que de proposer de nouvelles mesures pour améliorer l'efficacité énergétique.

Le suivi des améliorations proposées et de leur mise en œuvre est réalisé à l'aide de notre outil Aqualia RT-BI.

Réalisations en 2023

En 2023, ces audits ont été étendus aux contrats en Colombie et en Géorgie. En Géorgie, des propositions ont déjà été faites pour rénover les installations incluses dans le Plan d'infrastructure de l'entreprise.

De même, des travaux sont en cours sur le développement et la mise en œuvre de contrôles intelligents dans le traitement de l'eau. Ces systèmes utilisent une technologie de pointe pour surveiller et contrôler les processus de production, réduisant ainsi les coûts, minimisant la consommation de produits chimiques et garantissant une conformité à 100 % aux normes de qualité.

Un travail est notamment mené sur l'aération dans les réacteurs biologiques d'eaux usées – processus individuel plus gros consommateur dans les STEP – pour permettre d'ajuster la quantité d'air fournie aux réacteurs en fonction des besoins spécifiques de chaque processus. De cette manière, la consommation d'énergie peut être réduite, ce qui suppose des économies d'énergie allant jusqu'à 20 % dans le processus d'aération.

D'autre part, une étude a été réalisée sur la capacité de co-digestion des installations d'Aqualia en Espagne pour détecter celles où la co-digestion de co-substrats externes à la STEP est viable dans le but, entre autres, de générer une plus grande quantité de biogaz pour cogénérer davantage d'électricité ou, s'il existe un réseau de gaz naturel à proximité de l'usine, le transformer en biométhane et l'injecter dans le réseau.

Dans le but d'optimiser le fonctionnement des installations en termes de consommation d'énergie, de dosage des réactifs et de production de biogaz, des simulations ont été réalisées grâce à des outils de simulation de processus dans les usines AITASA en Espagne et Aguas de la Sabana en Colombie. Les avantages qui peuvent être obtenus sont multiples puisque différents scénarios de processus peuvent être simulés pour voir les effets sur l'effluent sans qu'il soit nécessaire d'effectuer des tests réels compromettant la qualité du rejet. L'objectif principal poursuivi est l'optimisation du fonctionnement des installations en termes de consommation d'énergie, de dosage de réactifs chimiques et de production de biogaz.

Consommation d'énergie

	2023	2022	22/23
Combustibles fossiles	342 112	358 814	-5 %
Essence	43 675	37 883	15 %
Diésel/gasoil	284 400	290 495	-2 %
GPL	783	1 173	-33 %
Gaz naturel	12 526	28 264	-56 %
GNL	0	0	0 %
GNC	729	999	-27 %
Énergie renouvelable	1 091 309	1 263 913	-0,13 %
Biogaz brûlé dans des chaudières sans production d'électricité	189 387	220 388	-14 %
Biogaz brûlé dans des moteurs ou des turbines avec production d'électricité	266 669	360 444	-26 %
Biométhane station-service	522	532	-2 %
Énergie autoproduite panneaux photovoltaïques	22 914	8 743	162 %
Énergie autoproduite turbines	611 817	673 806	-9 %
Consommation directe d'énergie	1 433 421	1 622 728	-25 %
Électricité renouvelable achetée	1 331 800	1 279 681	4 %
Électricité non renouvelable achetée	2 683 578	2 548 251	5 %
Consommation indirecte d'énergie	4 015 378	3 827 933	5 %
TOTAL	**5 448 799**	**5 450 660**	**-4 %**
Chiffre d'affaires (en milliers d'€)	1 487 402	1 323 155	11 %
Ratio énergie/chiffre d'affaires (GJ / milliers d'€)	3,66	4,12	14 %
Ratio énergies renouvelables sur chiffre d'affaires (GJ / milliers d'€)	1,63	1,92	-14 %

Détail de l'augmentation de la consommation de :
- combustibles fossiles en 2022 suite à l'inclusion de la Géorgie et de la Colombie dans le périmètre.
- énergie autoproduite en 2022 grâce à la production d'énergie hydroélectrique en Géorgie et à plusieurs projets d'installation de panneaux photovoltaïques en Espagne.
- énergie en 2022 suite à l'inclusion de la Géorgie et de la Colombie dans le périmètre.
- électricité renouvelable en 2022 grâce à l'achat d'énergie avec garantie d'origine, car cette année-là, la part des énergies renouvelables a été ajoutée au mix électrique de chaque pays.

Panneaux solaires installés dans la STEP de Jerez de la Frontera, Cadix, Espagne.

Utilisation d'énergies renouvelables

Pour réduire les émissions de GES, nous nous sommes par ailleurs concentrés sur la réduction du facteur d'émission associé à l'énergie consommée via la consommation d'énergies renouvelables.

Notre objectif pour 2030 est d'atteindre 50 % d'énergie renouvelable utilisée générée par nos propres installations, des PPA ou des processus d'achat, divisée par l'énergie totale consommée[1]. Et, grâce à l'installation de centrales d'autoconsommation, l'utilisation du biogaz issu de la digestion des boues d'épuration pour la production d'électricité, et pour l'autoconsommation des installations elles-mêmes, des systèmes de cogénération, de production hydraulique, etc. nous pouvons dire que l'objectif est atteint à 30,08 %.

En Espagne, le nombre d'installations s'élève à 39 avec une puissance installée de 6.204 kWc et une énergie produite de 6,37 GWh. Il est prévu dans les années à venir d'installer 73 installations, d'une puissance de 18.462 kWc.

En outre, en collaboration avec sept autres entreprises (Naturgy, Norvento, Perseo, Repsol, Redexis, Reganosa et Técnicas Reunidas) et neuf organismes de recherche, le projet Missions Zeppelin, en cours de développement, implantera dans la STEP d'Algeciras, gérée par Aqualia, plusieurs pilotes innovants de production d'hydrogène capables d'approvisionner les grands consommateurs d'hydrogène de la zone tels que Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, en plus des entreprises portuaires.

En 2023, les stations d'épuration de Podhradí, Nová Ves et Vyšní Lhoty ont produit un total de 4,72 GWh d'énergie électrique dans sept mini-centrales hydrauliques situées sur les sites des stations d'épuration et des réservoirs d'eau du système d'eau en amont et STEP de la région d'Ostrava de la société SmVaK Ostrava. 30 % de plus que ce qu'elles ont elles-mêmes consommé.

La production d'énergie électrique verte a également dépassé à plusieurs reprises la consommation sur les sites de quatre réservoirs d'eau importants du système d'eau en amont et STEP de la région d'Ostrava à Ostrava-Krásné Pole, Zelinkovice, Bílov et Frýdek-Místek. En termes de consommation électrique, la station d'épuration d'Opava est autosuffisante à 79 %.

Actuellement, l'entreprise travaille à l'actualisation des projets de mini-centrales hydrauliques sur deux sites dotés d'importants réservoirs d'eau et à la construction de centrales photovoltaïques sur plusieurs vastes sites de stations d'épuration de la région, qui pourraient démarrer l'année prochaine.

« Si quelque chose caractérise le traitement d'épuration, c'est bien l'intensité énergétique, qui pousse l'entreprise à entreprendre des stratégies d'autosuffisance énergétique. Actuellement, la mise en œuvre des énergies renouvelables représente un large éventail d'opportunités. »

JORDI PALATSI
CHEF DE SITE À LA STEP DE LLEIDA.

[1] Contrats MWC et BOT de plus de trois ans.

Projets 2024

D'ici à 2024, 34 MW d'énergie solaire photovoltaïque devraient être mis en service dans différents projets, principalement en Espagne.

Par ailleurs, depuis 2020, Aqualia a acheté 76 GWh/an d'énergie électrique verte provenant de centrales photovoltaïques via le modèle PPA (contrat d'achat d'électricité). En octobre 2023, un nouveau contrat de 75 GWh/an d'énergie électrique a été intégré, également à partir de centrales photovoltaïques. Ainsi, en 2023, en Espagne, nous avons réussi à dépasser les 50 % d'énergie électrique renouvelable établis dans nos objectifs PESA 2021-2023.

Le mix énergétique de l'entreprise pour 2023 est présenté dans le graphique suivant :

Mix énergétique électrique en Espagne

kWh renouvelable du mix électrique	31 %
kWh renouvelable du mix électrique	20 %
kWh non renouvelable du mix électrique	43 %
kWh production photovoltaïque autoconsommation	2 %
kWh production de biogaz en épuration	4 %

Transformation du parc de véhicules

Au cours de cette année, nous avons demandé le plan Moves Flota, qui va non seulement réduire les tâches administratives liées à la demande d'aide aux véhicules électriques une par une, mais qui va aussi permettre de les recevoir à l'avance, y compris l'installation de bornes de recharge et de cours de conduite électrique. En parallèle, le développement et la formation de l'outil de gestion et de demande de véhicules ont été achevés, optimisant leur contrôle, un projet qui a culminé après l'élaboration d'accords-cadres uniques pour l'immatriculation, la pose des vinyles et la gestion de la flotte, unifiant la gestion.

Le pourcentage de véhicules électriques atteint en 2023 est de 32,2 %. Concernant la télémétrie des véhicules, la mise en œuvre dans les véhicules industriels a évolué, près de 80 % de ces véhicules étant désormais contrôlés, un contrôle qui culminera début 2024.

Nouveaux véhicules électriques.

Comme bonne pratique, le projet Life Ulises, dans la province d'Almería, se distingue par l'amélioration du bilan énergétique, où le biométhane, utilisé comme carburant, est fourni par une station-service alimentée par un système de raffinage ABAD Bioenergy®.

Adaptation au changement climatique

Dans le paysage actuel de l'accès à l'eau, en 2023, Aqualia est confrontée à des défis critiques dus à des risques physiques, tels que des événements climatiques extrêmes ou des pannes d'infrastructures qui menacent de limiter la disponibilité de l'eau. Face à ces événements, qui pourraient affecter la capacité à honorer les contrats et à satisfaire les besoins de la population, Aqualia répond en développant son activité conformément aux engagements établis dans le Plan Stratégique de Durabilité 2021-2023. Dans le cadre de l'axe « Urgence climatique et protection de l'environnement » : Atténuation, adaptation au changement climatique ». Au cours de cette période, des progrès importants ont été réalisés, conformément aux objectifs fixés.

L'engagement d'Aqualia dans le développement de technologies innovantes en matière de dessalement et de réutilisation de l'eau en est un bon exemple. Avec la prévision qu'en 2030, on estime qu'il faudra 160 % de l'eau disponible pour satisfaire la demande de la population mondiale, Aqualia travaille avec les États pour rechercher des sources alternatives de collecte d'eau à long terme. Elle devient ainsi un allié de référence des institutions pour faire face aux crises de l'eau dans les décennies à venir.

Ce leadership en matière de dessalement se manifeste dans tous les projets que nous entretenons dans les différents pays où nous fournissons nos services. En Algérie, nous intervenons dans les usines de dessalement de Mostaganem et Cap Djinet, en Arabie Saoudite à travers trois usines de dessalement flottantes, en Égypte à Abu Rawash et au Nouveau Caire, et au Mexique à travers Guaymas.

De plus, en 2023, l'entreprise a travaillé sur des projets de dessalement tels que l'agrandissement de l'usine de dessalement de Melilla, qui aura une capacité de production de 30 000 m^3/jour, soit 50 % de plus ; c'est la principale source d'approvisionnement de la ville. En 2024, est prévue l'inauguration de l'une des deux usines mobiles de dessalement en cours de construction sur l'île de La Gomera pour le Conseil de l'Île, ce qui permettra de produire jusqu'à 6 000 m^3 d'eau par jour, une solution à la récente déclaration de crise hydrique dans la région. Des travaux de rénovation et d'agrandissement d'usines de dessalement sont également en cours à Fuerteventura et à Tenerife, respectivement.

D'autre part, à Cabo de Gata, dans la province d'Almería, il est prévu qu'Aqualia mette en pleine opération l'usine de dessalement de Mar de Alborán en 2024. Parce qu'elle est située dans le parc naturel Cabo de Gata-Níjar, l'entreprise prévoit de mettre en œuvre des mécanismes de prévention environnementale tels que l'installation de diffuseurs avec le plus grand arc possible pour renvoyer la saumure dans le milieu marin, ou la construction d'une centrale photovoltaïque de 10 MW qui fournira 25 % d'énergie propre pour son fonctionnement.

Les plans d'urgence pour les épisodes provoqués par l'urgence climatique seraient essentiellement :

À San José del Valle, Cadix, la sécheresse a entraîné des restrictions d'eau pendant quatre jours. La seule source d'approvisionnement, la source Tempul, ne parvenait pas à répondre à la demande. Chez Aqualia, nous avons répondu en fournissant des camions-citernes et en collaborant avec les médias. Les restrictions ont été surmontées grâce à des travaux d'urgence qui ont permis d'acheminer davantage de volume depuis un autre point d'approvisionnement.

En Catalogne, Aqualia n'est pas restée indifférente à la crise et a répondu aux besoins de différentes municipalités touchées par la sécheresse, comme El Vendrell, dans la province de Tarragone, et Lleida. En outre, à Vallirana, dans la province de Barcelone, une communication efficace a été essentielle pour informer la population sur l'inaptitude de l'eau à des fins alimentaires.

À Vélez-Málaga, à Málaga, ils ont également été confrontés à des coupures d'eau nocturnes en raison de la sécheresse dans l'Axarquía de Malaga. La diminution de 20 % de l'approvisionnement du barrage a affecté la population côtière. Au cours du mois de juin, nous avons travaillé en étroite collaboration avec le conseil municipal et les médias, en fournissant des informations sur les horaires et les zones concernées, en plus de lancer une campagne pour promouvoir une consommation responsable.

Le rôle que joue la communication avec les citoyens lors des épisodes de stress hydrique est essentiel. À titre d'exemple, citons les campagnes d'utilisation responsable de l'eau menées par Aqualia au mois d'août dans le sud de l'Espagne en raison de la sécheresse aiguë. Concrètement, des campagnes ont été menées à Jaén, Rota, Arcos de la Frontera, Barbate et Tarifa (province de Cadix), Alcalá de Henares (région de Madrid), Berja (province d'Almería), dans plusieurs villes des îles Canaries, à Miajadas (province de Cáceres), Ronda et Torrox (province de Málaga), Vigo (province de Pontevedra), entre autres.

Promotion de l'économie circulaire

L'objectif d'Aqualia est de transformer les STEP en stations circulaires ou bio-usines capables de récupérer, transformer et valoriser les déchets en ressources utilisables, en les affectant à des usages agricoles ou énergétiques, par exemple. C'est pourquoi des axes de recherche se développent visant la récupération et la transformation de la matière organique pour la convertir en sous-produits organiques pouvant avoir une nouvelle vie.

Ces grands défis mondiaux sont encadrés à la fois par la stratégie européenne pour les plastiques dans une économie circulaire (Strasbourg, septembre 2018) et le Plan d'action pour l'économie circulaire (Bruxelles, mars 2020), ainsi que par d'autres réglementations spécifiques telles que le Règlement (UE) 2020/741, relative aux exigences minimales pour la réutilisation de l'eau par l'agriculture.

En ce sens, notre démarche d'écoute menée en 2023 pour éclairer le nouveau plan stratégique nous a permis d'identifier des projets de valorisation des boues et d'augmentation de l'utilisation d'eau recyclée avec l'objectif d'augmenter chaque année de 2 % l'utilisation de l'eau recyclée.

Valorisation des boues

Portée environnementale				
Enjeu	**ESRS**	**Thème ESRS**	**Sous-thème ESRS**	**Sous-sous-thème ESRS**
Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E5	Économie circulaire	Sorties de ressources	-
	ESRS E5	Économie circulaire	Déchets	-

Au-delà de garantir des déversements d'eau contrôlés, Aqualia dispose de plans pour d'éventuelles urgences liées aux déversements et/ou déversements accidentels. Ces plans établissent des actions de prévention et de réponse. De même, les stations d'épuration gérées par Aqualia disposent d'autorisations de rejet agréées par l'administration compétente en matière hydraulique.

Toutes les stations d'épuration identifiées disposent des autorisations applicables en matière de rejet d'eau dans le milieu naturel. Dans le cas où ils ne disposent pas de cette législation, Aqualia établit des critères minimaux de rejet. De plus, quel que soit le pays où l'installation est construite, Aqualia utilise une technologie européenne qui répond à des normes élevées en termes de niveaux de rejet, ce qui garantit que dans la plupart des pays, les niveaux minimaux établis par les exigences réglementaires sont dépassés.

En 2023, il y a eu 66 déversements accidentels importants d'eaux usées, ce qui représente une augmentation par rapport à 2022 (9 déversements), en partie à cause des tempêtes (goutte froide) enregistrées en Espagne au cours du mois de septembre.

Image du projet Intex situé dans la STEP de Talavera de la Reina, Tolède, Espagne.

Rejets d'eau dans les zones à stress hydrique

	2023		2022		22/23	
Rejets d'eau (m³)	**Toutes les zones**	**Zones à stress hydrique**	**Toutes les zones**	**Zones à stress hydrique**	**Toutes les zones**	**Zones à stress hydrique**
Eau douce*	699 394 690	619 322 243	680 014 282	594 029 366	2,85 %	4,26 %
Autres eaux*	296 508 749	178 033 260	300 743 788	170 157 537	-1,41 %	4,63 %
Total	**995 903 439**	**797 355 503**	**980 758 070**	**761 836 928**		

Remarque : La Géorgie est ajoutée au périmètre.
*Total de solides dissous (≤ 1000 mg/l)

Aqualia travaille au développement de processus et de technologies qui conduisent à une réduction de la génération de déchets dans les processus d'épuration et à leur valorisation en tant que matériaux utiles pour différentes applications environnementales ou servant de matières premières pour différentes industries. Dans les STEP, de l'énergie, des engrais, des matières carbonées telles que le biocharbon (charbon végétal) ou du charbon actif sont produits pour des usages environnementaux tels que la récupération des sols ou le traitement des gaz et de l'eau, ainsi que de l'eau adaptée à une utilisation industrielle et agricole.

Les projets d'innovation menés sont la preuve de la portée des STEP. Dans cet objectif de convertir les STEP en bio-usines, des projets tels que H2020 BBI B-Ferst, qui étudie le potentiel des matières premières récupérées à partir des déchets et des effluents, sont encouragés. Plus précisément, H2020 BBI Deep Purple étudie les bactéries violettes phototrophes dans les bassins anaérobies qui tirent parti de l'énergie solaire pour purifier les eaux usées et convertir les matières organiques en biocarburants, plastiques, cellulose ou autres matériaux dans l'industrie chimique et cosmétique, ainsi que le projet Life Intext axé sur la récupération des ressources des eaux usées des petites villes, réalisé dans la station d'épuration de Talavera de la Reina.

Parallèlement, en collaboration avec Aqualia Industriel et d'autres entreprises, des projets d'économie circulaire sont également développés, tels que HE Cheers avec une brasserie à Lleida ou H2020 Ultimate avec AITASA à Tarragone, où Aqualia a construit un nouveau système de traitement des effluents industriels suivant des paramètres de durabilité et dans le but de maximiser les performances d'élimination des polluants et la qualité de l'eau qui est renvoyée dans l'environnement, en réduisant l'impact environnemental et urbanistique.

Déchets dangereux et non dangereux

Déchets dangereux générés et élimination

	2023			2022			Var 22/23		
Tonnes	**Suppression**	**Valorisation**	**Total**	**Suppression**	**Valorisation**	**Total**	**Suppression**	**Valorisation**	**Total**
Graisses STEP	101,2	11,3	112,5	136,7	27,5	164,2	-26 %	-59 %	-31 %
Déchets contenant de l'amiante (fibrociment)[1]	78,32	0,00	78,32	104,2	0,0	104,2	-25 %	-	-25 %
Huiles usées	6,90	12,48	19,39	13,9	17,8	31,7	-50 %	-30 %	-39 %
Emballages vides contaminés	235,16	10,92	246,08	11,2	9,7	20,9	2007 %	13 %	1080 %
Autres[2]	399,92	61,83	461,75	130,8	60,6	191,4	206 %	2 %	141 %
Boues STEP	4 511,83	1 134,50	5 646,33	14 691,2	0,0	14 691,2	-69 %	-	-62 %
TOTAL	**5 333,35**	**1 231,03**	**6 564,38**	**15 087,9**	**115,5**	**15 203,5**	**-65 %**	**966 %**	**-57 %**

[1] La quantité de déchets contenant de l'amiante gérée dépend du nombre de réseaux rénovés et du fait qu'ils soient en fibrociment ou non. Certaines années elle augmente beaucoup et d'autres elle baisse considérablement.
[2] Comme il y a ici plusieurs types de RP, l'augmentation ou la réduction peut dépendre de nombreux facteurs.

Déchets non dangereux générés et disposition

	2023			2022			Var 22/23		
Tonnes	**Suppression**	**Valorisation**	**Total**	**Suppression**	**Valorisation**	**Total**	**Suppression**	**Valorisation**	**Total**
Boues STEP	4 890,02	547 220,09	552 110,11	5 538,28	266 217,56	271 755,84	-12 %	106%	100 %
Déchets	4 185,91	103 %	62 581,64	6 731,8	324 211,7	330 943,5	-38 %	-82 %	-81 %
Déchets STEP (Dégrillage +Sables)	8 680,56	6 056,20	14 736,75	8 330,8	5 401,8	13 732,5	4 %	12 %	7 %
Terre	6,42	53 457,61	53 464,03	0.0	52 452,5	52 452,5	-	2 %	2 %
Boues STEP	3 411,14	5 124,68	8 535,82	705,9	1 979,2	2 685,1	383 %	159 %	218 %
Autres	4 844,69	7 937,34	12 782,03	1 792,4	3 185,8	4 978,1	170 %	149 %	157 %
TOTAL	**26 018,74**	**678 191,64**	**704 210,38**	**23 099,1**	**653 448,5**	**676 547,6**	**13 %**	**4 %**	**4 %**

Utilisation accrue d'eau recyclée

La régénération et la réutilisation des eaux traitées ne correspondent pas à un futur proche, mais appartiennent à notre présent[1]. Pour cette raison, Aqualia crée des processus de circularité et des technologies qui conduisent à une meilleure utilisation de l'eau dans le but d'améliorer la conservation de la ressource, comme l'utilisation de l'eau régénérée pour la récupération des écosystèmes ou la transformation des effluents en eau propre à l'arrosage, etc.

Aqualia participe avec d'autres partenaires au projet Ultimate, qui développe de nouvelles solutions pour la purification, la réutilisation et l'exploitation des ressources dans l'industrie alimentaire et des boissons. Également à Tarragone, avec AITASA, des projets de réutilisation de l'eau sont développés dans l'industrie pétrochimique par la recherche d'un nouveau système de traitement des eaux usées industrielles qui pourrait être utilisé dans le pôle pétrochimique ; ou dans l'industrie Mahou-San Miguel, à Lleida, Aqualia a installé un nouveau procédé pour purifier et réutiliser l'eau, obtenant également du biométhane et de l'hydrogène.

Compte tenu du scénario critique de pénurie d'eau qui existe dans certaines zones, Aqualia mise sur l'exploitation des ressources. Un exemple en est cette plateforme axée sur la régénération des eaux usées à usage agricole (Hub REUSA) qui a été créée dans la ville de Almería.

Il faut savoir que lorsque l'eau recyclée en zone de stress hydrique coïncide avec l'eau totale recyclée, c'est que 100 % des pays qui recyclent ou réutilisent l'eau sont en zone de stress hydrique.

Projet installé dans l'industrie Mahou-San Miguel, Lleida, Espagne.

Eau recyclée ou réutilisée (m^3)

2023		2022		22/23	
Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique*
8 923 855***	8 923 855***	80 862 569	80 862 569**	-89 %	-89 %

* Les zones à stress hydrique ont été définies comme précisé dans le lien suivant : https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings et ont établi des partenariats au niveau national.
** Les trois pays qui recyclent sont l'Espagne, l'Égypte et les Émirats.
*** La diminution en 2023 est due au fait que l'eau rejetée par l'Égypte a cessé d'être réutilisée.

[1] Selon les mots de Manuel Sánchez, directeur de la Délégation Nord d'Aqualia.

Régénération et réutilisation de l'eau par Aqualia

FORUMS, PRIX, JOURNÉES

Aqualia participe à différents forums et groupes de travail sectoriels dans le but d'échanger les connaissances et les bonnes pratiques du secteur. Son leadership dans le cadre de l'alliance multisectorielle StepbyWater en est un exemple. Cette alliance, qui s'inscrit dans le cadre de la Décennie d'action des Nations unies, encourage de manière intégrée, holistique et transversale les initiatives visant à réduire et optimiser la consommation d'eau.

Dans le domaine de l'économie circulaire, Aqualia a été récompensée lors de la XXVIIe édition des Prix Andalousie de l'Environnement, décernés par le ministère de la Durabilité, de l'Environnement et de l'Économie bleue, pour le projet Life Ulises développé dans la station d'épuration d'El Bobar à Almería. Ce projet est considéré comme un modèle pour transformer les stations d'épuration en bio-usines à zéro rejet et pour son rôle déterminant dans la promotion de l'économie verte et la lutte contre le changement climatique.

À Oviedo a eu lieu une importante journée de régénération et de réutilisation de l'eau, marquée par la présence d'éminents leaders du secteur environnemental. Le vice-ministre de l'Environnement et du Changement climatique, Nieves Roqueñí, a présidé l'ouverture de l'événement. L'accent a été mis sur les défis de la réutilisation de l'eau et de la promotion de l'économie circulaire, dans le cadre du projet européen H2020 ULTIMATE, dans lequel Aqualia collabore avec 26 entités de 11 pays.

À Algésiras, Aqualia a également joué un rôle de premier plan en tant qu'entreprise sponsor et participante à la 1ère Conférence sur les eaux régénérées. Présent et futur, organisé par la Junta de Andalucía. La journée a réuni des professionnels dédiés aux technologies durables de réutilisation des eaux usées. Au cours de la journée, le projet Life Phoenix et la plateforme REUSA ont été présentés, exemples concrets de régénération des eaux usées pour l'agriculture.

Au cours de l'année 2023, Aqualia a participé à divers forums et événements nationaux et internationaux du secteur, où son rôle de leader dans le cycle intégral de l'eau et son orientation vers l'innovation et la durabilité ont consolidé l'entreprise, grâce par ailleurs à sa croissance internationale, comme un interlocuteur clé sur ces plateformes.

Événement Stepbywater « In Our Hands » organisé à Tolède, en Espagne.

Protection et récupération de l'écosystème

Biodiversité

La biodiversité, tant au sein des espèces que dans les écosystèmes, doit être protégée et gérée de manière durable, car cette crise liée à la perte de biodiversité et à la dégradation des systèmes naturels peut en plus compromettre jusqu'à 50 % du PIB au niveau mondial, ce qui a été érigé en défi international. Preuve en est, l'accord de Kunming-Montréal, conclu lors de la COP 15, a inscrit parmi ses engagements les plus notables la protection de 30 % de la planète et de 30 % des écosystèmes comme un objectif pour 2030, et le Forum économique mondial classe la perte de biodiversité et l'effondrement des écosystèmes parmi les dix principaux risques des dix prochaines années.

Consciente de l'impact de notre activité sur la biodiversité, l'une des priorités d'Aqualia est la gestion des éventuels rejets et déchets tout au long du cycle intégral de l'eau pour éviter la contamination des sols ou des plans d'eau, ainsi que la minimisation des effets sur l'environnement et la biodiversité.

Domaine environnemental

Enjeu	ESRS	Thème ESRS	Sous-thème ESRS
Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E4	Biodiversité et écosystèmes	Impact sur l'état des écosystèmes

Dans cet axe stratégique, LE2 Urgence climatique et soin de la planète, Aqualia développe les plans d'action suivants pour protéger et restaurer les écosystèmes.

LE2 Urgence climatique et protection de la planète

ODD 6, 15 ET 17

Ligne de travail	Protection et récupération de l'écosystème. Biodiversité	
Plan d'action	Identification des espaces protégés (biodiversité)	Initiatives en faveur des milieux naturels pour promouvoir la biodiversité
Indicateur	Nombre de nouveaux espaces de biodiversité identifiés	Nombre de nouveaux projets de protection de la biodiversité et de récupération des écosystèmes
Réalisations 2021	2	6
Réalisations 2022	7	8
Réalisations 2023	10	5
Objectif	> 5 chaque année	> 5 chaque année
Développement durable	Objectif 6.6, Objectif 15.5	Objectif 6.6, Objectif 15.5

Aqualia gère des sites d'activité en propriété ou en location, situés dans des aires protégées et des zones riches en biodiversité, ou au bord de celles-ci. Des actions y sont menées dans une double direction :

D'une part, conformément à la norme ISO 14001, toutes les actions sont menées pour prendre soin des espaces protégés avec des initiatives telles que des toits et des murs verts, des réductions d'émissions lumineuses, taille et fauche pour contrôler la végétation, restauration des étangs, des zones humides et des berges. Dans la plupart des cas, ces contrats sont inclus dans le système de gestion d'Aqualia, tout comme les informations sur les installations potentiellement endommagées. De plus, tous les accidents affectant la biodiversité sont enregistrés à partir de cet outil.

D'autre part, Aqualia est proactive en accordant une attention particulière aux espaces protégés ayant un rôle important dans la préservation des écosystèmes et la survie des espèces.

L'engagement envers le soin et la conservation de ces zones et de leurs écosystèmes se matérialise également par la promotion de différentes initiatives en collaboration avec d'autres organisations environnementales. Aqualia adhère à l'Initiative espagnole pour les entreprises et la biodiversité (IEEB) et au Pacte pour la biodiversité, tous deux promus par la Fondation Biodiversité du ministère de la Transition écologique et du Défi démographique. Mais, en outre, l'activité d'Aqualia basée sur la gestion du cycle intégral de l'eau est intégrée au milieu naturel, de sorte que la promotion du développement de ses activités garde toujours à l'esprit la conservation du capital naturel, c'est-à-dire quelque chose qui est intrinsèque à la philosophie de l'entreprise.

Notre activité à travers des projets importants en biodiversité

Pour remplir cet engagement, Aqualia prépare, conformément à la méthodologie LEAP (localiser, évaluer, auditer et préparer), un projet d'identification de tous les actifs environnementaux et des opérations directes qui impactent l'écosystème, pour ensuite évaluer la taille et l'ampleur des ces impacts dans les différents domaines. Une fois ces risques identifiés, les mesures à prendre en compte pour leur atténuation et leur gestion seront définies, ainsi que les opportunités d'action liées à la nature. Exemples pertinents en 2023 :

Espagne

Zones humides de Rufea, province de Lleida

Les zones humides de Rufea sont situées dans la commune de Lleida, sur l'itinéraire du Camino del Río, qui traverse la Huerta de Lleida et relie un ensemble d'espaces d'une immense valeur naturelle et humaine (Grenyana, la Mitjana, le tronçon urbain

Zones humides.

de la rivière, Rufea et Butsènit), ce qui fait de lui un corridor écologique de grande importance. Les marais sont formés par un ensemble d'étangs fluviaux et de prairies humides liées à la dynamique de la rivière qui permettent la présence d'une végétation riveraine étendue et d'une faune nombreuse, notamment des oiseaux aquatiques.

Aqualia collabore avec la Mairie de Lleida dans la restauration écologique et la récupération paysagère de cet espace naturel d'intérêt écologique et social. C'est un espace qui est aujourd'hui en train d'être récupéré pour les citoyens et, surtout, pour des usages naturalistes et éducatifs.

Projet NINFA

Aqualia fait partie, avec huit autres partenaires, du projet financé par le programme Horizon Europe, qui vise à éviter la contamination des eaux souterraines et subsuperficielles qui débouchent dans la Mar Menor. Nous souhaitons ainsi préserver la biodiversité du milieu aquatique de ce territoire.

Pendant des décennies et jusqu'en 2015, la Mar Menor, l'une des plus grandes lagunes côtières de la Méditerranée, a absorbé l'entrée de nutriments dans ses eaux du fait des activités urbaines ou agricoles. Mais actuellement, ses mécanismes n'admettent plus de nutriments. C'est pour cette raison que le projet NINFA vise à atténuer l'eutrophisation de la Mar Menor.

Le projet NINFA développe des formules pour surveiller et éviter la contamination des eaux souterraines et des eaux de surface en utilisant des méthodologies prédictives et des solutions de traitement et d'atténuation. Le principal site de démonstration du projet sera la municipalité de Los Alcázares, à Murcia, où Aqualia concevra et installera une zone humide basée sur des technologies bioélectrochimiques et des zones humides à copeaux de bois pour le traitement des eaux souterraines et des eaux de surface.

Présentation du projet Ninfa à la mairie d'Alcázares, Murcie, Espagne.

Projet de récupération de la biodiversité dans les prairies aux oiseaux de Kozmice, République tchèque.

Europe

Depuis 2018, SmVaK, gestionnaire de l'eau d'Aqualia en République tchèque, s'attaque à la problématique de l'amélioration de la biodiversité dans les villes où opère l'entreprise dans une perspective globale, au niveau national et s'efforce d'ajouter des éléments de biodiversité aux sites hydrauliques en collaborant sur ces projets avec des experts de la région.

Ainsi, en collaboration avec l'entreprise alimentaire SEMIX, propriétaire du territoire des prairies aux oiseaux de Kozmice, un projet a été réalisé pour développer la biodiversité et récupérer l'aspect du paysage proche de la nature en relâchant deux mille spécimens de poissons – des espèces indigènes (Leucaspius delineatus et Rhodeus sericeus) – dans les zones humides locales. Après s'être reproduits, les poissons serviront également, par exemple, à élargir l'offre alimentaire du martin-pêcheur commun ou du jarret rouge et du butor, espèces en danger critique d'extinction.

Amérique latine

En juillet 2023 et pour la deuxième année consécutive, Aqualia a participé à la libération de plus de 1 000 tortues fluviales à San Nicolás de Bari, dans la municipalité de Lorica, en Colombie, qui s'ajoutent aux 1 400 déjà collectées. Ce projet est mené par l'Association pour le développement communautaire et environnemental de Caño Viejo ASPRODECAVI dans un objectif de Conservation et Protection de la tortue de rivière, redonnant espoir à une espèce qui vit dans les rivières Sinú et Magdalena.

Qualité de l'eau

Le réseau de laboratoires internationaux garantit la qualité de l'eau

Il est de la responsabilité d'Aqualia de protéger la santé humaine des effets néfastes de toute contamination de l'eau destinée à la consommation humaine en garantissant qu'elle est exempte de tout micro-organisme, parasite ou substance pouvant représenter un danger pour la santé humaine. Ceci est possible grâce au réseau de 13 laboratoires accrédités Aqualia-LAB répartis dans cinq pays : huit en Espagne – Vigo, Tafalla, Oviedo, Badajoz, Adeje, Jerez de la Frontera, Lleida et Ávila –, les six derniers étant gérés sous la marque HIDROTEC ; un en Italie, à Caltanissetta ; deux en République tchèque à Ostrava et en Géorgie, d'un autre laboratoire certifié à Tiblisi. Par ailleurs, le laboratoire Aqualia de Villa del Rosario, en Colombie, est en cours d'accréditation et fera également partie du réseau Aqualia-LAB.

L'entrée en vigueur du RD 3/2023 sur la qualité de l'eau représente une augmentation significative de l'activité en termes d'analyses et de paramètres. Le principal défi réalisé par les laboratoires cette année a été l'adaptation à cette nouvelle réglementation de l'eau destinée à la consommation humaine, qui établit les critères technico-sanitaires pour la qualité de l'eau potable, son contrôle et son approvisionnement. Concrètement, en 2023, 461 736 échantillons paramétriques d'eau potable ont été réalisés, soit 40 % par rapport à 2022. Cela a conduit Aqualia à réaliser un plan d'investissement sur trois ans pour adapter les laboratoires, acquérir des équipements analytiques avancés et embaucher du personnel supplémentaire, démontrant une plus grande efficacité interne par rapport aux laboratoires externes. En 2023, le laboratoire d'Ávila étant déjà relocalisé, une attention particulière sera portée à l'efficacité énergétique des installations avec le démarrage d'un système de production d'électricité photovoltaïque.

En 2023, le personnel d'Aqualia-LAB a reçu une formation de haut niveau à travers 16 cours totalisant 646 heures de formation à laquelle ont participé 52 personnes.

Déterminations paramétriques dans l'eau potable

	2023	2022	2021	Variation 23/22
Déterminations paramétriques dans l'eau potable	1 629 474	1 167 738	1 021 192,00	40 %
% de déterminations approuvées	99,15 %	99,86 %	99,91 %	-0,007 pp
Infractions	13 801	1 660	874	731 %

Remarque : L'augmentation de 731 % est due à l'augmentation du nombre de municipalités déclarantes en Colombie.

Nettoyage de réservoirs pour garantir l'excellence de l'eau

Le nettoyage des réservoirs est une tâche essentielle pour garantir la qualité de l'eau distribuée aux citoyens et aux usagers. Aqualia gère 3 142 réservoirs d'eau potable dans le monde, dont le nettoyage peut prendre plusieurs semaines et doit être effectué sans affecter l'approvisionnement.

Innovation pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique

Domaine environnemental				
Enjeu	**ESRS**	**Thème ESRS**	**Sous-thème ESRS**	**Sous-sous-thème ESRS**
Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implanté	ESRS E1	Changement climatique	Adaptation au changement climatique	
Gestion du changement climatique et Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E1	Changement climatique	Énergie	
Pollution/économie circulaire, biodiversité et gestion des ressources et des écosystèmes	ESRS E1	Économie circulaire	Déchets	

Sur cet axe stratégique, Aqualia développe les plans d'action suivants pour le transfert à la production de solutions technologiques obtenues dans le cadre de projets de R&D. Avec cette innovation, il est possible d'aborder les sous-thèmes majeurs de l'adaptation au changement climatique, de l'énergie et des déchets.

