



RITA ANTUNES

RESPONSABLE DES SYSTÈMES DE GESTION, COORDINATRICE DE LA PROTECTION DES DONNÉES,
RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ LOCALE, PORTUGAL

Le Système de Gestion Intégré nous guide vers l'amélioration continue

Système de gestion intégré

Aqualia a développé un système de gestion intégré qui a été étendu et mis en œuvre dans les différents pays où opère l'entreprise. Quel est l'impact de ce système sur les objectifs de prévention et d'amélioration continue de l'entreprise au Portugal ?

Au Portugal, nous disposons de ce système de gestion depuis 2011 et nous avons déjà atteint un niveau de mise en œuvre avancé. Le premier impact a été l'alignement de tous nos processus sur ceux de l'Espagne. Ainsi, les informations relatives aux contrats et à notre activité peuvent être transmises plus rapidement au centre de décision.

Le système facilite également la conception de procédures dans divers domaines tels que les déchets, les risques environnementaux, les relations avec les fournisseurs, les clients, etc. Dans ces domaines, nous déterminons, au sein du système, des indicateurs permettant d'évaluer notre situation à tout moment et ainsi d'identifier et de corriger d'éventuelles dérives.

De même, le système de gestion permet de détecter les tendances en matière de santé et de sécurité de nos salariés, d'améliorer la gestion de la chaîne d'approvisionnement et de renforcer notre conformité réglementaire. À cet égard, des formations sont actuellement dispensées pour diffuser le Code de déontologie auprès de l'ensemble du personnel de l'entreprise, ainsi que d'autres formations plus spécifiques sur la politique anticorruption et les conflits d'intérêts.

Dans le cadre de notre objectif d'amélioration continue, et étant donné que le système vise à optimiser le service que nous fournissons à nos clients, nous analysons les réclamations et en tirons des mesures visant à renforcer certains aspects spécifiques. Nous avons également fixé des objectifs annuels qui, en 2024, visaient à améliorer les performances du réseau pour éviter les pertes d'eau, à augmenter le nombre de clients utilisant la facture électronique et à renouveler le parc de compteurs.

