

Le fil **bleu** qui **nous relie**

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2024

Contenus

Rapport de développement durable
2024

Entretien avec notre CEO 04

L'année dans les faits 10

1 Aqualia aujourd'hui 12

2 Stratégie 30

3 Informations sur l'environnement 50

4 Information sociale 116

5 Informations sur la gouvernance 176

6 Annexes 206

Le fil

B LEU

Un fil qui relie les civilisations et les cultures à travers le temps. Un élément qui unit toute la planète et tous ses habitants. L'eau est ce fil bleu, invisible, liquide et essentiel à la vie.

Suivre le fil bleu

GRI	ESRS
2-22	2

ENTRETIEN AVEC
SANTIAGO LAFUENTE, PDG D'AQUALIA



Impossible d'entamer le bilan de l'année écoulée sans évoquer l'un des faits qui a marqué 2024 et qui risque malheureusement de continuer à le faire à l'avenir : la crise de l'eau. En réalité, nous constatons que les périodes de sécheresse sont de plus en plus longues et constituent un phénomène mondial qui touche particulièrement les pays méditerranéens, dont les réserves d'eau ont atteint moins de 20 % à certains endroits en 2024.

Nous parlons souvent du changement climatique comme d'un phénomène abstrait, lointain et étranger à la réalité quotidienne, mais des phénomènes tels que cette crise de l'eau et d'autres événements météorologiques extrêmes, comme les graves inondations en Espagne et en République tchèque en 2024, illustrent clairement ce que signifie l'**urgence climatique**. Il s'agit d'un risque réel et concret pour les personnes, pour l'activité économique et, en dernière instance, pour la vie telle que nous la connaissons.

Face à ce que les Nations Unies ont considéré comme « *la plus grande menace pour l'humanité* », le temps des déclarations d'intention et des vœux pieux est désormais révolu. Le temps de l'action, dans le domaine dans lequel nous disposons d'une réelle capacité d'influence, est venu pour nous tous, et dans le cas d'Aqualia, nous relevons ce défi avec responsabilité et détermination. Mais aussi avec l'assurance que nous procure l'expérience : nous sommes présents dans 18 pays et nous prêtons nos services à près de 45 millions de personnes. Nous savons gérer les situations critiques comme les sécheresses prolongées (nous l'avons fait par le passé) et nous disposons des connaissances et des ressources mises à la disposition des pouvoirs publics pour préserver ce service essentiel, y compris dans les circonstances les plus défavorables.

Au cours de la dernière année, nous avons à maintes reprises **contribué de manière décisive à atténuer**

la crise de l'eau. Dans plusieurs des régions où nous opérons, nous misons sur l'utilisation des technologies les plus avancées et la mise en œuvre de solutions de contrôle à distance pour réduire les pertes d'eau et optimiser la consommation d'eau. Et cela ne s'arrête pas là, car s'il y a bien une chose qui caractérise Aqualia, c'est notre approche globale de la gestion du cycle de l'eau. Nous travaillons ainsi, avec des résultats très positifs, sur des projets de réutilisation des eaux usées, de potabilisation et de dessalement. Par ailleurs, nous nous efforçons de sensibiliser la société à ce qu'implique ce simple geste quotidien qui consiste à ouvrir le robinet, et nous croyons humblement y parvenir. Nous mettons en œuvre des modes de communication stratégique et de sensibilisation visant à responsabiliser les citoyens dans la protection du fil bleu.

Nous sommes convaincus que dans les années à venir, face à l'accélération manifeste du changement climatique, tous ces efforts devront s'accompagner de la volonté affirmée d'adapter les infrastructures actuelles à cette réalité. Nous pensons notamment aux installations et aux ressources pour le stockage de l'eau, le laminage des crues, la perméabilisation des villes, l'entretien des cours d'eau et la rénovation des infrastructures obsolètes.

Tout cela nous permettra de continuer à développer ce qui donne tout son sens à notre activité chez Aqualia : **préserver ce fil si puissant**, parfois si fragile, mais toujours essentiel à la vie sous toutes ses formes et à l'épanouissement de sociétés prospères à travers le monde.

Un rapport récent de Forética (Tendances ESG 2025. Clés pour l'agenda des entreprises en matière de développement durable) souligne la nécessité, malgré les défis réglementaires et la menace de polarisation autour du développement durable, pour les entreprises

de continuer à mener la transformation vers un avenir durable. Dans le même temps, la nouvelle Commission européenne vise une réorientation stratégique des axes qui ont façonné l'UE ces dernières années. Assistons-nous au début d'un changement de cycle ou à la confirmation de la nécessité d'allier compétitivité économique et création d'un impact positif ?

Il ne fait aucun doute que nous assistons aux prémices d'un changement de ton sur le continent qui a mené la transformation vers une économie verte et numérique. Le **Rapport Draghi** ou la **stratégie Competitiveness Roadmap** (présentée par la Commission européenne en janvier 2025) montrent la voie vers une nouvelle approche de la transition climatique : propre et juste, certes, mais aussi compétitive. Le ton donné par Bruxelles va dans le bon sens, assurément, et pour des entreprises comme Aqualia, qui ne considèrent pas la durabilité comme un accessoire, mais comme un élément fondamental et essentiel de leur activité, elle inspire l'optimisme quant à l'avenir.

« C'est l'impact réel qui, avec le recul, permettra de mesurer nos réussites et nos erreurs. C'est dans cet esprit que nous avons conçu le Plan stratégique de durabilité »

Cette même harmonie entre durabilité et compétitivité guide la transformation dans laquelle nous sommes immergés. Avec le **Plan stratégique de durabilité Aqualia (PESA) 2024-2026** comme boussole, nous consolidons les territoires déjà conquis et explorons de nouveaux défis pour les transformer en opportunités. Et puisqu'il est question de défis, pour reprendre l'une des conclusions les plus pertinentes du rapport de Forética, les entreprises ne peuvent se permettre que la priorité accordée à la conformité réglementaire, bien qu'indispensable, prenne le pas sur la gestion de l'impact. À cet égard, la proposition omnibus de la

Commission européenne visant à simplifier les formalités administratives liées aux règles en matière de durabilité peut lever certaines incertitudes et permettre aux entreprises de concentrer leurs efforts sur la génération d'impact.

Car c'est l'impact réel qui, avec le recul, permettra de mesurer nos réussites et nos erreurs. C'est dans cet esprit que nous avons conçu le PESA, élaboré à partir des commentaires de nos parties prenantes dans le cadre d'une étude de double matérialité qui nous a également permis d'anticiper les exigences de la Directive relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD). Dans cette feuille de route solide et transversale, les lignes stratégiques se traduisent en projets concrets et en objectifs mesurables, dont le suivi engage l'ensemble du personnel d'Aqualia.

Dans le même ordre d'idées, l'année dernière a marqué le début de la mise en œuvre pratique du Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026, et nous aimerions évoquer quelques initiatives concrètes. Comment mettre en œuvre un plan aussi ambitieux et selon quelles priorités les projets sont-ils hiérarchisés ? Quel rôle joue l'internationalisation de l'entreprise ?

Lors de la mise à jour du PESA pour la période 2024-2026, notre objectif était clair : concevoir un **plan dynamique et adapté aux besoins changeants** de l'activité, surtout dans un contexte aussi fluctuant que celui que nous connaissons actuellement. L'accent doit toujours être mis sur les objectifs stratégiques de l'entreprise pour consolider une organisation efficace et assurer une croissance durable. Partant de ce principe, nous avons commencé à déployer le Plan stratégique de durabilité en donnant la priorité à certains projets, en tenant compte de la situation d'Aqualia sur les différents marchés sur lesquels nous opérons et des principales demandes des parties prenantes identifiées lors de nos processus de consultation.

Les pages de ce rapport présentent de manière exhaustive ces initiatives, mais je voudrais mentionner certaines d'entre elles qui revêtent une importance particulière pour Aqualia en 2024. C'est le cas de l'approbation de la **Politique de durabilité**, cadre de référence pour une action cohérente avec la recherche du bien-être des personnes et de l'environnement à travers la gestion de l'eau. Je disais que je voulais mettre en avant des projets importants, et celui-ci en fait partie, car il nous permet d'harmoniser notre approche dans les différents territoires où nous sommes présents, avec une vision très précise des principes qui doivent nous guider à tout moment.

En 2024, nous avons également fait un grand pas en avant quant à notre ambition de **préserver le capital naturel et de prévenir la détérioration des écosystèmes**, un risque qui comporte un coût élevé (estimé à 44 000 milliards de dollars) pour l'économie mondiale. Ainsi, pour la première fois, nous avons réalisé une analyse des risques et des opportunités liés à la nature en utilisant la méthodologie LEAP. Grâce à ce cadre de référence proposé par le Groupe de travail sur les informations financières liées à la nature (TNFD) et le CSRD, nous nous conformons aux meilleures pratiques en matière de protection de la biodiversité et de restauration des écosystèmes, tout en jetant les bases pour définir des plans d'action dans nos installations.

La transformation d'Aqualia est un sujet qui revient souvent, et celle-ci serait tout simplement impossible sans l'implication de ses employés. Notre vision pour l'avenir est d'être une **entreprise faite « par des gens, pour les gens »** et cela commence par assurer le bien-être et le développement de nos professionnels. L'évolution du programme Be Aqualia vers Be Aqualia 360, sur lequel nous avons commencé à travailler en 2024, adaptera les dernières tendances en matière de gestion des personnes aux besoins d'une équipe mondiale, diversifiée et impliquée.

Au-delà de ces avancées, et d'autres que nous aborderons ultérieurement et qui témoignent du caractère transversal du plan, l'année 2024 a également été marquée par le début de la diffusion du PESA. L'expansion rapide d'Aqualia à l'échelle internationale nous a mis au défi d'adapter cette feuille de route au contexte de chaque pays. Même si nous n'en sommes qu'à un stade précoce, nous sommes convaincus que le déploiement territorial continuera à progresser et renforcera de manière significative la contribution de l'entreprise au développement équitable et durable dans le monde entier.

