

talk

parla

حديث



aqualia

conversare

conversa

fala



talk



parle

oarle

حديث

parla

diskutovat

parle

fala

conversare

Rapport de développement durable 2020

parle

*Versare* c'est changer de direction, c'est tourner en rond. Le préfixe *avec* nous indique que nous devons le faire ensemble. Ainsi, le dialogue implique l'existence d'un groupe de personnes échangeant des mots et des questions, cherchant des réponses et décidant ensemble de la direction à prendre.

À l'heure où les monologues prévalent, Aqualia s'engage à dialoguer et à mettre en commun le savoir et les opinions nécessaires à la construction de ponts entre tous.

*Voulez-vous participer à la conversation ?*

*comprendre*  
Les mots permettent de mieux se comprendre,

*écouter*  
à faire en sorte que la vie s'écoule comme de l'eau.

*dialoguer*  
Après avoir écouté l'autre, le temps est au dialogue.

01  
Entretien avec le PDG  
06

05  
Engagé envers les personnes  
94

02  
L'horizon d'Aqualia  
12

06  
Engagement et technologie au service de nos clients  
130

03  
Clair comme de l'eau de roche. Gouvernance durable et transparente  
36

07  
Une décennie de transformation  
142

04  
Défi mondial  
52

08  
Annexes  
168

*Vouslez-vous en savoir plus ?*

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



# Table des matières

## « Notre expérience et nos résultats garantissent notre capacité à répondre aux demandes des citoyens et des autorités afin que l'eau ne constitue plus un problème où que ce soit dans le monde. »

Pendant la période de confinement la plus difficile, les salariés d'Aqualia ont été des exemples de dévouement et de sens du service pour que nous ayons toujours de l'eau à la maison. En s'exposant en première ligne au virus ou en télétravaillant depuis leur domicile, ils ont rempli une mission fondamentale pour faire de l'eau et de l'assainissement des produits et services essentiels. Parmi ses nombreuses leçons, la pandémie a réaffirmé notre conviction que, pour être en bonne santé, nous avons besoin d'une planète qui le soit aussi, et que notre mission à tous est de rendre cela possible. Chez Aqualia, nous gardons toujours à l'esprit que nous devons être à l'écoute de notre environnement pour dialoguer, comme un exercice de partage des connaissances, avec pour objectif de progresser ensemble vers le futur.

*Parlons-en !*

Félix Parra  
PDG d'Aqualia



### La pandémie a fixé l'ordre du jour pour l'ensemble de la société en 2020. Quels ont été les principaux défis pour Aqualia dans ce scénario ?

La situation a mis à l'épreuve notre capacité de réaction et d'adaptation. Dès le départ, la principale préoccupation de l'entreprise a été de veiller à ce que le service d'approvisionnement en eau et d'assainissement soit accessible à tous les citoyens et dans toutes les municipalités tout en préservant la santé et la sécurité de nos salariés. Par ailleurs, nous sommes restés à la disposition des autorités et des administrations publiques pour contribuer à la détection du virus dans les eaux usées. Nos salariés ont toujours démontré une forte vocation pour le service public ; et aujourd'hui, nous pouvons dire que, grâce à cet esprit, nous avons réussi à répondre aux problèmes posés, dans notre champ d'action, par l'un des plus grands défis auxquels l'humanité ait été confrontée.

Nous avons relevé des défis très importants. Un exemple en est le lancement du service dans treize municipalités de Colombie, en pleine pandémie, où nous fournissons déjà un service à plus de 450 000 habitants. Pour la première fois, le lancement a été réalisé à distance, une équipe de professionnels basés en Espagne, au Panama, aux États-Unis et en Colombie apportant son soutien aux 450 salariés locaux. Leur travail a démontré la résilience de l'entreprise et de ses membres, mais aussi le rôle fondamental que joue la numérisation dans la gestion de l'eau.

### Comment combiner cette nouvelle réalité, marquée par les défis générés par le coronavirus, avec la stratégie et l'objectif à long terme liés au développement durable que vous aviez déjà définis ?

La raison d'être d'Aqualia est d'apporter des solutions environnementales, sociales et financières viables et acceptables, et de fournir un service de qualité dans toutes les phases du cycle intégral de l'eau, en préservant les ressources en eau, l'environnement et en améliorant l'efficacité de la gestion. Nous le faisons à partir des quatre axes sur lesquels repose notre stratégie : croissance internationale, rentabilité financière, intégration de tous les domaines de la chaîne de valeur et durabilité du modèle d'entreprise. L'année 2020 a mis en évidence que la protection de l'environnement est essentielle à la santé de la planète et de ses habitants. Il a été démontré que la dégradation des écosystèmes est un catalyseur de la propagation des virus qui provoquent des pandémies comme celle que nous connaissons aujourd'hui.

Malgré les difficultés causées par la COVID-19, nous travaillons sur plus d'une vingtaine de projets de RDI liés à la transformation des déchets en ressources, la circularité de l'eau et la neutralité carbone. Le projet *H2020 Mides*, qui a mis au point un système unique au monde de dessalement sans coût énergétique – puisqu'il est alimenté par l'énergie provenant du traitement des eaux usées – en est un bon exemple. Ou le projet *Life Methamorphosis*, qui peut réduire la demande d'énergie jusqu'à 73 % et les émissions de CO<sub>2</sub> associées au processus de 80 %.



**La stratégie et la finalité de l'entreprise sont guidées depuis des années par le plan directeur qu'est l'Agenda 2030. En 2020, le plan stratégique a été élaboré avec des piliers ESG. Pourquoi avez-vous décidé de les adopter ? Comment Aqualia se prépare-t-elle à répondre aux exigences de la société ainsi qu'à celles de ses actionnaires ?**

Bien que la vision globale d'Aqualia pointe vers 2030, nous rendons compatibles des plans à long terme avec des objectifs précis à court et moyen terme qui nous permettent de mesurer l'impact de nos actions. Le plan stratégique de développement durable 2021-2023, sur lequel nous avons travaillé intensément cette année, est basé sur l'adaptation et la minimisation du changement climatique, la culture et le bien-être des personnes, l'éthique et l'impact social ; et préconise également la promotion de la technologie pour la gestion intégrée, la communication et les alliances stratégiques, en tant que domaines moteurs du changement et de la transition vers le développement durable. Sa mise en œuvre est une étape importante pour l'entreprise, car elle définit des projets, des actions et des indicateurs de performance qui permettent de mesurer la contribution d'Aqualia à la réalisation des objectifs de développement durable dans chacun de domaines d'activité. Aujourd'hui la traçabilité que nous offre ce plan est plus que jamais nécessaire, à la fois pour mesurer nos progrès et rendre compte au conseil d'administration et pour répondre aux demandes de la société et avoir la capacité de s'améliorer en permanence.

*L'approbation du plan stratégique de développement durable 2021-2023 est une étape importante qui nous permet de tracer et de mesurer notre contribution à la réalisation des ODD »*

2020 a été une année très compliquée au cours de laquelle nous avons dû faire face à l'urgence sanitaire sans négliger l'urgence climatique, qui occupe et inquiète tant les citoyens et les institutions. Des critères de développement durable de l'aide européenne à la reconstruction à la loi sur le changement climatique, il a été démontré qu'il s'agit d'une tendance mondiale indéniable : l'adaptation aux effets du changement climatique est impérative, tout comme la préparation de l'économie aux défis auxquels nous serons confrontés dans les années à venir. Avec la promotion des financements verts et les autres instruments qui faciliteront la transition vers le nouveau système, chez Aqualia nous nous engageons à accélérer cette transformation imparable et nécessaire.

**Répondre à la pénurie d'eau tout en répondant à la demande croissante d'approvisionnement et d'assainissement, lutter contre l'urgence climatique, réduire l'empreinte hydrique et carbone... Quels sont les plus grands défis de l'entreprise pour atteindre ses objectifs environnementaux ?**

Les discours sur le développement durable se concentrent souvent sur la réduction des émissions. Il est clair que la décarbonisation est essentielle, mais il n'y aura pas de *Green Deal* sans *Blue Deal* – sans une gestion responsable du cycle de l'eau. La durabilité est un grand défi à long terme et, chez Aqualia, nous progressons chaque jour vers cet objectif final en travaillant à la gestion de plus de cinq mille installations (stations de traitement des eaux, usines de dessalement, réservoirs, stations de pompage, stations de traitement). L'expérience acquise au cours de nombreuses années de travail montre que la collaboration public-privé est la meilleure option pour répondre à la demande croissante, tant en ce qui concerne l'approvisionnement et l'amélioration de la qualité de l'eau que le service d'assainissement. L'objectif est de réaliser de grandes aspirations, telles que la circularité de l'eau à 100 %, l'efficacité et l'investissement dans des infrastructures performantes ou la mise en œuvre de la technologie des *smart cities* appliqué au cycle de l'eau.

Quand Aqualia travaille en coordination avec les administrations publiques, les résultats sont excellents. Les îles Baléares en sont un bon exemple. Nous avons installé, sur les hauteurs de l'île d'Ibiza, un nouveau système de surveillance et de contrôle à distance du réseau de distribution d'eau potable qui surveille l'interconnexion des trois usines de dessalement, ce qui nous a permis d'optimiser le fonctionnement et d'augmenter considérablement les performances des réseaux, en réduisant de moitié le taux de défaillance, améliorant l'efficacité et contribuant à la lutte contre les pénuries d'eau.



*« Nous avons le devoir de profiter de toutes les possibilités que la technologie nous offre pour améliorer le service que nous offrons aux citoyens »*

**Le coronavirus a mis en évidence l'interdépendance des êtres humains et l'importance de prendre soin bien-être commun et de le renforcer, également à travers notre travail. Quels enseignements les salariés et les fournisseurs ont-ils transmis au cours de ces mois ?**

Une grande partie du personnel d'Aqualia a travaillé en première ligne pendant les mois les plus difficiles de la pandémie. Au début du confinement, les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement des eaux usées étaient considérés comme des services essentiels pour garantir les normes de santé et d'hygiène. Nous sommes très fiers de la reconnaissance que nous avons reçue de la population, qui a apprécié notre travail en lui attribuant une note très élevée, et de différentes entités comme iAgua, qui nous a décerné le titre de meilleure entreprise en 2020.

Malgré les circonstances, les efforts déployés pour assurer le bien-être de nos salariés ont porté leurs fruits. Le plan *Be Aqualia* – qui englobe l'ensemble de notre politique RH. HH – a été renforcé au cours de ces mois par des actions significatives. Rappelons par exemple le renouvellement du certificat EFR (Entreprise Familiale Responsable). La pandémie et le télétravail ont mis à l'épreuve les mesures visant à concilier vie professionnelle et vie privée – 86 % de nos salariés considèrent qu'au cours des trois dernières années, des mesures ont été prises dans ce domaine – mais aussi la fluidité de nos canaux de communication avec les utilisateurs et les salariés. Nous sommes des gens qui prennent soin des citoyens et nos salariés l'ont prouvé.

### Comment continuer à bâtir une entreprise dont vous êtes fier et qui est de plus en plus inclusive et diversifiée ?

Il est essentiel d'être à l'écoute de vos salariés et, en parallèle, de faciliter une conversation fluide entre tous où l'empathie est un dénominateur commun, tant avec eux qu'avec les clients et fournisseurs. Pour y parvenir, chez Aqualia nous privilégions l'évaluation du degré de satisfaction des salariés et des clients à travers une écoute participative. Les enquêtes réalisées ont révélé un pourcentage élevé de satisfaction des clients finaux et institutionnels à l'égard du service fourni : 81,4 % et 83,3 %, respectivement, en Espagne, et plus de 88 % dans d'autres pays (comme la France ou le Portugal).

De même, face à des circonstances exceptionnelles telles que celles vécues ces derniers mois, il est important de souligner le rôle que le secteur des entreprises peut jouer dans la construction de sociétés plus justes où personne n'est laissé de côté. Pour ce faire, dans son champ d'action, Aqualia travaille avec les communes pour que tous ceux qui ont besoin d'accéder à l'eau, en aient : en 2020, nous avons maintenu près de 200 000 tarifications sociales – par le biais de tarifs, de primes et de subventions – en Espagne et à l'international.

### Communiquer la volonté de s'améliorer est l'un des gestes que les citoyens apprécient le plus lorsqu'il s'agit de croire en l'honnêteté d'une entreprise. Quels aspects Aqualia souhaite améliorer ?

Les sondages montrent que nos clients apprécient notre travail, mais aussi qu'il existe une marge d'amélioration sur laquelle nous devons travailler. Nous essayons d'être honnêtes tout en restant exigeants et les résultats obtenus nous révèlent les domaines à traiter en priorité. Nous sommes particulièrement fiers du fait que notre bureau de service à la clientèle personnel affiche le plus haut pourcentage de clients satisfaits (85,2 %) et de l'évaluation élevée du canal de contact Aqualia (97 %). En une année où le service à distance a été le protagoniste, notre application a été utilisée par 27 % d'utilisateurs supplémentaires.

Dans le cadre de nos efforts pour augmenter ces pourcentages, nous sommes également à l'écoute des autres parties prenantes et des fournisseurs. Selon le dernier classement de *Global Water Intelligence (GWI)* nous sommes la quatrième société de gestion de l'eau en Europe et la neuvième au monde en termes de population desservie, desservant près de trente millions

de personnes dans dix-sept pays. Des données qui soutiennent notre capacité à répondre aux demandes des gouvernements partout dans le monde. Notre présence à la table des conversations est nécessaire pour pouvoir apporter des solutions là où les administrations publiques, en raison de leurs propres idiosyncrasies, ne peuvent pas parvenir avec l'agilité exigée par le citoyen.

### La pandémie a accéléré la numérisation dans tous les secteurs, y compris le vôtre. Villes intelligentes, analyse et traitement des données... Aqualia avait intégré cette technologie dans sa stratégie. Quels sont les principaux objectifs en matière de numérisation ?

La technologie offre de nouvelles possibilités pour améliorer le service aux citoyens et renforcer toutes nos lignes d'action. Au cours de l'exercice 2020, nous avons modifié notre programme de numérisation et réorienté nos priorités. Par exemple, nous avons donné une forte impulsion au développement et au déploiement de l'outil *Water Analytics (WA)* pour gérer l'eau de manière plus intelligente dans les villes et ainsi réduire l'empreinte hydrique ; ou pour mettre en place des systèmes qui optimisent les temps de relevé des compteurs. Rien que sur ce point, nous avons investi l'an dernier près de deux millions d'euros dans le développement d'outils technologiques.



« Grâce à la volonté de service public de nos salariés, nous avons réussi à nous montrer à la hauteur dans une année très difficile »

### Vote entreprise travaille avec d'autres grandes entités pour développer des projets dans le cycle intégral de l'eau qui conduisent l'entreprise vers l'objectif d'être neutre en carbone d'ici 2050, ainsi que d'atteindre une circularité de l'eau à 100 %, entre autres mesures. Où voyez-vous le plus grand transfert de technologie ? Quels projets répondent le mieux aux défis de l'Agenda 2030 et des citoyens ?

Chez Aqualia, nous promovons la santé mondiale, car garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement réduit les maladies, augmente l'espérance de vie et améliore les indicateurs de santé, en particulier dans les pays et les zones les plus vulnérables. En outre, le grand défi consiste à faire des stations de traitement des eaux usées (STEP) de véritables biofacteurs et à contribuer activement à la lutte contre l'urgence climatique. Pour cela, nous accordons de l'importance aux eaux usées en tant que matière première et, par conséquent, nous développons des lignes de recherche pour récupérer les matériaux, transformer les déchets ou convertir la matière organique en sous-produits auxquels on peut donner une nouvelle vie.

Le transfert technologique de tous ces procédés a été important. Après des années de recherche, qui ont donné des résultats vraiment enrichissants, chez Aqualia nous travaillons à l'intégrer dans les propositions que nous faisons aux administrations publiques. L'ensemble de ce travail constitue un atout important que nous mettons au service des citoyens et qui permet à la société dans son ensemble de progresser vers l'objectif commun défini dans l'Agenda 2030.

### Nous sommes bien engagés dans la décennie de l'action. Au-delà des lois et des exigences requises par les administrations, Aqualia exerce un grand travail d'impact social et d'engagement social. Quelles sont vos principales ambitions ?

La décennie ne fait que commencer, mais Aqualia est en action depuis des années. Ce faisant, nous avons besoin de l'engagement des travailleurs qui l'ont démontré ces derniers mois et des citoyens qui nous ont accordé leur confiance, mais aussi de la volonté des institutions envers notre activité. À titre d'exemple, l'Espagne paie, depuis juillet 2018, une pénalité de la Commission européenne de 10 millions d'euros tous les six mois pour non-respect de la directive 91/271/CEE relative au traitement des eaux usées. Nous, qui sommes responsables de la gestion de plus de 800 stations de traitement, pourrions contribuer à résoudre le problème et éviter des amendes, en plus de contribuer à la santé de l'environnement. Nous sommes tous au service de la même société et nous nous préoccupons de la santé de la même planète, et nous devrions avoir le même discours. Bien que ce ne soit qu'un exemple, ce n'est pas le seul : contribuer à la construction d'une infrastructure sociale plus solide, efficace et adaptée aux besoins des citoyens est une tâche globale. C'est un défi titanesque, mais chez Aqualia nous avons la détermination et la capacité d'y répondre.

# L'horizon d'Aqualia

Modèle économique et vision stratégique

La création de valeur, le meilleur point de départ

Circularité et gestion du cycle intégral de l'eau

Croissance 2020 en chiffres

Ce que la pandémie n'a pas pu arrêter : principales étapes franchies au cours de l'année 2020 et réponse à la COVID-19

Présence d'Aqualia en Espagne et dans le monde

C'est au milieu d'une tempête que les marins montrent qu'ils savent naviguer. En tant qu'entité de référence garantissant l'accès à l'eau, la pandémie a renforcé l'engagement d'Aqualia à garantir une gestion efficace, durable et équitable de cette ressource partout sur la planète.

*Pourquoi Aqualia existe-t-elle ?*

*« Une bonne gestion de l'eau représente non seulement un bon service pour les citoyens en ce qui concerne chacune des phases du cycle de l'eau, mais contribue également à la création de richesses et a un impact positif sur la société dans son ensemble »*

UN SALARIÉ D'AQUALIA



# Notre identité : Modèle économique et vision stratégique

Aqualia collabore avec les administrations publiques, les mairies et les municipalités pour garantir l'accès à l'eau conformément aux objectifs de développement durable.

Aqualia est l'un des principaux opérateurs internationaux spécialisés qui cherchent des réponses et des solutions efficaces aux besoins d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'épuration de l'eau dans divers pays.

L'entreprise réalise, partout où elle est présente, l'amélioration de l'accès à l'eau et à l'assainissement et l'optimisation de cette ressource rare, en fournissant des solutions techniques et en fournissant des services de qualité dans toutes les phases du cycle intégral de l'eau.

En ce qui concerne son modèle d'entreprise, Aqualia concentre la gestion de son activité sur des zones géographiques spécifiques, dans lesquelles elle agit toujours guidée par l'objectif d'une croissance soutenue et durable. À cette fin, l'entreprise applique les critères de rentabilité raisonnable et d'intégration de toutes ses capacités dans tous les domaines de la chaîne de valeur du cycle de l'eau.

Pour cette raison, Aqualia est une entreprise de référence qui collabore avec les administrations publiques, les mairies et les municipalités pour garantir l'accès à l'eau, conformément aux objectifs de développement durable fixés par l'ONU et aux cadres juridiques existants dans chaque géographie.

Afin de respecter son engagement envers la société, l'organisation s'intègre pleinement aux différentes régions dans lesquelles elle opère, en tenant compte des caractéristiques et des besoins uniques des communautés qui y vivent. De cette façon, Aqualia favorise une meilleure information et sensibilisation de son entourage aux problèmes environnementaux et sociaux liés à la gestion de l'eau.

Que ce soit par le biais d'outils éducatifs, de la promotion du sport ou du soutien d'organisations qui défendent des causes dans sa sphère d'influence, Aqualia agit comme un agent transformateur, toujours dans le souci d'améliorer la qualité de vie de chaque communauté où elle est présente.

## Objectifs



**Améliorer le bien-être**  
Améliorer le bien-être des personnes et des communautés dans lesquelles elle opère

**Préserver les ressources**  
Préserver les ressources en eau et l'environnement

**Gérer efficacement**  
Améliorer l'efficacité de la gestion

## Principaux collaborateurs en gestion intégrale du cycle de l'eau

Municipalités    Communauté de municipalités    Régions    Communautés    Gouvernements

Ceux-ci doivent garantir  
*l'accès universel à l'eau*

**Aqualia collabore pour assurer ce service public à l'entière satisfaction du client**



### Modèle économique



#### Concessions municipales pour la gestion du service public du cycle intégral de l'eau

L'activité principale d'Aqualia vise à garantir l'accès à l'eau par la gestion de services publics tels que la collecte, le traitement, l'épuration, la distribution, l'assainissement et la purification, ainsi que l'analyse de la qualité de l'eau.



#### Concessions d'infrastructure dans les contrats BOT<sup>1</sup>

Aqualia conçoit, construit, finance et exploite à long terme des infrastructures, des stations de traitement (traitement, purification et dessalement de l'eau potable) et des installations de réutilisation.



#### Services O&M

L'entreprise fait fonctionner, entretient et exploite des infrastructures.



#### Modèles EPC

Aqualia réalise des projets de conception et de construction (Engineering, Procurement and Construction).



### Zones géographiques

Aqualia se concentre sur certains territoires géographiques afin d'éviter la dispersion et de tirer parti des synergies en :

#### Europe

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

#### Amérique latine (LATAM)

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

#### Afrique du Nord et Moyen-Orient (ANMO)

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



### Les principaux axes stratégiques

#### Une croissance et une expansion internationale

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

#### Une rentabilité financière

qui permet une croissance raisonnable et durable.

**L'intégration de tous les domaines de la chaîne de valeur** dans le cycle de l'eau.

<sup>1</sup> BOT : Built, Operate and Transfer.



# La création de valeur, le meilleur point de départ

Le modèle de création de valeur d'Aqualia repose sur le modèle économique. Ce modèle suit la séquence commençant par l'entrée des actifs clés, qu'Aqualia gère ou possède, jusqu'à la manière dont Aqualia ajoute de la valeur à ces actifs. Elle crée donc de la valeur pour toutes les parties prenantes. Tous les éléments de l'entreprise et la valeur créée pour nos actionnaires sont expliqués dans ce rapport annuel.

Une expérience dans la gestion globale et locale spécialisée du cycle intégral de l'eau

Des personnes qui s'engagent à mettre l'accent sur le client et le but à atteindre

Éthique et intégrité dans la gestion des affaires

La qualité et l'efficacité du service

## CAPITAL NATUREL

ODD 6.1

Eau potable collectée à des fins de gestion (m³)  
**924 153 976**  
↑ 8,3 %

Énergie consommée (GJ)  
**4 564 397** ↑ 7,6 %

## CAPITAL FINANCIER

ODD 8.1

EBITDA  
**282,93 M€**  
↑ 0,43 %

## CAPITAL HUMAIN

ODD 8.1

Salariés  
**10 525** ↑ 10,7 %  
Femmes dans l'effectif  
**1 963** ↑ 7,6 %  
Salariés permanents  
**8 029** ↑ 9,5 %

## CAPITAL SOCIAL ET RELATIONNEL

ODD 6.b

Investissement dans des actions sociales au sein des communautés  
**2,9 M€** ↑ 7,4 %

## CAPITAL INDUSTRIEL GÉRÉ

ODD 11.1

Kilomètres de réseaux d'approvisionnement  
**46 370** ↑ 0,8 %

Réservoirs d'eau potable  
**2 855** ↑ 4,6 %

Stations de pompage d'eau potable  
**1 191** ↓ -0,2 %

Kilomètres de réseaux d'égouts  
**34 786** ↑ 2,7 %

STEP  
**238** ↑ 9,2 %

Stations de traitement  
**827** ↓ -3 %

IDAM  
**26** ↑ 4 %



à partir de certaines valeurs...

## CAPITAL TECHNOLOGIQUE

ODD 6.4

Investissement total dans la technologie  
**1 603 839 €** ↑ 424 %  
Équipements de mesure  
**160 180 €**

## CAPITAL INTELLECTUEL

ODD 6.4

R et D **5 124 362 €**  
↑ 19,4 %  
Projets actifs **21**  
↑ 5 %  
Brevets en vigueur<sup>2</sup> **17**  
↑ 30 %

Implication environnementale, sensibilisation et diffusion

Solvabilité et cohérence financière

Implication sociale

Innovation

<sup>2</sup> Il s'agit de 12 brevets, 4 marques et un modèle d'utilité. Quatre d'entre eux ont été réalisés en 2020.

La position de leader d'Aqualia est renforcée par le contexte actuel, très positif pour le secteur, du fait de l'évolution réglementaire prévue et de l'adaptation des différents pays aux réglementations environnementales en vigueur.

En outre, la nécessité d'améliorer l'efficacité du cycle urbain de l'eau et de renouveler les infrastructures qui l'abritent ouvre de nouvelles perspectives.

# Valeur créée et partagée

## ENVIRONNEMENT

ODD 12.2  
ODD 13.2

Retour de l'eau épurée dans son milieu naturel  
**631 518 905 m<sup>3</sup>**  
↑ 8,8 %

Calcul de l'empreinte carbone  
**480 043 tonnes de CO<sub>2</sub> éq**  
↑ 13,03 %



## CLIENTS, UTILISATEURS ET ENTREPRISES

ODD 6.2

Accès des usagers à l'eau  
**29,6 M** ↑ 16 %

Eau potable produite  
**664 214 708 m<sup>3</sup>** ↑ 5,8 %

Nbre d'évaluations de la qualité de l'eau  
**1 019 780** ↓ -11 %

Évaluation du service client  
**81,4 %**  
↑ 3 pp par rapport à 2018

Service client de qualité :  
Taux de réclamations  
**0,32 %** Espagne  
**1,40 %** International

## SALARIÉS

ODD 4.3  
ODD 8.3

Formation des salariés  
**614 941 €** ↓ -32 %

Salaires et avantages  
**309,2 M€** ↑ 7,11 %

## IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ

ODD 8.1  
ODD 16.5

Valeur économique générée  
**1 266,02 M€** ↑ 0,28 %

Valeur économique distribuée  
**1 051,22 M€** ↓ -8,42 %

Fournisseurs de capitaux et actionnaires  
**50,33 M€** ↓ -62,7 %

Paiement aux fournisseurs  
**648,33 M€** ↑ 0,51 %

Taxes sur les gouvernements  
**42,06 M€** ↓ -45,9

Mise en œuvre de la bonne gouvernance grâce au modèle de conformité  
**100 %**  
dans les sociétés détenues par Aqualia

## ACCÈS À L'EAU POUR LES COMMUNAUTÉS

ODD 6.1

Aide aux plus vulnérables :  
**139** centres de Caritas bénéficiant de  
**55 390 €**

Perspective collaborative : dialogue avec +**50** associations industrielles espagnoles et internationales

Accès à l'eau potable et à l'assainissement :  
**191 953** bénéficiaires par le biais de tarifs préférentiels, de bons d'achat ou de subventions

La situation particulière vécue au cours de l'année 2020 a nécessité une écoute plus active de toutes les parties prenantes : les administrations publiques, les utilisateurs, les salariés, les organisations de consommateurs, les ONG, les fournisseurs, les médias et les actionnaires, ainsi qu'une augmentation de l'information offerte en ligne. En ces temps difficiles, Aqualia a opté pour une stratégie de communication constante, utile et responsable avec les citoyens via ses canaux numériques. Voici quelques exemples des canaux les plus dynamiques de l'année :

# Parties prenantes

## SALARIÉS

Consulté en 2020 dans Perspective de l'employé :  
**545** salariés

**100 %** des personnes interrogées considèrent qu'Aqualia a répondu de manière adéquate ou très adéquate à leurs besoins face à la COVID-19

**86 %** considère que des progrès ont été réalisés au cours des 3 dernières années en matière de conciliation

## ACTIONNAIRES

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

Flashes d'information, réseaux d'entreprise, etc.



Aqualia : écoute et dialogue avec toutes ses parties prenantes

## CLIENTS INSTITUTIONNELS ET ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Entretiens avec des clients institutionnels  
**24** fonctionnaires des collectivités locales ont été interrogés par téléphone

**4,12** sur 5 de satisfaction à l'égard du service de l'entreprise

Grâce à des initiatives telles que StepbyWater, le Pacte mondial, la Charte de la diversité et plus de cinquante partenariats, Aqualia apporte sa contribution, par le biais d'alliances, à la réalisation des objectifs de développement durable

## CLIENTS, UTILISATEURS, ENTREPRISES ET SOCIÉTÉ

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

Twitter (@aqualia)  
**6 100** suiveurs ↑ 26 %

LinkedIn  
**17 500** suiveurs ↑ 90 %

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

**+2 minutes** durée moyenne des connexions

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

Enquête de satisfaction 2020 auprès des clients en Espagne et en France :

**140 033** contacts téléphoniques

**1 500** sondages

**47 727** sondages en ligne envoyés

**1 825** réponses reçues

Évaluation du service fourni  
↑ 81,4 % Espagne  
↑ 88,1 % France

Sondages sur le canal Aqualia contact

**6 287** sondages (Espagne)  
↑ 97 % des utilisateurs ont jugé ces canaux satisfaisants

Taux de réclamations Sur Aqualia contact :  
**0,32 %** Espagne  
**1,40 %** International

Nbre de réclamations :

**16 180** reçues  
Temps de réponse :  
**10** jours en Espagne  
**11** jours à l'étranger



# Circularité et gestion du cycle intégral de l'eau



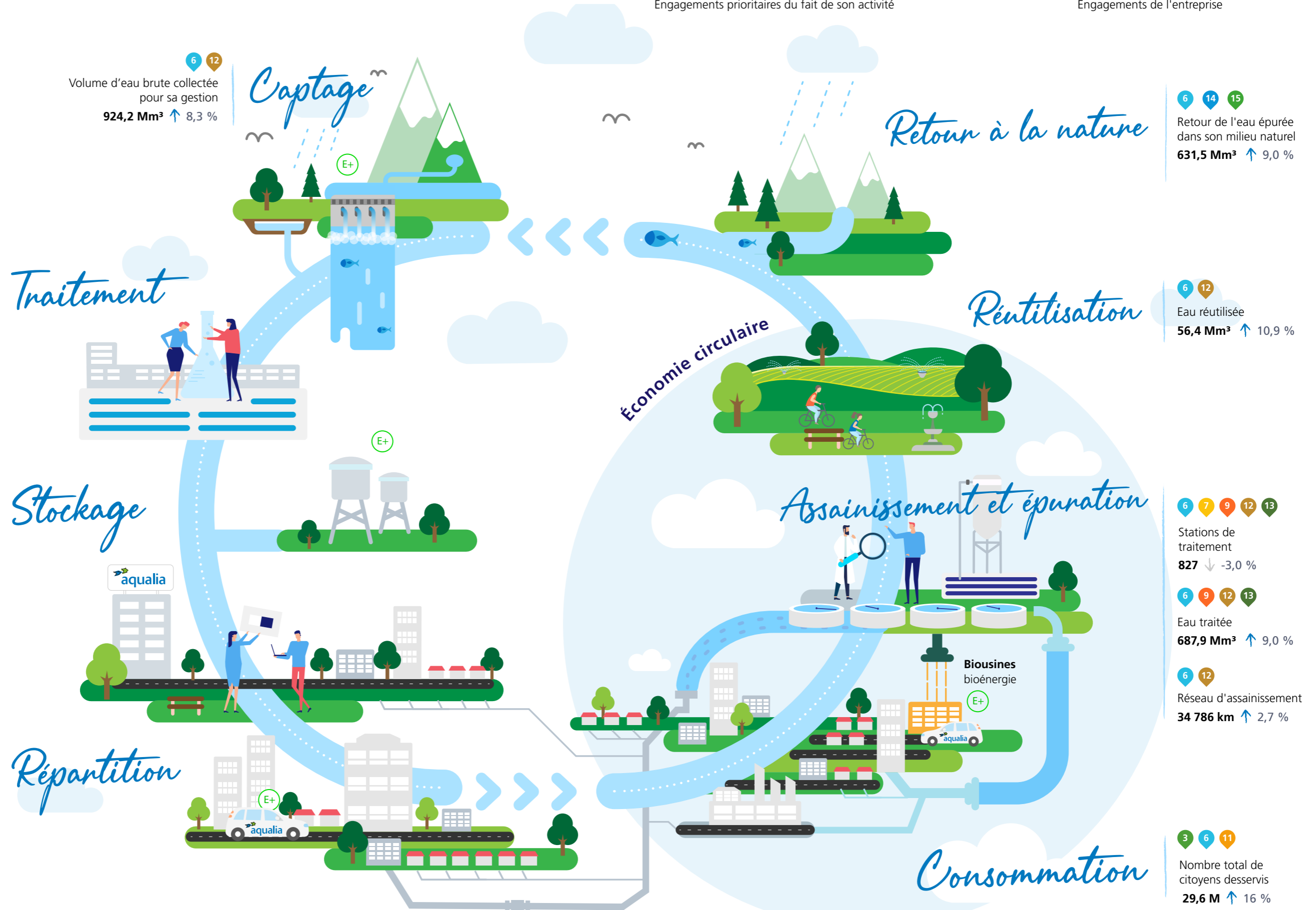
Engagements prioritaires du fait de son activité



Engagements de l'entreprise

**E+** Interaction eau-énergie

- 6 12  
 Stations de traitement d'eau potable (STEP)  
**238** ↑ 9,2 %
- 3 6  
 Eau potable produite  
**664,2 Mm<sup>3</sup>** ↑ 5,8 %
- 6 12 14  
 Stations de dessalement gérées  
**26** ↑ 4 %
- 6  
 Eau consommée lors du processus de potabilisation et de dessalement  
**176,4 Mm<sup>3</sup>** ↑ 20,4 %
- 6  
 Réservoirs d'eau potable  
**2 855** ↑ 4,6 %
- 3 6  
 Qualité de l'eau : déterminations paramétriques  
**1 019 780** ↓ -11 %
- 6 11  
 Réseau d'approvisionnement  
**46 370 km** ↑ 0,8 %
- 3 6 11  
 Eau distribuée  
**673,7 Mm<sup>3</sup>** ↓ -0,1 %
- 6 11  
 Stations de pompage d'eau potable (SPEP)  
**1 191** ↓ -0,2 %



6 12  
 Volume d'eau brute collectée pour sa gestion  
**924,2 Mm<sup>3</sup>** ↑ 8,3 %

6 14 15  
 Retour de l'eau épurée dans son milieu naturel  
**631,5 Mm<sup>3</sup>** ↑ 9,0 %

6 12  
 Eau réutilisée  
**56,4 Mm<sup>3</sup>** ↑ 10,9 %

6 7 9 12 13  
 Stations de traitement  
**827** ↓ -3,0 %

6 9 12 13  
 Eau traitée  
**687,9 Mm<sup>3</sup>** ↑ 9,0 %

6 12  
 Réseau d'assainissement  
**34 786 km** ↑ 2,7 %

3 6 11  
 Nombre total de citoyens desservis  
**29,6 M** ↑ 16 %

# Croissance 2020 en chiffres

En 2020, malgré l'impact produit par la pandémie de la COVID-19, l'entreprise a augmenté la valeur économique générée au niveau mondial, par rapport à 2019, de 0,28 %. Et, bien que le chiffre d'affaires en Espagne ait baissé de -2,49 %, le commerce international a augmenté de 5,62 %. Ainsi, le pourcentage de part internationale sur l'activité totale d'Aqualia affiche une augmentation de 34 %.



↑ 5,62 %

le commerce international a augmenté par rapport à 2019

## Valeur économique directe créée (total du groupe consolidé) Milliers €

	2019	2020
Chiffre d'affaires net	1 186 881	1 188 348
Autres revenus d'exploitation	38 012	39 731
Revenus financiers	37 579	37 940
<b>TOTAL VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE GÉNÉRÉE</b>	<b>1 262 472</b>	<b>1 266 019</b>

Périmètre : juridique de FCC Aqualia.

## Valeur économique distribuée Milliers €

	2019	2020
<b>Coûts d'exploitation</b>	<b>645 069</b>	<b>648 329</b>
Achats	475 302	474 435
Autres charges d'exploitation	169 781	173 888
Variation de stock PF et en cours	-14	6
<b>Salaires et avantages sociaux pour les salariés</b>	<b>288 689</b>	<b>309 205</b>
Charges de personnel	288 689	309 205
<b>Fournisseurs de capitaux</b>	<b>135 103</b>	<b>50 331</b>
Dividendes	90 000	0
Charges financières	45 800	47 405
Variation de la juste valeur des instruments financiers	285	0
Différences de change	-982	2 926
<b>Paiements effectués aux gouvernements (taxes)</b>	<b>77 744</b>	<b>42 056</b>
Impôt sur les sociétés	45 905	33 338
Paiement d'autres taxes (hors TVA)	31 839	8 718
<b>Investissements dans la communauté</b>	<b>1 022</b>	<b>1 297</b>
Dons et autres investissements au sein de la communauté <i>Parrainages et dons</i>	1 022	1 297
<b>VALEUR ÉCONOMIQUE TOTALE DISTRIBUÉE</b>	<b>1 147 627</b>	<b>1 051 218</b>

## Valeur économique retenue Millions €

	2019	2020
Valeur économique total générée	1 262 472	1 266 019
Valeur économique totale distribuée	1 147 627	1 051 218
<b>VALEUR ÉCONOMIQUE TOTALE RETENUE</b>	<b>114 845</b>	<b>214 801</b>

## Répartition des impôts par pays Milliers d'euros

Pays	Impôt sur les sociétés	Autres taxes	Total
Arabie Saoudite	189	0	189
Algérie	2 104	673	2 776
Bosnie	1	0	1
Colombie	806	1 509	2 315
Équateur	47	24	71
Égypte	1 732	160	1 892
Émirats arabes unis		19	19
Espagne	23 251	3 630	26 882
France	434	1 358	1 791
Italie	731	37	769
Kosovo	12	8	19
Mexique	145	209	354
Panama	12	3	15
Portugal	269	54	324
République tchèque	3 547	1 056	4 603
Roumanie	-10	5	-5
Tunisie	16	-27	-11
Uruguay	51		51
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>33 338</b>	<b>8 718</b>	<b>42 056</b>

## Subventions M€

	2019	2020
<b>Subventions totales<sup>3</sup></b>	<b>35,3</b>	<b>14,2</b>
Subventions d'exploitation pour la RDI	2,1	2,9
Montant des subventions en capital pour la RDI	0,2	0

À noter qu'en 2020, un total de 5 124 362 € a été investi en RDI pour répondre aux défis globaux du marché et du secteur de l'eau, ce qui représente une croissance de 19 % par rapport à 2019.

En revanche, l'augmentation des capitaux propres produite tout au long de l'année pour un montant de résultat net après impôts similaire à celui de l'année précédente, entraîne une baisse de deux points du rendement des capitaux propres<sup>4</sup>, passant de 19,20 % en 2019 à 17,03 % en 2020. De même, le niveau d'endettement à la fin de l'exercice s'élevait à 51,42 %.

<sup>3</sup> Montant des subventions publiques reçues.

<sup>4</sup> ROE : retour sur capitaux propres.

# Ce que la pandémie n'a pas pu arrêter : principales étapes franchies au cours de l'année 2020 et réponse à la COVID-19

Malgré l'apparition de la pandémie en mars, Aqualia a poursuivi ses activités visant à garantir l'accès à l'eau, en plus de mettre en place des protocoles de contrôles sanitaires du réseau d'assainissement et des mesures pour le bien-être au travail de ses salariés.



## Mars

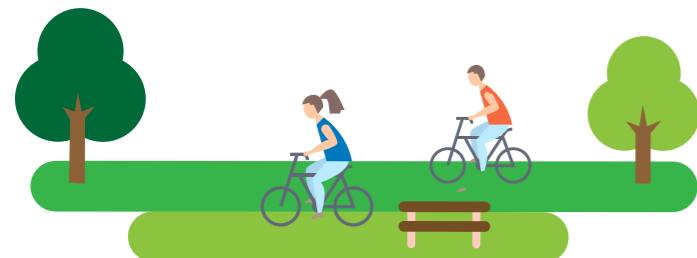
- Aqualia affronte la COVID-19 avec solidarité, adaptation et vocation de service.
- Nouveau contrat pour la gestion des services de nettoyage et d'entretien du réseau d'assainissement de Saragosse.
- L'entreprise active le plan d'urgence sanitaire, y compris les mesures de protection destinées aux clients et aux salariés, entre autres : l'élaboration de guides techniques sur les mesures de protection ou la suspension des coupures d'approvisionnement en cas de non-paiement par les usagers.
- Toutes les agences sont fermées et de nouveaux outils de gestion télématique sont mis à disposition des clients.
- Acquisition des actifs d'IDAM Mar de Alborán, à Almería, territoire à fort stress hydrique, réalisant un chiffre d'affaires de 15,9 M€/an.
- Mise en œuvre des premières mesures d'adaptation à la situation de la COVID-19. La mise en œuvre de plans d'urgence successifs, adaptés à la situation de chaque instant, a commencé.

## Janvier

- L'université d'Almería et Aqualia unissent leurs compétences pour diffuser et étudier le cycle de l'eau.
- La société adhère à la Fédération internationale des opérateurs privés de services d'eau (Aquafed).
- Aqualia finalise l'acquisition de 51 % des sociétés Qatarat et Haaisco auprès du prestigieux groupe saoudien Ali Reza.

## Février

- Nouveaux contrats pour la fourniture de services de traitement des eaux usées à plus de 130 000 aragonais.
- L'équipe d'Aqualia reçoit une formation complémentaire sur l'éthique et l'intégrité.

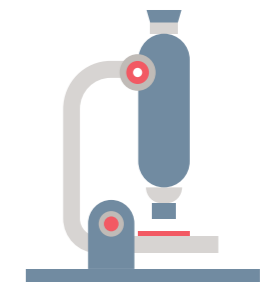


## Avril

- Aqualia est nommée « Meilleure entreprise de 2019 » par les lecteurs d'iAgua, le principal média du secteur en Espagne et en Amérique latine.
- Un protocole biosanitaire unique au monde contre la COVID-19 permet à l'entreprise de reprendre les travaux de la STEP de Salitre à Bogota (Colombie).

## Mai

- Le service des eaux de Badajoz obtient la meilleure note dans le cadre de l'évaluation de la performance des services d'eau dénommée « European Benchmarking Cooperation » (EBC).
- L'Association des directeurs de la communication (DIRCOM) récompense le rapport RSE d'Aqualia comme l'un des trois meilleurs de l'année.



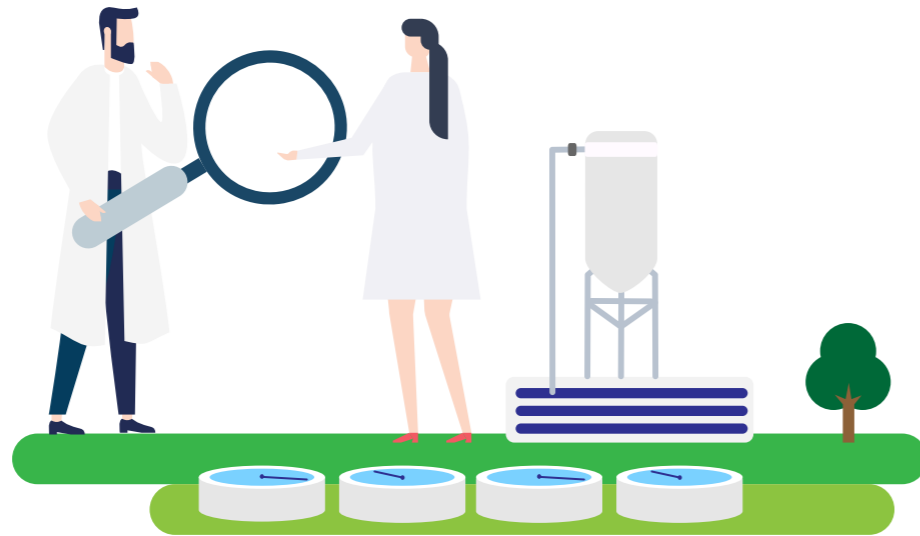
## Juin

- Lancement de l'initiative StepbyWater avec d'autres grandes entreprises, le secteur public et des ONG. Il s'agit de la première grande alliance à voir le jour en Espagne pour développer le ODD 6 des Nations Unies. L'initiative a été soutenue par le gouvernement espagnol.
- ACUAES choisit de nouveau Aqualia pour la gestion de l'approvisionnement en eau en amont de Saragosse
- Certification du système de gestion des actifs par AENOR. Portée : gestion du cycle intégral de l'eau dans la zone portuaire par l'intermédiaire de sa filiale Oman Sustainable Services Company.
- Aqualia met en œuvre le service d'eau pour 450 000 usagers dans le cadre de 12 contrats de concession dans le département de Cordoba, ainsi que la gestion de la municipalité de Villa del Rosario, en Colombie.