LE2 Urgence climatique et préservation de la planète

ODD 9 ET 17

Ligne de travail	**Transfert technologique des solutions obtenues dans les projets de R&D vers la Production**	
Plan d'action	Portefeuille de solutions innovantes pour la lutte contre le changement climatique.	Mécanismes de transfert de technologie de la R&D à la production.
Indicateur	Nombre de nouveaux projets de R&D démarrés au cours de l'année qui incluent le développement de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique.	Nombre d'actions de transfert technologique de la R&D vers la production réalisées au cours de l'année.
Réalisations 2021	4	2
Réalisations 2022	4	10
Réalisations 2023	2	10
Objectif	2 chaque année	2 chaque année
Développement durable	ODD 6, 12, 9, 13 Objectif 6.3 Objectif 6.4 Objectif 9.1 Objectif 12.4 Objectif 13.1	ODD 6, 12, 9, 13 Objectif 6.3 Objectif 6.4 Objectif 9.1 Objectif 12.4 Objectif 13.1

Registre	Acronyme	Nom complet	Accueil	Fin	Épuration durable	Réutilisation, potabilisation et dessalement durable
1802	H2020 REWATERGY	Ingénierie de réacteurs durables pour les applications sur le lien eau-énergie	2019	2023	●	
1905	UFE UUSES	Modernisation des usines de traitement des eaux usées vers l'autosuffisance énergétique et le concept zéro déchet	2019	2023		
2201	RIS3 EFUENT-EX	Recherche sur l'utilisation du traitement des biodéchets : Source durable d'énergie renouvelable, de mobilité et de bioproduits	2022	2023		
1903	BBI B-FERST	Bio-based Fertilising Products as the best practice for agricultural management Sustainability	2019	2024	○	
1904	BBI DEEP PURPLE	Conversion de biodéchets urbains mixtes dilués en matériaux et produits durables dans des photobioraffineries violettes flexibles	2019	2024	○	
1906	LIFE INTEXT	Innovative hybrid INTegrated EXTreme resource recovery from waste waters in small communities	2019	2024	●	○
2003	H2020 SEAVALUE	Développer une innovation radicale pour récupérer les minéraux et les métaux des saumures de dessalement de l'eau de mer	2020	2024		●
2002	H2020 ULTIMATE	Industry water-utility symbiotic smart water society	2020	2024		
2006	UFE ZERO WASTEWATER	Station d'épuration des eaux usées à énergie positive pour le traitement combiné des eaux usées et des biodéchets dans de petites populations	2020	2024	●	
2007	UFE INFUSION	Traitement intensif des effluents résiduaires et conversion en produits durables utiles : biogas, nutrients and water	2020	2024	●	
2103	MISSIONS ECLOSION	Nouveaux matériaux, technologies et procédés pour la production, le stockage, le transport et l'intégration d'hydrogène renouvelable et de biométhane à partir de biomasse liquide.	2021	2024		
2104	MISSIONS ZEPPELIN	Recherche sur des technologies innovantes et efficaces de production et de stockage d'hydrogène vert basées sur l'économie circulaire	2021	2024		
2004	H2020 REIWASE	Resilient water innovation in smart economy	2020	2025		●
2005	UFE PHOENIX	Multi-traitements innovants et rentables pour la réutilisation de l'eau pour l'irrigation agricole	2020	2025	○	●
2101	H2020 NICE	Solutions innovantes et améliorées basées sur la nature pour un cycle de l'eau urbain durable	2021	2025	●	○
2102	UFE RESEAU	Amélioration de la résilience dans le secteur de l'eau urbaine	2021	2025	●	
2204	UMI AQUATIM	Unité mixte de recherche : futur durable du cycle des eaux circulaire, efficace et résilient.	2022	2025	●	
2202	HED 4RUN OFF	Mise en œuvre intelligente de solutions hybrides adaptatives dans les réseaux d'assainissement pour prévenir et gérer la pollution diffuse due au ruissellement des eaux urbaines	2022	2026	○	
2205	HE CHEERS	Producing novel non-phm biomass feedstocks and bio-based products through upcycling and the cascading use of brewery side streams	2022	2026		
2203	HE NINFA	Prévention technologique et atténuation de la pollution des masses d'eau souterraines	2022	2026		○
2301	HE REURGENCE	Circularité de l'eau industrielle : Réutilisation, récupération des ressources et efficacité énergétique pour des processus numérisés plus écologiques	2023	2027		

Durabilité et efficacité énergétique	Économie circulaire et bio-usine	Eaux industrielles	Développements numériques
●			
●	●		
○	●		
	●		
	●		
○		●	
○			
		○	
●	○		
●	○		
	●		●
			○
●			○
			●
	●	○	
			●
	○	●	

Les politiques européennes pour la transition vers une économie décarbonée et circulaire marquent la feuille de route d'Aqualia pour développer des solutions innovantes en matière d'épuration durable, de réutilisation, de potabilisation et de dessalement durable, d'économie circulaire, d'éco-efficacité et d'outils de gestion intelligente pour l'efficacité des ressources en eau pendant tout le cycle.

La Direction de l'Innovation et de la Technologie (DIT) développe de nouveaux services et procédés durables, grâce à des outils de gestion intelligents et éco-performants. Ainsi, les projets de R&D soutiennent l'activité de l'entreprise pour atteindre les objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, notamment un service d'approvisionnement en eau et d'assainissement accessible et de grande qualité (ODD 6), un bilan énergétique optimisé (ODD 7) sans danger pour le climat (ODD 13) et une production et consommation responsables (ODD 12).

En 2023, le chiffre consacré à la R&D s'élevait à 6 410 069 euros. Un investissement qui reflète le fort engagement technologique d'Aqualia. Ce chiffre représente une augmentation de 22 % par rapport à 2022.

Les activités du DIT peuvent être divisées en six lignes de travail. Le tableau ci-joint recense les 21 projets développés par la DIT au cours de l'année 2023 (et leurs dates de début et de conclusion), ainsi que les lignes de travail principales, les principales sont indiquées en bleu et les secondaires en gris.

Stratégie et projets Aqualia en R&D&I

ÉPURATION DURABLE

PROJETS

H2020 REWATERGY · Élimination de micropolluants dans les eaux potables ou usées avec des processus de photo et électro-désinfection. Adsorption de l'ammonium des eaux usées et conversion en hydrogène. **Dirigé par l'Université Rey Juan Carlos. Lleida et Jerez de la Frontera.**

LIFE INTEXT · Optimisation des technologies d'épuration à faible coût dans les petites villes. **Dirigé par Aqualia. Talavera de la Reina.**

LIFE ZERO WASTE WATER · Traitement des eaux usées à bilan énergétique positif grâce à la combinaison de déchets organiques, dans les petites villes. **Dirigé par Aqualia. Madrid (Valdebebas) et Almería.**

LIFE INFUSION · Digestion des lixiviats et récupération des ressources des déchets solides municipaux. **Dirigé par Eurecat. Gijón.**

LIFE RESEAU · laugmentation de la capacité et de la résilience des infrastructures d'assainissement face au changement climatique. **Dirigé par Aqualia. Moaña.**

H2020 NICE · Solutions innovantes basées sur la nature pour un cycle de l'eau urbain plus durable. **Mené par CETIM. Algeciras et Madrid**

RÉUTILISATION, POTABILISATION ET DESSALEMENT DURABLE

PROJETS

H2020 SEA4VALUE · Récupération de ressources précieuses à partir des saumures de dessalement. **Dirigé par Eurecat. Adeje.**

LIFE PHOENIX · Optimisation des traitements tertiaires pour la réutilisation agricole des eaux usées**. Dirigé par Aqualia. Almería.**

H2020 REWAISE · Mise en œuvre de solutions de dessalement durable, récupération des matériaux des saumures et réutilisation des eaux usées et transformation de ces dernières en sous-produits. **Dirigé par Aqualia. Asturies, Badajoz, Adeje, Denia, Salamanque et Vigo.**

DURABILITÉ ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

PROJETS

LIFE ULISES · Transformation des STEP conventionnelles en usines pour la production d'énergie et de biofertilisants. **Dirigé par Aqualia. Almería.**

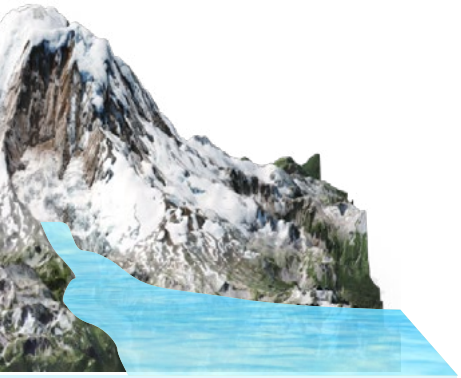
MISSIONS ECLOSION · Création de matériaux, technologies et procédés pour la génération, le stockage et le transport de gaz renouvelables tels que l'hydrogène et le biométhane. **Dirigé par Aqualia. Jerez de la Frontera, Lleida et Salamanque.**

MISSIONS ZEPPELIN · Technologies de production et de stockage d'hydrogène vert basées sur l'utilisation de déchets et de sous-produits (agroalimentaires, textiles, de stations d'épuration et de raffineries). **Dirigé par Aqualia. Algésiras.**

La stratégie R&D&I d'Aqualia

Fondée sur la coopération, tant avec des entreprises, des institutions, des administrations publiques, des universités, etc.

Contexte de collaboration avec les chercheurs, comme **pilier fondamental du développement de la stratégie.**



21
PROJETS EN 2023

6 416 144 €
INVESTISSEMENT EN R&D&I

6
DOMAINES D'ACTION

Dans les **petites et grandes** villes.

Recherche toujours orientée vers le **bien-être des personnes.**

Développement dans des sites ayant **un impact positif direct.**

ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET BIO-USINES

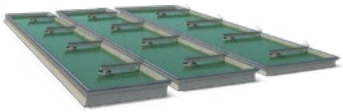
PROJETS

RIS3 EFLUENT-EX · Promotion des énergies propres et de l'utilisation des déchets organiques agro-industriels. **Dirigé par Aqualia. Badajoz.**

H2020 BBI B-FERST · Développement de biofertilisants à partir des eaux usées urbaines et des sous-produits des industries agroalimentaires. **Dirigé par Fertiberia. Jerez de la Frontera.**

H2020 BBI DEEP PURPLE · Bioraffinerie démonstrative utilisant des bactéries violettes phototrophes (PPB) dans des bassins d'aération anaérobies. **Dirigé par Aqualia. Linares et Badajoz.**

HE CHEERS · Revalorisation des sous-produits sous-utilisés ou gaspillés par l'industrie de la bière. **Dirigé par Mahou-San Miguel. Lleida.**



EAUX INDUSTRIELLES

PROJETS

H2020 ULTIMATE · Durabilité et création de valeur économique grâce aux synergies entre l'industrie et la gestion du cycle de l'eau. **Dirigé par KWR. Lleida.**

HE RÉSURGENCE · Gestion des consommations d'eau industrielles : technologies efficaces, récupération de l'énergie et des matières premières, dans le but de contribuer à la neutralité climatique, à la circularité et à la compétitivité de l'UE. **Animé par le CETIM**.

DÉVELOPPEMENTS NUMÉRIQUES

PROJETS

H2020 REWAISE* · Simulation de réseaux et d'usines pour optimiser l'efficacité du service, la qualité de l'eau et le contrôle des processus. **Dirigé par Aqualia. Asturies, Badajoz, Fonsalía, Denia, Salamanque et Vigo.**

*Projet avec deux grandes lignes d'action

UMI AQUATIM · Etude et mise en œuvre de nouvelles technologies sur l'ensemble du cycle de l'eau. **En collaboration avec CETIM. Saint Jacques de Compostelle.**

HE D4RUNOFF · Outils pour quantifier, éviter et gérer la pollution diffuse produite par les eaux de ruissellement urbaines. **Mené par Vand Center Syd. Algeciras, Ostrava (République tchèque) et Le Caire (Égypte).**

SE NINFA · Systèmes de surveillance et de protection des eaux souterraines pour accroître la résilience et mettre en œuvre des solutions de traitement et d'atténuation. **Dirigé par Leitat. Los Alcázares.**

Épuration durable

UE MSCA-Rewatergy

Ce projet porte sur la formation scientifique, au sein du programme H2020 Marie Sklodowska Curie des réseaux académiques européens. Mené par l'Université Rey Juan Carlos avec Aqualia comme partenaire industriel, accueillant deux doctorants pour réaliser des travaux de développement technologique dans ses stations d'épuration :

STEP de Lleida

Des méthodes d'absorption de l'ammonium des eaux usées et de sa conversion en hydrogène ont été développées en collaboration avec l'Université de Cambridge.

STEP de Jerez

Les processus de photo et électro-désinfection ont été évalués pour éliminer les micropolluants dans les eaux potables ou usées, avec le soutien de l'Université de Ulster.

Life IntExt

Le projet optimise les technologies de purification à faible coût dans les petites villes afin de minimiser le coût énergétique, l'empreinte carbone et les déchets de purification. Dirigés par Aqualia, les centres technologiques AIMEN et CENTA et l'Université d'Aarhus (DK) évaluent des solutions durables d'un point de vue écologique et économique pour les villes de moins de 5 000 habitants, avec le soutien de PME spécialisées d'Allemagne, de Grèce et de France.

La STEP de Talavera exploite une plateforme de démonstration de 16 technologies qui compare différents systèmes (zones humides, algues, réacteurs à biofilm ou boues granulaires). En parallèle, les zones humides sont également testées dans les installations de l'Agence andalouse de l'environnement et de l'eau, dans la province de Séville, pour quantifier l'effet climatique et comparer différentes options de prétraitement (Push, Imhoff).

Life Zero Waste Water

Aqualia en tant que leader, et Canal Isabel II en tant que partenaire de ce projet, ont installé dans la STEP de Valdebebas, dans la région de Madrid, une unité de traitement combiné des eaux usées urbaines (ARU) et de la fraction organique des déchets solides urbains (FORSU). Pour parvenir à un processus d'épuration avec une empreinte carbone nulle, un réacteur anaérobie avec membranes AnMBR a été installé. Il produit du biogaz, suivi du procédé ELAN® dans la ligne d'eau pour éliminer l'azote en consommant peu d'énergie. La gestion FORSU est évaluée avec le transport du mélange de matières organiques en un seul flux dans le réseau d'égouts.

Life Infusion

Ce projet est coordonné par l' Area Metropolitana de Barcelona (AMB), et se présente comme une continuation du projet Life Methamorphosis. À Ecoparc 2 de Barcelone, les pilotes du projet précédent sont utilisés pour concevoir de nouvelles usines de valorisation des ressources des déchets solides urbains. En collaboration avec le centre technologique EureCat et l'opérateur Ecoparc2, EBESA, le système de digestion des lixiviats a été optimisé avec les technologies d'Aqualia, AnMBR et ELAN®, en ajoutant un stripping de l'ammonium de la PME belge Detricon. Le processus sera transféré à COGERSA, l'entité de gestion des déchets des Asturies, pour évaluer les nouvelles solutions de gestion des lixiviats dans ses usines.

LIFE Reseau

Le projet RESEAU, porté par Aqualia en collaboration avec ITG et l'opérateur danois VCS, vise à améliorer la capacité et la résilience des infrastructures hydrauliques d'assainissement face au changement climatique. En installant des capteurs dans le réseau Moaña, dans la province de Pontevedra, l'objectif est de surveiller et de modéliser le débit d'eau pour une gestion plus flexible. Le projet comprend la construction d'un réacteur granulaire aérobie de 500 m^3 à la STEP de Moaña, capable de traiter 2 000 m^3/j d'eaux usées, augmentant considérablement l'efficacité du traitement biologique par rapport aux boues activées conventionnelles. Cette avancée permet de mieux s'adapter aux variations de charge, d'optimiser l'espace, de réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, contribuant ainsi à un moindre impact environnemental.

Réutilisation, potabilisation et dessalement durable

Projet Life Phoenix.

H2020 Sea4Value

Le projet H2020 Sea4Value, mené par EureCat et financé par l'UE, se concentre sur la récupération de ressources précieuses à partir des saumures de dessalement. Il vise à développer plus de huit solutions technologiques pour purifier des composants tels que le lithium, le césium et le rubidium, ainsi que des matières premières critiques telles que le magnésium et le bore, à des niveaux commerciaux. Aqualia a renforcé son Centre d'innovation en dessalement et a mis en œuvre des tests pilotes dans des stations de dessalement pour évaluer la faisabilité technique et économique de méthodes de dessalement plus durables et valoriser les saumures. Des techniques telles que la concentration solaire, la précipitation sélective du magnésium, la production de dioxyde de chlore et l'optimisation de la reminéralisation sont explorées pour réduire la consommation de CO_2 et améliorer l'efficacité des installations.

Life Phoenix

Le projet, porté par Aqualia et avec le soutien du CETIM et CIESOL, cherche à optimiser le traitement tertiaire pour répondre aux normes du nouveau règlement européen sur la réutilisation de l'eau (UE 2020/741). Elle est réalisée en collaboration avec Aguas de Portugal, la Diputación d'Almería et la Confédération hydrographique du Guadalquivir dans différents lieux, où les effluents sont évalués à l'aide de technologies telles que des traitements physico-chimiques, une filtration avancée, des membranes d'ultra et de nanofiltration, de l'ozone et de la lumière ultraviolet pour l'oxydation et la désinfection. Un capteur de la société MicroLan est intégré pour la surveillance microbiologique en ligne, conformément aux réglementations de réutilisation de l'UE.

H2020 Rewaise

Dans le cadre de l'appel projets UE Smart Water Economy de H2020, Aqualia participe à deux des cinq consortiums sélectionnés au sein du cluster CirsEau. Le projet Rewaise, coordonné par Aqualia, avec 25 partenaires, met en œuvre des solutions d'économie circulaire et de gestion numérique à divers emplacements, notamment des opérations d'Aqualia dans les Asturies, à Badajoz, aux îles Canaries, à Denia, Salamanque et Vigo. Il se concentre sur des domaines stratégiques tels que le dessalement durable, la récupération des saumures, la réutilisation et la transformation des eaux usées en énergie et sous-produits, en plus de l'amélioration numérique du fonctionnement et du contrôle des processus pour augmenter l'efficacité et la qualité de service.

Durabilité et efficacité énergétique

Projet Life Ulises situé à la STEP d'El Bobar, Almería, Espagne.

UE MSCA - Rewatergy

En plus de l'action en termes d'épuration durable déjà mentionnée, dans la STEP de Lleida, des méthodes d'adsorption de l'ammonium des eaux usées et sa conversion en hydrogène ont été développées, en collaboration avec l'Université de Cambridge.

Life Ulises

Trois centres technologiques, CENTA, EnergyLab et CIESOL (Université d'Almería), en collaboration avec Aqualia, ont converti des STEP conventionnelles en « usines de production d'énergie et de biofertilisants ». Le prétraitement anaérobie avec le réacteur PUSH a été mis en œuvre avec succès dans la STEP d'El Bobar, à Almería et au Portugal. À Almería, le biométhane est utilisé comme carburant pour véhicules provenant d'une station-service alimentée par ABAD Bioenergy®. Des stratégies de production d'engrais ont également été développées, notamment la précipitation de struvite, l'hydrolyse enzymatique et la désinfection solaire avec une lentille de Fresnel.

Missions Éclosion

Le projet, cofinancé par le CDTI, vise à développer des technologies pour générer, stocker et transporter des gaz renouvelables tels que l'hydrogène et le biométhane issus des déchets urbains et agroalimentaires. Le consortium de huit entreprises, dirigé par Aqualia, va étudier les processus bioélectrochimiques et thermochimiques dans des centres de recherche, y compris des stations d'épuration gérées par Aqualia et le Centre de traitement des déchets de Valladolid. La production de gaz purs de haute qualité et des outils d'optimisation éco-performants sont recherchés.

Missions Zeppelin

Un projet financé par le CDTI se focalise sur le développement de technologies pour la production et le stockage d'hydrogène vert à partir de déchets et de sous-produits tels que les déchets agroalimentaires, textiles et de raffinerie. L'objectif est de produire efficacement de l'hydrogène grâce au reformage du biogaz, à la fermentation sombre, à l'électrolyse microbienne, à la gazéification et au stockage. Cette approche favorise la décarbonation et l'économie circulaire. Le consortium, dirigé par Aqualia, comprend des entreprises clés de la chaîne de l'hydrogène telles que Repsol, Naturgy, Redexis, Reganosa, Norvento, Perseo et Técnicas Reunidas, en collaboration avec des organismes de recherche. Des pilotes innovants seront mis en œuvre dans la STEP d'Algeciras, gérée par Aqualia, pour fournir de l'hydrogène aux gros consommateurs de la région.

Économie circulaire et bio-usines

RIS3 Efluent-EX

Le projet Efluent-EX, soutenu par les fonds FEDER RIS3, se concentre sur l'économie verte circulaire en Estrémadure. Aqualia travaille à conversion des STEP en bio-usines et sources d'énergie renouvelables, en favorisant la mobilité durable avec des biocarburants verts. À la station d'épuration de Badajoz, des solutions solaires ont été utilisées, telles que des panneaux photovoltaïques et un séchage solaire avec lentille de Fresnel, pour chauffer les digesteurs. La co-digestion des substrats agro-industriels a été optimisée pour augmenter la production de biométhane et d'hydrogène et des procédés thermiques ont été explorés pour transformer les déchets en biocharbon.

H2020 BBI B-Ferst

Dans le projet H2020 BBI B-Ferst, dirigé par Fertiberia avec la participation d'Aqualia et de dix partenaires internationaux, des biofertilisants sont développés à partir d'eaux usées urbaines et de sous-produits agroalimentaires. Le potentiel des matières premières récupérées à partir de déchets et d'effluents en Espagne, en Italie et en République tchèque est étudié. Dans la STEP de Jerez, gérée par Aqualia, une installation de précipitation de struvite est exploitée pour produire des biofertilisants dans l'usine Fertiberia de Huelva. Le respect des réglementations sur la teneur en oxyde phosphorique et en agents pathogènes est vérifié et le produit obtenu est utilisé pour la récupération des terres après des incendies de forêt. De plus, les boues agroalimentaires, comme celles de la STEP de Coosur (Jaén), sont caractérisées pour leur incorporation dans les formulations de Fertiberia.

H2020 BBI Deep Purple

Aqualia dirige un projet avec treize partenaires de six pays pour mettre en œuvre un modèle démonstratif de bioraffinerie utilisant des bactéries violettes phototrophes (PPB) dans des carrousels anaérobies. Ces bactéries profitent de l'énergie solaire pour purifier les eaux usées et les convertir en matière première pour créer des biocarburants, des plastiques, de la cellulose et d'autres matériaux destinés aux industries chimiques et cosmétiques. Après avoir optimisé un prototype à la STEP de Tolède-Estiviel, un réacteur dix fois plus grand a été construit à la STEP de Linares en 2022, et une installation similaire est en cours de finalisation à la STEP de Badajoz. De plus, une colonne de purification du biogaz a été installée à SmVaK, en République tchèque, pour améliorer la production d'électricité.

HE Cheers

Le projet, dirigé par Mahou-San Miguel et avec la participation d'Aqualia, Hidrotec, AINIA et l'Université de Valladolid, cherche à revaloriser les sous-produits de l'industrie de la bière tels que la bagasse, les eaux usées, le CO_2 et le méthane. Grâce à une approche de bioraffinage inspirée de la nature, cinq bioproduits innovants et compétitifs sur le marché sont générés, notamment des protéines d'insectes, des désinfectants, des protéines microbiennes, de l'ectoïne et de l'acide caproïque. De nouveaux bioprocédés durables sont validés à l'échelle de démonstration dans le but de réduire l'empreinte carbone de 50 % dans chaque chaîne de valeur.

Présentation du projet Deep Purple à la STEP de Tolède, Espagne.

Eaux industrielles

H2020 Ultimate

Le projet Ultimate fait partie de l'appel à projets Smart Water Economy de H2020. Il est coordonné par KWR et implique 27 partenaires dans des démonstrations innovantes de synergies entre les services de l'eau et les industries dans neuf lieux de « living labs ». Aqualia a implanté un réacteur anaérobie dans la STEP Mahou-San Miguel à Lleida pour récupérer le biométhane et alimenter une pile à combustible à l'échelle industrielle. La co-digestion des levures résiduelles est étudiée et l'AITASA de Tarragone est soutenue par un nouveau système de traitement des effluents industriels qui pourrait être utilisé dans le pôle pétrochimique.

HE Resurgence

Ce projet, financé par Horizon Europe et porté par le CETIM, compte 20 partenaires de 11 pays de l'UE et une coopération internationale de Turquie et du Pakistan. Son objectif est de promouvoir la circularité dans la consommation industrielle d'eau et la valorisation de l'énergie et des matières premières pour contribuer à la neutralité climatique et à la compétitivité de l'UE. Quatre études de cas seront réalisées dans des secteurs industriels tels que les pâtes et papiers, la chimie et l'acier, en plus d'explorer les synergies entre le traitement des eaux usées urbaines et industrielles. Des outils numériques seront également développés pour optimiser la technologie de traitement de l'eau et son fonctionnement dans les réseaux intelligents.

Développements numériques

H2020 Rewaise

En plus des actions susmentionnées en termes de réutilisation, de dessalement durable et d'épuration, ce projet a un caractère très transversal et comprend des solutions de gestion numérique qui sont abordées dans des « laboratoires vivants » d'Aqualia dans les Asturies, à Badajoz, aux Canaries, à Denia, Salamanque ou Vigo. Pour améliorer le fonctionnement et le contrôle des processus, on travaille à la simulation des réseaux et des installations, optimisant l'efficacité du service et la qualité de l'eau.

UMI Aquatim

Le centre technologique CETIM, Aqualia et sa filiale Trainasa composent cette Unité Mixte de Recherche (UMI). Son objectif est de répondre aux enjeux actuels par l'étude et la mise en œuvre de nouvelles technologies sur l'ensemble du cycle de l'eau. L'innovation, le développement de nouveaux modèles d'économie circulaire et la numérisation sont des facteurs clés pour obtenir de nouvelles sources d'énergie verte (H2 et biogaz), de nouvelles ressources naturelles et leur utilisation efficace (nutriments, métaux et eau). De même, il comprend la protection des écosystèmes et de la biodiversité à travers des solutions fondées sur la nature (SNB), le développement de nouvelles technologies numériques (capteurs, traçabilité, modèles et systèmes prédictifs) et la mise en place d'actions d'amélioration pour assurer la qualité des masses d'eau.

HE D4Runoff

Le projet HE D4Runoff, dirigé par Vand Center Syd au Danemark, implique douze partenaires de cinq pays, dont Aqualia et Hidrotec, l'ITG, l'Université de Cantabrie et Mitiga. Son objectif est de développer des outils pour quantifier, prévenir et gérer les pollutions diffuses des eaux de ruissellement urbaines. Cela comprend le développement de méthodologies analytiques, la mesure en ligne des micropolluants et des bioplastiques, ainsi que des stratégies préventives basées sur l'analyse multicritère et l'intelligence artificielle. Les solutions de gestion fondées sur la nature seront testées dans plusieurs endroits et leur réplicabilité sera évaluée dans différents endroits, y compris en Égypte.

HE Ninfa

Le projet se concentre sur la surveillance et la protection des eaux souterraines, en abordant la mesure, la modélisation et le traitement de divers contaminants. La stratégie comprend la détection précoce, la compréhension des effets synergiques, le contrôle des risques et les méthodologies prédictives. Le projet, coordonné par Leitat, implique neuf partenaires de six pays, avec la participation d'Aqualia et sa collaboration avec la Mairie d'Alcázares. Une collaboration est également prévue entre Aqualia France et les Instituts Mines-Télécom Atlantique en Bretagne. L'objectif est d'augmenter la résilience et d'appliquer des solutions de traitement et d'atténuation.

Brevets

En 2023, les dix familles de brevets et de marques qui n'ont cessé de croître depuis 2014 ont été maintenues, ainsi que deux brevets toujours en vigueur d'Aqualia Industriel, résumés dans la liste jointe en annexe.

	Mode de protection	Nom court	Date d'attribution	Numéro de concession
1	**Brevet national OEPM**	Système de distribution d'eau et de lavage pour filtre	08/02/2005	ES2196949
	Brevet national OEPM	Système anaérobie d'épuration de l'eau par lots	06/05/2009	ES2300164
	Brevet national OEPM	Système de carbonatation	04/03/2015	ES2451579
	Brevet européen EPO	Système de carbonatation	18/11/2015	EP2712917
2	**Brevet national OPEM** **Brevet européen EPO** **Registre de marque**	Processus Anammox ELAN ELAN® ELAN® Royaume-Uni ARON®	10/09/2014 17/12/2014 03/09/2014	ES2466090 EP2740713 11265559 UK00911265559 12785771
3	**Brevet européen EPO** **Registre de marque**	Algues-HRAP optimisé (LEAR) LEAR®	06/01/2016 03/09/2014	EP2875724 12785713
4	**Brevet européen EPO** **Registre de marque**	MFC à lit fluidisé FBBR (ELSAR) ELSAR	22/04/2020 02/06/2021	EP2927196 18398327
5	**Brevet européen EPO**	Influent distribution and Mixing Device for UASB Reactors PUSH	5/10/16	EP3090408
6	**Brevet européen EPO** **Brevet international PCT** **Registre de marque**	Biogas upgrading Biogaz upgrading USA et MEXIQUE ABAD Bioénergie ®	29/03/2017 27/02/2018 02/12/2021 22/05/2017	EP3061515 US9, 901, 864 B2 388417 016146151
7	**Brevet européen EPO** **Brevet international PCT**	MDC (Microbial Desalination Cells MIDES) MDC États-Unis	26/08/2020 23/03/2021	EP3336064 US10,954,145
8	**Brevet européen EPO** **Brevet international PCT**	SAnMBR SAnMBR USA ET MEXIQUE	20/05/2020 03/03/2020	EP3225596 US10,577,266 B2
9	**Brevet européen EPO** **Registre de marque**	ADVANISIST (ANPHORA®) ADVANISIST/ANPHORA® COLOMBIE	10/07/2020 02/06/2021 27/03/2019	EP3454652 1389329 41631
10	**Brevet européen EPO**	DARE	19/05/2021	EP3527538

En 2023, trois nouvelles protections ont été demandées : Un brevet et deux enregistrements de marques pour les procédés DAHLIA® et CAMELLIA. Sur les six demandes de brevet déposées les années précédentes, deux sont en phase finale d'octroi (AquaElan et PUSH), et une troisième semble probable (Estruvita). On attend encore des nouvelles de quatre, d'autres dans le tableau des brevets en cours :

	Mode de protection	Nom court	Date de demande	N° demande	Résultat
1	**Brevet européen EPO**	AQUELAN (ELAN dans le circuit des eaux usées)	10/06/2016	EP16382266.1	Concession annoncée
2	**Brevet européen EPO**	Cristallisation de struvite	26/09/2016	EP15754933.8	Concession probable
3	**Brevet européen EPO**	Réacteur sous pression	19/10/2017	EP17382699.1	En évaluation
4	**Brevet européen EPO**	Amélioration PUSH	13/10/2021	EP21382918	Concession annoncée
5	**Brevet européen EPO**	Purasand High Recovery	30/9/22	EP2238912.8	En évaluation
6	**Brevet européen EPO**	WETFAN	28/11/2022	EP22383139.7	En évaluation
7	**Brevet européen EPO**	Production d'ectoïne	03/03/2023	EP23382198.2	En évaluation

Personnes : nous prenons en charge le bien-être d'une équipe mondiale

Lignes générales d'action
Communication interne et dialogue social
Employabilité et développement personnel pour nos professionnels
Sécurité, santé et bien-être
Diversité, équité et inclusion

196 546	Nombre total d'heures de formation reçues
5 529	Nouvelles recrues dans l'entreprise
22,66 %	Femmes à des postes de direction et d'encadrement intermédiaire

9 %
d'augmentation des effectifs d'Aqualia

12 %
d'augmentation du nombre de femme dans les effectifs d'Aqualia

Lignes générales d'action

Notre priorité : créer un cadre de travail de bien-être et de qualité

Aqualia est consciente du rôle structurant de son activité dans les communautés, ce qui a débouché sur la nécessité d'aligner sa finalité sociale et ses engagements sur des actions concrètes qui favorisent la stabilité de l'emploi, le développement professionnel et la cohésion sociale des personnes au sein de l'entreprise et dans leur entourage, dans les 18 pays où elle est présente. Justement, la forte croissance internationale que l'entreprise a connue au cours des années 2022 et 2023 a suscité une plus grande prise de conscience de la responsabilité de l'entreprise à générer un impact social positif.

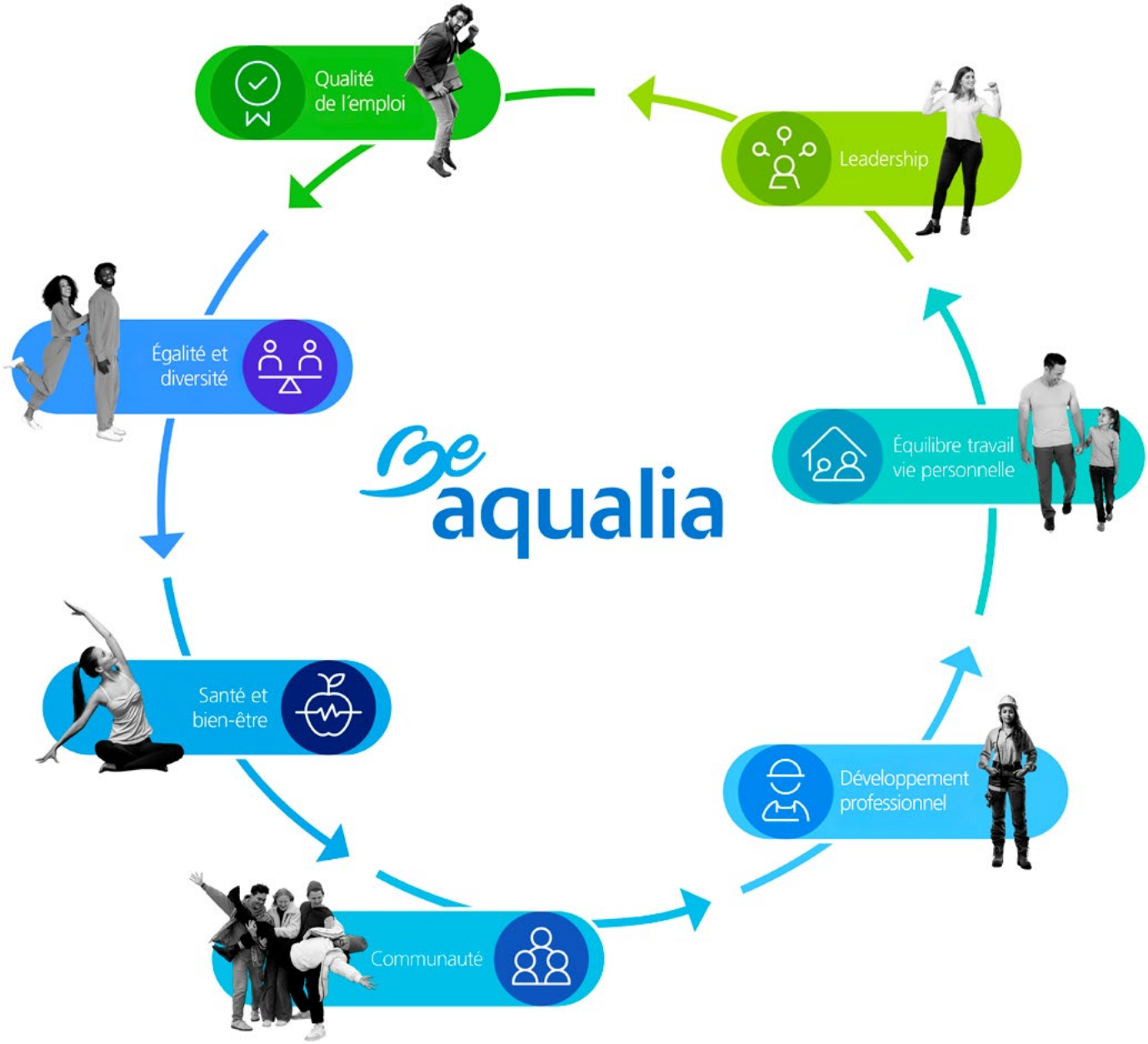
	2023			2022			22/23		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
Nombre d'employés	11 009	2 755	**13 764**	10 212	2 461	**12 676**	8 %	12 %	**9 %**

Aqualia travaille sous une orientation et une devise commune : « Des gens qui travaillent pour les gens. » Car ce sont elles, leur bien-être personnel et leur développement professionnel, qui constituent l'objectif principal de la compagnie. C'est autour d'elles que tourne le projet stratégique Be Aqualia, axé sur la transformation culturelle d'Aqualia et la gestion des personnes.

Be Aqualia couvre sept blocs d'actions, identifiés comme des atouts de santé avec lesquels l'entreprise cherche à favoriser l'accomplissement des responsabilités des collaborateurs, à renforcer leur motivation et les relations positives entre les équipes. Le bloc de leadership se distingue qui, conformément à la vision d'affaires de l'entreprise, contribue, dans une perspective internationale, à la réalisation de la stratégie de l'entreprise, au développement durable et à l'équilibre entre haute performance et bien-être des employés.

Concernant les données quantitatives, la politique de stabilité de l'emploi est maintenue avec 82 % de contrats à durée indéterminée au niveau mondial. Cela représente 92 % en Espagne et 71,2 % à l'international. Toujours en matière de genre, au niveau mondial, le pourcentage de femmes employées a augmenté par rapport à 2022, pour atteindre 20,02 % en 2023.

Actuellement, l'âge moyen du personnel est de 45 ans et leur ancienneté moyenne est de 9 ans. L'objectif d'Aqualia est de fournir un emploi stable et un cadre de travail de qualité dans lequel évoluer en tant que professionnels et en tant que personnes.



En septembre 2023, à l'occasion du huitième anniversaire des Objectifs de Développement Durable, la campagne #ComprometidODS8 a été lancée « Travail décent et croissance économique », concentrant le message tant en interne qu'en externe, dans les différents domaines de travail spécifiques pour promouvoir le respect de cet ODD.

Communication interne et dialogue social

La communication interne continue de gagner en importance dans la vie quotidienne d'Aqualia, en tant qu'outil permettant de tenir informés tous les travailleurs de l'entreprise de son activité, de son positionnement et d'autres faits pertinents, et elle constitue également un élément fondamental de cohésion interne et de transmission de la culture Aqualia. À travers les canaux disponibles, le travail se poursuit pour adapter les messages et les canaux eux-mêmes aux différents groupes de salariés. Certains d'entre eux ne disposent pas de courriel d'entreprise, c'est pourquoi l'envoi de la *newsletter* se fait par courrier électronique ainsi que par l'application Be Aqualia.

Au cours de l'année 2023, plus de 1 000 communications internes ont été envoyées sous différents formats, à savoir : *emailing*, flash informatif, *newsletter* Aqualia Global News et *application* de l'entreprise. Les outils de communication interne ont également servi à diffuser, segmentée par pays et groupes, l'enquête de matérialité, ainsi que d'autres informations utiles pour les salariés, comme le catalogue des mesures de conciliation Be Aqualia (efr, entreprise responsable envers la famille) ou le Manuel d'identité visuelle corporative.

En termes de négociation collective, la tendance à la réduction des petites conventions collectives se poursuit et, en adhérant à l'Accord sectoriel, l'extension du VIe Accord d'État sur le cycle intégral de l'eau comme cadre de référence réglementaire du travail se poursuit. De même, en Espagne, des accords conventionnels ont été conclus au niveau provincial et régional, comme les Conventions collectives régionales de Murcie, Madrid et Catalogne, ainsi que les conventions provinciales de Tolède et Alicante auxquelles Aqualia a participé dans son comité de négociation. À l'international, nous respectons les réglementations du travail applicables dans chaque pays sans incident notable en 2023.

La Charte de santé au travail d'Aqualia est un autre forum de dialogue social avec les syndicats. Cet outil fonctionne comme un groupe de travail entre les représentants des syndicats majoritaires et la Direction d'Aqualia. Cette charte permet de collaborer et dialoguer dans un forum de débat sur les conditions de santé et de bien-être et sur la conception de bonnes pratiques à mettre en œuvre à l'échelle mondiale dans toute l'entreprise. Les membres de ce groupe se réunissent périodiquement pour travailler sur les sujets discutés dans le forum qui sont les plus pertinents pour toutes les parties à un moment donné. En 2023, ont été abordés des sujets comme l'évaluation des risques psychosociaux ou les mesures à prendre en cas d'exposition à des températures élevées, etc.