Vous évoquiez tout à l'heure la croissance de l'entreprise. Ces derniers temps, nous avons pu constater que la technologie et la numérisation constituent deux des principaux moteurs d'Aqualia en matière d'innovation et d'économie circulaire. Par ailleurs, lorsqu'on parle de numérisation, il est impossible de ne pas aborder l'un des grands défis de notre époque : l'intelligence artificielle comme un défi et comme une chance.

Certains discours sur l'innovation la réduisent à une fin en soi. Ce n'est pas le cas chez Aqualia. Nous considérons l'innovation comme un moteur pour construire l'avenir que nous souhaitons, un moyen stratégique pour atteindre nos objectifs en matière de

durabilité et d'efficacité économique. Mais sans jamais perdre de vue l'objectif qui nous guide au quotidien : assurer le bien-être et le progrès des personnes et des communautés grâce à la prestation d'un service public tel que la gestion durable de l'eau.

Notre **stratégie en matière de RDI** est axée sur la mise au point de solutions et de produits susceptibles d'apporter une **valeur ajoutée** à notre service. La transformation des stations d'épuration des eaux

« L'innovation est un moteur pour construire l'avenir que nous souhaitons, un moyen stratégique pour atteindre nos objectifs en matière de durabilité et d'efficacité économique ».

usées (STEP) en **bio-usines** en est un exemple paradigmatique : celles-ci minimisent la consommation d'énergie et de réactifs, évitent la production de déchets et génèrent de nouveaux produits. Efficacité énergétique et économie circulaire : c'est cette innovation que nous promovons chez Aqualia. Elle est incarnée de manière remarquable par le projet de bio-usine de microalgues, l'une des plus grandes d'Europe, que nous avons inaugurée en 2024 dans la station d'épuration de Mérida (Espagne) en vue de produire des produits biologiques à partir des eaux usées. Il convient également de mentionner ici la station d'épuration de Lleida (Espagne), pour laquelle nous avons obtenu la déclaration de neutralité vérifiée par l'AENOR.

D'autre part, dans le domaine de la **numérisation** des progrès significatifs ont été accomplis au cours de l'année dernière, notamment l'attribution de cinq projets PERTE pour la numérisation du cycle de l'eau dans différentes régions espagnoles. Ils témoignent de notre dynamisme et de notre leadership dans ce domaine, dans lequel nous réalisons d'importants investissements. Bon nombre d'entre eux se concentrent sur la plateforme



« Aqualia a démontré sa capacité à répondre aux besoins les plus immédiats de la manière la plus efficace qui soit, sans perdre de vue l'objectif à long terme liés aux défis à venir »

technologique Aqualia Live, dans le but de poursuivre la transformation numérique de nos processus.

L'intelligence artificielle est un élément fondamental de cette plateforme (prévision de la demande, gestion de la distribution de l'eau en cas de crise hydrique, détection des pannes et des fuites sur le réseau, fraudes, etc.) et nous sommes déterminés à poursuivre l'intégration de cet outil dans d'autres processus métier. La raison est claire : les résultats que nous obtenons sont très positifs et nous pensons que cette impulsion numérique et technologique a le potentiel de marquer un tournant dans un secteur dont nous sommes leaders.

Compte tenu de tout ce qui précède : le volume d'informations et de données générées par l'IA, les capteurs de terrain (IoT), les agents externes et notre plateforme Aqualia Live, nous sommes déjà en passe de devenir une *entreprise axée sur les données*, avec une capacité accrue à prendre des décisions de la manière la plus objective possible et à nous adapter rapidement aux nouvelles conditions du marché.

Bien sûr, nous ne sommes pas immunisés contre les risques liés à l'intelligence artificielle, notamment les menaces pour la cybersécurité qui préoccupent (et occupent) toutes les entreprises. C'est pourquoi, chez Aqualia, nous travaillons déjà à la mise en place d'un cadre de gouvernance et d'éthique en matière d'intelligence artificielle qui garantisse le respect des obligations légales correspondantes, conformément au règlement (UE) 2024/1689.

Pleinement conscients de tous ces défis, nous estimons que les opportunités que nous apprécions dans cette technologie sont largement supérieures aux menaces. De fait, alors que la mise en œuvre de l'Agenda 2030 connaît un ralentissement, une étude du Pacte mondial estime qu'une bonne utilisation de l'intelligence artificielle pourrait contribuer à atteindre 24 % des objectifs de développement durable.

« La **transparence** n'est pas une exigence nouvelle pour nous. De fait, elle est si profondément ancrée dans notre identité qu'elle fait partie intégrante des valeurs et des attributs d'Aqualia en tant que signe distinctif de l'entreprise. »



Une grande partie des réglementations adoptées dans le sillage du Pacte vert européen, que nous avons mentionnées précédemment, sont liées à l'exigence d'une plus grande transparence de la part du secteur privé. Comment cela affecte-t-il une entreprise comme Aqualia qui, du fait de son activité, est soumise à une surveillance encore plus stricte ? Quelles sont les répercussion sur les relations avec les parties prenantes clés dans la gestion du cycle de l'eau ?

La transparence n'est pas une exigence nouvelle pour nous. De fait, elle est si profondément ancrée dans notre identité qu'elle fait partie intégrante des valeurs et des attributs d'Aqualia en tant que signe distinctif de l'entreprise. Il ne peut en être autrement lorsque notre responsabilité, qui consiste à gérer le fil bleu qui nous relie tous, confère à cette activité le caractère d'un service essentiel. En tant que prestataires de services publics, nous nous efforçons toujours d'opérer conformément aux normes les plus élevées de transparence, d'honnêteté et d'intégrité.

Cette exigence, qui est déjà la norme chez Aqualia, est parfaitement alignée sur le cadre des **investissements durables** établi par le Plan de l'UE en matière de finance durable et taxinomie. La communauté financière exige des entreprises qu'elles fassent preuve de transparence dans la communication de leurs

performances ESG et reconnaît les efforts de celles qui respectent tous les critères. C'est le cas de notre filiale en Géorgie (GGU), qui a émis en 2024 une obligation verte de 300 millions de dollars. Ce financement contribuera à promouvoir des projets visant à améliorer les infrastructures du cycle de l'eau dans ce pays et à accroître l'efficacité énergétique dans la prestation du service.

Tout comme nous répondons aux attentes des investisseurs et des institutions financières, nous faisons de même avec nos **clients finaux**. Dans le cadre de relations basées sur la transparence, et en collaboration avec les municipalités où nous sommes présents, en 2024, nous avons repensé les Portails d'information aux citoyens, afin de permettre aux usagers d'accéder à des informations transparentes et de qualité sur ce service essentiel. Il y a désormais 200 portails publiés et accessibles via le site web d'Aqualia.

L'écoute active et les relations directes avec les clients créent des liens, instaurent la confiance et font émerger les besoins réels. En fin de compte, c'est toute l'entreprise qui en profite. C'est pourquoi nous sommes engagés dans une communication honnête, loin de la tendance à l'*écoblanchiment*, qui nous conduit au bord du précipice de la méfiance et de l'inaction en matière de développement durable.

Depuis plusieurs années, les mots « volatilité » et « incertitude » sont les plus utilisés pour décrire le contexte économique. Les entreprises doivent concilier les obligations quotidiennes qui changent constamment, ce qui est urgent (le court terme) et ce qui est important (un avenir meilleur). Selon le dernier rapport sur les risques mondiaux du Forum économique mondial, la moitié des risques dans les dix prochaines années seront liés à l'environnement. Un changement à deux vitesses est-il possible : celle réaliste du présent combiné à celle ambitieuse de l'avenir ?

Aqualia a démontré sa capacité à répondre aux besoins les plus immédiats (et aucun n'est sans doute plus urgent que l'accès à l'eau et à l'assainissement) de la manière la plus efficace qui soit, sans perdre de vue l'objectif à long terme. À court terme, nous allons continuer à miser sur une transformation basée sur la durabilité, l'internationalisation et l'innovation. À cet égard, notre principal avantage concurrentiel réside dans le fait que toutes nos actions opérationnelles (investissements dans les infrastructures, acquisition de moyens auxiliaires, maintenance ou intégration de l'innovation technologique) visent à atteindre à la fois des objectifs d'efficacité économique et d'impact positif.

Dans le même temps, nous devons tenir compte des défis auxquels notre secteur est confronté et qui peuvent déterminer son avenir à moyen et long terme. Tout d'abord, la nécessité de disposer de ressources économiques plus importantes pour la construction et l'entretien des **infrastructures** impliquées dans le cycle de l'eau. Nous parlons d'un déficit annuel en Espagne de 2,5 à 3 milliards d'euros, qui, s'il était investi, renforcerait encore davantage la compétitivité de cette industrie. Nous disposons déjà de l'expérience, des connaissances et des professionnels les mieux formés ; il ne nous reste plus qu'à intégrer cette ambition.

La mobilisation des ressources sera donc un élément crucial de notre relation avec les pouvoirs publics. Nous considérons que ce modèle de collaboration **public-privé** est le seul possible pour garantir un service efficace et une gestion durable de l'eau. Grâce à ces alliances, dont certaines initiatives remarquables comme le PERTE de numérisation du cycle urbain de l'eau (Espagne), nous développons des propositions innovantes pour améliorer le cycle urbain de l'eau dans différentes régions du monde. La collaboration avec d'autres secteurs productifs sera également essentielle pour orienter les efforts en matière d'innovation vers la production d'énergie propre et l'exploitation des ressources.

Au final, chez Aqualia, le futur fait déjà partie de notre agenda pour le présent. À cet égard, nous adhérons à l'appel du Pacte pour l'avenir des Nations unies, adopté en septembre 2024, visant à accélérer la réalisation des ODD et la contribution du secteur privé en tant qu'acteur clé de la transition vers une économie à faible intensité de carbone, la promotion des investissements durables et la garantie d'une gouvernance éthique.