## Juillet

- L'acquisition d'Ecosistemas Morelos (EMSA), ce qui renforce la présence de l'entreprise au Mexique.
- Avec la nouvelle édition de la campagne « Adoptez la facture électronique », plus de 450 000 utilisateurs se sont inscrits au service de facturation numérique d'Aqualia.
- Aqualia se voit confier la conception, la construction et l'exploitation de la station de traitement des eaux usées industrielles de Tarragone.



## Août

- Le projet Mides, dirigé par Aqualia, opère à Dénia (Alicante) et à Guía de Isora (Santa Cruz de Tenerife), les deux premières stations de dessalement au monde sans consommation d'énergie externe.
- Signature de l'accord pour l'approvisionnement des municipalités de Guía de Isora et de Santiago del Teide à Tenerife par l'intermédiaire de la station de dessalement de Fonsalía. Avec une capacité de production de 14 000 m<sup>3</sup>/jour et prévue pour atteindre 21 000 m<sup>3</sup>/jour.
- De nouveaux brevets sont déposés pour une gestion plus efficace de l'eau. Aqualia cumule désormais 17 brevets. Tous sont axés sur l'utilisation efficace des ressources en eau.



## Septembre

- L'usine d'El Alamein (Égypte), choisie comme l'une des trois stations de dessalement de l'année lors des Global Water Awards.
- Le fonds IFM sélectionne deux projets présentés par Aqualia pour son programme international de subventions sociales et environnementales.
- La station de traitement des eaux de Podhradí, exploitée par SmVak, la filiale d'Aqualia en République tchèque, a produit 10 millions de kWh d'électricité verte, évitant ainsi l'émission de 23 000 tonnes de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère.

## Octobre

- Reconnaissance des meilleures pratiques de culture préventive dans les contrats Aqualia.
- Le documentaire Brave Blue World, qui présente le projet All-gas d'Aqualia en avant-première, est disponible sur Netflix dans 191 pays.
- La station d'épuration d'El Salitre achevée à 92 %. Malgré les difficultés de la pandémie, la construction d'une station d'épuration prévue pour un débit de 7 m<sup>3</sup>/seconde, équivalent à 250 piscines olympique /jour s'est poursuivie.
- Aqualia lance un site web personnalisé pour les 450 000 utilisateurs colombiens.

## Novembre

- Le projet Advisor d'Aqualia, inclus parmi les 101 initiatives les plus innovantes en 2020 pour lutter contre le changement climatique.
- Le conseil municipal de Lleida et Aqualia créent un fonds de solidarité sociale pour garantir l'accès à l'eau aux familles en risque d'exclusion.
- En collaboration avec divers gouvernements régionaux italiens et en alliance avec l'Université de Palerme, Caltaqua lance un programme de détection précoce du virus SARS-CoV-2 grâce à l'échantillonnage et à l'analyse des eaux usées.



## Décembre

- La campagne « Qui se cache derrière l'eau que nous utilisons à la maison ? », développée par Aqualia dans le cadre de la COVID-19, lauréate des European Excellence Awards (EEA).
- Aqualia adhère au Pacte mondial des Nations Unies en tant que membre à part entière.
- Le contrat de concession pour la ville de Vigo est prolongé de 5 ans. Pendant cette période, un plan d'investissement ambitieux de 40,2 M€ dans l'amélioration des services sera mis en œuvre dans la ville.



# Présence d'Aqualia en Espagne et dans le monde

Le réseau d'Aqualia dessert actuellement plus de 29 millions d'utilisateurs dans 17 pays.

**17** pays | **29,6 M** usagers

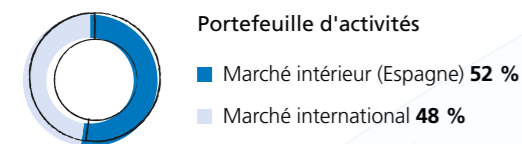
Aujourd'hui, l'entreprise dessert 29,6 millions de personnes dans 17 pays : Algérie, Arabie saoudite, Colombie, Chili, Égypte, Émirats arabes unis, Équateur, Espagne, France, Italie, Mexique, Oman, Portugal, Qatar, République tchèque, Roumanie et Tunisie.

**#9** du monde | **#4** d'Europe

Selon le dernier classement de Global Water Intelligence (mars 2021), la société se situe au quatrième rang parmi les entreprises privées du secteur de l'eau en Europe en termes de population desservie et se trouve parmi les dix premières dans le monde.

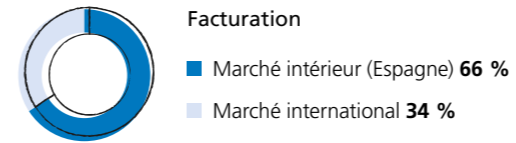
**15 025,8 M€** portefeuille d'activités

Et elle a maintenu un portefeuille d'activités de 15 025,89 M€. Sur ce chiffre, 48 % correspondent au commerce international et 52 % au marché intérieur.



**282,93 M€** EBITDA

Avec un EBITDA de 282,93 M€ en 2020, Aqualia a maintenu une stratégie commerciale centrée sur les marchés traditionnels (basés sur les concessions). En outre, l'entreprise a enregistré une croissance significative du volume de ses activités internationales.



**1 188,35 M€** facturation

En 2020, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 1 188,35 M€. 66 % correspond au marché national (Espagne) et 34 % au marché international. Le chiffre d'affaires dans les différents domaines correspond à : Europe (15 %), Amérique latine (5 %) et Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) (14 %).

Facturation par zones		
	2020	var. 2019
Amérique latine	57 255 M€	-34 %
Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA)	163 248 M€	+44 %
Reste de l'Europe	183 528 M€	+0,3 %
Espagne	784 317 M€	-0,2 %



# 2020

## Marché en Espagne

Changement de gouvernement en Espagne

Déclaration officielle de la pandémie mondiale de la COVID-19

Service dans les municipalités



Les prorogations et les renouvellements représentent un portefeuille de d'euros. **338 MM**, près de 100 %.



Facturation en Espagne

**784,32 M€**

↓ -2,49 % par rapport à 2019



Efficacité dans la gestion opérationnelle

Renforcement de la réduction des coûts variables (achat d'énergie et d'eau) pour réduire la baisse des marges liée à la baisse de la consommation due à la pandémie.



Cela a permis de maintenir les rapports d'EBITDA

# 2021



Dans le cadre du **plan de relance, de transformation et de résilience (Espagne)**, doté de fonds européens, des propositions transversales (numérisation et efficacité énergétique) et des propositions locales et régionales sont actuellement étudiées **avec des partenariats public-privé**, qui seront présentées au cours du premier semestre 2021.

## Contexte économique et législatif

Économique



Selon le rapport sectoriel de la DBK sur les secteurs de la distribution d'eau, un scénario de forte pression sur la rentabilité est attendu :

- Les entreprises du secteur sont confrontées à un besoin croissant d'investissements, découlant des exigences environnementales et des processus de transformation numérique et d'adaptation aux nouvelles technologies.
- Une concentration des revenus et des coûts d'exploitation plus élevés en raison de la crise sanitaire.

Le développement d'innovations technologiques revêt une importance particulière tant pour la bonne maintenance du réseau que pour l'amélioration des relations avec les clients.

La protection des groupes défavorisés devient également une priorité, pour laquelle plusieurs entreprises ont annoncé un gel des tarifs en 2021.

Législatif



Une évolution législative majeure est prévue par le ministère espagnol de la transition écologique et du défi démographique :

- Élaboration du livre vert sur l'eau
- Approbation du plan d'adaptation aux changements climatiques 2020-2030
- Approbation du plan énergie et climat 2020-2030
- Présentation au public du plan de traitement et de réutilisation de l'eau
- Convocation du Conseil du cycle de l'eau en milieu urbain, avec la présence du ministère, des associations d'entreprises, des syndicats et des usagers, comme embryon du futur Observatoire de l'eau en milieu urbain en Espagne
- Suspension de l'application de la loi de stabilité budgétaire au cours des années 2021 et 2022, ce qui permettra aux conseils locaux ayant des excédents de trésorerie d'utiliser ces excédents pour réaliser des investissements Cela permettra d'accélérer les investissements dans le secteur de l'eau

En outre, un plan d'urgence a été établi pour minimiser les impacts financiers et non financiers qui pourraient résulter de cette crise.

Un avenant à l'actuel accord sectoriel (2018-2022) a été signé avec les syndicats pour fixer l'augmentation salariale en 2021 à 1,5 %, réduisant de moitié celle initialement prévue dans l'accord, compte tenu de la situation exceptionnelle que nous traversons.

De même, au cours de 2020, des DR ont été préparés en Espagne pour protéger la population vulnérable, tels que :

- Décret-loi royal 11/2020 du 31 mars, 26/2020 du 7 juillet et 37-2020 du 22 décembre. Qui adoptent des mesures urgentes pour remédier aux situations de vulnérabilité sociale et économique causées par la

pandémie. En garantissant la fourniture des services de base et en établissant que la fourniture d'eau ne peut pas être suspendue chez les consommateurs qui remplissent la condition de grande vulnérabilité ou de risque d'exclusion sociale définie aux articles 3 et 4 du décret royal 897/2017, du 6 octobre.



## Principaux projets et contrats en Espagne en 2020

En Espagne, Aqualia a acquis les actifs d'IDAM, des bassins d'irrigation et le réseau de distribution de Mar de Alborán à Almería. Cette infrastructure, après les travaux d'investissement de modernisation et de mise en service qui seront réalisés en 2021, permettra de distribuer de l'eau désalinisée aux villes d'Almería et de Níjar ainsi qu'aux communautés de cultivateurs de la région. À pleine capacité, il permettra de distribuer 20 Hm<sup>3</sup>d'eau/an, dans un territoire soumis à un stress hydrique élevé, contribuant à un chiffre d'affaires de 15,9 M€/an.

Un autre fait notable est qu'Aqualia a remporté la conception, la construction et l'exploitation de la station de traitement des eaux usées industrielles du parc pétrochimique de Tarragone, avec un contrat de 35,6 M€. L'usine aura une capacité de 1 800 000 litres/h 24 h/24.

Dans le cadre de son engagement en faveur d'une gestion intégrée du traitement des déchets, Aqualia a mis en place l'année dernière une usine pilote expérimentale afin de définir les caractéristiques de la future station de traitement.

Elle a également obtenu le contrat pour la gestion de l'approvisionnement en amont d'environ 800 000 citoyens dans 39 municipalités de Saragosse, avec la gestion d'installations hydrauliques qui fournissent une moyenne de 3 millions de m<sup>3</sup> d'eau/jour<sup>5</sup>.

Enfin, il convient de souligner l'intégration des contrats de la société acquise en 2019, Agua y Gestión C.I., S.A., dans la structure territoriale et juridique d'Aqualia.

<sup>5</sup> L'ACUAES (Sociedad estatal de Aguas de las Cuencas de España), du Ministère de la transition écologique et du défi démographique a attribué cette concession à Aqualia.



## Marché international : contexte et activité

Au niveau international, Aqualia a concentré son activité au cours de l'année 2020 en Europe, en Afrique du Nord et au Moyen-Orient (MENA) et en Amérique latine (LATAM). Tous les pays ont été confrontés au même défi : être en mesure de gérer de manière optimale la crise sanitaire et la gestion du cycle intégral de l'eau pour tous les clients d'Aqualia.

### En Europe, ils se démarquent :

#### République tchèque

Le Ministère des finances promeut, pour la période 2022 à 2026, une révision du cadre tarifaire, qui est en cours d'évaluation dans différents domaines du secteur public. Cette révision est axée sur la croissance maximale des tarifs et le calcul ajusté, en fonction de la valeur de remplacement, des besoins d'investissement, du capital réglementaire et de l'avantage réglementaire associé.

SmVak, la filiale locale d'Aqualia, a répondu à plusieurs appels d'offres concernant le cycle intégré de l'eau et a ajouté de nouvelles municipalités de l'est du pays à son portefeuille de contrats.

#### France

Aqualia continue d'élargir ses perspectives de développement du marché de l'eau dans l'ouest et le centre-sud de la France.

À cet égard, en 2020, les travaux d'intégration de la nouvelle activité en France et son adaptation aux normes d'Aqualia se sont poursuivis afin d'améliorer le service de gestion des réseaux d'eau et d'assainissement de plus de 140 000 citoyens. Par ailleurs, de nouveaux contrats ont été conclus pour la gestion, l'exploitation et la rénovation des réseaux d'eau et d'assainissement en Ile-de-France.

#### Italie

Au début de l'année 2020, le débat sur l'intervention publique dans le régulateur et la structure tarifaire italiens a été relancé. Enfin, la situation s'est stabilisée avec le remplacement des dirigeants de l'agence de régulation italienne et la suppression des incitations pour les régulateurs les plus efficaces en matière d'achat d'eau, comme Aqualia.

#### Portugal

Bien qu'aucune nouvelle concession municipale n'ait fait l'objet d'un appel d'offres en raison de l'imminence des élections locales, plusieurs mouvements d'entreprises ont été réalisés par des investisseurs financiers. Le profil de risque élevé assumé par les acheteurs témoigne d'un grand intérêt pour le cadre de la concession et d'une grande confiance dans les possibilités de croissance future du marché de l'eau dans le pays.

#### Roumanie

Malgré les limitations imposées par les autorités avant la COVID-19, des progrès ont été réalisés dans les travaux d'agrandissement de la station d'épuration de Glina et dans l'achat d'équipements afin de minimiser l'impact sur le plan de travail.

#### Les Balkans

Les contrats des projets de Berane et de Pljevlja, dont les travaux étaient achevés et en exploitation, ont été résiliés. Le projet de Prziren a été achevé et se trouve dans la période d'essai et attend l'acceptation provisoire pour commencer l'exploitation assistée.

### Dans la région MENA, les activités de dessalement de l'eau de mer et de traitement des eaux usées se poursuivent :

#### Arabie Saoudite

En janvier, Aqualia a finalisé l'acquisition de 51 % des sociétés Qatarat et Haaisco auprès du prestigieux groupe saoudien Ali Reza. Depuis leur acquisition, toutes les usines ont fonctionné à pleine capacité pour fournir un service essentiel à la population pendant la pandémie.

Par ailleurs, Aqualia a poursuivi l'exécution des travaux de déviation et d'aménagement des services d'approvisionnement et d'assainissement concernés du métro de Riyad, où Aqualia exécute les activités de déviation de services et de raccordements provisoires et définitifs sur les lignes 5 et 6.

L'entreprise a également travaillé au développement d'autres lignes d'activité commerciale dans le cadre du programme VISION 2030 d'amélioration des

infrastructures, comme les projets de nouvelles stations de traitement des eaux usées, les contrats de rénovation, d'exploitation et de maintenance des stations de traitement existantes et les contrats de prestation de services de gestion intégrale des eaux dans tout le pays.

#### Algérie

Aqualia a réussi à maintenir le fonctionnement continu des deux stations de dessalement, Mostaganem et Cap Djinet, à pleine capacité et sans incidents significatifs, fournissant ainsi un service essentiel à la population de la région.

#### Égypte

Aqualia a bouclé l'année d'exploitation en garantie de la station de dessalement d'El Alamein, d'une capacité de 150 000 m<sup>3</sup>/jour, et a obtenu une prolongation de ce contrat jusqu'en 2022. Et le projet de station d'épuration des eaux usées d'Abu Rawash, malgré l'impact de la pandémie, s'est poursuivi à un rythme soutenu et devrait être mis en service d'ici 2021.

#### Émirats arabes unis

Au cours de l'année 2020, la filiale d'Aqualia, MACE, a assuré le service d'exploitation et de maintenance des ré-

seaux de collecteurs, de stations de pompage et d'usines de traitement des eaux usées dans la zone géographique d'Al Ain et de la capitale Abu Dhabi.

#### Oman

Aqualia a continué à fonctionner sans incident malgré la pandémie, gérant le cycle complet de la zone portuaire de Sohar par l'intermédiaire de sa filiale Oman Sustainable Services Company.

#### Catar

En termes d'activité au Qatar, les travaux de la phase de démarrage de la station d'épuration d'Al Dhakhira, dans le nord du pays, construite par Hyundai avec une capacité de 55 000 m<sup>3</sup>/j, ont débuté en 2020 et seront exploités par Aqualia MACE dès sa mise en service définitive en 2021.

En outre, une *coentreprise* dirigée par Aqualia et avec la participation de partenaires locaux réputés a été créée pour développer des projets visant à améliorer le réseau d'égouts, de traitement des eaux usées et de réutilisation, qui fournira des services au Ministère des travaux publics et de l'assainissement du Qatar.



#### Station de dessalement d'El Alamein : référencement de premier ordre

La station de dessalement d'El Alamein est une référence de premier ordre pour les nouveaux projets inclus dans le plan de dessalement conçu par le gouvernement égyptien dans le but de réduire le stress hydrique du pays dans les zones côtières de la Méditerranée et de la mer Rouge.

## États-Unis

Au cours de l'année 2020, Aqualia a renforcé son activité commerciale aux États-Unis.

La pénurie d'eau, l'obsolescence des infrastructures hydrauliques et la faible pénétration des opérateurs privés dans le secteur sont les principales opportunités de croissance pour Aqualia dans un certain nombre d'états. Cependant, la crise de la COVID-19, les élections générales et la transition politique turbulente ont entraîné un ralentissement général de l'économie et, en particulier, des projets d'eau et d'assainissement.

## LATAM

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 Amérique latine.

### Mexique<sup>6</sup>

En 2020, Aqualia a consolidé sa présence dans ce pays, devenant une entreprise de référence dans le secteur avec un portefeuille d'actifs très diversifié.



L'expérience acquise dans les contrats BOT (Build, Operate, Transfer) pour l'Aqueduc II à Querétaro et Realito à San Luis de Potosí nous permet de proposer des projets aux caractéristiques similaires, où les capacités techniques et financières employées donnent à Aqualia une position pertinente dans le pays.

Ainsi, la station de dessalement de Guaymas, qui devrait être achevée en 2020, entrera en service au cours de l'année 2021.

En juin, Aqualia a acquis 100 % des actions de la société Ecosistema Morelos (EMSA), qui est responsable de la concession de la STEP de Cuernavaca. Avec cette opération, Aqualia complète le cycle de ses activités dans le pays en ajoutant le traitement des eaux usées à Cuernavaca, le dessalement à Guaymas et l'approvisionnement en eau potable à Querétaro et San Luis de Potosí.

Au cours du mois de juin, Aqualia a pris le contrôle de la société concessionnaire AQUOS (Realito) en acquérant une participation supplémentaire, portant sa participation totale à 51 %, concession dans laquelle Aqualia détenait jusqu'alors une participation minoritaire.

### Colombie

En 2020, la construction de la station d'épuration d'El Salitre à Bogotá s'est poursuivie, avec un impact minimal de la pandémie sur l'exécution en raison des protocoles stricts mis en œuvre.

Cet ensemble de mesures a placé Aqualia à l'avant-garde en matière de sécurité sanitaire dans le cadre des travaux d'infrastructure hydraulique, obtenant ainsi la reconnaissance des organismes publics et des banques multilatérales.

En mars 2020, l'acquisition de 12 concessions municipales dans le département de Cordoue a été achevée, ce qui, avec la concession attribuée à Villa del Rosario dans le département de Santander, qui a débuté en mai, a consolidé la présence d'Aqualia dans le pays en tant qu'opérateur de gestion intégrale.

### Pérou

L'État continue d'évaluer l'efficacité de ses services publics d'approvisionnement pour passer le flambeau à l'initiative privée dans les villes présentant les pires indicateurs de gestion.

En 2020, l'entreprise a également présenté une initiative privée pour le dessalement dans la municipalité d'Ilo, qui a été déclarée pertinente et dont le développement a commencé. Aqualia étudie actuellement différents projets, tant en tant que prestataire de services pour les services publics qu'en tant que prestataire de financement, de conception, de construction et d'exploitation de grandes infrastructures hydrauliques.

### Panama

Aqualia a renoncé au contrat d'assistance et de conseil pour la gestion opérationnelle et commerciale de l'IDAAN (Panama) en raison du long délai qui s'est écoulé entre l'attribution et l'aval du contrôleur. Dans le même pays, le contrat pour l'ingénierie, la construction et l'exploitation pendant 10 ans de la STEP d'Arraiján a également été résilié de manière anticipée.

En termes de population desservie, au niveau international, Aqualia a augmenté de 13,5 % le nombre de municipalités dans lesquelles elle fournit différents services et de près de 76 % le nombre d'habitants auxquels est assuré le service intégral d'eau.

### Activité internationale

#### Cycle intégral

Concession	Nbre de communes	Nbre d'habitants bénéficiant d'un service d'approvisionnement
Cycle intégral <sup>7</sup>	109	1 361 040

#### Approvisionnement

Concession	Nbre de communes	Nbre d'habitants bénéficiant d'un service d'approvisionnement
Répartition	33	274 884
Alta	1	433 076
BOT <sup>8</sup>	6	2 158 600

#### Rejet vers les égouts

Concession	Nbre de communes	Nbre d'habitants bénéficiant d'un service d'assainissement
Rejet vers les égouts	13	219 261
Exploitation et maintenance	2	2 033 125
Rejet vers les égouts		

#### Traitement

Concession	Nbre de communes	Nbre d'habitants bénéficiant d'un service d'épuration
STEP <sup>9</sup>	4	1 091 010
Exploitation et maintenance	3	2 162 725
STEP		

<sup>7</sup> La Colombie est incluse pour les 12 municipalités de Córdoba et Villa del Rosario. Les données de la population ont été estimées sur la base des informations obtenues lors de la Due Diligence effectuée pour l'acquisition des contrats.

<sup>8</sup> Comprend l'Arabie saoudite avec une population de 157 500 habitants : est une estimation de l'équivalent habitant pour la station de dessalement de KAIA.

<sup>9</sup> Une population de 400 000 habitants est incluse ici pour la STEP de Cuernavaca.

<sup>6</sup> Les données environnementales des activités dans ce pays ne sont pas consolidées dans ce rapport.

# Clair comme de l'eau de roche. Gouvernance durable et transparente

L'intérêt de la  
transparence

Engagé à garantir un  
approvisionnement responsable

L'éthique et la transparence sont deux principes que les entreprises doivent appliquer et transmettre pour assurer leur survie, mais aussi pour contribuer à l'expansion des bonnes pratiques au sein et en dehors de leur entreprise. Du soutien aux fournisseurs locaux à la mise en place de programmes de conformité, Aqualia s'engage à créer des relations solides et de partage à tous les échelons de la chaîne de valeur.

*Qu'est-ce que cela implique de travailler pour une entreprise qui s'engage à faire preuve d'intégrité, d'honnêteté et de transparence ?*

*« Aqualia a pour objectif d'être excellent de sorte que notre gestion s'effectue dans le respect des valeurs telles que l'éthique, l'intégrité et l'engagement social. La mise en oeuvre d'un modèle de conformité tout au long de la chaîne de valeur nous permet d'avancer sur la bonne voie pour y parvenir »*

SALARIÉE D'AQUALIA



# L'intérêt de la transparence

En 2020, Aqualia a réussi à mettre en œuvre son modèle de prévention des infractions en Italie, en République tchèque, en Colombie, au Mexique, au Portugal et en France.

## Organe de gouvernance

Le conseil d'administration d'Aqualia est composé d'administrateurs représentant l'actionnariat de 51 % de FCC et de 49 % d'IFM. Au 31 décembre 2020, la situation était la suivante :

Membres du Conseil d'administration	Comité d'investissement	Comité des nominations et des rémunérations	Comité d'audit et de contrôle	Commission déléguée pour la conformité réglementaire
<b>M. Alejandro Aboumrad González</b> Président	●			
<b>M. Nicolás Villén Jiménez</b> Vice-président			●	●
<b>M. Juan Rodríguez Torres</b> Membre		●	●	●
<b>M. Lars Bespolka</b> Membre	●	●		●
<b>M. Gerardo Kuri Kaufmann</b> Membre		●		
<b>M. Scott Longhurst</b> Membre		●	●	
<b>M. Pablo Colio Abril</b> Membre	●		●	●
<b>M. Javier Amantegui Lorenzo</b> Secrétaire (non administrateur)				
<b>M. José Fernando Cerro</b> Vice-secrétaire (non administrateur)	● (pas de membre)	● (pas de membre)	● (pas de membre)	
<b>Mme Samir Azzouzi Maanan</b> 2e secrétaire adjointe (non administratrice)				
<b>Mme Cristina López Barranco</b> 3e secrétaire adjointe (non administratrice)				
<b>Jesús Ortega</b> CCO*				● (pas de membre)

\* Chief Compliance Officer.

● Président    ● Secrétaire    ● Membre



## Organigramme d'Aqualia

### PDG Félix Parra

### Directions territoriales

#### Espagne

Directeur  
**M. Santiago Lafuente**

Zone I  
**M. Juan Carlos Rey**

Zone II  
**M. Juan Luis Castillo**

Zone III  
**M. Lucas Díaz**

#### International

Directeur  
**M. Luis de Lope**

Europe  
**M. Guillermo Moya**

MENA  
**M. José Enrique Bofill**

Amérique  
**M. José Miguel Janices**

### Directions corporatives

Direction du service juridique  
**Mme. Elena Barroso**

Direction achats  
**M. Alberto Andérez**

Direction communication et RSE  
**M. Juan Pablo Merino**

Direction conformité réglementaire  
**M. Jesús Ortega**

Direction développement  
**M. Antonio Vassal'lo**

Direction économique et financière (CFO)  
**M. Isidoro Marbán**

Direction études et opérations  
**M. Pedro Rodriguez**

Direction gestion clientèle  
**M. Miguel Perea**

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

Direction personnes et culture  
**Mme. Carmen Rodríguez**

Direction informatique  
**Mme. María Angeles Vicente**

Le conseil d'administration délègue au directeur général exécutif. Celui-ci, en collaboration avec le comité de direction, gère et traite des questions plus spécifiques à travers différents comités, tels que la technologie de l'information, la gestion, l'innovation et l'ESG. Ce dernier a été renommé pour remplacer le comité RSE en 2019, conformément aux indications du code de bonne gouvernance de la CNMV, révisé en 2020. L'objectif est de souligner le rôle transversal de la RSE dans les différents domaines sociaux, environnementaux et de bonne gouvernance dans lesquels l'entreprise opère. En outre, en 2021, le comité de coordination a été créé et assume les fonctions de ce comité ESG.

Chez Aqualia, la direction de la communication est aussi la direction de la RSE. Par conséquent, il incombe à ce service de faire participer tous les secteurs de l'entreprise à la gouvernance responsable de l'entreprise dans l'optique d'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 de la bonne gouvernance au sein de l'entreprise.

## Mise en œuvre du modèle de conformité de l'entreprise

L'une des étapes franchies en 2020 est l'extension internationale du modèle de conformité aux pays dans lesquels Aqualia est présente avec une participation de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actionnaires.

Bien que certains des pays dans lesquels Aqualia opère aient des réglementations moins élaborées, l'entreprise a mis en place un modèle de conformité global, qui lui permet de superviser l'activité ayant une incidence sur tous les pays. Ainsi, bien que certaines ne soient pas suffisamment élaborées, Aqualia applique les normes internationales (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 19600, etc.) afin de disposer de sa propre réglementation.



## Politiques et procédures en matière de conformité

En 2020, le conseil d'administration d'Aqualia a approuvé la politique d'appel d'offres, qui définit les principes d'action dans les processus d'appel d'offres.

En outre, le conseil d'administration a également approuvé la modification du manuel de prévention pénale, de la politique relative aux agents, des règlements du comité de conformité du groupe FCC, de la procédure de canal éthique et de la procédure d'enquête et de réponse. L'objectif principal de cette approbation était d'inclure les mesures disciplinaires applicables à la rémunération variable en cas de non-respect du code d'éthique et de conduite, ainsi que de la législation en vigueur ou de tout règlement interne.

De même, le protocole pour la prévention et l'éradication du harcèlement a été approuvé, mis à jour pour établir les différents types de harcèlement susceptibles de se produire sur le lieu de travail. Le protocole prévoit également la mise en place de formations pour les salariés, ainsi que la mise en place de mesures disciplinaires dans le cas où il serait constaté qu'un acte de harcèlement a été commis au sein de l'entreprise.

En ce qui concerne les procédures ayant des incidences sur le modèle de conformité, la direction du secteur correspondant a approuvé ce qui suit :

- Procédure de gestion et de contrôle des parrainages, des dons et des collaborations (direction de la communication et RSE)
- Procédure de règlement des frais, des indemnités et du kilométrage (direction économique)
- Procédures de gestion de la trésorerie, tant pour l'activité en Espagne qu'au niveau international (direction économique)
- Procédure d'engagement d'un avocat extérieur (direction du service juridique)
- Procédure de due diligence en matière de conformité avec les tiers (direction de la conformité réglementaire)
- Procédure d'évaluation des risques de non-conformité

En outre, la procédure de gestion des appels d'offres a été mise à jour pour l'adapter aux principes et valeurs énoncés dans le code d'éthique et de conduite et dans la politique d'appel d'offres.

## Systeme de controle et d'evaluation des risques

Les risques les plus importants liés à la corruption identifiés par l'évaluation des risques sont les pots-de-vin, la corruption dans les affaires, le trafic d'influence, la fraude, le financement illégal des partis politiques, le détournement de fonds, l'altération des prix dans les appels d'offres et les enchères et le blanchiment d'argent. Aqualia a instauré le modèle de conformité et le système de contrôle pour prévenir toutes ces situations.

Au cours de l'année 2020, deux auto-évaluations de l'exécution des contrôles ont été réalisées par les responsables des contrôles et des processus. Dans les deux cas, l'ensemble des responsables des contrôles ont auto-évalué l'exécution de leurs contrôles, ce qui permet d'établir la preuve que l'activité a été réalisée et que, par conséquent, le risque correspondant est atténué.

De même, tous les responsables de processus ont vérifié les informations fournies par les responsables de chaque contrôle qui composent les différents processus.

Sur la base des informations fournies par les propriétaires de contrôle et de processus dans la certification,

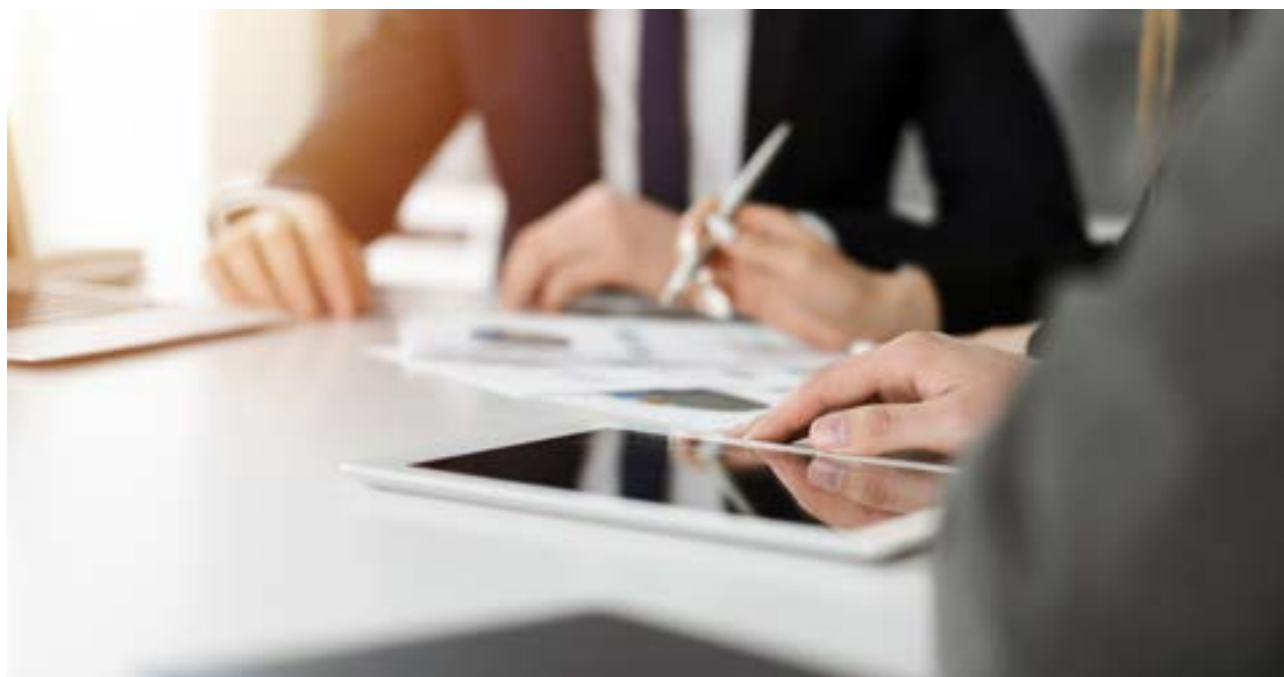
100 %

des responsables des contrôles ont auto-évalué l'exécution de leurs contrôles



le département de conformité réglementaire a effectué une analyse qu'il a transmise aux propriétaires de processus correspondants pour qu'ils travaillent sur les possibilités d'amélioration détectées.

Outre le processus de certification, la direction de la conformité réglementaire a contrôlé les preuves présentées par les responsables des contrôles (sur un échantillon de contrôles pour chaque période de certification), en analysant si les risques sont couverts et en soulignant les lacunes identifiées, qui ont également été signalées lors des réunions tenues avec les responsables des processus.



## 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 Intranet One). Ce moyen est utilisé pour recevoir tout type de plainte ou d'alerte concernant le bien-être des travailleurs, le respect de la réglementation, la qualité du service aux clients ou l'impact environnemental. Ces réclamations sont ensuite classées par le comité de conformité du groupe FCC, qui les évalue et procède à leur classement pour enregistrement ou prend les mesures nécessaires pour les résoudre. Toutes les notifications concernant Aqualia reçues par le biais du canal éthique sont notifiées au

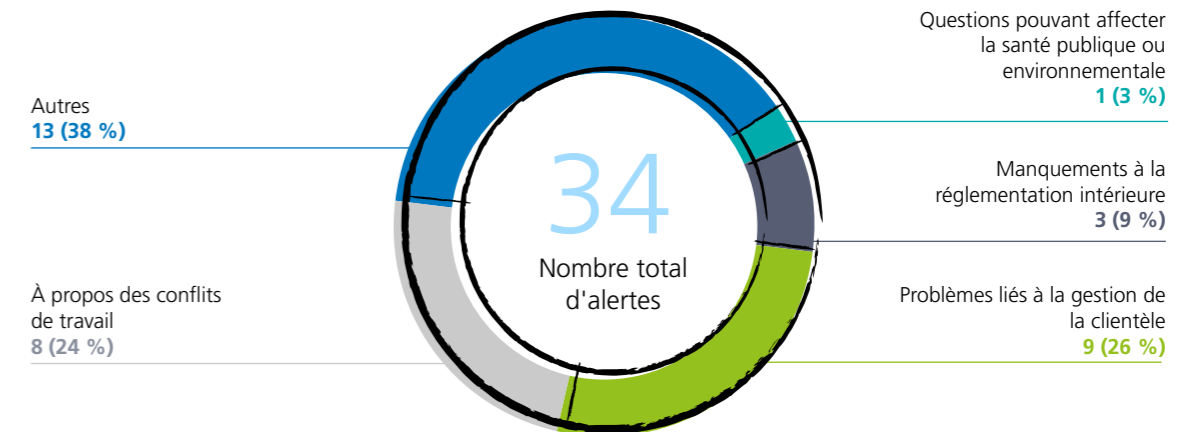
directeur de la conformité réglementaire d'Aqualia, qui en assure le suivi.

Au cours de l'année 2020, un total de 34 alertes ont été reçues par l'intermédiaire du canal éthique, 29 en provenance d'Espagne et 5 de l'étranger.



Alertes reçues par l'intermédiaire du Canal éthique

29 en provenance d'Espagne et 5 de l'étranger



Une augmentation des alertes sur la gestion des clients, jugées non pertinentes, et qui auraient dû être soumises au service de contact Aqualia, a été constatée cette année. Cette augmentation peut être due aux effets de la

pandémie de la COVID-19, l'impossibilité de se rendre dans les agences ayant conduit les clients à rechercher des canaux de communication télématiques pour leurs plaintes et/ou réclamations.

## Formation sur la conformité



16.5 Objectif

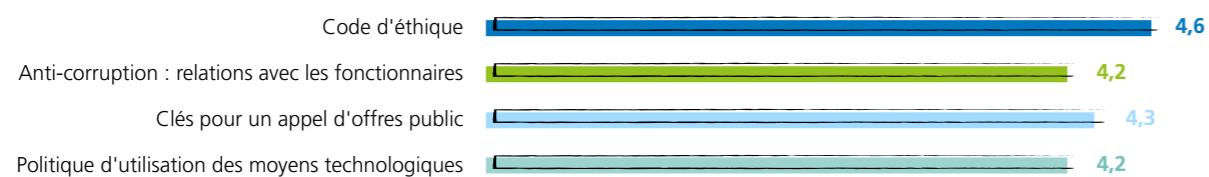
5 Ligne stratégique

En 2020, des informations sur les politiques et procédures anticorruption de l'organisation ont été communiquées à tous les membres des organes de gouvernance d'Aqualia (27). De plus, un total de 1 789 participants ont été formés sur ces politiques et procédures.

1 789 participants | 27 membres des organes de gouvernance



Niveau de satisfaction par rapport à la formation (5 étant la note maximale)



## Sur le Code d'éthique et de conduite



Tous les nouveaux salariés qui ont rejoint Aqualia (en Espagne et en Colombie) et qui disposaient d'un accès en ligne ont été invités à la formation sur le Code d'éthique et de conduite, qui peut être suivie via le Campus de formation.

la direction de la conformité réglementaire a également assuré une formation sur le code d'éthique et de conduite au personnel d'Aqualia Mexico dans les bureaux de Querétaro, sur le chantier de Guaymas et au personnel en Italie<sup>10</sup>.

Certains fournisseurs ont également été inclus dans le plan de formation sur le code d'éthique en raison de la sensibilité de la relation avec les fonctionnaires inhérente à leur activité, ce qui est particulièrement pertinent pour la gestion de la réputation d'Aqualia. Ces fournisseurs ont été invités à un cours en ligne sur le code d'éthique, ainsi qu'à un cours en ligne spécifique sur les relations adéquates avec les représentants des institutions publiques.

## Processus d'appel d'offres et lutte contre la corruption et les pots-de-vin



16.5 Objectif

5 Ligne stratégique

Une formation a été organisée pour les salariés clés directement impliqués dans les processus d'appel d'offres de l'entreprise, afin d'expliquer en détail les principes énoncés dans la politique d'appel d'offres et la meilleure façon de mettre en œuvre la procédure de gestion des appels d'offres.

Une formation a été organisée sur les principes réglementaires de base de la lutte contre la corruption et les pots-de-vin pour les salariés en Espagne susceptibles d'avoir des relations avec des agents publics dans le cadre de leur travail (code pénal et normes internationales telles que le FCPA, la loi britannique sur les pots-de-vin et les directives de la Banque mondiale en matière d'intégrité).

Les nouveaux responsables de processus et de contrôle ont reçu une formation anti-corruption expliquant le modèle de prévention pénale adopté par l'entreprise.

Simultanément, une campagne de diffusion dans les centres de travail d'Aqualia nous a permis d'atteindre le personnel *sur place*. Une projection vidéo a permis de rappeler l'engagement de l'entreprise contre la corruption et de résumer les principes et valeurs contenus dans le code d'éthique et de conduite.

### Conformité Conseils



#### La communication comme élément fondamental d'une culture éthique

Dans le cadre de la sensibilisation des salariés aux questions de conformité, en 2020, des conseils de conformité ont été périodiquement envoyés par e-mail, avec des conseils sur les principales politiques de conformité, expliquant ce qu'est un conflit d'intérêts et comment utiliser le canal éthique, entre autres sujets.

En vue de la Journée internationale de lutte contre la corruption, le 9 décembre, une vidéo sur le Code d'éthique et de conduite a été présentée avec ses principales normes.

<sup>10</sup> Au cours de l'année 2020, seules ces formations présentielle ont eu lieu puisque, depuis le mois de mars, avec le début de la pandémie, les déplacements étaient paralysés.

## Due diligence de tiers



16.5 Objectif

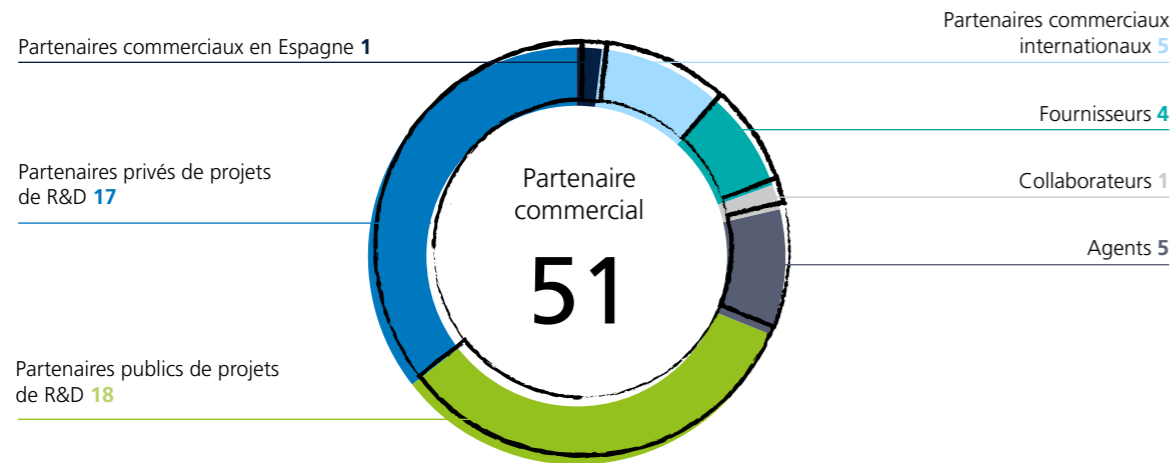
5 Ligne stratégique



En outre, une session de formation a été organisée pour expliquer le fonctionnement et la mise en œuvre de la procédure de diligence raisonnable avec les tiers en matière de conformité. Les destinataires étaient les salariés faisant partie des départements de production susceptibles d'avoir une relation avec des partenaires commerciaux, car ceux-ci doivent connaître les mesures à prendre afin d'évaluer l'alignement des tiers sur les

principes et les valeurs éthiques d'Aqualia avant d'établir des relations avec ces derniers.

Le nombre de partenaires commerciaux qui ont été informés des politiques et procédures anti-corruption de l'organisation est le suivant, ventilé par type de partenaire commercial et par région :



En 2020, Aqualia a entrepris de mener des activités de diligence raisonnable auprès de tiers (agents et partenaires commerciaux) en termes de conformité, afin de connaître les antécédents et l'alignement des partenaires, agents et fournisseurs stratégiques sur les principes éthiques et les valeurs d'Aqualia.

En fonction du niveau de risque initial, obtenu à partir des informations de base fournies par le service demandeur, des actions ultérieures sont déterminées en vue de mieux connaître les tiers, allant du remplissage d'un questionnaire à la demande de vérification (des antécédents) auprès du service de sécurité de FCC.

Réalisation 2020



Sur les 180 due diligences réalisées en 2020, 63 % ont obtenu un rapport d'évaluation final de leur niveau de risque, 22 % correspondaient à des projets annulés et 15 % sont encore en phase d'analyse (retards dans les projets, problèmes de remise de documentation par des tiers, analyse en cours, etc.)

## Engagé à garantir un approvisionnement responsable

Aqualia est consciente de son rôle d'agent transformateur capable de promouvoir des changements positifs dans les différents environnements de ses parties prenantes, en particulier celles avec lesquelles elle peut opérer directement, comme les fournisseurs, les agents collaborateurs et les partenaires.