Employabilité et développement personnel pour nos professionnels

Domaine social

Enjeu	ESRS	Thème ESRS	Sous-thème ESRS	Sous-sous-thème ESRS
Emploi, développement et culture d'appartenance	ESRS S1	Personnel interne	Égalité de traitement et de chances pour tous	Formation et développement des capacités

Sur cet axe stratégique, Aqualia souhaite poursuivre ses efforts en matière d'égalité des chances, de formation et d'informations aux employés, et pour la création d'espaces de rencontre.

LE4 Gestion des personnes

ODD 3, 5 ET 8

Ligne de travail	Gestion des connaissances	Plan d'appui aux expatriés	Formation et espaces de rencontre
Plan d'action	Campus portail de formation de l'entreprise	Plan de communication des expatriés	Visites du CEO, forums et journées de rencontre
Indicateur	Nombre moyen d'heures de formation par salarié et par an	Plan de communication Be International	Événements et conférences internes
Réalisations 2021	11 (Espagne 10,45 et international 12,17)	-	-
Réalisations 2022	11,65 (Espagne 11,62 et international 11,71)	-	-
Réalisations 2023	13,44 (Espagne 14,05 et international 12,81)	-	-
Objectif	Maintenir/ augmenter chaque année	-	-
Développement durable	Objectif 8.5	Objectif 8.8	

En 2023, le Manuel des postes types a été mis à jour pour faciliter les processus de ressources humaines, et pour contribuer au développement optimal des personnes. Ces manuels permettent d'aligner la formation sur les objectifs stratégiques et de développer des formations adaptées aux exigences des différents postes, améliorant ainsi la performance et le bien-être des salariés.

Aqualia dispose d'un catalogue de formations en filières techniques et avec des formateurs de ses différents départements : Ingénierie, production, innovation et opérations. L'accréditation des compétences professionnelles est également favorisée, avec des experts qualifiés en énergie, eau, sécurité et environnement. À ce jour, depuis ses débuts en 2017, 275 personnes ont déjà obtenu ce certificat par lequel l'entreprise reconnaît les compétences professionnelles acquises au cours de leur vie professionnelle.

Il existe une politique linguistique qui contribue à la stratégie de croissance et d'expansion internationale et des formations sont proposées à travers une plateforme multilingue où vous pouvez étudier les langues des pays dans lesquels l'entreprise opère : Anglais, français, portugais, italien et espagnol.

Dans le cadre du développement personnel, l'importance de la formation à la santé émotionnelle est maintenue, en abordant des questions telles que le stress, la productivité et le bien-être mental, avec la participation de 261 personnes aux cours proposés en 2023. Aqualia a par ailleurs été reconnue Espace Cerveau Protégé par la Fondation Freno al Ictus (Frein à l'ictus), pour avoir formé 358 employés pour identifier et avoir une réponse efficace en cas d'accident vasculaire cérébral.

En plus des connaissances techniques, tous reçoivent des connaissances culturelles et éthiques pour comprendre l'ampleur du défi commun et savoir comment faire face à des environnements changeants pour pouvoir prendre des décisions. En ce sens, au cours de l'année 2023, la formation sur le Modèle de leadership d'Aqualia s'est poursuivie, à destination des managers de l'organisation, ainsi que la formation sur le Code éthique et de conduite, en mettant l'accent sur la formation sur les conflits d'intérêts. En outre, environ 150 chefs d'équipe de toute l'Espagne et une partie de l'international ont participé à des séances sur la transformation culturelle, visant à sensibiliser à un leadership engagé et orienté vers la durabilité.

Chiffres de 2023

La cybersécurité était une priorité, avec

4 367

participants aux stages de formation

Ont été dispensées

2 146

cours à travers le monde

196 546

heures de formation

87 402

heures de formation en sécurité, santé et bien-être

50 680

heures de formation technique

16 673

heures de formation en langues

Heures de formation par domaine de connaissance et sexe

	2023			2022		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
Administration et finances	235	1 317	**1 552**	5 353	1 404	**5 353**
Commercial	1 734	2 780	**4 514**	5 027	1 106	**5 027**
Compétences	4 338	1 315	**5 653**	7 756	1 234	**7 756**
Achats	217	96	**313**	859	189	**859**
Marketing et Communication	322	750	**1 072**	639	129	**639**
Numérique	2 072	1 624	**3 696**	5 065	357	**5 065**
Langues	11 138	5 535	**16 673**	32 639	13 691	**32 639**
Égalité et diversité	1 428	2 272	**3 700**	3 541	778	**3 541**
Droit et conformité réglementaire	4 791	1 346	**6 137**	5 938	1 373	**5 938**
RC	814	374	**1 188**	1 557	290	**1 557**
R.H.	2 230	830	**3 060**	1 800	748	**1 800**
Sécurité, santé et bien-être	75 175	12 227	**87 402**	55 838	10 360	**55 838**
Technique	43 286	7 394	**50 680**	26 373	3 902	**26 373**
Divers	6 175	4 731	**10 906**	3 942	575	**3 942**

Principaux chiffres relatifs à la formation en Espagne et à l'international

	2023			2022			22/23		
	Espagne	International	TOTAL	Espagne	International	TOTAL	Espagne	International	TOTAL
Cours effectués	798	1 348	**2 146**	732	1 132	**1 864**	9,02 %	19,08 %	**15,13 %**
Participants formés	25 807	13 708	**39 515**	19 700	9 531	**29 231**	31,00 %	43,83 %	**35,18 %**
Nombre de femmes formées	9 321	1 964	**11 285**	7 621	900	**8 521**	22,31 %	118,22 %	**32,44 %**
Nbre hommes formés	15 766	11 747	**27 513**	12 079	8 631	**20 710**	30,52 %	36,10 %	**32,85 %**
% absentéisme	10 %	6 %	**9 %**	17 %	7 %	**14 %**	-	-	**-**
Nbre d'heures dispensées	103 694	92 852	**196 546**	83 298	73 030	**156 328**	27,64 %	27,14 %	**25,73 %**
Moyenne d'heures de formation	14,05	12,81	**13,44**	11,62	11,71	**11,65**	20,91 %	9,39 %	**15,36 %**
Coûts de formation	790 477	393 713	**1 184 190**	666 079	285 013	**951 092**	18,68 %	38,14 %	**24,51 %**

Heures de formation par catégorie professionnelle

	2023			2022			22/23		
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**
Heures de formation cadres de direction	701	169	**870**	2 567	637	**3 204**	-72,69 %	-73,47 %	**-72.85 %**
Heures de formation cadres de direction intermédiaires	24 815	9 609	**34 424**	26 631	13 755	**40 386**	-6,82 %	-30,14 %	**-14,76 %**
Heures de formation technicien(ne)s	26 246	17 385	**43 631**	19 693	9 266	**28 959**	33,28 %	87,62 %	**50,66 %**
Heures de formation du personnel administratif	9 670	11 842	**21 512**	3 348	16 978	**20 326**	188,83 %	-30,25 %	**5,83 %**
Heures de formation autres postes	92 512	3 597	**96 109**	58 545	4 907	**63 452**	58,02 %	26,70 %	**51,47 %**
Moyenne des heures de formation des cadres de direction	24	56	**27**	21	64	**24**	14,29 %	-12,50 %	**4,49 %**
Moyenne des heures de formation des cadres de direction intermédiaires	26	26	**26**	24	40	**27**	8,33 %	-35,00 %	**-3,70 %**
Moyenne d'heures de formation des technicien(ne)s	12	18	**14**	14	12	**13**	-14,29 %	50,00 %	**7,69 %**
Moyenne d'heures de formation du personnel administratif	25	12	**16**	9	18	**16**	177,78 %	-33,33 %	**0,00 %**
Moyenne d'heures de formation autres postes	11	7	**11**	7	10	**8**	57,14 %	-30,00 %	**37,50 %**

Attraction et rétention des talents

Chez Aqualia, la sélection et la rétention des talents s'effectuent à travers nos programmes de Marque Employeur, qui garantissent l'objectivité et l'égalité des chances dans tous les processus. En 2023, Aqualia a investi dans les portails d'emploi les plus pertinents et dotés d'une plus grande capacité, en Espagne et à l'étranger.

D'autre part, Aqualia continue de travailler pour attirer de jeunes talents à travers la signature d'accords de collaboration avec des universités et des centres de formation professionnelle de différentes communautés, en intégrant de nouveaux étudiants issus de formations techniques. Concrètement, en Espagne, du « grado superior » (équivalent BTS/DUT) en Gestion de l'eau et du « grado medio » (équivalent CAP/Bac pro) en Réseaux et Stations de traitement des eaux de la formation professionnelle Dual, promue par Canal de Isabel II.

Le nombre de nouvelles embauches réalisées tout au long de l'année 2023 est détaillé ci-dessous :

	2023		
	Hommes	Femmes	TOTAL
Nouvelles embauches Espagne	629	265	**894**
Nouvelles embauches international	3 895	740	**4 635**

La remise des IIe Prix à l'Innovation I4U est un autre projet visant à valoriser notre talent. Un événement interne qui favorise l'innovation, la créativité et la recherche des talents de l'entreprise. Des professionnels de quatre pays ont participé à cette édition avec 33 candidatures, axées sur l'amélioration de la qualité, de l'efficacité et de la durabilité du cycle intégral de l'eau.

Gagnants de la II édition des I4U Innovation Awards.

« La disponibilité de professionnels multidisciplinaires et des outils technologiques nécessaires pour atteindre l'excellence du service à la clientèle est l'un des aspects mis en avant par nos équipes. »

FREDY DURÁND, RESPONSABLE DE LA GESTION TECHNIQUE DE COLOMBIE

Sécurité, santé et bien-être

Domaine social				
Enjeu	**ESRS**	**Thème ESRS**	**Sous-thème ESRS**	**Sous-sous-thème ESRS**
Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	Personnel interne	Les conditions de travail	Santé et sécurité

Dans cet axe stratégique, Aqualia cherche à avancer dans la promotion de la santé et de la sécurité, tant au niveau physique qu'émotionnel, à partir d'un leadership préventif.

LE4 Gestion des personnes

ODD 3, 5 ET 8

Ligne de travail	Entreprise saine, santé émotionnelle et leadership préventif		
Plan d'action	Promotion, évaluation et amélioration de la santé	Projets psychosociaux et santé émotionnelle	Leadership préventif
Indicateur	Mise en œuvre d'initiatives santé	Psychopack santé émotionnelle, service aux familles des salariés	Taux de fréquence des accidents*
Réalisations 2021	-	-	8,5
Réalisations 2022	-	-	9,84
Réalisations 2023	-	-	7,40
Objectif	-	-	9,4 en 2023
Développement durable	Objectif 8.8	Objectif 8.8	-

* Entreprises existantes au 31 décembre de l'année sous revue.

Aqualia dispose de la norme ISO 45001 pour améliorer la gestion de la santé et de la sécurité des employés, intégrée au système de gestion pour améliorer ses processus, systèmes et produits susceptibles d'affecter la sécurité et le bien-être des employés. Au cours de l'année 2023, des progrès ont été réalisés dans la mise en œuvre de diverses actions associées aux quatre axes de travail qui composent le Plan stratégique du Département de Santé et Bien-être lancé en 2022 : zéro préjudice pour les travailleurs, contrôle des risques critiques, bien-être au travail, analyse des données et *reporting*.

Concernant les projets visant à atteindre le « zéro dommage », en 2023 un plan d'action a été conçu et communiqué contre le taux d'accidents d'Aqualia, en l'adaptant à chaque domaine, en développant les moyens de formation nécessaires pour sensibiliser et former les équipes. L'application Be Aqualia a joué un rôle clé dans cette communication. Une étape importante dans ce projet sont les 3e Journées internationales sur la sécurité et la santé d'Aqualia et la célébration de la semaine de la sécurité, Safety Week, avec différentes activités dans les centres de travail.

D'autre part, dans le but de contrôler les risques critiques, il convient de souligner spécifiquement la mise à jour et l'approbation du Plan de Travail Amiante, ainsi que les visites de contrôle et le plan d'amélioration de la campagne globale de contrôle des installations à risque ATEX et des installations avec chlore gazeux.

Parmi les projets visant le bien-être des personnes, dans le projet Be Aqualia et dans le cadre du développement d'une organisation saine, se distinguent des initiatives telles que la promotion de l'activité physique, de l'alimentation saine, la sensibilisation et la prévention santé lors de *webinaires* et ateliers ou le parrainage d'activités sportives coordonnées par les communes avec lesquelles nous opérons, entre autres actions. Dans ce sens, la Campagne Befit a été développée au cours de l'année : activités, conférences informatives, *webinaires*, supports, capsules informatives, etc. axés sur la promotion d'habitudes saines et l'amélioration de la santé des employés, avec un accent particulier sur la nutrition. Des actions réalisées par des professionnels par email et via des notifications sur l'application mobile Be Aqualia.

Une année encore, avec l'aide d'Affor Health, des programmes de santé émotionnelle ont été proposés aux travailleurs et les risques psychosociaux ont été gérés, renforçant ainsi un changement culturel de l'organisation pour aborder la santé mentale. Parmi elles, se distinguent les mesures incluses dans le psychopack Be Aqualia :

- **Psicomet** : Aqualia met à la disposition de tous ses salariés cet outil qui leur permet de vérifier leur niveau de bien-être mental et émotionnel, aidant ainsi à identifier à un stade précoce les problèmes d'origine psychologique qu'ils peuvent rencontrer, pour promouvoir la santé et l'amélioration de la qualité de vie.

- **Programme d'aide aux employés (PAE) :** Service de conseil psychologique offert par des psychologues experts pour aider les employés à résoudre tout éventuel inconfort psychologique et émotionnel qu'ils éprouvent, tant sur le plan personnel que professionnel.

- **Prévention de la santé émotionnelle** grâce à des ateliers en direct animés par des psychologues experts pour atteindre une plus grande force émotionnelle.

- **Procédure de gestion des conflits entre les personnes :** un outil efficace pour la gestion et la résolution des conflits survenant en milieu de travail à travers la médiation.

En 2023, les actions de promotion de la santé comprennent : certification des centres d'entreprise en tant qu'Entreprise dotée d'espaces cerveau-protégés par l'intermédiaire de la Fondation Freno al Ictus et intervention dans les soins de la voix dans le groupe des téléopérateurs (CAC). Par ailleurs, dans le domaine de la surveillance sanitaire, 6 809 examens médicaux ont été réalisés en Espagne.

Avec toutes ces campagnes et activités, Aqualia encourage à tous les niveaux de l'organisation la participation du personnel à l'identification des situations pouvant présenter un danger potentiel. À cette fin, entre autres mesures, des canaux de communication sur les incidents potentiels pouvant constituer des dommages ou un danger sont mis à la disposition des personnes, ainsi que des opportunités de prévention qui peuvent être utilisées via l'*application*.

Concernant la quatrième ligne d'action liée à l'analyse des données et au *reporting*, l'acquisition et la mise en œuvre d'un nouveau *software* pour la gestion globale de la sécurité et de la santé dans l'entreprise se démarquent. Au cours de l'année 2023, il a été mis en œuvre avec succès en Espagne et en Colombie et il est prévu qu'il soit étendu au reste de l'entreprise en juin 2024. Cet outil permettra d'homogénéiser la gestion dans des domaines clés tels que la déclaration et les enquêtes sur les accidents, les inspections de sécurité, l'identification et l'exécution d'actions correctives, etc. Et bien sûr, la disponibilité conséquente de données pour l'analyse et les rapports périodiques.

Prix et reconnaissances

CONCERNANT LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Aux Émirats arabes unis, Aqualia Mace a été récompensée pour ses performances en SSE avec le HSE Towards Future 2023.

À Oman, le projet OSWS a reçu les reconnaissances suivantes : British Safety Council Safety International Silver AWArd et ROSPA International Safety AWArd.

Projet OSWS à Oman.

De plus, au sein du Groupe FCC, Aqualia a obtenu le deuxième prix de la Ve édition des Prix VIVE Saludable dans la catégorie : Promotion Santé, « Bien-être émotionnel chez Aqualia : Défi Covid-19 ».

L'équipe Aqualia lors de la remise des prix de la 5ème Édition des prix VIVE Saludable.

Principaux indicateurs

FRÉQUENCE DES ACCIDENTS ET TAUX DE SINISTRES

Un taux de fréquence d'accidents de 7,40[6] a été enregistré en 2023 contre 9,84 en 2022, aucun accident grave n'ayant eu lieu au sein du personnel propre à l'entreprise.

Volet	2023	2022	22/23
Décès dus à une maladie professionnelle	0	2	-100 %
Affections et maladies professionnelles	4	5	0 %
Types d'affections et de maladies professionnelles	4 cas : 3 cas liés à un trouble musculo-squelettique et 1 cas lié à la silicose (risque que l'entreprise ne présente pas mais qui a été reconnu lors de sa relation de travail avec Aqualia).	2 cas dus à une exposition à l'amiante et 3 dus à des problèmes musculo-squelettiques	

6. Calcul des AFR cumulés (nombre d'accidents avec arrêt maladie/nombre d'heures travaillées) x 1000000.

Volet	2023	2022	22/23
	Employés		
Décès	0	1	-100 %
Accidents graves*	27	28	-3,57 %
Total Accidents	188	235	-21,01 %
Accidents graves*	Tombe au même niveau : 20,3 % Postural et surmenage : 19,6 % Coups contre des objets : 13,2 %	Coups contre des objets : 29,8 % Chutes de hauteur ou au même niveau : 20,5 % Causes extérieures à l'activité de l'entreprise : 13,2 %	
Nombre d'heures travaillées	29 056 697	24 180 308	+20,1 %
Taux de mortalité	0	0,04	-100 %
Taux d'accidents graves	1,02	-	-12 %
Taux Total Accidents	7,14	-	-28 %
	Non employés* **		
Décès	0	-	
Total des accidents*	27	-	
Nombre d'heures travaillées	2 708 654	-	-
Taux de blessures	9,97	-	
	Total employés - non employés		
Total Accidents	215	238	-9,66 %
Total taux accidents graves	0,93	1,16	-19,90 %
Total taux accidents	7,40	9,84	-24,80 %

* Nous utilisons la classification HSE britannique (organisation homologue à l'INSHT - Institut espagnol de sécurité et d'hygiène). Les accidents graves (RIDDOR 2) sont les fractures, brûlures graves, etc., entraînant plus de 60 jours d'arrêt de travail. Aucun de ces accidents n'a causé de blessure permanente avec limitations fonctionnelles.

** Comprend les accidents survenus en Espagne et hors d'Espagne. Cependant, on ne peut pas différencier s'ils sont graves ou non quand ils sont survenus hors d'Espagne.

*** Ces chiffres sont disponibles uniquement à partir de 2023.

Diversité, équité et inclusion

Domaine social				
Enjeu	**ESRS**	**Thème ESRS**	**Sous-thème ESRS**	**Sous-sous-thème ESRS**
Diversité, équité et inclusion	ESRS S1	Personnel interne	Égalité de traitement et opportunités pour tous	Égalité des sexes et égalité de rémunération pour un travail de valeur égale

LE4 Gestion des personnes

ODD 3, 5 ET 8

Ligne de travail	**Continuer à progresser en matière d'équilibre travail-vie personnelle et de diversité**	
Plan d'action	Sensibiliser à la culture de conciliation dans la chaîne de valeur à travers les différents supports de communication auprès de chacun des destinataires	Actions de sensibilisation en fonction des types de diversité, accords de partenariat, actions de volontariat et promotion de la culture de la diversité dans la chaîne de valeur
Indicateur	Pourcentage de femmes aux postes de direction et d'encadrement intermédiaire	Taux de satisfaction ou d'engagement des personnes qui composent le personnel
Réalisations 2021	18,6 %	86,6 %
Réalisations 2022	22,04 %	S.O. (base semestrielle)
Réalisations 2023	22,66 %	63 % *
Objectif	Conformité avec le IIIe Plan pour l'égalité en vigueur	L'améliorer chaque année
Développement durable	Objectif 5.5	Objectif 8.5

* (Sur l'ensemble des mesures Be Aqualia). Augmentation de 49 % par rapport à 2020.

Nous nous engageons pour un personnel diversifié et l'égalité des chances

Chez Aqualia, les échanges culturels et l'inclusion de différentes compétences et aptitudes sont facilités, conscients que la diversité permet de comprendre les particularités locales sans oublier une perspective globale. Cela se traduit par un engagement ferme en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion, au sens le plus large et avec une portée internationale. L'entreprise assume la responsabilité de générer des écosystèmes de travail qui facilitent la connexion entre des personnes de plus en plus différentes et des environnements hétérogènes, reflétant la réalité des sociétés et contribuant à l'enrichissement collectif.

Depuis 2020, Aqualia est membre à part entière du Global Compact, avec lequel elle assume la responsabilité de défendre l'identité, la dignité et l'égalité des personnes, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. De plus, ces valeurs sont promues dans tous les pays où elle est présente, intégrant cette démarche à travers le projet Be Aqualia et l'application, et promouvant cette culture d'entreprise basée sur le respect des personnes.

Toutes les sociétés du groupe Aqualia ayant des obligations réglementaires ont établi des plans d'égalité en vigueur et en accord avec la partie sociale. En 2023, Aqualia a exécuté les engagements acquis dans le IIIe Plan d'égalité signé par la société le 5 octobre 2021 pour la période 2021-2025, renouvelant ainsi son engagement de garantir l'égalité des genres (ODD 5) et la réduction des inégalités (ODD 10). Avec les Plans pour l'égalité, la Certification EFR révèle la volonté d'amélioration de l'entreprise dans les domaines d'égalité, de conciliation, de diversité, etc.

Équipe d'Aqualia en Colombie.

Concernant la gouvernance de la diversité, l'égalité et l'inclusion, en 2023 un Comité Diversité a été créé, où les questions et les projets liés à la diversité sont analysés et le premier Protocole de Diversité, Équité et Inclusion a été approuvé, pour continuer à progresser dans la mise en œuvre d'une culture inclusive et non biaisée.

Aqualia respecte dans son intégralité la réglementation relative au personnel handicapé, en maintenant les 2 % requis de personnel handicapé dans les entreprises de plus de 50 travailleurs, grâce aux mesures compensatoires appropriées.

Actions menées en matière d'égalité

En 2023, l'entreprise a renouvelé le label Empowering Women's Talent (EWT), décerné par le magazine spécialisé en ressources humaines Equipos et Talento pour son engagement en faveur du développement du leadership féminin.

Le réseau interne de talents féminins Aqualiawomen a continué à promouvoir le *networking*, l'accès à la formation et le *coaching*. Actuellement, 50 femmes font partie de ce réseau dans lequel elles bénéficient de processus de coaching, de formations, de *workshops*, ainsi que de *networking* professionnel et 83,4 % des participantes jugent très positivement les activités développées au sein de l'initiative au cours de sa première année de création.

Programme de mentorat croisé encadré dans le cadre de l'Empowering Women's Talent (EWT). Où participent différentes entreprises et où se croisent les binômes mentor et *mentoré*. Ce programme offre la richesse de la diversité des secteurs et des modèles économiques. Trois *mentees* et trois mentors d'Aqualia ont participé au programme 2023, qui va se poursuivre en 2024.

Formation Parlons d'égalité. L'objectif de cette formation est de promouvoir l'égalité des chances sur le lieu de travail, en ne tolérant pas les discriminations directes ou indirectes fondées sur le sexe, la race, l'âge, la nationalité, la religion, l'orientation sexuelle, le handicap, etc. Ce cours a été intégré à la formation initiale des nouveaux embauchés.

Campagnes. Aqualia continue de montrer son engagement pour l'égalité des sexes, à travers ses campagnes du 8 mars, la Journée internationale des femmes et des filles de science, et notamment contre la violence de genre à travers le lancement et la participation à des campagnes de sensibilisation réalisées dans différentes communes avec la collaboration du personnel.

Plus précisément, à l'occasion de la Journée internationale de la femme, sur le thème « Inspirantes et réelles », les utilisateurs ont été encouragés à partager leurs références féminines sur le site aqualiaigualdad.com et leur vision d'un avenir plus durable et égalitaire. L'initiative « Avec elles, pour un avenir plus durable » se démarque. Et, à l'occasion de la Journée mondiale contre les violences de genre, célébrée le 25 novembre, à Aqualia, une nouvelle initiative a été lancée autour du site aqualiacontigo.com, sous la devise « Face aux violences de genre, des gouttes de solidarité ».

L'alliance est également maintenue avec le ministère de l'Égalité (délégation gouvernementale contre les violences de genre) pour promouvoir la sensibilisation sociale contre les violences de genre dans le cadre de l'initiative Entreprises pour une société sans violence de genre signée en novembre 2022.

Accord de collaboration avec la Fondation Adecco dans son programme femme, visant à améliorer l'employabilité des femmes en situation de vulnérabilité ou de risque d'exclusion. Différentes activités sont menées en vue d'obtenir un emploi pour les femmes, comme le Camp pour l'Emploi – un projet d'insertion socio-professionnelle destiné aux femmes en situation de vulnérabilité et leurs enfants – ou la participation au Rapport sur la violence de genre et l'emploi dans le but de positionner l'emploi comme un élément fondamental du rétablissement complet des femmes victimes.

Reconnaissances et distinctions de l'égalité

Au Portugal, Aquamaior, filiale d'Aqualia qui gère le cycle de l'eau de la municipalité portugaise de Campo Maior, a reçu le label d'égalité salariale 2023 de la Commission portugaise pour l'égalité au travail et à l'emploi, CITE, pour ses bonnes pratiques en matière de promotion de l'égalité salariale. entre les femmes et les hommes.

Par ailleurs, en 2023, Aqualia a obtenu la prolongation de sa distinction Egalité dans l'Entreprise (DIE) pour cinq années supplémentaires. Cette distinction représente une reconnaissance par le ministère espagnol de la Santé, des Services sociaux et de l'Égalité pour l'engagement de l'entreprise en faveur de la diversité et de l'égalité entre les hommes et les femmes.

Actions en matière de diversité

Première réunion du Réseau des Femmes Aqualia.

Concernant le niveau d'engagement de l'entreprise, en 2023 a été renouvelée la participation à la Charte de la diversité, où l'entreprise déclare respecter la réglementation en vigueur sur l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations et nous maintenons notre adhésion à l'alliance #CEOPourLaDiversité, une initiative menée par la Fondation Adecco et la Fondation CEOE (Confédération espagnole des organisations d'entreprises), pour fédérer les entreprises et les personnes qui les dirigent autour des valeurs de diversité, d'équité et d'inclusion.

Aqualia collabore à la promotion de l'emploi des femmes menacées d'exclusion au sein du programme pour les femmes de la Fondation Adecco. Grâce à cela, un groupe de 26 femmes menacées d'exclusion, dont certaines victimes de violence de genre, ont visité le centre de service client Aqualia Contact, à Madrid. Cette activité faisait partie du « Programme Femme » de la Fondation Adecco, auquel participe l'entreprise et qui vise à rapprocher les participantes du marché du travail et à apprendre à mener une recherche d'emploi efficace.

En Espagne, grâce à l'accord signé avec FELGTBI+, Aqualia a rejoint le programme EMIDIS en 2023, pour réaliser un diagnostic de la diversité LGTBI. Le résultat initial obtenu de 46,30 points a été positif, bien au-dessus des 30 points qu'obtiennent en moyenne les entreprises qui commencent à mettre en œuvre ces politiques.

En 2023, Aqualia a maintenu l'accord avec l'Association du réseau d'entreprises pour la diversité et l'inclusion LGBTI (REDI), un écosystème d'entreprises et de professionnels en Espagne qui œuvre pour promouvoir des environnements de travail sûrs et respectueux pour toutes les personnes, quelle que soit leur identité, expression de genre ou orientation sexuelle. Grâce à REDI, des séances de sensibilisation ont été organisées à l'intention du personnel.

En Espagne également, la Semaine de la diversité a été célébrée, en participant à différentes activités de sensibilisation et de soutien à la communauté LGTBI+.

Aqualia maintient son accord avec MyGWork, une plateforme mondiale de recrutement et de réseautage pour les professionnels, diplômés, alliés et organisations LGBT+ pour promouvoir la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail. Un outil pour attirer des talents diversifiés chez Aqualia.

Par ailleurs, l'engagement de l'entreprise en faveur de la diversité a été rendu visible à travers différents forums tels que la participation à la table ronde du Congrès des Députés sur : *Diversité, inclusion et durabilité, défis des entreprises* fait partie du nom de la table ronde qui s'est tenue le 2 juin.

Il convient de souligner la formation à la diversité et à l'égalité avec des cours sur les violences sexuelles, la DE&I LGBTI+, le langage inclusif, les préjugés inconscients et les cycles de violence de genre.

Actions en matière d'inclusion sociale

Aqualia contribue à créer des espaces de travail respectueux et inclusifs. En Espagne, nous continuons de développer avec la Fondation Adecco le Plan Famille destiné aux enfants de salariés présentant un handicap certifié supérieur ou égal à 33 %. Dans ce contexte, cette année, en collaboration avec la Fondation Adecco, nous avons célébré une série d'activités axées sur les personnes ayant des capacités différentes. Les plus populaires ont été les journées de volontariat d'entreprise, organisées au siège de Federico Salmón (Madrid), à Kansas City (Séville) et à Balmes (Barcelone), au cours desquelles les volontaires d'Aqualia ont collaboré avec des personnes handicapées du Projet Pépinière de talents pour faire un atelier décorations de Noël. Nous maintenons également l'accord de collaboration avec la Fondation Syndrome de Down et avec FSC Inserta de la Once.

À Ciudad Real et Huelva, – avec d'autres entités, l'Association des Jeunes spéciaux de Moguer-Abriendo Puertas et la Fondation Cadisla – des personnes handicapées ont été embauchées pour effectuer la distribution des factures municipales de service d'eau. Ce type d'actions favorise l'inclusion professionnelle de ces personnes qui voient leur valeur et leur capacité à exercer une activité professionnelle reconnues.

En collaboration avec les actionnaires, IFM Investors, et grâce au programme de subventions communautaires, il a été possible de soutenir des projets qui génèrent des impacts positifs sur l'emploi, en offrant à deux personnes atteintes du syndrome d'Asperger des subventions pour réaliser une révision et une optimisation énergétique des installations de gestion de l'eau d'Aqualia. Programme réalisé en collaboration avec l'Association galicienne d'Asperger et subventionné à hauteur de 29 400 €.

À noter également les initiatives promues au sein du Réseau international de laboratoires, où un plan d'intégration réussi pour les personnes handicapées a été mis en place. Lancé comme projet pilote dans le laboratoire de Jerez en 2022, après un an, deux nouveaux travailleurs ont été incorporés à Jerez et Badajoz, démontrant une adaptation satisfaisante aux environnements technologiques.

En Colombie, la campagne #AguaParaBrindar (« de l'eau pour trinquer ») a été lancée à Noël 2023. Au total, 23 élèves ayant une déficience intellectuelle de l'école Best Buddies de Bogota ont bénéficié de 3 328 heures de formation grâce au défi lancé par Aqualia, développé autour du site Internet aguaparabrindar.com et avec la participation de centaines de professionnels de la compagnie à travers le monde. Des heures qui ont été le transfert des toasts solidaires respectifs portés dans le défi lancé. Aqualia leur a ainsi offert l'opportunité de développer des compétences socio-émotionnelles et de définir leur profil professionnel. L'accent a été mis sur leur formation afin qu'ils puissent évoluer avec succès sur le lieu de travail.

Prix et reconnaissances en Diversité

Équipes et talents, média de référence en Ressources Humaines, a reconnu l'entreprise Aqualia comme l'une des 70 entreprises leaders en matière de diversité, renouvelant ainsi le label Diversity Leading Company, obtenant 600 points, dépassant le score de l'année précédente (556).

Actions en matière de conciliation

Actuellement, la conciliation de la vie personnelle et de la vie professionnelle, les nouvelles façons de travailler ou la flexibilité sont devenues des exigences très appréciées par les salariés et sont essentielles pour l'entreprise en termes d'engagement envers les talents. C'est pour cette raison qu'Aqualia s'efforce de trouver le juste équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. La Certification EFR (entreprise familiale responsable) pour la gestion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée en est la preuve, en établissant un système d'amélioration continue dans une série de mesures qui garantissent le bien-être des employés. Depuis l'obtention de la certification en 2017 et son renouvellement jusqu'en 2023, Aqualia a augmenté sa note pour devenir une entreprise C+.

Dans le but de sensibiliser aux bénéfices de la conciliation et de favoriser le bien-être des salariés, Aqualia informe de ces mesures de conciliation par tous les canaux de communication avec ses salariés, intranet d'entreprise, panneaux d'affichage dans les centres de travail, email, application Be Aqualia, etc.

« Aqualia dispose d'un capital humain expert et spécialisé, doté du savoir-faire nécessaire et des ressources adéquates pour résoudre les problèmes posés par la gestion globale du cycle de l'eau. »

MARINA SUÁREZ,
RESPONSABLE SERVICE DES EAUX D'OVIEDO

En 2023, l'enquête Voz del Empleado a été réalisée pour analyser l'efficacité des mesures Be Aqualia et les résultats obtenus indiquent que les mesures les plus appréciées sont liées à la flexibilité de la journée de travail, atteignant une note globale de 91 % et une applicabilité moyenne de 62 % ; ainsi que les mesures liées à la santé, qui atteignent une note moyenne de 80 % et une applicabilité de 80 %.

Technologie et numérisation pour un excellent service

Vers une gestion de l'eau basée sur des données en temps réel
La cybersécurité pour une activité connectée et mondiale

347 416	Des compteurs intelligents déployés pour faciliter la gestion
507	Nombre de services utilisant l'application GMAO
144 858	Interactions dans le bureau virtuel

1,5 M
de contrats avec facture électronique

16,8 M€
investi dans la transformation numérique

Vers une gestion de l'eau basée sur des données en temps réel

Domaine technologie / social				
Enjeu	**ESRS**	**Thème ESRS**	**Sous-thème ESRS**	**Sous-sous-thème ESRS**
Processus et procédures	ESRS S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Associés avec des informations destinées aux consommateurs et aux utilisateurs finaux	Accès à des informations de qualité
Infrastructures, travaux, maintenance, processus et procédures	Propre à Aqualia	-	-	-

Aqualia assume l'engagement incontournable pour la transition numérique et vers la durabilité. La numérisation est un facteur clé du présent et de l'avenir d'Aqualia et elle est étroitement liée à la durabilité, car elle optimise et améliore la gestion du cycle intégral de l'eau. Mais surtout, elle reflète la valeur de l'entreprise, en permettant de constater que le changement ne peut pas être seulement vert et numérique. Aqualia affirme qu'il est également bleu, car l'un des éléments les plus transversaux de l'Agenda 2030 est clairement mis en évidence : l'eau.

Pour cette raison, il existe un engagement ferme en faveur de la numérisation sur la plateforme Aqualia Live, conçue et créée par des experts d'Aqualia qui ont en même temps le *know-how* du cycle intégral de l'eau et de la technologie. Aqualia Live couvre tous les processus du cycle intégral, depuis la collecte, en passant par l'épuration, la distribution, la relation client, jusqu'au traitement et à la réutilisation. La plateforme est conçue par des gens « de l'eau et pour l'eau ».

Le traitement des données dans le cycle intégral de l'eau

Aqualia Live intègre le *big data,* le *cloud computing* et la gestion intelligente. Ces technologies innovantes font évoluer la capacité informatique traditionnelle, en facilitant le traitement de grands volumes d'informations pour une gestion intelligente.

- La gestion et le stockage des données dans des systèmes *big data* permet de réduire les temps de réponse et d'accès aux informations, ainsi qu'intégrer une seule base de données qui rassemble toutes les informations auxquelles ont accès les différents programmes et modules de gestion.

- Le traitement dans le *cloud* permet une meilleure mise à l'échelle des solutions qui peuvent augmenter les capacités de manière flexible face à des demandes croissantes.

- La gestion intelligente, l'intelligence artificielle et *machine learning* (AI/ML), favorisent l'automatisation des processus, ainsi que la prédiction et la prévention des risques grâce au temps court dans lequel Ces algorithmes sont capables d'analyser une énorme quantité de données et l'apprentissage qu'ils extraient de ces analyses.

Enfin, un accès contrôlé via internet à certaines fonctionnalités d'Aqualia Live est également mis à disposition des clients institutionnels et/ou externes, facilitant ainsi l'accès et la consultation des données directement, en respectant, comme il est d'usage dans notre gestion, la transparence en matière de gestion et de situation des actifs.

Aqualia assume l'engagement incontournable vers la transition numérique et vers la durabilité.

Tous les services dans un seul système

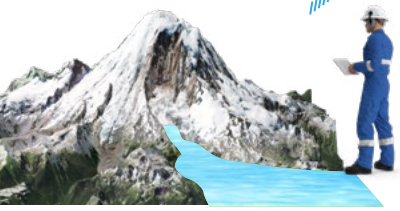
La plateforme est composée d'outils spécifiques qui échangent des données de manière permanente. Cette interconnexion globale permet de mieux comprendre le fonctionnement des services et ainsi de parvenir à une gestion beaucoup plus efficace et intégrée du cycle de l'eau dans chacun de ses aspects. Elle est composée d'une série de modules mis à disposition des clients et qui permettent de gérer tous les domaines du cycle intégral de l'eau, ainsi que de communiquer avec tous les niveaux de contrôle et de supervision du cycle.

- Centre d'opérations intégré (COI).
- *Geographic Environment Organization* (GEO.)
- Supervision, contrôle et acquisition de données (SCA.)
- *Aqualia Water Analytics* (aWA.)
- Gestion et maintenance des actifs et des bons de travail (GMAO).
- *Aqualia Laboratory* (LAB.)
- *Contact client Aqualia* (CAC.)
- Systèmes *de reporting* (AQ360.)

Gestion intelligente et intégrée

Captage

1



SCA. GEO. aWA.

Informations réseau mises à jour sur vos appareils mobiles avant de réaliser une intervention sur le terrain.

RÉSERVOIR
GMAO. aWA.

LUNETTES DE RÉALITÉ MIXTE
conseiller les opérateurs dans les travaux de terrain.

COI.

SUPERVISION 360°

Le COI supervise tout. Il facilite la visualisation des tâches en temps réel.

J'envoie mes relevés avec l'application, j'évite de me déplacer.

Détection de fuite dans le réseau. J'introduis un ordre de travail.

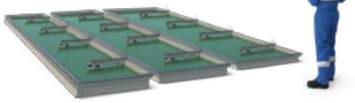
GMAO.
OT

LAB.
QUALITÉ DE L'EAU

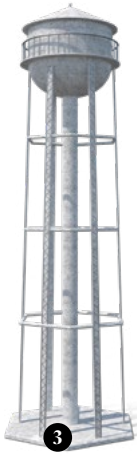
Traitement et purification

2

APP GMAO. MOVILIDAD OT



STEP
GMAO. GEO. aWA.



3

Stockage

APP GMAO. MOVILIDAD OT

GMAO. GEO. aWA.

DÉTECTION PRÉCOCE DE FUITE
Modélisations. réseau d'approvisionnement et égouts

APP GMAO. MOVILIDAD OT

APPROVISIONNEMENT

4

Distribution et consommation

Oui, oui, j'ai envoyé une photo de la fuite à l'application Aqualia et ils sont venus rapidement la réparer. L'eau ne doit pas être perdue !

GEO. aWA. CAC.

Tiens, j'ai reçu un SMS d'Aqualia. Oops ! Demain, il y aura une interruption de service. Eh bien, je vais pouvoir m'organiser !