Les Nations Unies utilisent le mot « pacte » pour en parler, mais en réalité, l'avenir a été décrit de nombreuses façons : depuis les premières utopies de l'Antiquité jusqu'aux scénarios dystopiques qui ont marqué le

« Nous sommes engagés dans une communication honnête, loin de la tendance à l'écoblanchiment, qui nous conduit au bord du précipice de la méfiance et de l'inaction en matière de développement durable »

XXe siècle. Loin de ce pessimisme, je préfère m'en tenir à la réflexion du paléoanthropologue Juan Luis Arsuaga : « *il est non seulement possible de rêver d'un avenir meilleur, mais nous sommes obligés de le faire.* » La tâche n'est certes pas facile, mais si les derniers événements nous ont bien appris quelque chose, notamment pendant la pandémie et plus récemment pendant les inondations de Valence, c'est que la résilience est le moteur de l'esprit humain. Et grâce à elle, ce fil bleu continuera non seulement à relier les pays, les continents et les personnes, mais constituera également le meilleur lien entre le passé, le présent et l'avenir.

Préserver cet héritage demeurera notre priorité chez Aqualia.

L'année en dans les faits

NOUVEAU CEO

Santiago Lafuente,

l'ancien directeur pour l'Espagne a été nommé nouveau CEO d'Aqualia, en remplacement de Félix Parra, qui occupait ce poste depuis 2013.

COMMUNICATION STRATÉGIQUE

Aqualia Contact

célèbre 20 ans de service au client par téléphone.

Espagne

Nous avons prononcé une douzaine de conférences lors des XXVIIe Journées techniques de l'AEAS.



Italie

Campagne de sensibilisation via le canal WhatsApp de Caltaqua Comunica, suite à la sécheresse extrême qui a frappé la région de Caltanissetta.

République tchèque

Les dernières enquêtes indiquent que 92 % des clients finaux de notre filiale SmVak évaluent positivement la gestion des services fournis.

ENTREPRISE RESPONSABLE ET INNOVANTE

Charte de la diversité

Nous renouvelons notre engagement envers les 10 principes de la Charte de la diversité.



Mexique

La station de dessalement de Guaymas-Empalme cité comme exemple de réussite lors du Congrès international de l'Association latino-américaine pour le dessalement et la réutilisation de l'eau (ALADYR).

Espagne

- La station d'épuration de Mérida inaugure l'une des plus grandes bio-usines de microalgues d'Europe.
- La station de dessalement de la mer d'Alboran (Cabo de Gata, Almería) produit déjà de l'eau pour les irrigants et contribuera à atténuer les conséquences de la sécheresse dans la région.
- Nous développerons quatre projets dans le cadre du deuxième appel d'offres du PERTE pour l'eau dans les régions des Asturies, des Canaries, de Cantabrie et de Ciudad Real.
- La SDEM de Granadilla de Abona (Îles Canaries) est la première entreprise en Espagne à mettre en œuvre et à certifier la norme ISO 55001 du Système de gestion des actifs.
- Nous soutenons les zones touchées par le DANA, dans la province de Valence.
- Santiago Lafuente, CEO d'Aqualia, souligne l'importance des jeunes talents lors de la 4th IWA-YWP Spain National Conference 2024.

Colombie

- Laboratoires agréés pour le contrôle de la qualité de l'eau à Riohacha et Villa del Rosario. Ils feront partie du Programme interlaboratoire de contrôle de la qualité de l'eau potable (PICCAP), qui certifie les normes les plus élevées pour ces opérations dans le pays.

Géorgie

- Grâce à notre filiale GWP, nous avons rétabli l'approvisionnement de la capitale du pays (Tbilissi) en un temps record, après un glissement de terrain qui a affecté l'un des principaux axes d'approvisionnement de la ville.
- Notre filiale géorgienne va investir plus de 46 millions d'euros dans la rénovation des réseaux d'eau et d'assainissement.

CROISSANCE DURABLE ET INTERNATIONALISATION

États-Unis

Nous avons acquis la compagnie Municipal District Services, LLC (MDS).

Mexique

Nous avons entamé la modernisation de l'approvisionnement de Cabo San Lucas.

France

- Nous avons renouvelé notre contrat principal à Paris pour 7 ans, pour une population de plus de 74 000 habitants.
- Trois nouveaux contrats totalisent 50 000 nouveaux résidents desservis.

Espagne

- En collaboration avec le groupe SDG, nous avons développé un projet d'analyse avancée pour prévenir les fuites d'eau.
- Nous exploiterons les trois usines de dessalement d'Ibiza au sein d'un consortium.

Géorgie

Nous avons émis une obligation verte de 300 millions de dollars au sein de GWP.

Colombie

Nous avons terminé l'extension de la station d'épuration de Villa del Rosario.



PRIX ET RECONNAISSANCES

Aquaventura, notre plateforme éducative numérique, a été récompensée dans la catégorie ESG Engagement environnemental, lors de la 7e édition des Prix Dircom Ramón del Corral.

Espagne

- Prix du meilleur projet de partenariat public-privé pour une proposition conjointe avec l'Université de Valladolid.
- Prix Valeurs d'Excellence 2024 pour notre contribution au développement en Andalousie.
- Le service de Salamanque valide son modèle d'excellence dans le Water Benchmark 2022 à travers l'analyse de 300 indicateurs.
- Prix du Projet de traitement des eaux pour la bio-usine de microalgues de la station d'épuration de Mérida lors des Prix iAgua 2024.
- Prix du meilleur projet de numérisation dans la catégorie Grande entreprise des Disruptors Innovation Awards 2024 décerné par le journal numérique El Español.



Colombie

- Le Service de l'emploi du ministère du Travail a reconnu notre engagement à Riohacha (La Guajira) pour l'atténuation des obstacles auxquels sont confrontés des segments de la population qui n'ont pas facilement accès au travail.
- Finalistes du Prix Andesco de durabilité 2024.

Roumanie

L'extension de la station d'épuration de Glina, finaliste dans la catégorie Meilleure station d'épuration de l'année aux Global Water Awards 2024.

Oman

Prix du Conseil britannique de sécurité (British Safety Council International Safety Awards) et prix RoSPA (The RoSPA Health and Safety Award) pour récompenser notre gestion de la santé et de la sécurité au sein de notre filiale OSWS.

Portugal

Pour la deuxième année consécutive, les services d'Aquamaior et de Cartagua ont reçu le label de qualité exemplaire de l'eau ERSAR.

Émirats arabes unis

AqualiaMACE reçoit la reconnaissance de TAQA pour son engagement en faveur du développement durable.

Aqualia aujourd'hui

UNE MANIÈRE D'ÊTRE ET D'AGIR DANS LE MONDE

- Le fil bleu qui nous relie
- Modèle d'affaires et stratégie pour un service de qualité
- Ce qui fait de nous ce que nous sommes : objectif, valeurs et culture
- Nous relient des points partout dans le monde
- Certifications qui attestent de notre engagement
- Création de valeur en chiffres

44,8 M

d'utilisateurs

1 246 224 141 m³

d'eau potable produite





Le fil bleu qui nous relie

Selon les traditions chinoise et japonaise, il existe un fil rouge invisible qui relie ceux qui sont destinés à se rencontrer, quels que soient le temps, le lieu ou les circonstances. Le fil peut s'étirer ou se rétracter, mais il ne peut jamais se rompre.

Et s'il existait un autre fil ? Un fil qui relie les civilisations à travers l'histoire, qui est à la fois un foyer et une source de vie. Un élément présent en toute chose, qui unit toute la planète, qui relie tous ses habitants. Chez Aqualia, nous sommes convaincus que l'eau est ce fil. Un fil bleu, invisible, liquide et essentiel à la vie.

Aqualia mène des recherches, préserve, gère et travaille pour que ce fil bleu source de vie ne se rompe jamais. Pour que le lien qu'il crée se maintienne, perdure et continue à unir les personnes, les territoires et les opportunités. Lorsque nous avons choisi ce secteur il y a

plusieurs décennies, nous avons assumé toute la complexité et la responsabilité qu'il implique. Prendre soin de cette ressource est essentiel pour les générations futures. C'est pourquoi le travail d'Aqualia acquiert une dimension supplémentaire : notre désir est une nécessité, celle de bien faire les choses.

Nous voulons préserver ce fil bleu afin qu'il continue de couler, comme une rivière limpide, sereine et sans obstacle, entre le présent et l'avenir. Les pages de ce rapport de développement durable témoignent de ces efforts.

Modèle d'affaires et stratégie pour un service de qualité

ENJEUX	GRI	ESRS
Partenariats public-privé Accès à l'eau et à l'assainissement Infrastructures, travaux et entretien	2-1, 2-6, 3-3	2, S1, S2, S3, S4

Comptant parmi les principaux opérateurs mondiaux, nous fournissons des solutions techniques et des services de qualité à toutes les étapes du cycle intégral de l'eau. Notre objectif est d'améliorer le bien-être des personnes et des communautés au sein desquelles nous opérons.

La méthode de travail d'Aqualia¹ est basée sur la préservation des ressources hydriques et environnementales grâce à l'innovation, pour améliorer l'efficacité de la gestion. Pour ce faire, nous respectons les orientations des objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, ainsi que les cadres juridiques et réglementaires en vigueur dans chaque région.

Notre activité couvre toutes les **étapes du cycle de l'eau** : un fil qui relie toute la chaîne de valeur, depuis la collecte et le traitement, l'épuration et la réutilisation, jusqu'à la distribution, la gestion des clients, l'assainissement ou la construction d'infrastructures. Nous nous distinguons par notre capacité d'adaptation au modèle d'affaires spécifique de chaque région et par notre solide expérience, notre adaptabilité et notre leadership stratégique dans un environnement dynamique qui fait également la différence dans les régions où nous opérons.

Cycle intégral de l'eau : une gestion efficace et durable du début à la fin (et retour au point de départ)



¹ FCC Aqualia S.A. Dans le document, on utilisera la marque commerciale. Aqualia. Le siège se trouve Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. Espagne
FCC Aqualia S.A. fait partie du groupe FCC, l'un des leaders européens spécialisés dans l'environnement, l'eau, le développement et la gestion des infrastructures. Il est présent dans plus de 25 pays à travers le monde.

Notre gestion est axée sur un modèle d'affaires fondé sur le **partenariat public-privé** dans le but d'atteindre une croissance durable et soutenue à long terme. Pour ce faire, nous visons une rentabilité raisonnable dans tous les segments de la chaîne de valeur que comprend le cycle de l'eau, de la conception des installations à la gestion de grands projets d'investissement dans les systèmes hydriques.