Cet engagement prend toute son importance en ce qui concerne les fournisseurs, car Aqualia est présent dans 17 pays à travers le monde, où elle génère des relations économiques avec près de 14 000 fournisseurs locaux et dont la valeur globale en 2020 était estimée à 431,79 millions d'euros.

La relation entre les deux parties doit toujours être axée sur la collaboration et l'enrichissement mutuels en termes d'éthique et de développement durable. Le secteur évolue ainsi favorablement et contribue à la réalisation des objectifs de développement durable, un guide mondial pour obtenir de grands résultats autour du triple impact : développement économique, justice sociale et équilibre environnemental.

Plus de 98,2 % des fournisseurs contractés étaient locaux, favorisant le développement de ces entreprises et de l'économie de chaque pays, surtout dans une période où la pandémie de SRAS-CoV-2 a généré une grave crise économique dans le monde entier et a réduit considérablement les revenus de nombreuses entreprises, les obligeant même à fermer.

Fournisseurs locaux + 98,2 %

engagés en 2020 étaient locaux, favorisant le développement des entreprises et des collectivités durement touchées par la pandémie.



Nombre total de fournisseurs locaux 13 921

Pays 17



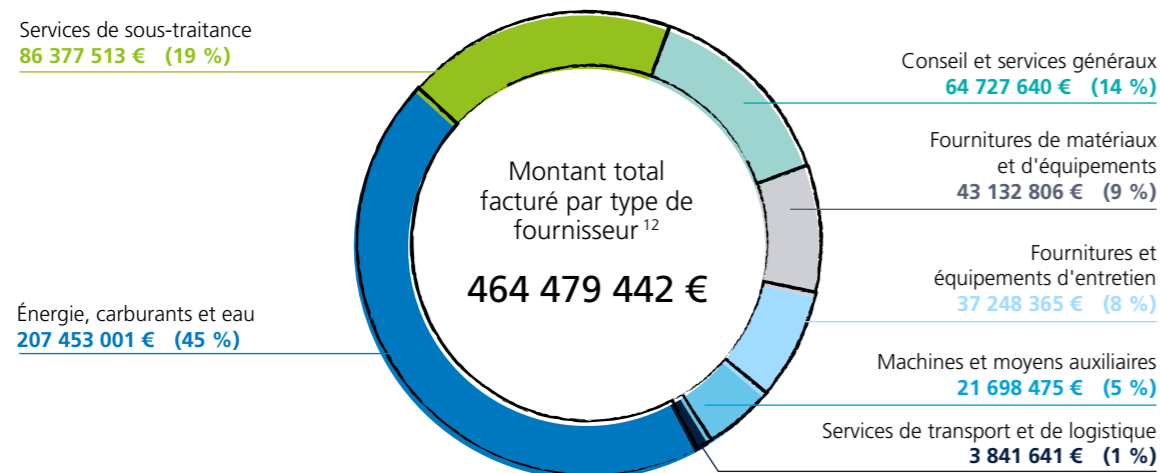
Valeur globale 431,79 M€





## Typologie des fournisseurs

Type de fournisseur	Nbre de fournisseurs			Montant € <sup>11</sup>		Achat %	
	2019	2020	Sous-total %	2019	2020	Sous-total %	20/19
Fournisseurs mondiaux	228	252	1,78 %	35 646 309	32 686 994	7,04 %	-8,3 %
Fournisseurs locaux	14 137	13 921	98,22 %	429 366 899	431 792 448	92,96 %	0,6 %
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>14 365</b>	<b>14 173</b>	<b>100,00 %</b>	<b>465 013 208</b>	<b>464 479 442</b>	<b>100,00 %</b>	<b>-0,11 %</b>



Les fournisseurs sont une partie essentielle de la chaîne de valeur d'Aqualia et doivent donc être intégrés dans la stratégie de développement durable de l'entreprise. À cette fin, en 2020, le département de conformité réglementaire a mis en œuvre une procédure de diligence

raisonnable (due diligence) de tiers (agents commerciaux, partenaires et fournisseurs, si nécessaire au cours du processus d'approbation) afin d'analyser le niveau de risque des collaborateurs en termes d'éthique et de conformité.

<sup>11</sup> Entreprises gérées par l'intermédiaire de SAP.

<sup>12</sup> Extrapolation à partir du poids de chaque type de dépense sur le total acquis auprès de tiers.

## Les critères de sélection des fournisseurs et des entrepreneurs

Aqualia, consciente de son impact socio-économique et environnemental, a établi un modèle de sélection des fournisseurs et des entrepreneurs cohérent avec ses valeurs et ses objectifs stratégiques, basé sur cinq critères fondamentaux qui sont appliqués de manière multi-juridictionnelle :

### 5 critères fondamentaux



## L'évaluation des fournisseurs

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

En 2020, Aqualia a entamé la mise à jour de son système d'agrément des fournisseurs qui, de manière prévisible, commencera à être appliqué en 2021 avec l'objectif d'atteindre sa pleine mise en œuvre en 2022.



### La sélection de fournisseurs

#### Critères non financiers

Avant de prendre en compte les aspects économiques de chaque opération, Aqualia mesure des critères de qualité, d'éthique et de développement durable.

#### Conformité

Une analyse exhaustive du respect des exigences de l'opération est réalisée, en tenant compte du volume de l'opération et de la connaissance préalable du fournisseur.

#### Rigueur maximale

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



### Évaluations de suivi

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

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



### Système d'homologation

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

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

## Bonnes pratiques

### Alliances stratégiques entre les fournisseurs et Aqualia

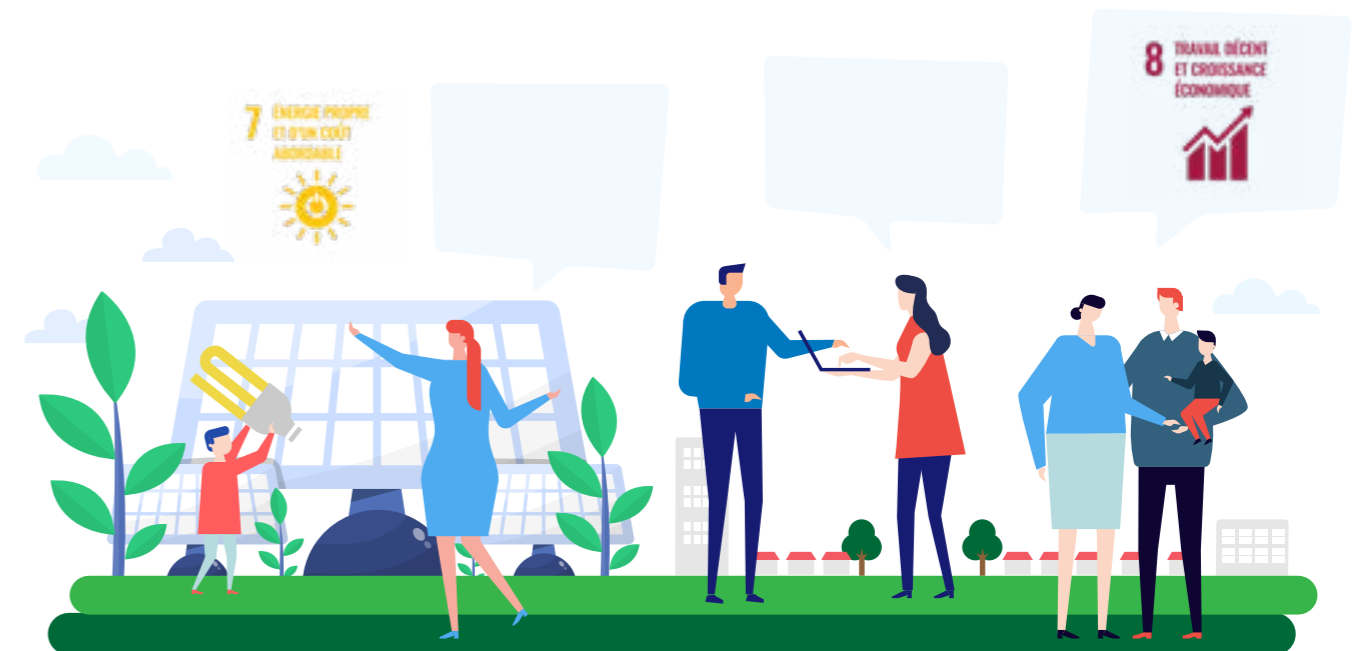
#### Contrat d'achat et de vente d'énergies renouvelables avec Alpiq AG

Aqualia est la première entreprise espagnole spécialisée dans la gestion du cycle intégral de l'eau à conclure un contrat d'achat d'énergie renouvelable à long terme (PPA, *Power Purchase Agreement*). L'accord a été signé avec la société suisse Alpiq AG, pour une durée de 10 ans et une consommation annuelle de 76 GWh (l'équivalent des besoins de 20 000 foyers).

#### Contrats avec les centres spéciaux pour l'emploi

En 2020, des contrats pour le nettoyage des agences ont été conclus avec des centres spéciaux pour l'emploi dans 297 municipalités d'Espagne.

297  
communes



# Défi mondial

Radiographie d'une planète en mutation

Aqualia face à l'urgence climatique

Actions et apprentissages au cours de la COVID-19

Le défi de devenir plus durable chaque jour

Le principal engagement d'Aqualia et de toutes les personnes qui en font partie est de garantir le bien-être et le progrès des personnes des communautés dans lesquelles elle opère. Cette année, outre la poursuite des travaux visant à atténuer les effets de l'urgence climatique et à respecter l'Agenda 2030, l'entreprise a été confrontée à la pire pandémie de ces dernières décennies. L'apprentissage est clair : Ce n'est qu'en écoutant et en construisant des ponts entre les gens que nous parviendrons à relever les défis *mondiaux* d'aujourd'hui et de demain.

*Comment Aqualia contribue-t-elle au bien-être de chacun ?*

*« L'eau est un besoin fondamental et, par conséquent, un droit que toute personne devrait se voir garantir. Aqualia propose des mécanismes qui permettent d'apporter l'eau aux personnes et aux pays qui en ont besoin et avec un plus grand stress hydrique. De cette manière nous veillons à ce que personne ne soit privé de ce produit de base pour des raisons climatiques ou économiques »*

UN SALARIÉ D'AQUALIA



# Radiographie d'une planète en mutation : risques et opportunités du marché de l'eau et politiques établies pour les mener à bien

La crise sanitaire provoquée par le COVID-19 a incité les entreprises à s'engager davantage auprès de la société civile. Parmi les priorités des organisations figurent désormais la collaboration avec des défis tels que l'urgence climatique, l'inégalité ou le manque d'accès aux technologies.

■ Principaux risques ■ Opportunités, politiques et actions dérivées associées



## Crise sanitaire mondiale

Le COVID-19 a fait irruption dans le paysage mondial des risques de 2020, mettant en évidence, d'une part, la vulnérabilité de la société à une pandémie et, d'autre part, en catalysant les nombreux changements déjà en cours.

De plus, la crise sanitaire laisse derrière elle une crise économique et sociale, ainsi que des changements systémiques sur le marché du travail, accélérés par les avancées technologiques.

Une autre des terribles conséquences est la paralysie de l'économie mondiale, qui pourrait faire retomber 150 millions de personnes vivant dans les pays en développement dans l'extrême pauvreté<sup>13</sup>.

Ainsi, la crise sanitaire apparaît comme un véritable cygne noir, nous laissant, sur la table, une question importante à résoudre : comment, dans un monde de plus en plus interdépendant, relever les multiples défis qui nous attendent.

# 150 M

des personnes pourraient retomber dans l'extrême pauvreté en raison de la crise causée par la COVID-19



## Aqualia assure un accès garanti à l'eau

Pendant les moments les plus critiques de la pandémie, Aqualia a assuré la fourniture des services nécessaires pour que tous les citoyens aient accès à l'eau. Pour ce faire, l'entreprise a même suspendu les coupures d'eau prévues.

### Aqualia est un organisme qui prend soin des personnes

Les protocoles ont été renforcés pour protéger les salariés et les clients en activant les systèmes de prévention et de prévoyance : plans d'urgence pour les travailleurs, les clients, les utilisateurs, etc.

### Renforcement de la collaboration public-privé

Aqualia a contribué à la lutte contre le virus en collaborant avec les autorités à la détection précoce des infections en détectant la présence de la COVID-19 dans les eaux usées.

En outre, l'entreprise garantissait aux utilisateurs la qualité de l'eau du robinet, qui était soumise aux traitements de désinfection habituels et normaux, fournis par les entreprises du secteur, tant publiques que privées.



## Désertification et stress hydrique

L'urgence climatique affecte grandement la rareté des ressources en eau. En ce sens, l'un des problèmes qui affectera le plus la population sera la diminution du volume d'eau dans les rivières et autres sources d'accès. L'UNESCO estime que 47 % de la population vivra dans des zones soumises au stress hydrique d'ici 2030.

# 47 %

de la population mondiale vivra dans des zones soumises au stress hydrique d'ici 2030



## Concentration de la croissance démographique dans les agglomérations urbaines

À l'échelle mondiale, la croissance démographique se concentre de plus en plus dans les zones urbaines, qui représentent actuellement 55 % de la population mondiale et devraient atteindre 68 % d'ici 2050.

# 68 %

de la population mondiale vivra en zone urbaine d'ici 2050



## Économie et efficacité dans la consommation d'eau

Face à l'urgence climatique, les politiques d'économie et d'efficacité de la consommation d'eau, telles que celles qui commencent à être approuvées en Europe, sont essentielles. La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine en est un exemple frappant. La norme met en évidence la problématique européenne des fuites dans les réseaux de distribution pour laquelle elle prévoit une évaluation dans les trois ans. Sur la base des résultats, un seuil sera établi en dessous duquel les pays seront tenus d'élaborer un plan d'action pour réduire les niveaux de fuite.

### Économie circulaire

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



## Smart cities et industrie 4.0

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

### Quatrième révolution industrielle

Apporte des techniques de production avancées et des technologies intelligentes aux entreprises interconnectées qui modifient les règles du jeu.

### Smart Water/Water 4.0

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



### Gestion efficace

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

C'est pourquoi le déficit d'investissement dans les infrastructures a des répercussions différentes sur le développement durable du système : rend les opérations de maintenance plus coûteuses, contribue négativement aux objectifs environnementaux et empêche l'incorporation d'améliorations technologiques permettant d'accroître l'efficacité<sup>14</sup>.

Le développement d'innovations technologiques revêt une importance particulière tant pour la bonne maintenance du réseau que pour l'amélioration des relations avec les clients.



### Inégalités dans l'accès aux technologies

Le WEF Global Risks Report 2021, révèle comment la COVID-19 a accru les inégalités en matière d'éducation et d'accès aux technologies, créant ainsi une fracture numérique croissante. Il met également en garde contre les pertes d'emplois.



### Des modèles de gestion au service du bien public

Les modèles de gestion au service du bien public constituent une solution appropriée pour relever ces défis. Pour la construction de ces infrastructures d'assainissement à la pointe de la technologie, la collaboration public-privé est cruciale.

#### Principe de recouvrement des coûts

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



### Télétravail

Les politiques de télétravail mises en œuvre par les entreprises ont catalysé le changement sur le marché du travail.

Pour la première fois dans l'histoire d'Aqualia, le service a été mis en œuvre dans 12 états de Colombie, montrant le rôle fondamental que jouent les nouvelles technologies et la numérisation dans l'activité d'une entreprise de gestion de l'eau.



### Conformité réglementaire et administrative

La législation, les réglementations et les administrations des pays doivent également s'adapter aux exigences normatives de plus en plus strictes des organisations internationales en termes d'exigences de gestion du cycle de l'eau, de stress hydrique, de gouvernance, ainsi que d'exigences climatiques et financières.

La directive européenne 2020/2184, relative à l'eau destinée à la consommation humaine, exige la transparence et l'accès aux informations sur les paramètres de qualité de l'eau, afin d'accroître la confiance des consommateurs et la consommation d'eau du robinet.

Les objectifs de l'UE en matière d'énergie et de climat conduisent à orienter les investissements vers des projets et activités durables. En juin 2020, le règlement UE/2020/852 établissant un cadre pour faciliter l'investissement durable a été publié. Celui-ci comprend un système de classification (taxonomie) qui établit une liste d'activités économiques durables sur le plan environnemental.

En Espagne, l'État continue de payer une amende semestrielle de 10 millions d'euros à l'UE. Cette sanction de la Commission européenne est motivée par la non-conformité à la directive 91/271/CEE relative au traitement des eaux usées, car plusieurs agglomérations urbaines ne disposent pas de stations de traitement. L'investissement dans les infrastructures hydrauliques pour se conformer à la directive-cadre sur l'eau (184/014081) est une autre question nationale en suspens.

## Gestion globale des risques

L'entreprise dispose d'un modèle de conformité et d'un système de contrôle et d'évaluation de ses risques stratégiques – ceux qui peuvent affecter le positionnement de l'entreprise : réputationnel, socio-politique, économique, etc- ; les risques opérationnels (ceux qui peuvent avoir un impact sur la fourniture des services ou leur viabilité) et



### Innovation dans le secteur de l'eau

L'innovation est essentielle dans le secteur de l'eau, qui doit répondre aux exigences réglementaires en favorisant les projets liés à l'application de nouvelles technologies, à la gestion du cycle complet de l'eau, à son utilisation et à sa réutilisation, etc.

En ce sens, les entreprises telles qu'Aqualia doivent veiller à la qualité de cette ressource, à travers un système de gestion des risques. À cette fin, l'évaluation et le contrôle des risques doivent être effectués au moyen de plans de sécurité de l'eau, en commençant par la zone de captage et en poursuivant jusqu'au système de distribution domestique. En outre, des programmes opérationnels de contrôle des approvisionnements doivent être établis.

Les différentes innovations qui peuvent être réalisées nécessitent, là encore, un investissement important et une collaboration public-privé. Dans le cas du secteur de l'eau et de l'assainissement, par exemple, il existe un grand potentiel de réduction des émissions de GES.

Par conséquent, afin de promouvoir les activités qui contribuent à atténuer le changement climatique ou à s'y adapter, les entreprises telles qu'Aqualia qui souhaitent accéder à des financements internationaux doivent expliquer leurs initiatives innovantes d'un point de vue environnemental, en tenant compte de la consommation d'énergie et d'autres paramètres pertinents.

les risques financiers (ceux qui affectent plus ou moins le financement de l'entreprise et, par conséquent, l'avenir de l'entreprise), ainsi que les risques de conformité réglementaire, précédemment évoqués et gérés par le service de conformité réglementaire.

# Aqualia face à l'urgence climatique

L'engagement environnemental d'Aqualia ne s'arrête pas à une gestion responsable de l'eau. En 2020, l'entreprise a travaillé sur de nouvelles politiques et initiatives visant à réduire son empreinte carbone et à protéger la biodiversité dans les zones où elle opère.



## L'approche managériale

Aqualia répond au défi climatique et aux attentes de ses parties prenantes et de la société par une gestion environnementale efficace et durable, qui lui permet de connaître et de mesurer les impacts environnementaux. À cette fin, elle dispose d'un SG intégré certifié dans les

domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001)<sup>15</sup> et de la qualité (ISO 9001). L'entreprise vérifie également l'empreinte carbone (ISO 14064-1). Les exigences établies par cette gestion sont les suivantes :

**Identification et évaluation** des aspects environnementaux.

**Identification et suivi** des exigences contractuelles.

**Contrôle opérationnel** des aspects environnementaux et des principales utilisations et consommations énergétiques (effectué conformément aux exigences du système de gestion de la qualité).

**Identification et évaluation** des risques environnementaux et mise en place de mesures préventives et de réaction en cas d'incidents/accidents.

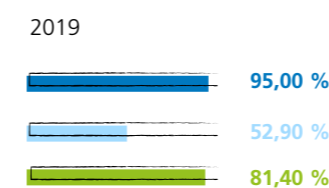
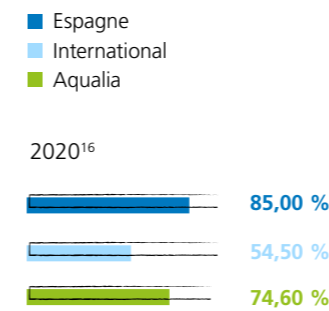
**Amélioration :** les objectifs et la revue du système de gestion.

<sup>15</sup> Depuis 2016, et tous les quatre ans, l'entreprise soumet un ensemble d'installations de production qui consomment plus de 85 % de la consommation totale de l'entreprise à des audits énergétiques (conformément à la norme ISO 50001-Systèmes de management de l'énergie).

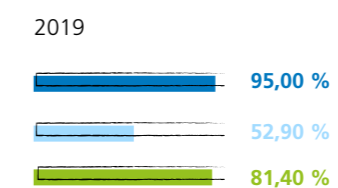
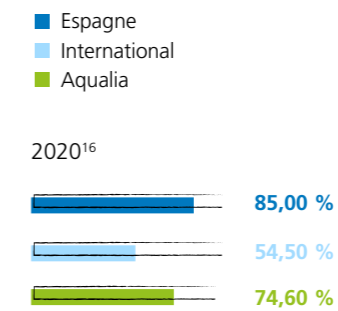


### Degré de mise en œuvre des systèmes de gestion dans l'entreprise

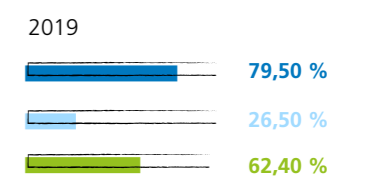
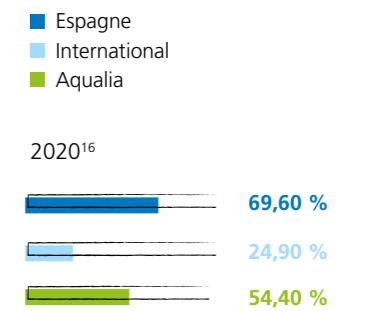
Pourcentage de l'activité qui a mis en place et certifié un SG de qualité selon ISO 9001



Pourcentage de l'activité qui a mis en place et certifié un SG environnemental selon la norme ISO 14001



Pourcentage de l'activité qui a mis en place et certifié un SG de l'énergie selon ISO 50001



<sup>16</sup> La réduction du champ d'application des certificats ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 en Espagne est due au fait que les contrats de moins de 10 000 habitants et les centres sportifs sont exclus du certificat, sauf exceptions établies par les zones, exigences contractuelles, conditions commerciales et/ou contrats concernés par l'AR 56/2016, 85 % de consommation d'énergie.

Les principaux aspects pris en compte et les contrôles établis sont les suivants :

## Déchets

- Le stockage et la gestion finale des déchets dangereux et non dangereux selon la législation en vigueur.
- L'utilisation agricole des boues des stations de traitement.

## Consommation d'énergie

- Les bilans énergétiques conformément à la norme ISO 50001 et au RD 56/2016.
- L'amélioration des mesures.
- Le calcul de l'efficacité énergétique des pompes.
- L'optimisation et l'amélioration des processus de production, des installations et des équipements.
- L'optimisation de l'achat d'énergie (puissance).
- La maintenance et l'amélioration des performances hydrauliques du réseau.

## Empreinte Carbone

- Le calcul et la vérification de l'EC de toutes les activités d'Aqualia en Espagne et au Portugal.
- L'examen du plan de réduction de l'EC de l'activité d'Aqualia et la vérification des émissions évitées dans le cadre du projet Climat.

## Aqualia et le changement climatique<sup>17</sup>

Aqualia répond au défi climatique par une gestion de l'énergie basée sur l'optimisation, qui se traduit par les lignes d'action suivantes :

### Réduction des émissions liées à la consommation d'énergie

#### 1 Utilisation d'énergies renouvelables

- La signature de PPA pour l'achat d'énergies renouvelables avec un certificat vert.
- L'installation de panneaux solaires photovoltaïques.
- L'installation de micro turbines dans les systèmes de distribution.

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

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

#### 3 Réduction de la consommation d'électricité dans la SEEU

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

#### 4 La transformation du parc de véhicules

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

Pour la gestion des risques environnementaux, il existe des fiches de risques environnementaux « générales » qui peuvent être adaptées par les contrats aux situations particulières. Ces fiches contiennent les mesures préventives à prendre face au risque et la réponse à adopter lorsque le risque se matérialise. Quelques exemples de mesures préventives sont : le stockage de produits chimiques et de déchets dangereux à couvert, identifiés, avec des seaux et des absorbants pour recueillir les déversements et les systèmes de détection de fuites de chlore gazeux, etc.

Concernant les objectifs, le comité de direction, à travers le comité du système de gestion, fixe les objectifs « globaux » du système de gestion (ex : les projets de réduction de l'énergie et de l'empreinte carbone, l'utilisation/la production d'énergies renouvelables, etc.), ainsi que les lignes stratégiques qui sont précisées dans les objectifs spécifiques des contrats définis et approuvés par les zones de production.

En ce qui concerne le champ d'application de la gestion de l'énergie et du changement climatique, en 2020, un travail a été réalisé en ce qui concerne les points suivants :

- Suivi des contrats avec révision énergétique.
- Calcul et vérification de l'empreinte carbone de toutes les activités d'Aqualia en Espagne et au Portugal.
- Inscription de toutes les activités d'Aqualia en Espagne au registre d'empreinte carbone de l'OECC (Office espagnol du changement climatique) du MITECO (ministère de la Transition écologique).
- Examen du plan de réduction de l'empreinte carbone de l'activité d'Aqualia.
- Vérification des émissions évitées dans le projet Clima de l'OECC du MITECO, approuvé en 2018, pour l'utilisation, dans les automobiles, de carburants de substitution adaptés à l'activité de l'entreprise.
- Suivi du projet de mise en œuvre du système de gestion de l'énergie dans l'ensemble des activités en Espagne, conformément au document RD 56/2016.

## Utilisation d'énergies renouvelables

En 2020, deux projets ont été lancés dans le but de réduire les GES :

- La signature d'un PPA (Power Purchase Agreement) pour 76 GWh/an d'énergies renouvelables (photovoltaïque), qui a commencé à fonctionner en juillet et qui permettra de réduire les émissions d'environ 15 200 tCO<sub>2</sub> éq./an.
- Le projet d'installation de 3,2 MW de puissance crête, de panneaux photovoltaïques, qui alimenteront 26 points de consommation, avec une production annuelle attendue de 5 GWh/an, ce qui se traduira par une réduction des émissions de GES de l'ordre de 1 000 tCO<sub>2</sub> éq./an.

## Bonne pratique

### La station d'épuration de Pohradi (République tchèque) parvient à produire plus de 10 millions de kWh d'électricité verte.

Depuis sa mise en service en 2014, la mini-centrale hydroélectrique de la station d'épuration de SmVak, en République tchèque, a évité la combustion de 10 000 tonnes de charbon, soit l'équivalent de 23 000 tCO<sub>2</sub> éq. dans l'atmosphère.

En 2019, la production d'énergie des sept mini-centrales hydroélectriques était de 4 GWh et représentait 107 % de la consommation totale des localités.



<sup>17</sup> Cette section ne comprend pas les services de construction, car ils ne sont pas pertinents par rapport aux autres services. En ce qui concerne les pays inclus dans le rapport, les données de la Colombie ne sont pas incluses puisque l'activité a débuté en 2020. Pas plus que les données énergétiques pour Oman ou les données environnementales des activités au Mexique. Pour tous ces cas, le système de signalement n'a pas encore été mis en place.

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

	2019	2020	19/20
Énergie produite Biogaz renouvelable (GJ)	824 146	888 193 <sup>18</sup>	7,8 %
Énergie consommée Biogaz renouvelable (GJ)	824 146	1 002 687	21,7 %
<b>ÉNERGIE TOTALE CONSOMMÉE (GJ)</b>	<b>4 241 485</b>	<b>4 564 397</b>	<b>7,6 %</b>
Pourcentage d'énergie renouvelable issue du biogaz par rapport à l'énergie totale	19 %	22 %	-
Rapport d'intensité énergétique : énergie totale non renouvelable consommée/chiffre d'affaires (GJ/milliers €)	2,88	3	4,2 %

<sup>18</sup> Pour le calcul de l'énergie renouvelable produite et consommée, le critère a été modifié en donnant les données de la consommation de biogaz utilisée pour générer l'électricité consommée.



Le rapport entre l'intensité énergétique et le chiffre d'affaires est de 3,00 GJ/1 000 euros. Cela représente une augmentation de 0,12 GJ/mille euros par rapport au rapport de 2019 (2,88 GJ/mille euros). De même, l'augmentation des énergies renouvelables est de 22 % contre 19 % en 2019.

Cette augmentation de l'intensité énergétique est fondamentalement due à l'augmentation du volume de dessalement de l'eau en Algérie et en Arabie Saoudite, dont la consommation énergétique est très élevée.

## Bonne pratique

## Depuis 2018, Aqualia travaille sur le projet Advisor, pour la revalorisation des déchets provenant du secteur de l'élevage, avec lequel, grâce à des systèmes de contrôle innovants, la capacité de traitement est augmentée, garantissant l'efficacité du processus. Les déchets gras sont transformés en bioplastiques à haute valeur ajoutée.

L'augmentation de la production de biogaz est exploitée avec un système de valorisation du biométhane ABAD Bioenergy® et un distributeur pour alimenter la STEP avec un véhicule spécifique suivi par EnergyLab, qui a déjà parcouru 27 000 km.



## Réduction de la consommation énergétique

Tous les quatre ans et depuis 2016, Aqualia soumet ses installations à des audits énergétiques. Afin de suivre les opportunités d'amélioration détectées lors de ces audits, il existe un outil informatique qui sera intégré à l'outil de rapport/analyse technique d'Aqualia (AqualiaRT/Aqualia-BI), permettant de suivre les actions et les résultats obtenus lors des audits.

En 2020, l'immeuble de bureaux de Las Tablas, où Aqualia a son siège, a été certifié en matière de gestion de l'énergie. On espère ainsi optimiser la consommation de ce bâtiment qui, comme les autres bureaux, a un impact moindre sur l'empreinte carbone de l'entreprise par rapport aux installations de production, mais qui sont la vitrine d'Aqualia pour les clients finaux et pour l'ensemble des salariés, auxquels on transmet ainsi l'engagement environnemental de l'entreprise.

## Consommation d'énergie

Consommation d'énergie et de réactifs	2019	2020	19/20
Consommation de réactifs (tonnes)	36 125	29 821	-17,5 %
Énergie électrique consommée (GJ <sup>19</sup> )	3 157 427	3 416 448	8,2 %
Énergie combustible (GJ <sup>20</sup> )	259 912	281 936	8,5 %
<b>CONSOMMATION TOTALE D'ÉNERGIE (a+b)</b>	<b>3 417 339</b>	<b>3 698 384</b>	<b>8,2 %</b>

<sup>19</sup> Les données correspondent à l'énergie électrique achetée à des tiers.

<sup>20</sup> Les données correspondent aux carburants non renouvelables achetés à des tiers.

Consommation totale d'énergie	2019	2020	19/20
Consommation directe d'énergie (GJ)	1 084 058	1 147 949	5,9 %
Consommation indirecte d'énergie (GJ)	3 157 427	3 416 448	8,2 %
De sources non renouvelables (GJ)	3 417 339	3 561 710	4,2 %
De sources renouvelables (GJ)	824 146	1 002 687	21,7 %
<b>TOTAL (SOMME TOTALE)<sup>21</sup> (GJ)</b>	<b>4 241 485</b>	<b>4 564 397</b>	<b>7,6 %</b>

<sup>21</sup> Un changement de critère est inclus pour tenir compte de la consommation totale d'énergie : notamment celles provenant de sources renouvelables et non renouvelables. Seules les énergies non renouvelables ont été incluses dans le rapport 2019. En outre, le carburant renouvelable utilisé pour produire de l'électricité et non l'électricité produite est pris en compte dans le calcul. Réf. :GRI 302-1.

Consommation totale d'énergie par type	2019	2020	19/20
<b>CONSOMMATION TOTALE D'ÉNERGIE (GJ)</b>	<b>4 241 485</b>	<b>4 564 397</b>	<b>7,6 %</b>
Énergie achetée (GJ)	3 157 427	3 416 448	8,2 %
Gaz (GJ <sup>22</sup> )	48 755	27 364	-43,9 %
Installations diesel (GJ <sup>23</sup> )	9 985	7 548	-24,4 %
Parcs de véhicules diesel (GJ <sup>24</sup> )	197 899	242 651	22,6 %
Essence parcs (GJ)	3 274	4 102	25,3 %
Biogaz	809 801	847 365	4,6 %
Hydro-électrique	14 345	17 852	24,4 %
Perte d'énergie à vendre	-	797	-

<sup>22</sup> Diminution de l'activité dans les installations sportives en raison de la COVID-19.

<sup>23</sup> Diminution de l'activité dans les installations sportives en raison de la COVID-19.

<sup>24</sup> Cette augmentation est due à de nouveaux contrats dans les Émirats et à une mobilité accrue en Espagne.





### Consommation d'énergie par pays

Pays	GJ
Espagne	2 613 416
Algérie	1 113 436
République tchèque	259 374
Égypte	48 212
Italie	38 518
Portugal	22 941
Émirats arabes unis	217 483
France	23 775
Arabie Saoudite	227 242

Les améliorations mises en œuvre en 2020 pour la gestion et l'optimisation des consommations énergétiques ont été :

- Le lancement d'une plateforme centralisée de suivi et de contrôle des propositions et des objectifs d'amélioration des différents contrats relatifs à l'efficacité énergétique, selon la norme ISO 50001-Systèmes de management de l'énergie.
- Le passage à une nouvelle plateforme de contrôle de la facturation de l'énergie, Synergica, beaucoup plus performante, qui permet un contrôle plus immédiat et global des coûts de l'énergie facturés par le fournisseur.
- Le démarrage de la plateforme SILICE pour la collecte des données de production de gaz et leur destination dans les STEP gérées, afin de pouvoir déclarer ponctuellement, de manière centralisée, les données pour la liquidation de la taxe sur les hydrocarbures sur la plateforme de l'Agence fiscale.

## Défi lié à la contribution d'Aqualia au changement climatique Plan de réduction de l'empreinte carbone

Aqualia calcule et vérifie l'empreinte carbone de toutes les activités de l'entreprise en Espagne et au Portugal. En outre, l'organisation a enregistré son EC de toutes les activités d'Aqualia en Espagne au registre d'empreinte carbone de l'OECC (Office espagnol du changement climatique) du MITECO (Ministère de la transition écologique).

	2019	2020	19/20
Émissions de CO <sub>2</sub> dérivées du cycle intégral (tCO <sub>2</sub> éq)	424 711	480 043	13,03 %
Émissions portée 1 (tCO <sub>2</sub> éq)	91 817	97 787	6,50 %
Émissions portée 2 (tCO <sub>2</sub> éq)	288 609	344 736	19,45 %
Émissions portée 3 (tCO <sub>2</sub> éq)	44 285	37 520	-15,28 %
Chiffre d'affaires	1 186 889 341	1 188 348 000	0,12 %
<b>Rapport entre les émissions et le chiffre d'affaires (tCO<sub>2</sub> éq /milliers d'euros)</b>	<b>0,36</b>	<b>0,4</b>	



### Principaux objectifs du plan de réduction de l'empreinte carbone de l'activité d'Aqualia (2020-2022)

# 01

Réduction des émissions de gaz à effet de serre

# 02

Hausse des émissions évitées

# 03

Compensation des émissions

## Objectifs en matière de réduction des émissions

### Renouvellement du parc automobile vers des véhicules électriques

Conformément aux propositions établies dans le projet de loi sur le changement climatique, Aqualia procédera au renouvellement de son parc automobile, dans lequel des véhicules électriques remplaceront les véhicules à combustion dans les villes de moins de 50 000 habitants.

*Objectif*

Renouvellement de **90 véhicules** entre 2020-2022



10 camionnettes

100 % électriques



qui cessent d'émettre

16 000

kCO<sub>2</sub> dans l'atmosphère chaque année (données 2020)

### Objectifs en matière de consommation d'énergie électrique

- Une réduction de 2,5 % de la consommation d'énergie.
- Réduction de 1 % de la consommation d'énergie acquise auprès de tiers en raison de l'augmentation de la production de 6 GWh en 2021 et de 8,5 GWh en 2022.
- L'achat d'énergie renouvelable auprès de détaillants pour un total de 62 GWh, soit 4,4 % de la consommation pour la période.
- L'achat d'énergie renouvelable via un PPA, qui représentera 16 % pour la période (76 GWh/an).

## Objectifs visant à augmenter les émissions évitées

02

*Le projet Mides a démontré que les stations de dessalement peuvent être autonomes sur le plan énergétique*



### Récupération de l'énergie dans les stations de dessalement

Aqualia entend récupérer l'énergie dans les stations de dessalement grâce aux turbines et aux équipements d'échange de pression. Cela représenterait une réduction des émissions dues à l'énergie électrique de 4 %.

Le projet Mides a démontré que les stations de dessalement peuvent être autonomes sur le plan énergétique.

### Augmenter la production de biogaz

L'entreprise cherche à augmenter la production de biogaz par méthanisation dans les STEP utilisées pour produire de l'électricité et de la chaleur. Une augmentation de 50 % est envisagée pour la période 2020-2022. Cette étape est réalisable grâce au fait qu'Aqualia gère un plus grand nombre de stations de traitement des eaux usées qui disposent de ce procédé et d'équipements pour sa consommation d'énergie électrique.

### Bonne pratique

**Le projet Mides fonctionne déjà dans les deux premières stations de dessalement au monde sans consommation d'énergie externe**, dans les stations de Racons (Dénia, Alicante) et de Fonsalía (Guía de Isora, Santa Cruz de Tenerife), en obtenant l'énergie contenue dans les eaux usées.

Ces deux unités pilotes dessalent chacune 3,6 m<sup>3</sup>/jour, ce qui permet d'alimenter 25 personnes et d'économiser plus de 3 kWh d'électricité par m<sup>3</sup>, avec une réduction conséquente de l'empreinte carbone.

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



888 193 GJ

de biogaz



produit en 2020

## Objectifs pour les compensations d'émissions

03

### Technologie ABAD Bioenergy®

Le Ministère de la transition écologique soutient la technologie ABAD Bioenergy® dans la lutte pour la décarbonisation.

Ce système, pionnier dans le secteur de l'eau, a été sélectionné dans le cadre de l'appel à projets Clima comme l'une des meilleures initiatives contribuant à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) en Espagne.

L'initiative, promue par l'Office espagnol du changement climatique du MITECO, prévoit une réduction de 100 % des émissions de GES évitées par Aqualia en 2018.

Le programme ABAD s'étendra sur six ans et aura les objectifs suivants :

- Décarbonisation des activités
- Utilisation de sources d'énergie renouvelables
- Utilisation de biocarburant dans le cadre du parc automobile



**Le système ABAD Bioenergy® a déjà été mis en œuvre dans les stations de traitement gérées par Aqualia à Madrid (La Gavia), Lleida, Chiclana et Cadix (Jerez), et produit suffisamment de biométhane pour alimenter 200 véhicules.**

En 2020, trois nouvelles installations/STEP : à Guijuelo (Salamanque), à Valdebebas (Madrid) et en République tchèque, ont rejoint la production de biométhane.

### Participation à d'autres projets de rémunération

Aqualia est consciente du rôle qu'elle joue dans la réduction des émissions de GES dans d'autres secteurs d'activité.

Par conséquent, en raison de son statut d'entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement, elle concentre

toutes ses activités sur l'amélioration de l'efficacité et la contribution à la réduction des émissions de GES. De plus, elle maintient une philosophie d'innovation continue et d'ouverture à de nouveaux projets dont l'objectif est de compenser l'empreinte carbone.

## Empreinte hydrique, une question de collaboration



6.3

Objectif

2

Ligne stratégique



56,4 Mm<sup>3</sup>  
Eau recyclée

↑ 10,9 % en 2019

Aqualia travaille pour répondre aux besoins de ses clients, en contribuant à leur bien-être, en préservant la valeur des ressources en eau, en respectant la nature et en minimisant l'impact environnemental de son activité. De même, elle prône un environnement qui établit des bases

claires qui permettent de mesurer et de garantir le développement durable social, environnemental et financier du cycle intégral de l'eau, et qui intègre les secteurs public et privé afin de relever le défi qu'il représente.

### Réduction de la consommation d'eau



#### Promotion de la consommation responsable chez les habitants

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



#### La réduction de l'eau non enregistrée

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



#### Utilisation de ressources alternatives

- Réutilisation des eaux usées.
- Désalinisation de l'eau de mer et des eaux saumâtres.
- Recharge des aquifères pour leur utilisation comme ressource alternative.

## Systèmes de comptage intelligents et réduction d'eau non enregistrée

Aqualia investit dans la technologie et l'innovation avec pour objectif une gestion intelligente. En ce sens, le développement de programmes de surveillance et de mesure tels qu'Aqualia GIS, Aqualia GESRED ou la plateforme Scada, qui sont à la disposition des administrations et des citoyens, permettent une meilleure maîtrise et une consommation plus efficace.

### Collaborateur du service public de l'eau



Ces programmes de surveillance et de gestion intelligente permettent à Aqualia de collaborer avec les administrations publiques pour résoudre le problème des fuites dans les réseaux de distribution d'eau soulevé par la Directive européenne 2020/2184, concernant la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine.

2019 2020 19/20

	2019	2020	19/20
Eau totale consommée dans les processus de potabilisation et de dessalement (m <sup>3</sup> ) en 2019	146 456 771	176 378 292	20,4 % <sup>25</sup>
Quantité d'eau distribuée (m <sup>3</sup> )	674 285 310	673 699 808	-0,1 %
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion (m <sup>3</sup> )	853 187 434	924 153 976	8,3 %

<sup>25</sup> Cette augmentation est principalement due aux stations de dessalement implantées en Algérie et en Arabie Saoudite.

### Performance des réseaux de distribution d'eau dans le monde<sup>26</sup>



<sup>26</sup> Il comprend l'eau totale enregistrée dans les compteurs des clients (m<sup>3</sup>)/eau totale distribuée (m<sup>3</sup>).

<sup>27</sup> L'eau rejetée représente une augmentation de 11 % par rapport à 2019. Cela est dû à l'augmentation des eaux rejetées par les nouvelles stations de dessalement implantées en Algérie et en Arabie Saoudite, mais le volume d'eau traitée dans les STEP gérées a également augmenté (687 Hm<sup>3</sup> en 2020 contre 631 Hm<sup>3</sup> en 2019).

### Circularité dans le cycle de l'eau

Les initiatives de circularité dans le cycle de l'eau contribuent aussi à réduire la consommation d'eau. Cependant, elles ne sont possibles qu'avec la collaboration des habitants et des administrations publiques, indispensable

à l'installation des infrastructures nécessaires et à la mise en place d'habitudes de consommation adéquates. Quoi qu'il en soit, 2020 a été l'année de la COVID-19 et cela a eu des conséquences sur l'activité.

Une ressource naturelle	2019	2020	19/20
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion (m <sup>3</sup> )	853 187 434	924 153 976	8,3 %
Eau potable produite (m <sup>3</sup> )	627 890 891	664 214 708	5,8 %
Eau traitée (m <sup>3</sup> )	631 224 578	687 943 351	9,0 %
Eau brute achetée (m <sup>3</sup> )	218 663 738	206 052 232	-5,8 %
Eau traitée achetée (m <sup>3</sup> )	250 391 606	265 717 202	6,1 %



Eau captée par les sources d'extraction	%	2020	Extraction d'eau dans les zones soumises au stress hydrique
Eau de surface (zones humides, rivières, lacs, eaux de pluie captées et autres cours d'eau) (m <sup>3</sup> )	38,2 %	353 314 947	84 %
Eau de mer (m <sup>3</sup> )	36,2 %	334 167 643	100 %
Eau saumâtre (m <sup>3</sup> )	1,6 %	15 239 269	100 %
Eau souterraine (m <sup>3</sup> )	23,8 %	219 642 783	95 %
Autres eaux résultant d'extractions, de transformations ou d'utilisations de matières premières (m <sup>3</sup> )	0,2 %	1 789 336	0 %
<b>TOTAL</b>		<b>924 153 976</b>	

	2019	2020	19/20	Pourcentage dans les zones soumises au stress hydrique
Eau recyclée ou réutilisée (m <sup>3</sup> )	50 890 362	56 424 446	10,9 %	100 %

En 2020, la production d'eau recyclée a encore augmenté, en raison de l'augmentation de l'eau traitée à la STEP de New Cairo, où l'eau traitée est utilisée pour l'irrigation. En 2019, ce chiffre était de 50 890 362. L'augmentation est de 10,9 %.