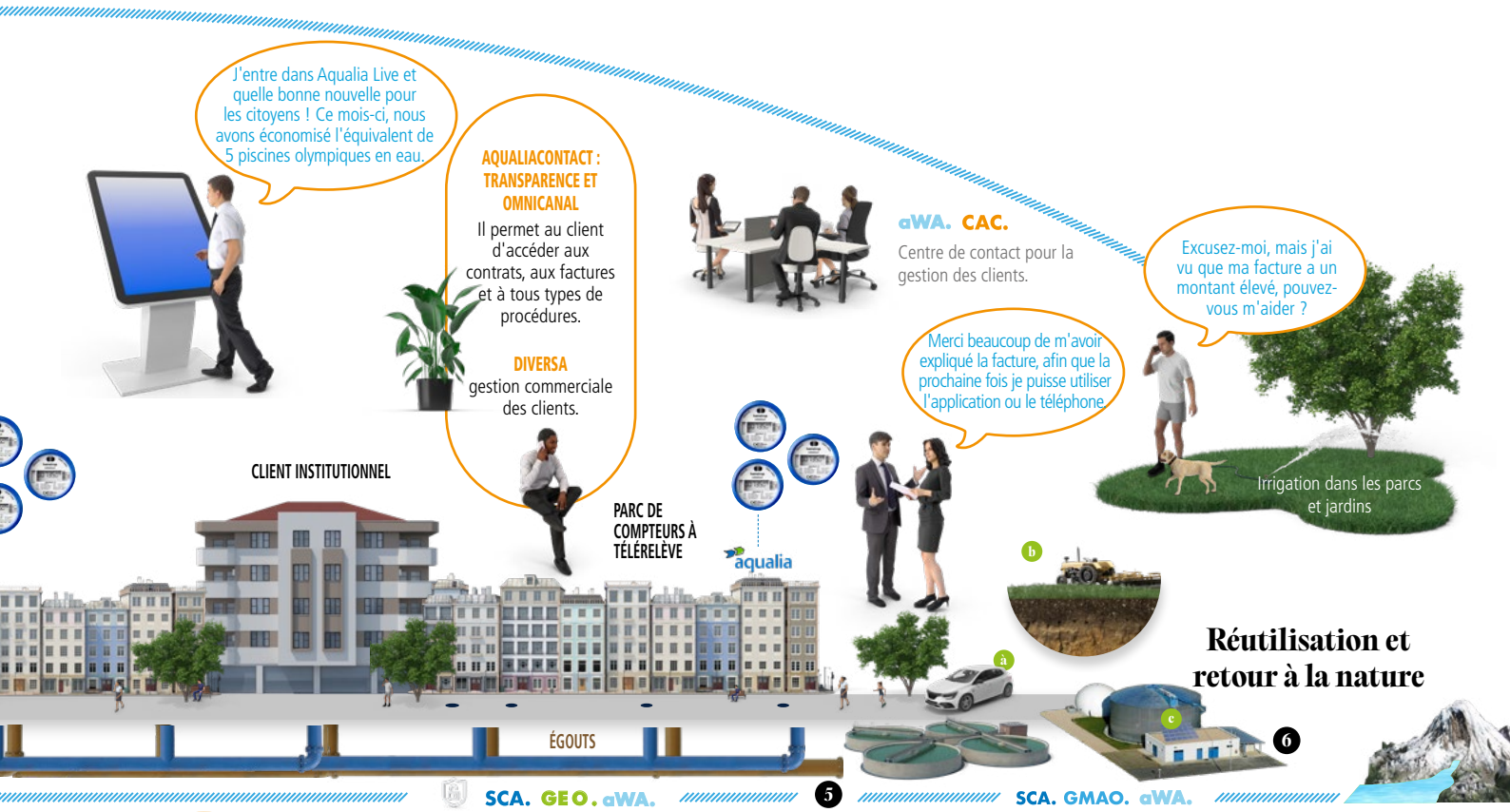
La cyber-sécurité : mécanismes de prévention, contrôle complet et automatisation qui couvrent l'ensemble de l'écosystème d'Aqualia Live

aqualia live

AVANTAGES APPORTÉS PAR AQUALIA LIVE :

● Administrations ● Particulier

- ● L'efficience et l'efficacité opérationnelles sont accrues.
- ● La satisfaction du client est plus grande grâce à un service personnalisé.
- ● Les données des clients et des employés sont sécurisées.
- ● Les déplacements des opérateurs sont minimisés et les parcours de travail optimisés.
- ● Il y a une augmentation de l'efficacité du travail.
- ● Un plus grand soin de l'environnement est garanti grâce à une utilisation efficace de l'eau et de l'énergie.
- ● ● L'omnicanal permet la communication, aussi bien avec les clients, les employés et les fournisseurs, depuis n'importe quel endroit et appareil.
- ● La supervision des infrastructures est rendue possible grâce au contrôle à distance.
- ● À l'aide de modèles de prévision de la demande, la production d'eau est ajustée.
- ● Les fuites peuvent être détectées dans le réseau et les consommations non autorisées peuvent être contrôlées.
- ● Il permet de connaître et d'analyser les modes de consommation pour adapter les processus et garantir l'approvisionnement.
- ● Facilite une facturation correcte.
- ● La connaissance approfondie des infrastructures, du mode de consommation et de l'environnement permet la conception de schémas directeurs dans les villes.



Principaux piliers de la numérisation

Contrôle du réseau à tout moment

GEO.

Le système d'information géographique GEO permet de recenser les éléments du réseau géoréférencés dans le but de les identifier et de réaliser une modélisation hydraulique du réseau de manière plus précise qui – ajoutée aux volumes d'eau distribuée, aux débits, aux pressions – réduise les pannes du réseau, permette de connaître le débit d'eau et de fournir à tout moment à la ville l'eau nécessaire, en optimisant au maximum sa consommation compte tenu de la rareté de l'eau dans certaines régions.

- Avoir un réseau simulé à tout moment.
- Identifier graphiquement les pannes de service.
- Description cartographique des réseaux et gestion des installations de manière optimisée.
- Communication entre différents outils avec le logiciel de gestion commerciale Diversa pour visualiser les consommations par compteur.
- Intégration avec le système SCADA pour connaître les valeurs historiques et actuelles des installations.
- Outil de télédétection pour analyser le réseau et la consommation, les surfaces et les usages du sol grâce aux satellites.
- Simuler théoriquement les opérations avant de les réaliser, garantissant leur succès.

Ce système dispose de deux méthodes d'exploitation : GEO-Desktop et GEO-WEB, toutes deux destinées à des profils d'utilisateurs différents, mais avec le même objectif : Avoir accès aux informations sur les actifs. Le GEO-Desktop s'adresse à un profil technique hautement spécialisé en SIG, tandis que le GEO-WEB s'adresse à l'exploitation et à la consultation d'informations par d'autres utilisateurs, tels que le responsable du service, le personnel de bureau et les techniciens.

Aqualia met à la disposition des collaborateurs de l'entreprise les outils technologiques nécessaires pour effectuer leur travail quotidien de la manière la plus efficace et garantir ainsi l'accès des citoyens à l'eau.

Grâce à des systèmes de télédétection et d'intelligence artificielle, des travaux sont menés pour obtenir automatiquement des éléments urbains tels que des piscines et des espaces verts dans le but d'améliorer l'ANR, grâce au traitement des données.

Solutions de mobilité pour un service rapide et efficace

GMAO.

Parmi les technologies appliquées visant à atteindre l'efficacité de la gestion, l'application des services de terrain GMAO se démarque. Il s'agit de l'outil chargé de maintenir et de gérer les actifs du service et il est intégré au reste des systèmes. Grâce à ses modules, vous pouvez gérer les actifs, planifier et gérer les tâches de maintenance, contrôler le stock de l'entrepôt, effectuer des achats de matériel ou les inventorier. Une application modulaire intégrée aux autres systèmes du service qui se compose des modules suivants :

- Gestion des actifs. Responsable de la gestion et de la planification de la maintenance préventive, prédictive et corrective.

Travailleurs d'Aqualia avec la plateforme Aqualia Live.

- Gestion des ordres de travail. Module en charge de gérer les différents types d'ordres de travail par type d'actif, capable de s'adapter à des situations simples ou complexes pour les gérer.

- Gestion des achats/entrepôts. Module qui est responsable de la gestion des stocks, de l'entrée, de la sortie du matériel et des achats auprès des fournisseurs.

- Module adapté aux terminaux mobiles utilisés par les opérateurs de réseaux pour la gestion télématique des bons de travail générés.

Cette version mobile destinée au personnel de service permet de développer la GMAO dans un environnement convivial, homogène et logique pour réaliser les opérations quotidiennes de manière efficace et simple. De plus, cela nous a permis de transférer les opérations commerciales sur le terrain (depuis la gestion complète des ordres de travail, en passant par le relevé de nos compteurs jusqu'à l'inventaire des éléments de réseau sur le terrain), pour gagner en efficacité et garantir la fluidité directe des informations de là où elles sont produites vers nos systèmes centraux, en se rétroalimentant.

Il est à noter que l'attribution dynamique des ordres de travail à l'opérateur formé le plus proche permet de réduire ou de supprimer les déplacements, ce qui implique des économies de carburant et moins d'émissions de CO_2, de supprimer le papier (plus durable) et d'améliorer le temps de réponse et la qualité de l'information, augmentant ainsi l'efficacité opérationnelle, ce qui se traduit par un meilleur service. De plus, le système mis en œuvre assure un géopositionnement continu de la flotte de véhicules, ce qui implique l'optimisation des itinéraires et l'attribution des commandes.

Notre technologie GMAO Gestion des actifs est actuellement en cours de déploiement en France, en Colombie, en Italie et en Espagne). De même, GMAO Ordres de travail est mis en œuvre en Espagne avec un niveau d'utilisation très élevé chez les clients 91 % et 88 % dans les ordres de travail réseaux et installations. En 2023, a été dispensée la formation correspondant aux autres contrats de Colombie et à deux autres au Portugal, dont la mise en œuvre commence au premier trimestre 2024.

À travers l'axe stratégique « Technologie pour une gestion intégrée », Aqualia se fixe des objectifs à atteindre en matière de GMAO et de GEO.

LE3 Technologie pour une gestion intégrée

ODD 6, 9 ET 11

Ligne de travail	**GEO et GMAO (Aqualia Live)**		
Plan d'action	Mettre à disposition des personnes qui composent le personnel de terrain une application mobile disposant de toutes les fonctionnalités nécessaires à leur travail quotidien. (GMAO, Gestion et maintenance des actifs et bons de travail)	Mettre en œuvre un outil qui planifie et optimise la maintenance des installations, des usines et des réseaux. (GÉO)	Conception, planification et construction d' infrastructures avec la méthodologie BIM
Indicateur	Nombre de services utilisant l'application de mobilité		
Réalisations 2021	451		
Réalisations 2022	502		
Réalisations 2023	507		
Objectif	519 en 2023		
Développement durable	Objectif 9.4		

Analyse de l'eau pour une gestion intelligente

aWA.

Aqualia Water Analytics aWA est le cerveau de la plateforme analytique qui collecte et analyse de grands volumes d'informations pour les transformer en connaissances pour une prise de décision intelligente.

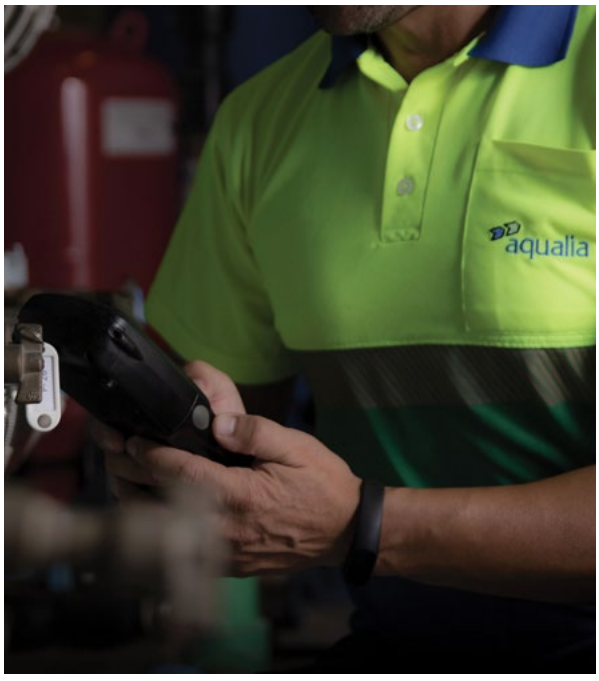
Cette plateforme englobe le cycle complet des données, depuis la capture des dispositifs en traitement en temps réel, l'enrichissement et la transformation, jusqu'à la génération de business intelligence, ce qui permet l'automatisation des processus et l'intégration avec les autres solutions technologiques d'Aqualia. De plus, les services techniques des clients institutionnels ont accès à l'outil aWA. via la plateforme Aqualia Live.

En 2023, la détection précoce des fuites a été consolidée grâce aux informations obtenues du réseau d'approvisionnement en temps réel de Scada, qui, associées à la météorologie locale, à la sectorisation du réseau et à d'autres facteurs externes, permet d'identifier d'éventuels points de fuite et de les envoyer à GMAO pour vérification sur le terrain. Cette détection précoce permet d'éviter des pertes d'eau inutiles et des dommages supplémentaires au réseau. De plus, une réduction des pertes implique que cette eau n'a pas eu à être traitée, ce qui signifie une utilisation réduite d'énergie électrique et de réactifs. C'est un exemple clair de la façon dont la technologie est un grand allié de la durabilité. Sa mise en œuvre débutera dans différents pilotes en 2024.

Les principaux blocs thématiques d'aWA répondent aux principales fonctionnalités de la plateforme :

Bloc 1 : WaterNetwork	Bloc 2 : WaterQuality	Bloc 3 : Compteurs intelligents	Bloc 4 : Balance hydraulique	Bloc 5 : LeakDetetion
Analyse des consommations basée sur les données fournies par Scada (IoT) selon la sectorisation définie par GEO	Informations en temps réel sur la qualité de l'eau fournie. Offre ces données à l'utilisateur qui pourra analyser le comportement des paramètres	Informations issues de la télérelève des compteurs. Analyse les données des compteurs et détecte les alertes de consommation chez les clients, qui sont communiquées à aqualiacontact Intégrée avec GEO et CAC	Balances hydrauliques pour la détection des fuites. Permet d'analyser l'efficience en matière de performances et de quantification de l'eau non enregistrée (ANR)	L'application de l'IA et de l'apprentissage automatique permet d'utiliser les informations GEO, SCA et GMAO pour détecter les fuites précoces en générant des modèles prédictifs.

Avec les données de GMAO, la localisation des incidents survenus et la criticité des réseaux, aWA prévoit un plan d'investissement à appliquer à la commune.



Lecteur d'Almería, Espagne.

De plus, en 2023, le plan de déploiement des compteurs de télémesure chez les clients s'est poursuivi, avec près de 400 000 compteurs installés. Ce chiffre indique que nous avons dépassé de 34,27 % l'objectif visé dans le Plan stratégique 2021-2023. Tous les compteurs à télérelève sont consolidés dans aWA, ce qui a permis d'analyser des millions de données grâce au *big data,* au *machine learning* et à l'intelligence artificielle, de détecter une série de modèles et de générer des alertes précoces aux clients finaux, tels que des fuites, l'absence de consommation, la consommation à des périodes non identifiées (alerte squatter), etc. Ainsi, en offrant plus d'informations aux clients, nous parvenons à être plus durables et transparents dans notre gestion.

À travers l'axe stratégique « Technologie pour une gestion intégrée », Aqualia se fixe des objectifs à atteindre en matière de aWA.

LE3 Technologie pour une gestion intégrée

ODD 6, 9 ET 11

Ligne de travail	**Aqualia Live (aWA Aqualia Water Analytics)**			
Plan d'action	Disposer d'une plateforme pour la gestion intelligente du cycle intégral de l'eau	Capturer et normaliser les données provenant de différents dispositifs (GPRS, LoraWAn, NarrowBand...)	Utiliser des technologies de *big data*, *cloud computing, machine learning* et intelligence artificielle	Appliqué à la détection précoce des fuites, il dispose d'un bilan hydraulique en temps réel, *smartmeters*, efficacité énergétique, *jumeau numérique*.
Indicateur	Nombre de compteurs numériques à télérelève	-	Nombre de services travaillant avec le *big data* et l'intelligence artificielle (aWA)	-
Réalisations 2021	136 945		39	
Réalisations 2022	207 529 compteurs numériques à télérelève Augmentation de 52 % Objectif 2022 : 172 500	-	Croissance de 8 % des services travaillant avec le *big data* et l'intelligence artificielle (aWA). Total 42 prestations Objectif 2022 : Augmenter de 15 %	-
Réalisations 2023	347 416	-	45	-
Objectif	258 750 en 2023	-	51 en 2023	-
Développement durable	Objectif 11.b			

En 2024, la même stratégie se poursuivra, en consolidant la position technologique d'Aqualia et en recherchant des alliances public-privé pour aider à développer ces projets de numérisation en collaboration avec les clients institutionnels, les gouvernements et les municipalités.

En décembre, grâce aux fonds Next Generation, ont été présentés 12 projets de numérisation couvrant 596 municipalités où vivent près de 3 000 000 habitants, dont le projet de numérisation RealWater pour numériser le cycle de l'eau dans toute la province de Ciudad Real. Avec un investissement de 7,87 millions d'euros, dont environ 90 % proviendront de PERTE. Ce projet vise, d'une part, à promouvoir la connaissance de l'état des masses d'eau de Ciudad Real et à améliorer leur gestion dans un contexte climatique défavorable ; et, d'autre part, à intensifier la numérisation du cycle intégral de l'eau, ce projet devenant une démonstration qui servira de référence. Il se concentre sur la numérisation à travers l'évolution

du système de gestion actuel vers le concept d'aWA. Le projet comprend une batterie de solutions techniques pour déployer un système automatisé et centralisé qui permet de surveiller et de coordonner tous les éléments du réseau d'approvisionnement en eau, améliorant ainsi la communication entre les différents processus et la capacité de répondre aux incidents.

PROJETS DE NUMÉRISATION GRÂCE AUX FONDS NEXT GENERATION

Alca
Contrôle stratégique des usines et des rejets grâce à l'IA

realwater
Numérisation Ciudad Real

aquabalearic
Gestion Integral des îles

aquarcgisa
Numérisation du cycle de l'eau du Campo de Gibraltar

596
communes

3 000 212
habitants

105 484 825 €
prévus

91 563 907,08 €
demandés (86,80 %)

cantabricontrol
Contrôle et amélioration des ressources propres et transfert de l'Èbre

COIcastillalamancha
Centre d'opérations intégré de Tolède

vigwater
Capitale numérique de l'eau en Galice

digital island
Équilibres hydrauliques, optimisation des ressources et réserves des îles Canaries

HUBalicant
Pôle technologique d'Alicante

salamancareserve
Amélioration et contrôle des captages

indaloefficiency
Contrôle des égouts et amélioration de l'efficacité hydrique d'Almería

valenwater
Amélioration du Plan d'Action et Contrôle des Flux Captés et Rejetés

« Aqualia est immergée dans une transformation numérique qui implique l'adaptation des processus et la numérisation de ceux-ci pour atteindre l'efficacité, la résilience et la capacité de gestion, ce qui implique de disposer de ressources, d'investissements et de nouvelles procédures. »

JOSÉ GABRIEL LUMBRERAS, DIRECTEUR DES OPÉRATIONS ET DE LA TRANSFORMATION TECHNOLOGIQUE

Avec l'entreprise publique Arcgisa, un projet global est en cours de réalisation pour numériser le cycle de l'eau dans huit municipalités du Campo de Gibraltar. L'approbation de ce projet PERTE d'eau du Ministère de la Transition écologique et du Défi démographique (MITERD), qui utilise l'intelligence artificielle, permettra d'économiser de l'eau et de l'énergie dans huit municipalités du Campo de Gibraltar.

Scada pour un monde connecté

SCA.

Aqualia a développé une plateforme Scada (Supervisory Control and Data Acquisition) pour offrir des solutions aux besoins du cycle intégral de l'eau, en mettant à disposition de ses utilisateurs les outils nécessaires au fonctionnement des réseaux et à toute installation du cycle intégral. Cet outil permet de personnaliser l'environnement d'exploitation pour l'adapter à la gestion particulière de chaque service. Il met en œuvre les meilleures normes de cybersécurité pour obtenir un environnement industriel sécurisé et s'intègre à aWA pour tirer parti de l'environnement analytique.

Parmi les principales fonctionnalités du système Scada, on remarque la comparaison des courbes de consommation et des débits nocturnes minimaux sur les mêmes périodes de jours/semaines/trimestres ou années précédentes ou le fait d'inclure des alarmes en cas de débordement imminent des réservoirs ou de faibles niveaux de réservoirs (avec la possibilité d'automatiser les systèmes d'activation de certaines alarmes).

Service client, Aqualia Contact.

La technologie pour connecter les clients

CAC.

L'engagement d'Aqualia envers l'excellence dans le service client l'amène à développer ses propres solutions innovantes dans tous les processus et procédures, adaptées aux besoins de ses utilisateurs et suivant les meilleures pratiques mises en œuvre dans le secteur.

Diversa

Outil propre qui réalise la gestion commerciale d'un service, en couvrant avec différents modules tous les processus en matière de gestion des clients et des contrats, points d'approvisionnement, souscription, gestion des relevés et consommation, définition des structures tarifaires, facturation, recouvrement et gestion des factures impayées, service client, gestion des irrégularités, signature électronique, rapports opérationnels et *reporting*.

- Gestion des clients et des contrats
- Service client
- Gestion des relevés et consommations.
- Facturation
- Encaissements et gestion des factures impayées
- Gestion des irrégularités
- Signature électronique
- Rapports opérationnels

Parallèlement au développement de cet outil qui facilite la gestion avec les clients, les actions visant à promouvoir l'utilisation des factures électroniques auprès des clients d'Aqualia s'imposent comme l'un des objectifs prioritaires du Plan stratégique de durabilité 2021-2023. En 2023, elles ont conduit à une augmentation des factures électroniques émises de 15 % dans le monde, atteignant 10,7 millions de factures électroniques émises : 3,68 millions en Espagne et 7,05 millions à l'international. Et le nombre de clients a également augmenté de 18,8 %, pour atteindre 1,52 million de clients. Dont 0,84 millions en Espagne et 0,68 millions à l'international.

10,7 E de factures électroniques émises

15 % augmentation des factures électroniques émises

38,72 % facturation électronique par rapport à la facturation totale

En 2023, un travail a également été mené sur cet outil en relation avec l'évolution des informations de production en attente de facturation, dont les valeurs des mètres cubes ajustés et totaux ; la rentabilité des compteurs remplacés, intégrant le type de client, les dates d'installation des compteurs remplacés ou l'intégration du type de fraudes et l'état final du dossier, etc.

De même, la génération des anomalies de relevé et de facturation a été automatisée. De cette manière, à la suite des contrôles préalables à la clôture de la facturation périodique, des anomalies sont générées qui permettent d'identifier d'éventuelles situations rares et qui sont utilisées pour contrôler et surveiller le processus de facturation.

En 2023, un travail a également été mené sur cet outil en relation avec l'évolution des informations de production en attente de facturation, dont les valeurs des mètres cubes ajustés et totaux ; la rentabilité des compteurs remplacés, intégrant le type de client, les dates d'installation des compteurs remplacés ou l'intégration du type de fraudes et l'état final du dossier, etc.

De même, la génération des anomalies de relevé et de facturation a été automatisée. De cette manière, à la suite des contrôles préalables à la clôture de la facturation périodique, des anomalies sont générées qui permettent d'identifier d'éventuelles situations rares et qui sont utilisées pour contrôler et surveiller le processus de facturation.

Au sein de l'outil Diversa, en 2024 la numérisation sera développée pour améliorer les processus de gestion des clients tels que la signature électronique de documents. Une plateforme en mode SaaS intégrée au système commercial est en phase de construction et permettra la signature électronique de la documentation qui inclura les fonctionnalités de signature biométrique et signature OTP *(One-Time-Password).* Cette solution est intégrée à tous les canaux de service client (bureau présentiel, centre d'appels, application mobile, bureau virtuel).

Aqualiacontact

Module qui développe la communication avec les clients sur la base du principe omnicanal pour offrir une plus grande qualité d'information et une plus grande autonomie dans l'exécution des procédures. Les principaux canaux de communication de ce module sont :

Plateforme de téléphonie Genesys Cloud	Application mobile Aqualiacontact	Bureau virtuel Aqualiacontact	Twitter @aqualiacontact
C'est le Contact Center qui unifie les différents canaux* et garantit la disponibilité du service 24h/24 et 7j/7.	Outil intégré aux systèmes commerciaux qui offre au client une vision globale de ses contrats		Les clients peuvent effectuer différentes démarches

* Actuellement, des travaux sont en cours sur la mise en œuvre d'une plateforme de *contact center* dans le *cloud* qui permettra d'incorporer d'importantes améliorations aux services à la clientèle fournis par téléphone.

Avec l'objectif fixé d'excellence dans l'expérience client omnicanal, l'entreprise surveille le taux de réclamations, qui en 2023 est resté à 0,26 % en Espagne et a diminué à 1,71 % à l'international, avec un délai moyen maximum de réponse aux réclamations établi en onze jours calendaires. tant en Espagne qu'à l'international, et un délai moyen maximum d'installation du compteur (à partir de la demande d'enregistrement), établi en six jours calendaires. De même, elle surveille et évalue l'amélioration continue en écoutant les clients dans les enquêtes sur la qualité d'écoute d'Aqualiacontact, qui en 2023 ont atteint 95,45 %, en baisse de 0,83 points par rapport à 2022.

364 115 clients utilisent l'agence virtuelle

95,4 % clients satisfaits du service d'Aqualiacontact

Aqualia continue d'encourager ses clients à mettre en œuvre une gestion intégrée via aWA, qui permet d'unifier tous les processus et se traduit par une amélioration de la qualité du service client en fournissant plus d'informations avec des services tels que la détection des alertes de consommation ou la communication de toute anomalie qui améliore le service client. En ce sens, concernant les notifications reçues par les clients équipés de compteurs de télémesure, des améliorations ont été déployées en 2023 pour un contrôle efficace de l' utilisation de l'eau à travers les alertes suivantes :

- Alerte possible fuite. Informe le client de la détection d'une éventuelle consommation anormale via l'application mobile Aqualia Contact.
- Alerte de consommation inattendue. Cette notification est générée lorsqu'une consommation est détectée selon les critères définis par le client.
- Alerte sans consommation 24 heures. Cette notification est générée lorsqu'aucun type de consommation n'est détecté dans une période de 24 heures.
- Alerte de consommation dépassant la limite fixée. Dans l'application mobile, le client peut configurer la génération d'une alerte d'avertissement lorsque sa consommation quotidienne dépasse la limite qu'il s'est fixée.

Ces notifications sont envoyées via l'application mobile Aqualia Contact et par SMS, facilitant ainsi la détection précoce d'éventuels problèmes et contribuant à accroître la transparence et la facilité d'accès à différents types d'informations.

L'engagement d'Aqualia envers l'excellence du service client est intégré dans le plan stratégique de développement durable à travers les plans d'action, indicateurs et objectifs suivants :

LE3 Technologie pour une gestion intégrée

ODD 6, 9 ET 11

Ligne de travail	**Service client omnicanal (Aqualia Live)**			
Plan d'action	Relation avec le client à travers les différents canaux de manière homogène.	Nouveau bureau virtuel pour les clients qui offre plus d'informations et d'autonomie pour effectuer leurs transactions.	Offrir au client la possibilité de signer ses contrats par voie numérique.	Promouvoir l'utilisation de factures électroniques.
Indicateur	Nombre de clients qui utilisent l'agence en ligne		-	Nombre de contrats avec facture électronique
Réalisations 2021	308 144		-	638 507
Réalisations 2022	336 110 clients utilisent l'agence virtuelle aqualiacontact Objectif 2022 : 330 000		-	1 284 495 contrats avec facture électronique Objectif 2022 : 650 000
Réalisations 2023	364 115		-	1 526 887
Objectif	339 900 en 2023		-	680 000 en 2023
Développement durable	Objectif 9.9.b			

Périmètre de la facturation : Espagne, Portugal, République tchèque, Italie et Géorgie.

Les actions visant à augmenter le nombre de clients qui utilisent l'agence virtuelle ont entraîné le dépassement de l'objectif proposé dans le Plan stratégique 2021-2023 de 7,1 %, ainsi que celui visant à augmenter le nombre de clients avec des factures électroniques qui a été considérablement dépassé.

Tour à tour, les principaux indicateurs de performance d'Aqualia Contact en 2023 :

Aqualia Contact

Centre de service client
(premier canal de service client non présentiel)

1 065 085
appels en 2023

+8 %
vs 2022

Service de gestion des prises de rendez-vous
pout un service client présentiel plus rapide et efficace

33 621
prises de rendez-vous gérées

Agence en ligne
(deuxième canal de service client non présentiel)

144 858
interactions en 2023

-5 %
vs 2022

Application pour dispositifs mobiles

87 692
interactions (utilisateurs Espagne)

X (ancien Twitter)
@Aqualiacontact

918
interactions (utilisateurs Espagne)

Facturation électronique
Périmètre de facturation : Espagne,
Portugal, République tchèque, Italie et Géorgie.

1 526 887
nombre de clients avec facturation électronique

+19 %
vs 2022

32,30 %
modification des données

20,83 %
facturation électronique

23,91 %
paiement par carte bancaire

Aqualia dispose du projet Centres d'opérations intégrés (COI) à partir duquel seront gérés de manière intégrée les réseaux d'eau, les incidents, l'émission des ordres de travail, les actifs, les maintenances légales et les comptables.

En 2024, la digitalisation continuera à se développer pour améliorer la relation client à travers la création de Whatsapp professionnel, l'intégration du service téléphonique sur le *web* avec le Click to call ou l'incorporation de Bizum comme nouveau moyen de paiement.

Parallèlement, il est prévu de lancer un nouveau bureau virtuel, *web* qui remplacera l'actuel et sera destiné au client final, avec une couverture mondiale et adapté à chaque pays et juridiction. Dans le but d'améliorer les niveaux de service, il apportera de nouvelles fonctionnalités, une facilité d'utilisation et une agilité dans les différentes procédures à réaliser. Cette solution sera intégrée aux systèmes de gestion commerciale et permettront des consultations et des interactions *online*.

Centres d'opérations intégrés pour un aperçu en temps réel

COI.

Aqualia dispose du projet des Centres d'opérations intégrés (COI) d'où seront gérés de manière intégrée les réseaux d'eau, les incidents, l'émission des ordres de travail, les actifs, la maintenance légale et les compteurs, en augmentant la technologie des capteurs du réseau et le contrôle des usines. Grâce à eux, l'entreprise a pour objectif de savoir ce qui se passe en temps réel, dans chaque commune, d'identifier les alertes et d'agir immédiatement. Ces centres permettent également de détecter précocement les fuites, améliorant ainsi les performances du réseau. Les caractéristiques de ces centres intégrés sont :

- Surveillance en temps réel
- Affichage
- Analyse
- Automatisation
- Communication
- Alertes et notifications
- Intégration de données
- Prise de décisions
- Automatisation et actions.

Ils sont capables de capitaliser sur les données générées par les différentes plateformes pour améliorer l'efficacité opérationnelle, la prise de décision stratégique et la capacité de réponse en temps réel. Cela conduira à une plus grande compétitivité et efficacité dans les opérations d'Aqualia.

Tout cela est possible aujourd'hui grâce à l'intégration des différentes plateformes dans Aqualia Live (Scada –IoT–, GEO, LABS, GMAO, aWA), ce qui implique leur interconnexion et, par conséquent, l'interconnexion des différents appareils et capteurs via le réseau, ce qui permet la collecte de données en temps réel à partir de différents points.

En tant qu'entreprise internationale, cette transformation numérique, actuellement mise en œuvre en Espagne, devrait s'étendre à d'autres pays.

Le service d'une équipe de plus en plus connectée et mondiale

Aqualia favorise la communication et l'écoute non seulement dans la sphère extérieure, mais aussi en interne à travers e *application* Be Aqualia, application pour appareils mobiles destinée à tous les salariés de l'entreprise, notamment ceux qui ne disposent pas de compte de messagerie d'entreprise. Ainsi, on obtient à la fois l'intégration de tous les employés et la communication bidirectionnelle.

Sur cette *application*, les employés peuvent être informés de tout ce qui se passe dans l'entreprise, participer à des enquêtes, donner leur avis et rejoindre les nouvelles campagnes et défis proposés par l'entreprise.

Indicateurs	ODD	Réalisé en 2021	Réalisé en 2022	Réalisé en 2023	Variation 2023 vs 2022
Nombre d'employés qui ont téléchargé l'*application* Be Aqualia	ODD 8	6 697	7 280	8 033	10 %

En 2023, Aqualia a augmenté ses investissements dans la numérisation de 215 % par rapport à 2021. Ces chiffres soutiennent notre engagement en faveur d'une gestion intelligente du cycle de l'eau.

En 2023, certains concepts ont été reclassifiés : IoT (Aqualia Live) et Aqua Live réunis dans un seul projet Aqualia Live – implique le déploiement de pare-feu dans les usines Aqualia pour assurer la sécurité de l'environnement des ordres de travail, des services de surveillance et une gestion centralisée de ces pare-feu ainsi que des dispositifs IoT pour le exploitation et contrôle des réseaux de distribution, d'assainissement et toute installation du cycle intégral de l'eau. En outre, de nouveaux projets tels que Aq 360 – un tableau de bord complet avec les principaux indicateurs commerciaux des dirigeants pour la prise de décision – sont intégrés. Qualité de l'eau – plateforme dont l'objectif principal est le contrôle constant de la qualité de l'eau aux points de prélèvement et dans les systèmes de traitement, pour garantir sa conformité aux normes de qualité et de sécurité, et télérelève, dont l'évolution est prévue dans la mesure où des subventions seront reçues pour les PERTE.

En Espagne, des travaux ont été réalisés sur la création de douze nouveaux projets pour participer au deuxième appel PERTE dans le but d'intégrer de nouvelles technologies dans le cycle intégral de l'eau. Leur périmètre serait de 596 communes et 100 millions d'euros.

Par ailleurs, tout au long de l'année et pour préparer les projets des fonds Next Generation, les besoins en digitalisation de tous les services exploités par Aqualia ont été analysés pour déterminer le coût approximatif de leur digitalisation.

Investissement dans la transformation numérique (en €)

Classification	2021	2022
GÉO	212 379	265 831
GMAO (NOW)	871 990	1 322 064
aWA	484 367	1 581 509
TIK	218 954	334 566
CAC	1 883 596	2 157 540
IOT (AQUALIA LIVE)	206 873	328 573
AQUA LIVE	194 601	275 182
BE AQUALIA	52 602	37 206
AUTRES	57 644	144 709
IOT (Scada)	1 145 693	10 393 190
Total	**5 328 700**	**16 840 370**

Reclassement	2023
GÉO	353 625
GMAO (NOW)	1 518 407
AWA	1 415 328
TIK	586 776
CAC	2 928 776
AQUALIALIVE	442 595
QUALITÉ DE L'EAU	274 070
AQ-360	58 421
BEAQUALIA	144 584
AUTRES	140 460
LECTURE À DISTANCE	8 995 964
Total	**16 859 006**

Cybersécurité pour une activité connectée et mondiale

Domaine technologie / social

Enjeu	ESRS	Thème ESRS	Sous-thème ESRS	Sous-sous-thème ESRS
Gestion et service aux clients et utilisateurs	ESRS S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Incidents liés aux informations destinées aux consommateurs et aux utilisateurs finaux	-
			Sécurité personnelle des consommateurs ou des utilisateurs finaux	Sécurité de la personne
Infrastructures, travaux et maintenance	ESRS S3	Collectifs affectés	Droits économiques, sociaux et culturels des collectifs	Incidents liés à la sécurité

Cybersécurité

Pour Aqualia, il est important de garder en sécurité les actifs corporels et immatériels, c'est pourquoi la cybersécurité de manière transversale joue un rôle important, sa prise en charge améliore la confiance et la disponibilité de tous les domaines d'activité de la société et des services offerts aux clients.

Connaissant les cyberattaques les plus courantes qui surviennent quotidiennement (attaque d'intermédiaire, déni de service, injection de SQL, Malware, Phishing, Ransomware, Spyware et vol d'identité), il est nécessaire d'essayer de comprendre les systèmes, les composants et les éléments technologiques et industriels, ainsi que les communications qui ont lieu entre eux ; identifier ce qui a de la valeur et ce qui est plus vulnérable pour le protéger avec des contrôles et des mesures efficaces et coordonnées dans toute l'organisation ; il est essentiel d'analyser, d'évaluer, de gérer les risques et de les atténuer en les ramenant à un niveau acceptable pour que tout fonctionne correctement.

Il existe actuellement un modèle de cybersécurité et un cadre réglementaire qui définissent les principes de base et les exigences de son développement. L'objectif est de protéger, de manière proportionnée, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations. Pour y parvenir, il est essentiel de sensibiliser tous les utilisateurs techniques et gestionnaires pour une responsabilité partagée du traitement des données clients, étant donné qu'il s'agit par ailleurs d'un impératif institutionnel.

Aqualia dispose de certifications telles que la norme ISO 27001 de sécurité des données dans le centre du service client, où des mécanismes sont établis pour surveiller l'état de la cybersécurité dans les différents domaines de l'entreprise et garantir le respect des réglementations internes et externes applicables, ainsi que la norme ISO 27017 ou 27110. En outre, des normes, méthodologies, guides et bonnes pratiques en matière de cybersécurité sont mis en œuvre, marqués par des agents de régulation, des institutions, des organismes et organisations, y

compris non gouvernementaux, tant nationaux qu'internationaux, qui ont une réputation mondiale, entre autres, telles que : AEPD (Agence espagnole de protection des données), ISO (The International Organization for Standardization, l'Organisation internationale de normalisation), Electrotechnical Commission, la Commission électrotechnique internationale, ENISA (European Union Agency For Cibersecurity, l'Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité), CNPIC (Centre national pour la protection des infrastructures critiques), CCN-CERT (Centre cryptologique national) et INCIBE (Institut national de cybersécurité).

La cybersécurité émerge et prévaut dans les principes généraux de l'organisation et contribue à renforcer les plateformes à travers lesquelles circulent les outils de gestion de l'eau ; afin que tout soit disponible et sécurisé, des mécanismes de contrôle sont mis en place tels que : doubles facteurs d'authentification, sauvegardes, gestion des utilisateurs, surveillance des événements et détection des incidents, politiques de sécurité et procédures de sécurité informatique ; elle s'appuie également sur des guides techniques, des études de marché de cybersécurité IT (technologies de l'information) et OT (technologies opérationnelles), ainsi que des formations techniques et exécutives en sécurité informatique pour doter toute l'organisation de contrôles de sécurité et de mesures de prévention et de réponse pour une meilleure cyberdéfense contre les cyberattaques qui se produisent.