Forts de plus de 50 ans d'expérience, nous avons démontré notre engagement ferme en faveur de la durabilité et notre contribution significative aux Objectifs de développement durable. Un engagement qui guide tant le **Plan stratégique de développement durable d'Aqualia 2024-2026 (PESA)** que les piliers de notre modèle d'affaires :



Durabilité

Notre activité contribue à plusieurs objectifs de l'Agenda 2030 : plus précisément, tout ce qui touche à l'utilisation de l'eau en tant que ressource rare, ainsi qu'à la lutte contre la pollution, le changement climatique et son impact environnemental et social. Pour y parvenir, il est essentiel d'innover en matière de développement durable et de jouer un rôle important dans l'économie circulaire.



Numérisation et technologie

La transformation numérique et l'application de solutions technologiques dans les processus façonnent notre présent et notre avenir. Le développement de ces domaines nous permet d'optimiser la gestion du cycle intégral de l'eau et, par conséquent, de réduire ou d'éviter les pertes dans les réseaux de distribution d'eau fournie, ainsi que d'améliorer tous les processus liés à l'organisation interne de l'entreprise et au service au client.



Internationalisation

Notre action est étroitement liée à une croissance durable et à une expansion internationale qui répond aux besoins mondiaux en eau potable et en assainissement, notamment en Europe, en Amérique, en Afrique et en Asie.

Nous sommes conscients que lorsque le fil bleu s'étend et atteint un nouveau pays, Aqualia ne change pas seulement la réalité par son action, mais s'efforce toujours d'aller plus loin. Nous créons des liens avec l'environnement et la société à travers la valeur sociale, le dialogue et le transfert de connaissances. Nous cultivons également une culture interne de fierté et de confiance parmi nos employés, ce qui nous rapproche également des objectifs du Plan stratégique de développement durable d'Aqualia 2024-2026.

Prestataires de services essentiels pour les citoyens

Notre activité se concentre sur les concessions et les services, et englobe les concessions et les infrastructures propriétaires du cycle intégral, les contrats BOT, les services d'exploitation et de maintenance et l'irrigation ; ainsi que des activités liées à la technologie et aux réseaux, qui incluent des contrats EPC et des activités industrielles de traitement des eaux.

Parmi les modèles d'affaires que nous déployons dans les différentes zones géographiques où nous sommes présents citons les suivants :

Gestion du cycle intégral de l'eau (GCIE)

Gestion des services publics du cycle intégral de l'eau à travers des modèles concessionnels de long terme ou la propriété d'actifs dans des pays dotés de systèmes réglementaires contrastés. Nous exploitons actuellement des concessions d'eau municipales en **Espagne, au Portugal, en Italie, en France** et en **Colombie**, ainsi que des actifs de notre propriété en **Espagne, en République tchèque, en Géorgie** et en **Colombie**.

Concessions d'infrastructures (BOT²)

Concessions d'infrastructures dans lesquelles Aqualia conçoit, construit, finance et exploite à long terme des infrastructures, des stations de traitement (potabilisation, épuration et dessalement) ou des installations de réutilisation à travers des contrats de type BOT et des mécanismes de *take or pay*, qui garantissent la récupération de l'investissement associé à l'infrastructure sans assumer le risque liés à la demande. Nous appliquons ce modèle d'affaires en **Espagne, au Mexique, aux États-Unis, en Algérie** et en **Égypte**.

Exploitation et maintenance (E&M)

Services d'exploitation et de maintenance des infrastructures hydrauliques. Ce service permet une disponibilité continue d'une eau de qualité, ce qui nécessite le dévouement, la technologie, le professionnalisme et l'expérience nécessaires pour

atteindre l'excellence maximale dans les processus. Nous appliquons ces modèles d'affaires en **Espagne, aux Émirats arabes unis, en Égypte, en Arabie saoudite, à Oman, au Mexique, aux États-Unis** et au **Chili**.

Technologie et réseaux (EPC³)

Projets de conception et de construction sur des infrastructures hydrauliques, principalement pour nos propres concessions. et projets uniques. L'expérience de collaboration avec des entreprises de construction de premier plan nous permet de créer des alliances pour réduire et minimiser les risques dans ce domaine. Nous avons conclu des contrats EPC dans toutes les zones géographiques, principalement celles où nous gérons le cycle intégral.

Aqualia industrielle

Aqualia s'engage en faveur de l'industrie, de l'innovation et de l'infrastructure, trois piliers fondamentaux pour créer un impact positif. Grâce à Aqualia Industrial, nous contribuons à bâtir une **infrastructure résiliente et modernisée**, qui aide et soutient une industrie compétitive et durable, et s'adapte aux changements à travers le développement de technologies et l'innovation.

Dans un contexte réglementaire de plus en plus exigeant, notamment en matière d'effluents (liquides issus des installations industrielles), il existe une demande croissante pour une gestion efficace et durable de l'eau dans les processus de production. Consciente de cela, Aqualia Industria a connu une croissance notable de ses projets dans le domaine de l'eau au cours des dernières années.

Pour donner un exemple, au 31 décembre 2024, Aqualia Industrial travaillait sur **45 nouveaux projets** dans différents secteurs industriels, tels que la pétrochimie, l'énergie, l'agroalimentaire, la conserverie, la pharmacie, le papier et les mines. Nous comptons plus de six cents stations de traitement et une présence étendue en **Espagne** et au **Portugal**.

² Building, operate & transfer.

³ Engineering, procurement and construction.



Aqualia Industrial a mené à bien des projets importants, tels que l'exploitation d'Agua Industriales de Tarragona (AITASA) et la construction et l'exploitation de la station d'épuration pour Jealsa Rianxeira, le plus grand groupe de conserves d'Espagne. Nous avons obtenu des adjudications importantes, notamment l'agrandissement de la station d'épuration des eaux usées industrielles (STEP) de Heineken-Cruzcampo à Séville et de celle de Prolongo à Malaga, ainsi que l'approbation de l'initiative privée pour la station de régénération des eaux usées industrielles du Campo de Gibraltar pour ARCGISA, qui fera l'objet d'un appel d'offres à l'avenir.

En outre, nous avons reconduit des contrats d'extension et de maintenance d'usines de traitement industriel avec des entreprises de premier plan telles que Danone, Cuétara, Mahou-San Miguel. En 2024, nous avons également consolidé le champ d'action au **Portugal**,

pays dans lequel nous gérons plus de dix projets dans des secteurs aussi importants que l'agroalimentaire, le papier et la pétrochimie.

Les nouvelles technologies que nous développons pour le secteur industriel tiennent compte du respect de l'environnement. La durabilité (réduction des coûts d'exploitation et amélioration de l'efficacité des processus d'élimination des polluants) et la réduction de l'empreinte carbone sont les aspects les plus critiques dans le développement de projets de production de biogaz et d'*upgrading* en biométhane pour injection dans le réseau de gaz.

Un autre engagement en faveur de la durabilité est lié aux technologies qui permettent la réutilisation de l'eau (eau régénérée). Les projets menés chez ENCE (Pontevedra, Espagne) en sont un exemple.

Ce qui fait de nous ce que nous sommes : objectif, valeurs et culture

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Éthique et anticorruption	2-23, 3-3	2, S1, S2, S3, S4, G1	LE5. Éthique et conformité

Tout comme le fil est issu d'un matériau brut (coton, laine, soie, etc.), l'identité d'Aqualia découle de sa raison d'être, de ses valeurs et de sa culture, de sa manière unique d'être et d'exister dans le monde. Ce qui fait de nous ce que nous sommes, c'est notre conviction profonde de la responsabilité que représente la gestion d'un bien public et d'un droit humain tel que l'accès à l'eau et à l'assainissement.

Notre **raison d'être** est d'assurer le bien-être et le progrès des personnes et des communautés auprès desquelles nous travaillons en fournissant un service public, la gestion durable de l'eau. En garantissant avec fierté et dévouement le droit universel/glocal à l'eau.

VALEURS ET ATTRIBUTS

Expérience spécialisée dans chaque phase de la gestion du cycle intégral de l'eau

Orientation vers le bien-être présent et futur des personnes

Qualité et efficacité du service

Solvabilité et cohérence financière

Innovation

Implication environnementale, sensibilisation et vulgarisation

Implication sociale

Éthique, transparence et intégrité dans les affaires

Ce sont ces valeurs qui inspirent et portent notre culture et le **Code Éthique et de Conduite**, et c'est forts de ces valeurs que nous relevons le défi d'une gestion efficace et innovante du cycle intégral de l'eau. C'est ainsi que nous construisons notre identité, une **culture qui nous est propre** et qui marque de son empreinte positive chaque territoire où nous opérons.

Nous relierons des points partout dans le monde

En termes de population approvisionnée, nous sommes la **quatrième entreprise de l'eau en Europe** et la **neuvième dans le monde**, d'après le dernier ranking de Global Water Intelligence (décembre 2024). Nous fournissons actuellement des services à 44,8 millions d'utilisateurs et nous sommes présents dans 18 pays : Algérie, Arabie saoudite, Colombie, Chili, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, États-Unis, France, Géorgie, Italie, Mexique, Oman, Pérou, Portugal, Qatar, République tchèque et Roumanie.

Europe

L'évolution de l'entreprise en Europe tout au long de l'année 2024 se caractérise par une réduction modérée des consommations. Ce fait s'explique par plusieurs facteurs : d'une part, la sensibilisation accrue des particuliers au stress hydrique s'est traduite par des économies considérables en eau. D'autre part, la demande a été sensible aux augmentations de tarifs dues à celles des coûts d'exploitation des services d'eau.

De même, la recherche de ressources en eau, comme le dessalement et la réutilisation, ainsi qu'un meilleur contrôle des eaux souterraines et de surface, résultant de la pénurie, ont également marqué le comportement du secteur. En 2024, l'accent a également été mis sur le contrôle et la réduction des fuites, la sectorisation et la numérisation grâce à l'allocation de fonds européens à ces fins.

En **République tchèque**, à travers notre filiale tchèque SmVak, nous avons obtenu l'adjudication du contrat de gestion du cycle intégral de l'eau dans la zone industrielle de Mošnov, dans le district de Nový Jičín. En 2024, nous avons réalisé des investissements pour améliorer les réseaux afin de maintenir l'efficacité des infrastructures. Et conformément au plan de durabilité, nous envisageons de nouveaux investissements visant à améliorer l'efficacité électrique des infrastructures existantes et à réduire l'empreinte carbone du système de gestion intégrale.