Aqualia mène de nombreuses actions dans le but d'améliorer la conservation des ressources, comme l'utilisation des eaux recyclées pour la récupération des écosystèmes ou la transformation des effluents en eau propre pour l'irrigation, etc.

## Bonne pratique

### Réduction de l'eau : moniteur de fuites en République tchèque

La mise en place du détecteur de fuites et d'un système de surveillance en ligne, qui collecte les données et évalue les fuites en fonction du débit nocturne minimal, permet une réparation rapide des fuites et minimise ainsi les pertes d'eau.

Ce moniteur représente un outil global de suivi, d'évaluation et de gestion des fuites dans le réseau d'approvisionnement. Il a débuté en 2018 dans l'approvisionnement d'Orlová et, en 2019, a été étendu à tous les réseaux de distribution SmVak. Ce logiciel de surveillance du réseau fournit 110 000 données quotidiennes provenant de plus de 800 noyaux de surveillance via 1 000 capteurs.

En 2020, les pertes d'eau potable dans la distribution aux clients finaux restent à

**12,3 %**



## Bonne pratique

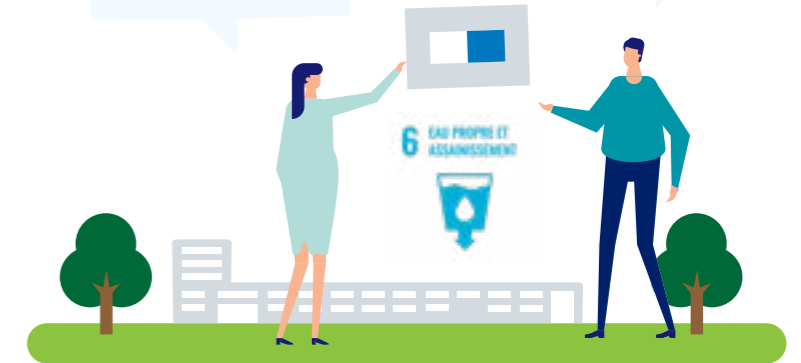
### Gouvernement des Baléares

En décembre, les autorités du gouvernement des Baléares ont visité le nouveau système de surveillance et de contrôle à distance du réseau de distribution d'eau potable, installé sur les hauteurs de l'île d'Ibiza, qui surveille l'interconnexion des trois stations de dessalement.

Avec un investissement de plus de 850 000 euros, ce système de contrôle et de surveillance a atteint une performance de réseau de 98 % et a réduit de moitié le taux de défaillance. Les investissements ont permis d'optimiser le fonctionnement du réseau en amont et de moderniser son exploitation.

**98 %**  
performance du réseau de distribution

**50 %**  
réduction des pannes



Pour la première fois dans l'histoire des îles, la gestion intégrée des stations de dessalement a permis de fournir davantage d'eau désalinisée à partir de puits, protégeant ainsi les nappes phréatiques de l'île.



## Engagement en faveur de la biodiversité

**15** Objectif  
**2** Ligne stratégique

**145** zones de biodiversité identifiées



### Protection et récupération de l'écosystème



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

- Processus d'obtention de biocarburant lors du traitement des eaux usées.
- Processus d'obtention de biofertilisants lors du traitement des eaux usées.
- Processus d'obtention de bioplastiques lors du traitement des eaux usées.
- Métaux et réactifs issus de la saumure des stations de dessalement.

Aqualia gère des sites d'activité en propriété, loués ou gérés, situés dans des aires protégées et des zones riches en biodiversité, ou au bord de celles-ci. L'entretien et la conservation de ces zones et de leurs écosystèmes font



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

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

partie de l'engagement d'Aqualia qui, en collaboration avec d'autres organisations environnementales, promeut des initiatives dans certaines de ces zones.

### Les projets suivants pour la protection de la diversité sont à souligner :

#### Station d'épuration d'El Salitre en Colombie

#### Reboisement

Dans l'ensemble du parc ont été plantés

**6 000**  
d'arbres d'espèces autochtones

**1 233**  
plantation en attente



L'espace forestier **13 hectares** d'extension

Un lac de **3 030 m<sup>3</sup>** pour la contemplation de l'avifaune de Bogota

Dans le parc métropolitain, des progrès sont réalisés en ce qui concerne la plantation d'arbres d'espèces indigènes de petite taille et de taille moyenne dans les zones touchées par la construction.

#### Station de dessalement de Guaymas, Mexique

#### Plan de sauvetage de la faune

Grâce à ce plan de sauvetage, des sorties sur le terrain sont effectuées dans le but de capturer des spécimens de la faune sauvage susceptibles d'être touchés par le projet, notamment ceux bénéficiant d'un certain statut de protection.

Au cours du second semestre 2020, un total de huit individus de la faune sauvage ont été secourus et relocalisés, dont cinq appartenant à deux espèces protégées ou menacées : *Heloderma suspectum* et *Crotale atrox*.

Pour leur relocalisation et leur sauvetage, les éléments suivants sont pris en compte :

- Le site de destination doit réunir les conditions et les ressources nécessaires à leur survie.
- Le site doit être aussi proche que possible afin de réduire le stress des espèces à relocaliser et doit être suffisamment protégé ou inaccessible pour minimiser les perturbations des spécimens, ou des personnes s'il s'agit d'espèces venimeuses.



**8**  
spécimens sauvages sauvés et relocalisés

**5**  
espèces protégées ou menacées

## Installations de SmVak en République tchèque

*Protection de la flore et de la faune*

Aqualia a sélectionné plusieurs zones susceptibles d'être protégées en raison de leur valeur biologique.

La construction de petits étangs à l'emplacement des stations de traitement ou la création de prairies fleuries ont été réalisées dans les zones sélectionnées. Après concertation avec des ONG spécialisées, il a été établi que les prairies fleuries sont des zones à protéger. Ainsi, à SmVak, cinq endroits ont été choisis pour être inclus dans le plan de rénovation des édifices afin d'adapter les installations d'Aqualia de façon à ce qu'elles coexistent avec la flore et la faune.



## STEP de Medina del Campo (Valladolid)

*Création d'habitats pour les oiseaux migrateurs*

En 2020, la firme australienne IFM Investors, actionnaire à 49 % d'Aqualia, a attribué deux subventions aux projets de l'ONG SEO Birdlife pour la création d'habitats pour oiseaux migrateurs dans la STEP de Medina del

Campo (Valladolid). Cette subvention sera attribuée par le biais du service Medina del Campo et recevra une aide de plus de 20 000 €.



## Collaboration avec la Mairie de Lleida

*Récupération des zones humides de Rufeá*

À Lleida, Aqualia a participé à un projet de restauration des zones humides de Rufeá. La récupération de cet espace naturel a permis à la mairie de Lleida de parler sur cet environnement naturel, en construisant des tours d'observation et de biodiversité et une passerelle flottante pour que les citoyens puissent visiter et profiter des Aiguamolls de Rufeá.

En effet, le 21 mars, à l'occasion de la DMA, la mairie a organisé une journée portes ouvertes pour toute la population afin de faire découvrir les valeurs naturelles de l'espace et les améliorations environnementales et d'usage public récemment réalisées.

# Actions et apprentissages au cours de la COVID-19

Dans le cadre de son travail de protection en matière de santé publique, Aqualia a collaboré activement avec toutes les administrations pour détecter d'éventuelles traces de coronavirus dans les eaux usées.

## Contexte et approche de la pandémie

L'année 2020 marque un tournant dans l'ère contemporaine. Un défi sans précédent, accompagné d'une extrême complexité qui a affecté la politique, paralysé l'économie et modifié les coutumes sociales à travers le monde, provoqué par l'émergence d'un virus d'origine inconnue, détecté en Chine, le SARS-CoV-2, connu sous le nom de COVID-19, très contagieux, avec des symptômes pseudo-grippaux, mais avec une mortalité beaucoup plus élevée.

En raison de la dynamique de la mondialisation, le virus s'est propagé rapidement dans de nombreux pays et l'Organisation mondiale de la santé l'a classé comme pandémie en mars 2020. Ce fait a obligé tous les pays à prendre une position ferme pour garantir la santé pu-

blique et l'atténuation de la pandémie. À cette fin, des mesures reposant sur la restriction de la libre circulation des citoyens ont été prises, avec les conséquences qui en découlent pour les entreprises de différents secteurs.

Pendant un temps, l'activité s'est limitée pratiquement aux activités considérées comme essentielles, parmi lesquelles la gestion du cycle intégral de l'eau réalisée par Aqualia. C'est pourquoi, pendant toute la période, l'entreprise a redoublé d'efforts pour garantir à tous les citoyens, dans les zones où elle est présente, l'accès à l'eau potable et à un assainissement adéquat, qui constituent un droit fondamental et qui ont été la clé d'une gestion correcte de la situation créée par le virus.

60 000  
utilisateurs actifs  
sur le site web et l'application  
mobile Aqualia



Comme première mesure notable, Aqualia a fermé tous ses bureaux de service client depuis le 15 mars, un jour après la déclaration de l'état d'alerte en Espagne. Comme cela s'est avéré nécessaire, l'entreprise a appliqué cette fermeture dans d'autres pays.

## Plan de contingence

### Objectifs prioritaires



Limitier et minimiser l'impact de la crise du coronavirus sur les activités



Garantir la continuité des services intégraux du cycle de l'eau à tous les citoyens, en particulier aux plus vulnérables



Protéger la santé des salariés et des utilisateurs

En outre, Aqualia a annoncé qu'elle suspendrait toutes les coupures d'approvisionnement liées aux non-paiements des utilisateurs afin de faire face à la situation économique difficile.



Aqualia a promu l'utilisation de canaux et d'outils télématiques auprès des clients pour effectuer leurs demandes et leurs démarches, en garantissant la même qualité de service, grâce à l'adaptation rapide des salariés. Cette nouvelle mesure a été très bien accueillie par les clients, et en quelques semaines, elle avait déjà dépassé les 60 000 utilisateurs actifs sur son site web et son application mobile.

Cependant, la santé et l'accès à l'eau pour tous les citoyens n'étaient pas les seuls enjeux prioritaires d'Aqualia. Dans sa lutte contre le virus, l'entreprise a commencé à travailler main dans la main avec les institutions et les syndicats pour garantir les mesures de sécurité de ses travailleurs, notamment ceux qui devaient continuer leur travail à l'extérieur de leur domicile et qui, par conséquent, étaient plus exposés. Dans cette optique, des

guides techniques ont été élaborés et sont constamment révisés et mis à jour en ce qui concerne :

- les mesures organisationnelles
- le nettoyage, la désinfection et la ventilation
- la gestion de cas et le suivi parmi le personnel
- la gestion du télétravail

Diverses formations sur des questions générales sur la maladie et les mesures de protection ont également été proposées et le télétravail a été mis en place comme mesure de confinement. En outre, les salariés ont reçu des conseils sur l'activité physique, la nutrition et la gestion des émotions.

# Aqualia face à la COVID-19

**Salariés**

- Formation sur les problèmes généraux liés à la maladie et les mesures de protection
- Télétravail pour éviter la contagion
- Premier plan d'urgence visant à protéger la santé et la sécurité
- Conseils sur l'activité physique, la nutrition et la gestion des émotions
- Renforcement du canal de communication interne Be Aqualia

**Institutions**

- Collaboration avec les administrations publiques et les institutions pour la **détection précoce de la COVID-19**
- Appel à l'UE pour qu'elle reconnaisse le **droit humain à l'eau et à l'assainissement**
- Collaboration pour garantir la **santé publique et l'accès à l'eau en tant que droit fondamental**

**Usagers et citoyens**

- Garantir l'**approvisionnement en eau** et l'accès à l'eau pour tous et maintenir l'assurance de la **qualité de l'eau du robinet**
- Hausse de la **facturation électronique** et des **canaux de communication numériques**

**La société**

- Rôle de sensibilisation
- Campagne de communication « **Qui se cache derrière l'eau que nous utilisons à la maison ?** », sur l'importance de rester à la maison





## Collaboration public-privé pour la détection précoce de la COVID-19

Aqualia a démontré que les STEP constituaient, pendant la pandémie, des installations sûres et des « sentinelles » pour le contrôle de la santé publique.

Différentes études ont révélé, pendant la pandémie, l'existence de matériel génétique (ARN), du virus SARS-CoV-2, dans les eaux usées. Cela se produit parce qu'il provient de fluides biologiques et d'excréments de personnes infectées par le virus. En ce sens, une identification précoce dans les eaux usées peut servir d'avertissement quant à la réapparition de la COVID-19 dans la population.

Pour cette raison, Aqualia, en collaboration avec le Centro Hispano-Luso de Investigaciones Agrarias (CIALE) et le Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Agua (CIDTA), a commencé l'étude à la STEP de Salamanca, où les conditions optimales d'échantillonnage et d'analyse ont été définies (points et temps de prélèvement, stockage des échantillons, étalonnage de la méthode).

L'entreprise a également participé à un projet du gouvernement espagnol, promu par le Ministère de la transition écologique et du défi démographique et le Ministère de la santé, sur la surveillance par alerte COVID-19 dans les eaux usées. Ce projet a été mis en œuvre dans différentes

villes telles que Salamanca, Ávila, Medina, Aranda, Guijuelo, Lleida, Dénia, Novelda, Villena, Morón de la Frontera, Chipiona, Ronda, Algeciras (Emalgesa), Almería et El Puerto de Santa María (Apemsa).

Au niveau international, il convient de souligner la performance de Caltaqua (filiale italienne d'Aqualia) dans l'analyse des eaux usées en collaboration avec l'Université de Palerme, pour suivre l'évolution du coronavirus en Sicile. L'accord, qui a été signé par les deux parties, prévoyait le prélèvement d'échantillons d'eau à l'entrée des stations de traitement gérées par la société et leur analyse ultérieure ainsi que la détermination de la charge virale dans le laboratoire du centre éducatif.

L'initiative fait partie du programme SARI (Surveillance des résidus environnementaux en Italie) mis en œuvre à l'échelle nationale par l'Istituto Superiore di Sanità (ISS), en collaboration avec diverses administrations régionales, des centres de recherche et 50 opérateurs de services d'eau.

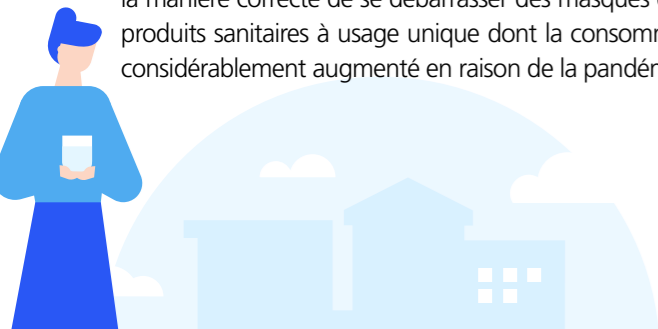
## Rôle de sensibilisation d'Aqualia

Dans le cadre de son activité quotidienne, Aqualia a lancé plusieurs initiatives de sensibilisation en faveur d'une utilisation responsable de l'eau et du respect de notre environnement. Par exemple, à l'occasion de la Journée mondiale de l'assainissement, Aqualia s'est joint à l'appel de l'Union européenne pour que le droit humain à l'eau et à l'assainissement soit inscrit dans la législation européenne.

Toujours dans le but de sensibiliser à l'entretien du réseau d'assainissement, une campagne a été menée sous le slogan « noloties » pour informer et sensibiliser la population sur la manière correcte de se débarrasser des masques et autres produits sanitaires à usage unique dont la consommation a considérablement augmenté en raison de la pandémie.

Dans cette ligne, la présence d'Aqualia, en tant qu'acteur pertinent du secteur, s'est manifestée par sa participation à des événements tels que la conférence d'experts « Corporate Water Leaders Panel », organisée par Global Water Intelligence afin de faire face à la crise générée par le nouveau coronavirus et ses répercussions sur la gestion mondiale de l'eau. Lors de cet événement numérique, les enjeux stratégiques liés à la pandémie ont été abordés, comme les plans d'urgence mis en place par les *utilitaires*, les changements générés dans la culture d'entreprise par la COVID-19 ou les formules de réussite pour assurer la pérennité du secteur après la crise. Des entreprises pertinentes du secteur, telles que Suez, Acciona ou Dupont, ont également participé à l'événement, qui a réuni près de 1 000 téléspectateurs.

*L'identification précoce du matériel génétique du virus dans les eaux usées peut servir d'avertissement en cas de récurrence de la COVID-19 dans la population*



# Qui se cache derrière l'eau que nous utilisons à la maison ?



Il y a des gens comme Pablo, Juan, Teresa, Pedro... des travailleurs d'Aqualia qui, maintenant que nous devons rester à la maison, continuent à travailler pour que chaque fois que vous ouvrez un robinet, vous ayez de l'eau de qualité à votre domicile.

Pour tout cela, et bien plus encore, nous ne nous reposons jamais, même maintenant. C'est notre façon de prendre soin de vous.

## Des gens qui travaillent pour les gens



# Qui se cache derrière l'eau que nous utilisons à la maison ?

Enfin, l'initiative la plus pertinente développée en 2020 a été la campagne d'entreprise, « Qui se cache derrière l'eau que nous utilisons à la maison ? », dans laquelle Aqualia assume son rôle d'agent de changement au sein de la société. Cette campagne a été créée dans l'intention, d'une part, de montrer l'important travail que, malgré la crise de la COVID-19, Aqualia a réalisé pour qu'aucun foyer ne manque d'eau et qu'une fois utilisée, cette eau retourne au milieu naturel dans des conditions optimales. D'autre part, l'entreprise a voulu sensibiliser la population des zones où elle est présente sur l'importance de rester chez soi pour freiner la propagation du virus, en essayant de garantir la survie et le bien-être du plus grand nombre de personnes possible.

les plus remarquables en Europe dans le domaine des relations publiques et de la communication.

Par ailleurs, en appui au travail institutionnel dans la gestion de la pandémie, Aqualia a rejoint l'« Appel à l'action » de l'association internationale Sanitation and Water for All (SWA). L'initiative a revendiqué l'importance de garantir l'accès à l'eau et aux services d'assainissement pour freiner la propagation du virus. Ce partenariat est composé de gouvernements de plus de 60 pays, des Nations unies, de l'UNESCO, de l'UNICEF, de la Banque mondiale, de la Banque interaméricaine de développement, du CEO Water Mandate, du Centre international de l'eau (CIE), du Global Water Partnership (GWP), de l'International Water Association (IWA), ainsi que d'entreprises et d'associations de toutes sortes. Aqualia s'est jointe à cet appel à titre individuel et en tant que membre d'Aquafed, la Fédération internationale des opérateurs privés de services d'eau.

Cette campagne a été récompensée dans la catégorie « Communications à finalité spécifique ( COVID-19) dans le cadre des European Excellence Awards (EEA), qui récompensent depuis 2007 les campagnes et les projets



**+67 000**  
vues de la campagne sur YouTube



**SWA : #Teaser 1**  
Appel à l'action des dirigeants mondiaux sur l'eau, l'assainissement et l'hygiène et la COVID-19



**15 M**  
d'impressions sur les bannières insérées dans les médias numériques



**SWA : Appel à l'action des dirigeants mondiaux :**  
Message de Michelle Bachelet, Conseil des droits de l'homme de l'ONU



Elle a été diffusée au Portugal, en Italie et en France



**SWA : Appel à l'action des dirigeants :**  
Message de Catarina de Albuquerque, PDG de SWA



## Cas de succès

### Service complet du cycle de l'eau, Colombie

Dans le but de desservir 450 000 habitants dans 13 municipalités colombiennes<sup>28</sup>, en moins d'un mois et en pleine crise mondiale causée par la pandémie, Aqualia a lancé le service intégral du cycle de l'eau.

Pour la première fois, la mise en œuvre a été réalisée à distance, avec une équipe de professionnels confinés en Espagne, au Panama, aux États-Unis et en Colombie, qui ont apporté leur soutien aux 450 travailleurs locaux qui font désormais partie de l'effectif d'Aqualia en Colombie.

L'implication et la coordination de l'équipe responsable a permis la réalisation à distance

d'études techniques pour améliorer les installations. En outre, des cours de formation et un soutien technique ont été dispensés pour le contrôle des fraudes, la recherche de fuites, la facturation et l'analyse du logiciel.

Le lancement des nouveaux services d'Aqualia en Colombie, en pleine crise du COVID-19, a été un grand exemple de la résilience de l'entreprise et de l'énorme implication de ses travailleurs. Le rôle fondamental que jouent les nouvelles technologies et la numérisation dans l'activité d'une société de gestion de l'eau est également devenu évident.

 13 communes

 450 000 habitants



## Interroger les parties prenantes sur : Aqualia et la COVID-19

Dans le but de connaître le degré de satisfaction des citoyens en ce qui concerne la prestation de services et les actions entreprises par Aqualia pendant les mois de COVID-19, au dernier trimestre 2020, l'entreprise a réalisé un sondage auprès de ses parties prenantes.

L'augmentation du degré de satisfaction, qui était de 81,4 % pour le service fourni par Aqualia et de 77 % pour sa réponse à la COVID-19, montre que tant le client final que les institutions apprécient l'effort réalisé par Aqualia pour maintenir un service de base dans un contexte de grande incertitude et de vulnérabilité.

*Que pensent les clients finaux et institutionnels du service fourni par Aqualia ?*

**41,6 %**  
des clients

finaux ont qualifié le service d'Aqualia d'excellent et de très bon.

↑ 27,7 % par rapport à la note obtenue en 2018



# Le défi de devenir plus durable chaque jour

Au cours de l'année 2020, Aqualia a poursuivi l'analyse de matérialité. Afin de maintenir une communication transparente avec les parties prenantes, des études et des enquêtes ont été menées pour connaître leurs besoins et en faire des acteurs actifs de la conversation.

## La matérialité chez Aqualia

2020, une étape de plus dans l'identification des enjeux et des impacts

*sociales, environnementales et économiques*

En 2020, l'analyse de matérialité s'est poursuivie en deux phases indépendantes : d'une part, une recherche de sources secondaires et, d'autre part, une consultation par le biais de sondages auprès de clients finaux et institutionnels.



### Analyse des sources secondaires

- Web de référence sectorielle.
- Principales actualités collectées par l'entreprise et communiquées via les canaux internes.
- Examen des questions parlementaires du Congrès des députés espagnol.
- Réunions avec les principaux dirigeants de l'entreprise pour identifier les nouvelles questions pertinentes découlant de la réglementation espagnole et internationale et susceptibles de toucher le secteur et l'entreprise en 2020.

### Phases d'analyse de matérialité



### Recherche ad hoc : analyse externe

Client final

3 325 *sondages*  
1 500 par téléphone  
1 825 en ligne

Client institutionnel

24 *entretiens*  
en profondeur



## Recherche de sources secondaires par la technique d'analyse de contenu

# 01 Méthodologie

L'analyse de contenu est une méthodologie qui se concentre sur l'étude du contenu de la communication

### Cette phase comportait les étapes suivantes :

- 01 Compilation des informations relatives à l'entreprise publiées dans des sources secondaires :
  - Actualités dans les sites web sectoriels<sup>29</sup>, principales actualités collectées par l'entreprise et communiquées via les canaux internes, questions parlementaires sur le secteur.
  - En collaboration avec les dirigeants de l'entreprise, compilation d'informations sur les réglementations affectant Aqualia au niveau national et international<sup>30</sup>.
- 02 Préparation d'un document contenant toutes les informations : corpus.
- 03 Analyse et classement de toutes les informations du corpus, selon le type de matière auquel elles se réfèrent (gouvernance, travail, environnemental ou social).
- 04 Ces nouveaux sujets pertinents ont été classés par ordre de priorité en fonction de leur fréquence d'apparition dans les médias, des tendances et des réglementations espagnoles et internationales, ainsi que de leur capacité à avoir un impact sur un ou plusieurs groupes d'intérêt. Donner un score plus élevé aux sujets avec une fréquence et un impact plus importants dans les groupes.

### Conclusions principales

Après avoir enquêté sur les sources secondaires, les aspects suivants deviennent importants :

- La santé et la sécurité non seulement des salariés, mais aussi des citoyens, revêtent une importance particulière, tout comme les mesures prises par l'entreprise pour prévenir la contagion. La qualité de l'eau et la transparence des informations deviennent des enjeux primordiaux dans le contexte de la COVID-19.
- Le droit des personnes vulnérables de bénéficier d'un accès à l'eau et à l'assainissement, ce qui constitue une exigence réglementaire.
- La gestion efficace des ressources est avant tout une exigence réglementaire, liée à la rareté de l'eau et à la demande en eau. Ainsi que les enjeux environnementaux liés au changement climatique et à la circularité de l'eau.

<sup>29</sup> Les web sectoriels dont sont extraites les principales actualités de l'année sont : iAgora, Smart Water Magazine, Aguasresiduales, Retema, Tecnoaqua, Futuroviro, El Ágora, Ingeniería municipal, Ville durable, Énergies renouvelables et Global Water Intelligence.

<sup>30</sup> Des réunions ont été organisées avec les départements chargés de définir les 7 axes stratégiques de pérennité du plan 21-23.

# 02

## Analyse externe visant à connaître le degré de satisfaction, à évaluer les enjeux et à connaître l'image que les clients d'Aqualia ont de l'entreprise

### Methodologie quantitative

par le biais d'un sondage téléphonique et en ligne auprès des clients finaux et une méthodologie mixte (qualitative et quantitative) par le biais d'un entretien téléphonique et d'une enquête auprès des clients institutionnels

#### Cette phase comportait les étapes suivantes :

- 01 Intégration de questions relatives aux attributs de l'image de l'entreprise dans l'enquête statistique et les scripts d'entretien. En outre, des questions ont été posées sur les performances de l'entreprise dans le contexte du COVID-19 : performance, degré de satisfaction de l'utilisateur final, etc.
- 02 Réalisation de 3 325 enquêtes auprès de clients finaux (1 500 par téléphone et 1 825 en ligne) et la réalisation d'entretiens téléphoniques avec les responsables de 24 administrations locales (maires, conseillers ou techniciens) des municipalités où Aqualia, ou l'une de ses filiales, gère le service municipal des eaux.
- 03 Elaboration de rapports individualisés et descriptifs pour chaque type de client, dans les différentes zones géographiques. De plus, ces rapports sont comparés aux résultats des consultations d'autres années.

#### Conclusions principales

À la suite de cette analyse, il a été constaté que, de manière générale, le client est satisfait, bien qu'il y ait des aspects à améliorer, et que les résultats sont conformes aux questions pertinentes résultant de l'analyse de matérialité.

Enquête statistique  
+  
Entretiens

Une attention particulière aux performances d'Aqualia dans le contexte de la COVID-19

Rapports individualisés et descriptif par type de client



#### Matrice de matérialité

On a ainsi obtenu les notes des clients finaux et institutionnels sur les attributs associés à Aqualia. Concrètement, on observe :



##### Client final

Il estime que l'eau et la qualité du service sont les questions les plus pertinentes, suivies par l'engagement environnemental. La transparence et la spécialisation occupent les troisième et quatrième places en termes d'importance.



##### client institutionnel

Il accorde plus d'importance à la qualité de l'eau, à la qualité du service, à la spécialisation et à l'efficacité qu'au reste des aspects matériels (> 90 %), ainsi qu'à la proximité et à l'orientation du client, à l'éthique et à la transparence d'Aqualia.

Afin d'élaborer la matrice générale et de procéder à une pondération quantitative, les résultats de la recherche sur le contenu et ceux de l'enquête de satisfaction ont été pris en compte. Parmi ceux-ci, comme mentionné

ci-dessus, figurent l'importance de la qualité de l'eau, la qualité du service et la sécurité de l'approvisionnement, ainsi qu'une expérience client rapide, réactive et efficace, comme indiqué dans l'annexe du présent rapport.

#### Contexte de la COVID-19 et Aqualia

Lors des consultations auprès des clients finaux et institutionnels, nous nous sommes enquis du comportement de l'entreprise pendant la COVID-19. La sécurisation de l'approvisionnement, la garantie de la qualité de l'eau et la facilitation des transactions des clients apparaissent comme les enjeux les plus pertinents.



##### Client final

84 % des clients ont souligné le fait qu'Aqualia a contribué à assurer leur approvisionnement en eau.

55 % La facilité de gestion des affaires est la deuxième caractéristique la plus appréciée d'Aqualia, avec 55 %.

77 % des clients se déclarent satisfaits des actions d'Aqualia dans le contexte de la COVID-19.



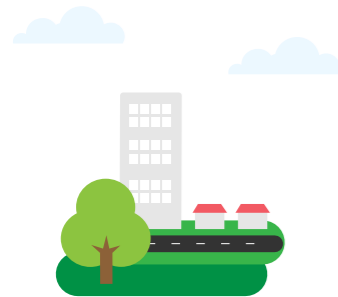
##### Client institutionnel

96 % des clients institutionnels perçoivent que la garantie de l'approvisionnement et de la qualité de l'eau et la facilité de réalisation des démarches sont les aspects dans lesquels Aqualia les a aidés.

92 % Vient ensuite, avec 92 %, la capacité de l'entreprise à offrir des informations utiles aux clients.

# Jalons, objectifs et engagements

En 2020, Aqualia a continué à travailler sur les trois piliers de son plan directeur de développement durable 2018-2020 pour répondre aux besoins de ses parties prenantes.



## Connexions avec les citoyens

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

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



## Des services intelligents

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

- Lutte contre le changement climatique.
- Développe des projets innovants d'économie circulaire (Aqualia Circular).
- S'attaque au stress hydrique, en mettant en œuvre des processus visant à minimiser la consommation et à promouvoir la réutilisation de l'eau.
- S'engage à préserver l'environnement naturel dans les lieux où elle est présente.
- Promeut l'innovation comme un élément essentiel pour faire progresser la gestion durable de l'eau.



## Une performance exemplaire

**Elle opère selon des normes d'intégrité et d'éthique commerciale dans toutes les juridictions où elle est présente**

- Elle entretient des relations de respect, de confiance et d'égalité des chances avec ses salariés et ses fournisseurs.

### Be Aqualia

Politique globale concernant les personnes et la culture

- Égalité
- Attraction de talents
- Talent féminin
- Diversité et insertion sociale
- Formation et développement
- Sécurité, santé et bien-être au travail
- Référence en matière de gestion éthique
- Application des critères éthiques aux tiers

*Grâce au travail réalisé conjointement par tous les départements le plan stratégique de développement durable a été approuvé cette année, ce qui renforce l'engagement de l'entreprise envers l'avenir commun et global de l'Agenda*



# Plan stratégique de développement durable

## 2021-2023

Alignement de la stratégie et de la gestion sur l'agenda 2030 et les ODD



### OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Aqualia promeut et intègre les dix principes du pacte mondial des Nations unies dans sa culture d'entreprise et s'aligne sur les objectifs de développement durable.

Cette année, l'entreprise a franchi une nouvelle étape dans son engagement envers le pacte mondial en devenant membre à part entière. Jusqu'à présent, Aqualia adhère au Pacte mondial par le biais du FCC.

Suite à l'analyse de matérialité réalisée en 2020, Aqualia a travaillé sur le plan stratégique de développement du-

table 2021-2023. De même, au cours du dernier trimestre 2020 et du premier trimestre 2021, les lignes stratégiques qui marqueront ledit plan ont été élaborées et les projets et actions nécessaires à la réalisation de chacune d'entre elles ont été établis. Et tout cela rejoint les principaux objectifs de développement durable auxquels l'entreprise contribue.

Lignes stratégiques*	Objectifs	Principaux projets	ODD
1 <i>Communication stratégique</i>	Communiquer la valeur que fournit Aqualia en tant que gestionnaire du service public de l'eau.	L'objectif est d'avoir un récit qui soit cohérent avec le but et la mission d'Aqualia.	6, 12, 17
2 <i>Urgence climatique et respect de l'environnement : atténuation, adaptation au changement climatique</i>	Promouvoir les initiatives visant à minimiser le changement climatique et à s'y adapter.	Objectif : • Réduction de la consommation d'eau. • Optimisation énergétique et réduction des émissions. • Protection et récupération de l'écosystème. • Transfert des projets de RDI à la production.	6, 7, 13, 15, 12, 17
3 <i>Technologie pour une gestion intégrée</i>	Parvenir à une technologie permettant une utilisation efficace des ressources et une gestion efficiente pour que les citoyens puissent bénéficier d'un accès à l'eau assuré par Aqualia.	L'objectif est de mettre en œuvre tous les outils susceptibles d'améliorer et de rationaliser la gestion et le service aux clients. Ceux destinés à : • Développer Aqualia Water Analytics (AWA) pour assurer une gestion intelligente de l'eau dans les villes ; mettre en œuvre la mobilité dans la gestion des processus du cycle intégral pour une amélioration des délais et une plus grande efficacité des équipes, et l'intégration des plateformes.	6, 9, 11

\* Dans les différents chapitres et sections, il est fait mention de ces lignes du plan stratégique développement durable 2021-2023, en précisant à quels ODD et cibles d'ODD elles contribuent.

Lignes stratégiques*	Objectifs	Principaux projets	ODD
4 <i>Gestion des personnes</i>	Continuer à contribuer essentiellement à la réalisation des objectifs en matière de santé et de bien-être, d'égalité et de diversité, et d'emploi décent et sain.	L'objectif consiste à réaliser des progrès en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de diversité, de promotion de la santé et de la sécurité, de soutien aux expatriés et de création d'espaces de rencontre.	3, 5, 8
5 <i>Éthique et conformité</i>	Transférer la culture, les valeurs éthiques et la conformité d'Aqualia à l'ensemble de l'entreprise, et à la chaîne d'approvisionnement, par une mise en œuvre à 360°.	Vise le développement du modèle de conformité, la formation à la culture éthique et à l'agrément des fournisseurs.	16
6 <i>Impact social</i>	Définir les efforts d'Aqualia pour garantir l'accès à l'eau tout en renforçant le lien avec les communautés.	Destiné aux programmes et mécanismes d'action sociale visant à garantir l'accès à l'eau pour tous. Ainsi que la mise en place de mécanismes permettant de mesurer l'impact des projets d'Aqualia dans les pays où elle intervient en tant que gestionnaire intégral du cycle de l'eau.	6
7 <i>Alliances stratégiques</i>	Contribuer aux ODD d'Aqualia par le biais d'alliances stratégiques.	Grâce à des partenariats, Aqualia peut contribuer à la réalisation des objectifs 2030.	17

\* Dans les différents chapitres et sections, il est fait mention de ces lignes du plan stratégique développement durable 2021-2023, en précisant à quels ODD et cibles d'ODD elles contribuent.

# Engagé envers les personnes

Promouvoir un bon environnement de travail

Construire une société meilleure

Comme l'a dit John Donne, « Nul homme n'est une île, un tout en soi : chaque être humain est une partie du tout et l'eau qui nous entoure doit être un point d'union ». Aqualia s'engage à assurer le bien-être de ceux qui travaillent avec l'entreprise pour construire une société plus juste, plus diverse et plus inclusive ; mais aussi à assurer le bien-être des personnes auxquelles elle garantit l'accès à un droit fondamental.

*« Je fais partie de la génération qui fait d'Aqualia une entreprise égalitaire et cette réalisation m'accompagnera toujours sur chacun des sommets que je couronnerai »*

UN SALARIÉ D'AQUALIA







8.5 Objectif

4 Ligne stratégique

# Promouvoir un bon environnement de travail

Près de neuf salariés interrogés sur dix déclarent qu'au cours des trois dernières années, il y a eu des progrès en termes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée chez Aqualia.



## Taux de rotation unitaire du personnel<sup>31</sup>

Rotation moyenne	Hommes	Femmes	Total
Espagne	1,6 %	3,1 %	1,9 %
International	0,9 %	0,3 %	1,2 %

<sup>31</sup> Taux de rotation : congés et les départs volontaires par rapport au nombre total d'salariés.

## Types de contrat par région et par sexe

	2019			2020			%
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	
<b>TOTAL DES SALARIÉS</b>	<b>7 679</b>	<b>1 825</b>	<b>9 504</b>	<b>8 562</b>	<b>1 963</b>	<b>10 525</b>	<b>10,7 %</b>
<b>TOTAL ESPAGNE</b>	<b>5 163</b>	<b>1 435</b>	<b>6 598</b>	<b>5 227</b>	<b>1 484</b>	<b>6 711</b>	<b>1,7 %</b>
Contrats à durée indéterminée	4 406	1 270	5 676	4 493	1 290	5 783	1,9 %
Contrats à durée déterminée	748	160	908	729	190	919	1,2 %
Contrats permanents discontinus	9	5	14	5	4	9	-
Contrats à durée indéterminée	85,51 %	88,84 %	86,23 %	85,96 %	86,93 %	86,17 %	-
Contrats à durée déterminée	14,49 %	11,16 %	13,76 %	13,95 %	12,80 %	13,69 %	-
Contrats permanents discontinus	0,17 %	0,35 %	0,21 %	0,10 %	0,27 %	0,13 %	-
<b>TOTAL INTERNATIONAL</b>	<b>2 516</b>	<b>390</b>	<b>2 906</b>	<b>3 335</b>	<b>479</b>	<b>3 814</b>	<b>31,2 %</b>
Contrats à durée indéterminée	1 318	339	1 657	1 837	409	2 246	35,5 %
Contrats à durée déterminée	1 198	51	1 249	1 498	70	1 568	25,5 %
Contrats à durée indéterminée	52,37 %	86,95 %	57,01 %	55,09 %	85,43 %	58,89 %	-
Contrats à durée déterminée	47,63 %	13,05 %	42,98 %	44,91 %	14,57 %	41,11 %	-

## Classement par horaires de travail et par sexe en 2020

	Type de contrat	Type de quart de travail	Hommes	Femmes	Total
Espagne	Discontinuo	Complète	5	4	9
		Complète	4 372	1 056	5 429
	Fixe	Partiel	121	234	355
		<b>Total indéterminé</b>	<b>4 498</b>	<b>1 294</b>	<b>5 793</b>
	Temporaire	Complète	514	95	609
		Partiel	215	95	310
<b>Total temporaire</b>		<b>729</b>	<b>190</b>	<b>918</b>	
<b>TOTAL ESPAGNE</b>			<b>5 227</b>	<b>1 484</b>	<b>6 711</b>
TOTAL INTERNATIONAL	Complète		2 033	469	2 502
	Partiel		6	10	16
	Non attribué		1 296		1 296
<b>TOTAL INTERNATIONAL</b>			<b>3 335</b>	<b>479</b>	<b>3 814</b>

## Classement par type de contrat, sexe et âge

Type de contrat	Intervalle d'âge	Espagne		International		RÉSULTAT TOTAL
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
Fixe	≤ 25 ans	26	8	70	18	
	26 à 35 ans	449	156	315	73	
	36 à 45 ans	1 462	525	547	133	
	46 à 55 ans	1 687	480	535	115	
	≥ 55 ans	869	121	371	70	
<b>Nombre total de contrats permanents</b>		<b>4 493</b>	<b>1 290</b>	<b>1 837</b>	<b>409</b>	<b>8 030</b>
Temporaire	≤ 25 ans	52	19	29	13	
	26 à 35 ans	151	70	62	24	
	36 à 45 ans	211	51	68	20	
	36 à 45 ans	128	41	1 322	12	
	≥ 55 ans	186	10	17	1	
<b>Total de contrats à durée indéterminée</b>		<b>729</b>	<b>190</b>	<b>1 498</b>	<b>70</b>	<b>2 486</b>
Discontinuo	≤ 25 ans	1	2			
	26 à 35 ans	4	1			
	36 à 45 ans		1			
<b>Total de contrats discontinus</b>		<b>5</b>	<b>4</b>			<b>9</b>
<b>RÉSULTAT TOTAL</b>		<b>5 227</b>	<b>1 484</b>	<b>3 335</b>	<b>479</b>	<b>10 525</b>

En 2020, le nombre d' salariés d'Aqualia a augmenté de 10,7 % en raison de l'augmentation du personnel dans trois régions. À commencer par l'Égypte, où l'effectif a augmenté de 32,3 % soit 1 330 salariés, ce qui représente 34,9 % de l'effectif international total, par rapport à 2019. Le nombre d' salariés a également aug-

menté en Colombie, dans ce cas de 840,3 % pour passer à 496, ce qui représente 13,0 % du total international. Enfin, l'effectif a également augmenté en Arabie saoudite, où il a augmenté de 293,0 % pour passer à 169 salariés, soit 4,4 % du total international.



### Chiffres de l'emploi par pays : augmentation et diversité

Travailleurs par pays	2019			2020		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
<b>Total international</b>	<b>2 516</b>	<b>390</b>	<b>2 906</b>	<b>3 335</b>	<b>479</b>	<b>3 814</b>
République tchèque	696	289	985	707	282	989
Émirats arabes unis	323	6	329	303	5	308
Égypte	1 003	2	1 005	1 328	2	1 330
Italie	181	23	204	192	23	215
Portugal	82	19	101	88	20	108
France	52	17	69	59	18	77
Algérie	52	5	57	51	5	56
Colombie	36	17	53	385	111	497
Arabie Saoudite	40	3	43	166	3	169
Mexique	19	7	26	32	8	40
Chili	12	0	12	9	0	9
Monténégro	11	0	11	1	0	1
Équateur	6	2	8	4	0	4
Pérou	0	0	0	3	1	4
Roumanie	2	0	2	3	0	3
Kosovo	1	0	1	2	0	2
Panama	0	1	1	0	1	1

31,2 %  
variation totale de l'international

### Égalité et diversité : répartition par âge, sexe et catégorie professionnelle

	2019			2020		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
	<b>7 679</b>	<b>1 825</b>	<b>9 504</b>	<b>8 562</b>	<b>1 963</b>	<b>10 525</b>
<b>Nbre de cadres de direction</b>	<b>104</b>	<b>8</b>	<b>112</b>	<b>115</b>	<b>9</b>	<b>124</b>
%	<b>93 %</b>	<b>7 %</b>		<b>93 %</b>	<b>7 %</b>	
< 35 ans	1	-	1	2	-	2
35 et 55 ans	77	7	84	80	8	88
> 55 ans	26	1	27	33	1	34
<b>Nbre de cadres de direction intermédiaires</b>	<b>815</b>	<b>195</b>	<b>1 010</b>	<b>843</b>	<b>217</b>	<b>1 060</b>
%	<b>81 %</b>	<b>19 %</b>		<b>80 %</b>	<b>20 %</b>	
< 35 ans	72	23	95	77	36	114
35 et 55 ans	545	153	697	556	162	718
> 55 ans	199	19	218	210	19	229
<b>Nbre de techniciens</b>	<b>905</b>	<b>502</b>	<b>1 407</b>	<b>1 259</b>	<b>537</b>	<b>1 796</b>
%	<b>64 %</b>	<b>36 %</b>		<b>70 %</b>	<b>30 %</b>	
< 35 ans	279	139	418	342	144	486
35 et 55 ans	512	335	847	709	358	1 067
> 55 ans	114	28	142	208	36	244
<b>Nbre d' salariés administratifs</b>	<b>337</b>	<b>761</b>	<b>1 098</b>	<b>361</b>	<b>798</b>	<b>1 159</b>
%	<b>31 %</b>	<b>69 %</b>		<b>31 %</b>	<b>69 %</b>	
< 35 ans	53	101	154	70	119	190
35 et 55 ans	216	586	803	219	594	813
> 55 ans	68	73	141	72	84	157
<b>Nbre dans d'autres positions</b>	<b>5 518</b>	<b>359</b>	<b>5 878</b>	<b>5 984</b>	<b>401</b>	<b>6 385</b>
%	<b>94 %</b>	<b>6 %</b>		<b>94 %</b>	<b>6 %</b>	
< 35 ans	1 428	79	1 507	666	83	749
35 et 55 ans	3 260	229	3 488	4 397	256	4 653
> 55 ans	831	52	883	921	62	983

Sélection et attraction des talents : nouvelles embauches en Espagne et à l'international par sexe

	2020		
	Hommes	Femmes	Total
<b>Nbre de nouvelles embauches en Espagne</b>	<b>375</b>	<b>143</b>	<b>518</b>
< 35 ans	137	62	199
35 et 55 ans	218	76	294
> 55 ans	20	5	25
<b>Nbre de nouvelles embauches internationales</b>	<b>698</b>	<b>140</b>	<b>838</b>
< 35 ans	211	77	288
35 et 55 ans	350	61	411
> 55 ans	137	2	139
<b>TOTAL DES NOUVELLES EMBAUCHES<sup>32</sup></b>	<b>1 073</b>	<b>283</b>	<b>1 356</b>

<sup>32</sup> Le pourcentage moyen de femmes embauchées par l'entreprise était de 21 % : de 28 % en Espagne et de 17 % à l'international.