Protection des données à caractère personnel

Aqualia a commencé le processus d'adaptation réglementaire en matière de protection des données dès 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 relative à la protection des données personnelles et à la garantie des droits numériques (LOPDGDD). Ainsi, un examen continu de la conformité et de l'adaptation à la législation en vigueur est effectué dans toutes les entités, étant donné qu'elle s'applique à toutes zones concernées dans les aspects suivants :

- Domaine des employés
- Domaine des clients
- Domaine des fournisseurs
- Domaine des relations contractuelles Groupe FCC
- Domaine des relations contractuelles administrations publiques
- Documentation et gestion interne
- Domaine des technologies de l'information et de la sécurité de l'information
- Mesures techniques et organisationnelles

Pour tous ces domaines, des cartographies de risques sont réalisées sur les différentes activités de traitement des données personnelles réalisées par l'entreprise pour refléter à quel point chaque activité, par ses caractéristiques – qu'il s'agisse du type de données auxquelles elle se réfère ou du type d'opérations effectué –, pourrait causer un certain préjudice aux parties intéressées. En conséquence, les mécanismes nécessaires sont mis en place pour les prévenir.

En 2023, certains aspects liés aux normes contraignantes de l'entreprise, à la mise à jour et à la mise en œuvre des clauses contractuelles pour les salariés, les clients et les fournisseurs, ont été intégrés dans cette analyse de risques ; ainsi que la révision du registre des activités de traitement des données ou le projet de gouvernance de la vie privée Econtrols.

Un contrôle continu est effectué pour la mise en œuvre et le respect des principes de la réglementation à travers la gestion, l'examen et la réponse des emails reçus dans la boîte mail départementale de protection des données.

- Examen et analyse des nouveaux fournisseurs, contrats et systèmes avant leur mise en œuvre.
- Gestion des droits des intéressés.
- Réalisation de visites en personne dans tout le pays pour superviser la conformité réglementaire dans les agences.
- Gestion de la supervision de la conformité réglementaire par questionnaire et réunion via Microsoft Teams à l'international.

Impact social et alliances : Nous générons des liens de confiance

Accès à l'eau et à l'assainissement
Communication à impact

367 717,94 €	Investissement dans des actions sportives en 2023
138 769,66 €	Investissement dans la sensibilisation et l'éducation en 2023
+12,5 %	Actions de transmission des connaissances
23 127	Personnes bénéficiant du partenariat avec Cáritas

110 499 total des clients bénéficiant de bons et de subventions

4,1 en investissement dans l'action sociale

Accès à l'eau et à l'assainissement

Domaine social				
Enjeu	**ESRS**	**Thème ESRS**	**Sous-thème ESRS**	**Sous-sous-thème ESRS**
Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia est implanté	ESRS S3	Groupes concernés	Droits économiques, sociaux et culturels des groupes	Eau et assainissement
Gestion et service clients et utilisateurs	ESRS S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Problèmes liés aux informations pour les consommateurs et les utilisateurs finaux	Accès à des informations de qualité

Le secteur de l'eau est essentiel à la qualité de vie des citoyens, c'est pourquoi il doit garantir un accès stable et sûr à l'eau et à l'assainissement pour l'ensemble de la population. La qualité et le prix de ce service doivent être adéquats et les citoyens doivent avoir accès à ce bien fondamental.

Selon les Nations Unies, malgré des progrès notables dans l'élargissement de l'accès à l'eau potable et à l'assainissement, des millions de personnes continuent de manquer de ces services de base. Dans un monde où la pénurie d'eau et le manque d'installations sanitaires continuent d'être une réalité pour une partie importante de la population, l'urgence de relever ces défis de manière globale est évidente. Même si des efforts ont été faits, les chiffres révèlent un écart important : une personne sur trois dans le monde n'a pas accès à de l'eau potable salubre[7], et plus de deux milliards ne disposent pas de services d'approvisionnement en eau potable gérés de manière sécurisée.

Comment parvenir à combler cette lacune et garantir l'accès

En 2023, même si les prix de l'énergie, du carburant et des matières premières sont restés élevés, nous continuons à agir avec un caractère social marqué, en collaborant avec les municipalités et en assumant, dans la mesure du possible, les augmentations, en compensant par des politiques de maîtrise des dépenses et des tarifs spéciaux pour les familles nombreuses et fonds de solidarité.

Parmi les mécanismes dont Aqualia dispose pour combler cet écart figurent les efforts qu'elle déploie dans l'axe stratégique d'impact social pour garantir l'accès à l'eau et renforcer le lien avec les communautés.

Chez Aqualia, nous travaillons pour améliorer la collaboration avec les services sociaux des municipalités, des institutions publiques et des gouvernements de tous les pays dans lesquels nous fournissons nos services, afin de protéger les clients les plus défavorisés ou ceux qui risquent l'exclusion sociale. Cette aide est matérialisée dans le Plan stratégique et, dans les différents pays où opère Aqualia, par des bons, des tarifs sociaux et des fonds de solidarité dans le cas de l'Espagne.

LE6 Impact social à travers les bonus et tarifs

MÉCANISMES TARIFAIRES POUR GARANTIR L'ACCÈS À L'EAU ET À L'ASSAINISSEMENT

Ligne de travail	Projet d'action sociale concernant : - Bons sociaux et subventions - Identification de clients vulnérables					
Plan d'action	Classification et suivi des clients sur la base de mécanismes tarifaires. Des clients en situation de vulnérabilité qui bénéficient d'un accès garanti à l'eau et à l'assainissement selon différents mécanismes tarifaires. (Espagne, Italie, Portugal, France et Géorgie)					
Indicateur	N° de clients en Espagne ayant la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés pour le service d'eau et d'assainissement.	Nombre de clients en Espagne bénéficiaires de bons sociaux et subventions.	Nombre de clients en Italie, au Portugal et en France ayant la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés pour le service de l'eau et de l'assainissement.	Nombre de clients en Italie, au Portugal et en France bénéficiaires de bons sociaux et subventions.	Nombre de clients en Géorgie ayant la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés pour le service de l'eau et de l'assainissement	Nombre de clients en Géorgie bénéficiaires de bons sociaux et subventions
Réalisations 2021	2 217 238	45 616	177 027	6 938		
Réalisations 2022	2 304 325	48 727	210 067	4 453	659 388	56 607
Réalisations 2023	3 127 451	55 937	221 521	4 759	733 524	49 803
Objectif	2.400.000 en 2023	60 000 en 2023	199 000 en 2023	3 085 en 2023	659 000	24 315
Développement durable	Objectifs 6.1					

Les informations sur les tarifs et primes sociales sont disponibles sur le site Aqualia et sont accessibles à tous les utilisateurs. De même, Aqualia informe dans les notifications envoyées aux clients de la possibilité d'établir des plans de paiement différé. En 2023, plus de 55 900 clients en Espagne ont bénéficié de plans de paiement – avec des bons et subventions – suivant les besoins de chaque client, soit 7 200 de plus qu'en 2022, et 3 127 451 utilisateurs ont eu accès à des tarifs subventionnés. Dans les autres pays, le nombre de ceux qui y ont accès dépasse le million d'utilisateurs ; un total de 221 521 utilisateurs en ont bénéficié en Italie, au Portugal et en France en 2023.

D'autre part, à titre d'exemple, dans le cadre de ses engagements envers les critères ESG, Aqualia Espagne renouvelle depuis 2015 son accord de collaboration avec Cáritas, en offrant la totalité de la consommation totale d'eau de toutes les installations de Cáritas là où Aqualia fournit ses services. À ce jour, grâce à cet accord, plus de 466 788 euros ont été remboursés (60 894 euros en 2023 et 20 061 bénéficiaires). Grâce à cet accord, l'accès à l'eau est garanti à toute personne en situation de vulnérabilité. Le partenariat entre les deux organisations s'est articulé dans 143 centres de l'institution, dans 42 villes. Aqualia et Cáritas maintiennent cet accord de collaboration depuis 2016 pour soutenir les initiatives de Cáritas.

Fonds de solidarité pour familles en collaboration avec les institutions publiques

La collaboration avec les communes pour créer des fonds de solidarité qui contribuent à garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement pour l'ensemble de la population a conduit Aqualia à maintenir et renouveler certains accords tout au long de l'année 2023. Quelques exemples de communes avec lesquelles Aqualia maintient des fonds sont : à Cadix, avec celui de Jerez de la Frontera et Chipiona ; à Valence, avec Albal ; à Alicante, avec Novelda et Alcoi ; à Murcie, avec Mazarrón et San Pedro del Pinatar, et à Gérone, avec Llagostera.

L'objectif de ces fonds est de garantir l'accès à l'eau potable aux familles qui n'ont pas les moyens de payer la facture et de fournir une couverture ponctuelle à des personnes qui se trouvent dans une situation économique critique.

ALLIANCE AQUALIA ET CARITAS

144 centres de collaboration

23 127 bénéficiaires

Ligne de travail	Projets et alliances avec des tiers dans le cadre des ODD		
Plan d'action	Alliance avec Cáritas dans le domaine de l'action sociale pour l'accès à l'eau		
Indicateur	Nombre de centres sociaux subventionnés pour l'accès à l'eau.	Nombre de personnes bénéficiaires subventionnées pour l'accès à l'eau.	Investissement pour cette subvention d'accès à l'eau.
Réalisations 2021	139	22 066	56 315 €
Réalisations 2022	139	25 500	63 917 €
Réalisations 2023	144	23 127	60 894,10 €
Objectif	168 en 2023	26 700 en 2023	62 087 € en 2023

Communication à impact

LE1 Communication

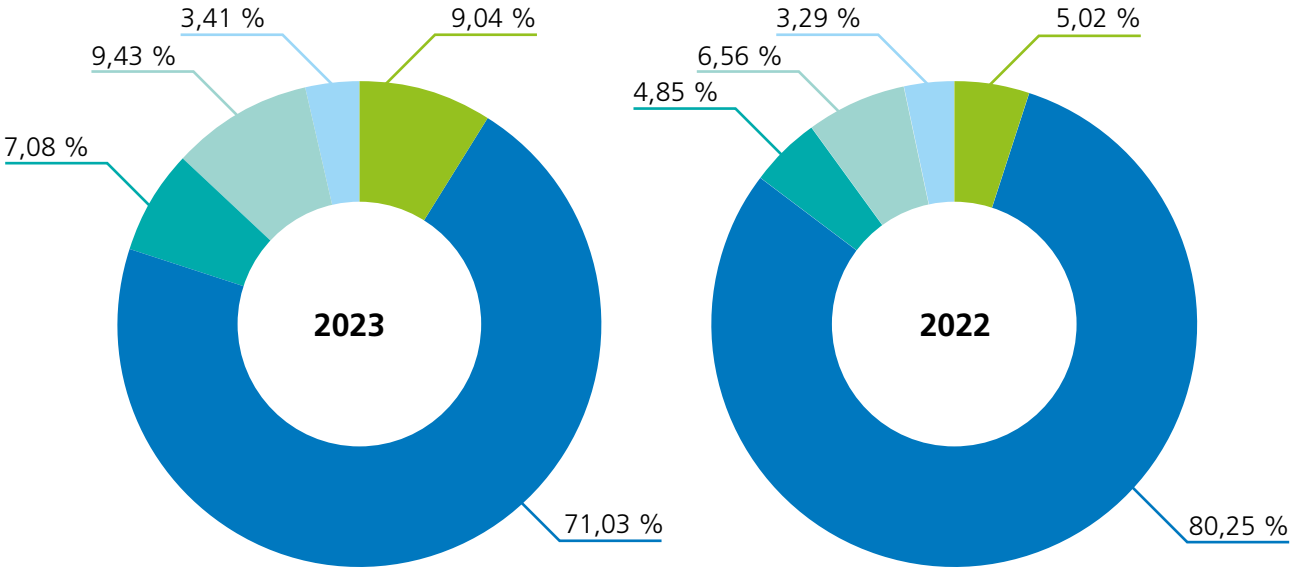
ODD 12 ET 13

Ligne de travail	**Projet d'action sociale concernant :** • **Construire un Plan annuel de communication Unifier le récit narratif stratégique sur le site web de l'entreprise** • **Sensibiliser, tant en interne qu'en externe, aux objectifs du Plan de Communication**				
Plan d'action	• Déployer des actions de communication permettant d'obtenir un positionnement d'entreprise leader avec une capacité d'influence dans le secteur (licence sociale). • Déployer des actions de communication qui mettent en valeur l'évolution technologique de l'entreprise et son adaptation au changement climatique, en mettant l'accent sur l'éducation et la sensibilisation à la durabilité. • Déployer des actions de communication qui transmettent que l'entreprise apporte une réelle valeur aux municipalités/pays avec son activité dans la gestion du cycle intégral de l'eau. • Unifier les différents sites Web dans un agrégateur de contenus qui unifie le récit narratif stratégique du Plan de communication et l'identité visuelle de l'entreprise. • Activer des lignes de formation internes et externes sur des sujets tels que la narration/communication d'entreprise, le rôle de porte-parole, la réputation, la durabilité et les ODD.				
Indicateur	Degré de conformité. % Actions de communication exécutées par les groupes d'intérêt qui correspondent aux lignes P1.1, P1.2 et P1.3.	NPS (client final)	% de contenus sur une même plateforme web couvrant les messages nécessaires pour respecter les actions des lignes P1.1, P1.2, P1.3, l'objet général de l'entreprise et ses valeurs/attribut.	Nombre de réunions d'information	% taux de satisfaction quant à l'utilité des outils et contenus proposés
Réalisations 2021	74 %	5.3	50 %	2	100 %
Réalisations 2022	76 %	-4.5	100 %	9	81.5 %
Réalisations 2023	87 %	-4.5	100 %	7	89 %
Objectif	90 % en 2023	5 en 2023	100 % en 2023	6 en 2023	80 % en 2023
Développement durable	Objectifs 12.8 et 13.3				

En tant qu'opérateur international qui apporte des solutions efficaces aux besoins d'approvisionnement et d'assainissement des communautés dans lesquelles nous opérons, nous avons également un impact en contribuant à la cohésion sociale et en veillant au bien-être des populations.

Investissement en action sociale

- SPORTIF
- IMAGE, COMMUNICATION ET DIALOGUE DES PARTIES PRENANTES
- CULTURE
- SOCIAL (COMPREND LES DONS)
- SENSIBILISATION ET ÉDUCATION



Cet investissement est canalisé à travers une communication constante et cohérente avec le Plan stratégique de durabilité de l'entreprise. Les principaux axes de communication d'Aqualia visent à positionner l'entreprise à la place de leader spécialisé dans le secteur de la gestion globale de l'eau, avec des partenariats et la promotion d'événements spécialisés, ainsi qu'à transmettre la valeur réelle apportée aux communautés, tant du point de vue social que du point de vue du rôle d'une entreprise engagée pour une consommation durable, numérique et responsable.

Dirigeants spécialisés

Aqualia, en tant qu'entreprise de référence dans le secteur de l'eau, dispose de la légitimité sociale pour ses collaborateurs et pour diriger des projets de collaboration public-privé. Pour cette raison, outre la participation à des événements spécialisés dans le secteur, elle promeut des alliances stratégiques qui mettent en valeur les bénéfices et les avantages des concessions dans le secteur de l'eau, tant pour l'Administration que pour les citoyens.

Des alliances public-privé pour garantir l'accès à l'eau

Pour Aqualia, la collaboration public-privé est essentielle pour la gestion durable de l'eau. C'est pour cette raison qu'elle coopère avec différentes institutions, organisations et associations en termes d'organisation, d'orientation et de développement de projets visant à transformer les villes en espaces intelligents et durables. Ainsi, dans les différents pays où elle opère, l'entreprise devient un allié stratégique dans la gestion de l'eau et la cohérence de ces contrats permet de maintenir des relations commerciales solides dans diverses circonstances politico-économiques.

Aqualia est par ailleurs un garant du respect des droits humains dans les pays dans lesquels elle opère. D'une part, parce qu'elle est membre à part entière du Pacte mondial des Nations unies et parce qu'elle a souscrit à ses dix principes universels sur les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Cette adhésion représente pour Aqualia la ratification de son engagement sur les critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance).

En Géorgie, les entreprises GWP (Georgian Water and Power) et RWC (Rustavi Water Company) ont signé des accords de collaboration depuis des années pour garantir l'accès à l'eau des maisons de retraite et des foyers pour enfants, dans le cadre de leur engagement pour la responsabilité sociale. Dans le but d'aider ces personnes – enfants et personnes âgées dans le besoin – en 2023, des accords de collaboration ont été signés avec 12 nouveaux foyers sociaux.

En plus de l'accord avec Cáritas Espagne, déjà mentionné et en collaboration avec l'Université de Huelva, Aqualia garantit également l'accès à l'eau à 500 habitants d'un village du Sénégal. Ce projet est développé à Dindefelo, une communauté agricole et d'élevage avec un accès difficile et un approvisionnement limité en électricité et en eau. L'initiative vise à améliorer la souveraineté alimentaire et à diversifier les revenus de la population, en mettant l'accent sur l'agriculture et le tourisme. Pour ce faire, l'entreprise a financé un forage hydraulique profond doté d'un système de pompage électrique alimenté par des panneaux solaires pour approvisionner la communauté en eau.

Visite du projet développé au Sénégal en collaboration avec l'Université de Huelva.

Nous promouvons la bonne gouvernance de l'eau à travers StepbyWater

Pour la quatrième année consécutive et comme ligne d'action de son Plan de Développement Durable 2021-2023, Aqualia maintient le leadership de l'Alliance StepbyWater en tant que partenaire fondateur, pour le développement des objectifs fondateurs, et sous la présidence du PDG d'Aqualia.

Cette alliance, pionnière en Europe, est née pour répondre à la Décennie d'action des Nations unies, « De l'eau pour le développement durable ». Elle rassemble, promeut et stimule de manière intégrée, holistique et transversale un cadre d'alliances et d'initiatives clés au niveau supranational, notamment

l'Agenda 2030, la Décennie d'action pour l'eau et les Accords des sommets pour climat, dans un cadre de partenariats intégrés et transversaux.

En janvier 2023, Aqualia a laissé sa marque lors de la IIème Rencontre de l'alliance StepByWater, tenue au siège de la Fédération Espagnole des Communes et Provinces (FEMP) à Madrid. Au cours du mois de septembre, une autre réunion de l'Alliance a eu lieu, au cours de laquelle Aqualia a présenté l'ouvrage « Dans nos mains » dans la lagune de Calzada de Oropesa (province de Tolède, Espagne). L'action, créée par l'artiste international SAYPE, visait à sensibiliser à l'importance de la protection de l'eau. Juan Pablo Merino, directeur de la Communication et de la Durabilité d'entreprise, représentait Aqualia.

Autres alliances sociales

D'autre part, Aqualia collabore avec l'organisation zeroCO_2, qui gère des projets à impact social, dans le cadre d'une action en Tanzanie qui consiste à planter 200 arbres dans le district de Monduli, principalement habité par des communautés rurales Maasaï. Ces arbres, considérés comme un outil efficace contre le changement climatique, absorberont jusqu'à 36 000 kilos de dioxyde de carbone, compensant ainsi la perte de biodiversité et l'érosion des sols dans une zone touchée par le changement climatique. Cette initiative implique les femmes, leur offrant une sécurité alimentaire et un soutien économique, favorisant leur autonomisation grâce à des pratiques agricoles durables.

Un autre exemple de collaboration est le programme de bourses communautaires du fonds IFM Investors, qui a sélectionné deux projets promus par Aqualia en collaboration avec des ONG locales en Espagne et en Colombie. L'un promeut l'emploi des personnes Asperger en Galice, en collaboration avec ASPERGA, tandis que l'autre fournit des filtres pour améliorer l'eau de 1 800 personnes dans les communautés rurales de Colombie, en collaboration avec le Rotary E-Club. Ces projets ont été subventionnés pour un total de 58.900€ et soulignent l'engagement d'Aqualia et d'IFM Investors en faveur d'un impact positif sur les communautés locales.

Aqualia a initié une collaboration avec la Fondation Recover pour mettre en œuvre une campagne de prévention du cancer du col de l'utérus au Cameroun. Grâce au programme de Développement de la Direction des Femmes à Haut Potentiel de l'EOI, cette initiative a été lancée et donne déjà des résultats. Recover a commencé à installer des stands d'information pour une détection précoce de la maladie. Aqualia a contribué avec un don obtenu grâce à la campagne SedSolidarios.com, à laquelle les salariés ont participé activement. Par ailleurs, le concert caritatif proposé par le groupe Soul Track, dont est membre un employé d'Aqualia, a été essentiel pour récolter des fonds, avec 250 billets vendus en moins de deux semaines et 116 pass de collaboration supplémentaires.

Leadership dans le transfert de connaissances : événements, prix et distinctions

La participation d'Aqualia aux événements du secteur pour partager les connaissances, les nouvelles technologies et les bonnes pratiques dans la gestion du cycle intégral de l'eau permet d'enrichir les processus et procédures de l'entreprise, de la conception à la mise en œuvre et la réalisation des projets. Ainsi qu'accéder aux informations nécessaires à toutes les équipes pour atteindre l'excellence dans leurs processus et procédures et maintenir leur position de leader dans le secteur.

En données globales, les efforts de l'équipe d'innovation d'Aqualia ont abouti à un total de 305 actions en 2023, atteignant 185 mentions dans

Projet développé en Tanzanie par Caltaqua, en collaboration avec l'organisation zeroCO2.

la presse généraliste et 62 dans la presse spécialisée. De même, les membres de l'équipe ont participé à 28 événements nationaux et 21 événements internationaux et ont publié 10 articles scientifiques. Bref, on parle d'un événement par jour ouvrable en 2023 et d'une augmentation de 12,5 % par rapport à 2022 dans le but de dynamiser le transfert de connaissances.

Parmi les mentions, activités et événements de ces dernières années, il convient de souligner le lancement du projet MARadentro coïncidant avec la Journée mondiale de la biodiversité. Ce projet vise à injecter de l'eau régénérée dans l'aquifère pour améliorer la quantité et la qualité des eaux souterraines. La présentation a eu lieu à la station d'épuration des eaux usées de Medina del Campo, Valladolid, consolidant la vision d'Aqualia en tant que promoteur d'initiatives environnementales et durables.

En Espagne, l'entreprise a participé au Quality Water Summit, un événement phare dans le domaine du traitement de l'eau au cours duquel des questions d'intérêt telles que la transition énergétique dans le cycle de l'eau, les biousines ou l'efficacité face à l'augmentation des coûts ont été abordées ; et au Ile Forum Économique Espagnol de Castille-La Manche où a été présentée l'utilisation efficace des ressources en eau, et où le secteur d'activité industrielle d'Aqualia a mis en valeur le potentiel de l'eau pour l'avenir de l'économie régionale.

La société a aussi participé au IWA Digital Water Summit organisé par International Water Association (IWA) à Bilbao, avec la collaboration du Consortium de l'Eau de Bilbao Bizkaia et de l'AEAS, pour parler de la numérisation du secteur de l'eau.

Gagnants de la 7e édition des prix de Journalisme Aqualia.

Aqualia a également joué un rôle de premier plan lors de la 13e édition du Congrès international de l'Association espagnole de dessalement et de réutilisation (AEDYR), qui s'est tenu à Grenade en juin. Lors de l'événement, les représentants d'Aqualia ont offert des présentations de haut niveau dans divers domaines. Lyvia Mendes, chercheuse en R&D chez Aqualia, a reçu le prix de la conférence la plus votée pour son travail sur les *milieux filtrants innovants comme prétraitement des systèmes d'osmose inverse*.

Le XVe Congrès National de Journalisme Environnemental, organisé par l'Association des Journalistes Environnementaux (APIA), qui s'est tenu à Madrid sous le thème L'eau compte, a eu la participation de l'Entreprise. Des cas pratiques de communication en matière d'utilisation efficace de l'eau ont été présentés.

Autre bonne pratique en matière de transfert de connaissances, l'entreprise organise la 7e édition du prix de Journalisme Aqualia, l'un des moments forts du département Communication et Durabilité d'entreprise, qui s'est tenu le 7 juin au siège de l'Association de la presse de Madrid (APM). Lors du concours, 41 journalistes d'Espagne et de Colombie ont présenté un total de 60 travaux journalistiques qui reflètent l'importance de la gestion du cycle intégral de l'eau et sensibilisent à cette ressource précieuse et rare.

À Abu Dhabi, nous avons participé à l'événement Smart Water Utilities, au cours duquel les outils informatiques d'Aqualia Live ont été présentés à des clients potentiels – des entreprises responsables de l'approvisionnement à Dubaï, Al Ain et Abu Dhabi, respectivement.

À Berlin, Aqualia était partenaire mondial de l'édition 2023 du Global Water Summit, en plus d'être le compensateur officiel de l'empreinte carbone de l'événement. La participation de Félix Parra se démarque, abordant les enjeux de durabilité du secteur et présentant la vision d'Aqualia en termes de durabilité et d'atteinte des objectifs climatiques.

Isidoro Marbán, CFO d'Aqualia, recevant le prix Ofiso 2023 du meilleur prêt durable de 2022.

L'entreprise a parrainé la Convention arabe de l'eau, qui s'est tenue à Dubaï, et a participé à des présentations apportant ses connaissances sur la régénération de l'eau. Ce rendez-vous s'intéresse aux ressources non conventionnelles, telles que le *Government Supporting Partner.*

Toujours en 2023, Marina Jiménez, ingénieure chez Aqualia, a été nommée présidente de Young Water Professional Spain, le réseau de connaissances du secteur de l'eau pour les moins de 35 ans. L'association, promue par l'IWA et l'AEAS, rassemble des professionnels du secteur qui seront clés pour l'avenir de la gestion de l'eau. Il s'agit d'un réseau de connaissances, d'un espace de *networking* entre des profils très divers. Actuellement, les personnes qui le composent possèdent plus de 25 diplômes différents.

Des prix et reconnaissances qui renforcent notre leadership

Lors du Global Water Summit de Berlin, Aqualia s'est imposée comme l'un des principaux acteurs de l'événement et a reçu le prix Water Company of the Year (pour la meilleure entreprise des eaux de l'année) lors des Global Water AWards 2023. Cette reconnaissance souligne également les réalisations financières, commerciales et de durabilité. Ce prix comprend des initiatives telles que le crédit vert de CaixaBank, le plan global d'efficacité énergétique et la réduction des émissions dans le cadre de son plan stratégique de durabilité ou le renouvellement de plus de 90 % de ses concessions. Ainsi que le développement de l'entreprise sur le marché international, avec de nouveaux contrats et acquisitions en Géorgie, en France, en Colombie et en Arabie Saoudite.

Aqualia a également reçu, en 2023, le prix du meilleur prêt durable 2022 de l'OFISO. Ce prix a été décerné en présence de 250 experts et opérateurs financiers ; il souligne l'engagement de l'entreprise dans des projets financiers durables.

La Confédération des entrepreneurs de la province de Cadix a récompensé Aqualia lors de son IIIe concours de Reconnaissance de l'engagement des entreprises envers les ODD. Aqualia a été récompensée pour son initiative « Sosteniblómetro », un baromètre des comportements durables.

Lors des Prix Andalousie de l'Environnement, le ministère de la Durabilité a par ailleurs récompensé le projet Life Ulises de la station d'épuration El Bobar d'Almería, qui se distingue pour son approche zéro déversements.

Engagement local

POUR UN BÉNÉFICE GLOBAL

La portée nationale et internationale d'Aqualia repose sur la passion de répondre aux besoins d'accès à l'eau dans tous les pays dans lesquels elle opère. De plus, l'engagement local de l'entreprise la pousse à offrir, outre un excellent service, une série d'actions sociales et culturelles qui impactent la société civile des municipalités où elle travaille, contribuant ainsi au bien-être des personnes.

Un exemple en est le soutien à la Fête de la Saint Jordi de Lleida, en Catalogne, où des centaines de personnes ont pu profiter des événements organisés à l'occasion de la Fête du Livre que la municipalité a organisée sur la Rambla de Ferran. L'entreprise a placé près de 80 banderoles avec la devise « L'eau et la culture, essentielles », témoignant de son soutien à cette journée dédiée à la culture.

La portée nationale et internationale d'Aqualia repose sur la passion de répondre aux besoins d'accès à l'eau dans tous les pays dans lesquels elle opère.

En Colombie, Aqualia a égayé le Noël des enfants des secteurs vulnérables du district de Riohacha en distribuant plus de 1 200 cadeaux. La distribution des dons a eu lieu dans les installations d'Aqualia, où les chefs des communautés ont reçu les cadeaux destinés aux enfants de différentes communautés.

LE NOËL DES ENFANTS

1 200

cadeaux livrés en Colombie

Un geste qui reflète l'engagement d'Aqualia en tant qu'agent positif de changement dans les communautés, parallèlement à la gestion des services d'eau et d'assainissement de la commune. L'initiative profite à des secteurs spécifiques de la population enfantine, sélectionnés en collaboration avec les dirigeants communautaires, en promouvant les objectifs de développement durable 10 (Réduction des inégalités) et 17 (Partenariats pour atteindre les objectifs).

Grâce aux professionnels du travail social de l'entreprise, des réunions stratégiques sont également organisées avec diverses communautés de Colombie. L'objectif est d'apporter un accompagnement complet, afin d'écouter, sensibiliser et informer sur des sujets d'intérêt général, tel que comprendre les factures ou entretenir un réseau d'approvisionnement et d'assainissement adéquat.

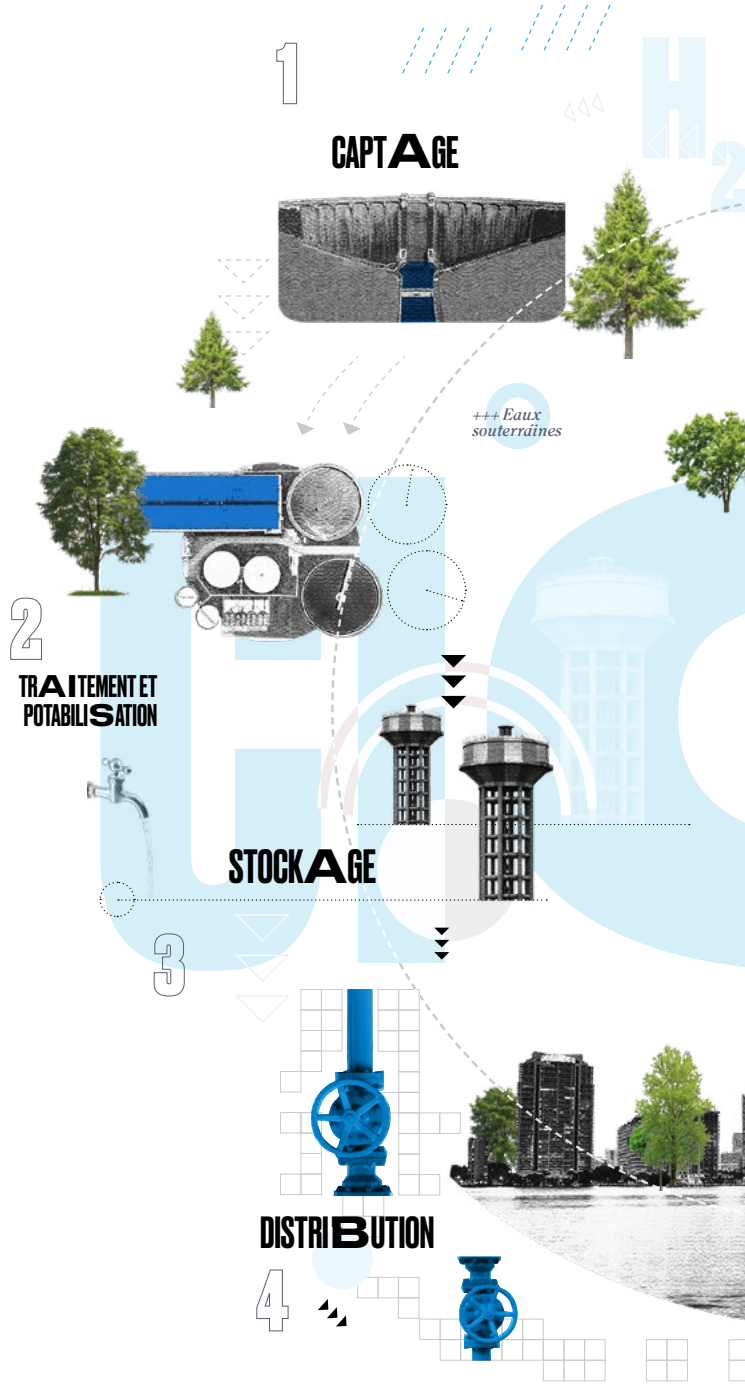
Au cours de l'année 2023, un total de 980 réunions et sessions de formation ont eu lieu en Colombie . Ces activités sont d'une grande importance, car elles contribuent souvent à prévenir ou résoudre des situations de conflit, telles que la fermeture des routes intercommunales, des manifestations publiques et autres événements similaires.

À Puerto de la Cruz, à Santa Cruz de Tenerife, Aqualia a sponsorisé la 21e édition du Festival international Art dans la Rue Mueca, qui fusionne culture, art et histoire. Aqualia s'est jointe aux représentants institutionnels pour souligner l'engagement de l'entreprise envers l'art et la culture locales.

Sensibilisation environnementale

UN CHEMIN MONDIAL

Aqualia s'efforce de transmettre, à travers des actions de communication et de sensibilisation, son engagement à diffuser l'importance du respect de l'environnement et de la gestion durable du cycle intégral de l'eau. De cette manière, Aqualia cherche à apporter des connaissances aux citoyens pour qu'ils prennent conscience de l'importance vitale de ce service pour le bien-être et le développement des personnes et des communautés, ainsi que pour la protection de la biodiversité. À titre d'exemple, voici quelques-unes des campagnes lancées en 2023 :



ODD 4, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17

ENCOURAGEMENT DE LA DURABILITÉ

• 21E ÉDITION DU CONCOURS DESSIN NUMÉRIQUE POUR ENFANTS

Lancé par Aqualia pour ce concours, en Espagne et en Colombie, pour célébrer la Journée mondiale de l'éducation environnementale, le 26 janvier, en mettant l'accent sur la protection de la biodiversité.

• INDICATEUR DE DURABILITÉ

Cette initiative d'Aqualia cherche à savoir quelles sont les habitudes durables les plus et les moins inculquées aux citoyens grâce à un baromètre. À la fin de l'année, ont été présentées les conclusions du IVe Baromètre des conduites durables.

• CONCOURS DE PHOTOGRAPHIE « LA BIODIVERSITÉ EST PROCHE DE TOI"

Un concours qui a connu un grand succès auprès des participants, soit près de 300 enfants, neveux et petits-enfants des salariés d'Aqualia à travers le monde. Destiné à leur apprendre à observer le monde de manière plus durable.

• @aquadiccionario

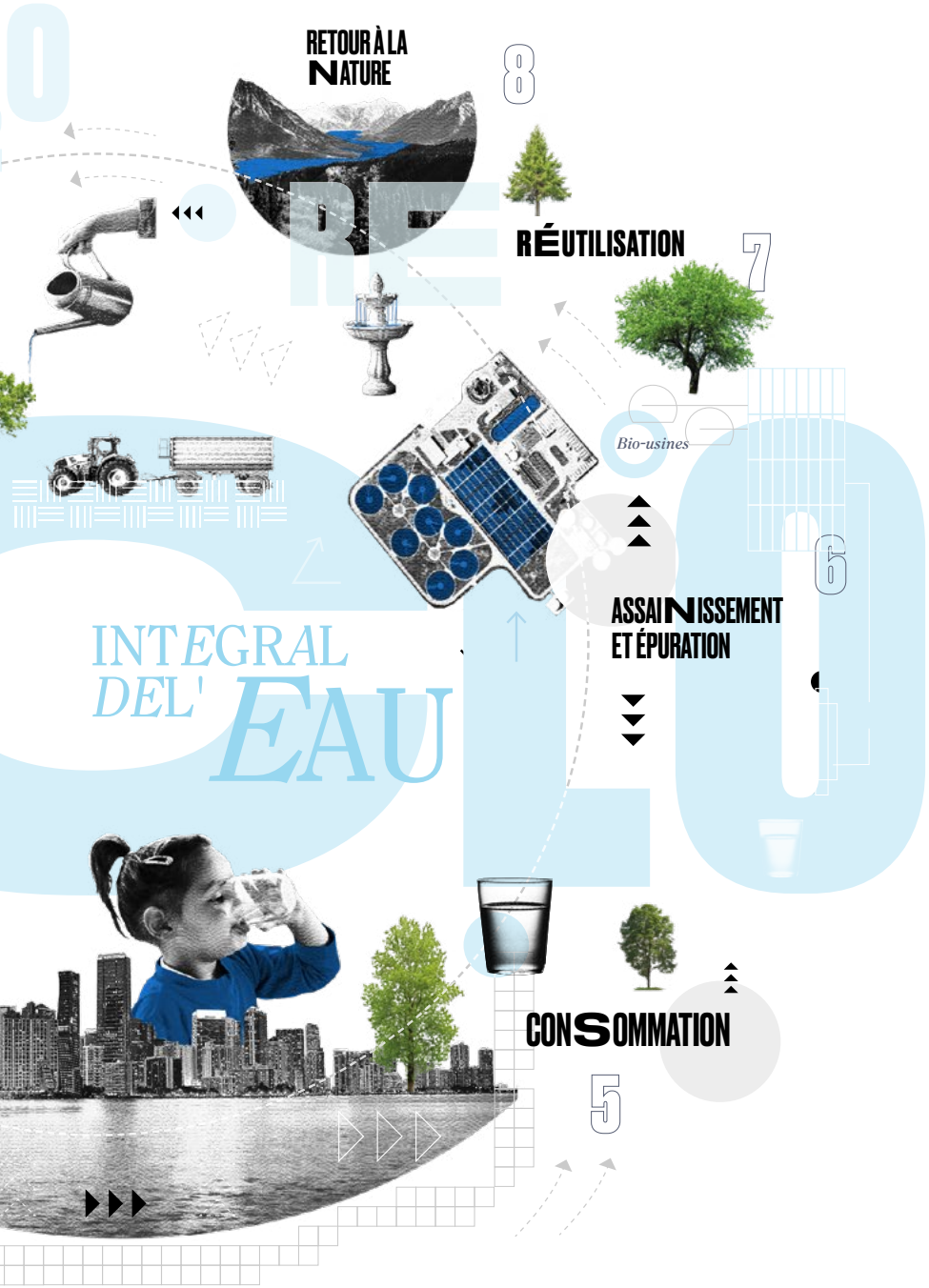
Ce profil éducatif sur la durabilité a été présenté sur Instagram. Le glossaire propose des termes durables dans un langage accessible pour promouvoir la sensibilisation.

• aqualiaeduca.com

Sur ce site, Aqualia offre une ressource pédagogique gratuite sur la gestion de l'eau pour les familles, adaptée aux enfants et aux jeunes. Donne accès à différents outils pédagogiques sur l'eau.

ODD 6, 11, 12, 13, 14, 15, 17

AQUALIA REJOINT LES JOURNÉES MONDIALES DES NATIONS UNIES



ODD 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17

NOUS PROMOUVONS LA CONSOMMATION RESPONSABLE

• PLAN DE COMMUNICATION

En raison de la nouvelle structure tarifaire à Tbilissi, GWP, filiale géorgienne d'Aqualia, a pris des mesures pour informer les particuliers sur les données pertinentes de la gestion de l'eau, à travers des entretiens avec des particuliers dans la rue.