En **France** la population desservie atteint désormais 970 000 habitants, répartis sur 101 communes où nous gérons l'approvisionnement, et 100 communes où

nous prenons en charge les réseaux d'assainissement ou d'épuration. Nous avons signé de nouveaux contrats avec l'Isle-Adam pour la production et la distribution, et avec Pithiviers pour l'assainissement. De plus, le renouvellement du contrat de Gousainville marque une nouvelle étape importante, puisqu'il s'agit du dernier contrat important conclu avec l'ancien propriétaire. À la fin de l'année, nous avons encore renforcé notre présence dans le pays avec trois nouveaux contrats dans les départements du Val-d'Oise, de l'Eure-et-Loir et du Loiret, ce qui portera à 50 000 le nombre d'habitants desservis. Ces contrats (deux d'approvisionnement et un d'assainissement et d'épuration) seront exécutés début 2025. Cette croissance nous permet de conserver notre quatrième place parmi les opérateurs français.



Vue aérienne d'Andrésey, France.

En **Italie**, la filiale d'Aqualia, Acque di Caltanissetta, gère le service des eaux de la province de Caltanissetta, où a sévit une grave sécheresse en 2024 qui a entraîné de restrictions sévères. Tout au long de l'année, nous avons mené des interventions cruciales visant à minimiser les effets de cette crise hydrique sous la coordination d'un Comité régional de crise.

Le **Portugal** a lui aussi été confronté à une période de sécheresse au cours des dernières années, ce qui a mis en évidence la nécessité d'optimiser l'utilisation de l'eau. Cette pénurie a conduit les organisations, les industries et les autorités portugaises à envisager à la fois l'amélioration des réseaux de distribution et la réutilisation de l'eau traitée dans les STEU. Dans ce contexte, nous avons lancé plusieurs projets d'innovation axés sur la durabilité.



Intérieur de l'usine de dessalement de la mer d'Alboran, Almeria, Espagne.

En **Espagne**, nous sommes leaders dans la gestion intégrale de l'eau grâce à un capital humain spécialisé, à un haut niveau de développement technologique et à des projets de RDI qui nous permettent de rendre notre cycle intégral de l'eau plus durable. En 2024, la sécheresse s'est aggravée dans des régions comme l'Andalousie, la Catalogne et les îles Canaries, ce qui nous a conduit à mettre nos technologies au service des pouvoirs publics et à construire quatre usines de réutilisation des eaux à El Ejido, Almeria, Vélez-Málaga et Algarrobo.

Le dessalement, une technologie dont nous sommes pionniers, constitue une autre solution pour pallier la sécheresse. Nous avons ainsi mis en service la première phase d'un projet propre de dessalement dans la mer d'Alborán (Almeria). Nous avons également été chargés par l'administration de construire des extensions de cinq usines de dessalement d'eau de mer dans les îles Canaries.



Vue aérienne de l'usine de Glina, la station d'épuration la plus importante de Roumanie.

En **Roumanie**, l'agrandissement de la station d'épuration de Glina a marqué une étape importante pour Aqualia dans ce pays, mais a également représenté un défi technique de taille, car les travaux ont été réalisés sans interruption de l'activité. Outre le traitement de la totalité des eaux usées, l'usine cogènera de l'énergie grâce à l'incinération des boues. Il s'agit de la plus grande installation de ce type dans le pays et elle est conforme aux normes européennes en vigueur en matière de polluants biologiques. Sa capacité de traitement atteindra plus d'un million de mètres cubes

par jour en 2040, ce qui permettra de desservir près de deux millions et demi de personnes. Aqualia travaille depuis plus de 15 ans en Roumanie, où nous avons précédemment développé les stations d'épuration d'Agnita et de Dumbăveni, toutes deux dans le comté de Sibiu, et de Zimnicea, dans le comté de Teleorman.

Afrique et Asie

En **Algérie**, nos deux usines de dessalement de Mostaganem et Cap Djinet fonctionnent à pleine capacité et sans incident notable : Grâce à elles, nous fournissons un service essentiel à la population des plus grandes zones métropolitaines du pays, Oran et Alger. De plus, leur excellente performance énergétique réduit l'empreinte carbone habituelle de ce type d'installations.

En **Égypte**, nous assurons toujours l'exploitation des stations d'épuration d'Abu Rawash (la plus grande d'Afrique) et du Nouveau Caire (le premier et le seul PPP du pays⁴), ainsi que celle de la station de dessalement d'El Alamein, qui répond aux besoins des nouveaux développements urbains sur la côte méditerranéenne et constitue une référence dans le plan de dessalement conçu par le gouvernement pour réduire le stress hydrique du pays.



Station d'épuration d'Abu Rawash, Égypte.

En **Arabie Saoudite** nous gérons deux des six contrats régionaux de gestion de l'eau (clusters) de l'opérateur National Water Company, desservant huit millions d'habitants. Ces contrats constituent une base solide pour la gestion de l'eau dans le pays et sont conformes aux exigences de durabilité définies dans le programme Vision 2030. De plus, un contrat d'exploitation et de maintenance de trois usines de dessalement flottantes est en cours de développement pour le groupe maritime public saoudien Bahri, chacune d'une capacité de 56 000 m³/j. Grâce à cette initiative, Aqualia serait en mesure de fournir une solution rapide dans les zones en situation de stress hydrique.

⁴ Public-Private Partnerships.

Aux **Émirats arabes unis**, nous avons conclu deux contrats d'assainissement à Abu Dhabi et à Al Ain, au **Qatar** la station d'épuration d'Al Dakhira et à **Oman**, à travers notre filiale, Oman Sustainable Services Company, nous gérons les installations de dessalement et d'épuration du port de Sohar, l'un des plus grands au monde et d'une importance stratégique et économique vitale pour la région.

Enfin, en **Géorgie**, notre activité à travers Georgian Global Utilities (GGU) se concentre sur les infrastructures d'eau et d'énergie à Tbilissi et ses environs, où vit un tiers de la population du pays. GGU progresse et continue de s'améliorer sur tous les fronts, dans le cadre de normes de durabilité qui garantissent la solidité des services fournis.

Amérique

Aux **États-Unis**, nous avons acquis en 2023 97 % de la société Municipal District Services, LLC (MDS), dont l'objectif principal est la gestion globale des infrastructures d'eau et d'assainissement du Municipal Utility District (MUD) autour de la zone métropolitaine de Houston (Texas). MDS est le deuxième opérateur de ce modèle de prestation dans cette région et dessert plus de 360 000 habitants à travers 147 contrats. La rareté de l'eau, la perte constante de qualité des ressources à la source, l'obsolescence des infrastructures hydrauliques et la faible pénétration des opérateurs privés dans le secteur constituent nos principales opportunités de croissance dans certains États du pays. D'autre part, la législation de plus en plus stricte en matière de protection des aquifères et des eaux de surface représente une opportunité commerciale pour les années à venir.

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

En **Colombie** nous nous imposons également comme le deuxième opérateur privé du pays. En 2023, un projet d'envergure a démarré dans le district de Riohacha (Guajira), où nous fournirons des services à près de 310 000 habitants pendant 30 ans. L'exécution du contrat comprend la gestion, le financement, la rénovation, la conception, l'agrandissement, la

construction, le remplacement et maintenance des infrastructures des services publics de distribution et d'assainissement. De plus, avec l'inclusion de la capitale du département de La Guajira dans la zone couverte par nos services, nous touchons désormais plus de 1 400 000 habitants dans 32 municipalités et huit départements du pays. D'autre part, en 2024, nous avons achevé la construction de la STEU El Salitre Bogotá d'une capacité de 600 000 m³/j et nous avons inauguré la station de traitement de l'eau potable (STEP) « La Gran Colombia » rénovée et agrandie à Villa del Rosario. Grâce à cette dernière, les habitants de cette commune bénéficieront d'un approvisionnement en eau potable amélioré, puisque le débit de distribution augmentera de 60 %.



STEU El Salitre, Bogotá, Colombie.

Au **Pérou**, nous participons activement à plusieurs initiatives privées qui, dans la plupart des cas, favorisent l'optimisation des stations d'épuration des eaux dans différentes régions, ainsi que la construction, l'exploitation et l'entretien de stations d'épuration des eaux usées et de collecteurs d'eau. D'autres projets visent à améliorer la qualité de vie de la population grâce à la construction d'usines de dessalement de l'eau de mer destinée à la consommation et à d'autres usages industriels. À la date de rédaction du présent rapport, Aqualia s'est vu attribuer le contrat BOT pour la station d'épuration de Chinchipe et les collecteurs associés, à la suite d'une des initiatives privées mentionnées ci-dessus.

Au **Chili**, nous exploitons l'usine de réduction du sulfate de Huechún, construite par Aqualia, pour CODELCO (Corporación Nacional del Cobre de Chile). De plus, nous explorons des opportunités commerciales dans le domaine de la dessalement sous la modalité BOT, tant pour les clients publics que privés.

Présence à l'échelle mondiale

18

pays

2 347

communes

44 822 891

population desservie

1 246 224 141

m³ d'eau potable produite

14 040*

salariés

ZONE AMÉRIQUE

Chili** ●

États-Unis d'Amérique ●●●●●●●●

Colombie ●●●●●●●●

Mexique*** ●●●●●●●●

Pérou**** 💧



ACTIVITÉ RÉALISÉE



DÉLÉGATION COMMERCIALE

* Pour calculer la part correspondant au personnel d'Aqualia, on applique le pourcentage de participation d'Aqualia dans les sociétés.

** Au Chili, Aqualia a remporté le contrat de traitement des eaux de Tranque Huechún pour Codelco.

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

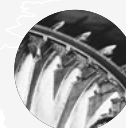
**** Depuis janvier 2025.