Développement professionnel : formation

**participants**  
 31 222 en Espagne  
 4 912 à l'international

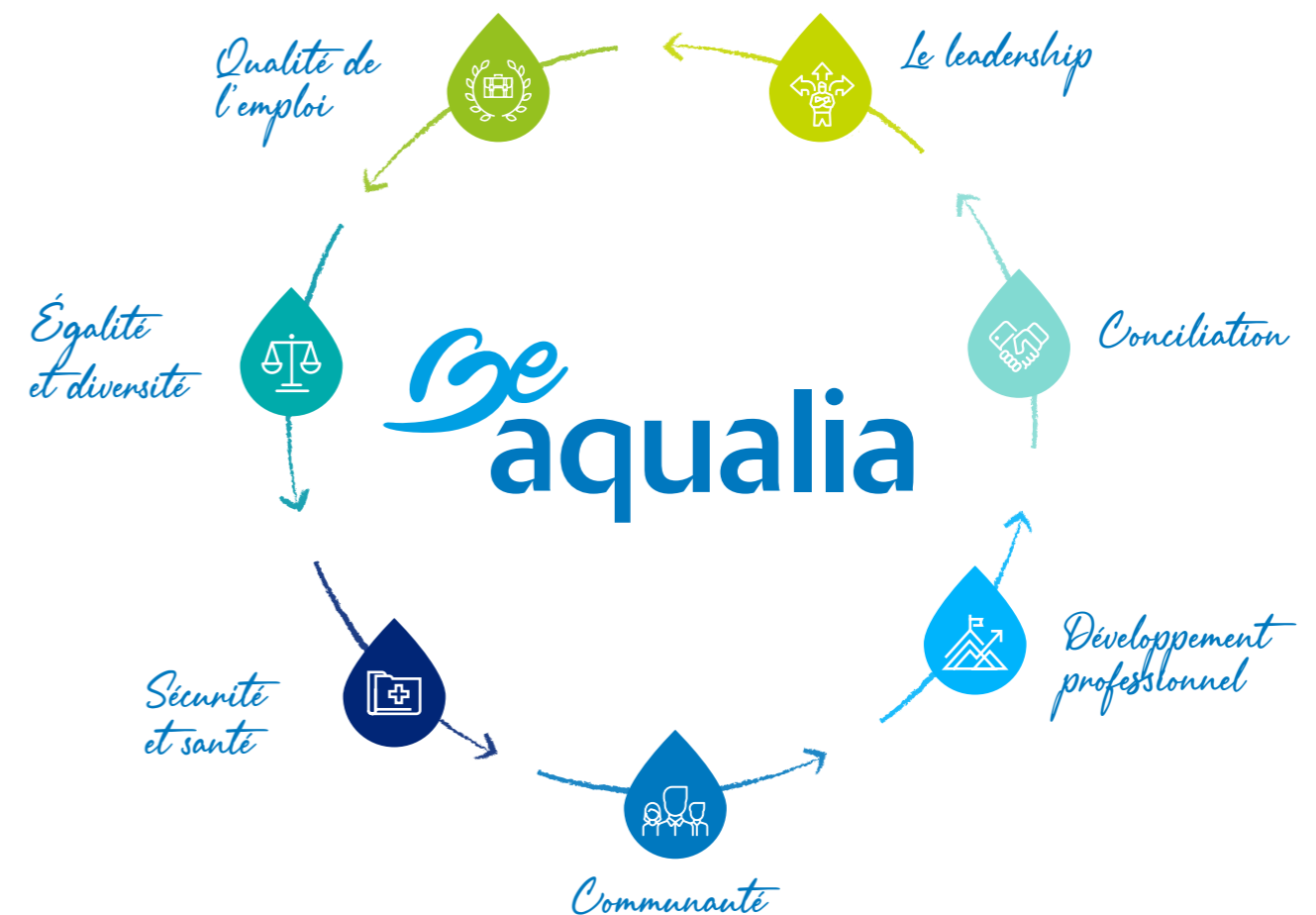
**coûts**  
 614 941 €  
 de formation

Nombres de formations principales en Espagne et à l'international	2019			2020			%
	Total	Espagne	International	Total	Espagne	International	
Nbre de stages effectués	1 697	697	1 000	1 338	460	878	-21,15 %
Nbre de participants formés	17 519	9 872	7 647	36 134	31 222	4 912	106,26 %
Nbre de femmes formées	3 519	2 586	933	11 868	10 871	997	237,25 %
Nbre d'hommes formés	14 001	7 286	6 715	24 272	20 351	3 921	73,36 %
% absentéisme	9 %	14 %	1 %	-	15 %	2 %	-
Nbre d'heures reçues	114 413	76 799	37 614	94 993	68 880	26 113	-16,97 %
Nbre d'heures reçues/ employé	12	11,64	12,94	9	10,26	6,85	-
Coût de formation	906 323 €	706 524,48 €	199 798,29 €	614 941 €	491 728,37 €	123 212,63 €	-32,15 %

Approche de l'action

Be Aqualia est le projet de transformation culturelle de l'entreprise. Conçue en accord avec le plan stratégique et la vision d'entreprise d'Aqualia, l'initiative définit l'activité du service « People and Culture », qui est responsable de la gestion des talents de l'organisation.

Sous la conduite des administrateurs de l'entreprise, Be Aqualia est animée par une devise commune : des personnes travaillant pour des personnes et visant à obtenir une organisation saine. Le projet s'articule autour des thèmes suivants :



Au cours de l'année 2020, Aqualia a continué à travailler sur chacun des sept blocs d'action précédents, identifiés sous le terme « actifs de santé ». En outre, l'entreprise a commencé à travailler sur un plan stratégique de « People and Culture » spécifique, cohérent et interdépendant, qui met l'accent sur le dialogue interne (entre les services) et externe (avec les autres parties prenantes), dans le but d'établir des synergies et de créer de la valeur.

Concernant la mise en œuvre du Plan, la pandémie a ralenti son évolution en raison de la redéfinition des priorités de gestion à court terme. En ce sens, la communication interne a été l'un des aspects prioritaires, car la situation extrêmement grave exigeait de transmettre des informations à l'ensemble du personnel et par le biais de différents canaux et supports, tant en ligne que hors ligne.

Parmi les jalons les plus importants de l'année figurent :



**6 593**  
utilisateurs actifs

### Lancement de l'application « Be Aqualia »

Conçue pour les appareils mobiles, l'application s'adresse à tous les salariés de l'entreprise, en particulier ceux *sans bureau*, ceux qui ne disposent pas d'un compte de messagerie d'entreprise et qui, jusqu'à présent, recevaient moins d'informations. Grâce à cette nouvelle application, les salariés peuvent être informés de tout ce qui se passe chez Aqualia, participer à des sondages, donner leur avis et participer aux nouvelles campagnes et aux défis proposés par l'entreprise.



**3 600**  
vues

sur le canal  
YouTube

### Vidéo du PDG d'Aqualia

Pour remercier le travail effectué par l'ensemble du personnel de l'entreprise, Félix Parra, PDG d'Aqualia, a envoyé une vidéo à tous les salariés. Il y montrait son soutien à ceux qui avaient souffert de la maladie et expliquait les mesures mises en place par Aqualia pour préserver la santé de tous et garantir la continuité du service. Par ailleurs, une lettre de remerciement a également été envoyée à l'ensemble du personnel fin 2020.

Sous-titrée en anglais, italien, français, portugais et tchèque, cette vidéo a atteint 3 600 vues sur la chaîne YouTube de l'entreprise. Elle a également été diffusée par courrier électronique, par WhatsApp et par l'application « Be Aqualia ».



### Communication de la Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

En octobre 2020, Aqualia a participé à une étude sur la communication de la responsabilité sociale des entreprises sur les réseaux sociaux. L'initiative s'est penchée sur l'impact de cette communication sur l'identification et le bien-être des salariés. L'étude, réalisée par l'Université de Warwick (Royaume-Uni), a fait intervenir 250 travailleurs de différents secteurs et services d'Aqualia, qui ont fait part de leurs perceptions.

## Conciliation, concentration et résultats

Aqualia dispose de 55 mesures de conciliation qui concernent la qualité de l'emploi, la flexibilité temporelle et spatiale, le soutien aux familles des salariés, le développement personnel et professionnel et l'égalité des chances. Le suivi de ces mesures est assuré par le système de gestion EFR<sup>33</sup>, qui constitue le moteur de l'amélioration continue de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Au cours de l'exercice 2020, Aqualia a promu la connaissance et l'utilisation des mesures du catalogue EFR auprès des salariés, à travers différentes actions de sensibilisation et de communication. Ainsi, 4 155 personnes ont été sensibilisées à la conciliation et à l'utilisation des mesures « Be Aqualia » grâce à un cours en ligne.

**4 155**  
personnes  
ont reçu une formation  
sur la conciliation



Afin de connaître l'opinion des salariés sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée au sein d'Aqualia et de pouvoir améliorer la gestion, le sondage « Enquête d'opinion des salariés 2020 »<sup>34</sup> a été lancé en septembre, et a permis d'obtenir 422 réponses. De plus, 15 entretiens avec des salariés ont également été menés pour compléter le processus. Dans la sélection de l'échantillon de l'organisation, tous les postes et toutes les situations personnelles et familiales ont été pris en compte, ainsi que les différentes tranches d'âge.



Aqualia maintient sa certification **EFR (entreprise familiale responsable)** obtenue en 2017. En février 2021, l'audit de renouvellement a été réalisé avec des résultats satisfaisants, étant ainsi renouvelé jusqu'en novembre 2023.



**8.5** Objectif

**4** Ligne stratégique

**80 %**  
interrogés



pensent que leurs managers favorisent l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

<sup>33</sup> Portée en Espagne.

<sup>34</sup> Portée en Espagne.

Les mesures les plus appréciées parmi les personnes interrogées étaient :

Mesures EFR



« Je vous accompagne »



Mesures de maternité/paternité



Horaire flexible



Mesures visant à améliorer la qualité de l'emploi



Mesures visant à promouvoir l'égalité



Canal éthique



Supplément pour atteindre 100 % en matière d'informatique



450 cadres de l'organisation

dont les équipes ont télétravaillé pendant la pandémie estiment que les performances n'ont pas été affectées.

L'enquête « Comment avez-vous vécu les performances de votre équipe travaillant à domicile ? »<sup>35</sup> a également été envoyée dans le but d'analyser l'impact et les résultats de la modalité de télétravail expérimentée au cours des derniers mois de la pandémie, du point de vue des managers<sup>36</sup>.

En ce qui concerne le télétravail, Aqualia a proposé à ses salariés un guide afin de faciliter au maximum la gestion de cette nouvelle situation. Il comprenait des conseils sur la façon de maintenir une posture ergonomique correcte pour éviter les lésions ou la fatigue, ainsi qu'une série de conseils pour une gestion émotionnelle correcte de la situation de pandémie et de confinement. En outre, le service gratuit d'un psychologue professionnel, qui peut être contacté en ligne à tout moment via l'application Mypsico, a été mis à la disposition de tous les salariés.

<sup>35</sup> Portée en Espagne.

<sup>36</sup> Le pourcentage de participation était de 57 %.

## Diversité et égalité

Aqualia a des accords de collaboration avec différentes associations et fondations, et adhère à la charte de la diversité de la Fondation Diversité. De même, en décembre 2020, l'entreprise adhère au Pacte mondial des Nations Unies en tant que membre à part entière<sup>37</sup>.

En collaboration avec la Fondation Adecco, Aqualia met en place le Plan Famille, destiné aux enfants d'salariés présentant un handicap déclaré supérieur ou égal à 33 %. L'accord de partenariat avec la Fundación Síndrome Down et FSC Inserta de l'ONCE a également été maintenu<sup>38</sup>.

En 2020, 1 398 salariés ont suivi le cours Diversité et Handicap, mis au point par la Fondation Adecco, visant à sensibiliser les salariés d'Aqualia à ce sujet.

De même, en République tchèque, dans sa filiale SmVak, Aqualia favorise l'inclusion des personnes handicapées par le biais de l'ONG locale Trianon, qui emploie des personnes handicapées pour effectuer des travaux de recyclage à la station d'épuration de Nová Ves.



8.5 Objectif

4 Ligne stratégique

20 000 €

Dotation

de la subvention IFM reçue par l'association tchèque Trianon pour promouvoir l'emploi des personnes handicapées dans le cadre de son activité à Ostrava.

## Bonnes pratiques

Avec la campagne « Yo pongo lo especial, Aqualia me da facilidad », l'association de personnes handicapées « El Mago Merlin » distribue les factures d'Aqualia dans la ville d'Hinojos, Huelva. Aqualia contribue ainsi à l'insertion professionnelle de personnes présentant un handicap physique, mental ou sensoriel ou d'autres difficultés d'apprentissage.

### Semaine de la diversité

Aqualia a organisé la Semaine de la diversité dans le but de sensibiliser et d'impliquer ses salariés en vue de contribuer à l'amélioration de la vie des personnes présentant un handicap. Dans ce contexte, différentes activités de sensibilisation ont été proposées entre le 30 novembre et le 4 décembre : le jeu interactif, « el Rosco de la Inclusión » #PorLaInclusiónJugamosTodos, la diffusion de la vidéo de la campagne « Vulnerables » de la fondation Adecco ou une rencontre virtuelle avec María Petit, une jeune femme malvoyante.



<sup>37</sup> Depuis 2007, Aqualia est représentée par le Groupe FCC.

<sup>38</sup> Le nombre de salariés handicapés en Espagne est de 129, ce qui représente 1,92 % du nombre total de salariés.

## Égalité

En 2020, Aqualia a poursuivi l'exécution de son IIe Plan pour l'égalité, dans lequel l'entreprise et les syndicats majoritaires à l'échelon national réitèrent leur engagement en faveur de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes. Et, en février, le comité de négociation du IIIe Plan d'égalité d'Aqualia a été constituée et le diagnostic de la situation nécessaire pour engager la négociation a été réalisé.

En raison des récents développements législatifs, une formation sur la nouvelle législation a été dispensée à tous les membres du comité de négociation. Ce cours, donné par un cabinet de conseil externe, avait pour but de faire connaître la réglementation en vigueur en Espagne en matière de plans d'égalité.

Conformément aux différents objectifs et aux différentes lignes d'action, les actions suivantes ont été menées en 2020 :

### Objectif

*Assurer l'égalité des chances entre hommes et femmes à tous les niveaux*

### Lignes d'action

Garantir une sélection non discriminatoire et l'incorporation des femmes dans les domaines, groupes et postes où elles sont moins représentées, sur la base de la politique et du processus de sélection de l'entreprise.

### Actions en 2020

- Mise en place du modèle de sélection des compétences pour favoriser l'intégration des candidats qui correspondent le mieux au poste, quel que soit leur sexe.
- Formation sur l'égalité des chances : 455 personnes.

*Promouvoir et améliorer l'accès des femmes aux postes à responsabilité*

Promouvoir la formation des femmes et encourager leur promotion à des postes à responsabilité au sein de l'entreprise.

- Début du **Ive programme de mentorat des talents féminins**, visant à renforcer la présence, la visibilité et la participation des femmes dans l'organisation de l'entreprise et à faciliter ainsi le développement de leur carrière professionnelle. L'édition 2020 a réuni sept *mentors*, trois mentors et quatre mentors féminins. Ce programme se poursuivra tout au long de l'année 2021.
- En 2018 s'est tenue une nouvelle édition du **Programme d'accès aux postes de direction pour les femmes à haut potentiel (Programa de Desarrollo para la Dirección de Mujeres con Alto Potencial) de l'école d'organisation industrielle (EOI, Escuela de Organización Industrial)**, qui comptait sur la participation de cinq membres du personnel d'Aqualia.
- Dans l'édition 2020 du programme Promociona, promu par ESADE et soutenue par la CEOE et le ministère de la Santé, des Affaires sociales et de l'Égalité, à laquelle a participé une directive Aqualia, l'objectif est d'améliorer l'accès des femmes aux postes de direction et continuent à aller de l'avant pour créer un leadership partagé.

### Objectif

*Promouvoir un système de rémunération qui ne génère pas de discrimination*

### Lignes d'action

À partir de l'élaboration du rapport sur l'écart salarial chez Aqualia en 2019, l'entreprise s'efforce de supprimer les obstacles qui peuvent conduire à la discrimination.

### Actions en 2020

- Les données les plus récentes sur l'écart salarial sont celles proposées en 2019 et calculées par KPMG, qui ont abouti à un écart de 10 % par rapport au salaire total normalisé.
- En 2021, un travail de mise à jour des données est en cours en vue d'offrir la plus grande transparence possible quant aux informations proposées aux parties prenantes.

*Diffuser une culture d'entreprise engagée en faveur de l'égalité*

Développer et participer à des initiatives de sensibilisation à l'égalité.

- Formation sur l'égalité des chances.
- Formation sur la diversité.
- Campagnes de communication interne et externe.
- Partenariat avec des fondations telles que Adecco, Down Madrid.
- L'entreprise s'est engagée dans la lutte contre la violence de genre et lance chaque année différentes campagnes de prise de conscience et de sensibilisation au sein de plusieurs communes, grâce à la collaboration du personnel d'Aqualia.

*Garantir les droits liés à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée*

Actions visant à promouvoir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée entre les salariés masculins et féminins conformément aux critères légaux établis et veiller à ce que cela ne signifie pas pour autant une perte d'opportunités en matière de promotion ou d'accès à la formation, etc.

Sensibilisation à la coresponsabilité.

- Formation de manager à l'EFR.
- Formation à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour l'ensemble des effectifs (4 155 personnes).
- Enquête d'opinion des salariés.
- Certification EFR.
- Actions de communication pour diffuser les mesures EFR et leur utilisation.
- Transmission de l'engagement en faveur de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée à la chaîne de valeur.

*Actions pour la prévention du harcèlement sexuel et sexiste*

Renforcer la procédure d'action pour la prévention du harcèlement sexuel et sexiste en garantissant des canaux de signalement et un traitement confidentiel des plaintes.

- Élaboration de la procédure de gestion des conflits.
- Formation à la prévention du harcèlement professionnel et sexuel (2 063 personnes).
- Mise à jour de la procédure de harcèlement sexuel du groupe.

## Campagnes de sensibilisation sur l'égalité, la violence de genre et la diversité

### Génération Égalité

Le 8 mars, Journée internationale de la femme, Aqualia s'est associée à la campagne « Génération Égalité » des Nations unies, en donnant la parole à trois employées de l'entreprise appartenant à des générations différentes pour analyser, à la première personne, les progrès et les changements intervenus en matière d'égalité des chances. Le site [www.aqualiaigualdad.com](http://www.aqualiaigualdad.com) recueille ces témoignages et la vidéo produite par Aqualia pour revendiquer les droits des femmes et un avenir égal, sans distinction de sexe ou d'âge, sans laisser personne de côté.



**Vidéo #Aqualiaigualdad.**  
Rejoignez la Génération Égalité. Sans laisser personne de côté

### Dialogues intergénérationnels

Dans le but de sensibiliser et d'impliquer tous les citoyens dans le changement vers une réelle égalité, Aqualia a coordonné les « Dialogues Intergénérationnels » dans différentes villes et communes où elle gère le cycle intégral de l'eau. Santander, Lleida ou Almería ont accueilli différentes conférences pour rendre visibles les différentes réalités que vivent les femmes dans notre société et promouvoir la création de systèmes de travail plus inclusifs, partager des expériences et débattre sur la façon d'éliminer les obstacles et d'accélérer les progrès vers l'égalité des sexes.

### #EmpleoParaTodas

De plus, pendant un an, Aqualia a collaboré avec la Fondation Adecco à la préparation du rapport #EmpleoParaTodas, intitulé « Femmes menacées d'exclusion 2020 ». L'analyse se concentre sur les femmes seniors, protagonistes incontestées du nouveau marché du travail, sur lequel elles occupent une place de plus en plus importante. Avec le spot « El Ascensor Social », la Fondation Adecco reflète la réalité de plus de quatre millions de femmes menacées d'exclusion en Espagne.

Coïncidant avec la Journée internationale des femmes et des filles de science, que les Nations Unies célèbrent le 11 février pour promouvoir l'accès et la participation pleine et équitable des femmes et des filles à la science, Aqualia a partagé le témoignage d'une de ses employées :



**Mme. Patricia Zamora**, Chef de projet dans le domaine de l'éco-efficacité au sein du Service innovation et technologie.



### #AqualiaContigo

La Journée mondiale contre les violences de genre a été célébrée cette année dans un contexte inédit, marqué par le COVID-19. La pandémie a limité l'organisation des événements commémoratifs qui se déroulaient normalement au niveau local et auxquels Aqualia collabore traditionnellement avec les mairies.

En tout cas, le soutien à la campagne #AqualiaContigo a été massif. Différentes administrations, maires et conseillers municipaux ont participé à la formation d'une grande chaîne virtuelle qui proposait de publier leurs photos « avec les bras ouverts » sur les réseaux. Au total, plus de 1 000 personnes ont contribué à former une chaîne de plus de 2 000 mètres. Des centaines de citoyens et professionnels du secteur ont soutenu l'initiative Aqualia en la diffusant sur les réseaux sociaux en Espagne et en Colombie.

### Partenariat avec la Fondation Adecco

D'autre part, Aqualia a collaboré avec la Fondation Adecco à la préparation du rapport qu'elle produit chaque année à l'occasion de la Journée mondiale contre la violence de genre. Le document, intitulé « Un empleo contra la violencia », (un emploi contre la violence) vise à rendre visible la situation des femmes victimes de violences de genre, donnant lieu au développement d'initiatives visant à leur insertion sur le marché du travail.

De plus, à la suite de cette collaboration, un projet a été lancé pour la formation et l'insertion de dix femmes victimes de violences de genre dans un secteur à forte demande tel que le secteur de la logistique. Les femmes sélectionnées ont également reçu des compétences et des aptitudes pour la recherche d'un emploi dans le cadre d'un processus continu de mentorat et d'accompagnement.





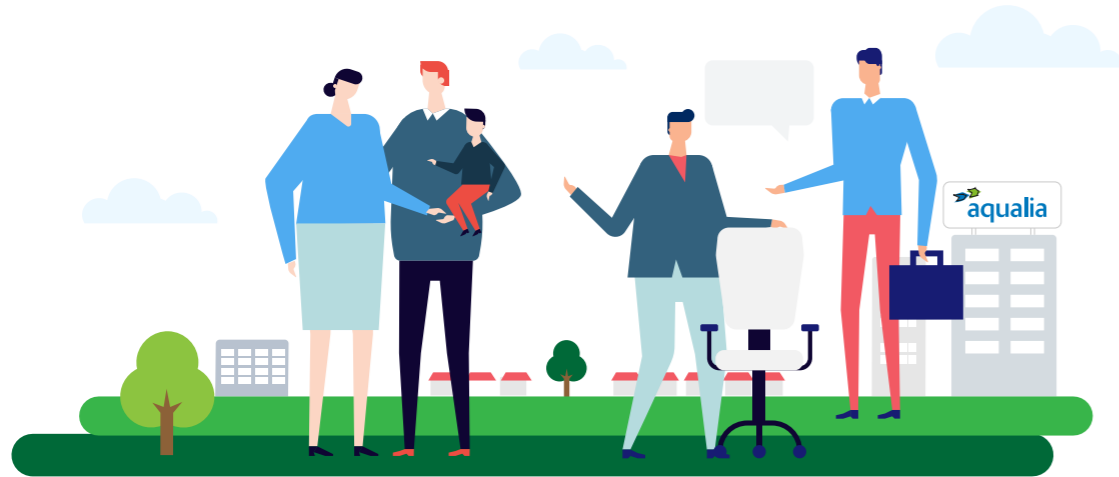
4.3 Objectif

4 Ligne stratégique

## Leadership et développement professionnel

En 2020, la septième édition du cycle Otto Walter a eu lieu, cette fois sous forme de classe virtuelle. Le programme s'adresse aux cadres intermédiaires, dans le but de poursuivre la transformation du style de leadership

d'Aqualia et de le faire évoluer vers un modèle de gestion des ressources humaines plus participatif, catalyseur de talent, renforçant la cohésion des équipes et s'appuyant sur un langage commun, partagé entre tous.



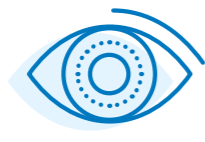
## Développement personnel

En 2020, dans le domaine du développement personnel, les mesures incluses dans le Psicopack Be Aqualia qui visent le bien-être des salariés ont été maintenues :



### 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.



### Programme d'aide aux salariés (PAE)

Service de prise en charge psychologique 24 h/24 et 7 j/7 offert par des psychologues experts qui aident les salariés à résoudre tout éventuel inconfort psychologique et émotionnel, tant dans l'entreprise que dans la sphère privée.



### Procédure de gestion des conflits interpersonnels

Outil efficace pour la gestion et la résolution des conflits survenant en milieu de travail grâce à un processus de médiation. Cette procédure complète le protocole d'action pour les situations de harcèlement déjà adopté par Aqualia.

## Développement professionnel

Chez Aqualia, la formation, liée aux objectifs stratégiques de l'entreprise, cherche à améliorer les performances des travailleurs et à garantir la santé et le bien-être au travail. En ce sens, les actions consistent à développer une formation adaptée aux besoins de chaque poste de l'entreprise.

En avril, dans le contexte de la crise sanitaire, Aqualia a lancé une formation sur le coronavirus<sup>39</sup>. La formation s'adressait à tous les salariés et visait à fournir à l'ensemble de l'organisation des informations spécifiques et actualisées sur les mesures organisationnelles, hygiéniques et techniques mises en œuvre par l'entreprise. En outre, le cours a encouragé la création d'habitudes pour une performance professionnelle élevée en temps de crise. Au total, 6 285 personnes ont participé.

Cette formation a été dispensée selon deux modalités :



### En ligne

Pour les salariés qui pratiquaient le télétravail



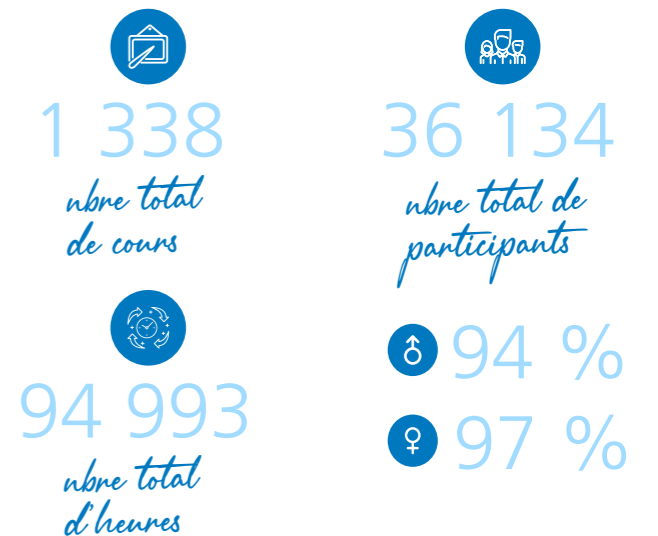
### Présentielle

Pour les salariés des services qui se rendent en personne aux lieux de travail

Malgré les difficultés liées à la pandémie, l'entreprise a poursuivi son engagement en faveur de la formation et du développement professionnel des travailleurs des autres secteurs. À cette fin, les ressources et outils disponibles ont été adaptés afin d'utiliser une classe virtuelle ou des plateformes en ligne, telles que le Campus FCC.

Ainsi, en 2020, 1 338 cours ont été organisés (460 en Espagne et 878 à l'international) et un total de 36 134 participants (31 222 en Espagne et 4 912 à l'international) ont bénéficié de 94 993 heures de formation (68 880 en Espagne et 26 113 à l'international).

Au total, 94 % du personnel masculin et 97 % du personnel féminin ont suivi des cours à différents niveaux.



<sup>39</sup> Portée en Espagne.



Formation par catégorie professionnelle<sup>40</sup>

Heures de formation	Hommes	Femmes
Cadres	4 210	680
Les responsables intermédiaires	12 511	4 524
Techniciens	9 375	6 761
Travailleurs qualifiés	2 169	7 721
Peu qualifié	19 159	1 770

<sup>40</sup> Portée en Espagne.

La fréquentation des formations a augmenté en 2020, favorisée par l'utilisation d'outils en ligne. Au total, 36 034 personnes ont reçu une formation : 31 122 en Espagne et 4 912 à l'international.

Grâce à l'utilisation d'outils qui ont favorisé la formation en ligne le nombre total de participants aux cours a augmenté de 106 % par rapport à l'année précédente. Et le nombre de participants a augmenté de 216 % en Espagne.

En termes de formation, des cours ont été dispensés sur les outils Office 365 nécessaires au processus de transformation numérique, qui ont été suivis par 7 886 participants.

D'autres formations réalisées en 2020 portaient sur les risques spécifiques du poste de travail, 455 personnes ont été formées dans ce domaine. La formation au code d'éthique et de conduite s'est également poursuivie en 2020.

### Accréditation des compétences professionnelles

En 2020, deux appels ont eu lieu à Gérone et à Tarragone pour le processus d'accréditation, approuvé dans le 2e accord signé avec le ministère de l'Éducation de Catalogne. Au total, 55 travailleurs de Catalogne, d'Aragon, de La Rioja et de Navarre y ont participé. Parmi ceux-ci, 81,82 % ont obtenu une certification complète et 18,18 % une certification partielle dans les compétences professionnelles suivantes :

- Montage et entretien des réseaux d'eau
- Organisation et contrôle du montage et de la maintenance des réseaux et installations d'eau et d'assainissement
- Exploitation des stations de traitement des eaux
- Énergie et eau

En outre, Aqualia collabore avec la Generalitat Valenciana pour promouvoir les processus d'accréditation au sein de cette Communauté et, par conséquent, le premier appel destiné aux gestionnaires de réseaux d'eau a été lancé, qui se terminera au premier trimestre 2021 et auquel 13 salariés d'Aqualia se sont inscrits.



## 2e accord

signé avec le ministère de  
l'Éducation de Catalogne

55

des travailleurs de  
Catalogne, d'Aragon, de  
La Rioja et de Navarre



81,8 %

ont obtenu une certification complète

18,2 %

ont obtenu une certification partielle  
dans différentes compétences  
professionnelles



## Sélection et attraction des talents



8.5 Objectif

4 Ligne stratégique



1 356 intégrées à l'entreprise personnes

En 2020, 1 356 personnes ont rejoint l'entreprise (1 709 en 2019) dans le cadre de l'activité en Espagne et à l'international.

Durant cette période, Aqualia a travaillé à l'amélioration des procédures de sélection du personnel, tant en Espagne qu'à l'international, à travers deux canaux : la modification des documents et des formats obligatoires qui garantissent l'homogénéité et l'égalité et la mise en

place d'une nouvelle plateforme d'enregistrement des informations, SharePoint 365, où sont enregistrés tous les processus de sélection d'Aqualia.

En outre, les personnes impliquées dans le processus de recrutement ont reçu une formation visant à améliorer leurs méthodes de publication des offres d'emploi et de présélection des candidats.

En ce qui concerne l'attraction des jeunes talents, les actions suivantes ont été réalisées :

Le renouvellement de tous les accords avec les universités avec lesquelles Aqualia collabore qui nécessitaient l'approbation de nouvelles périodes de validité.

Signature de nouveaux accords avec d'autres écoles, universités et centres de formation professionnelle dans différentes communautés (Université Francisco de Vitoria, IES, Projet Erasmus-Stages en entreprise).

L'incorporation de cinq stagiaires de l'Institut La Paloma de Madrid pendant l'année académique 2019-2020 du diplôme supérieur en réseaux et stations de traitement des eaux de la formation professionnelle Dual, promue par Canal de Isabel II.

La signature d'un accord pilote avec un centre de formation professionnelle de Gijón (Asturies), grâce auquel un étudiant Erasmus de Slovaquie collaborera avec le laboratoire d'Oviedo.

Enfin, il convient de noter que depuis 2017, il existe un protocole général pour la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'un projet de curriculum vitae anonyme pour la sélection du personnel, signé avec le Groupe FCC. Ce protocole vise à établir un cadre général de collaboration avec le Secrétaire d'État aux services sociaux et à l'égalité afin de promouvoir la mise en œuvre de processus de sélection dépersonnalisés en ce qui concerne le groupe de cadres, afin d'éviter les préjugés sexistes dans les processus de sélection, le cas échéant, promotion professionnelle.

### Bonne pratique

Aqualia a contribué au festival des jeunes talents de *Sondersland*, qui a rassemblé des milliers de jeunes du monde entier pour découvrir virtuellement les tendances les plus pertinentes qui marqueront leur carrière professionnelle, à un moment décisif pour une génération qui a vu son avenir devenir plus incertain en raison de la pandémie de la COVID-19. Aqualia a participé avec la présentation « Water, not magic ». Elle a souligné que la vocation de service de tous les professionnels de la gestion de l'eau rend la vie quotidienne des citoyens beaucoup plus confortable.



## Sécurité, santé et bien-être

Le domaine de la sécurité, de la santé et du bien-être suit les lignes établies dans le plan stratégique 2019-2021. Ce plan est composé de trois lignes d'action qui représentent les domaines les plus pertinents de l'entreprise.



### Lignes d'action du plan stratégique 2019-2021

01

#### PRODUCTION Amélioration et intégration de l'activité préventive

- 1.1. L'analyse des actions contre les risques critiques et/ou pertinents.
- 1.2. L'intégration de la médecine du travail.
- 1.3. Une entreprise saine.
- 1.4. La simplification et la facturation des tâches préventives.

02

#### SERVICE DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE Amélioration et modernisation

- 2.1. La formation et la motivation des techniciens en santé et sécurité.
- 2.2. La numérisation du service.
- 2.3. Faciliter et promouvoir les connaissances.

03

#### DIRECTION Mise en place d'une culture préventive

- 3.1. La culture de gestion Be Aqualia.
- 3.2. Une participation accrue à l'activité préventive.

En raison des circonstances de la COVID-19, il y a eu un ralentissement dans la mise en œuvre du plan stratégique 2019-2021 dont 25 % des projets sont terminés et 75 % sont en attente ou en cours de mise en œuvre.

Tout au long de l'année 2020, une révision complète du système de gestion de la santé et du bien-être a été réalisée afin de le mettre en conformité avec la norme ISO 45001:2018 et de procéder à son intégration avec le reste des systèmes de gestion d'Aqualia. Il existe des procédures pour garantir l'identification et l'élimination des dangers, minimiser les risques, définir les responsables des différents processus et garantir la sécurité et la santé au travail.

Les outils mis en place pour permettre aux salariés d'identifier les risques liés au travail sont une boîte aux lettres physique dans chaque centre de travail, une boîte aux lettres virtuelle sur le SharePoint Santé et Bien-être de l'entreprise et sur l'application Be Aqualia (accès spécifique pour les incidents ou les risques). Dans le premier cas, la mesure est transférée au planning de prévention des contrats ; dans le second cas, elle est traitée en conséquence. Ainsi, s'il s'agit d'un danger ou d'un incident local, le contrat concerné est notifié et la procé-

sure est la même que dans le premier cas ; s'il s'agit d'un incident général, il est traité par les services centraux de l'entreprise. Dans le cas de l'application, un registre est ouvert et géré comme au point précédent, selon qu'il s'agit d'un problème local ou général. Ces informations sont anonymes, à moins que le travailleur ne veuille signaler volontairement.

Outre les responsables des contrats, les techniciens et le coordinateur du service Santé et bien-être sont chargés de veiller au respect et au suivi des procédures, d'évaluer les mesures correctives si nécessaire et de concevoir des politiques de prévention.

Les travailleurs disposent également d'outils de communication et de boîtes aux lettres spécifiques dans chaque secteur d'activité, ainsi que d'un bouton spécifique sur l'application Be Aqualia, grâce auquel ils peuvent signaler les incidents, les dangers, etc. liés à la sécurité au travail.

## Principaux indicateurs de santé et sécurité

Tous les taux d'accidents ont diminué en 2020 par rapport à la période précédente, tant en Espagne qu'au niveau international. La baisse du taux d'incidence des accidents est particulièrement remarquable puisque, par rapport à l'année précédente, il a diminué de 92 % en

Espagne et de 93 % à l'international. De même, le taux de fréquence a baissé de 19 % et de 56 % en Espagne et à l'international respectivement, le taux de gravité des accidents de 16 % et de 21 %, et le taux d'absentéisme de 74 % et de 81 %.

Taux d'accidents				
Indicateurs d'accidents <sup>41</sup>	2020		Variations en Espagne	Variation au niveau international
	Espagne	International		
Taux de fréquence des accidents	11,41	4,10	-19 %	-56 %
Taux de gravité des accidents	0,55	0,12	-16 %	-21 %
Taux d'incidence des accidents	1,97	1,48	-92 %	-93 %
Taux d'absentéisme pour cause d'accident	0,30	0,14	-74 %	-81 %

<sup>41</sup> Ces indicateurs reflètent les informations du personnel interne dans le cas de l'Espagne et du personnel interne et sous-traité dans le cas du personnel international.

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

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

Taux d'incidence : (Nombre d'accidents avec arrêt maladie/Nombre d'heures travaillées) \* 100.

Taux d'absentéisme pour cause d'accident : (Nombre de jours perdus/Nombre de salariés).

## Culture préventive en temps de pandémie

Il ne fait aucun doute qu'au cours de l'année 2020, la situation créée par la pandémie de la COVID-19 a obligé tous les services à repenser certains de leurs processus

afin de garantir la sécurité de tous les travailleurs et de leurs familles. À cet égard, le secteur de la santé et de la sécurité a mis en œuvre deux mesures importantes :

### Mesures



#### Surveillance de la santé au niveau international

Un guide d'action spécifique a été élaboré pour le personnel expatrié et les voyageurs fréquents, notamment un point spécifique sur le suivi sanitaire. Parallèlement, dans le cadre de la pandémie, une étude de la situation de chaque pays où Aqualia est présente a été lancée, avec pour objectif d'établir un diagnostic et de promouvoir une homogénéisation des décisions y afférentes pour l'ensemble de l'entreprise, toujours dans le cadre des particularités législatives et gouvernementales de chaque pays.



#### Le bouton Santé et Bien-être de l'application Be Aqualia

Dans ce nouveau canal de communication interne, plusieurs services liés au bien-être et à la prévention contre le virus ont été intégrés :

- Système de communication instantanée d'incidents ou de dangers.
- Recommandations relatives à la COVID.
- Vidéos avec exercices d'échauffement et d'étirement selon le poste de travail.

Enfin, et dans le but d'améliorer les performances du secteur dans les relations avec les sous-traitants, un « workshop » regroupant la direction, les fournisseurs

et les entrepreneurs a été organisé, au cours duquel une série de décisions ont été prises pour l'avenir :



#### Participation du service de la santé et du bien-être

Le service participera à la sélection de nouveaux sous-traitants pour certaines activités spéciales lors des processus d'achat.



#### Sous-traitants

Les sous-traitants actuellement embauchés seront également évalués par le service de la santé et du bien-être.



#### Les techniciens de la santé et du bien-être

Les techniciens étendront leurs activités de contrôle (inspections, formations, conférences, etc.) aux sous-traitants des activités spéciales.



#### Tous les sous-traitants

Tant dans la phase de sélection que dans les phases de contractualisation et d'exécution, ils devront être inscrits sur la plateforme Nalanda (ou similaire dans la zone internationale) et devront disposer de certificats d'aptitude délivrés par la plateforme elle-même.

Grâce aux efforts déployés pour maintenir la culture préventive de l'entreprise à jour et active, certains services des délégations d'Aqualia des îles Canaries, d'Italie, du Chili et d'Oman ont remporté un prix pour les meilleures pratiques de prévention : EDAM Fonsalía et Adeje (îles Canaries), Caltaqua (Italie), Huechún (Chili) et OSWS (Oman).

# Construire une société meilleure



6.1

Objectif

6

Ligne stratégique



55 391 €

Aider les personnes vulnérables grâce aux 139 centres de Caritas

## Chiffres marquants

6,3 % culture et enseignement 

2,9 % sport 

12,5 % social 

6,1 % Sensibilisation environnement et éducation

1,6 % autres

Investissement social<sup>42</sup>  
(2,7 millions d'euros en 2019)

2,9 M€



70,6 % Communication et dialogue avec les parties prenantes

## Contrats bénéficiant de tarifs



78 717 Espagne

3 912 international

82 629 total

## Ménages bénéficiant de bons sociaux ou de subventions



3 973 Espagne

3 024 international

6 997 total

## Garantit l'accès à l'eau et à l'assainissement (Colombie)<sup>43</sup>

102 327  
nbre total de bénéficiaires



Notre rôle, en tant que société de gestion, n'est pas seulement d'offrir un bon service, mais aussi de garantir, avec les administrations publiques, le développement durable social



<sup>42</sup> En 2019, les critères de calcul du montant de l'investissement social ont varié, incluant les activités directes menées par l'entreprise en matière de sensibilisation, de diversité, de sport, de culture, d'image, de communication avec les parties prenantes, ainsi que les dons et collaborations. Les fonds sociaux ou d'autres contributions via les tarifs et les obligations sociales ne sont pas inclus.

<sup>43</sup> Données dérivées des subventions en Colombie.

## Garantir l'accès à l'eau

L'eau est un bien de première nécessité et donc un droit fondamental qui devrait être garanti à tous. Aqualia propose des mécanismes qui permettent de fournir ce service à ceux qui en ont besoin, garantissant ainsi que personne ne puisse être privé de ce bien pour des raisons économiques. Le rôle de l'entreprise, en tant que société de gestion, n'est pas seulement d'offrir un bon service, mais aussi de garantir, avec les administrations publiques, le développement durable social.

La garantie de l'accès à l'eau potable et à un réseau d'assainissement correct constitue pour Aqualia la priorité absolue du service pour tous les citoyens des zones dans lesquelles elle opère. Elle lance donc chaque année plusieurs initiatives visant à assurer l'approvisionnement et à protéger les droits des plus vulnérables, en vue de réduire les inégalités dues aux enjeux socio-économiques. Ces initiatives ont été cette année,

plus que jamais, cruciales, car les conditions de vie de millions de personnes dans le monde ont été considérablement aggravées par la pandémie.

En ce sens, Aqualia consacre non seulement ses plus grands efforts à la modernisation des infrastructures, à l'innovation et à la qualité du service, mais collabore également avec différentes entités institutionnelles et sociales pour accompagner ceux qui rencontrent d'énormes difficultés à surmonter les inégalités et maintenir une qualité de vie semblable à celle du reste de leur communauté.

C'est pourquoi, en 2020, la finalité avec laquelle Aqualia a été créée – répondre à la demande sociale afin d'améliorer la qualité de vie à travers la gestion du cycle intégral de l'eau – est resté le moteur de toutes les personnes qui travaillent au sein de l'entreprise.

## Assurance de la qualité de l'eau dans le cadre de la COVID-19



Au cours de l'année 2020, la qualité de l'eau du robinet a été maintenue à un niveau normal, puisque les traitements de désinfection habituels appliqués par l'entreprise sont pleinement efficaces pour éliminer le virus, comme le reconnaît le rapport technique de l'OMS, « Eau, assainissement, hygiène et gestion des déchets en rapport avec le virus responsable de la COVID-19 », publié en mars 2020.

L'expérience d'Aqualia, ainsi que son investissement dans des solutions efficaces et responsables qui assurent la qualité de l'eau, lui permettent de faire face à la crise et de garantir la qualité de l'eau pour tous les citoyens.