• CHAMPIONNAT DU MONDE MULTISPORTS IBIZA 2023

Sponsorisé et mené en matière de durabilité par Aqualia, c'est le premier championnat de triathlon au monde à prendre position pour le « 0 déchet ».

• SEMI-MARATHON DE LA VILLE DE HELLÍN

Aqualia a distribué des gobelets en carton et de l'eau du robinet pour l'une des courses les plus durables d'Espagne.

• FOUILLES D'ATAPUERCA

L'entreprise a fait don cette année de 350 bouteilles d'eau réutilisables afin que les chercheurs puissent étancher leur soif et combattre la chaleur de manière durable.

• « VIVEZ L'ÎLE, PRÉSERVEZ L'EAU »

Devise de l'Alliance pour la gestion de l'eau d'Ibiza et Formentera destinée aux touristes pendant la saison estivale. Une campagne dans laquelle Aqualia assume le coût de production du matériel promotionnel.

• JOURNÉE MONDIALE DE L'EAU

22 mars. Aqualia a lancé le message à plus de 30 médias sur le rôle clé que jouent les entreprises spécialisées dans la gestion.

• VIA LE CLAIM « VOTRE RÔLE... »

19 novembre. Via le *claim* « Votre rôle est essentiel », soulignant les effets néfastes de la non-entretien du réseau d'assainissement. Aqualia a repris son initiative actuaconaqualia.com

• JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT

Le 5 juin, Aqualia était présente au salon EcoUc, organisé par la mairie de Santa Eulària (Ibiza), appelant à la protection de la biodiversité et à la consommation durable.

Annexes

Table des matières du Rapport de durabilité 2023

ENTRETIEN AVEC FÉLIX PARRA, PDG D'AQUALIA (jusqu'en avril 2024) p. 4

1 NOUS SOMMES AQUALIA

1.1. Un monde en constante transformation p. 12
1.2. Modèle d'affaires et stratégie de l'entreprise p. 13
1.3. Objectif, valeurs et culture p. 15
1.4. Étapes 2023 p. 16
1.5. Présence à l'échelle mondiale p. 18
1.6 La création de valeur en chiffres p. 23

2 NOUS CONSOLIDONS NOTRE FEUILLE DE ROUTE

2.1. Développement de la double matérialité p. 32
2.2. Nous nous projetons dans le futur : Plan stratégique 2024-2026 p. 46

3 GOUVERNANCE : NOUS STIMULONS NOTRE VERSION LA PLUS TRANSFORMATRICE ET DURABLE

3.1. Organes directeurs : structure globale au service de l'eau p. 56
3.2. Modèle de conformité p. 58
3.3. Communication transparente p. 64
3.4. Les achats durables, un pas de plus pour la préservation de l'environnement p. 66

4 PLANÈTE : ENGAGÉS ENVERS LA RÉGÉNÉRATION

4.1. Gestion intégrale et approche environnementale p. 76
4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau p. 78
4.3 Engagement envers le changement climatique : optimisation énergétique et réduction des émissions p. 83
4.4. Promotion de l'économie circulaire p. 92
4.5. Protection et récupération de l'écosystème. Biodiversité p. 97
4.6. Qualité de l'eau p. 100
4.7. Innovation pour protéger les écosystèmes et lutte contre le changement climatique p. 101

5 PERSONNES : NOUS GÉRONS LE BIEN-ÊTRE D'UNE ÉQUIPE MONDIALE

5.1. Lignes générales d'action : Axés sur la création d'un cadre de travail de bien-être et de qualité p. 114
5.2. Communication interne et dialogue social p. 116
5.3. Employabilité et développement personnel pour nos p. 117
5.4. Sécurité, santé et bien-être p. 122
5.5. Diversité, équité et inclusion p. 126

6 TECHNOLOGIE ET NUMÉRISATION POUR UN SERVICE EXCELLENT

6.1. Vers une gestion de l'eau basée en données en temps réel p. 134
6.2. Cybersécurité pour une activité connectée et mondiale p. 152

7 IMPACT SOCIAL ET ALLIANCES : NOUS GÉNÉRONS DES LIENS DE CONFIANCE

7.1. L'accès à l'eau et à l'assainissement p. 156
7.2. Communication à impact p. 159
7.2.2 Engagement local pour un bénéfice mondial p. 165
7.2.3 Sensibilisation environnementale p. 166

Annexe 1 : À propos de ce rapport

Aqualia prépare chaque année, depuis 2006, le Rapport de Développement Durable, en réponse aux exigences et aux attentes des différents groupes d'intérêt et conformément à l'engagement de l'entreprise. Ces engagements posent les piliers fondamentaux de la durabilité sur lesquels travailler et intérioriser la culture du reporting, la gestion de la transparence et la gestion de la responsabilité d'entreprise.

Cette publication obéit au besoin de communiquer ce Plan stratégique de durabilité 2021-2023 et ses performances en 2023 à l'ensemble du personnel d'Aqualia et à toutes les parties prenantes. Il comprend la gestion et les engagements de l'organisation au niveau des aspects pertinents, financiers et non financiers pour 2023, et en continuité avec 2022. Il intègre et développe les progrès réalisés par l'entreprise dans le Plan stratégique mentionné, concernant la mise en œuvre des politiques, les engagements et les actions qui y sont définies.

Il a été préparé conformément aux normes GRI dans leur version 2021. *Annexe 2 : Table des matières des enjeux* sont indiquées les années des normes utilisées. De plus, il a été vérifié par une entité externe indépendante, AENOR.

En suivant les lignes directrices établies par la GRI, les principes énoncés ci-dessous sont respectés, garantissant ainsi les exigences de la norme :

- **Contexte de durabilité :** Ce rapport est conçu comme un instrument qui reflète l'activité et les performances de l'entreprise, intégrant les trois principaux axes de durabilité : développement économique, justice sociale et équilibre environnemental.

- **Matérialité :** En 2023, une analyse de double matérialité a été préparée avec une participation mondiale, comme indiqué dans la directive européenne CSRD et dans le chapitre correspondant. De cette manière, les résultats des impacts ont été liés à l'ESRS et aux GRI correspondants. Au fil des chapitres, une réponse est apportée aux impacts positifs et négatifs identifiés.

- **Complétude :** Dans la préparation de ce rapport, la collaboration des principaux secteurs de gestion de l'entreprise a été sollicitée avec l'intention d'inclure toutes les questions pertinentes et stratégiques de l'organisation.

De plus, l'application des principes GRI qui déterminent la qualité du rapport a été prise en compte : précision, équilibre, clarté, comparabilité, fiabilité et ponctualité.

De plus, comme les deux années antérieures, la méthodologie de reporting a été enrichie par l'application de la méthodologie proposée par l'International Integrated Reporting Council (IRC) pour l'élaboration du rapport intégré dans la perspective d'identifier les capitaux que l'organisation possède ou gère et, sur cette base, d'expliquer comment elle crée de la valeur pour la société.

Aqualia déploie d'importants efforts pour rendre compte de ses performances dans les différents pays dans lesquels elle opère, en fournissant pour chacun d'entre eux des indicateurs d'activité. Encore plus en 2023, alors que près de 40 % de son chiffre d'affaires est réalisé à l'international. Ainsi, tout au long du document sont fournies les données consolidées totales d'Aqualia pour les différentes normes et une répartition par pays.

Les données quantitatives 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 font l'objet de commentaires dans chaque cas particulier.

Il convient d'ajouter que le tableau de conformité aux principes du Pacte mondial, dont Aqualia est membre à part entière et à qui elle présente chaque année son rapport d'avancement, est maintenu. Il a été fait référence, pour chacun, aux chapitres et sections spécifiques où rechercher les informations.

Autres considérations concernant les informations rapportées :

Pour calculer les indicateurs environnementaux associés à l'énergie, à l'eau et à l'empreinte carbone, les données ont été rapportées de novembre 2022 à octobre 2023 (tous deux inclus).

Des indicateurs supplémentaires propres à l'activité d'Aqualia sont inclus, à la fois pour le domaine économique (EA) – concrètement EA1 correspond au montant facturé par type de fournisseur, EA2 à l'investissement en transformation numérique et EA4 au capital social relationnel – et pour le domaine environnemental (MA3 –déterminations paramétriques en eau potable).

Des tableaux comparatifs sur trois ans sont établis pour offrir une plus grande transparence de l'information et éclairer l'évaluation des résultats du Plan stratégique de durabilité 2021-2023. La variation en 2023 par rapport à 2022 est rapportée en pourcentage. Dans les cas où l'indicateur lui-même est exprimé en pourcentage, la variation est exprimée en points de pourcentage et est indiquée comme *pp*.

Annexe 2 : Table des matières GRI

Les questions les plus pertinentes pour les groupes d'intérêt en 2023 sont les suivantes :

Environnemental — Gouvernance — Travail — Social

Déclaration d'utilisation

Aqualia a présenté les informations citées dans cet index du contenu GRI pour la période comprise entre le 1er janvier 2023 et le 31 décembre 2023 en utilisant les normes GRI comme référence.

GRI 1 utilisé

GRI 1 :
Fondamentaux 2021

Normes sectorielles applicables

Sans objet

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
Enjeu : L'organisation et ses pratiques de reporting				
GRI 2 : Contenu général 2021				
2.1	Détails de l'organisation	FCC Aqualia S.A. Dans le document, on utilisera la marque commerciale Aqualia Le siège se trouve Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. Espagne 1.2. Modèle d'affaires et stratégie de la société		
2.2	Entités incluses dans le rapport de développement durable de l'organisation	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/informes-periodicos/cuentas-anuales-		
2.3	Période de déclaration, fréquence et point de contact	Chaque année Annexe 1. À propos de ce rapport www.aqualia.com		
2.4	Réajustements des informations	Les modifications apportées aux calculs ou à l'étendue des informations fournies font l'objet de commentaires dans chaque cas particulier.		
2.5	Garantie externe	Annexe 1. À propos de ce rapport		

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
Activités et salariés				
GRI 2 : Contenu général 2021				
2.6	Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales	1.2. Modèle d'affaires et stratégie de la société		
2.7	Employés	5.1. Lignes générales d'action : Notre priorité : créer un environnement de travail de bien-être et de qualité		8.5 10.3
2.8	Employés non salariés	Dans environ 90 % des activités liées aux travaux de génie civil, qui nécessitent des machines spécialisées, il est nécessaire de sous-traiter la main d'œuvre.		8.5
Gouvernance				
GRI 2 : Contenu général 2021				
2.9	Structure de gouvernance et composition	3.1. Organes directeurs : Structure globale au service de l'eau.		5.5 16.7
2.10	Nomination et sélection de la plus haute instance de gouvernement	« Les statuts actuels de FCC Aqualia sont déposés au Registre du Commerce et sont du domaine public. »		5.5 16.6
2.11	Président de la plus haute instance de gouvernement	3.1. Organes directeurs : Une structure globale au service de l'eau		
2.12	Rôle de la plus haute instance de gouvernement dans la supervision de la gestion des impacts	« Les statuts sociaux en vigueur de FCC Aqualia sont déposés au registre du commerce et sont accessibles au public. »		16.7
2.13	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	1. Nous sommes Aqualia 2. 1. Développement de la matérialité. Enjeux		
2.14	Rôle de la plus haute instance de gouvernement dans les rapports de durabilité	1. Nous sommes Aqualia 2. 1. Développement de la matérialité. Enjeux		
2.15	Conflits d'intérêts	3.2. Modèle de conformité « La déclaration faite par le secrétaire du conseil d'administration conformément à l'article 229 de la Loi sur les sociétés par actions informe sur l'identification des conflits d'intérêts signalés au titre des points i et ii, cette déclaration est incluse dans le rapport de comptes annuels. Concernant les hypothèses ii et iii, les conflits d'intérêts détectés sont communiqués en interne aux personnes chargées de les gérer. »		16.6
2.16	Communication des préoccupations critiques	1. Nous sommes Aqualia 1.1. Un monde en constante transformation 2.1. Développement de la double matérialité. Principaux résultats. Enjeux.		
2.17	Connaissance collective de la plus haute instance dirigeante	1. Nous sommes Aqualia 1.1. Un monde en constante transformation 2. Nous consolidons notre feuille de route Annexe 6. Répartition des données complémentaires GRI 205-2.		
2.18	Évaluation de la plus haute instance de gouvernement	« Les statuts sociaux en vigueur de FCC Aqualia sont déposés au registre du commerce et sont accessibles au public. »		
2.19	Politiques de rémunération	Article 22, Statuts d'Aqualia : Les administrateurs ne recevront aucune rémunération pour leur travail.		
2.20	Processus de détermination des rémunérations	Article 22 : Statuts d'Aqualia : Les administrateurs ne percevront aucune rémunération pour leur gestion.		
2.21	Ratio de rémunération annuel total	Cette information n'est pas fournie puisqu'en publiant ce ratio, il serait possible d'identifier le salaire du PDG de l'entreprise, donnée pour l'instant confidentielle.		

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
Stratégie, politiques et pratiques				
GRI 2 : Contenu général 2021				
2.22	Déclaration sur la stratégie de développement durable	1. NOUS SOMMES AQUALIA 2. Nous consolidons notre feuille de route. 2.2. Nous nous projetons dans le futur avec une stratégie vivante et dynamique		
2.23	Engagements et politiques	2. Nous consolidons notre feuille de route 2.2. Nous nous projetons dans le futur avec une stratégie vivante et dynamique 3. Gouvernance. Nous promouvons notre version la plus transformatrice et la plus durable		16.3
2.24	Intégration des engagements des politiques	2.2. Nous nous projetons dans le futur avec une stratégie vivante et dynamique		
2.25	Processus pour remédier aux impacts négatifs	2. Développement de la double matérialité. Enjeux		
		6.1. Approche de gestion : Vers une gestion de l'eau basée sur des données en temps réel		
2.26	Mécanismes pour demander des conseils et soulever des préoccupations	3.2. Modèle de conformité En 2022 : 28 625 € en amendes à caractère environnemental. En 2023 : Sanctions/amendes environnementales : 56 176,83 €	ESRS G1	16.3
2.27	Respect des lois et réglementations	En 2022 : 18 759 € en amendes à caractère socio-sanitaire En 2023 : Sanctions/amendes à caractère sanitaire : 16 625 €		
2.28	Adhésion à des associations	Annexe 6. Répartition des données par pays		
Participation des parties prenantes				
GRI 2 : Contenu général 2021				
2.29	Approche de la participation des parties prenantes	2.1. Développement de la double matérialité	ESRS 1	
2.30	Conventions collectives	5.2. Communication interne et dialogue social		8.8
Enjeux				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.1	Processus de détermination des enjeux	2.1. Développement de la double matérialité	ESRS 1	
3.2	Liste des enjeux	2.1. Développement de la double matérialité	ESRS 1	
Enjeu : Accès à l'eau et à l'assainissement dans les communes où Aqualia opère (social et environnemental)				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	4.1. Gestion globale et orientation environnementale 4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau 4.7. Innover pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique 3.3. Communication transparente : Information du citoyen et transparence de l'information 7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement 7.2. Communication à impact	ESRS E3 ESRS S3 ESRS S4	6.1 6.2

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
GRI 303 - Eau et effluents 2018				
303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau	ESRS E3	6.3 6.4 6.a 6.b
303-2	Gestion des impacts liés aux rejets d'eau	4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau	ESRS E3	6.3
303-3	Prélèvement d'eau	4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau Annexe 6. Détail des données complémentaires Détail des données complémentaires Répartition des données par pays	ESRS E3	
GRI 413 - Communautés locales 2016				
413-1	Opérations impliquant la communauté locale, évaluations des impacts et programmes de développement	3.3. Communication transparente : Informations du citoyen et transparence de l'information 7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement 8.3. Des alliances public-privé pour garantir l'eau	ESRS S3 ESRS S4	2.3
413-2	Opérations ayant des impacts négatifs significatifs – réels ou potentiels – sur les communautés locales	Il n'existe aucun centre d'opérations ayant ou pouvant avoir des impacts négatifs significatifs sur les communautés locales.	ESRS S3 ESRS S4	
Propre à Aqualia				
MA3	Déterminations paramétriques dans l'eau potable	4.6. Qualité de l'eau	ESRS S4	6.1 6.3
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia. Axe stratégique 2				
LE2P1.1	% du volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au volume total d'eau injectée dans le réseau de distribution	4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau		6.4
LE2P1.2	Volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau et par jour	4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau		6.3
LE2P4.1	Nombre de nouveaux projets de R+D lancés au cours de l'année incluant le développement de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique	4.7. Innovation pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique		6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
LE2P4.2	Nombre d'actions de transfert de technologie de R&D vers la production réalisées dans l'année	4.7. Innovation pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique		6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia Ligne stratégique 6				
LE6P1.1.1	Nombre de clients en Espagne ayant la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés pour le service d'eau et d'assainissement	3.3. Communication transparente : Informations du citoyen et transparence de l'information		6.1 6.2
LE6P1.2.1	Nombre de clients en Espagne bénéficiant de bons sociaux et de subventions	3.3. Communication transparente : Informations du citoyen et transparence de l'information		6.1 6.2

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
LE6P1.2.2	Nombre de clients en Italie, au Portugal et en France ayant la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés du service d'eau et d'assainissement	3.3. Communication transparente : Informations du citoyen et transparence de l'information		6.1 6.2
LE6P1.2.3	Nombre de clients en Italie, au Portugal et en France bénéficiant de bons sociaux et de subventions	3.3. Communication transparente : Informations du citoyen et transparence de l'information		6.1 6.2
Enjeu : Gestion des objectifs climatiques / Pollution de l'air et des sols, économie circulaire, biodiversité, gestion des ressources et des écosystèmes				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3-3	Gestion des enjeux	4.1. Gestion globale et orientation environnementale 4.2. Efficacité et optimisation pour l'optimisation de la consommation hydrique 4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions 4.4. Promotion de l'économie circulaire 4.5. Protection et récupération de l'écosystème. Biodiversité 4.7. Innovation pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique	ESRS E1 ESRS E2 ESRS E3 ESRS E4 ESRS E5	
GRI 302 : Énergie 2016				
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition de la consommation d'énergie Données par pays	ESRS E1	7.2 7.3 8.4 12.2 13.1
302-2	Consommation d'énergie en dehors de l'organisation	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : optimisation énergétique et réduction des émissions. Émissions réparties par pays	ESRS E1	
302-3	Intensité énergétique	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions	ESRS E1	7.3 8.4 12.2 13.1
302-4	Réduction de la consommation énergétique	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : optimisation énergétique et réduction des émissions. b) Amélioration de l'efficacité énergétique	ESRS E1	7.3 8.4 12.2
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : optimisation énergétique et réduction des émissions. b) Amélioration de l'efficacité énergétique	ESRS E1	7.3 8.4 12.2
GRI 305 : Émissions 2016				
305-1	Émissions directes de GES (scope 1)	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition des données par pays	ESRS E1	3.9 12.4 13.1
305-2	Émissions indirectes de GES lors de la production d'énergie (scope 2)	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition des données par pays	ESRS E1	3.9 12.4 13.1
305-3	Autres émissions indirectes de GES (scope 3)	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition des données par pays	ESRS E1	3.9 12.4 13.1

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
305-4	Intensité des émissions de GES	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions	ESRS E1	
305-5	Réduction des émissions de GES	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions	ESRS E1	
305-7	Oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition par pays. Émissions atmosphériques	ESRS E1	3.9 12.4 13.1
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE2P2.1	% des pays où l'empreinte carbone est calculée sur le nombre total de pays où opère Aqualia	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions		7.2 17
LE2P2.2	% d'énergie renouvelable utilisée à partir de ses propres installations. PPA ou acquisition, par rapport au total de l'énergie consommée	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions		13.2
LE2P2.3	Réduction du % de kWh/m3 d'énergie utilisée dans les processus d'adduction, traitement et distribution d'eau potable	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions		13.2
LE2P2.4	Réduction du % de kWh/kg DCO éliminée pour l'énergie utilisée dans les processus d'assainissement et d'épuration des eaux usées	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions		13.2
LE2P2.5	% de véhicules à faibles émissions de CO_2 sur l'ensemble du parc automobile de véhicules et voitures de tourisme légères.	4.3 Engagement en faveur du changement climatique : Optimisation énergétique et réduction des émissions		13.2
GRI 303 : Eau et effluents 2018				
303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau 1.2. Modèle d'affaires et stratégie de la société 2.1. Développement de la double matérialité	ESRS E3	6.3 6.4 6.a 6.b
303-2	Gestion des impacts liés aux rejets d'eau	4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau	ESRS E3	6.3
303-3	Prélèvement d'eau	4.2. Efficacité et optimisation pour la réduction de la consommation d'eau Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition des données par pays	ESRS E3	
303-4	Déversement d'eau	4.2. Efficacité et optimisation pour réduire la consommation d'eau 4.4. Promotion de l'économie circulaire Annexe 6. Répartition des données complémentaires.	ESRS E2 ESRS E5	6.3
GRI 304 : Biodiversité 2016				
304-1	Centres d'opérations détenus à 100 %, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées ou des zones de grande valeur pour la biodiversité en dehors des aires protégées.	4.5. Protection et récupération de l'écosystème. Biodiversité Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition des données par pays	ESRS E4	6.6 15.1 15.5
304-2	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité.	4.5. Protection et récupération de l'écosystème. Biodiversité	ESRS E4	6.6 14.2 15.1 15.5

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
304-3	Habitats protégés ou restaurés	4.5. Protection et récupération de l'écosystème. Biodiversité	ESRS E4	6.6 14.2 15.1 15.5
Enjeu : Infrastructures, travaux et maintenance / Processus, procédures et digitalisation				
GRI 3 : Enjeux 2022				
3.3	Gestion des enjeux	4. Planète : Engagés envers la régénération 6. Technologie et numérisation pour un excellent service	ESRS S4 ESRS E1 ESRS E5	
EA2				
EA2	Investissement en transformation numérique	6.1. Vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel 6.2. Cybersécurité pour une activité connectée et mondiale		
GRI 201 : Performance économique 2016				
201-4	Aide financière reçue du gouvernement	1.6 Création de valeur et principaux chiffres		
GRI 418 : Vie privée du client 2016				
418-1	Réclamations fondées relatives à l'atteinte de la vie privée du client et à la perte de données du client.	6.2. Cybersécurité pour une activité connectée et mondiale	ESRS S4	
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE2P4.1	Nombre de nouveaux projets de R&D démarrés au cours de l'année qui incluent le développement de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique.	4.7. Innover pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique	ESRS E1 ESRS E5	6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
LE2P4.2	Nombre d'actions de transfert technologique de la R&D vers la production réalisées au cours de l'année.	4.7. Innover pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique	ESRS E1 ESRS E5	6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
LE3P2.1	Nombre de services utilisant l'application de mobilité (NOW)*	6.1. Vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel		9.4 6.4
LE3P3.1	Nombre de services travaillant avec le *big data* et l'intelligence artificielle aWA**	6.1. Vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel		9.4 6.4
LE3P3.2	Nombre de compteurs numériques à télérelève	6.1. Vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel		6.4 11.b
LE3P5.1	Nombre d'employés ayant installé l'application Be Aqualia	6.1. Vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel		9.4

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
Enjeu : Transparence et reddition de comptes				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	1.3. Objectif, valeurs et culture 3.2. Modèle de conformité 3.3. Communication transparente 2. Nous consolidons notre feuille de route. Relation et dialogue avec nos groupes d'intérêt	ESRS G1	12.8 13.3 16.6
GRI 201 : Performance économique 2016				
201-1	Valeur économique directe générée (VEG) et distribuée (VED)	1.6 Création de valeur et principaux chiffres Annexe 6. Répartition des données par pays.		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
GRI 207 : Fiscalité 2019				
207-1	Approche fiscale	3.2. Modèle de conformité. Devoir de surveiller tout particulièrement les paiements et recouvrements à partir de zéro vers des comptes bancaires, des personnes ou des organismes résidant dans des paradis fiscaux (tiré du propre Code d'éthique d'Aqualia)	ESRS G1	10.4
207-2	Gouvernance fiscale. Contrôle et gestion des risques	3.2. Modèle de conformité La haute direction du groupe FCC examine les décisions fiscales pertinentes et favorise la transparence	ESRS G1	10.4
207-3	Participation des parties prenantes et gestion des inquiétudes en matière fiscale	3.2. Modèle de conformité	ESRS G1	10.4
Enjeu : Éthique et anti-corruption				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	3.2. Modèle de conformité	ESRS G1	16.5 16.6
GRI 205 : Anti-corruption 2016				
205-1	Opérations évaluées en termes de risques liés à la corruption	3.2. Modèle de conformité	ESRS G1	16.5
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	3.2. Modèle de conformité Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition des données par pays	ESRS G1	16.5
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	En 2023, aucun cas de corruption n'a été signalé via le Canal éthique.	ESRS G1	16.5
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE5P.1.1	% de sociétés contrôlées ayant un modèle de conformité implanté*	3.2. Modèle de conformité	ESRS G1	16.5 16.6

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
Enjeu : Gestion et service clients et utilisateurs				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	6.1. Approche de gestion : vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel 4.6. Qualité de l'eau	ESRS S4	16.3 9.9.b
GRI 416 - Santé et sécurité des clients 2016				
416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	100 %	ESRS S4	16.3 9.9.b
416-2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et services sur la santé et la sécurité	4.6. Qualité de l'eau	ESRS S4	16.3
GRI 418 - Confidentialité des clients - 2016				
418-1	Réclamations fondées relatives à l'atteinte de la vie privée du client et à la perte de données du client.	En 2023 le nombre de cas identifiés de fuites, vols ou pertes de données clients était de : 13, aucune n'exigeait de notification à l'agence ou aux parties intéressées. Il n'y a également eu aucune plainte émanant des autorités de régulation pour violation de la vie privée des clients, ni aucune plainte reçue de tiers.	ESRS S4	16.3 16.10
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE3P1.1	Nombre de clients utilisant l'agence virtuelle	6.1. Vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel. La technologie pour connecter les clients		
LE3P1.2	Nombre de contrats avec facture électronique	6.1. Vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel. La technologie pour connecter les clients		12.5
Enjeu : Emploi, développement et culture d'appartenance				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	1.3. Objectif, valeurs et culture 5. Personnes : Nous gérons le bien-être d'une équipe mondiale 5.1. Lignes d'action : Notre priorité : créer un cadre de travail de bien-être et de qualité 5.2. Communication interne et dialogue social 5.3. Employabilité et développement personnel de nos professionnels 5.5. Diversité, équité et inclusion	ESRS S1 ESRS S2	8.5
GRI 401 : Emploi 2016				
401-1	Recrutement de nouveaux salariés et roulement du personnel	5.3. Employabilité et développement personnel de nos professionnels 5.1. Lignes générales d'action : Notre priorité : créer un cadre de travail de bien-être et de qualité	ESRS S1	5.1 8.5 8.6 10.3
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non pas aux salariés temporaires ou à temps partiel	Les avantages sociaux sont indépendants du temps de travail et sont notamment les suivants : prêts bonifiés, assurance vie et accident, et aides à la famille	ESRS S1	3.2
401-3	Congé parental	Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition des données par pays Espagne	ESRS S1	5.1

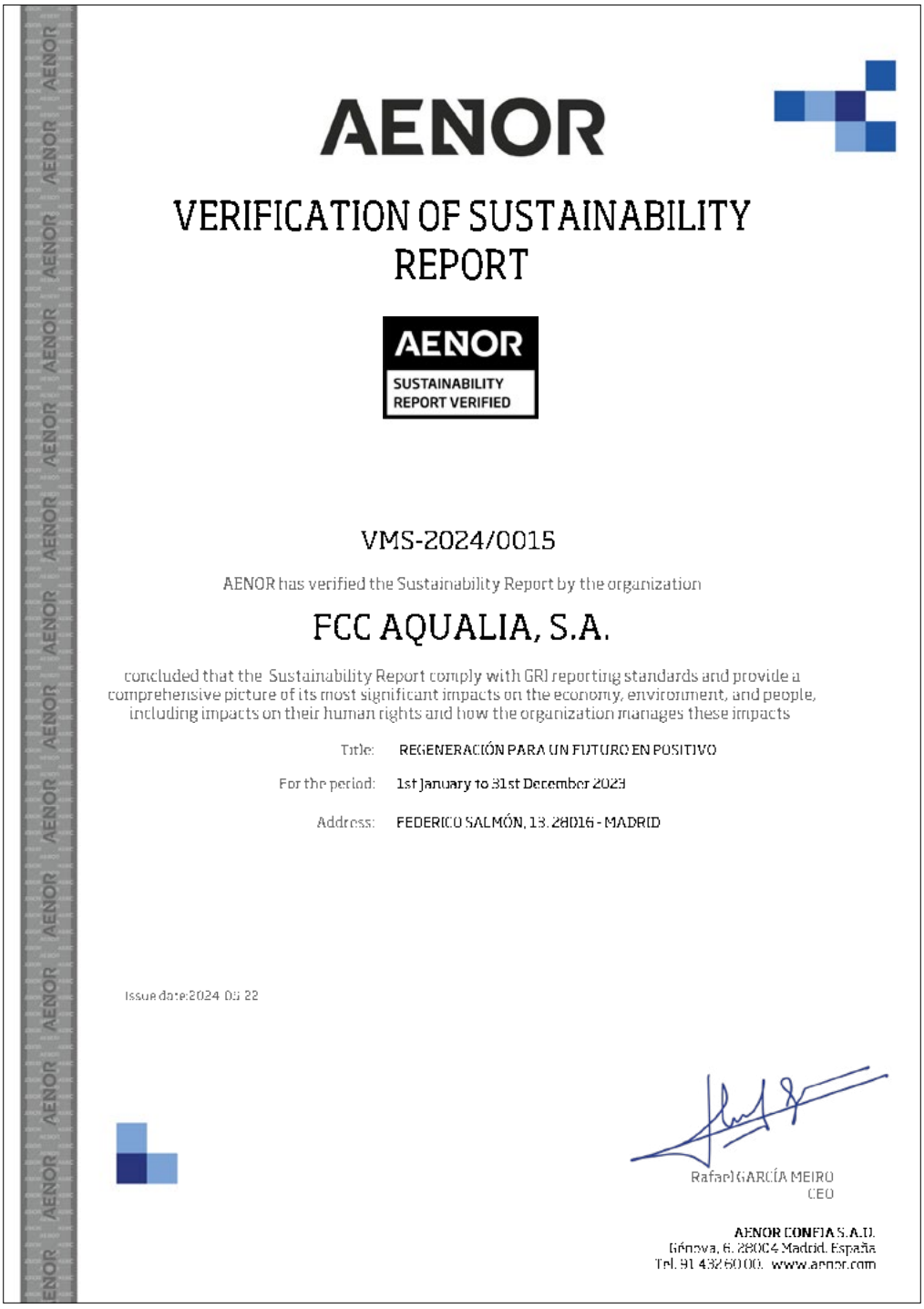
Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
GRI 404 - Formation et éducation 2016				
404-1	Heures moyennes de formation par an et par employé	5.3. Employabilité et développement personnel de nos professionnels	ESRS S1	4.3 4.5 8.2
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des salariés et programmes d'aide à la transition	5.3. Employabilité et développement personnel de nos professionnels	ESRS S1	8.2 8.5
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE4P4.1	Nombre moyen d'heures de formation par employé et par an	5.3. Employabilité et développement personnel de nos professionnels	ESRS S1	8.6
Enjeu : Sécurité, santé et bien-être (physique, mental et social)				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	5.4. Sécurité, santé et bien-être 6.6. Leadership préventif	ESRS S1	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018				
403-1	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	8.8
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	8.8
403-3	Service de santé au travail	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	3.3 3.7 8.8
403-4	Participation des salariés, consultations et communication sur la santé et la sécurité au travail	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	3.3 3.7 8.8
403-5	Formation des salariés à la santé et à la sécurité au travail	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	8.8
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	3.8
403-7	Prévention et atténuation des impacts sur la santé et la sécurité des travailleurs directement liés aux relations commerciales	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	8.8
403-8	Travailleurs couverts par un système de prévention des risques professionnels	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	8.8
403-9	Accidents de travail	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	3.9 8.8 16.1
403-10	Maladies professionnelles	5.4. Sécurité, santé et bien-être	ESRS S1	3.9
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE4P3.2	Taux de fréquence des accidents	5.4. Sécurité, santé et bien-être		8.8

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
Enjeu : Diversité, équité et inclusion				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	5.5. Diversité, équité et inclusion 5.2. Communication interne et dialogue social 5.3. Employabilité et développement personnel pour nos professionnels 3.2. Modèle de conformité	ESRS S1	5.1 5.5 8.5
GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016				
405-1	Diversité au sein des organes de gouvernement et des employés	5.5. Diversité, équité et inclusion 5.1. Lignes générales d'action : Axé sur la création d'un environnement de travail de qualité et de bien-être	ESRS S1	5.1 5.5 8.5
405-2	Ratio salaire de base/rémunération	Annexe 6. Répartition des données complémentaires. Répartition des données par pays Espagne	ESRS S1	5.1 8.5 10.3
GRI 406 : Non-discrimination 2016				
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	3.2. Modèle de conformité	ESRS S1	5.1 8.8
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE4P2.1	Pourcentage de femmes aux postes de direction + encadrement intermédiaire	5.5. Diversité, équité et inclusion	ESRS S1	5.5
LE4P3.1	Taux de satisfaction ou d' engagement du personnel	5.5. Diversité, équité et inclusion	ESRS S1	8.5
Enjeu : Relation, évaluation et homologation des fournisseurs				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	3.4. Chaîne d'approvisionnement responsable et diligence raisonnable	ESRS S2	8.3 16.6
GRI 204 : Pratiques d'approvisionnement 2016				
204-1	Proportion des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux	3.4. Chaîne d'approvisionnement responsable et diligence raisonnable		8.3
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs 2016				
308-1	Nouveaux fournisseurs ayant passé des filtres d'évaluation et sélection suivant les critères environnementaux	3.4. Chaîne d'approvisionnement responsable et diligence raisonnable 3.5. Fournisseurs en chiffres Puisque tous les fournisseurs doivent être homologués chaque année sur la plateforme et que tous doivent passer par le même processus, nous les considérons tous comme nouveaux. En 2023, les éléments suivants ont été évalués pour leur homologation : 814 dont 576 ont été homologués à Nalanda En 2023, 454 fournisseurs ont été évalués sur leurs impacts environnementaux	ESRS S2	

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs 2016				
414-1	Nouveaux fournisseurs ayant passé des filtres de sélection conformément aux critères sociaux	3.4. Chaîne d'approvisionnement responsable et due diligence 3.5. Les fournisseurs en chiffres Comme tous les fournisseurs doivent être approuvés chaque année sur la plateforme et qu'ils doivent tous passer par le même processus, nous les considérons tous comme nouveaux : En 2023, 814 ont été évalués pour homologation, dont 576 ont été homologués à Nalanda.	ESRS S2	16.6
Propre indicateur				
EA1	Montant facturé par type de fournisseur			
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE5P3.1	% fournisseurs homologués NALANDA (sur les fournisseurs susceptibles d'homologation).	3.4. Chaîne d'approvisionnement responsable et diligence raisonnable	ESRS S2	16.6
LE5P3.3	Actions de sensibilisation auprès des entreprises de fournisseurs	3.4. Chaîne d'approvisionnement responsable et diligence raisonnable	ESRS S2	17
Thème matériel : Collaboration et partenariats public-privé (social)				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	4.7. Innovation pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique 3.3. Communication transparente : Information des citoyens et transparence de l'information 7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement 5.5. Sensibilisation à l'environnement	ESRS S2 ESRS S3	
GRI 413 : Communautés locales 2016				
413-1	Opérations impliquant la communauté locale, évaluations de l'impact et programmes de développement	3.3. Communication transparente : Information du citoyen et transparence de l'information 7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement 8.3. Des alliances public-privé pour garantir l'eau	ESRS E3	2.3
413-2	Opérations ayant des impacts négatifs significatifs – 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.		1.4 2.3
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE7P1.1	Nombre de centres sociaux subventionnés pour l'accès à l'eau	6. Technologie et numérisation pour un excellent service	ESRS S3	6.1 6.2
LE7P1.2	Nombre de bénéficiaires subventionnés pour l'accès à l'eau	6. Technologie et numérisation pour un excellent service	ESRS S3	6.1 6.2
LE7P1.3	Investissement pour cette subvention pour l'accès à l'eau	6. Technologie et numérisation pour un excellent service	ESRS S3	6.1 6.2
LE7P2.1	Satisfaction cours d'été organisé par la Chaire Aqualia. Université d'Almería	8.4 Alliances public-privé pour garantir l'accès à l'eau		6 9.5
LE7P2.2	Nombre de travaux TFM et TFG dans le cadre de la Chaire Aqualia	8.4 Alliances public-privé pour garantir l'accès à l'eau		6 9.5

Réf.	Description	Localisation/observations	ESRS	ODD
LE7P3.1	Nombre d'entreprises signataires du décalogue de StepByWater	7.2. Communication à impact		6 17.1
LE7P3.2	Nombre d'actions promues en lien avec les objectifs du partenariat	7.2. Communication à impact		6 17.1
LE7P3.3		7.2. Communication à impact		6 17.1
LE7P3.4	Nombre de conférences réalisées	7.2.1 Responsables spécialisés		6 17.1
LE7P3.5	Nombre d'événements organisés	7.2.1 Responsables spécialisés		6 17.1
Enjeux : actions sociales telles que dons, mécénat d'activités culturelles, sportives ou de tout autre type en soutien à la communauté				
GRI 3 : Enjeux 2021				
3.3	Gestion des enjeux	3.3. Communication transparente : Informations du citoyen et transparence de l'information 7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement 7.2. Communication à impact 7.2.1 Leaders spécialisés	ESRS S1	17.5 17.7 17.17
GRI 413 : Communautés locales 2016				
413-1	413-1 Opérations avec des programmes de participation de la communauté locale, évaluations de l'impact et développement	7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement 7.2 Communication à impact	ESRS S4 ESRS S3	9.1 11.2
Propre indicateur				
EA4	Capital social/relationnel. Investissement dans des actions sociales au sein des communautés (action sociale et sensibilisation)	7.2. Communication à impact	ESRS S3	17.14
Plan stratégique de durabilité d'Aqualia				
LE7P1.1	Nombre de centres sociaux subventionnés pour l'accès à l'eau	7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement	ESRSS 4	6.1 6.2
LE7P1.2	Nombre de bénéficiaires subventionnés pour l'accès à l'eau	7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement	ESRSS 4	6.1 6.2
LE7P1.3	Investissement pour cette subvention pour l'accès à l'eau	7.1. Accès à l'eau et à l'assainissement		6.1 6.2

Annexe 3 : Rapport de vérification



AENOR

VERIFICATION OF SUSTAINABILITY REPORT

AENOR
SUSTAINABILITY REPORT VERIFIED

VMS-2024/0015

AENOR has verified the Sustainability Report by the organization

FCC AQUALIA, S.A.

concluded that the Sustainability Report comply with GRI reporting standards and provide a comprehensive picture of its most significant impacts on the economy, environment, and people, including impacts on their human rights and how the organization manages these impacts

Title: REGENERACIÓN PARA UN FUTURO EN POSITIVO

For the period: 1st January to 31st December 2023

Address: FEDERICO SALMÓN, 13. 28016 - MADRID

Issue date:2024-05-22

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

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

AENOR

The organization for which this certificate is being issued has commissioned AENOR to carry out a verification under a limited level of assurance of its Sustainability Report in accordance with Sustainability Reporting Standards (SRS) GRI in relation to the information referenced in the publish GRI content index and for the reporting period.