EUROPE

Espagne ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 France ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Italie ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Portugal ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 République tchèque***** ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Roumanie***** ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

AFRIQUE ET ASIE

Arabie Saoudite ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Algérie ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Qatar ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Égypte ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Émirats Arabes Unis ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Géorgie ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 Oman ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●



COLLECTE



**TRAITEMENT/
POTABILISATION**



**DISTRIBUTION ET
GESTION DES CLIENTS**



**REJET VERS
LES ÉGOUTS**



TRAITEMENT



RÉUTILISATION



CONSTRUCTION

Consulter toutes les données complètes par pays dans les [Annexes](#).

***** En République tchèque, Aqualia fournit également de l'eau en gros à la Pologne via sa filiale SmVaK (109 708 habitants inclus dans le décompte de la République tchèque).

***** En Roumanie, Aqualia est en train de finaliser le contrat EPC de la STEP de Glina (qui desservira 2,4 millions d'habitants).

Certifications qui attestent de notre engagement

ENJEUX	GRI	ESRS
Éthique et anticorruption	3-3	2, S1, S2, S3, S4

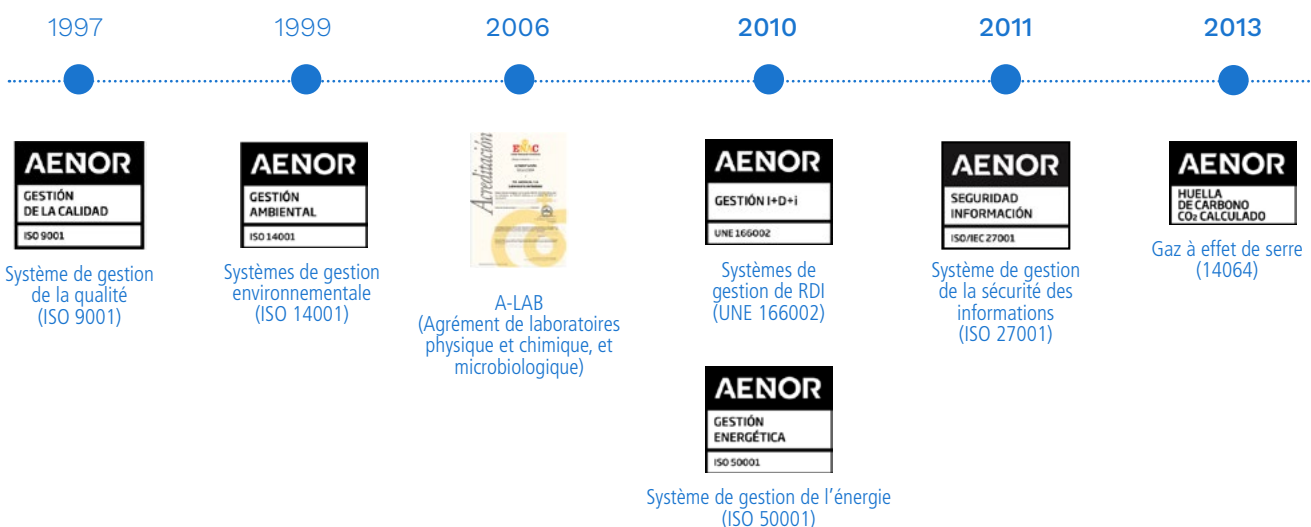
Chez Aqualia, le mot « engagement » n'est pas utilisé à la légère, loin des usages creux de plus en plus courants. Les certifications du système attestent d'une gestion efficace et durable, et démontrent un engagement réel et tangible.

Chez Aqualia, nous agissons dans le respect des principes, des engagements et des procédures en vigueur partout où nous opérons. Nous le faisons à travers un **Système de gestion intégré**, unique et efficace, qui comprend tant la gestion de la qualité des

processus, des produits et des services (ISO 9001) que la gestion environnementale (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001) et de l'innovation (UNE 166002).

Le **Système de gestion intégré** témoigne de notre volonté d'améliorer en permanence chacune des activités que nous réalisons, grâce au suivi et à l'analyse des données, à la gestion de la communication et à l'accessibilité des informations, à la mise en œuvre d'outils de qualité et à des techniques innovantes.

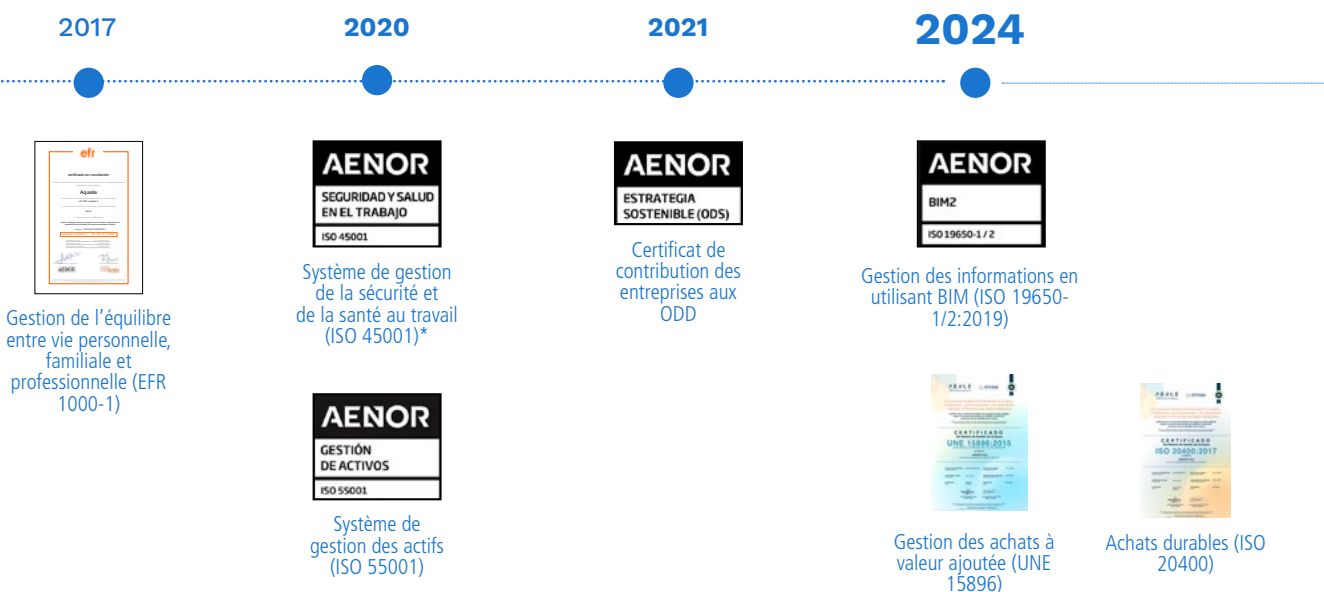
Systeme de gestion intégré Aqualia⁵



⁵ % du chiffre d'affaires sous les différents systèmes de gestion
 76,4 % du chiffre d'affaires est certifié ISO 14001
 88,6 % du chiffre d'affaires est certifié ISO 45001
 77,1 % du chiffre d'affaires est certifié ISO 9001.

Parmi les étapes franchies en 2024 en matière de certifications figurent les suivantes :

- La SDEM de Granadilla de Abona (Îles Canaries) est le premier contrat en Espagne à mettre en œuvre et à certifier la norme ISO 55001 du Système de gestion des actifs.**
 La certification, délivrée par AENOR, facilite la mise en œuvre de plans d'investissement à long terme afin que l'administration puisse investir de manière adéquate et maintenir, voire prolonger, la durée de vie de ces installations. Auparavant, en 2020, le contrat du port industriel de Sohar à Oman avait été certifié selon cette norme.
- Six entreprises du groupe Aqualia en Colombie ont obtenu le label du système de gestion de la qualité, car elles répondent aux exigences spécifiques pour la prestation de services de distribution et d'assainissement.** Les entreprises certifiées ISO 9001 sont les filiales du groupe Aguas de la Península S.A. E.S.P., à Maicao, Aguas de Aracataca S.A.S. E.S.P. et Aquamag S.A.S. E.S.P., à Magdalena, l'opération Ruitoque d'Aqualia Latin America S.A. E.S.P., à Santander et Aguas de la Sabana S.A. E.S.P., à Cundinamarca, avec le label ISO 45001 de 2018, dans le système de gestion de la santé et de la sécurité au travail.
- Espagne :** Aguas de Garrucha, Almeria (ISO 9001, 14001).
- Oman (OSWS) :** extension de la capacité de l'usine de dessalement et de la STEP (ISO 9001, 14001, 45001 et 55001).
- Qatar :** STEP d'Al Dhakhira : ISO 9001, 14001 et 45001.
- BIM :** ISO 19650-1 et ISO 19650-2.



* De 2008 à 2019, OHSAS 18001 (norme remplacée par ISO 45001)

Création de valeur en chiffres

Capital financier

1 674 657 360 €

de chiffre d'affaires

425,4 M€

EBITDA

44,8

millions d'habitants desservis

1 246 224 141 m³

eau potable produite



Capital industriel

53 498 km

de réseaux d'approvisionnement

1 721

stations de pompage d'eau potable

38 907 km

de réseaux d'égouts

48

usines de dessalement d'eau de mer (IDAM)

996

3 353

stations de traitement réservoirs d'eau potable

291

stations de traitement d'eau potable (STEP)



Capital intellectuel

102,45 M€

subventions totales*

3,50 M€

subventions d'exploitation en RDI



18 647 051 €

investissement dans la transformation numérique

98,95 M€

subventions à l'investissement et à l'exploitation et autres types de subventions pertinentes**

* Critère du fait générateur.