## Bons et tarifs sociaux

Bien que la capacité de fixer des tarifs et de réguler la prestation de services dans le cycle intégral de l'eau en Espagne relève de la compétence exclusive de l'administration, Aqualia favorise activement l'introduction de mécanismes d'action sociale dans les tarifs et les fonds de solidarité pour les utilisateurs les plus défavorisés. En outre, l'entreprise s'est efforcée d'améliorer la coordination avec les services sociaux des communes afin de protéger les clients menacés d'exclusion sociale. Dans un même ordre d'idées, l'accès à l'eau a été garanti à toute personne en situation de vulnérabilité et les délais de paiement ont été étendus à tous les clients touchés par la pandémie.

Au niveau international, Aqualia collabore avec les gouvernements des pays avec lesquels elle travaille pour fournir des services d'eau et d'assainissement aux personnes les plus défavorisées. Le modèle colombien se distingue comme étant le plus évolué : six types de prix



sont établis en fonction des niveaux sociaux et les personnes les plus démunies reçoivent des subventions de l'État en vue de leur garantir l'accès à l'eau.

### Fonds de solidarité sociale

À titre d'exemple, la mairie de Lleida et Aqualia ont signé un accord pour créer un Fonds de solidarité sociale qui garantit l'accès à l'eau potable aux citoyens qui ne peuvent pas payer la facture pour des raisons d'exclusion sociale. Ce fonds disposera d'une dotation financière de 100 000 euros pour un an, dont 75 000 seront versés par Aqualia et les 25 000 restants par la mairie de Lleida. Cette décision constitue une aide précieuse pour toutes les familles de la région qui ont été durement touchées par la situation économique aggravée par la pandémie qui s'est déclarée en 2020.

La même procédure a été suivie dans d'autres municipalités, telles que San Andreu de la Barca et Chipiona. Dans les deux cas, un fonds de 10 000 euros a été mis en place pour les citoyens qui ne peuvent pas payer leurs factures. Cassa de la Selva, Dénia, Novelda, Alboraya, etc. en sont d'autres exemples.

De même et suite aux mesures du Plan d'urgence face au SRAS-CoV-2 activé le 13 mars 2020, et toujours dans le but d'aider les citoyens à continuer à avoir accès à l'eau en tant que bien de base de la communauté, et conformément aux RD 11/2020, 26/2020 et 37/2020, la prévision des coupures d'approvisionnement associées au non-paiement des usagers qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité économique a été suspendue.



## L'action sociale

Aqualia, dans son engagement envers la société dans les régions où elle est présente, a mis en œuvre une série d'actions, dans le cadre de sa politique de RSE, axées sur l'amélioration de la vie des personnes et la promotion du développement socio-économique des communautés dans différents pays.

### Caritas et le Comité espagnol du HCR

Suivant l'approche d'autres années, en 2020, Aqualia a renouvelé sa collaboration avec Caritas et le Comité espagnol du HCR pour soutenir ses initiatives en Espagne.

Le soutien à Caritas a été maintenu depuis 2015, dans le but de collaborer pour que tout citoyen vivant dans des conditions considérées comme à risque d'exclusion sociale puisse avoir accès à une eau potable de qualité dans le cadre de ses droits fondamentaux. Aqualia contribue ainsi à réduire le taux de pauvreté en Espagne et les inégalités qui y sont associées et qui font qu'il est très difficile pour les personnes qui en souffrent de s'en sortir par elles-mêmes.

En 2020, Aqualia a fait un don de 55 391 euros à Caritas pour des programmes de soins et de soutien aux personnes menacées d'exclusion sociale en Espagne. Par ail-

leurs, dans le cadre du soutien d'Aqualia à la lutte contre la COVID-19, elle a fait un don de 20 000 euros à Caritas pour son fonds social d'urgence contre la maladie.



7

Ligne stratégique

D'autre part, Aqualia maintient depuis 2019 son soutien au Comité espagnol du HCR pour son action humanitaire. Elle se focalise, en particulier, sur les initiatives visant à approvisionner en eau potable les personnes les plus défavorisées.



1 200  
réfugiés  
ont accès à l'eau dans la région de Bolomoni en Ouganda, grâce au don effectué en 2019.

Suite au don de 30 000 euros à l'ONG fin 2019 pour un projet d'accès à l'eau dans la région de Bolomoni en Ouganda, l'organisation a pu installer un système de pompage solaire avec un générateur diesel de secours. Ainsi, 1 200 réfugiés sur un total de 6 000 vivant sur place peuvent bénéficier d'un accès à l'eau.

Grâce à ce programme, le comité espagnol du HCR a pu éliminer complètement le transport de l'eau par camion à Bolomoni. Le centre de santé de Bolomoni peut fonctionner sans problème grâce à un approvisionnement constant en eau et l'absentéisme des écoliers a été réduit en leur évitant de devoir aller chercher de l'eau potable.



7

Ligne stratégique

## Cordoue, Colombie

En 2020, Aqualia s'est également efforcée de contribuer à réduire les effets de la pauvreté sur le régime alimentaire de centaines de familles vulnérables.

Un exemple est le don de colis alimentaires dans la ville de Cordoba, en Colombie, pour la population menacée d'exclusion sociale. Plusieurs salariés ont participé activement à cette initiative et sont allés personnellement livrer les lots aux familles qui avaient des difficultés pour se déplacer de leur domicile jusqu'au point de distribution.

Au total, plus de mille colis alimentaires contenant des denrées de base telles que de la farine, de l'huile ou du riz ont été distribués dans les douze municipalités de la ville de Cordoba. Les municipalités et les conseils de quartier ont également collaboré, dans le cadre de mesures de sécurité strictes visant à empêcher la propagation du coronavirus.



7

Ligne stratégique



## #Ningúnhogarsinalimentos

Dans le même ordre d'idées, Aqualia, en tant que membre du groupe FCC, a participé à la campagne #Ningúnhogarsinalimentos avec la Fondation La Caixa et Caixabank pour soutenir la Banque alimentaire espagnole. L'objectif était de récolter des fonds pour les 54 centres répartis dans toute l'Espagne. Par cette campagne, FCC a encouragé ses salariés à faire un don de 6 euros par SMS et s'est engagée à donner le même montant au nom de l'entité.



7

Ligne stratégique



Ce que FCC a encouragé ses salariés à faire à la Banque alimentaire d'Espagne

## La Croix-Rouge

Pour Aqualia, l'alimentation et l'accès à l'eau ne sont pas les seuls aspects de la pauvreté, qui englobe également les problèmes liés à l'utilisation de l'énergie comme outil de base pour le maintien de la vie quotidienne, en tant qu'élément essentiel de la « notion de bien-être », qui est considérée comme acquis dans de nombreux pays comme l'Espagne. C'est pourquoi, au cours de l'année 2020, elle a collaboré avec la Croix-Rouge par le biais de la donation d'un lot d'appareils électroménagers pour les familles vulnérables de Talavera de la Reina, à Tolède, ainsi que par le biais de sessions de formation sur l'économie domestique et l'efficacité énergétique et la remise en état de logements dotés d'installations obsolètes et dangereuses.



7

Ligne stratégique

## Les sept de Beskides

De plus, Aqualia a participé à une course de Trail traditionnelle dans la région de Moravie-Silésie de la République tchèque, connue sous le nom de « Beskydy Seven ». En fournissant des réservoirs d'eau potable pour assurer une hydratation correcte de tous les participants à la course, elle montre ainsi son soutien au sport en tant que mode de vie sain et à la protection des espaces naturels dans lesquels se trouve la ressource la plus précieuse de l'entreprise, l'eau.



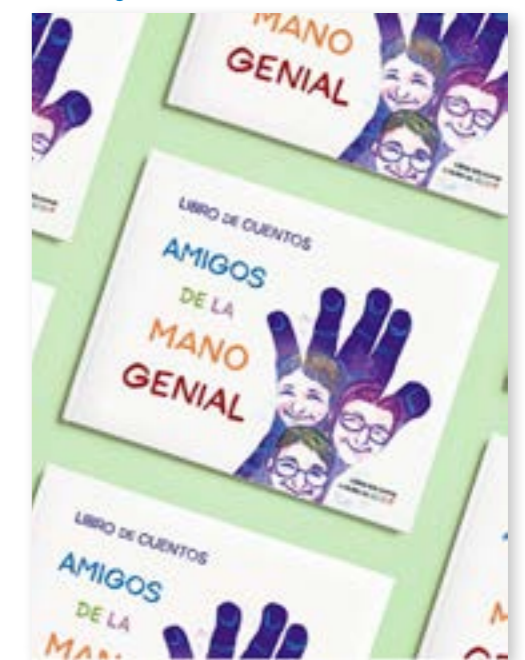
7

Ligne stratégique

## Association espagnole du syndrome de Rubinstein-Taybi (AESRT)

Avec l'aide des salariés d'Aqualia qui ont suivi le programme de développement pour la gestion des femmes à haut potentiel en 2020, l'entreprise a collaboré avec l'Association espagnole du syndrome de Rubinstein-Taybi (AESRT) pour financer un livre de contes solidaires avec lequel l'organisation à but non lucratif vise à donner de la visibilité à ce syndrome, à collecter des fonds pour la recherche et à soutenir les familles dont les enfants sont diagnostiqués SRT. Le livre de contes s'intitule « Amigos de la mano genial ».

Le syndrome de Rubinstein-Taybi est d'origine génétique, rare et comporte plusieurs anomalies congénitales avec lesquelles ces enfants naissent. Parmi elles, les pouces et les gros orteils trop larges se distinguent, raison pour laquelle il est populairement connu sous le nom de « syndrome des pouces et des gros orteils trop larges ». Le SRT a une incidence d'environ 1 sur 125 000 naissances.



## Impact sur la société : aider les gouvernements par le biais de partenariats public-privé

Dans son engagement à contribuer à la réalisation des ODD, Aqualia collabore depuis 2016 avec le PPPs Center for Cities, une initiative des Nations Unies à travers sa Commission régionale UNECE, dans le développement de la « UNECE People-first PPP Evaluation Methodology ». Il s'agit du premier outil des Nations unies pour l'évaluation quantitative des PPP en termes de contribution à la réalisation des ODD.

Conformément à cette méthodologie, Aqualia a depuis développé des études de cas de projets tels que la STEP d'El Salitre en Colombie, la nouvelle station d'épuration du Caire en Égypte, etc., des projets qui se distinguent par les retombées positives qu'ils apportent à la com-

munauté, aux citoyens et aux pays. L'entreprise travaille actuellement sur l'impact de la gestion du cycle intégral de l'eau à Almeria, où l'impact sur les ODD du territoire est mesuré conformément à cette méthodologie.

En outre, Aqualia collabore avec ce centre, qui est une référence internationale dans l'élaboration de bonnes pratiques et de normes pour accompagner et aider les gouvernements dans la mise en œuvre de projets de collaboration public-privé. Plus précisément, en 2020, Aqualia faisait partie à la fois du groupe de travail général et du groupe de travail qui a pris en charge la partie efficacité économique et durabilité fiscale de la méthodologie.



7

Ligne stratégique



*Partenariats pour une perspective collaborative*

### Participation à des forums

Aqualia fait partie d'une multitude d'association du monde entier qui se consacrent à la recherche et à l'action sur les services publics de l'eau. La corrélation de ces associations avec les ODD auxquels elle contribue grâce à cette collaboration est présentée ci-dessous :

Portée	Association	ODD
Espagne	Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento – AEAS	6, 17
	Asociación Española de servicios de agua a poblaciones – AGA	6, 17
	Asociación Española de Desalación y Reutilización – AEDyR	6, 12, 17
	Chambre de commerce d'Espagne	17
	Consejo Nacional del Agua – CNA	17

Portée	Association	ODD
Espagne	Asociación des entreprises de construction et concessionnaires d'infrastructures – SEOPAN-AGUA	17
	Asociación pour la défense de la qualité de l'eau – ADECAGUA	9, 17
	Instituto Madrileño de Estudios Avanzados – IMDEA	6, 9, 17
Catalogne	Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña – ASAC	6, 17
	Asociación de Abastecimiento de Agua – AAA	6, 17
	Catalan Water Partnership – CWP	17
	Associació Industrial per la Producció Neta – AIPN	9, 17
Îles Baléares	Asociación de empresarios de agua de les Illes Balears – ASAIB	17
	Alianza del Agua de Ibiza y Formentera	17
Communauté valencienne	Asociación de abastecimiento de agua y saneamiento de la Comunidad Valenciana – AVAS	17
Aragon	ZINNAE, cluster urbain pour une utilisation efficace de l'eau	6, 9, 17
	Asociación de Agua y Saneamiento de Andalucía – ASA	6, 17
	Fondation CENTA	6, 9, 17
Andalousie	Confédération des entreprises de la province d'Almeria	17
	Asinal	4, 17
	Chambre de commerce d'Almeria	17
	Asociación de Comerciantes y Empresarios de Benalmádena – ACEB	17
	Confederación de empresarios de la provincial de Cádiz – CEC	17
Îles Canaries	Fundación Centro Canario del Agua – FCCA	6, 9, 17
	Asociación canaria de empresarios de distribución y tratamiento de agua urbana de la provincial de Las Palmas – ADITRAGUA	6, 17
Estrémadure	Confederación de organizaciones empresariales de la provincia de Badajoz – COEBA	17



Portée	Association	ODD
International	International Desalination Association – IDA	6 9 17
	International Water Association – IWA	6 17
	Smart Water Networks Forum – SWAN	6 9 17
	Asociados a la federación internacional de operadores privados de agua – AquaFed	6 17
	Specialist Centre on PPPs in Smart and Sustainable Cities	9 11 17
	Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), World Water Innovation Fund (WWIF) et Water Action Platform	6 9 17
	Fédération européenne des opérateurs de services d'eau et d'assainissement – EUREAU	17
Europe	Comité consultatif sur l'eau de la Fondation Ditchley	17
	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas – APDA	6 9 17
Portugal	Associação Portuguesa para o Sector do Ambiente – AEPISA	13 17
	Federación Italiana delle imprese dei servizi idrici, energetici e vari – UTILITALIA	17
Italie	Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement	6 11 17
	Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants	6 17
France	Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau	6 17
	Association de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement de la République tchèque – SOVAK	6 17
République tchèque	Association pour la gestion de l'eau en République tchèque – SVH	6 17
	Czech Society for Trenchless Technology – CZSTT	9 17
	Association pour le développement de la région Moravie-Silésie	17
	Association du secteur de l'approvisionnement et de l'assainissement de la République tchèque – APROVAK	6 17
	Confederation of Industry of the Czech Republic	17
	Czech Chamber of Commerce	17
	Association nationale des entreprises de l'eau et de l'assainissement du Mexique – ANEAS	6 17
	Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del agua – Aladyr	6 9 17
	Water Environment Federation – WEF	6 9 17
	Association des services publics de Colombie – ANDESCO	6 17
Amérique		

## Bonnes pratiques

En 2020, l'entreprise a été présente dans de nombreux événements et forums stratégiques d'envergure internationale, dans le but de se positionner comme une référence dans son secteur, offrant des solutions innovantes pour relever les défis de l'avenir ou de répondre aux nouveaux modèles de collaboration public-privé.

À partir de mars 2020, les événements ont été organisés sous forme numérique par le biais de *webinaires* sur différentes plateformes. Grâce à eux, Aqualia a participé à des événements tels que la réunion virtuelle avec les ministres des affaires étrangères et de l'industrie, du



commerce et du tourisme du gouvernement espagnol ; le panel des Corporate Water Leaders, organisé par Global Water et le *webinaire* « Une journée à la SEEU de Salitre », développé avec ALADYR, l'association latino-américaine de dessalement et de réutilisation de l'eau.



### I Congrès d'Andesco (Association professionnelle des services publics résidentiels en Colombie)

Il convient de souligner la participation d'Aqualia en tant que sponsor du 1er Congrès d'Andesco (association professionnelle des services publics résidentiels en Colombie) en octobre, dans un format 100 % virtuel. Le Congrès a été inauguré par le Président de la République de Colombie, Iván Duque.

Par ailleurs, l'entreprise a été mise en avant dans le catalogue présenté par l'ICEX, sous le slogan « L'Espagne, une référence mondiale dans la gestion et l'utilisation de l'eau ». Le document, qui montre le leadership des entreprises espagnoles du secteur dans le monde, fait référence aux stations de dessalement de Mostaganem (Algérie) et de Djerba (Tunisie), ainsi que celles du Nouveau Caire (Égypte) et d'El Salitre (Colombie). D'autre part, le catalogue présente le modèle réussi de collaboration public-privé dans les projets Algérie et Égypte, la contribution à la croissance sociale et économique ou encore la taille et l'importante valeur environnementale que l'entreprise apporte au projet en Colombie.



### Congrès SWAN (Smart Water Networks Forum)

Aqualia a également participé au congrès SWAN (Smart Water Networks Forum), organisé par le Smart Water Networks Forum, qui portait sur la numérisation du secteur de l'eau et la génération de valeur à partir du *big data*.

Lors de cet événement, Eva Martínez, responsable du domaine des services intelligents du département d'innovation et de technologie d'Aqualia, a participé en présentant le projet H2020 RUN4LIFE, dont l'objectif est le développement de processus et d'infrastructures résilients grâce à la transmission de données. Dans la présentation, il a été expliqué que l'objectif est d'offrir un meilleur service d'eau aux citoyens.

Dans son discours, au sein du panel « Une approche holistique de l'intégration des réseaux (citoyens, téléphones portables, cybersécurité) », Mme. Martínez a souligné que « les données sont un allié des incertitudes actuelles et futures ; l'enjeu est de pouvoir transférer la vraie valeur de l'eau à nos clients ».

## Engagement et technologie au service de nos clients

Qualité du service

Qualité de l'eau

Solutions de mobilité pour un service rapide et efficace

Villes intelligentes au service des citoyens

Gestion globale de la clientèle

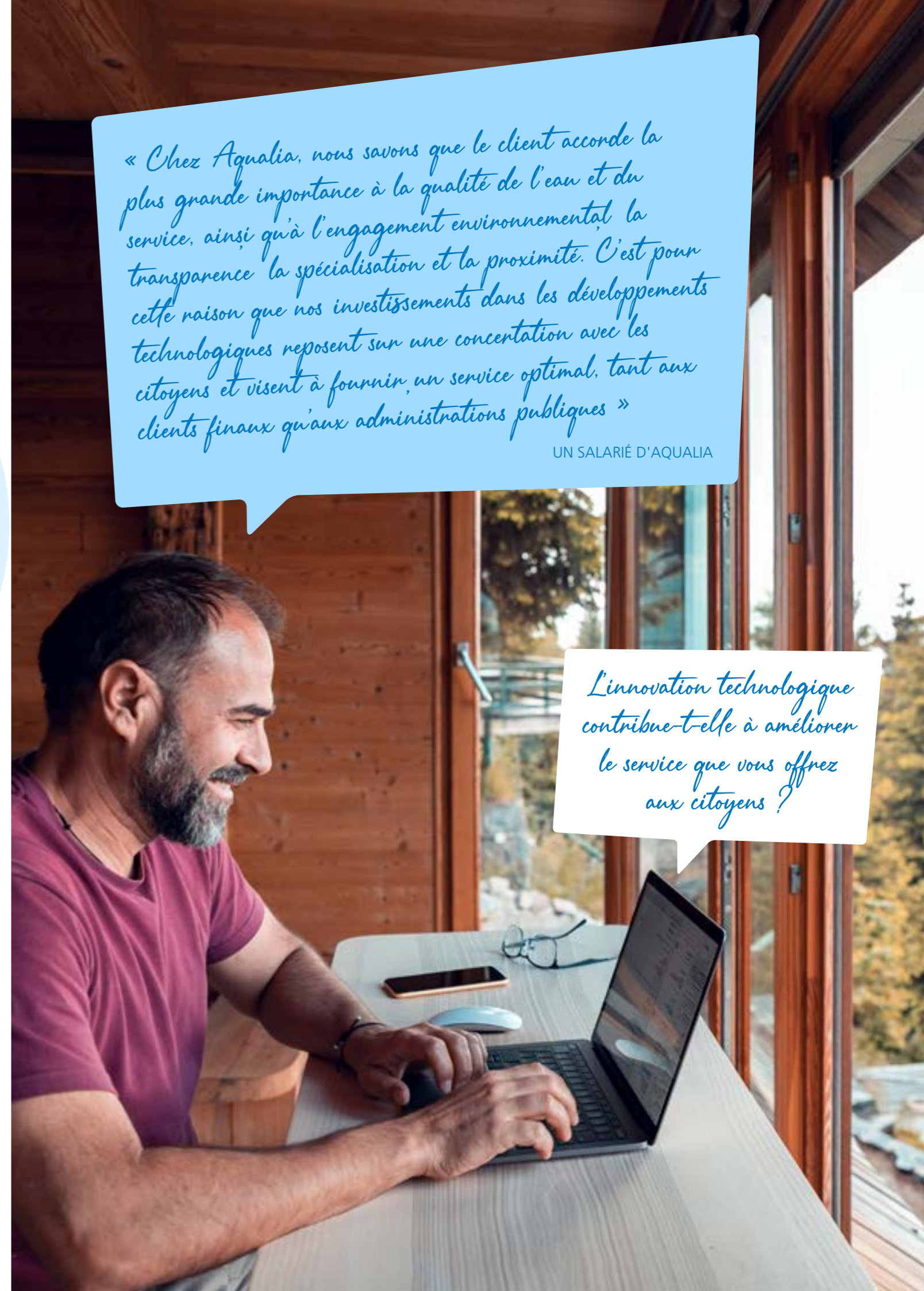
Canaux de service client

Une communication dynamique et efficace avec les salariés, les fournisseurs et les clients est essentielle pour répondre à leurs besoins et à ceux de tous les citoyens. Voilà pourquoi Aqualia utilise toutes les technologies disponibles en vue de les atteindre et d'anticiper les questions qui sont déjà au programme, telles que la numérisation et les villes intelligentes.

« Chez Aqualia, nous savons que le client accorde la plus grande importance à la qualité de l'eau et du service, ainsi qu'à l'engagement environnemental, la transparence, la spécialisation et la proximité. C'est pour cette raison que nos investissements dans les développements technologiques reposent sur une concertation avec les citoyens et visent à fournir un service optimal, tant aux clients finaux qu'aux administrations publiques »

UN SALARIÉ D'AQUALIA

L'innovation technologique contribue-t-elle à améliorer le service que vous offrez aux citoyens ?



**6** **Eau propre et assainissement**

**6.3** Objectif

**3** Ligne stratégique

Améliorer la qualité de l'eau

**99,89 %**

déterminations approuvées

**9** **Industrie, innovation et infrastructures**

**9.4** Objectif

**3** Ligne stratégique

Moderniser les infrastructures pour les rendre plus durables et efficaces.

**1,6 M€**

Investissement dans la transformation numérique

L'engagement d'Aqualia auprès de ses clients conduit l'entreprise à rechercher en permanence des solutions innovantes qui facilitent la vie de tous ses utilisateurs. Cette situation a été vécue, avec une intensité particulière, lors des moments difficiles vécus en 2020 en raison de l'épidémie de la COVID-19. Pour y répondre, Aqualia a mis à disposition de tous les clients différentes actions et protocoles, en utilisant les canaux à sa disposition, pour garantir l'excellence du traitement et du service fourni.

Le principal objectif de la transformation numérique d'Aqualia est de fournir le meilleur service aux clients et aux techniciens de l'entreprise. À cette fin, il est structuré autour de quatre piliers : des solutions intégrées pour une efficacité globale, des plateformes omnicanales pour améliorer le service à la clientèle, des solutions de mobilité pour les techniciens et l'intelligence artificielle pour servir les salariés et les clients grâce au *big data*.

## Qualité du service

### Aqualia LIVE : technologies au service des personnes

La valeur des technologies chez Aqualia est appréhendée dans la mesure où elles créent de la valeur pour les clients. C'est pourquoi la plateforme technologique Aqualia LIVE, pour la numérisation globale du cycle intégral de l'eau, utilise les dernières technologies pour une gestion efficace de l'eau et pour fournir un service de qualité optimale et appropriée aux citoyens. Les principales caractéristiques sont les suivantes :

L'adéquation technologique	Mobilité	Une solution modulaire	Adaptabilité	Expérience avérée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sélection de la meilleure technologie appliquée à la gestion de l'eau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions conçues pour une gestion de terrain efficace, avec des expériences utilisateur axées sur le personnel technique.</li> <li>Permet aux utilisateurs de connaître et de gérer leurs informations en temps réel sur un <i>smartphone</i>, une tablette, un ordinateur, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion globale à travers des modules spécialisés, intégrés pour avoir une vision globale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptation aux besoins spécifiques des services d'Aqualia, elle apporte de l'efficacité pour chaque cas particulier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Couvre tous les processus dans tous les services fournis par Aqualia, dans différents pays, et apporte des solutions aux clients, aux habitants et aux travailleurs.</li> </ul>

**100 %**  
des processus convertis

Aqualia LIVE englobe 100 % des processus de tous les services fournis par Aqualia, dans tous les pays, et apporte des solutions aux clients et aux salariés.



#### Facture électronique

Nombre de factures électroniques émises

**2 442 640**

Total ↑ 21 %

- Espagne **2 331 580**
- International **111 060**



Nombre de clients à facture électronique

**548 273**

Total ↑ 19 %

- Espagne **529 483**
- International **18 790**



#### Compteurs intelligents installés

**113 948<sup>44</sup>**

Total des installations ↑ 27,4 %



#### Aqualia contact

Assistance téléphonique

**1 240 219**

Total des appels Espagne

- Consultations **38,88 %**
- Demandes **45,65 %**



Assistance via l'application

**62 148**

Nombre total d'utilisateurs Espagne

- Nouveaux utilisateurs **26 099**
- Gestions réalisées **64 186**



Assistance via l'agence virtuelle

**163 574**

Total des opérations en Espagne ↑ 26 %

- Modification des données **32,34 %**
- Facturation électronique **23,77 %**



Sondage Aqualia contact

**6 287**

Total des réponses en Espagne

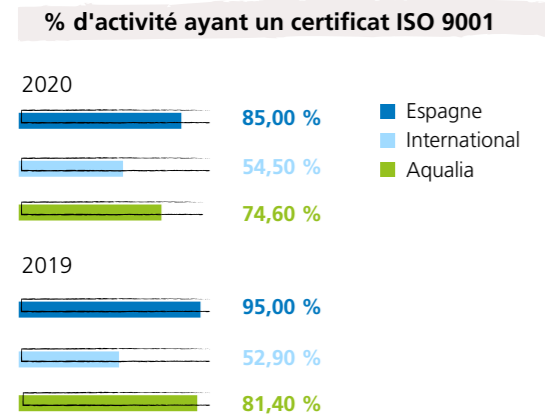
- Pannes **14,83 %**
- Réclamations **0,64 %**

- Carte bancaire **19,85 %**
- Réclamations **2,52 %**

- Excellente note : **4.973**
- Très bonne note : **813**
- Bonne note : **300**

<sup>44</sup> 100 157 en Espagne, 12 700 en France et 1 091 en République tchèque.

En 2020, les pourcentages d'activité suivants ont été certifiés selon ISO 9001 :



Par ailleurs, en 2020, le consortium formé par Aqualia et la société omanaise Majis pour la gestion des infrastructures hydrauliques du port de Sohar (Oman), OSWS (Oman Sustainable Water Services SAOC), a obtenu la certification AENOR ISO 55001 pour la gestion des actifs.

Il existe 280 entités certifiées dans le monde en matière de gestion d'actifs, dont 59 seulement appartiennent au secteur de l'eau. Ainsi, avec cette certification, Aqualia rejoint le club restreint des entreprises soucieuses d'accroître la valeur de leurs actifs, en les alignant sur les objectifs stratégiques de l'entreprise.



## Qualité de l'eau

La société dispose d'un réseau de laboratoires accrédités répartis entre l'Espagne, l'Italie et la République tchèque. Tous bénéficient d'une structure qui répond à l'indépendance de décision des laboratoires indiquée dans la norme EN ISO/IEC-17025, article 4.1, et aux besoins analytiques des contrats gérés par le groupe Aqualia, conformément à la réglementation<sup>45</sup>.

eaux usées de différentes municipalités de Castille-León, de Galice et de Castille-La Manche sont analysées.

De même, dans le cadre de cet accord, la formation du personnel de l'entreprise et des exercices d'intercomparaison ont été inclus pour la mise au point d'une technique de PCR afin de compléter l'offre du laboratoire d'Oviedo.

L'engagement d'Aqualia en faveur de la qualité de l'eau est particulièrement important en cette année de pandémie, au cours de laquelle il convient de souligner l'activité menée par le personnel expert de l'entreprise dans le cadre de la surveillance de la COVID-19 et en collaboration avec le CSIC (Conseil national de recherche espagnol), avec lequel, grâce à la signature d'un accord, les

De plus et en collaboration avec plusieurs gouvernements régionaux italiens et en alliance avec l'Université de Palerme, Caltaqua, la filiale italienne d'Aqualia, a mis en place un programme de détection précoce du virus SARS-CoV-2 par l'échantillonnage et l'analyse des eaux usées.

## Bonne pratique

### Service de qualité

Malgré les circonstances de cette année, Aqualia a continué à fournir son service, en véritables gardiens de l'eau.

Le service de Badajoz a participé au programme européen de coopération en matière d'évaluation comparative, qui a analysé 330 indicateurs de services d'approvisionnement et d'assainissement et a décerné au service Aqualia de Badajoz un certificat 3 étoiles (la catégorie la plus élevée). Entre autres aspects, l'effort d'amélioration de l'efficacité, de la bonne couverture des services, de l'efficacité énergétique et des performances hydrauliques a été souligné. En bref, la gestion des services publics du cycle intégral de l'eau. De même, des points à améliorer ont été détectés, comme la nécessité de rénover les réseaux, notamment les réseaux d'assainissement.

Les plans d'urgence qui ont été mis en place en République tchèque en réponse à la situation d'urgence qui s'est présentée avec les pluies torrentielles ou les inondations sont un exemple qui permet de qualifier les salariés d'Aqualia de gardiens de l'eau.



## Gardiens de l'eau

Photo : M. Pablo González Cebrián.

### Déterminations paramétriques dans l'eau potable

	2019	2020
Nombre de déterminations paramétriques dans l'eau potable	1 148 044	1 019 780
% déterminations approuvées	99,93 %	99,89 %
Nombre de non-conformités	804	1 140

<sup>45</sup> Réglementations européennes transposées dans la législation espagnole par le décret royal 902/2018 du 20 juillet 2018, qui établit les critères sanitaires pour la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine.

# Solutions de mobilité pour un service rapide et efficace

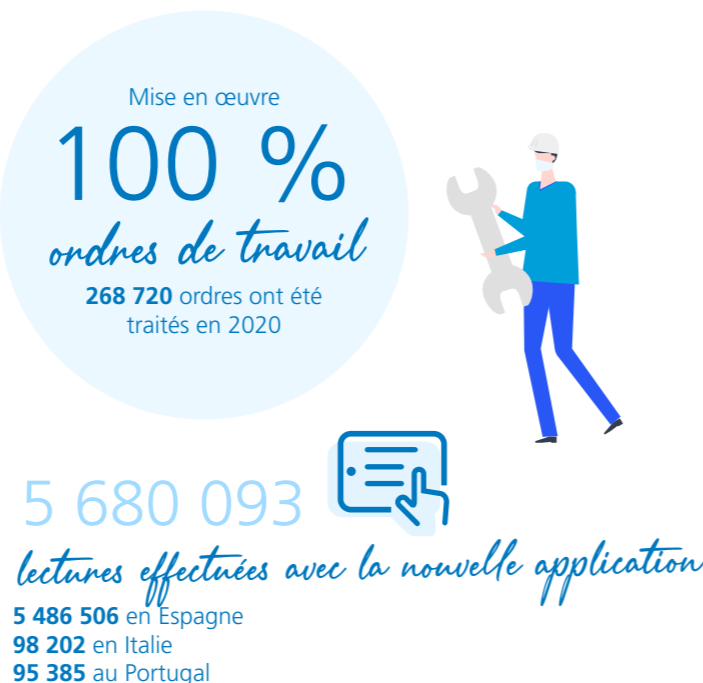
La mise en place de solutions de mobilité devient un élément clé pour mieux servir les citoyens, et constitue donc l'un des axes principaux de la plateforme Aqualia LIVE.

C'est pourquoi, depuis 2019, Aqualia élabore un projet ambitieux sur les ordres de travail et les relevés de compteurs, en appliquant les technologies informatiques et la géolocalisation des processus.

Dans cette optique, au troisième trimestre de 2019, un projet de mobilité de relevé de compteurs a été lancé. Il permet, à l'aide de *smartphones*, de gérer la lecture chez les utilisateurs du service en géolocalisant les points de lecture et de gérer en ligne l'ensemble du processus.

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

Le mois de décembre a vu l'achèvement réussi des tests sur le terrain pour les utilisateurs finaux. Le lancement pilote, prévu pour janvier 2020, a été réalisé avec succès, le déploiement correspondant dans le reste des exploitations étant mis en œuvre progressivement.



## Données d'investissement dans la transformation numérique

Biens et services fournis	Pourcentage (€)
SIG (intégrations et outils)	237 184,00
WO (mobilité et bureau)	372 953,90
Gestion des actifs	393 926,24
Analyse de l'eau	248 206,00
Module de relevés	122 175,00
Gestion des actifs	158 424,00
Mobilité WO	70 970,63



### Projet de lecture à distance : la gestion intelligente à Dénia est déjà une réalité

En voie d'achèvement, ce projet montre déjà son grand potentiel. Il s'agit, sans aucun doute, d'une initiative qui nous rapproche de nos utilisateurs, qu'ils soient institutionnels ou clients finaux, et qui offre des synergies qui vont au-delà de la gestion de la ressource elle-même. En peu de temps, cette technologie deviendra indispensable pour la gestion de l'eau.

Du point de vue du développement durable technico-environnemental, le projet nous permet d'optimiser les ressources disponibles. La possibilité de gérer les pannes en temps réel, non seulement dans les réseaux que nous gérons, mais aussi au niveau des utilisateurs. De cette façon, avec le système de lecture à distance, on répond à l'une des principales demandes de la société et des habitants de Dénia : la disparition de ces recettes en raison de fuites ou d'eau non utilisée. En outre, il accroît considérablement la transparence de la gestion, en fournissant des informations aux clients et à l'administration sur les incidents de réseau.

Une autre question à prendre en compte est l'utilisation que l'Administration pourrait en faire, à savoir l'intégrer comme partie intégrante de l'Administration et l'appliquer au tourisme, aux services sociaux, à la transition écologique, à d'autres contrats, etc.

### Contrôle à distance à Caltaqua, la filiale italienne d'Aqualia, pour augmenter l'efficacité et améliorer le service aux citoyens

La filiale italienne d'Aqualia a présenté un projet ambitieux avec lequel elle entend surveiller l'approvisionnement, les principaux nœuds hydrauliques de son système et les stations de traitement qu'elle gère.

Avec un investissement total d'un peu plus d'un million d'euros, le projet vise à accroître l'efficacité du réseau et à améliorer le service aux citoyens.

L'initiative repose sur la collecte, la transmission en temps réel, l'enregistrement et l'analyse informatique des données enregistrées par des capteurs situés à des points sensibles du réseau. La disponibilité des données historiques permettra également un traitement ultérieur, qui est effectué en vue d'identifier les problèmes critiques non visibles pendant le fonctionnement normal du système et de mettre en œuvre des actions telles que la détection des fuites.

L'initiative a été très appréciée dans la région, où l'un des médias spécialisés les plus prestigieux d'Italie, Servizi a Rete, a accueilli favorablement le projet et a publié un article présentant en détail le projet et les avantages qu'il apportera aux habitants de la région.

# Villes intelligentes au service des citoyens

Dans le domaine des villes intelligentes, Aqualia dispose de l'ambitieux projet Aqualia Water Analytics (AWA), dédié à la gestion intelligente de l'eau dans les villes. Grâce à cette initiative, Aqualia est en mesure de mettre à la disposition du public divers processus, tels que la

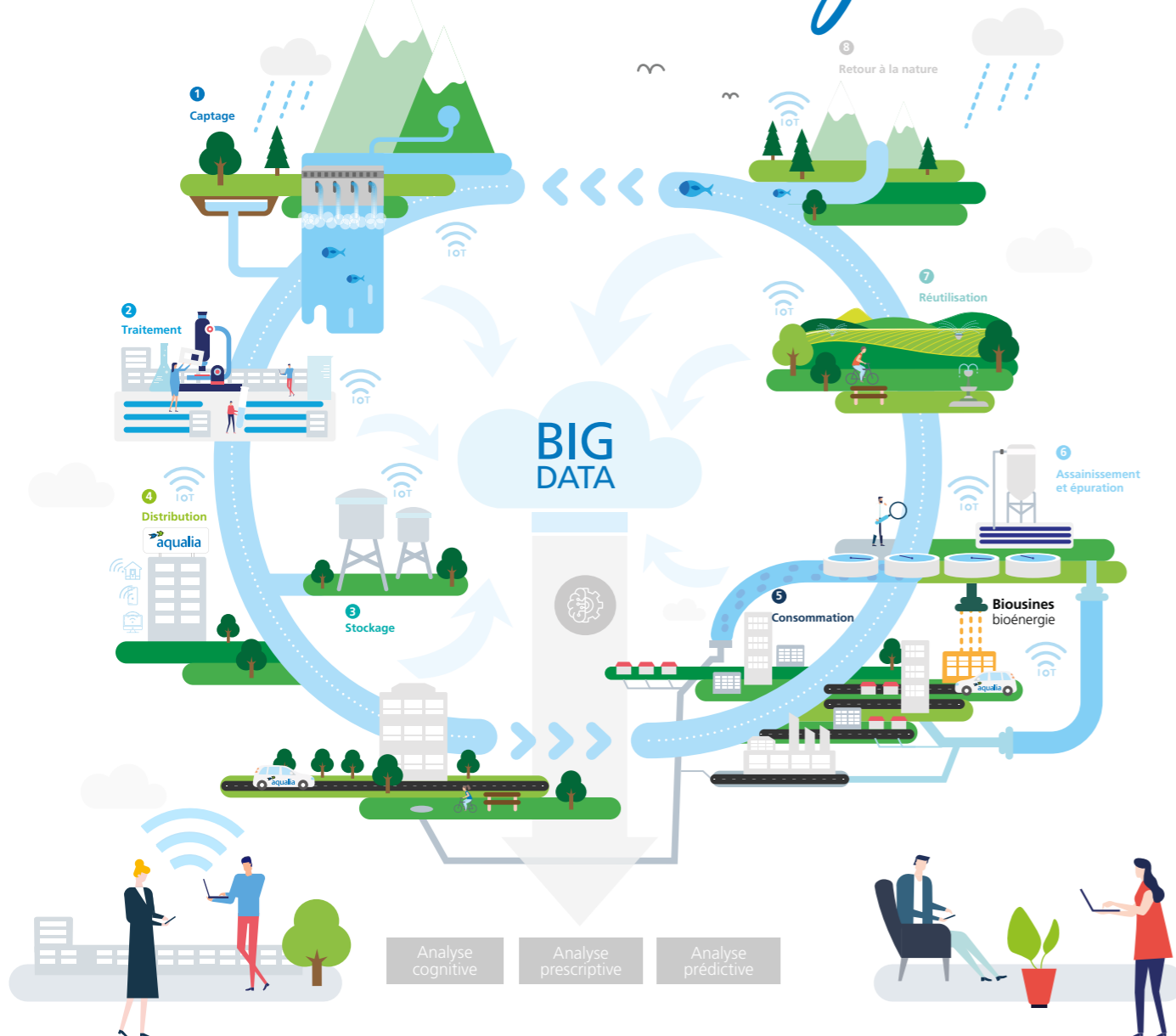
numérisation des informations sur le réseau et la télérelève de la consommation des compteurs, qui s'effectue à l'aide du *big data*, ou l'application de techniques analytiques avancées et de l'intelligence artificielle, qui vise à optimiser la gestion et à améliorer l'efficacité.

La technologie de la

## Smart City

appliquée au cycle intégral de l'eau

- IA Intelligence artificielle
- ML Machine Learning
- IoT Internet des objets



# Gestion globale des clients via CRM Microsoft Dynamics

Être plus efficace, améliorer le service client et mettre l'intelligence artificielle au service des collaborateurs et des clients sont les piliers de la transformation digitale chez Aqualia.

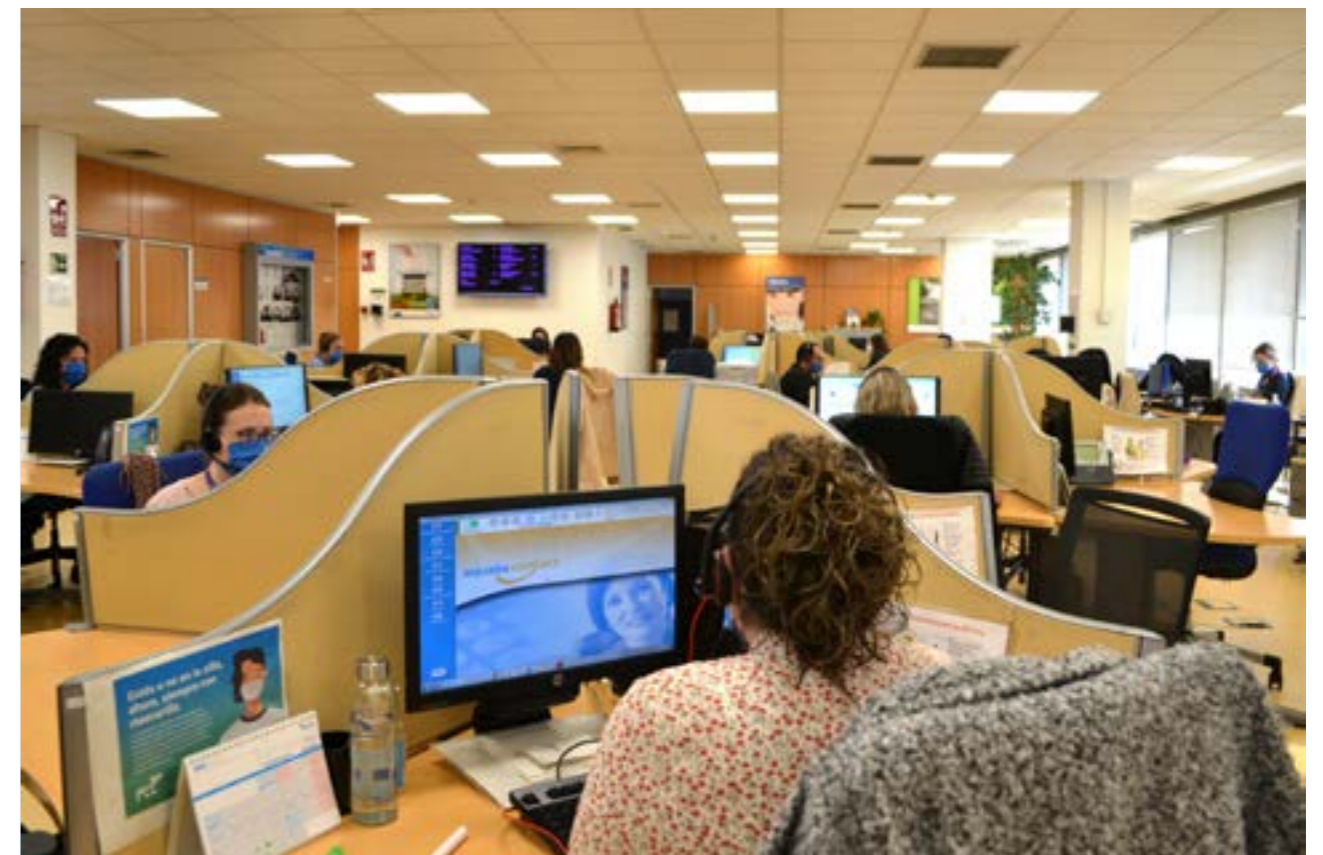
Aqualia continue de progresser en vue d'offrir à tous ses clients une expérience omnicanale de qualité dans leurs interactions avec l'entreprise. Avec pour objectif de parvenir à une intégration totale de tous les canaux, ce projet de mise en œuvre de CRM Microsoft Dynamics permettra à tous les canaux d'être interconnectés en temps réel avec une plus grande accessibilité, disponibilité et intégrité quant aux informations des interactions.

l'accès aux informations de manière dynamique, par le biais de processus guidés.

La solution comprend un nouveau site web qui remplacera l'agence virtuelle actuelle, couvrant toutes les exploitations et avec les adaptations correspondantes du CRM actuellement en cours.