In order to issue this certificate AENOR has evaluated report comply with all nine requirements GRI 1 to report in accordance with the SRS GRI, except for requirement 9 - Notification to GRI, which should be made by the organization after the issuance of this certificate.

As a result of the verification carried out, AENOR issues this Certificate, of which the verified Sustainability Report forms part. The Certificate is only valid for the purpose entrusted and reflects only the situation at the time it is issued.

Responsibility of the organization. The organization had the will for reporting its Sustainability Report in accordance with GRI SRS. The approval of the Sustainability Report, as well as its content, is the responsibility of its Governing Body. This responsibility also includes designing, implementing and maintaining such internal control as is deemed necessary to ensure that the Sustainability Report is free from material misstatement due to fraud or error, as well as the management systems from which the information required for the preparation of the Sustainability Report is obtained. The organisation has informed AENOR that no events have occurred, from the date of the close of the reporting period in Sustainability Report until the date of verification, that might require corrections to be made to the report.

Verification program in accordance with ISO/IEC 17029:2019 AENOR, has carried out this verification as an independent provider of verification services. The verification has been developed under the principles of "evidence-based approach, fair presentation, impartiality, technical competence, confidentiality, and accountability" required by the international standard ISO/IEC 17029:2019 "Conformity assessment - General principles and requirements for validation and verification bodies".

The personnel involved in the verification process, the review of findings and the decision to issue this Statement have the knowledge, skills, experience, training, supporting infrastructure and capacity to effectively carry out these activities.

AENOR expressly disclaims any liability for decisions, investment or otherwise, based on this statement.

During the verification process carried out, under a limited level of assurance, AENOR conducted interviews with the personnel in charge of compiling and preparing the report and reviewed evidence relating to:

- Activities, products and services provided by the organization.
- Consistency, accuracy and traceability of the information provided, including the process followed to collect it, sampling information about the reported.
- Completion and content of the Sustainability Report in order to ensure the completeness, accuracy and veracity of its content.

The conclusions are therefore based on the results of this sample process, and do not absolve the Organization of its responsibility for compliance with applicable legislation.

AENOR CONFIA S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 2

Annexe 4 : Références GRI-SASB

SASB pour le secteur des Services et Approvisionnements en Eau.

Thème	Indicateur	Description	GRI
Inhérents à l'activité	IF-WU-000.B	Eau totale obtenue, pourcentage par type de source	303-3
Inhérents à l'activité	IF-WU-000.E	Longueur (1) des conduites d'eau et (2) des canalisations d'égouts	SO, propre
Gestion de l'énergie	IF-WU-130a.1	(1) Énergie totale consommée, (2) pourcentage d'électricité provenant du réseau, (3) pourcentage d'énergies renouvelables	302-1 302-2
Performance du réseau de distribution	IF-WU-140a.2	Volume des pertes d'eau réelles non rémunérées	SO, propre
Gestion de la qualité des effluents	IF-WU-140b.1	Nombre d'incidents de non-conformité liés aux permis, normes et règlements relatifs à la qualité de l'eau	GRI 2-27 GRI 416
Gestion de la qualité des effluents	IF-WU-140b.2	Analyse des stratégies de gestion des effluents d'intérêt émergent	GRI 303-2
Eau accessible et abordable	IF-WU-240a.4	Analyse des effets des facteurs externes sur le caractère abordable de l'eau pour les clients, y compris les conditions économiques dans le territoire de service	GRI 303-1
Qualité de l'eau potable	IF-WU-250a.1	Nombre d'infractions relatives à l'eau potable (1) graves liées à la santé (2) mineures liées à la santé et (3) non liées à la santé4	GRI 416
Qualité de l'eau potable	IF-WU-250a.2	Analyse des stratégies de gestion des contaminants de l'eau potable d'intérêt émergent	GRI 303-2
Efficacité de l'utilisation finale	IF-WU-420a.1	Pourcentage des revenus des services de l'eau provenant de structures tarifaires conçues pour promouvoir la conservation et la capacité de récupération des revenus	GRI 413
Résilience de l'approvisionnement en eau	IF-WU-440a.1	Quantité totale d'eau provenant de régions dont le niveau de stress hydrique initial est élevé ou extrêmement élevé, pourcentage acheté à un tiers	GRI 303-3
Résilience de l'approvisionnement en eau	IF-WU-440a.2	Volume d'eau recyclée fournie aux clients	GRI 303-3
Résilience de l'approvisionnement en eau	IF-WU-440a.3	Analyse des stratégies de gestion des risques liés à la qualité et à la disponibilité des ressources en eau	GRI 303-1
Résilience des réseaux et effets du changement climatique	IF-WU-450a.4	Description des efforts déployés pour identifier et gérer les risques et les opportunités liés à l'impact du changement climatique sur les infrastructures de distribution et d'assainissement	GRI 303-1

Annexe 5 : Pacte Mondial (QR)

Thématique	Principes du Pacte mondial	Chapitre du rapport
Droits humains	Protection des droits de l'homme	3.3. Communication transparente : Informations du citoyen et transparence de l'information 7.2. Communication à impact : Des alliances public-privé pour garantir l'eau
	Pas de complicité dans la violation des droits de l'homme	3. Gouvernance : Nous promouvons notre version la plus transformatrice et la plus durable
Normes du travail	Liberté d'affiliation et droit à la négociation collective	5.4. Sécurité, santé et bien-être
	Suppression du travail forcé	3. Gouvernance : Nous promouvons notre version la plus transformatrice et la plus durable 5.4. Sécurité, santé et bien-être
	Éradication du travail des enfants	3. Gouvernance : Nous promouvons notre version la plus transformatrice et la plus durable 5.4. Sécurité, santé et bien-être
	Lutte contre la discrimination dans l'emploi	5.5. Diversité, équité et inclusion
Environnement	Approche préventive	4.1. Gestion globale et orientation environnementale
	Responsabilité environnementale	2. Nous consolidons notre feuille de route 4.1. Gestion globale et orientation environnementale
	Des technologies respectueuses de l'environnement	4.7. Innover pour protéger les écosystèmes et lutter contre le changement climatique 6. Technologie et numérisation pour un service excellent
Anti-corruption	Lutte contre la corruption, l'extorsion et les pots-de-vin	3. Gouvernance : Nous promouvons notre version la plus transformatrice et la plus durable

Annexe 6 : Détail des données complémentaires (QR)

GRI 2-7 : Classement par horaires de travail et par sexe 2023

	2023			2022			variation 22/23 (%)		
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**
Nombre d'employés en CDI	9 004	2 266	**11 270**	8 486	2 157	**10 643**	6 %	5 %	**6 %**
Nombre d'employés en CDD	1 991	480	**2471**	1 715	298	**2013**	16 %	61 %	**23 %**
Nombre d'employés en CDI intermittent	13	10	**23**	11	7	**18**	18 %	43 %	**28 %**
TOTAL	**11 009**	**2 755**	**13 764**	**10 212**	**2 461**	**12 673**	**8 %**	**12 %**	**9 %**

Classement par heures de travail et par sexe 2023 (par pays)

NOMBRE D'EMPLOYÉS :
- en CDI
- Avec contrat temporaire
- en CDI intermittent

TCHÈQUE	EAU	ÉGYPTE	ESPAGNE
907	370	165	6 430
132	1	23	518
-	-	-	23
TOTAL : 1 039	**TOTAL : 371**	**TOTAL : 188**	**TOTAL : 6 971**

ITALIE	PORTUGAL	FRANCE	ALGÉRIE	COLOMBIE	ARABIE SAOUDITE
222	95	159	52	782	201
66	12	5	8	301	38
-	-	-	-	-	-
TOTAL : 288	**TOTAL : 107**	**TOTAL : 164**	**TOTAL : 60**	**TOTAL : 1 083**	**TOTAL : 239**

MEXIQUE	CHILI	MONTÉNÉGRO	ETATS-UNIS	PÉROU	ROUMANIE
31	10	1	3	4	4
55		-	-	-	3
-	-	-	-	-	-
TOTAL : 86	**TOTAL : 10**	**TOTAL : 1**	**TOTAL : 3**	**TOTAL : 4**	**TOTAL : 7**

OMAN	QATAR	GÉORGIE	TUNISIE	ABU RAWASH	PANAMA
1	34	1 798	-	-	1
-	-	1 299	1	10	-
-	-	-	-	-	-
TOTAL : 1	**TOTAL : 34**	**TOTAL : 3 097**	**TOTAL : 1**	**TOTAL : 10**	**TOTAL : 1**

TOTAL employés :

13 764 = **11 270** en CDI + **2 471** avec contrat temporaire + **23** avec contrat en CDI intermittent

GRI 2-7 : Classement par type de contrat et sexe

	2023			2022			variation 22/23 (%)		
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**
Nombre d'employés à temps complet	10 695	2 418	**13 113**	9 902	2 137	**12 039**	8 %	13 %	**9 %**
Nombre d'employés à temps partiel	313	337	**651**	310	324	**634**	1 %	4 %	**3 %**
Nombre d'employés dont le temps de travail n'est pas défini	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
TOTAL	**11 009**	**2 755**	**13 764**	**10 212**	**2 461**	**12 673**	**8 %**	**12 %**	**9 %**

GRI 2-28 : Membres d'associations

Association ou groupement professionnel	Domaine	0DS
Association des Industries de collecte, élévation, conduction, épuration, traitement distribution des eaux potables et usées de la province de Tolède	Espagne	
Approvisionnement en Eau et Assainissement d'Andalousie (ASA)	Espagne	6, 17
ADEPUREMA (Association des entrepreneurs de l'épuration des eaux usées de Madrid)	Espagne	
AGEAS (Association des entreprises de captage,	Espagne	
Agrupació de Serveis D'Aigua de Catalunya (ASAC)		6, 17
Eaux usées - Communauté hispanophone, pour les professionnels du traitement de l'eau	Espagne	
Alliance de l'eau d'Ibiza et Formentera	Espagne	17
ASINAL	Espagne	4, 17
Association canarienne des entrepreneurs de distribution et de traitement des eaux urbaines de la province de Las Palmas (ADITRAGUA)	Espagne	17
Association tchèque pour les technologies sans excavation (CZSTT)	Espagne	9, 17
Association d'Axidega (association des entreprises gestionnaires des installations sportives de Galice)	International	
Association des entrepreneurs de l'eau des îles Baléares (ASAIB)	Espagne	17
Association des entrepreneurs et commerçants de Benalmádena (ACEB)	Espagne	17

Association ou groupement professionnel	Domaine	0DS
Association des entreprises de construction et des concessionnaires d'infrastructures (SEOPAN-AGUA)	Espagne	
Association des entreprises de recherche, d'extraction, de transformation minière-métallurgique, auxiliaires et de service	Espagne	17
Association des opérateurs d'approvisionnement en eau et d'assainissement de la République tchèque (APROVAK)	Espagne	6, 17
Association des services publics à l'international (ANDESCO)	International	6, 17
Association du secteur de l'approvisionnement et de l'assainissement de la République tchèque (SOVAK)	International	6, 17
Association des directeurs de communication (DIRCOM)	International	17
Association espagnole d'approvisionnement en eau et d'assainissement (AEAS)	Espagne	6, 17
Association espagnole de dessalement et de réutilisation (AEDyR)	Espagne	6, 12, 17
Association espagnole des directeurs de la durabilité (DIRSE)	Espagne	17
Association espagnole de normalisation (UNE)	Espagne	
Association espagnole des services d'eau aux populations (AGA)	Espagne	17
Association latino-américaine pour le dessalement et la réutilisation de l'eau (ALADYR)	Espagne	6, 9, 17
Association nationale des entreprises d'eau et d'assainissement du Mexique (ANEAS)	Espagne	6, 17
Association pour le développement de la région de Moravie et de Silésie (SRMSK)	Mexique	17
Association pour la Défense de la Qualité de l'Eau (ADECAGUA)	International	9 17
Association pour la gestion de l'eau en République tchèque (SVH)	Espagne	6, 17
ASSOCIATION PROVINCIALE DES ENTREPRISES DU SECTEUR DE L'EAU À ALICANTE	International	6, 17
Associés de la Fédération Internationale des Opérateurs Privés d'Eau (AquaFed)	Espagne	6, 17
Associaçao Das Empresas Portuguesas para o Sector Do Ambiente (AEPSA)	Espagne	13, 17
Associaçao Portuguesa de Distribuçao e Drenagem de Águas (APDA)	International	6, 9, 17
Associació Abastaments Aigua (AAA)	International	6,17
Association industrielle pour la production nette (AIPN)	Espagne	9, 17
Association scientifique et technique pour l'eau et l'environnement	Espagne	6, 9, 17
Business Council EU-Internacional	International	17
Business Council EU-Internacional	International	17
Chambre de Commerce d'Almería	International	17
Chambre de Commerce Espagnole	Espagne	17
Catalan Water Partnership (CWP)	Espagne	17
Centre des nouvelles technologies de l'eau (Fondation CENTA)	Espagne	6, 9, 17

Association ou groupement professionnel	Domaine	0DS
CEOE	Espagne	
Comité consultatif sur l'eau de la Ditchley Foundation (Royaume-Uni)	Espagne	17
Confédération des organisations d'entreprises de la province de Badajoz (COEBA)	Espagne	17
Confédération des entreprises de la province d'Almería	Espagne	17
Confederation of Industry of the CR (SP CR)	Espagne	17
Conseil National de l'Eau	International	17
Chambre de commerce tchèque (HK CR)	Espagne	17
Direction Générale de l'Economie Circulaire (CLM)	International	6, 12, 17
Distribution, épuration et gestion des eaux potables et usées de la région de Murcie)	Espagne	6, 17
Economic Business Council Spain/Egypt	Espagne	
Fédération européenne des associations nationales de l'eau et de l'assainissement (EUREAU)	Espagne	17
Fédération des distributeurs d'eau indépendants	International	6, 17
ASA Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E)	International	6, 17
Federazione Internacionalna Delle Imprese Dei Servizi Idrici, Energetici e Vari (UTILINTERNACIONAL)	International	
Fondation Centre canarien de l'eau (FCCA)	Espagne	6, 9,17
Partenariat mondial de l'eau (GWP) - Géorgie	International	9, 17
IMDEA - EAU	International	6, 9,17
International Laboratory Association (GELAB) - Géorgie		9, 17
International Desalination Association (IDA)	Espagne	6, 9,17
International Water Association (IWA)	Espagne	6, 17
Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), World Water Innovation Fund (WWIF) et Water Action Platform	Espagne	6, 9, 17
Madrid, capitale mondiale de la construction, de l'ingénierie et de l'architecture (MWCC)	Espagne	
Comité d'évaluation du cycle urbain de l'eau	Espagne	6, 17
PRL INNOVATION	Espagne	
Sentiatech	Espagne	
Spanish Business Council des Émirats arabes unis	International	17
Stepbywater	Espagne	6, 17
Water Environment Federation (WEF)	International	6, 9, 17
Water Positive Think Tank	International	
Association mondiale de conformité	Espagne	16, 17
Jeunes Professionnels de l'Eau (YWP)	Espagne	
ZINNAE Cluster urbain pour l'utilisation efficace de l'eau	Espagne	6, 9, 17

GRI 201-1 : Valeur économique directe générée et distribuée

Pays (En milliers €)	2023					2022		
	Montant net du chiffre d'affaires	Bénéfices réalisés avant impôts (BAI)	Paiements aux gouvernements	Frais d'exploitation (approvisionnements)	Salaires et traitements	Montant net du chiffre d'affaires	Bénéfice avant impôt (BAI)	Paiements aux gouvernements
Arabie Saoudite	55 149	2 044	1 120	17 000	11 659	32 956	1 974	797
Algérie	48 413	27 536	4 294	11 914	1 969	41 739	23 218	4 353
Bosnie	-	-6	-	-	-	-	-	-
Colombie	64 953	4 755	5 683	15 905	9 990	30 462	-6 908	2 410
Équateur	-	-54	-	-	-	-	41	-
Égypte	6 262	3 203	414	-	1 028	21 843	8 279	221
Émirats arabes unis	16 752	1 619	-	6 507	5 148	15 639	1 301	4
Espagne	919 170	94 946	28 931	400 223	283 138	861 401	103 745	36 059
États-Unis d'Amérique	-	-373	-	-4	1 531	-	-21	-
France	34 199	-426	1 678	13 719	10 758	26 525	1 516	1 695
Inde		3						
Italie	59 661	2 969	1 668	21 985	12 220	50 876	14 215	3 662
Mexique	25 565	2 418	-	9 431	2 191	17 170	2 500	215
Monténégro	-	-215	551	-	22	-358	-216	2
Oman	514	1 032	7	-	190	725	1 088	-
Panama	-	-46	-	-	9	-	-105	-
Pays-Bas		-210	1	-	-	-	-181	-
Portugal	15 639	941	355	6 710	2 808	14 905	1 518	322
Qatar	7 577	400	342	4 182	977	17 791	1 771	118
Rép. tchèque	148 048	21 635	233	64 570	33 193	120 364	19 193	4 909
Roumanie	5 502	-1 102	4 899	-	605	4 735	-1 569	7
Serbie	-	-130	15	2	-	-	-30	-
Tunisie	-	55	-	-	8	405	-63	1
Uruguay	-	-	-	-	-	-	11	-
Pérou	-	-202	-	-	283		-475	-
Chili	758	-44	-	-	380	686	175	-
Géorgie	79 240	11 491	3 396	10 895	10 685	65 292	20 837	2 358
TOTAL	**1 487 402**	**172 239**	**53 245**	**583 111**	**388 842**	**1 323 155**	**191 814**	**57 133**

GRI : 205-2 - Dans des organes de gouvernement

Pays	Personnes informées des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	Personnes formées sur les politiques et procédures organisationnelles de lutte contre la corruption	Nombre de membres de l'instance dirigeante	% de membres de l'organe de gouvernement ayant reçu des communications	Pourcentage ayant reçu une formation
Espagne	27	27	27	100 %	100 %
2023	35	35	35	100 %	100 %
2022	27	3	27	100 %	11 %
2021	27	27	27	100 %	100 %
22/23	30 %	* 1067 %	30 %	0 %	** 809 pp

* La variation en pourcentage de 2022 à 2023 est d'environ 1 066,67 %. Cela signifie que la valeur a augmenté plus de 10 fois entre 2022 et 2023.
** La variation en pourcentage de 2022 à 2023 est d'environ 809,09 %. Cela signifie que le pourcentage de membres de l'organe de gouvernement ayant reçu une formation pour lutter contre la corruption a augmenté de plus de 8 fois entre 2022 et 2023.

GRI 205-2 : Chez les salariés

Pays	Nombre de personnes informées sur les politiques anti-corruption	Nombre de personnes formées en politiques anti-corruption	Total des employés	% qui ont reçu des communications	% ayant reçu des formations
Espagne	6 428	2294	6 935	93 %	33 %
Arabie Saoudite	16	38	221	7 %	17 %
Tchéquie	1 039	465	1 029	101 %	45 %
Chili	-	2	10	0 %	20 %
Colombie	242	81	895	0 %	9 %
Égypte	-	2	95	0 %	2 %
Émirats	367	3	367	100 %	1 %
Etats-Unis	-	-	1	0 %	0 %
France	-	77	161	0 %	48 %
Italie	288	107	288	100 %	37 %
Mexique	67	5	82	82 %	6 %
Monténégro	-	-	1	0 %	0 %
Panama	-	-	1	0 %	0 %
Pérou	4	4	4	100 %	100 %
Portugal	107	46	107	100 %	43 %
Roumanie	7	-	7	0 %	0 %
Qatar	33	-	33	0 %	0 %
Géorgie	2 438	-	3 089	79 %	0 %
2023	**10 754**	**3 124**	**13 326**	**81 %**	**23 %**
2022	**4 281**	**3 180**	**12 673**	**34 %**	**25 %**
2021	**4 731**	**3 672**	**9 981**	**47 %**	**37 %**
22/23	**151 %**	**-2 %**	**5 %**	**139 pp**	**-7 pp**

GRI 205-2 : chez les dirigeants

Pays	Nombre de personnes informées sur les politiques anti-corruption	Nombre de personnes formées aux politiques anti-corruption	Total des personnes catégorie	% qui ont reçu des communications	% ayant reçu des formations
Espagne	29	33	33	88 %	100 %
2023	42	50	61	69 %	82 %
2022	33	33	33	100 %	100 %
2021	48	48	48	100 %	100 %
Var 22/23	**27 %**	**52 %**	**85 %**	**-31 %**	**-18 pp**

GRI 205-2 : Dans l'encadrement intermédiaire

Pays	Nombre de personnes informées sur les politiques anti-corruption	Nombre de personnes formées aux politiques anti-corruption	Total des personnes catégorie	% qui ont reçu des communications	% ayant reçu des formations
Espagne	1 034	880	1 104	94 %	80 %
Arabie Saoudite	5	13	52	10 %	25 %
Tchéquie	110	102	100	110 %	102 %
Chili	-	1	3	0 %	33 %
Colombie	-	24	127	0 %	19 %
Égypte	-	2	16	0 %	13 %
Émirats	22	1	22	1	5 %
États-Unis .	-	-	-	-	-
France	0	28	49	0 %	57 %
Italie	27	8	27	100 %	30 %
Mexique	11	3	12	92 %	3 %
Monténégro	-	-	-	-	-
Panama	-	-	-	-	-
Pérou	2	2	2	100 %	100 %
Portugal	23	17	23	100 %	74 %
Roumanie	-	-	1	0 %	0 %
Qatar	-	-	7	0 %	0 %
Géorgie	206	-	238	87 %	0
2023	**1 440**	**1 081**	**1 783**	**81 %**	**61 %**
2022	**1 482**	**949**	**1 568**	**95 %**	**61 %**
2021	**1 053**	**1 024**	**1 239**	**84,99 %**	**82,65 %**
22/23	**-3 %**	**14 %**	**14 %**	**-14 pp**	**0 pp**

GRI 205-2 : Chez les techniciens

Pays	Nombre de personnes informées sur les politiques anti-corruption	Nombre de personnes formées aux politiques anti-corruption	Total des personnes catégorie	% qui ont reçu des communications	% ayant reçu des formations
Espagne	933	612	962	97 %	64 %
Arabie Saoudite	6	19	53	11 %	36 %
Tchéquie	99	84	99	100 %	85 %
Chili	-	-	-	0 %	0 %
Colombie	-	26	167	0 %	16 %
Égypte	-	-	-	-	0 %
Émirats	37	1	37	100 %	3 %
États-Unis .	-	-	-	-	-
France	-	16	31	0 %	52 %
Italie	50	48	50	100 %	96 %
Mexique	11	1	13	85 %	8 %
Monténégro	-	-	-	-	-
Panama	-	-	-	-	-
Pérou	1	1	100 %	100 %	100 %
Portugal	22	13	22	100 %	59 %
Roumanie	-	-	4	0 %	0 %
Qatar	-	-	19	0 %	0 %
Géorgie	668	-	781	86 %	0 %
2023	**1 827**	**821**	**2 244**	**81 %**	**37 %**
2022	**1 298**	**589**	**1 528**	**85 %**	**39 %**
2021	**1 162**	**886**	**1 914**	**60,71 %**	**46,29 %**
22/23	**41 %**	**39 %**	**47 %**	**-4 pp**	**-2 pp**

GRI 205-2 : Chez le personnel administratif

Pays	Nombre de personnes informées sur les politiques anti-corruption	Nombre de personnes formées aux politiques anti-corruption	Total des personnes catégorie	% qui ont reçu des communications	% ayant reçu des formations
Espagne	836	768	895	93 %	86 %
Arabie Saoudite	1	5	20	5 %	25 %
Tchéquie	129	116	129	100 %	90 %
Chili	-	-	-	-	-
Colombie	-	27	102	0 %	26 %
Égypte	-	-	8	0 %	0 %
Émirats	15	1	15	100 %	7 %
États-Unis .	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
France	-	6	8	0 %	75 %
Italie	33	30	33	100 %	91 %
Mexique	6	1	7	86 %	14 %
Monténégro	-	-	1	0 %	0 %
Panama	-	-	1	0 %	0 %
Pérou	-	-	-	-	-
Portugal	8	8	8	100 %	100 %
Roumanie	-	-	1	0 %	0 %
Qatar	-	-	2	0 %	0 %
Géorgie	22	-	23	96 %	0 %
2023	**1 050**	**962**	**1 253**	**84 %**	**77 %**
2022	**1 253**	**783**	**1357**	**92 %**	**58 %**
2021	**1 140**	**1 138**	**1 320**	**86,36 %**	**86,21 %**
22/23	**-16 %**	**23 %**	**-8 %**	**-9 pp**	**32 pp**

GRI 205-2 : Dans d'autres postes

Pays	Nombre de personnes informées sur les politiques anti-corruption	Nombre de personnes formées en politiques anti-corruption	Total des personnes catégorie	% qui ont reçu des communications	% ayant reçu des formations
Espagne	3596	1	3941	91 %	0 %
Arabie Saoudite	4	1	96	4 %	1 %
Tchéquie	693	155	693	100 %	22 %
Chili	-	1	6	0 %	17 %
Colombie	-	1	488	0 %	0 %
Égypte	-	-	67	0 %	0 %
Émirats	293	-	293	100 %	0 %
États-Unis .	-	-	-	-	-
France	-	25	71	0 %	35 %
Italie	176	19	176	100 %	11 %
Mexique	39	-	50	78 %	0 %
Monténégro	-	-	-	-	-
Panama	-	-	-	-	-
Pérou	-	-	-	-	-
Portugal	53	7	53	100 %	13 %
Roumanie	-	-	-	-	-
Qatar	-	-	5	0 %	0 %
Géorgie	1541	-	-	-	0 %
2023	**6 395**	**210**	**7 985**	**80 %**	**3 %**
2022	**215**	**673**	**6 664**	**3 %**	**10 %**
2021	**1 328**	**586**	**5 442**	**24,40 %**	**10,77 %**
22/23	**2 874 %**	**-69 %**	**20 %**	**2.570 pp**	**-74 pp**

GRI 205-2 : Partenaires commerciaux

Pays	Associés informés des politiques anti-corruption de l'organisation	Agent	Client Industriel	Collaborateur	Fournisseur Non inclus dans Nalanda	Partenaire	Partenaire R&D	Partenaire principal
2023	**51**	**4**	**16**	**2**	**13**	**11**	**5**	**0**
2022	**89**	**2**	**3**	**1**	**66**	**15**	**0**	**2**
2021	**52**	**5**	**1**	**0**	**11**	**26**	**3**	**6**
22/23								

GRI 302 - 1a

2023 (gj)	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
Combustibles fossiles	**0**	**0**	**24 397**	**15 511**	**0**	
Essence	0	0	4 438	7 340	0	
Diesel/gasoil	0	0	16 390	8 146	0	
GPL	0	0	0	25	0	
Gaz naturel	0	0	3 500	0	0	
GNL						
GNC	0	0	68	0	0	
Énergies renouvelables	**0**	**0**	**92 823**	**0**	**0**	
Biogaz brûlé dans des chaudières sans production d'électricité	0	0	30 715	0	0	
Biogaz brûlé dans des moteurs ou des turbines avec production d'électricité	0	0	62 108	0	0	
Biométhane station-service	0	0	0	0	0	
Autoproduction panneaux photovoltaïques	0	0	0	0	0	
Autoproduction turbines	0	0	0	19	0	
Consommation directe d'énergie	**0**	**0**	**117 220**	**15 530**	**0**	
Électricité renouvelable achetée	476	10 238	10 576	155 926	0	6
Électricité non renouvelable achetée	227 126	1 209 798	75 099	48 715	0	51
Consommation indirecte d'énergie	**227 602**	**1 220 036**	**85 675**	**204 641**	**0**	**58**
TOTAL	**227 602**	**1 220 036**	**202 895**	**220 171**	**0**	**58**

a, b, c, e énergie

gypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
52	**61 811**	**146 898**	**3 097**	**83 046**	**5 031**	**0**	**2 269**	**342 112**
52	1 496	8 735	0	21 553	0	0	60	43 675
0	60 216	127 819	3 097	61 493	5 031	0	2 208	284 400
0	0	758	0	0	0	0	0	783
0	100	8 926	0	0	0	0	0	12 526
0	0	660	0	0	0	0	0	729
0	**0**	**363 754**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**456 577**
0	0	158 672	0	0	0	0	0	189 387
0	0	204 561	0	0	0	0	0	266 669
0	0	522	0	0	0	0	0	522
0	0	22 914	0	0	0	0	0	22 914
0	0	0.04680	0	611 798	0	0	0	611 817
52	**61 811**	**533 567**	**3 097**	**694 844**	**5 031**	**0**	**2 269**	**1 433 421**
561	2 357	957 273	6 196	133 913	12 969	24 204	11 111	1 331 800
909	49 979	877 954	19 051	11 512	22 882	82 015	7 538	2 683 578
469	**52 337**	**1 835 228**	**25 247**	**145 424**	**35 851**	**106 219**	**18 649**	**4 015 378**
521	**114 148**	**2 368 795**	**28 344**	**840 269**	**40 882**	**106 219**	**20 918**	**5 448 799**

GRI 303-3 : Prél

2023	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
Approvisionnement en eau municipal ou autre « entité »	0	0	0	4 770 063		
Eau de surface (zones humides, rivières, lacs, eaux de pluie captées et autres cours d'eau)	0	0	56 345 569	62 929 887		
eaux marines	36 416 632	248 154 549	0	0		
eaux saumâtres	0	0	0	577 009		
Eaux souterraines	0	0	1 695 837	2 108 277		
« Non défini »	0	0	1 024 021	0		
Prélèvement total d'eau	36 416 632	248 154 549	59 065 427	70 385 236	0	

2022	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Ég
Approvisionnement en eau municipal ou autre « entité »	0	0	0	712 806	
Eau de surface (zones humides, rivières, lacs, eaux de pluie captées et autres cours d'eau)	0	0	56 306 013	39 314 648	
eaux marines	34 538 260	241 473 922	0	0	
eaux saumâtres	0	0	0	0	
Eaux souterraines	0	0	1 663 121	0	
« Non défini »	0	0	1 094 648	0	
Prélèvement total d'eau	34 538 260	241 473 922	59 063 782	40 027 454	

GRI 303-3 : Eau recy

	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
2023	-	-	-	-	-	
2022	-	-	-	-	-	**72 655**
2021	-	-	-	-	-	**55 917**
2020	-	-	-	-	-	**52 828**

èvement d'eau (m³)

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
0	0	250 764 381	3 415 185	0	14 625 005	0	3 832 501	**277 407 135**
0	0	333 550 943	0	541 939 444	0	0	0	**994 765 843**
0	0	16 057 157	0	0	0	0	0	**300 628 338**
0	0	18 733 350	0	0	0	0	0	**19 310 359**
0	0	239 884 194	8 516 265	3 898 380	3 868 952	8 652 428	2 277 118	**270 901 451**
0	0	0	348 404	0	0	0	0	**1 372 425**
0	0	858 990 025	12 279 854	545 837 824	18 493,95	8 652 428	6 109 619	**1 864 385 551**

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
0	0	249 907 571	2 573 205		15 203 943	0	3 744 840	**272 142 365**
0	0	315 904 322	0	529 422 116	0	9 004 601	0	**949 951 700**
0	0	67 052 179	0	0	0	0	0	**343 064 361**
0	0	13 094 152	0	0	0	0	0	**13 094 152**
0	0	236 517 073	4 943 207	32 104 468	3 812 532	0	2 189 352	**281 229 753**
0	0	0	0	0	0	0	0	**1 094 648**
0	0	882 475 297	7 516 412	561 526 584	19 016 475	9 004 601	5 934 192	**1 860 576 979**

yclée ou réutilisée (m³)

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
	5 496 166	**3 427 689**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8 923 855**
330	**5 137 647**	**3 069 592**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**80 862 569**
293	**4 394 661**	**3 852 232**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**64 164 186**
829	**-**	**3 595 617**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**56 424 446**

GRI 303-3c Prélèver

2023	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
Eau douce (matières dissoutes totales ≤ 1000 mg/l)	0	0	59 065 427	69 808 227	0	
Autres eaux (matières dissoutes totales > 1000 mg/l)	36 416 632	248 154 549	0	577 009	0	
TOTAL	**36 416 632**	**248 154 549**	**59 065 427**	**70 385 236**	**0**	

2022	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
Eau douce (matières dissoutes totales ≤ 1000 mg/l)	0	0	59 063 782	40 027 454	0	
Autres eaux (total des solides dissous > 1000 mg/l)	34 538 260	241 473 922	0	0	0	
TOTAL	**34 538 260**	**241 473 922**	**59 063 782**	**40 027 454**	**0**	

GRI 303-4a Rejets d'e

2023	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
Eau superficielle	0	0	45 782 430	6 994 056		68 518
Eau de mer	20 353 134	140 616 620	0	3 110 669		
Eau de tiers (total) : Réseau municipal et stations d'épuration	0	0	2 170 258	3 397 695	0	
TOTAL	**20 353 134**	**140 616 620**	**47 952 688**	**13 502 420**	**0**	**68 518**
Total eau déversée dans STEP et stations de dessalement	20 353 134	140 616 620	2 170 258	3 409 067		
Total eau déversée dans stations de dessalement	20 353 134	140 616 620	0	11 372		
Eau totale rejetée par la STEP	0	0	45 782 430	10 093 353		68 518
TOTAL	**40 706 268**	**281 233 240**	**47 952 688**	**13 513 792**	**0**	**68 518**

2022	Arabie Saoudite	Algérie	République tchèque	Colombie	Chili	Ég
Eau superficielle	0	0	43 337 361	3 972 576	0	
Eau de mer	18 900 680	136 988 502	0	1 248 421	0	
Eau de tiers (total) : réseau municipal et stations d'épuration	0	0	0	0	0	
TOTAL	**18 900 680**	**136 988 502**	**43 337 361**	**5 220 997**	**0**	
Total eau déversée dans STEP et stations de dessalement	18 900 680	136 988 502	2 040 885	2 937 658		
Total eau déversée dans stations de dessalement	18 900 680	136 988 502	0	0		
Eau totale rejetée par la STEP	0	0	43 337 361	5 220 997		
TOTAL	**37 801 360**	**273 977 004**	**45 378 246**	**8 158 655**	**0**	

ment d'eau par source

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
0	0	824 199 518	12 279 854	545 837 824	18 493 957	8 652 428	6 109 619	**1 544 446 854**
0	0	34 790 507	0	0	0	0	0	**319 938 697**
0	**0**	**858 990 025**	**12 279 854**	**545 837 824**	**18 493 957**	**8 652 428**	**6 109 619**	**1 864 385 551**

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
0	0	802 328 966	7 516 412	561 526 584	19 016 475	9 004 601	5 934 192	**1 504 418 466**
0	0	80 146 331	0	0	0	0	0	**356 158 513**
0	**0**	**882 475 297**	**7 516 412**	**561 526 584**	**19 016 475**	**9 004 601**	**5 934 192**	**1 860 576 979**

au par destination (m^3)

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
349	40 516	396 535 040	364 705	119 464 117	7 566 993	0	3 579 434	**648 845 640**
0	0	145 030 684	0	0	0	0	0	**309 111 107**
0	0	15 114 733	0	18 264 006	0	0	0	**38 946 692**
349	**40 516**	**556 680 457**	**364 705**	**137 728 123**	**7 566 993**	**0**	**357 999 434**	**996 903 439**
0	0	32 178 239	0	18 264 006	0	0	0	**216 991 324**
0	0	17 063 506	0	0	0	0	0	**178 044 632**
349	40 516	524 502 218	364 705	118 464 117	7 566 993		3 579 434	**778 912 115**
349	**40 516**	**573 743 963**	**364 705**	**136 728 123**	**7 566 993**	**0**	**3 579 434**	**1 173 948 071**

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
0	347 747	431 442 457	324 764	162 690 719	8 985 573	0	2 626 802	**653 727 999**
0	3 748	146 431 988	0	0	0	0	0	**303 573 339**
0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
0	**351 495**	**577 874 445**	**324 764**	**162 690 719**	**8 985 573**		**2 626 802**	**957 301 338**
0	0	30 417 946	18 783	32 104 468	0	0	0	**223 408 922**
0	0	14 268 355	0	0	0	0	0	**170 157 537**
0	378 495	565 888 905	324 764	130 586 251	8 985 573	0	2 626 802	**757 349 148**
0	**378 495**	**610 575 206**	**343 547**	**162 690 719**	**8 985 573**	**0**	**2 626 802**	**1 150 915 607**

Capital na

2023	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
Volume d'eau brute captée pour sa gestion	33 171 432	248 145 459	59 065 427	65 615 173		
Eau potable produite	12 818 298	107 528 839	56 895 169	62 206 106		
Eau traitée	0	0	45 782 430	10 093 353		68 518
Eau brute achetée	0	0	59 065 427	160 287		
Eau traitée achetée	0	0	0	4 770 063		
Total eau consommée dans les processus de potabilisation et de dessalement	20 353 134	140 616 620	2 170 258	3 409 067		
Quantité d'eau distribuée	0	0	35 349 541	57 439 354		
Eau entrée STEP	0	0	45 786 834	4 280 574		74 393

2022	Arabie Saoudite	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
Volume d'eau brute captée pour sa gestion	34 538 260	241 473 922	59 063 782	39 314 648		
Eau potable produite	15 637 580	104 485 420	57 022 897	36 376 990		
Eau traitée	0	0	43 337 361	5 220 997		69 719
Eau brute achetée	0	0	59 063 782	0		
Eau traitée achetée	0	0	0	712 806		
Total eau consommée dans les processus de potabilisation et de dessalement	18 900 680	136 988 502	2 040 885	2 937 658		
Quantité d'eau distribuée	0	0	36 173 808	32 321 735		
Eau entrée STEP	0	0	43 337 361	5 220 997		70 033

turel : *input*

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
0	0	608 225 644	8 864 669	545 835 824	3 868 952	8 652 428	2 277 114	**1 583 722 122**
0	0	492 802 134	8 864 669	527 571 818	3 696 749	8 652 428	2 277 114	**1 283 313 324**
349	5 536 682	527 929 907	364 705	119 464 117	7 566 993	0	3 579 434	**788 835 970**
0	0	163 221 140	348 404	0	0	0	0	**222 795 258**
0	0	250 764 381	3 415 185	0	14 625 005	0	3 832 501	**277 407 135**
0	0	32 178 239	0	18 264 006	0	0	0	**216 991 324**
0	0	564 056 898	13 619 036	527 571 818	17 583 783	0	5 909 695	**1 221 530 125**
671	5 729 545	612 398 462	332 084	138 454 254	8 046 356	0	3 686 147	**893 107 927**

ypte	Émirats	Espagne	France	Géorgie	Italie	Mexique	Portugal	TOTAL
0	0	632 567 726	5 085 229	561 526 584	3 812 532	10 805 521	2 189 356	**1 590 377 560**
0	0	522 496 314	5 066 446	529 422 116	3 682 586	10 805 521	2 189 356	**1 287 185 226**
940	5 516 142	568 958 497	324 764	130 586 251	8 985 573	0	2 626 802	**835 276 327**
0	0	161 930 665	0	0	0	0	0	**220 994 447**
0	0	249 907 571	2 573 205	0	15 203 943	0	3 744 840	**272 142 365**
0	0	30 417 946	18 783	32 104 468	0	0	0	**223 408 922**
0	0	584 829 968	8 899 299	529 422 116	18 355 848	0	5 787 813	**1 215 790 587**
128	5 785 966	590 643 404	323 090	130 586 251	9 463 283	0	3 044 013	**858 437 493**