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



Capital naturel

958 985 tCO₂e

émissions de GES (portées 1, 2 et 3)

2 065 839 327 m³

eau potable collectée à des fins de gestion

1 532 941 125 m³

retour de l'eau épurée dans son milieu naturel

+45 %

énergie consommée à partir
de sources renouvelables

Capital humain

14 040

employés (20 % de femmes – 80 % d'hommes)



11 880

salariés permanents

1 490 690 €

investissement en formation

232 374

heures de formation des salariés



Capital social et relationnel

0,69 %

taux de réclamations Aqualia Contact

92 %

avis positifs sur le service fourni
en Espagne (excellent, très bon
ou bon)

5 564 393 €

investissement social

351 336

clients ont bénéficié de bons et de subventions



Stratégie

NOUS AVANÇONS SELON UNE FEUILLE DE ROUTE À IMPACT POSITIF

- La durabilité est notre essence
- Politique de durabilité
- Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026
- Relation et dialogue avec nos parties prenantes
- À propos de ce rapport





La durabilité est notre essence

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Partenariats public-privé	2-28, 3-3	2, S1, S2, S3, S4	LE6. Communication stratégique

Les premiers voyages spatiaux ont contribué à populariser l’expression « effet de perspective ». Cette dernière constituait une tentative de description de la sensation éprouvée par les astronautes lorsqu’ils observaient la Terre pour la première fois depuis l’espace. Une prise de conscience qui transformait ce point bleu en un lieu vulnérable qu’ils devaient protéger à tout prix. À cette distance, les frontières disparaissaient, les pays n’existaient plus et les conflits majeurs devenaient soudain minuscules. La seule chose importante était de prendre soin de cette maison commune et de chacun de ses habitants.

Cette conscience commune autour des idées de préservation et de protection a traversé les décennies et les continents. Elle a inspiré les **Objectifs de développement durable**, qui visent à faire du monde un lieu plus juste, plus prospère et plus inclusif pour tous, quel que soit l’endroit où l’on vit. Et ces dernières années, elle a motivé l’appel à la décennie d’action des Nations unies, qui exhorte à agir avec plus d’urgence et d’ambition pour relever les défis communs avant 2030.

L’**Agenda 2030** prône en effet l’action collective et les efforts conjoints des citoyens, des administrations, de la société civile, des entreprises, etc. Comme il ne pouvait en être autrement pour une entreprise consacrée à la gestion d’une ressource naturelle, Aqualia a depuis longtemps assumé cette responsabilité. Nous avons ainsi établi une feuille de route pour être une organisation dont l’activité a non seulement un impact positif, mais qui contribue également à lutter contre l’urgence climatique, à prendre soin des personnes et à adopter une approche éthique et transparente, entre autres grands objectifs.

Cette conviction implique d’aligner tant la stratégie commerciale que le plan stratégique de durabilité sur l’Agenda 2030, et de le faire depuis le cœur même de notre activité et de ce que nous savons faire de mieux : la gestion du cycle intégral de l’eau. C’est pourquoi, en nous basant sur l’écoute active de nos publics, nous avons conçu le **Plan stratégique de durabilité 2024-2026**, qui fait suite au précédent plan pour la période 2021-2023. Il s’agit d’une feuille de route solide et transversale qui, comme le montrent les pages de ce rapport, oriente les progrès réalisés en matière de création de valeur tant pour l’entreprise que pour les parties prenantes d’Aqualia.

Nous voulons être une entreprise qui continue à concilier progrès économique et impact positif, dans le respect des principales normes et cadres de référence en matière de durabilité, notamment le Groupe de travail sur les informations financières liées à la nature (TNFD), qui oriente notre approche en matière de biodiversité, ou la Carbon Disclosure Project (CDP), avec lequel nous voulons faire état de nos efforts en matière de décarbonation. Une évolution impossible à imaginer sans la transformation culturelle de l’organisation et l’implication de chacune des personnes qui en font partie.

De plus, nous sommes la première entreprise du secteur à obtenir la certification **Stratégie durable d’AENOR**, qui implique de définir de la façon dont nous contribuons aux ODD à travers nos activités dans les pays où nous opérons. Notre adhésion depuis 2020 au [Pacte mondial des Nations unies](#) pour promouvoir ses 10 principes d’action en matière de droits de l’homme, de droits du travail, d’environnement et de lutte contre la corruption témoigne également de notre engagement.

Politique de durabilité

GRI	ESRS
2-23	2, S1, S2, S3, S4, G1

Elle témoigne de notre engagement en faveur de l'environnement, de la gestion efficace de l'eau et du bien-être des communautés. Elle rend compte de notre façon d'agir et résume les actions liées aux aspects ESG qui sont développées dans d'autres documents tels que le **Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026**.

POURQUOI LA POLITIQUE DE DURABILITÉ EST-ELLE IMPORTANTE ?

Elle précise et elle explique les principes qui doivent guider l'activité d'Aqualia

- Orientation vers les personnes
- Efficacité du service
- Cohérence financière
- Innovation
- Implication environnementale
- Sensibilisation et engagement social
- Éthique et transparence
- Intégrité dans les affaires
- Conformité



Elle harmonise notre façon d'agir dans les différentes régions où nous sommes présents

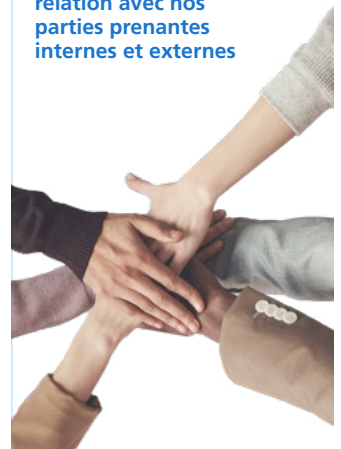


Elle présente le modèle de gouvernance en vigueur à travers le système de gestion intégré

- Surveillance et analyse des données
- Gestion de la communication et accès à l'information
- Identification des risques
- Prévention, atténuation et évaluation des impacts potentiels
- Participation et dialogue avec les parties prenantes internes et externes



Ses engagements déterminent la relation avec nos parties prenantes internes et externes



ELLE ÉTABLIT LES PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ACTION EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS SEPT DOMAINES, CONFORMÉMENT AU PLAN STRATÉGIQUE DE DURABILITÉ

1. Urgence climatique et préservation de la planète

Nous croyons en un cycle de l'eau intégré et circulaire, capable de faire des villes des espaces respectueux.



2. Technologie pour une gestion intégrée

Nous adaptons nos technologies aux besoins actuels du secteur et nous mettons en œuvre nos connaissances dans tous les pays où nous opérons.



3. Gestion des personnes

Nous travaillons pour le bien-être des personnes et nous nous mettons au défi de fournir le meilleur service possible.



4. Stratégie financière et d'affaires

Nous appliquons les critères d'une rentabilité raisonnable et l'intégration de toutes nos capacités dans tous les domaines de la chaîne de valeur.



5. Éthique et conformité

Nous travaillons dans le respect des normes les plus strictes en matière d'intégrité, d'éthique et de transparence.



6. Communication stratégique

L'écoute et le dialogue avec nos parties prenantes sont essentiels pour transmettre nos messages concernant la gestion du cycle intégral de l'eau.



7. Alliances pour la génération d'un impact positif

Nous faisons partie des communautés auxquelles nous prêtons nos services et nous contribuons à bâtir une société plus juste, plus diversifiée et plus inclusive.



LA POLITIQUE DE DURABILITÉ PRÉSENTE LES ENGAGEMENTS DES SYSTÈMES DE GESTION :



PRÉVENTION



AMÉLIORATION CONTINUE



CONFORMITÉ AUX EXIGENCES

Champ d'application du système de gestion :

- Gestion de la qualité et des actifs
- Gestion de l'environnement et de l'énergie
- Gestion de la sécurité de l'information.
- Compétence des laboratoires d'essais
- Santé et bien-être au travail
- Pour les activités suivantes : gestion du cycle intégral de l'eau, laboratoires de contrôle de la qualité de l'eau, conception et construction de stations d'épuration pour tous types d'eaux et d'effluents, et concessions d'ouvrages hydrauliques.
- Innovation
- Méthodologie BIM



Voir la politique de durabilité d'Aqualia

Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026

GRI	ESRS
2-23	2, S1, S2, S3, S4, G1

Notre Plan stratégique de durabilité Aqualia (PESA 2024-2026) est une feuille de route solide et transversale avec un impact positif sur l'entreprise. Il fait suite au précédent PESA, correspondant à la période 2021-2023, qui a marqué un tournant pour l'entreprise dans l'intégration et la gestion des aspects ESG avec un objectif ferme : assurer le bien-être et le développement des personnes et des communautés grâce à la prestation d'un service public tel que la gestion durable de l'eau.

Le plan concrétise une série d'engagements convenus en interne, fermes et réalistes, qui facilitent la gestion quotidienne de nos activités avec rigueur et dans un engagement clair en faveur de la durabilité. Elle établit 43 objectifs, articulés autour de **sept lignes stratégiques**, concernant notre activité, notre chaîne d'approvisionnement, nos salariés et la société.

Le Plan stratégique de durabilité est également un document dynamique, susceptible d'être révisé et mis à jour chaque année. Compte tenu de l'évolution constante des attentes et des préoccupations des parties prenantes, ainsi que du rythme toujours plus rapide avec lequel les événements s'enchaînent, le plan fait l'objet d'une mise à jour permanente.

Outre la diffusion et la mise en œuvre de ce plan, Aqualia continue de consacrer ses efforts à la sensibilisation à la durabilité en interne. Ainsi, près de 300 cadres supérieurs et intermédiaires ont déjà suivi le programme de formation à la durabilité.



Sensibilisation et prise de conscience

+300

cadres supérieurs et intermédiaires ont participé au programme de formation à la durabilité



[Consulter le Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026](#)





Notre objectif affirmé est d'assurer le bien-être et le progrès des personnes et des communautés grâce à la prestation d'un service public tel que la gestion durable de l'eau.

Nous déployons le Plan stratégique de durabilité

Nous progressons sur les lignes stratégiques et les projets du PESA 2024-2026 : la feuille de route qui guide notre prise de décision et nous projette dans le futur. Parallèlement, nous travaillons à favoriser sa mise en œuvre dans les pays où nous opérons.