En outre, le projet permettra d'intégrer le service client à d'autres systèmes de gestion, tels que le système commercial Diversa. L'entreprise cherche ainsi à offrir une flexibilité suffisante et à garantir la disponibilité et

Au dernier trimestre de 2020, les tests de l'équipe technique et de l'équipe commerciale ont été menés à bien. Le développement devrait être achevé en février 2021, les tests en mars et avril, et la mise en œuvre en mai 2021.



## Canaux de service client

En raison de l'état d'alerte et de la fermeture des agences de service client, ainsi que d'autres mesures sanitaires adoptées, le centre de service client a reçu 54 % d'appels de plus que l'année dernière (1 240 219)<sup>46</sup>.

Le service spécialisé, proactif et agile fourni par les responsables d'Aqualia au cours de ces mois, par le biais du système Presence (Evolutio), a permis de répondre aux clients de manière continue et sans interruption par le biais de différents canaux de service client (Aqualia contact) : centre de service client par téléphone, bureau virtuel, application, Twitter et e-mail.

Avec la fin de l'état d'alerte, on assiste à un retour progressif dans les bureaux et les mesures sanitaires telles que l'éloignement social, l'utilisation de masques, la désinfection de la zone, etc. entrent en vigueur.

Afin d'éviter l'encombrement des bureaux, le centre de service téléphonique à la clientèle a mis à la disposition des clients le service de « Gestion des rendez-vous », améliorant ainsi non seulement le service téléphonique, mais offrant également un service face à face plus rapide et plus efficace, avec toutes les garanties sanitaires.

En outre, Aqualia assure un service client par le biais de la plateforme Twitter. Les messages envoyés par les utilisateurs sont reçus et gérés à travers le compte @aqualiacontact. De même que les messages SMS pour les notifications de factures avec incidents et les signalements d'avaries dans les réseaux. Twitter a traité 51,5 % d'interactions supplémentaires en 2020 par rapport à 2019.

L'efficacité de tous les canaux de relation client se traduit par un très faible taux de réclamation, qui s'élevait à 0,45 % en décembre 2020, avec un temps de réponse moyen à ces réclamations inférieur à 11 jours. Il convient également de souligner le temps moyen d'installation du compteur (à partir de la demande d'abonnement), qui est de sept jours.



54 %

d'appels supplémentaires traités par le centre de service client en 2020

appels



51,5 %

plus d'interactions en 2020 via

Twitter

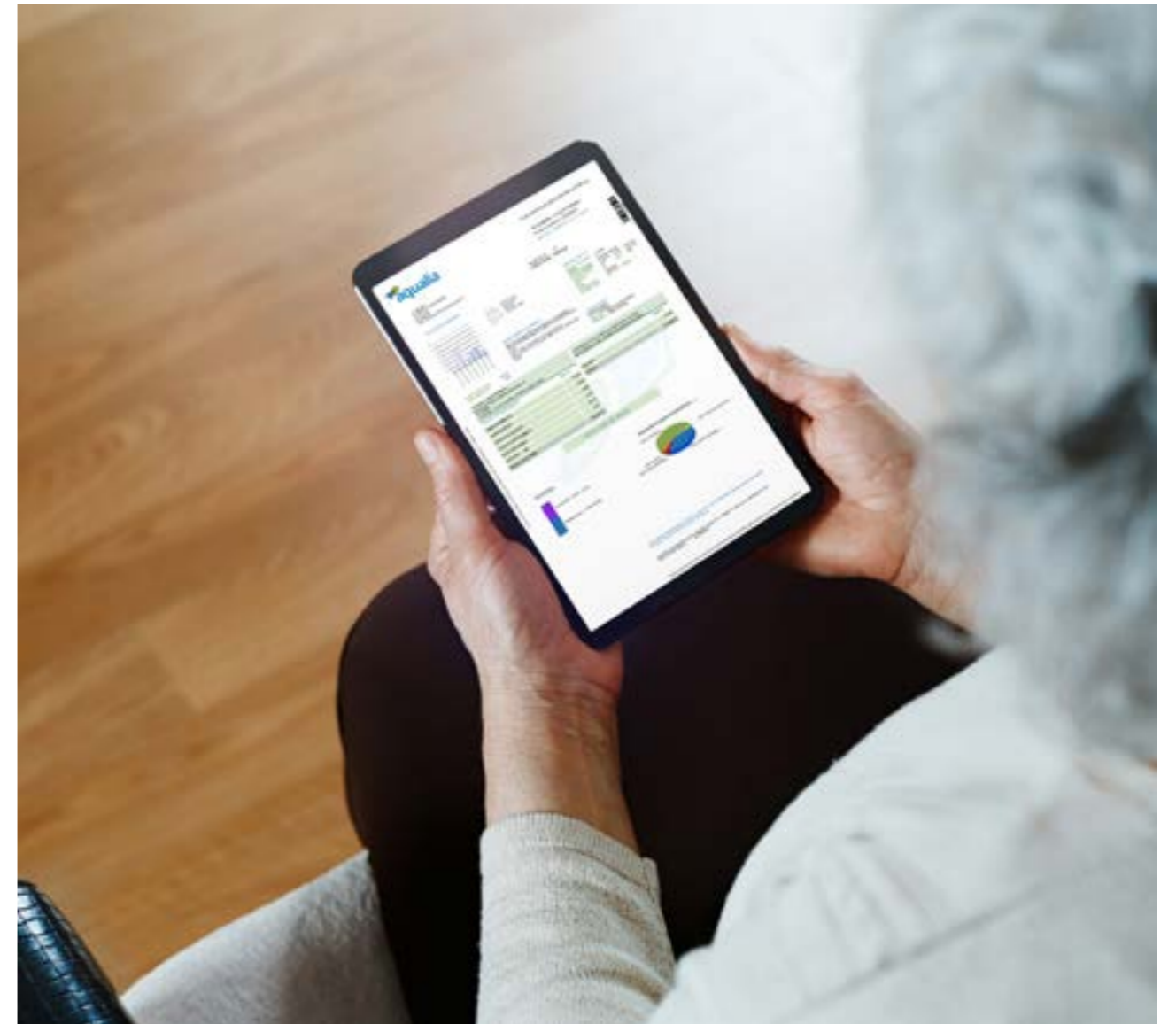
## Dialoguer avec nos clients : enquête de satisfaction

En 2020, une enquête de satisfaction client Aqualia a été réalisée. Les résultats, très positifs, ont montré que 8 clients sur 10 sont satisfaits du service offert par Aqualia. De même, le pourcentage de clients qui qualifient ce service d'excellent ou de très bon est passé à 41,6 %. Cela représente une augmentation de 14 % par rapport aux résultats obtenus en 2018.

En France, une enquête de satisfaction sur le service fourni par SEFO et CEG a également été réalisée, au cours de laquelle l'entreprise a obtenu une note de 3,22 points sur 4, soit une augmentation de plus de

deux dixièmes par rapport à la dernière enquête réalisée en 2019. Parmi les aspects les plus appréciés par les utilisateurs figurent le traitement personnel des salariés, les canaux de service à la clientèle et les travaux de réparation et d'amélioration effectués dans les maisons.

De même, les clients de la République tchèque attribuent à Aqualia une note supérieure à 9 dans les enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients finaux, institutionnels et industriels. Plus précisément, 92 % des clients finaux considèrent que la qualité de l'eau est bonne et 94 % que la gestion du cycle de l'eau est bonne.



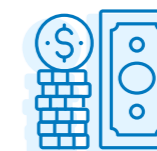
## Facturation électronique

L'urgence sanitaire, provoquée par la COVID-19, a montré que la numérisation est la seule option permettant de préserver la dynamique économique du risque que la gestion d'une pandémie fait peser sur l'environnement des entreprises. Ainsi, en avril, Aqualia a lancé une campagne de promotion de la facturation électro-

nique, qui s'est traduite par plus de 30 000 nouvelles inscriptions pour ce mode de facturation. Au total, en 2020, 86 908 nouvelles inscriptions ont été réalisées. Selon l'étude du groupe SERES, les économies en termes d'environnement, de temps et de gestion qui en découlent sont estimées à 200 000 euros par an.



86 908  
de nouvelles inscriptions



200 000 €/an  
d'économies estimées

# 07

## Une décennie de transformation

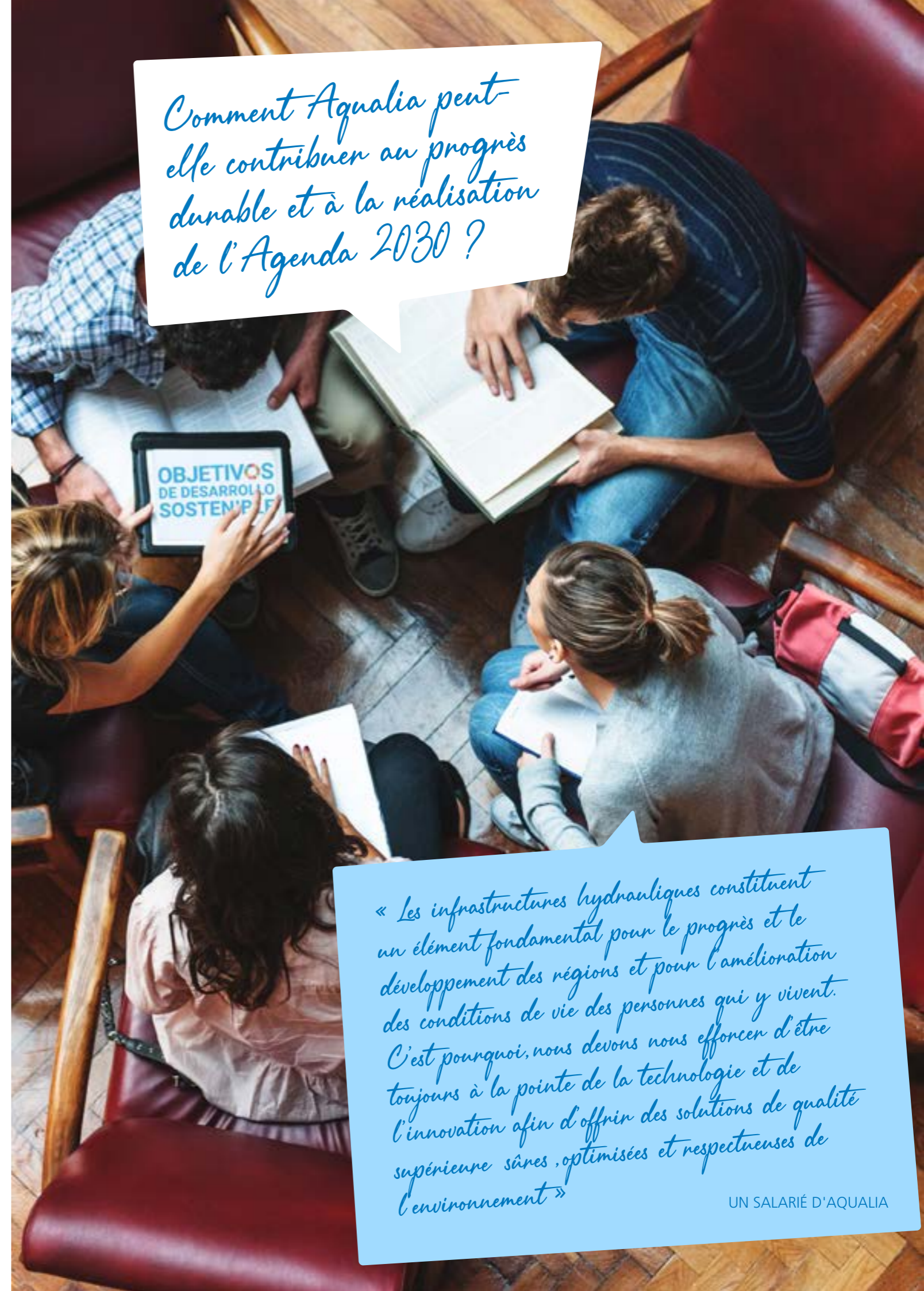
Rechercher aujourd'hui pour savoir demain

La circularité d'une goutte d'eau

Travailler ensemble pour aller plus loin

Appel à une utilisation responsable de l'eau et de l'assainissement

Il reste à peine une décennie avant 2030, date limite pour tenir les engagements pris dans les objectifs de développement durable. Bien qu'Aqualia s'emploie depuis des années à les réaliser, et malgré les complications liées à la pandémie, elle a, ces derniers mois, mis le pied sur l'accélérateur pour que la décennie d'action soit aussi celle de la transformation sociale et environnementale.



Comment Aqualia peut-elle contribuer au progrès durable et à la réalisation de l'Agenda 2030 ?

« Les infrastructures hydrauliques constituent un élément fondamental pour le progrès et le développement des régions et pour l'amélioration des conditions de vie des personnes qui y vivent. C'est pourquoi, nous devons nous efforcer d'être toujours à la pointe de la technologie et de l'innovation afin d'offrir des solutions de qualité supérieure sûres, optimisées et respectueuses de l'environnement »

UN SALARIÉ D'AQUALIA



# Rechercher aujourd'hui pour savoir demain

En 2020, six nouveaux projets ont été lancés pour mettre l'innovation et la technologie au service de la qualité, de l'éco-efficacité, de la gestion intelligente et du développement durable. Les investissements dans la recherche et le développement ont augmenté de plus de 19 % par rapport à 2019.



## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



L'activité d'innovation d'Aqualia s'aligne sur les politiques européennes de transition vers une économie circulaire à empreinte carbone nulle, cherchant le développement de nouvelles propositions de services durables et d'outils de gestion intelligents. Ainsi, le service d'innovation et de la technologie accompagne l'entreprise dans la réalisation des objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies en différents points, en garantissant un service d'eau et d'assainissement abordable et de qualité (ODD 6), en optimisant son bilan énergétique (ODD 7) et en évitant son impact sur le climat (ODD 13) par une production et une consommation responsables (ODD 12).

Les projets réalisés en 2020 renforcent l'engagement technologique d'Aqualia, qui a augmenté le montant consacré à la R et D<sup>47</sup> de 19,4 % par rapport à l'année précédente, ce qui représente 0,43 % du chiffre d'affaires.

Grâce aux connaissances acquises en matière d'innovation, les clients peuvent obtenir de meilleurs services pour une gestion plus efficace du cycle de l'eau. Ainsi, cette année, l'engagement d'Aqualia a été renforcé par un nouvel outil permettant de générer des produits, des activités et des processus plus durables.

<sup>47</sup> Le total investi en 2020 est la somme des subventions RDI (2 346 093 euros en 2019 et 2 892 722 en 2020) + l'investissement net réalisé par Aqualia (1 945 386 en 2019 et 2 231 640 en 2020).

### En 2020

5 Cinq projets ont été réalisés

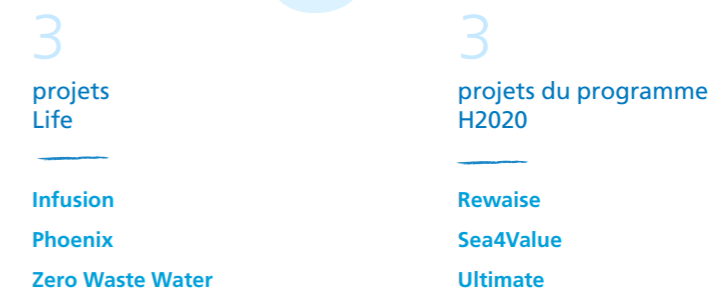


10 Le développement de dix autres projets en cours s'est poursuivi



### Et grâce aux appels publics de 2019

6 Six nouveaux projets ont été lancés



# Réussites

## Life Methamorphosis



En 2020, le projet Life Methamorphosis qui, grâce à l'application d'un train de traitement innovant, a permis de maximiser la valorisation énergétique des déchets urbains et d'obtenir des améliorations environnementales significatives, a été clôturé. De plus, la demande d'énergie pour le processus de traitement a été réduite de 73 % et les émissions de CO<sub>2</sub> associées ont diminué de 74 % par rapport à la technologie de membrane aérobie en place.



En savoir plus à propos du projet Life Methamorphosis

## H2020 Mides

Le projet Mides (désalinisation microbienne pour une eau potable à faible consommation d'énergie), également achevé en 2020, a mis au point un système unique et innovant permettant d'obtenir de l'eau potable grâce à des processus de dessalement avancés, sans coût énergétique. Cela permet d'éviter la consommation d'électricité des stations de dessalement classiques, qui s'élève à 4 kWh/m<sup>3</sup>.

Le système est alimenté en énergie par le traitement des eaux usées au moyen d'une technologie tout aussi novatrice : la cellule de dessalement microbienne.



Dans ce réacteur biologique, les bactéries utilisent la matière organique présente dans les eaux usées pour obtenir de l'électricité qui, à son tour, permet la migration des sels à travers des membranes sélectives.

Le résultat du projet ouvre un nouveau marché pour le dessalement à faible coût dans des installations décentralisées de faible à moyenne capacité, car il permet de traiter les eaux usées et d'obtenir un bilan énergétique positif. Il s'agit d'une étape importante dans la conception des villes du futur : Il permet de concevoir des stations intégrées qui produisent de l'énergie, traitent les eaux usées et font office de stations de dessalement avec une faible consommation d'énergie et des systèmes de gestion et de contrôle intelligents.



En savoir plus à propos du projet H2020 Mides

## Interconecta Advisor

La gestion des déchets de l'industrie de la viande est un défi majeur et implique un coût élevé dans certaines régions. Le projet Advisor propose une alternative avec le développement de solutions écologiquement et économiquement durables. Avec le soutien de la mairie de Guijuelo, ces déchets sont utilisés de manière bénéfique, en tirant parti des digesteurs anaérobies dont

dispose la station d'épuration. Un nouveau prétraitement thermique et des systèmes de contrôle innovants augmentent la capacité de traitement et garantissent l'efficacité du processus pour obtenir des produits de valeur, permettant l'approvisionnement de véhicules en bioénergie renouvelable.



En savoir plus à propos du projet Advisor

## H2020 Rewaise

Ce projet ambitieux (Resilient Water Innovation for Smart Economy) a démarré en 2020, avec un budget de plus de 18 millions d'euros (subvention de 15 millions d'euros) et vise à mettre au point un cadre numérique pour une gestion durable de l'eau avec une empreinte zéro. Il aborde les questions technologiques, financières, juridiques et sociales et implique toutes les parties prenantes impliquées dans le cycle global de l'eau.

H2020 Rewaise aborde trois composantes clés de la valeur économique et sociale générée par le cycle intégral de l'eau :

**Valeur de l'eau :** promouvoir une utilisation et une réutilisation efficaces, tout en récupérant l'énergie et les matières premières dans les flux d'eaux usées.

**Valeur de l'eau :** traduit l'importance de l'eau dans les activités économiques et les entreprises liées au secteur.

**Valeur par l'eau :** met en évidence les fonctions sociales, sanitaires et de bien-être de l'eau, qui nous permet de réaliser la quasi-totalité de nos activités économiques.

Avec quatre autres entreprises et des partenaires de 11 pays, Rewaise démontre sur le terrain l'efficacité des innovations technologiques et des nouveaux modèles de gouvernance de l'eau qui permettront de réduire la consommation d'eau de plus de 30 % et de mettre au point un cycle autosuffisant en énergie. La création de nouvelles chaînes de valeur dans la production de minéraux et d'engrais à base d'eau générera des emplois et de nouvelles activités commerciales dans l'économie circulaire.



En savoir plus à propos du projet H2020 Rewaise

Typologie des projets Aqualia	Principaux projets <sup>48</sup>	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau		Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2020
<p><b>Qualité</b></p> <p>La mise au point de technologies innovantes, pour optimiser l'efficacité et la fiabilité du service d'eau ininterrompu (24 h/24 et 365 j/an) pour garantir la plus haute qualité.</p>	<p><b>Life Methamorphosis</b> ●</p> <p>Final (2020)</p>	<p>Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité</p> <p>Transformer les déchets en valeur.</p>	<p>Énergie renouvelable biocarburants</p> <p>Transformer le lixiviat des déchets urbains et du lisier en biométhane.</p>	<p>Objectif neutre en carbone pour 2050</p> <p>Réduire la consommation d'énergie et l'empreinte carbone.</p>	<p>Utilisation de biométhane dans les voitures et les camions.</p>
	<p><b>Life Infusion (2024)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Préparer les paramètres de conception des futures usines de récupération des ressources de l'AMB et évaluer les technologies.</p>		<p>Remplacer l'alimentation électrique.</p>	<p>Lancement.</p>
	<p><b>Life Zero Waste Water (2024)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Faire la démonstration du traitement combiné des eaux usées urbaines (USW) et de la fraction organique des résidus solides urbains (FORSU) avec le réacteur anaérobie AnMBR.</p>	<p>Produire du biométhane.</p>	<p>Réduire la consommation d'électricité.</p>	<p>Signature des accords.</p>
<p><b>Gestion intelligente</b></p> <p>Améliore la gestion intégrale des ressources en eau grâce à des technologies intelligentes.</p> <p>Augmente la sécurité et résilience des infrastructures grâce au contrôle et à la planification des processus.</p> <p>Facilite l'information transparente et appropriée sur le service.</p>	<p><b>Life Icirbus</b> ●</p> <p>Final</p>	<p>Produire de matériaux de construction et des biofertilisants</p>			<p>Brevet national avec des co-titulaires (INTROMAC, CTAEX, DISAMIN)<sup>49</sup>.</p>
	<p><b>H2020 Run4Life</b> ●</p> <p>Final</p>	<p>Récupérer des nutriments à partir de la séparation des eaux grises et noires.</p>	<p>Produire de la bioénergie.</p>	<p>Produire de l'énergie autogénérée.</p>	<p>Eau sanitaire et irrigation des jardins ZFV.</p>
	<p><b>H2020 Rewaise (2025)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Mettre en œuvre de nouvelles solutions d'économie circulaire et de gestion numérique dans neuf LivingLabs : récupération des matières issues de la saumure, réutilisation des eaux usées et leur transformation en sous-produits, et simulation de la qualité de l'eau, des procédés et des réseaux.</p>	<p>Transformer les eaux usées en énergie.</p>	<p>Promouvoir le dessalement durable et les nouvelles membranes.</p>	

<sup>48</sup> La grande majorité des subventions sont destinées aux projets Life et H2020 de l'UE. Les exceptions sont Advisor, MarAdentro et Valorastur/Recarbon, qui sont administrés par le CDTI. Mais ils proviennent également des fonds européens FEDER et RIS3.

<sup>49</sup> N° 201930876 (demande faite le 08/10/2019).

Typologie des projets Aqualia	Principaux projets <sup>48</sup>	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau		Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2020
<p><b>Écoefficacité</b></p> <p>Développer des technologies avancées qui optimisent l'utilisation des ressources renouvelables.</p> <p>Éviter la production de déchets dans les processus et les services de l'entreprise.</p> <p>Rechercher des solutions qui permettent une croissance sur tous les marchés de l'eau selon les exigences de l'écoefficacité.</p>	<p><b>H2020 Scalibur (2022)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité</p> <p>Traitement des boues de la station d'épuration.</p> <p>Transformer la matière organique en sous-produits.</p>	<p>Énergie renouvelable biocarburants</p> <p>Transformer des déchets en valeur énergétique par la production de biométhane et son utilisation comme carburant automobile.</p>	<p>Objectif neutre en carbone pour 2050</p> <p>Récupération de l'énergie des stations de traitement et des solides municipaux comme carburant pour les véhicules.</p>	<p>Premier projet avec la participation de SmVaK en République tchèque.</p>
	<p><b>BBI Deep Purple (2023)</b> ●</p> <p>Commencé en 2019</p>	<p>Développer des travaux de bioraffinage pour produire et valoriser la cellulose et les plastiques, en utilisant des matières organiques issues des eaux usées et des déchets urbains.</p>	<p>Produire de nouvelles matières et des biocarburants grâce au traitement des eaux usées et des déchets urbains, sans recourir à des combustibles fossiles externes.</p>	<p>Énergie solaire et autogénérée.</p>	<p>Brevet européen délivré le 08/12/20 conjointement avec l'Universidad de Rey Juan Carlos. Un premier prototype fonctionne déjà à Tolède-Estiviel. Un réacteur 10 fois plus grand est prévu pour la station d'épuration de Linares.</p>
	<p><b>BBI B-Ferst (2023)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Développer et évaluer de nouveaux biofertilisants à partir de déchets urbains et de sous-produits du traitement des eaux usées.</p>	<p>Éviter l'énergie nécessaire à la production d'engrais artificiel (urée).</p>	<p>Réduire l'empreinte carbone de la production d'engrais.</p>	<p>Prototype en construction à la station d'épuration de Jerez.</p>
<p><b>H2020 Mides</b> ●</p> <p>Final</p>	<p>Utiliser la matière organique des eaux usées comme carburant.</p>	<p>Pour mettre en œuvre le dessalement sans alimentation électrique externe.</p>	<p>La cellule de dessalement microbienne (MDC) réduit le coût énergétique du dessalement de dix fois.</p>	<p>Réduction des coûts énergétiques x 10. Brevet européen pour la cellule de dessalement microbienne (MDC). Attribué le 26/08/20.</p>	
<p><b>RIS3 Valorastur</b> ●</p> <p>Final</p>	<p>Réduire la production de déchets pour les transformer en nouvelles ressources.</p>	<p>Mettre en œuvre des procédés d'optimisation du processus d'élimination dans la station d'épuration des eaux usées de S. Claudio.</p> <p>Réduction des coûts de l'énergie électrique ; minimiser l'achat de sels de fer.</p>	<p>Mettre en œuvre une épuration éco-efficace avec contrôle de la consommation d'énergie.</p>	<p>Livraison d'un nouvel équipement de séchage à la station d'épuration de Grado.</p> <p>Mise au point de nouveaux matériaux d'adsorption peu coûteux à partir de boues d'épuration séchées.</p>	

<sup>48</sup> La grande majorité des subventions sont destinées aux projets Life et H2020 de l'UE. Les exceptions sont Advisor, MarAdentro et Valorastur/Recarbon, qui sont administrés par le CDTI. Mais ils proviennent également des fonds européens FEDER et RIS3.

Typologie des projets Aqualia	Principaux projets <sup>48</sup>	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau	Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2020
		<p><b>Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité</b></p>	<p><b>Énergie renouvelable biocarburants</b></p>	<p><b>Objectif neutre en carbone pour 2050</b></p>
	<p><b>Interconecta Advisor (2021)</b> ●</p> <p>Final</p>	<p>Transformer les déchets industriels en bioénergie.</p>	<p>Le biocarburant pour les véhicules de la station d'épuration est produit à partir des déchets de l'industrie de la viande.</p> <p>La production accrue de biogaz a été exploitée grâce à un système de valorisation du biométhane ABAD Bioenergy®.</p>	<p>Réduire le coût du transport des déchets grâce à la production de biocarburant.</p> <p>Mise en service d'une aire de ravitaillement en biogaz à la station d'épuration. Energylab effectue une analyse des performances d'un véhicule spécifique qui a déjà parcouru 27 000 km.</p>
	<p><b>JPI Maradentro (2021)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Un système d'infiltration de 400 m<sup>2</sup> sera construit à la station d'épuration de Medina del Campo pour le traitement avancé des eaux traitées et leur réutilisation pour recharger les aquifères.</p>	<p>Concevoir des outils de conception et de simulation du système, en optimisant le fonctionnement et les coûts de l'élimination des contaminants émergents, en les comparant à ceux correspondant aux traitements tertiaires classiques.</p>	
	<p><b>RIS3 IDEPA Recarbon (2021)</b> ●</p> <p>Final</p>		<p>Tester la faisabilité du Biochar pour l'épuration du biogaz dans les stations de traitement de Jerez, Chiclana et Lleida, ainsi que pour la désodorisation dans les stations de traitement de San Claudio et Lúcar.</p>	<p>Concevoir des méthodes avancées d'analyse des micropolluants pour évaluer les nouvelles unités d'adsorption à base de charbon actif optimisées à partir de Biochar.</p>
	<p><b>H2020 MSCA REWATERGY (2023)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Chercheur à l'université de Cambridge, spécialisé dans la production d'hydrogène à partir d'ammonium présent dans les eaux usées.</p>	<p>Université d'Ulster, conception de procédés de photodésinfection et d'électrodésinfection pour éliminer les micro-polluants dans les eaux potables ou usées.</p>	

### Écoefficacité

Développer des technologies avancées qui optimisent l'utilisation des ressources renouvelables.

Éviter la production de déchets dans les processus et les services de l'entreprise.

Rechercher des solutions qui permettent une croissance sur tous les marchés de l'eau selon les exigences de l'écoefficacité.

Typologie des projets Aqualia	Principaux projets <sup>48</sup>	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau	Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2020
		<p><b>Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité</b></p>	<p><b>Énergie renouvelable biocarburants</b></p>	<p><b>Objectif neutre en carbone pour 2050</b></p>
	<p><b>H2020 Sea4Value (2024)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Le projet se concentre sur la récupération des ressources à partir de la saumure concentrée dans les stations de dessalement de l'eau de mer (EDAM).</p> <p>Une alternative à l'extraction minière traditionnelle, générant de nouvelles matières premières et une nouvelle source de revenus provenant du dessalement.</p> <p>Réduit les rejets et les émissions.</p>		<p>Évaluer la mise en œuvre d'unités pilotes dans plusieurs stations de traitement des eaux usées exploitées par Aqualia, avec analyse de l'impact technico-économique.</p>
	<p><b>H2020 Ultimate (2024)</b> ●</p> <p>Commencé en 2020</p>	<p>Comparer les réacteurs anaérobies FBRR (Elsar) et AnMBR à l'échelle de 20 m<sup>3</sup>/h en vue de récupérer le biométhane et alimenter une cellule de combustible.</p>	<p>Étudier la co-digestion des levures.</p>	

### Écoefficacité

Développer des technologies avancées qui optimisent l'utilisation des ressources renouvelables.

Éviter la production de déchets dans les processus et les services de l'entreprise.

Rechercher des solutions qui permettent une croissance sur tous les marchés de l'eau selon les exigences de l'écoefficacité.



<sup>48</sup> La grande majorité des subventions sont destinées aux projets Life et H2020 de l'UE. Les exceptions sont Advisor, MarAdentro et Valorastur/Recarbon, qui sont administrés par le CDTI. Mais ils proviennent également des fonds européens FEDER et RIS3.

<sup>48</sup> La grande majorité des subventions sont destinées aux projets Life et H2020 de l'UE. Les exceptions sont Advisor, MarAdentro et Valorastur/Recarbon, qui sont administrés par le CDTI. Mais ils proviennent également des fonds européens FEDER et RIS3.

Typologie des projets Aqualia	Principaux projets <sup>48</sup>	Objectifs liés au cycle circulaire de l'eau	Objectifs liés au changement climatique	Réalisations de projets en 2020	
		<b>Sur la transformation des déchets en ressources et bio-usines/circularité</b>	<b>Énergie renouvelable biocarburants</b>	<b>Objectif neutre en carbone pour 2050</b>	
	<b>Life Intext (2023)</b> ● Commencé en 2019	Simplifier la réutilisation de l'eau par des solutions décentralisées.	Évaluer et adapter les technologies de purification à faible coût pour minimiser les coûts énergétiques.	Adapter les technologies de traitement à faible coût pour minimiser l'empreinte carbone et les déchets, en essayant de fournir des solutions durables et économiques.	Plateforme de démonstration de ces technologies à la station d'épuration de Talavera de la Reina.
	<b>Life Ulises (2022)</b> ● Commencé en 2019	Promouvoir la réutilisation de l'eau à la sortie de la station d'épuration.	Transformer une station d'épuration conventionnelle en « usine de production d'énergie ».	Améliorer la digestion par l'hydrolyse et le biogaz pour éliminer l'empreinte carbone des stations de traitement des eaux usées.	Nettoyage du biométhane selon le procédé ABAD Bioenergy® en vue de fournir du biocarburant pour véhicules au moyen d'un distributeur de biométhane.
	<b>H2020 Sabana (2021)</b> ● Commencé en 2016	Produire de nouveaux biofertilisants et biostimulants.	Utilisation d'algues pour la production d'oxygène sans électricité.	Réduire l'empreinte carbone.	Conception de deux nouvelles stations de production d'algues.
	<b>Life Phoenix (2024)</b> ● Commencé en 2020	Optimiser le traitement tertiaire pour atteindre les objectifs les plus ambitieux du nouveau règlement européen en matière de réutilisation des eaux (UE 2020/741).			Trois stations mobiles ont été conçues, une station de traitement physico-chimique de 50 m³/h, une station de filtration de 30 m³/h et une station d'ultrafiltration de 20 m³/h.

**Durabilité**

Le développement de technologies de pointe qui favorisent le développement durable de l'entreprise, tout en protégeant l'environnement et la biodiversité.

L'amélioration de la performance énergétique des solutions et des services de l'entreprise.

La valorisation des sous-produits du cycle intégral de l'eau.

**Nombre de projets selon leur typologie**



<sup>48</sup> La grande majorité des subventions sont destinées aux projets Life et H2020 de l'UE. Les exceptions sont Advisor, MarAdentro et Valorastur/Recarbon, qui sont administrés par le CDTI. Mais ils proviennent également des fonds européens FEDER et RIS3.

# Bonne pratique

## Communication avec les parties prenantes

Aqualia a informé des chercheurs du monde entier de l'avancement et des résultats de ses derniers projets lors de divers *webinaires* et événements virtuels.

Par exemple, lors d'une conférence numérique organisée par le prestigieux institut allemand FZ Jülich, l'un des établissements de recherche les plus prestigieux d'Europe, elle a présenté l'énorme potentiel des microalgues dans le traitement durable des eaux usées et dans l'économie circulaire.

Cette réunion virtuelle s'inscrit dans le cadre du cycle de conférences en ligne portant sur la recherche dans le domaine des microalgues que l'institution allemande a encouragé pendant la période de confinement. Aqualia a collaboré avec cette institution, qui concentre son activité sur les domaines de la santé, de l'énergie et de l'environnement, et réunit régulièrement des scientifiques et des spécialistes du monde entier pour diffuser les connaissances sur le potentiel des algues.



# La circularité d'une goutte d'eau



9.1  
Objectif

2  
Ligne stratégique

Grâce à l'investissement dans de nouvelles technologies capables de convertir les eaux usées en de nouvelles matières ou sources d'énergie, Aqualia est préparée pour accompagner de nombreuses industries et administrations publiques dans la transition de l'économie linéaire vers l'économie circulaire.

Dans un monde où les ressources sont de plus en plus rares et où la population augmente, il est nécessaire d'adopter des stratégies axées sur l'économie circulaire pour accroître l'utilisation de l'énergie, des matières premières et des matériaux secondaires.

Aqualia développe cette ligne depuis plusieurs années dans différentes parties du monde, faisant du secteur de l'eau l'un des éléments clés de l'avenir économique de tout pays.

L'eau occupe une place très importante dans la réussite de l'économie circulaire des autres secteurs productifs qui utilisent les minéraux et les matières issus de son traitement. Grâce aux nouvelles technologies, capables de transformer les eaux usées en de nouvelles matières ou de les utiliser comme source d'énergie, de nombreuses industries se penchent sur la transition de l'économie linéaire traditionnelle vers un modèle circulaire.

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

## Estations circulaires ou bio-usines

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



**Éviter, récupérer, transformer et valoriser**

les déchets en ressources utilisables pour l'agriculture ou la valorisation énergétique.



**Produire des énergies renouvelables**

en vue d'être autosuffisants et de générer des excédents.



**Régénérer l'eau**

pour une réutilisation ultérieure à des fins agricoles, urbaines, industrielles ou environnementales.



# Bonne pratique

## Transfert de technologie

Le projet Run4Life, mené par Aqualia, propose un système de traitement des eaux usées qui ne nécessite pas de raccordement au réseau d'égouts et vise à réutiliser 100 % des eaux grises.

La perception et l'acceptation sociale de cette technologie en tant que solution pour lutter contre le changement climatique et d'autres défis environnementaux sont analysées pendant la phase de développement du projet, dans la zone franche de Vigo et son parc d'activités à Nigrán.

La récupération des ressources sur place se traduit par de nouvelles opportunités commerciales pour Aqualia et renforce sa contribution aux ODD 6 (eau propre et assainissement), 11 (villes et communautés durables) et 12 (production et consommation responsables).



### Intext

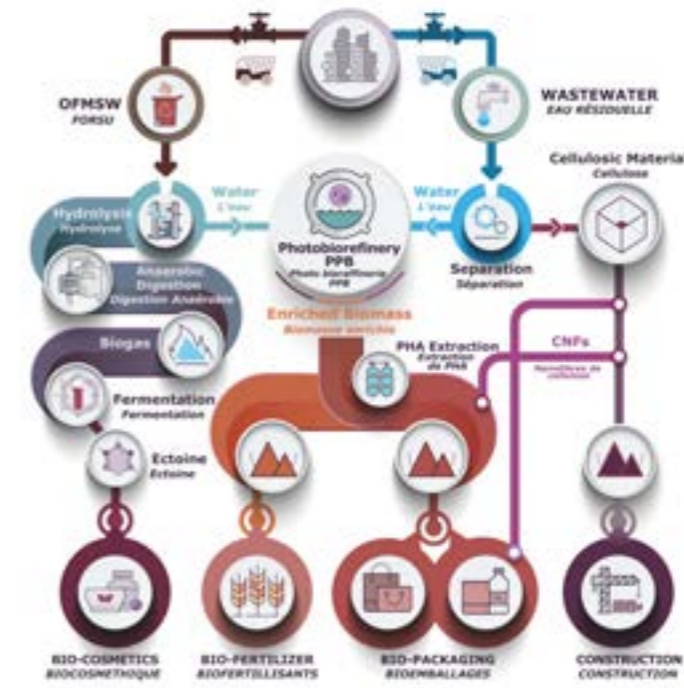


Projet d'épuration pionnier en Europe. La combinaison de technologies intensives et extensives est utilisée pour le traitement des eaux usées dans les petites villes.



Le projet Deep Purple, mis au point dans le cadre du programme-cadre de recherche et d'innovation Horizon 2020 de l'Union européenne, constitue une autre initiative remarquable de 2020 visant à promouvoir l'économie circulaire. Le projet, mené par Aqualia et soutenu par 13 partenaires de six pays, propose un traitement synergique et intégré pour la valorisation de trois types de biodéchets : la fraction organique des résidus solides urbains (FORSU), les boues de station d'épuration (STEP) et les eaux usées urbaines.

L'énergie solaire est utilisée pour traiter les eaux usées sans aération au moyen d'une photobioraffinerie multiplateforme basée sur des bactéries phototrophes pourpres (PPB) dans des carrousels anaérobies. La biomasse transforme le contenu organique des eaux usées et des déchets urbains en matières premières pour les biocarburants, les plastiques, la cellulose et de nouveaux matériaux de base dans l'industrie chimique et cosmétique. Une photobioraffinerie est déjà en service dans la STEP d'Estiviel (Tolède) dans le cadre du projet Deep Purple et la construction d'une autre est prévue à Linares pour 2021.



## Technologies d'épuration à faible coût pour l'assainissement des petites communes

Aqualia, dont l'objectif ultime est d'améliorer la qualité de vie des citoyens, a présenté en début d'année le projet Life Intext à Talavera de la Reina, à Tolède.

En Espagne, seules 65 % des communes de 2 000 à 10 000 habitants bénéficient d'un traitement adéquat. Le problème touche particulièrement la Castille-La Manche, où 1 300 nouvelles installations de traitement des eaux usées sont nécessaires. Ce projet aborde le problème des eaux usées dans les petites villes, avec la mise au point de nouvelles technologies et l'amélioration et l'optimisation des technologies existantes. Un événement médiatique auquel ont assisté de nombreuses personnalités régionales, locales et du monde des affaires de la Communauté a été organisé pour sa présentation.

## Qualité de l'eau et réutilisation des eaux usées

Life Phoenix, un autre projet clé de cette année 2020, est mis en place en Andalousie et au Portugal en vue d'aborder la question de la réutilisation des eaux usées au niveau européen. Par ailleurs, cela permet de faire face à la menace croissante que représentent les polluants émergents et les microplastiques dans nos eaux.

En outre, le réservoir Esquilón II de Puerto de la Cruz (Tenerife) a accueilli la présentation d'une unité de démonstration destinée à lutter contre la teneur en nitrates de l'eau, un projet qui résout un problème historique dans la municipalité, à savoir la consommation interdite de l'eau du robinet aux femmes enceintes et aux bébés de moins de 6 mois.

## Production de nouveaux biofertilisants et biostimulants dans les SEEU

Fin décembre, Aqualia a présenté le projet R&D H2020 Sabana, réalisé en collaboration avec la mairie de Mérida. L'entreprise construira l'une des plus grandes usines de traitement des eaux usées à base de microalgues au monde dans la ville de Mérida. L'objectif est de cultiver des microalgues à partir des nutriments contenus dans les eaux usées en vue d'obtenir une biomasse et de la valoriser ensuite comme biofertilisants, biostimulants et/ou biopesticides de haute valeur agronomique.



# Travailler ensemble pour aller plus loin

Aqualia a rejoint l'alliance espagnole StepbyWater, un réseau d'entreprises, d'institutions et d'organisations sociales visant à promouvoir une gestion responsable de l'eau.



17.6

Objectif

7

Ligne stratégique

Tout changement important dans les processus de production nécessite la collaboration de tous les agents impliqués. Dans cette optique, Aqualia est constamment à la recherche de nouvelles synergies et alliances avec

des scientifiques, des entreprises et des institutions susceptibles de contribuer au développement de solutions pratiques pour le secteur de l'eau et d'autres secteurs.

## StepbyWater



Du point de vue de la collaboration, l'un des principaux jalons de l'entreprise a été l'adhésion et la promotion de l'alliance espagnole StepbyWater. Il s'agit d'un réseau d'entreprises, d'institutions et d'organisations sociales qui unissent leurs forces pour aborder la gestion responsable de l'eau et contribuer à la réalisation des objectifs et cibles de l'Agenda 2030, en particulier l'ODD 6 (eau propre et assainissement) et l'ODD 17 (partenariats pour atteindre les objectifs).

Fidèle à son engagement en faveur de la gestion durable des services de l'eau et de toutes les initiatives qui garantissent leur protection, Aqualia a rejoint cette alliance et représente exclusivement les entreprises spécialisées dans la gestion du cycle complet de l'eau. L'alliance comprend également plus de vingt organisations leaders dans le domaine du développement durable, telles que Coca-Cola, Unilever, L'Oréal, Cosentino, Mahou-San Miguel et Cap-sa Food, entre autres, et des ambassadeurs tels que la championne olympique Carolina Marín et Nacho Dean, naturaliste, explorateur et publiciste.

Les médias ont accueilli favorablement ce projet, reconnaissant la pertinence de cette collaboration pour la valorisation de l'eau.



150 000  
professionnels



850 M  
usagers



+190  
pays

L'impact de StepbyWater est mondial, avec un réseau potentiel de plus de 150 000 professionnels et 850 millions d'utilisateurs et de consommateurs dans plus de 190 pays.

## Événements

### « World Water Tech North America »

En 2020, Aqualia a participé à l'événement américain « World Water Tech North America » avec plus de 250 dirigeants d'entreprises du secteur provenant de 17 pays du monde. Les axes thématiques portaient sur la transformation numérique et la gestion du

changement, la qualité de l'eau, la réutilisation des eaux usées et la consommation d'énergie, tous orientés vers le concept One Water Resilience, qui repose sur une stratégie holistique de gestion des ressources en eau.

### La gestion de l'eau dans le futur : durabilité, investissement et RSE



La participation d'Aqualia à l'événement s'inscrit dans le cadre de son engagement à fournir aux citoyens un service intelligent *La gestion de l'eau dans le futur : durabilité, investissement et RSE*, organisée par El Correo Vasco en collaboration avec le Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (CABB), portait sur une analyse du secteur de la gestion des services de l'eau et des principaux

défis auxquels l'industrie est confrontée à court, moyen et long terme. Les intervenants ont abordé des questions telles que la collaboration public-privé, l'impact de la COVID-19 sur la fourniture des services, l'engagement social des opérateurs, les fonds Next Generation et leur impact sur le secteur de l'eau et l'implication de l'industrie dans la réalisation des ODD et l'Agenda 2030.