GRI 304-1 - Liste zo

Contrat/Chantier	Région/Pays	Nom de l'installation	Zones/espèces affectées
ÁVILA	Ávila	*STEP*	ES4110103 : Chênaies des rivières Adaja et Voltoya / ES0000190 : Chênaies des rivières Adaja et Voltoya
LA BAÑEZA	Leon	*LA BAÑEZA POMPAGE EAUX USÉES Z.I. VILLAADELA*	ES0000366 : Valdería-Jamuz
RÁBADE	Lugo	*STEP RÁBADE*	ES1120003 : Parga - Ladra - Támoga
			ES1120015 : Serra do Xistral
MONFORTE DE LEMOS	Lugo	*ETAP RIBASALTAS +EBAP*	ES1120016 : Río Cabe
MONFORTE DE LEMOS	Lugo	*STEP URBAINE PIÑEIRA (+ POMPAGES DE RIVE)*	ES1120016 : Río Cabe
MONFORTE DE LEMOS	Lugo	*SPEU MALECÓN*	ES1120016 : Río Cabe
LOURO	Pontevedra	*POMPAGE DE ORBENLLE - PORRIÑO*	ES1140011 : Gándaras de Budiño
LOURO	Pontevedra	*POMPAGE A GRANXA - PORRIÑO*	ES1140011 : Gándaras de Budiño
LOURO	Pontevedra	*POMPAGE DE ZONES II (O ATRIO) - TUI*	ES0000375 : Esteiro do Miño
LOURO	Pontevedra	*POMPAGE DE REMESAL- TUI*	ES1140005 : Monte Aloia
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	*EBAR RANDE*	ES1140016 : Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	*EBAR PUERTO CESANTES*	ES1140016 : Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	*SPEU ÉLÉVATION 1*	ES1140016 : Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	*SPEU ÉLÉVATION 2*	ES1140016 : Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	*SPEU ÉLÉVATION 3*	ES1140016 : Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	*STEP REDONDELA + BUREAU*	ES1140016 : Enseada de San Simón
COSMA	La Corogne	*EBAR Malde Vizoso*	ES1110013 : Xubia - Castro
COSMA	La Corogne	*SPEU O VAL*	ES1110002 : Costa Ártabra
COSMA	La Corogne	*Station d'épuration de Pedroso*	ES1110013 : Xubia - Castro
NIGRAN_FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	Pontevedra	*NIGRAN_EBAR FOZ*	ES1140003 : À Ramallosa
NIGRAN_FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	Pontevedra	*NIGRAN_EBAR RAMALLOSA*	ES1140003 : À Ramallosa
MATALASCAÑAS / EL ROCÍO / ALMONTE / ZONE INDUSTRIELLE MATALAGRANA	Huelva	*STATION D'ÉPURATION D'EL ROCÍO*	ES0000024 : Doñana
MATALASCAÑAS / EL ROCÍO / ALMONTE / ZONE INDUSTRIELLE MATALAGRANA	Huelva	*EBAR BOCA DEL LOBO EL ROCÍO*	ES0000024 : Doñana

ones de biodiversité

Contrat/Chantier	Région/Pays	Nom de l'installation	Zones/espèces affectées
MATALASCAÑAS / EL ROCÍO / ALMONTE / ZONE INDUSTRIELLE MATALAGRANA	Huelva	*SPEU TAMBORILERO EL ROCÍO*	ES0000024 : Doñana
MATALASCAÑAS / EL ROCÍO / ALMONTE / ZONE INDUSTRIELLE MATALAGRANA	Huelva	*EBAR EL TORUÑO EL ROCÍO*	ES0000024 : Doñana
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE CABEZA DEL TORCÓN	Tolède	*STEP TORCÓN*	ES4250005 : Montes de Toledo / ES0000093 : Montes de Toledo
UTE GESTION CANGAS	Pontevedra	*SPEU NERGA PLAYA*	ES1140010 : Costa da Vela
UTE GESTION CANGAS	Pontevedra	*EBAR VIÑÓ N.º1*	ES1140010 : Costa da Vela
UTE GESTION CANGAS	Pontevedra	*EBAR VIÑÓ N.º2*	ES1140010 : Costa da Vela
LA ADRADA	Ávila	*STEP LA ADRADA*	ES4110115 : Vallée du Tiétar / ES0000184 : Vallée du Tiétar
PIEDRALAVES	Ávila	*ETAP PIEDRALAVES*	ES4110115 : Vallée du Tiétar / ES0000184 : Vallée du Tiétar
PIEDRALAVES	Ávila	*STEP PIEDRALAVES*	ES4110115 : Vallée du Tiétar / ES0000184 : Vallée du Tiétar
ALGECIRAS	Cadix	*STEP BUJEO*	ES0000337 : Détroit
PURIFICATION D'ALGÉSIRAS	Cadix	*STEP EL FARO*	ES0000337 : Détroit
VALDÉS	Asturies	*SEEU BRIEVES*	ES1200027 : Rivière Esva
MOGUER	Huelva		ES6150014 : Marais et rives de Río Tinto
CONTRAT HINOJOS	Huelva	*SPEU LAS DUEÑAS*	ES6150009 : Doñana Nord et Ouest
CONTRAT HINOJOS	Huelva	*STEP HINOJOS*	ES6150009 : Doñana Nord et Ouest
CONTRAT HINOJOS	Huelva	*STEP TREBEJIL*	ES6150009 : Doñana Nord et Ouest
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva	*STEP EL PUENTE*	ES6150014 : Marais et rives de Río Tinto
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva	*STEP PARC DES EXPOSITIONS*	ES6150014 : Marais et rives de Río Tinto
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva	*SPEU INTERMÉDIAIRE*	ES6150014 : Marais et rives de Río Tinto
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva		ES6150014 : Marais et rives de Río Tinto
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva	*SPEU Z.I. DOMINICAIN*	ES6150014 : Marais et rives de Río Tinto
ETAP LEVINCO	Asturies	*ETAP LEVINCO*	ES1200054 : Rivières Negro et Aller
FCC-AQUALIA-OVIEDO U.T.E.	Asturies	*QUARTIER CATALUÑA -TRUBIA*	ES1200052 : Río Trubia

Contrat/Chantier	Région/Pays	Nom de l'installation	Zones/espèces affectées
DEPURTERUEL	Teruel	*STEP ALBARRACÍN*	ES2420142 : Sabinar de Monterde de Albarracín
DEPURTERUEL	Teruel	*EBAR MANZANERA LOS CEREZOS*	ES2420129 : Sierra de Javalambre II
CARTAYA	Huelva	*STEP EL ROMPIDO*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU CAÑO LA CULATA*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU LAS DUNAS*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*EBAR SAN MIGUEL*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU URANO*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU EMBARCADERO*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU PASEO MARITIMO*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU EL FARO*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU H. FUERTE*	ES6150006 : Marais du Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU MARINA*	ES6150006 : Marais de Río Piedras et Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	*SPEU Z.I. LE BATEAU*	ES6150028 : Estuaire de la rivière Piedras
CARTAYA	Huelva	*EBAR EL CORCHUELO*	ES6150028 : Estuaire de la rivière Piedras
CARTAYA	Huelva	*EBAR LA RIBERA*	ES6150028 : Estuaire de la rivière Piedras
Danone	Madrid	*STEP DANONE*	ES3110004 : Bassin du Manzanares
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*SPEU LOS ABRIGOS*	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*EBAR LA ROCA*	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*EBAR SOTAVENTO*	ES7020049 : Montaña Roja / ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*EBAR LA TEJITA*	ES7020049 : Montaña Roja
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*EBAR LOS BALOS*	ES7020049 : Montagne Rouge / ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*EBAR EL MUELLE*	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*EBAR LOS MARTÍNEZ*	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*SPEU MÉDANO BEACH I*	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife

Contrat/Chantier	Région/Pays	Nom de l'installation	Zones/espèces affectées
GRANADILLA DE ABONA	Sta. Cruz de Tenerife	*EBAR MÉDANO BEACH II*	ES7020116 : Herbiers marins du sud de Tenerife
Service municipal des eaux de la commune de Lena	Asturies	*Edar Jomezana*	ES1200011 : Peña Ubiña
Service municipal des eaux de la commune de Lena	Asturies	*Step et Fosse Espinedo*	ES1200011 : Peña Ubiña
Cañón del Río Lobos	Soria	*STEP TALVEILA*	ES4170135 : Cañón de río Lobos
Madrigal des Hautes Tours - Sergio	Ávila	*Moraña-STEP MADRIGAL*	ES0000204 : Tierra de Campiñas
Cañón del Río Lobos	Soria	*STEP CASAREJOS-VADILLO*	ES4170135 : Cañón de río Lobos
Louro	Pontevedra	*POMPAGE O CERQUIDO - SALCEDA*	ES1140011 : Gándaras de Budiño
Monforte de Lemos	Lugo	*EBAR Levamos*	ES1120016 : Río Cabe
Aguas de Langreo S.L.	Asturies	*ETAP Lorenzo Velasco (Entralgo)*	ES1200039 : Bassins miniers
Santa Cruz de Bézana	Cantabrie	*SPEU SAN JUAN DE LA CANAL*	ES1300004 : Dunes de Liencres et Estuaire du Pas
Santa Cruz de Bézana	Cantabrie	*SPEU PLAGE SAN JUAN DE LA CANAL*	ES1300004 : Dunes de Liencres et Estuaire du Pas
Santa Cruz de Bézana	Cantabrie	*SPEU COVACHOS (Basse, désormais compétence de MARE)*	ES1300004 : Dunes de Liencres et Estuaire du Pas
Contrat d'approvisionnement en eau et égouts Formentera	Îles Baléares	*EBAR Estany Pudent Petit*	ES0000084 : Ses Salines d'Eivissa i Formentera
CONTRAT D'APPROVISIONNEMENT EN EAU ET ÉGOUTS FORMENTERA	Îles Baléares	*EBAR Estany Pudent Gros*	ES0000084 : Ses Salines d'Eivissa i Formentera
CONTRAT D'APPROVISIONNEMENT EN EAU ET ÉGOUTS FORMENTERA	Îles Baléares	*EBAR Estany des Peix*	ES0000084 : Ses Salines d'Eivissa i Formentera
Contrat Frigiliana	Málaga	*F_SPEU FUENTE VIEJA*	ES6170007 : Sierras de Tejeda, Almijara et Alhama
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES RIO ALGODOR	Tolède	*STEP ALGODOR*	ES4250009 : Yesares de la vallée du Tage
STEP Luarca	Asturies	*STEP Luarca*	ES1200026 : Río Negro
ALGECIRAS	Cadix	*SPEU Faro IV*	ES0000337 : Détroit
ALGECIRAS	Cadix	*EBAR Faro II*	ES0000337 : Étroit
ALGECIRAS	Cadix	*EBAR Faro III*	ES0000337 : Étroit
UTE GESTION CANGAS	Pontevedra	*EBAR VIÑÓ N.º3*	ES1140010 : Costa da Vela

Contrat/Chantier	Région/Pays	Nom de l'installation	Zones/espèces affectées
Contrat VILLAMARTIN	Cadix	*STEP CHAPARRAL*	ES6120002 : Cola del Embalse de Bornos
Contrat VILLAMARTIN	Cadix	*STEP VILLAMARTIN*	ES6120002 : Cola del Embalse de Bornos
Contrat La Palma del Condado	Huelva	*SPEU Z.I. Dehesa*	ES0000024 : Doñana
STEP GUADALETE (Jerez de la Frontera)	Cadix	*STEP Guadalete*	ES6120021 : Rivière Guadalete
NILSA TUDELA ET NAVARRE SUD-OUEST	Navarre	*STEP TUDELA*	ES2200040 : Èbre
Moguer	Huelva	*EDAR MOGUER*	ES6150014 : Marais et rives du Río Tinto / ES6150021 : Corridor écologique Río Tinto / ES6150029 : Estuaire du Rio Tinto
CONTRAT VILLENA	Alicante	*STEP Las Virtudes*	ES5212007 : Salero et Cabecicos de Villena
Épuration Rioja Alta	La Rioja	*STEP VINIEGRA DE ARRIBA*	ES0000067 : Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera et Cameros
Épuration Rioja Alta	La Rioja	*STEP VILLAVELAYO*	ES0000067 : Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera et Cameros
Épuration Rioja Alta	La Rioja	*STEP VINIEGRA DE ABAJO*	ES0000067 : Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera et Cameros
Épuration Rioja Alta	La Rioja	*STEP VENTROSA*	ES0000067 : Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera et Cameros
Épuration Rioja Alta	La Rioja	*STEP BRIEVA*	ES0000067 : Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera et Cameros
Épuration Rioja Alta	La Rioja	*STEP ANGUIANO*	ES0000067 : Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera et Cameros
Tarifa	Cadix	*STEP Bolonia*	ES0000337 : Détroit
COSMA	La Corogne	*SPEU A Pedra*	ES1110013 : Xubia - Castro
COSMA	La Corogne	*SPEU Faxin*	ES1110013 : Xubia - Castro
COSMA	La Corogne	*EBAR Calliqueira*	ES1110002 : Costa Ártabra
Tarifa	Cadix	*SPEU Bolonia*	ES0000337 : Étroit
OUTEIRO DE REI	Lugo	*STEP OUTEIRO DE REI*	ES1120003 : Parga - Ladra - Támoga
OUTEIRO DE REI	Lugo	*STEP OUTEIRO DE REI*	ES1120003 : Parga - Ladra - Támoga
STEP RIBERA ALTA DE NAVARRA	Navarre	*SPEU PERALTA*	ES2200035 : Sections inférieures de l'Aragon et de l'Arga
STEP RIBERA ALTA DE NAVARRA	Navarre	*SPEU FUNES*	ES2200035 : Sections inférieures de l'Aragon et de l'Arga
Usine de dessalement de Mutxamell	Alicante	*IDAM MUTXAMEL*	ESZZ16008 : Espace marin du Cap des Hortes
STEP RIBERA ALTA DE NAVARRA	Navarre	*SPEU STATION SERVICE FALCES*	ES2200035 : Sections inférieures de l'Aragon et de l'Arga
EMASER	Ciudad Real	*FUENCALIENTE. STEP FUENCALIENTE*	ES0000090 : Sierra Morena

Contrat/Chantier	Région/Pays	Nom de l'installation	Zones/espèces affectées
EMASER	Ciudad Real	*SOLANA DEL PINO. STEP SOLANA DEL PINO*	ES0000090 : Sierra Morena
STEP Navalcán - Parrillas	Tolède	*STEP Navalcán-Parrillas.*	ES4250001 : Sierra de San Vicente et vallées du Tiétar et de l'Alberche
Comarque de Talavera (SyB)	Tolède	*STEP Montesclaros*	ES4250001 : Sierra de San Vicente et vallées du Tiétar et de l'Alberche
Comarque de Talavera (SyB)	Tolède	*STEP Sartajada*	ES4250001 : Sierra de San Vicente et vallées du Tiétar et de l'Alberche
Mondoñedo	Lugo	*STEP Mondoñedo + SPEU*	ES1120015 : Serra do Xistral
STEP SAN ROMÁN	Cantabrie	*BOO 1*	ES1300004 : Dunes de Liencres et Estuaire du Pas
STEP SAN ROMÁN	Cantabrie	*LIENCRES*	ES1300004 : Dunes de Liencres et Estuaire du Pas
STEP SAN ROMÁN	Cantabrie	*SAN JUAN DE LA CANAL*	ES1300004 : Dunes de Liencres et Estuaire du Pas
UTE Usines de dessalement Lot 1	Tolède	*STEP ANCHURAS*	ES4220003 : Rivières du bassin moyen du Guadiana et pentes
UTE Usines de dessalement Lot 1	Tolède	*STEP CAMARENILLA-CAMARENA-ARCICÓLLAR*	ES0000435 : Zone de steppe sur la rive droite du fleuve Guadarrama
STEP SAN ROMÁN	Cantabrie		ES1300004 : Dunes de Liencres et Estuaire du Pas
STEP SAN ROMÁN	Cantabrie	*Covachos*	ES1300004 : Dunes de Liencres et Estuaire du Pas
		Travaux d'adaptation du réseau des eaux pluviales Z.I de Martos - phase I	
STEP Grado, Trubia et Olloniego et système de collecteurs de San Claudio	Asturies	*ALIVIADERO PEÑAFLOR II*	ES1200029 : Rivière Nalón
UTE Usines de dessalement Lot 1	Tolède	*STEP RIELVES-HUECAS*	ES0000435 : Zone de steppe sur la rive droite du fleuve Guadarrama
Égouts Alcoi	Alicante	*STEP REFUGE ANIMALIER*	ES0000213 : Serres de Mariola et le Carrascar de la Font Roja
Égouts Alcoi	Alicante	*STEP FONT ROJA*	ES0000213 : Serres de Mariola et le Carrascar de la Font Roja
STEP municipales Cantabrie Lot 1	Cantabrie	*SPEU BUSTABLADO*	ES1300002 : Montagne orientale / ES1300011 : Río Asón
STEP municipales Cantabrie Lot 1	Cantabrie	*STEP ARREDONDO*	ES1300002 : Montagne orientale / ES1300011 : Río Asón
STEP municipales Cantabrie Lot 1	Cantabrie	*STEP BUSTABLADO*	ES1300002 : Montagne orientale / ES1300011 : Río Asón
STEP municipales Cantabrie Lot 1	Cantabrie	*STEP LA CABAÑA-CLUB DE CAMPO URB NUEVA CANTABRIA*	ES1300015 : Rivière Miera
STEP municipales Cantabrie Lot 1	Cantabrie	*STEP OMOÑO*	ES1300015 : Rivière Miera
STEP municipales Cantabrie Lot 1	Cantabrie	*STEP RADA*	ES0000143 : Marais de Santoña, Victoria et Joyel et Ría de Ajo / ES1300007 : Marais de Santoña, Victoria et Joyel
Caltaqua	Italie - Sicile	*Gela - Sollevamento Acropoli*	ITA050011 : Torre Manfria
Caltaqua	Italie - Sicile	*Serradifalco - Sollevamento Largo San Giuseppe*	ITA050003 : Lac Soprano

GRI 305-1. 305-2 et 305-3 :

2023 (tCO_2e)	Espagne	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
Scope 1	**65 768**	**0**	**7 819**	**1 556**	**0**	**6**
Combustibles fossiles	9 594,4	0.0	1 455,2	906,4		
Complexes de gestion de l'eau	5 6173,6	0,0	6 363,5	649,4		6 5
Scope 2	**79 206**	**172 805**	**10 438**	**8 635**		**6**
Électricité ou vapeur achetée à des tiers	79 206	172 805	10 438	8 635		6
Scope 3	**127 958**	**21 887**	**4 600**	**2 994**	**0**	**4**
Articles et services achetés	56 226,0	1 180,6	1 999,8	1 785,2		1
Act. liées aux combust. et à l'énergie hors scope 1 et 2	7 863,3	20 706,7	760.2	746.9		1 1
Déchets générés pendant les opérations	63 868,8	0,0	1 839,6	462,3		3 1
TOTAL	**272 932**	**194 692**	**22 856**	**13 185**		**17**
Autres émissions*	19 775	0	4 245	0		

2022 (tCO_2e)	Espagne	Algérie	République tchèque	Colombie	Chili	Ég
Scope 1	**85 409**	**0**	**7 342**	**419**	**0**	**6**
Combustibles fossiles	10 204	0	1 533	419		
Complexes de gestion de l'eau	75 205	0	5 809	0		6
Scope 2	**101 440**	**147 146**	**10 356**	**3 190**	**0**	**5**
Électricité ou vapeur achetée à des tiers	101 440	147 146	10 356	3 190		5
Scope 3	**135 664**	**19 755**	**6 332**	**1 622**	**0**	**3**
Articles et services achetés	64 622	1 071	2 333	730		
Act. liées aux combust. et énergie hors scope 1 et 2.	13 986	18 684	860	506		
Déchets générés pendant les opérations	57 056	0	3 139	386		2
TOTAL	**322 513**	**166 901**	**24 031**	**5 231**	**0**	**15**
Autres émissions*	28 633	0	4 699	0		

GRI 305-7 : Émissio

2023	Espagne	Algérie	Tchéquie	Colombie	Chili	Ég
T NOx	42,2	0,00	6,17	3,58		
T SOx	0,02	0,00	0,003	0,002		
2022						
T NOx	21,5	0,0	6,5	1,6		
T SOx	0,021	0,00	0,004	0,001		

* Associées aux carburants d'origine biogénique.

Émissions de scope 1, 2 et 3

ypte	Italie	Mexique	Portugal	Émirats	Arabie Saoudite	France	Géorgie	TOTAL
537	**715**	**0**	**704**	**4 860**	**0**	**241**	**11 037**	94 476
3,6	351,6	0,0	158,6	4300,6	0,0	216,4	5 357,5	22 344
533,5	363,5	0,0	545,8	559,1	0,0	24,9	918,7	72 132
544	**3 493**	**12 457**	**809**	**6 892**	**38 642**	**459**	**3 975**	344 355
544	3 493	12 457	809	6 892	38 642	459	3 975	344 355
524	**3 187**	**2 559**	**860**	**1 573**	**4 850**	**846**	**376 888**	552 726
99.2	2 524,6	1 207,3	558.3	4.7	1 183,1	547.4	240	67 656
62,2	249.9	1 351,3	104.5	1 400,1	3 666,9	78.6	1 519,1	39 610
162,1	412,7	0,0	197,5	167,9	0,0	219,8	375 129,0	445 460
604	**7 396**	**15 016**	**2 374**	**13 325**	**43 492**	**1 547**	**387 139**	996 318
0	0	0	0	0	0	0	0	24 021

ypte	Italie	Mexique	Portugal	Émirats	Arabie Saoudite	France	Géorgie	TOTAL
466	**720**	**0**	**482**	**6 615**	**0**	**807**	**10 985**	**119 246**
4	353	0	131	6 073	0	784	5 753	25 254
462	366	0	351	542	0	23	5 232	93 991
139	**2 531**	**10 919**	**724**	**8 765**	**36 934**	**222**	**3 153**	**330 519**
139	2 531	10 919	724	8 765	36 934	222	3 153	330 519
981	**6 898**	**2 839**	**2 856**	**1 772**	**4 708**	**1 025**	**84 937**	**272 386**
171	6 284	1 482	2 456	3	1 211	775	158	81 294
916	229	1 357	102	1 560	3 497	211	1 764	43 671
895	385	0	298	209	0	39	83 015	147 421
585	**10 148**	**13 758**	**4 062**	**17 152**	**41 642**	**2 053**	**99 076**	722 151
0	47	0	0	0	0	0	0	33 378

ons atmosphériques

ypte	Italie	Mexique	Portugal	Émirats	Arabie Saoudite	Mexique	Portugal	TOTAL
0,01	1,59	0,00	0,68	21,24	0,00	0,94	21,34	97,8
0,00	0,001	0,00	0,00	0,009	0,00	0,00	0,012	0,047
0,0	1,6	0,0	0,6	21,5	0,0	3,4	22,7	56,7
0,00	0,001	0,00	0,003	0,009	0,00	0,002	0,014	0,040

GRI 306-4 et 5 : Déchets dange

2023 Déchets dangereux générés et destination en tonnes

Pays	Domaine	Graisses SEEU	Déchets contenant de l'amiante
Espagne	Suppression	101,2	78,10
	Valorisation	11,3	0,00
	TOTAL	112,50	78,10
Portugal	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
France	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
Italie	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
Mexique	Suppression	0,00	0,22
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,02	0,22
Émirats	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
Arabie Saoudite	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
Oman	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
Égypte	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
R. tchèque	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
Algérie	Suppression	0,00	0,00
	Valorisation	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00
TOTAL	**Suppression**	**101,2**	**78,32**
	Valorisation	**11,3**	**0,00**
	TOTAL	**112,50**	**78,32**

reux générés et par destination

Huiles usées	Emballages vides contaminés	Autres	Boues SEEU	TOTAL
4,17	9,30	391,90	2 466,70	**3 051,37**
11,50	10,90	59,1	88,60	**181,40**
15,67	20,20	451,00	2 555,30	**3 232,77**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,07	0,50	0,00	0,00	**0,57**
0,00	0,00	2,65	0,00	**2,65**
0,07	0,50	2,65	0,00	**3,22**
0,00	0,00	0,02	0,15	**0,17**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**
0,00	0,00	0,02	0,15	**0,17**
0,52	0,45	2,15	0,00	**3,35**
0,12	0,02	0,08	0,00	**0,22**
0,64	0,47	2,23	0,00	**3,57**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,76	222,70	0,00	0,00	**223,46**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,76	222,70	0,00	0,00	**223,46**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
0,00	0,00	0,06	2 044,98	**2 045,04**
0,00	0,00	0,00	1 045,90	**1 045,90**
0,00	0,00	0,06	3 090,88	**3 090,94**
0,00	1,31	1,37	0,00	**2,68**
0,86	0,00	0,00	0,00	**0,86**
0,86	1,31	1,37	0,00	**3,54**
1,38	0,90	4,43	0,00	**6,71**
0,00	0,00	0,00	0,00	**0**
1,38	0,90	4,43	0,00	**6,71**
6,90	**235,16**	**399,92**	**4 511,83**	**5 333,35**
12,48	**10,90**	**61,83**	**1 134,50**	**1 231,03**
19,39	**246,08**	**461,75**	**5 645,33**	**6 564,38**

GRI 401-1 : Nouvelles em

Volet	Espagne			Arabie Saoudite			Algérie			R. tchèque	
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes
Nouvelles embauches	629	265	**894**	51	5	**56**	5	4	**9**	69	32
Jusqu'à 35 ans	264	132	**396**	17	4	**21**	5	3	**8**	20	8
De 35 à 55 ans	317	124	**441**	33	1	**34**	-	1	**1**	44	21
Plus de 55 ans	48	9	**57**	1	-	**1**	-	-	**-**	5	3

Volet	France			Italie			Mexique			Oman	
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes
Nouvelles embauches	59	22	**81**	30	2	**32**	14	6	**20**	15	6
Jusqu'à 35 ans	23	11	**34**	9	2	**11**	9	2	**11**	11	5
De 35 à 55 ans	32	10	**42**	18		**18**	5	4	**9**	4	1
Plus de 55 ans	4	1	**5**	3		**3**			**-**		

GRI 401-1 : Nouvelles embauches

Volet	2023			2022			2021			Var. 22/23	
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femme
Nouvelles embauches	4 525	1 005	**5 530**	1 160	353	**1 513**	820	277	**1 097**	290 %	185 %
Jusqu'à 35 ans	1 539	462	**2 001**	490	189	**680**	401	177	**578**	214 %	144 %
De 35 à 55 ans	1 894	455	**2 349**	573	151	**723**	383	95	**478**	231 %	202 %
Plus de 55 ans	1 092	88	**1 180**	97	13	**110**	36	5	**41**	1 026 %	577 %
Taux nouvelles embauches jusqu'à 35 ans	67 %	66 %	**67 %**	25 %	33 %	**27 %**	34 %	43 %	**36 %**	43 %	34 %
Taux nouvelles embauches entre 35 et 55 ans	31 %	27 %	**30 %**	10 %	10 %	**10 %**	7 %	7 %	**7 %**	21 %	17 %
Taux nouvelles embauches après 55 ans	43 %	23 %	**41 %**	4 %	4 %	**4 %**	2 %	2 %	**2 %**	39 %	20 %
Totaux taux des nouvelles embauches	**41 %**	**36 %**	**40 %**	**11 %**	**14 %**	**12 %**	**10 %**	**14 %**	**11 %**	**30 %**	**22 %**

bauches par pays et par âge

23

	Géorgie			Colombie			Égypte			Émirats		
TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
101	2 989	561	**3 450**	251	190	**441**	331		**331**	50	-	**50**
28	831	183	**1 014**	143	105	**248**	177		**177**	16		**16**
65	1 151	205	**1 356**	94	83	**177**	147		**147**	31		**31**
8	1 007	73	**1 080**	14	2	**16**	7		**7**	3		**3**

23

	Portugal			Qatar			Roumanie			TOTAL		
TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
21	13	9	**22**	18	2	**20**	1	1	**2**	**4 525**	**1 105**	**5 630**
16	8	5	**13**	8	1	**9**	1	1	**2**	**1 542**	**462**	**2 004**
5	5	4	**9**	10	1	**11**				**1 891**	**455**	**2 346**
-			**-**			**-**				**1 092**	**88**	**1 180**

es	TOTAL
%	**266 %**
%	**194 %**
%	**225 %**
%	**973 %**
%	**41 %**
%	**20 %**
%	**37 %**
%	**28 %**

GRI 401-1 : Rotation du pe

	Espagne			Arabie Saoudite			Algérie			Tchéquie	
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**
Rotation du personnel	173	94	**267**	15	1	**16**	1	1	**2**	22	11
Jusqu'à 35 ans	75	48	**123**	3	1	**4**	-	1	**1**	4	2
De 35 à 55 ans	88	40	**128**	8	-	**8**	1	-	**1**	12	7
Plus de 55 ans	10	6	**16**	4	-	**4**	-	-	**-**	6	2

	France			Italie			Mexique			Oman	
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**
Rotation du personnel	8	5	**13**	5	-	**5**	2	3	**5**	8	1
Jusqu'à 35 ans	6	4	**10**	-		**-**	1	2	**3**	4	1
De 35 à 55 ans	2	1	**3**	2		**2**	1	1	**2**	3	-
Plus de 55 ans	-	-	**-**	3		**3**	-	-	**-**	1	-

GRI 401-1 : Rotation du personnel

	2023			2022			Var.22/23		
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**
Rotation du personnel volontaire	511	179	**690**	250	112	**362**	**104 %**	**60 %**	**91 %**
Jusqu'à 35 ans	218	94	**312**	116	58	**174**	**88 %**	**62 %**	**79 %**
De 35 à 55 ans	224	76	**300**	111	44	**155**	**102 %**	**73 %**	**94 %**
Plus de 55 ans	69	9	**78**	23	10	**33**	**200 %**	**-10 %**	**136 %**
Taux de rotation jusqu'à 35 ans	10 %	14 %	**10 %**	6 %	10 %	**7 %**	**4 pp**	**4 pp**	**4 pp**
Taux de rotation entre 35 et 55 ans	4 %	5 %	**4 %**	2 %	3 %	**2 %**	**2 pp**	**2 pp**	**2 pp**
Taux de rotation après 55 ans	3 %	2 %	**3 %**	1 %	3 %	**1 %**	**2 pp**	**-1 pp**	**-1 pp**
Totaux taux de rotation	**5 %**	**6 %**	**5 %**	**2 %**	**5 %**	**3 %**	**2 pp**	**2 pp**	**2 pp**

rsonnel par pays et par âge

Géorgie			Colombie			Égypte			Émirats		
TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
33	230	35	**265**	28	25	**53**	6	-	**6**	4	1	**5**
6	104	22	**126**	16	12	**28**	1	-	**1**	2	-	**2**
19	85	12	**97**	9	13	**22**	5	-	**5**	2	1	**3**
8	41	1	**42**	3	-	**3**	-	-	**-**	-	-	**-**

Portugal			Qatar			Roumanie			TOTAL		
TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
9	7	2	**9**	1	-	**1**	1	-	**1**	**511**	**179**	**690**
5	2	1	**3**	-	-	**-**	-	-	**-**	**218**	**94**	**312**
3	4	1	**5**	1	-	**1**	1	-	**1**	**224**	**76**	**300**
1	1	-	**1**	-	-	**-**	-	-	**-**	**69**	**9**	**78**

GRI 401-3 : Nombre d'employés ayant droit au congé parental par sexe

	2023			2022			% de variation 22/23		
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**
Employés ayant eu droit au congé parental	207	43	**250**	180	42	**222**	**23 %**	**-33 %**	**13 %**
Salariés ayant pris un congé parental	207	43	**250**	180	42	**222**	**23 %**	**-33 %**	**13 %**
Salariés retournant au travail après la fin du congé parental	204	43	**247**	180	41	**221**	**13 %**	**5 %**	**12 %**
Salariés qui sont retournés au travail après un congé parental et qui restent employés 12 mois après leur retour	96	27	**123**	172	36	**208**	**-44 %**	**-25 %**	**-41 %**
Taux de retour	99 %	100 %	**99 %**	100 %	98 %	**100 %**	**-1 %**	**2 %**	**-1 %**
Taux de rétention	46 %	63 %	**49 %**	96 %	86 %	**94 %**	**-49 %**	**-23 %**	**-44 %**

GRI 405-1 : Pourcentage de personnes dans les organes de gouvernement de l'organisation

	2023			2022			variation 22/23		
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**
Nombre d'administrateurs	126	10	136	121	10	131	**5 %**	**2 %**	**4 %**
Pourcentage par rapport au total	0,92 %	0,07 %	0,99 %	0,95 %	0,07 %	1,03 %	-	-	-
Jusqu'à 35 ans	1	-	1	-	-	-	-	-	-
De 35 à 55 ans	81	8	88	85	8	93	**-5 %**	**3 %**	**-5 %**
Plus de 55 ans	45	2	47	36	2	38	**25 %**	**0 %**	**24 %**
Nbre de cadres de direction intermédiaires	1 339	427	1 766	1 064	325	1 389	**26 %**	**31 %**	**27 %**
Pourcentage par rapport au total	9,37 %	3,107 %	12,83 %	8,39 %	2,57 %	10,96 %	-	-	-
Jusqu'à 35 ans	223	103	326	121	68	189	**84 %**	**52 %**	**72 %**
De 35 à 55 ans	825	277	1 101	710	226	937	**16 %**	**22 %**	**18 %**
Plus de 55 ans	292	47	339	232	31	263	**26 %**	**52 %**	**29 %**
Nbre de techniciens	1 464	866	2 330	1 296	751	2 047	**13 %**	**15 %**	**14 %**
Pourcentage par rapport au total	10,63 %	6,29 %	16,96 %	10,23 %	5,93 %	16,16 %	-	-	-
Jusqu'à 35 ans	506	300	806	428	238	665	**18 %**	**26 %**	**21 %**
De 35 à 55 ans	694	487	1 180	607	449	1 056	**14 %**	**8 %**	**12 %**
Plus de 55 ans	264	80	343	261	65	326	**1 %**	**23 %**	**5 %**
Nbre d'employés administratifs	348	931	1 280	328	885	1 213	**6 %**	**5 %**	**5 %**
Pourcentage par rapport au total	2,53 %	6,77 %	9,30 %	2,59 %	6,99 %	9,57 %	-	-	-
Jusqu'à 35 ans	88	160	248	82	143	225	**7 %**	**12 %**	**10 %**
De 35 à 55 ans	182	627	809	168	608	776	**8 %**	**3 %**	**4 %**
Plus de 55 ans	79	144	223	78	134	212	**1 %**	**7 %**	**5 %**
Nbre dans d'autres postes	7 731	521	8 253	7 403	490	7 893	**4 %**	**6 %**	**5 %**
Pourcentage par rapport au total	56,17 %	3,79 %	59,96 %	58,42 %	3,86 %	62,28 %	-	-	-
Jusqu'à 35 ans	1 466	132	1 598	1 349	130	1 479	**9 %**	**1 %**	**8 %**
De 35 à 55 ans	4 416	287	4 703	4 300	257	4 557	**3 %**	**12 %**	**3 %**
Plus de 55 ans	1 849	103	1 952	1 754	102	1 857	**5 %**	-	**5 %**
TOTAL	**11 008**	**2 755**	**13 764**	**10 212**	**2 461**	**12 673**	**8 %**	**12 %**	**9 %**
	79,98 %	**20,02 %**	**100.00 %**	**80.58 %**	**19.42 %**	**100.00 %**			

GRI 405-2 : Ratio du salaire de base

	2023			2022		
Volet	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**	**Hommes**	**Femmes**	**TOTAL**
Rémunération moyenne dirigeants/gérants	137 284 €	146 136 €	**6%**	141 381 €	140 218 €	**-1%**
Rémunération moyenne des cadres intermédiaires	47 643 €	40.87 €	**-14%**	46 208 €	40 272 €	**-13%**
Rémunération moyenne des technicien(ne)s	34 547 €	29 716 €	**-14%**	32 863 €	28 479 €	**-13%**
Rémunération moyenne du personnel administratif	27 805 €	24 989 €	**-10%**	27 382 €	24 231 €	**-12%**
Rémunération moyenne métiers divers	27 253 €	18 939 €	**-31%**	26 343 €	18 161 €	**-31%**

*Données Espagne

Remarque : Le calcul de l'écart salarial est le suivant : (rémunération moyenne femme – rémunération moyenne homme) / rémunération moyenne homme. L'écart salarial est dû à la perception d'indemnités liées à la prestation de travail, notamment la disponibilité, le travail de nuit, les permanences, les astreintes, etc., qui sont majoritairement effectuées par les hommes. Le % d'occupation par sexe de l'activité de l'eau, selon les données de l'INE, est corrélatif au % de répartition par sexe et de réalisation de ces tâches par les hommes par rapport aux femmes.

Couverture des systèmes de gestion par pays

Réglementation	ISO 9001	ISO 14001	ISO 50001
Espagne	66,5 %	66,5 %	48,49 %
Portugal	100 %	100 %	0 %
France	100 %	100 %	0 %
Italie	100 %	100 %	0 %
Tchéquie	100 %	100 %	100 %
Géorgie*	94,23 %	94,23 %	-
Algérie*	86,86 %	86,86 %	-
Égypte	58,14 %	58,14 %	-
EAU	100 %	100 %	-
Oman	100 %	100 %	-
Arabie Saoudite*	13,93 %	13,93 %	-
Qatar	-	-	-
Mexique*	52,32 %	52,32 %	-
Colombie	20.60 %	-	-
Chili	100 %	100 %	-

*En 2023 ont été inclus les contrats de l'usine de dessalement de HAAISCO (Arabie Saoudite), l'UTE O&M Mostaganem (Algérie), le CIA de GWP (Géorgie), la STEP El Realito (Mexique) et l'UTE Épuration LOT I (Espagne).

Organigramme en vigueur durant l'année 2023

PDG
FÉLIX PARRA

DIRECTIONS TERRITORIALES

ESPAGNE

Directeur
Santiago Lafuente

Zone I
Juan Carlos Rey

Zone II
Juan Luis Castillo

Zone III
Lucas Díaz

INTERNATIONAL

Directeur
M. Luis de Lope

Zone Europe
Guillermo Moya

Zone ANMO
José Enrique Bofill

Zone Amériques
José Miguel Janices

DIRECTIONS D'ENTREPRISES

Dir. Assistance juridique
Elena Barroso

Dir. Achats
Alberto Andérez

Dir. Communication et Durabilité d'entreprise
Juan Pablo Merino

Dir. Conformité réglementaire
Jesús Ortega

Dir. Économique et Financier
Isidoro Marbán

Dir. Opérations et Technologie
Pedro Rodriguez

Directeur adjoint
Javier Santiago

Dir. Gestion clients et TI
Miguel Perea

Dir. Personnes et Culture
Carmen Rodríguez