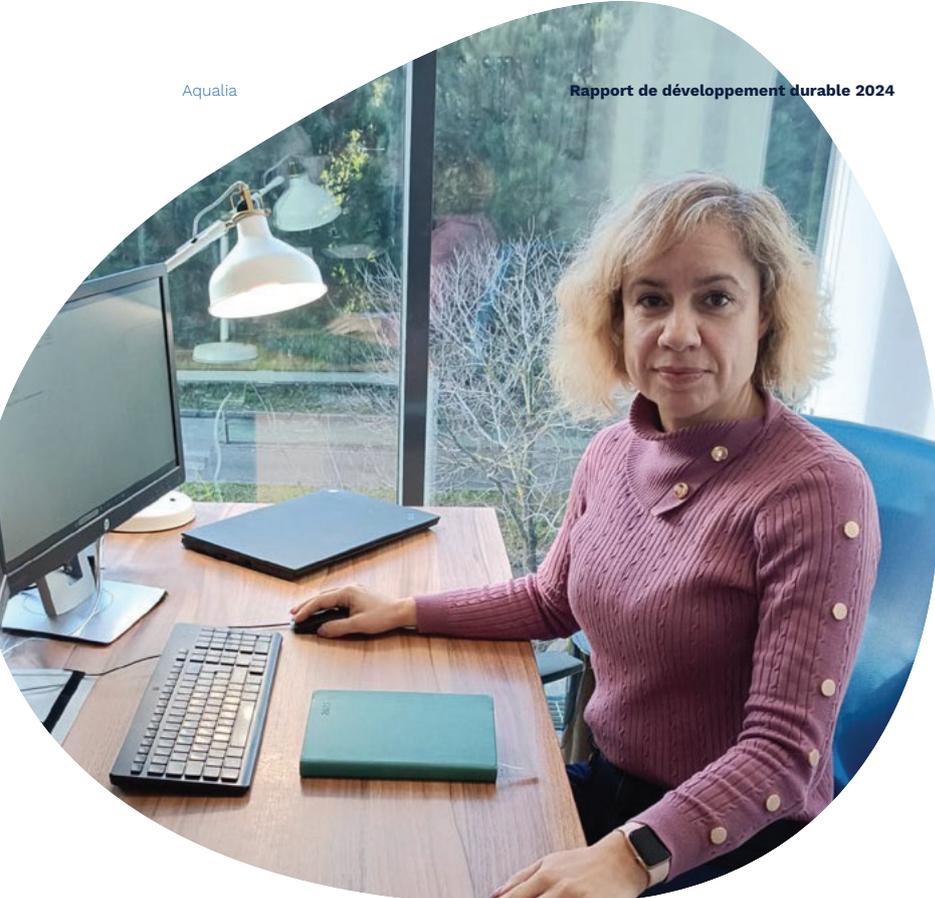
ISO 14001

Quelle est l'importance de la mise en œuvre de la norme ISO 14001 pour la gestion des risques environnementaux ?

La mise en œuvre de la norme ISO 14001 est une étape très importante, car elle nous permet d'identifier les risques environnementaux liés à chaque service. Une fois identifiés, nous les évaluons et nous déterminons ceux qui sont pertinents pour notre activité. Pour ces derniers, nous proposons des mesures visant à les atténuer ou à les minimiser.

L'analyse des risques nous permet également de mettre en place des procédures à suivre si un risque donné se concrétise, qu'il soit lié à notre activité ou susceptible de l'affecter. À cet égard, la communication est essentielle pour diffuser ces procédures à tous les employés, afin qu'ils sachent quoi faire et qui contacter dans un premier temps. Il en va de même pour nos fournisseurs, avec lesquels nous partageons les mesures à prendre en cas de situation susceptible d'affecter notre activité.

D'autre part, compte tenu du grave problème que représente la pénurie d'eau, l'amélioration de la gestion



« La mise en œuvre de la norme ISO 14001 est une étape clé : elle nous permet d'identifier les risques environnementaux liés à chaque service »

environnementale nous aide à réduire les pertes du réseau et à améliorer la qualité des eaux usées qui retournent dans le milieu naturel. Dans le domaine environnemental, notre procédure de gestion des déchets est également très importante : les employés doivent savoir gérer l'impact des déchets qu'ils génèrent et choisir des fournisseurs qui respectent ces critères.

Progrès dans la gestion environnementale

Pourriez-vous donner un exemple de mesure mise en œuvre en 2024 pour améliorer la gestion environnementale au Portugal ?

En 2024, nous avons posé les premiers jalons, très positifs, vers la transition numérique. Nous déployons actuellement toutes les applications d'Aqualia, de gestion des actifs, de systèmes d'information géographique, tout ce qui est nécessaire pour réduire notre consommation de papier. Outre leur impact positif sur l'environnement, les outils numériques permettent un meilleur contrôle du service et une transmission beaucoup plus rapide des informations concernant ce qui se passe sur le terrain au *back-office* et aux chefs de service.

L'année dernière, nous avons également lancé un programme pilote, encore limité, d'achat de véhicules électriques pour continuer à progresser vers nos objectifs d'efficacité énergétique et de réduction de notre empreinte carbone.

Comité du système de gestion

Vos responsabilités incluent également la coordination du Comité du système de gestion du Portugal. En quoi consiste cette coordination et quel est le rôle de ce comité ?

Mon rôle principal consiste à analyser l'activité d'Aqualia dans tous ses domaines d'activité chaque semestre. Lors des réunions du Comité du système de gestion, nous nous efforçons de fournir une vue d'ensemble des objectifs et des indicateurs de l'entreprise dans tous les domaines : contrats, clients, travaux, formation, prévention, conformité réglementaire, etc.

Ces réunions ont également pour objectif d'évaluer les données collectées au cours de cette période, d'analyser les améliorations apportées pour corriger d'éventuels écarts et d'identifier les domaines à améliorer et les bonnes pratiques au sein de l'entreprise. Cela nous permet également d'établir les prochaines étapes d'Aqualia au Portugal, la feuille de route qui nous servira à tous de guide au cours des six prochains mois.

Et bien sûr, l'une de mes principales responsabilités consiste également à suivre, au Portugal, les indicateurs et les objectifs des lignes d'action du Plan stratégique de durabilité Aqualia (PESA 2024-2026), qui oriente notre contribution à l'impact positif sur les personnes et l'environnement.