### Partenariats public-privé

La collaboration public-privé est essentielle pour sortir plus fort de cette pandémie. C'est la conclusion à laquelle a abouti le programme Reconstruir Castilla y León, de la télévision régionale de Castilla y León (RTVCyL).

Ce programme a été enregistré à la STEP d'Ávila, une installation gérée par Aqualia. Des représentants de l'administration locale, de l'entreprise et d'un groupe d'ingénieurs ont échangé des idées et convenu de la nécessité d'unir leurs forces pour sortir plus forts de la crise générée par la COVID-19.

Au cours de l'année 2020, Aqualia a également participé à l'élaboration du plan directeur d'économie circulaire

de Castilla-La Mancha, en présentant plusieurs initiatives d'économie circulaire appliquées au cycle de l'eau que l'entreprise met en œuvre depuis 2015. Il s'agit notamment du projet Deep Purple mentionné plus haut, du projet Scalibur, qui vise à réduire et à valoriser les déchets organiques pour les transformer en bioénergie ou en d'autres sous-produits, et du projet Life Intext, qui soutient les PME européennes travaillant à l'optimisation des technologies d'épuration à faible coût dans les petites villes.

En outre, Caltaqua – la filiale italienne d'Aqualia – a signé un accord de collaboration avec l'université de Palerme afin d'étudier des solutions permettant de minimiser la production de boues dans les stations de traitement.



L'Association espagnole du dessalement et de la réutilisation (AEDyR) a organisé une réunion en vue d'informer sur les actions envisagées pour le secteur de l'eau dans le cadre du plan de relance, de transformation et de résilience de l'Union européenne. Ont participé à l'événement Teodoro Estrela, directeur général de l'eau du ministère espagnol de la Transition écologique et du défi

démographique, ainsi que les dirigeants des principales entreprises du secteur et des organisations internationales du secteur du dessalement, telles que l'IDA (International Desalination Association), Aladyr (Association latino-américaine pour le dessalement et la réutilisation de l'eau) et EDS (European Desalination Society).

## Documentaire Brave Blue World

En lien avec la diffusion des actions innovantes de l'entreprise, Aqualia a participé au documentaire *Brave Blue World*, qui présente le projet All-gas parmi les 12 solutions durables dans le monde pour lutter contre la pénurie d'eau. Il s'agit d'un documentaire percutant qui, sur un ton plein d'espoir, encourage un changement positif dans la culture de l'eau et de l'assainissement dans le monde entier. L'œuvre est disponible sur la plateforme

de contenu Netflix, ce qui lui confère une audience potentielle de 193 millions de personnes dans le monde. Tourné sur les cinq continents, *Brave Blue World* raconte comment l'humanité développe des innovations et des nouvelles technologies pour repenser la gestion de l'eau face au stress hydrique et à la répartition inégale de l'eau potable.



Un autre exemple de la collaboration d'Aqualia avec ses parties prenantes est la 4e édition du prix du journalisme Aqualia, qui vise à sensibiliser le public.

*Comment donner une seconde vie à l'eau* est le thème qui a été choisi cette année, tandis que le gagnant est Paco Rego, qui a remporté le prix pour un documentaire sur le projet All Gas et les possibilités de construire des populations plus résilientes, qui a été publié dans El Mundo.



# Appel à une utilisation responsable de l'eau et de l'assainissement



6.1

Objectif

1

Ligne stratégique

En octobre, Aqualia a signé un appel pour que l'Union européenne garantisse l'accès à un assainissement décent aux dix millions d'Européens qui en sont encore privés.

L'eau est une denrée rare, mais essentielle à la survie et au développement des communautés. C'est pourquoi il est de la responsabilité de tout un chacun de la protéger et de l'utiliser de manière responsable pour assurer son avenir.

Actuellement, le manque d'eau touche plus de 40 %<sup>50</sup> de la population mondiale, ce qui augmente le risque

de maladie et de mortalité infantile, appauvrit la biodiversité et ralentit la croissance économique dans les pays sous-développés, favorisant la permanence des inégalités sociales. Voilà pourquoi Aqualia accorde une attention particulière à la sensibilisation de la population sur la manière de la consommer et de la protéger au mieux.

## Appel à l'action

L'entreprise fait partie des organisations qui, le 21 octobre dernier, ont signé un appel pour que l'Union européenne assure un meilleur accès à l'assainissement pour les 10 millions d'Européens qui ne bénéficient toujours pas d'un service d'assainissement décent.

En adhérant à ce document, Aqualia montre, une fois de plus, son engagement sans réserve en faveur de la réalisation des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement et son alignement sur l'ODD 6, qui exige une collaboration entre le secteur public et le secteur privé, la recherche et l'investissement pour optimiser les ressources disponibles et garantir un assainissement propre sans laisser personne de côté.



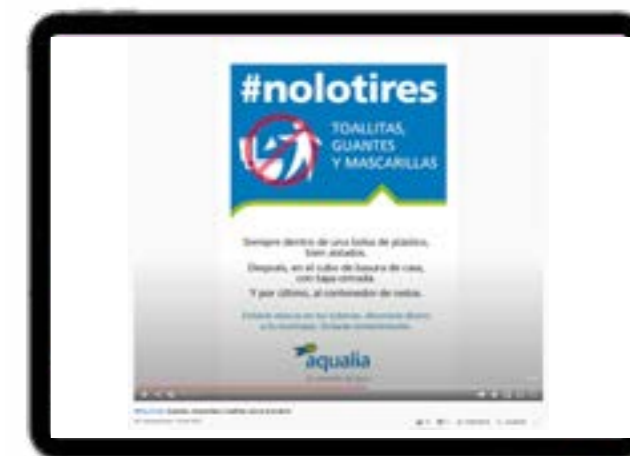
## Sensibilisation des citoyens

Depuis qu'Aqualia a commencé son activité en tant qu'opérateur du cycle intégral de l'eau dans 12 municipalités du département de Córdoba, dans le nord de la Colombie, l'entreprise a mis au point son plan spécifique de responsabilité sociale pour la région.

En raison de l'expansion de la pandémie, l'entreprise a utilisé des canaux virtuels pour sensibiliser et sensibiliser la population. Au total, 68 conférences sur le cycle intégral de l'eau ont été organisées au cours de cette période, ainsi que 4 ateliers sur l'utilisation efficace de l'eau et les économies d'eau, ainsi que sur les aspects sociaux et environnementaux basés sur les ODD, avec un accent particulier sur l'ODD 6 (eau propre et assainissement).

Dans cette optique, tout au long de l'année 2020, Aqualia a de nouveau lancé la campagne #NoLoTires en collaboration avec différentes institutions, en vue de sensibiliser la population à ces petits gestes qui ont un impact négatif énorme sur le cycle de l'eau. À cette occasion, la campagne a mis l'accent sur les objets qui ne doivent pas être jetés dans les toilettes car leur élimination entrave le travail du réseau d'assainissement.

Depuis le début de la pandémie, le nombre de gants, de masques et de lingettes qui atteignent les égouts après avoir été jetés dans les toilettes plutôt que dans des poubelles a augmenté de façon spectaculaire. Pour éviter cela, Aqualia a fourni des informations par le biais d'images et de vidéos sur la manière correcte de se débarrasser de ces déchets et d'autres déchets polluants.



Vidéo  
#NoLoTires – Gants, masques ou lingettes jamais dans les toilettes

Le 22 mars, Journée mondiale de l'eau, Aqualia a invité les gens à réfléchir sur la force et la résilience des services urbains d'approvisionnement en eau et d'assainissement, qui ont été gravement touchés par la pandémie. Malgré la gravité de l'urgence sanitaire, qui a paralysé l'activité quotidienne dans le monde entier, les services d'eau urbains ont en général continué à être assurés normalement et ont contribué à ne pas aggraver la situation. Ce point, qui constitue la clé de son travail dans ces moments cruciaux, a été le point central des apparitions d'Aqualia dans les médias.



Il convient de souligner une action menée par la filiale d'Aqualia à Tenerife, Entemanser, en collaboration avec la mairie de Granadilla de Abona, pour faire connaître les services du réseau d'égouts et sensibiliser les jeunes à l'importance de ne pas polluer cette ressource.

Coïncidant avec la Journée mondiale de l'assainissement, le travail de nuit du service de la station de pompage des eaux usées d'Entemanser a fait l'objet d'un enregistrement en présence du premier adjoint au maire (Marcos González) et du conseiller municipal chargé des services généraux (Marcos Rodríguez). Des affiches informatives ont également été accrochées dans les quatorze écoles locales et un concours de dessin sur les plaques d'égout a été organisé pour rendre la campagne visible dans la rue.

La campagne a été clôturée par la diffusion d'un résumé vidéo de la mairie en vue de sensibiliser l'ensemble de la localité à la bonne utilisation des toilettes et aux moyens appropriés pour le dépôt des déchets.



**Vidéo**  
Campagne Granadilla  
#Nolotires « Journée mondiale  
de l'assainissement »

www.aqualiaeduca.com

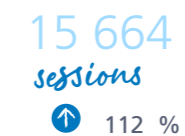
## Chaîne éducative

L'un des outils les plus importants utilisés par Aqualia en 2020 a été les campagnes et initiatives web [www.aqualiaeduca.com](http://www.aqualiaeduca.com), destinées aux enfants de tous âges afin qu'ils acquièrent des connaissances sur cette ressource précieuse et apprennent qu'il est nécessaire d'agir consciemment pour la protéger. Sur ce *site*, ils peuvent accéder à des contenus exclusifs pour apprendre tout en s'amusant et prendre conscience de la nécessité d'une consommation responsable, tout en valorisant le travail de ceux qui veillent à ce que l'eau potable arrive jusque chez eux.

Pendant les mois de confinement, Aqualia a activé une large campagne de diffusion de ses plateformes pédagogiques pour aider les parents à conjuguer télétravail et prise en charge des plus petits et leur offrir l'opportunité d'apprendre à valoriser l'eau.



Entre mars et avril, 141 % d'utilisateurs supplémentaires ont été enregistrés par rapport aux mêmes mois de l'année précédente.



Les chiffres du canal en ligne révèlent que celle-ci se consolide en tant que source de consultation éducative par les enseignants et les familles. Le nombre de visites est particulièrement élevé en Espagne, au Mexique, au Pérou, en Colombie et en Argentine.



Campagnes et  
initiatives du site web  
[www.aqualiaeduca.com](http://www.aqualiaeduca.com)



18e édition du concours de dessin numérique pour enfants

## Gardiens de l'eau

En 2020, Aqualia a lancé la 18e édition de son concours numérique de dessin pour enfants. Ce concours, organisé en Espagne et au Portugal, invite les enfants des 3e et 4e cycles de l'enseignement primaire à participer dans les municipalités où elle assure des services. À cette occasion, lors du cinquième anniversaire des objectifs de développement durable, elle a voulu sensibiliser les enfants à ces objectifs, en les invitant à devenir les gardiens de l'eau en concevant un poster qui reflète leur vision du cycle de l'eau et de la manière de l'utiliser de façon durable.

Les plus jeunes du foyer ne sont pas les seuls à devoir apprendre à prendre soin d'un bien aussi précieux. Ainsi, tout au long de l'été 2020, une campagne a été menée avec le hashtag #ConsumoResponsable proposant des conseils pour économiser l'eau dans les tâches quotidiennes comme le lavage de la voiture ou l'arrosage des plantes. La campagne a été diffusée sur tous les canaux de l'entreprise par le biais de messages et de courtes vidéos en vue de créer une prise de conscience sociale.

+ 86 000  
mes



Vidéo  
Une nouvelles perspective sur les ODD

22 149  
sessions

11 670  
visites sur le site web

129 300  
pages visitées

+6 600  
participations

Les participants, pour la plupart des jeunes et des enfants, ont dédié

3 800 heures  
en formation numérique sur le cycle intégral de l'eau.



## Sensibilisation citoyenne



La consommation d'eau ne constitue pas le seul problème avec lequel Aqualia travaille, mais une grande partie des efforts pour maintenir la qualité de l'eau est axée vers une bonne gestion de l'assainissement. Dans cette optique, l'un des principaux objectifs de la communication d'Aqualia vise à sensibiliser le public de manière à mettre un terme à la mauvaise pratique consistant à utiliser les toilettes comme une poubelle à papier.

# Annexes

- À propos de ce rapport
- Enjeux
- Engagement d'Aqualia envers les dix principes du pacte mondial
- Sommaire des contenus GRI

En réponse aux exigences et aux attentes des différentes parties prenantes, et conformément à l'engagement de l'entreprise d'établir les piliers fondamentaux du développement durable sur lesquels travailler et d'internaliser la culture du reporting, de la transparence et de la gestion de la responsabilité d'entreprise, Aqualia produit depuis 2009 un rapport de responsabilité sociale d'entreprise.



# À propos de ce rapport

Ce rapport, qui présente la gestion et les engagements de l'organisation dans les aspects financiers et non financiers les plus pertinents de 2020, a été préparé conformément à l'option complète des normes GRI, dans leur version 2016. Dans le cas des normes 303 et 403, la version 2018 a été appliquée. De même, les informations sur deux indicateurs spécifiques à l'activité

de l'entreprise (AQ AH2O et AQ CyS 1) sont maintenues et l'indicateur (AQ CT) est inclus. Ce rapport 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 demandées par la norme :



## Inclusion des parties prenantes

L'entreprise établit différents canaux de communication bidirectionnelle avec ses parties prenantes, comme décrit dans la section sur la *création de valeur*, où cette année les principaux canaux de dialogue favorisés par les circonstances sanitaires sont inclus.



## Contexte de développement durable

Ce rapport est un instrument reflétant l'activité et les performances de l'entreprise, qui intègre les trois principaux axes de développement durable : développement économique, justice sociale et équilibre environnemental.



## Matérialité

Afin d'identifier les questions pertinentes et d'élaborer les trois derniers rapports, Aqualia a activement écouté les différentes parties prenantes. La section intitulée « *Le défi de devenir plus durable chaque jour* » explique la valeur ajoutée de chacune des phases et les enjeux sont énumérés dans l'annexe.



## Intégralité

Pour 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 : exactitude, équilibre, clarté, comparabilité, fiabilité et adéquation.

De plus, la méthodologie de reporting a été basée sur l'application de la méthodologie proposée par l'International Integrated Reporting Council (IIRC) 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.

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

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

Les modifications apportées aux calculs ou à l'étendue des informations fournies font l'objet de commentaires dans chaque cas particulier.

Enfin, le rapport répond au besoin de communiquer le plan stratégique de développement durable 2021-2023 à l'ensemble du personnel d'Aqualia et à toutes les parties prenantes.

**AENOR**  
Confía



## VERIFICATION OF SUSTAINABILITY REPORT

**VMS-2021/0015**

AENOR has verified the Sustainability Report by the organization

## FCC AQUALIA, S.A.

Title: INFORME DE SOSTENIBILIDAD AQUALIA 2020. CONVERSA.

Reporting period: 2020

In accordance with GRI Standards option: **Comprehensive**

Issue date: **2021-06-04**

Rafael GARCÍA MEIRO  
Chief Executive Officer

**AENOR INTERNACIONAL S.A.U.**  
Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

# Enjeux

Les enjeux les plus pertinents pour les parties prenantes en cette année 2020 sont les suivants :

 Environnement
  Gouvernance
  Travail
  Social

Thème	Cadre	Explication de la matérialité
Qualité de l'eau		GRI 416
Gestion efficace de la rareté des ressources naturelles		GRI 303
Changement climatique : contribution à l'atténuation des impacts environnementaux et plans de gestion des risques		GRI 305
Innovation en matière d'environnement : RDI		GRI 103 - 3
Économie circulaire de l'eau : réutilisation des déchets pour minimiser les impacts négatifs sur l'environnement		GRI 303/306
Prise de conscience environnementale et sensibilisation à l'utilisation durable des ressources		GRI 413 AQ CyS1
Consommation d'énergie responsable : degré de consommation énergétique et plans de développement énergétique respectueux de l'environnement		GRI 302
Biodiversité : utilisation durable des écosystèmes terrestres dans les territoires où l'entreprise opère		GRI 304
Éthique et intégrité (conformité)		GRI 205
Les systèmes de prévention et de réduction de la corruption		GRI 205
Bonne gouvernance : l'entreprise dispose des mécanismes appropriés pour l'identification et la gestion de ses risques et des opportunités		GRI 201/205
Transparence : mettre à la disposition des parties prenantes des informations sur les différents domaines de gestion de l'entreprise et leurs résultats		GRI 205 AQ CT

Thème	Cadre	Explication de la matérialité
Sécurité, santé au travail et bien-être des salariés : orienté COVID		GRI 403
Égalité des chances, diversité et conciliation professionnelle		GRI 401/405
Développement professionnel : politiques, plans de formation et actions visant le développement professionnel de l'employé		GRI 404
Accès à l'eau : l'entreprise facilite l'accès à l'eau pour tous, y compris les personnes en situation de vulnérabilité		GRI 413 AQ AH20
Expérience client : en 2020, orienté vers la prise en charge de la santé et de la sécurité des clients		GRI 103 - 3
Communication transparente : l'entreprise maintient une communication transparente, y compris un accès facile et transparent à ses tarifs		AQ CT
Action sociale – développement local : participation de l'entreprise à des initiatives communautaires locales de manière proactive ou réactive en réponse à des demandes spécifiques		GRI 413
Promotion et respect des droits fondamentaux de l'homme		GRI 412
Le développement technologique		GRI 203
Création d'emploi stable : capacité de l'entreprise à créer des emplois dans les communautés où elle distribue et approvisionne		GRI 401
Collaboration et partenariats public-privé		GRI 413

# Engagement d'Aqualia envers les dix principes du Pacte mondial



Aqualia a assumé, depuis sa création, un engagement envers toutes ses parties prenantes, ainsi qu'une volonté constante d'amélioration qui guide sa démarche de développement durable. À ce titre, elle est, depuis fin 2020, 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 qu'Aqualia a menées au cours de l'année 2020, qui reflètent son engagement envers les principes du Pacte mondial, ainsi que sa contribution à la réalisation globale des objectifs de développement durable, également promus par cette institution. Cet engagement émane également de la direction de l'entreprise, qui fait siens les défis auxquels la société mondiale sera confrontée au cours des dix prochaines années, au cours desquelles elle espère avoir créé un scénario optimal pour atténuer et inverser les effets du changement climatique, ainsi que pour établir une société plus juste et plus égalitaire dans le monde entier, et jeter les bases d'un développement économique prospère et durable pour les pays les plus vulnérables.

Thématique	Principes du Pacte mondial	Chapitre du rapport associé
Droits de l'homme	1. Protection des droits de l'homme	5.1: Promouvoir un bon environnement de travail 7.4: Appel à une utilisation responsable de l'eau et de l'assainissement
	2. Pas de complicité dans la violation des droits de l'homme	3.1: L'intérêt de la transparence
	3. Liberté d'association et droit à la négociation collective	3.1: L'intérêt de la transparence 4.4: Le défi de devenir plus durable chaque jour
Normes du travail	4. Suppression du travail forcé	3.1: L'intérêt de la transparence
	5. Éradication du travail des enfants	4.4: Le défi de devenir plus durable chaque jour
	6. Lutte contre la discrimination dans l'emploi	5.1: Promouvoir un bon environnement de travail
Environnement	7. Approche préventive	4: Défi mondial
	8. Responsabilité environnementale	4: Défi mondial
	9. Technologies respectueuses de l'environnement	6: Engagement et technologie au service de nos clients 7: Une décennie de transformation
Anti-corruption	10. Lutte contre la corruption, l'extorsion et les pots-de-vin	3: Clair comme de l'eau de roche. Gouvernance durable et transparente



# Sommaire des contenu des normes GRI



## GRI 102 : Contenu général 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
<b>Profil de l'organisation</b>				
102 - 1	Nom de l'entreprise	FCC Aqualia S.A. Dans le document, la marque commerciale Aqualia sera utilisée à sa place.		
102 - 2	Activités, marques, produits et services	Pg. 6 - 11 et 14 - 15 Les sites <i>web</i> locaux seront accessibles à travers le lien d'Aqualia <a href="https://www.aqualia.com/es/webs-locales">https://www.aqualia.com/es/webs-locales</a>		
102 - 3	Adresse du siège social	Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. Espagne		
102 - 4	Lieu des opérations	Pg. 28 - 29		
102 - 5	Propriété et statut juridique	FCC Aqualia SA est détenue par FCC (51 %) et IFM Investors (49 %)		
102 - 6	Marchés desservis	Pg. 15 et 28 - 35		
102 - 7	Taille de l'entreprise	Pg. 16 - 18 et 22 - 23		
102 - 8	Informations sur les salariés et autres travailleurs	Pg. 96 - 98 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 10.3	
102 - 9	Chaîne d'approvisionnement	Pg. 47 - 51		
102 - 10	Changements importants dans l'organisation et sa chaîne d'approvisionnement	Pg. 6 - 11 ; 16 - 18 ; 24 - 27 ; 48		
102 - 11	Principe ou axe de précaution	Pg. 40 - 46 et 57		
102 - 12	Initiatives externes	Pg. 92 - 93 ; 105 ; 158 ; 174 - 175		
102 - 13	Adhésion à des associations	Pg. 126 - 128		
<b>Stratégie</b>				
102 - 14	Déclaration de hauts cadres de direction responsables de la prise de décision	Pg. 6 - 11 Les sites <i>web</i> locaux seront accessibles à travers le lien d'Aqualia <a href="https://www.aqualia.com/es/webs-locales">https://www.aqualia.com/es/webs-locales</a>		
102 - 15	Principaux impacts, risques et opportunités	Pg. 6 - 11 et 54 - 57		
<b>Éthique et intégrité</b>				
102 - 16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Pg. 17 ; 40 - 46		16.3
102 - 17	Mécanismes d'assistance et inquiétudes éthiques	Pg. 40 - 46		16.3

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
<b>Gouvernance</b>				
102 - 18	Structure de gouvernance	Pg. 38 - 40		
102 - 19	Délégation de pouvoir	Pg. 38 - 40		
102 - 20	Responsabilité au niveau de la direction pour les questions économiques, environnementales et sociales	Pg. 16 - 11 et 40		
102 - 21	Consulter des parties prenantes sur des questions économiques, environnementales et sociales	Pg. 86 - 88 ; 172 - 173		16.7
102 - 22	Composition de la plus haute instance de gouvernance et de ses comités	Pg. 38 - 39		16.7
102 - 23	Président de la plus haute instance de gouvernance	Pg. 38		16.6
102 - 24	Nomination et sélection de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2020 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C.1.16. Pg. 36)		5.5 16.7
102 - 25	Conflits d'intérêts	Pg. 42 - 45		16.6
102 - 26	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la sélection des objectifs, des valeurs et de la stratégie	Rapport de gouvernance d'entreprise 2020 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (F. Systèmes de gestion et de contrôle des risques internes en relation avec le processus d'émission des informations financières. F.1.2. Pg. 82)		
102 - 27	Connaissance collective de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2020 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Structure de l'administration de la société). C.1.3. Pg. 22)		
102 - 28	Évaluation de la performance de la plus haute instance de gouvernance	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2020 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Structure de l'administration de la société). C.1.17. Pg. 38)		
102 - 29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Pg. 6 - 11 ; 54 - 57		16.7
102 - 30	Efficacité des processus de gestion des risques	Pg. 40 - 42 ; 57		
102 - 31	Évaluation des questions économiques, environnementales et sociales	Pg. 89 ; 172 - 173		
102 - 32	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans l'établissement des rapports sur le développement durable	Pg. 6 - 11		
102 - 33	Communication d'inquiétudes critiques	Pg. 6 - 11; 86 - 89 ; 172 - 173		
102 - 34	Nature et nombre total des inquiétudes critiques	Pg. 172 - 173		
102 - 35	Politiques de rémunération	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2020 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Structure de l'administration de la société). Pg. 20)		

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
102 - 36	Processus pour déterminer la rémunération	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2020 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Structure de l'administration de la société). Pg. 20)		
102 - 37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Rapport sur la gouvernance d'entreprise 2020 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Structure de l'administration de la société). Pg. 20)		
<b>Participation des parties prenantes</b>				
102 - 40	Liste des parties prenantes	Pg. 19 Pg. de réf. 32 et 33 du rapport de développement durable 2019		
102 - 41	Conventions collectives	La législation propre à chaque pays s'applique. Ainsi, en Espagne, tous les salariés sont soumis à une convention collective. En Europe, tous les pays disposent de conventions collectives, à l'exception du Portugal, où il n'existe pas d'accord spécifique sur l'eau. Dans la région MENA, il n'y a pas de représentation syndicale ni de conventions collectives dans aucun pays, sauf en Algérie. Par ailleurs, l'Amérique se conforme à la législation en vigueur dans son propre pays.	8.8	
102 - 42	Identification et sélection des parties prenantes	Pg. 19 Pg. de réf. 32 et 33 du rapport de développement durable 2019		
102 - 43	Approche concernant la participation des parties prenantes	Pg. 19 Pg. de réf. 32 et 33 du rapport de développement durable 2019		
102 - 44	Questions et inquiétudes clés mentionnés	Pg. 86 - 89 ; 172 - 173		
<b>Pratiques en matière d'établissement de rapports</b>				
102 - 45	Sociétés incluses dans les états financiers consolidés	<a href="https://www.aqualia.com/informacion-financiera/cuentas-anuales">https://www.aqualia.com/informacion-financiera/cuentas-anuales</a>		
102 - 46	Définition du contenu des rapports et du traitement de la question	Pg. 86 - 89 ; 172 - 173		
102 - 47	Liste des enjeux	Pg. 86 - 89 ; 172 - 173		
102 - 48	Retraitement de l'information	À propos de ce rapport		
102 - 49	Changements dans l'établissement des rapports	À propos de ce rapport		
102 - 50	Période couverte par le rapport	À propos de ce rapport		
102 - 51	Date du dernier rapport	2019		
102 - 52	Cycle d'établissement de rapports	Annuel		
102 - 53	Point de contact pour des questions sur le rapport	<a href="http://www.aqualia.com">www.aqualia.com</a>		
102 - 54	Déclaration d'établissement du rapport selon les normes GRI	À propos de ce rapport		
102 - 55	Sommaire des contenus GRI :	Pg. 176 - 189		
102 - 56	Vérification externe	À propos de ce rapport		

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.



## GRI 200 : Normes économiques

### GRI 103 : Approche managériale

Enjeux connexes : gestion des risques, éthique et intégrité, systèmes de prévention et d'atténuation de la corruption, transparence, développement technologique

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
103 - 1	Explication du thème matériel et de sa couverture	Pg. 172 - 173		
103 - 2	L'approche managériale et ses composantes	Performance économique : 22 - 23 et 28 - 34 ; gestion des risques : 42 y 57 ; systèmes de prévention de la corruption : 40 - 46 ; chaîne d'approvisionnement : 47 - 57 ; développement technologique : 132 - 140.		
103 - 3	Évaluation de l'approche managériale	Pg. 22 - 23 ; 40 - 46 ; 48 - 51 ; 57 ; 132 - 140		

### GRI 201 : Performance économique 2016

Enjeux connexes : gestion des risques, bonne gouvernance

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
201 - 1	Valeur économique directe générée (VEG) et distribuée (VED)	Pg. 18 ; 22 - 23		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
201 - 2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	Pg. 30 ; 54 - 57		
201 - 3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Il n'existe pas de régime à prestations		
201 - 4	Aide financière publique	Pg. 23		

### GRI 203 : Impacts économiques indirects 2016

Enjeux connexes : gestion des risques, développement technologique

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
203 - 1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	Pg. 31 - 34 ; 136 - 139		9.1
203 - 2	Impacts économiques indirects significatifs	Pg. 6 - 11 ; 18 ; 126 Réf. Rapport de développement durable 2019, pg. 119		1.4 8.2 8.3 8.5

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

## GRI 204 : Pratiques d'achats 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
204 - 1	Part des dépenses auprès des fournisseurs locaux	Pg. 48 Les fournisseurs locaux sont ceux qui sont géographiquement situés dans les mêmes territoires que ceux dans lesquels Aqualia fournit son service. Dans ce cas, le local doit être défini comme CCAA. Cela signifie qu'Aqualia réalise un développement local dans les zones où elle est présente.		8.3

## GRI 205 : Anti-corruption 2016

Enjeux connexes : éthique et intégrité, bonne gouvernance, systèmes de prévention et d'atténuation de la corruption, transparence

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
205 - 1	Activités évaluées en termes de risques liés à la corruption	Le total des opérations de la société liées aux risques de corruption est de 22 et 100 % d'entre elles ont été évaluées pour identifier les risques. Pg. 42		16.5
205 - 2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Pg. 44 - 46		16.5
205 - 3	Cas avérés de corruption et mesures prises	En 2020, aucun cas de corruption n'a été signalé via le Canal éthique.		16.5
AQ CT	Communication transparente : l'entreprise maintient une communication transparente, y compris un accès facile et transparent à ses tarifs	Pg. 140 Aqualia fournit des informations sur les différents prix fixés par l'autorité compétente sur les différents sites web locaux.		

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.



## GRI 300 : Normes environnementales

### GRI 103 : Approche managériale

Enjeux connexes : consommation d'énergie responsable, gestion efficace des ressources naturelles, biodiversité, changement climatique, innovation environnementale

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
103 - 1	Explication du thème matériel et de sa couverture	Pg. 87 - 89 ; 172 - 173		
103 - 2	L'approche managériale et ses composantes	Énergie : Pg. 58 - 61 ; Eau : 68 - 71 ; Biodiversité : 72 - 75 ; Émissions : 64 - 67 ; Économie circulaire : 68 - 69 ; 154 - 157 ; Innovation : 144 - 145		
103 - 3	Évaluation de l'approche managériale	Énergie : Pg. 61 - 64 Eau : 69 - 71 ; Biodiversité : 72 - 75 ; Émissions : 64 - 67 ; Circularité : 69 - 70 ; 146 - 152 ; Innovation : 135 - 138 ; 144 - 152		

### GRI 302 : Énergie 2016

Enjeu connexe : consommation d'énergie responsable

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
302 - 1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Pg. 61 - 64		7.2 8.4 12.2 13.1
302 - 2	Consommation d'énergie en dehors de l'organisation		Cette information n'est pas disponible	
302 - 3	Intensité énergétique	Pg. 62. Couvre la consommation au sein de l'organisation		7.3 8.4 12.2 13.1
302 - 4	Réduction de la consommation énergétique	Pg. 63 - 64		7.3 8.4 12.2
302 - 5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	Pg. 64 ; 146 - 152		7.3 12.2 13.1

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

## GRI 303 : Eau 2018

Enjeux connexes : gestion efficace des ressources, économie circulaire de l'eau

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
303 - 1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	Pg. 5 ; 54 - 57 ; 68 - 71 ; 92 - 93 ; 135 - 138 Approche de gestion environnementale		6.3 6.4 6a 6b 12.4
303 - 2	Gestion des impacts liés aux rejets d'eau	Quel que soit le pays dans lequel une installation est construite, Aqualia utilise une technologie européenne qui doit répondre à des normes élevées en termes de niveaux de rejets. Ainsi, dans la plupart des pays, les niveaux minimaux fixés par les exigences réglementaires sont dépassés.		6.3
303 - 3	Prélèvement d'eau	Pg. 69 - 70		
303 - 4	Déversement d'eau	<b>a) Total :</b> 821 959 643 m <sup>3</sup> (aucune ventilation des rejets d'eau par type de destination [eau de surface, eau de mer, etc.] n'est disponible. etc.) Réf 303 - 4, a) .iv : Pg. de réf. 70. Eau réutilisée. <b>b) Déversement total d'eau à haute salinité :</b> 162 011 975 m <sup>3</sup> (Espagne : 14 531 872 ; Arabie Saoudite : 17 927 470 et Algérie : 135.630.302) <b>c) Déversement d'eau dans les zones soumises au stress hydrique :</b> 764 465 135 m <sup>3</sup> et dans les zones non soumises au stress hydrique : 57 494 508 ; Réf 303 - 4, d.i : Pg. de réf. 80. Covid Réf 303 - 4, d.ii : selon la législation de chaque pays. Réf 303 - 4 : les données relatives aux amendes sont fournies dans la norme GRI 307 - 1.		6.3
303 - 5	Consommation d'eau	La consommation d'eau coïncide avec l'eau totale prélevée par sources de prélèvement. Pg. de réf. 69 - 70.		

## GRI 304 : Biodiversité 2016

Enjeu connexe : biodiversité

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
304 - 1	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	Total des installations dans des zones protégées ou des zones de grande valeur pour la diversité : Espagne + International : 145;		6.6 15.1 15.5
304 - 2	Impact significatif des activités, produits et services sur la biodiversité	Pg. 72 - 75		6.6 14.2 15.1 15.5
304 - 3	Habitats protégés ou restaurés	Pg. 72 - 75		6.6 14.2 15.1 15.5
304 - 4	Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations		Cette information n'est pas disponible	

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

## GRI 305 : Émissions 2016

Enjeu connexe : changement climatique

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
305 - 1	Émissions directes de GES (portée 1)	Pg. 64		3.9 12.4 13.1
305 - 2	Émissions indirectes de GES lors de la production d'énergie (portée 2)	Pg. 64		3.9 12.4 13.1
305 - 3	Autres émissions indirectes de GES (portée 3)	Pg. 64		3.9 12.4 13.1
305 - 4	Intensité des émissions de GES	Pg. 64		13.1 14.3 15.2
305 - 5	Réduction des émissions de GES	Pg. 64 - 67		13.1 14.3 15.2
305 - 6	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	Sans objet		
305 - 7	Oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	72,05 tNOx 0,03 tSOx		3.9 12.4

## GRI 306 : Effluents et déchets 2016

Enjeu connexe : économie circulaire de l'eau

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
306 - 1	Écoulement d'eau selon qualité et destination	Réf. 303		6.3 6.4 6.6 12.4 14.1
306 - 2	Déchets par type et méthode d'élimination	<b>Volume total des rejets d'eau, prévus et imprévus m<sup>3</sup></b> 2019 : 743 878 473 ; 2020 Total : 864 321 643 Variation : 11,14 %. Augmentation due à la nouvelle station désalinisation en Arabie Saoudite. <b>Déchets totaux générés (t)** :</b> 2019: 546.854,7; 2020: 544.107,9. Variation : -0,5 % <small>** En 2020, les données consolidées sont calculées du 1er décembre 2019 au 30 novembre 2020. Les données pour la France, l'Algérie et la République tchèque ne sont pas incluses.</small>		3.9 6.3 12.4 12.5

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
306 - 2	Déchets par type et méthode d'élimination	<p><b>Déchets par type et méthode d'élimination** :</b>  <b>Total des déchets dangereux (t) :</b>                      2019: 4.490,1; 2020: 5 885,4                      Variation : 31,1 %</p> <p><b>Élimination</b>                      2019 : 4.368,7; 2020: 5 775,0 ;                      Variation : 32 %;</p> <p><b>Valorisation (t) 2019 :</b> 121,4;                      2020: 110,00 ; Variation : -9,4 %</p> <p><b>Total des déchets non dangereux (t)** :</b>                      2019 : 542.364,5; 2020: 538 222,0                      Variation : -0,8 %</p> <p><b>Élimination</b>                      2019 : 152.125,6; 2020: 58 172,0 ;                      Variation : -61,8 %</p> <p><b>Valorisation</b>                      2019 : 390.238,9; 2020: 480,050.                      Variation : 23,0 %</p> <p><b>Du total valorisé : Recyclage 100,0 %</b></p> <p>** En 2020, les données consolidées sont calculées du 1er décembre 2019 au 30 novembre 2020. Les données pour la France, l'Algérie et la République tchèque ne sont pas incluses.</p>		
306 - 3	Déversements significatifs	<p>Total en 2020 : 0 déversement significatif ;                      Total en 2019 : 5.</p> <p>On entend par déversement important un déversement qui quitte nos installations (parce qu'elles ne sont pas en mesure de le contenir ou de le collecter) et qui produit des impacts sur les sols/les eaux.</p>		
306 - 5	Masses d'eau affectées par les déversements et/ou ruissellements	Total en 2020 : 12 ; Total en 2019 : 3.		

## GRI 307 : Conformité environnementale

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
307 - 1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	Les amendes ou sanctions pour performance environnementale se sont élevées à 113 696,99. Portée : Espagne et Italie		

## GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
308 - 1	Nouveaux fournisseurs analysés et sélectionnés à l'aide de critères environnementaux	Pg. 48 - 50		
308 - 2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	3 fournisseurs ont été identifiés et font l'objet d'un suivi particulier.		

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.



## GRI 400 : Normes sociales

### GRI 103 : Approche managériale

Enjeux connexes : sécurité, santé et bien-être des salariés, égalité des chances, diversité et conciliation travail-vie personnelle, développement professionnel, qualité de l'eau, partenariats public-privé, création d'emplois, action sociale, conciliation et sensibilisation environnementale à l'utilisation durable des ressources, accès à l'eau, communication transparente, promotion et respect des droits humains, expérience client

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
103 - 1	Explication du thème matériel et de sa couverture	Pg.172 - 173 Pg. 86 - 89		
103 - 2	L'approche managériale et ses composantes	Création d'emplois : 114 ; égalité des chances, diversité et conciliation : 103 - 109 ; santé, sécurité et bien-être : 115 - 117 ; respect des droits de l'homme : 40 - 46 ; accès à l'eau : 120 - 123 ; action sociale : 122 - 125 ; communication transparente : 140 - 141 ; sensibilisation et prise de conscience : 160 - 167 ; expérience client : 120, 135 ; partenariats public-privé : 9, 54 - 57; 126 - 129.		
103 - 3	Évaluation de l'approche managériale	Pg. 18 ; 96 - 100 ; 118 - 126 ; 126 - 129 ; 132 - 137 ; 140 ; 144 - 147 ; 162 - 167		

### GRI 401 : Emploi 2016

Enjeux connexes : création d'emploi, égalité des chances, diversité et équilibre entre vie professionnelle et vie privée

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
401 - 1	Recrutement de nouveaux salariés et roulement du personnel	Pg. 96 : rotation et pg. 100 : nouvelles embauches Des avantages sont également offerts aux travailleurs internationaux		
401 - 2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non pas aux salariés temporaires ou à mi-temps	Pg. 103 - 104 Les avantages sociaux sont indépendants du temps de travail et sont notamment les suivants : prêts bonifiés, assurance vie et accident, et aide à la famille		

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
401-3	Congé parental	<p><b>Données pour l'Espagne :</b> Employées en congé de maternité : 47 Salariés en congé de paternité : 174 100 % des personnes concernées sont retournées au travail après la fin de leur congé de maternité, les autres demandent un congé pour s'occuper de leurs enfants, après quoi elles reprennent leur travail. 100 % des personnes concernées ont repris le travail après la fin de leur congé de paternité. 100 % des personnes concernées qui ont repris le travail après la fin de leur congé de maternité/paternité conservent leur emploi 12 mois après leur réintégration, sauf dans les cas spécifiques d'achèvement des travaux ou de subrogation.</p> <p>La totalité des salariés qui sont devenus mères ou pères ont demandé un congé de maternité ou de paternité.</p>		5.1

## GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2016

Enjeux connexes : sécurité, santé au travail et bien-être des salariés

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
403 - 1	Systèmes de gestion de la sécurité et la santé au travail	Pg. 115		8.8
403 - 2	Identification des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	Pg. 115 - 116		8.8
403 - 3	Service de santé au travail	Pg. 115 - 116		8.8 Objectif 3.3
403 - 4	Participation des salariés, consultation et communication sur la santé et la sécurité au travail	Dans tous les contrats, il existe des mécanismes qui facilitent la consultation et la participation aux questions de santé et de sécurité. Les outils mis en place sont une boîte aux lettres physique dans chaque contrat, une boîte aux lettres virtuelle dans le sharepoint Santé et Bien-être et dans l'application (accès spécifique aux incidents ou dangers), discussions sur la sécurité, etc.		8.8 16.7
403 - 5	Formation des salariés à la santé et à la sécurité au travail	Pg. 110 - 111		8.8
403 - 6	Promotion de la santé des travailleurs	Pg. 77 ; 78 - 79 (COVID-19), 116		3.8
403 - 7	Prévention et atténuation des impacts sur la santé et la sécurité des travailleurs directement liés par des relations commerciales	Pg. 117		8.8

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
403 - 8	Salariés couverts par un système de prévention des risques professionnels	La législation espagnole exige l'extension des mesures PRP à tous les salariés ou travailleurs sous-traités (100 % en Espagne) travaillant dans les installations de l'organisation. 100 % couvert par le certificat.		8.8
403 - 9	Accidents de travail	<p>Pg. 116 <b>Nombre d'accidents du travail avec arrêt :</b> Espagne : 131/International : 88. Total : ESP + International : 219 <b>Nombre d'accidents sans arrêt :</b> Espagne : 207/International : 102. Total : 309</p> <p>Au cours de l'exercice 2020, il y a eu deux accidents graves impliquant notre propre personnel. En ce qui concerne le personnel sous-traitant, il y a eu deux accidents graves et malheureusement un décès.</p> <p><b>Nombre d'heures travaillées :</b> Espagne : 11 480 336/International : 21 489 531/Total 32 969 867</p>		3.9 8.8 16.1
403 - 10	Maladies professionnelles	En 2020, 2 cas confirmés ont été signalés comme maladie.		3.9

## GRI 404 : Formation et éducation 2016

Enjeu connexe : développement professionnel

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
404 - 1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Pg. 100 ; 111		4.3 4.4 4.5 8.2 8.5 10.3
404 - 2	Programmes de mise à niveau des compétences des salariés et programmes d'aide à la transition	Pg. 110 - 112		8.2 8.5
404 - 3	Pourcentage d' salariés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Projet suspendu en raison de la crise sanitaire.		5.1 8.5 10.3

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

## GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016

Enjeux connexes : égalité des chances, diversité et conciliation

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
405 - 1	Diversité des organes de gouvernance et des salariés	Pg. 38 - 39 ; 99 ; 105		5.1, 5.5, 8.5
405 - 2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes	Pg. 107		5.1, 8.5, 10.3

## GRI 412 : Évaluation des droits de l'homme 2016

Enjeu connexe : promotion et respect des droits de l'homme

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
412 - 1	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou à des évaluations des impacts	Pg. 49 - 50 Dans le cadre de leurs activités, les fournisseurs et sous-traitants d'Aqualia s'engagent en faveur des dix principes du Pacte mondial. 3 fournisseurs ont été identifiés et font l'objet d'un suivi particulier.		
412 - 2	Formation des salariés sur les politiques ou procédures relatives aux droits humains	Pg. 44 - 46		
412 - 3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits humains ou soumis à une vérification des antécédents en matière des droits humains	100 % des contrats avec les fournisseurs.		

## GRI 413 : Communautés locales 2016

Enjeux connexes : action sociale, partenariats public-privé, accès à l'eau, sensibilisation et conscience environnementale

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
413 - 1	Opérations impliquant la communauté locale, évaluations des impacts et programmes de développement	Pg. 118 - 129 ; 158 - 167		
413 - 2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels, sur les communautés locales	Il n'existe aucun centre d'activité ayant ou susceptible d'avoir des impacts négatifs substantiels sur les communautés locales.		2.3
AQ AH20	Actions pour accéder à l'eau pour tous	Pg. 118 - 126		
AQ Cys 1	Campagnes de sensibilisation et de prise de conscience sociale	Pg. 163 - 167		

## GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs 2016

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
414 - 1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Pg. 49 - 59 Mise en œuvre dans son intégralité en Espagne. Au niveau international, la couverture est en cours de développement pour 100 % des fournisseurs.		5.2, 8.8, 16.1
414 - 2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Pg. 49 - 50. Aucun impact. 3 fournisseurs ont été identifiés et font l'objet d'un suivi particulier.		5.2, 8.8, 16.1

## GRI 416 : Santé et sécurité des clients 2016

Enjeux connexes : Qualité de l'eau

NORME GRI	DESCRIPTION	PAGE/RÉPONSE DIRECTE 2020	OMISSIONS	ODD*
416 - 1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	100 %		
416 - 2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et services sur la santé et la sécurité	Amendes sanitaires : 4 570 euros Portée en Espagne		16.3

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

\* Contribution des normes GRI aux objectifs des ODD, selon le document préparé par la GRI, reliant les ODD et les normes GRI.

talk

parle

حديث

conversa

fala

parla

talk

conversare

حديث

conversare

parle

parle

parla

حديث

diskutovat

fala

conversare