Lignes stratégiques d'Aqualia

■ Activité d'Aqualia
■ Lignes transversales
■ Lignes motrices



LE7 ALLIANCES POUR LA GÉNÉRATION D'UN IMPACT POSITIF

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

PROJETS

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



LE6 COMMUNICATION STRATÉGIQUE

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

PROJETS

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



LE1 URGENCE CLIMATIQUE ET PRÉSERVATION DE LA PLANÈTE

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



PROJETS

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



LE2 TECHNOLOGIE POUR UNE GESTION INTÉGRÉE

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

PROJETS

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



LE3 GESTION DES PERSONNES

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

PROJETS

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



LE5 ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

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

PROJETS

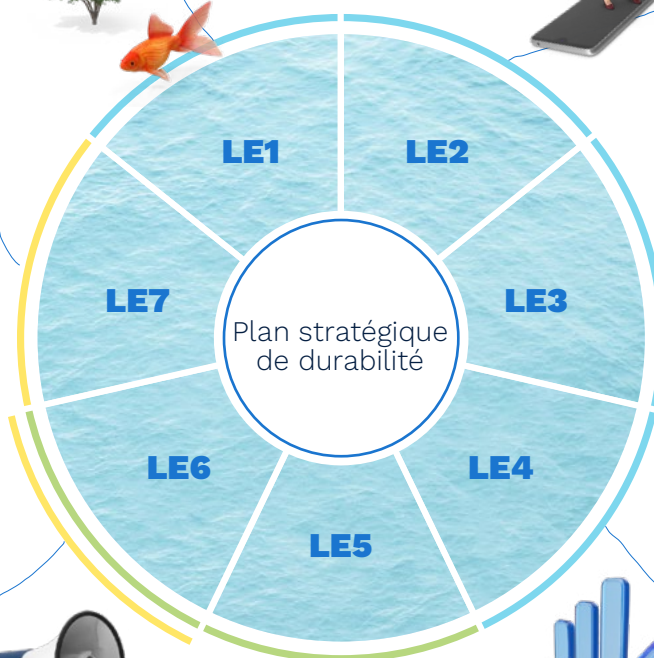
P1 Développement du modèle de compliance.
P2 Formation et sensibilisation à la culture éthique.
P3 Sensibilisation à la culture éthique dans nos relations avec des tiers.
P4 Culture éthique dans la chaîne d'approvisionnement, homologation des fournisseurs.



LE4 STRATÉGIE FINANCIÈRE ET D'AFFAIRES

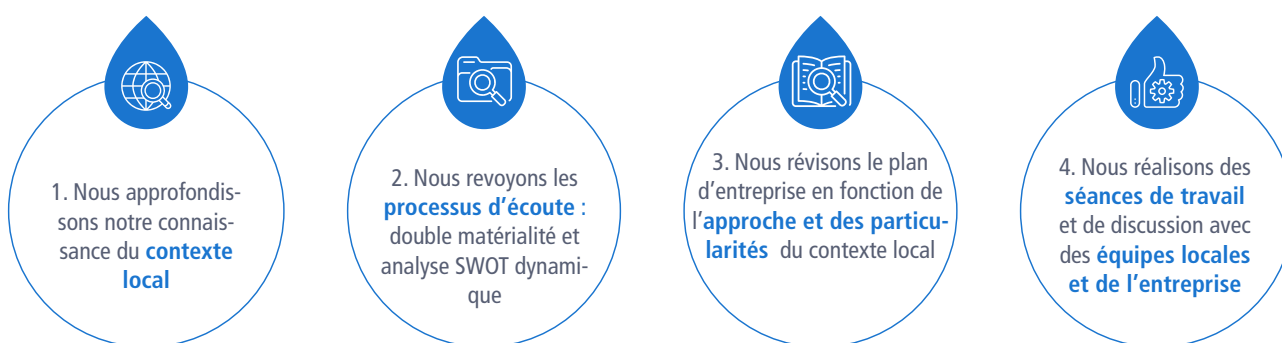
Son objectif est de parvenir à une croissance durable, fondée sur des critères de rentabilité raisonnables et sur l'intégration de ses capacités dans la chaîne de valeur.

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

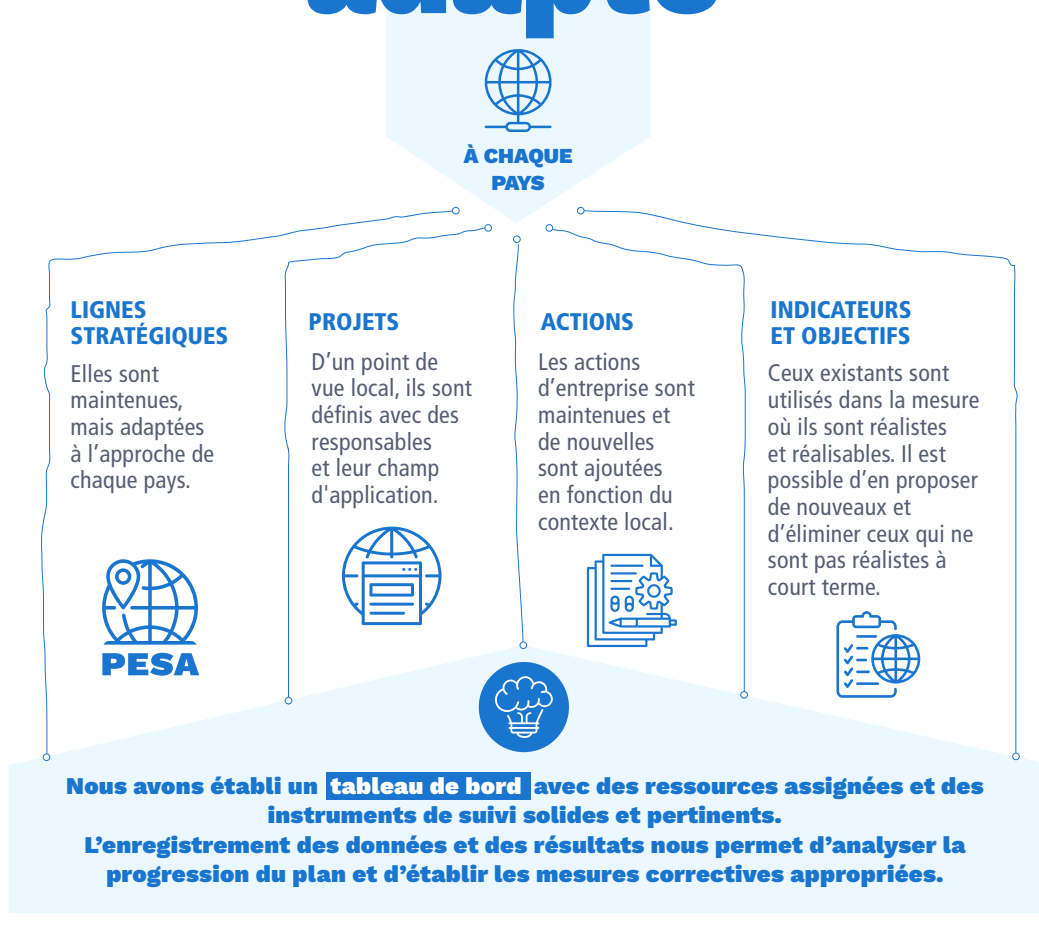


Capillarisation par pays

La Colombie a déjà pris les premières mesures pour adapter le PESA à sa réalité. Une voie que nous espérons emprunter dans tous les pays où nous sommes présents. Pour ce faire, nous proposons le processus suivant.



Plan stratégique de durabilité adapté



Pour chaque action, des indicateurs sont identifiés à des fins de suivi et liés aux objectifs des différents ODD concernés.



Relation et dialogue avec nos parties prenantes

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Partenariats public-privé	2-28, 2-29, 3-3	2, S1, S2, S3, S4	LE6. Communication stratégique

Les relations avec nos parties prenantes nous permettent d’acquérir une compréhension approfondie de l’impact de notre gestion et de garantir que notre prise de décision reste alignée sur leurs attentes.

Chez Aqualia, en tant qu’opérateurs d’un service public essentiel, nous tenons à maintenir une communication avec nos parties prenantes basée sur l’écoute active et le dialogue autour de leurs principales demandes et de nos engagements.

Pour y parvenir, nous établissons une feuille de route conforme à leurs priorités et aux principaux canaux de communication ouverts avec chacune d’elles. De plus, dans le but de renforcer notre contribution à l’Agenda 2030, nous avons diffusé un manuel de communication sur la durabilité destiné aux salariés et au grand public.

Parties prenantes	Sous-groupes
Clients et usagers	- Gouvernements nationaux - Gouvernements régionaux et conseils municipaux - Centres publics - Entreprises et industries - Irrigants - Citoyens
Entités réglementaires	- Locale, régionale, communale - Nationale - Internationale
Société	- Médias - Influenceurs - Associations d’irrigants - Associations sectorielles - Associations de quartier - ONG 360° - Entreprises du secteur - Établissements d’enseignement
Fournisseurs	- Fournisseurs locaux - Fournisseurs internationaux - Fournisseurs stratégiques
Partenaires commerciaux	- Partenaires commerciaux - Partenaires de projets de RDI - Collaborateurs et agents
Actionnaires	- Actionnaires - Fournisseurs de capitaux
Personnes	Toutes les personnes qui font partie de l’entreprise



Canaux de communication et de dialogue

• Actualités sur le site d'entreprise www.aqualia.com • Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Autres sites Web et campagnes d'Aqualia • Actualités sur les sites spécialisés • Réseaux sociaux • Portails Web d'information citoyenne	• Agences du service client • Infoaqualia • Rapport de développement durable
• Actualités sur le site d'entreprise www.aqualia.com • Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Autres sites Web et campagnes d'Aqualia • Portails Web d'information citoyenne	• Actualités sur les sites spécialisés • Réseaux sociaux • Rapport de développement durable
• Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Sites spécialisés • Réseaux sociaux • Portails Web d'information citoyenne	• Rapport de développement durable • Autres sites Web et campagnes d'Aqualia • Actualités sur le site d'entreprise www.aqualia.com • Agences du service client
• Rapport de développement durable • Actualités sur les sites spécialisés • Actualités sur le site d'entreprise www.aqualia.com • Autres sites Web et campagnes d'Aqualia • Réseaux sociaux	• Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Groupes de travail WhatsApp chez Aqualia • E-mail
• Rapports d'entreprises • Rapport de développement durable • E-mail : <i>flashes, newsletter</i>	• Actualités sur le site d'entreprise www.aqualia.com • Intranet Aqualia ONE • Réseaux sociaux
• Dialogue institutionnel et réunions avec le Conseil / Comités d'administration • Intranet Aqualia ONE • Application employés Be Aqualia • Groupes de travail WhatsApp • Rapport de développement durable • Aqualia Global News (<i>newsletter</i>)	• Événements, réunions, petits déjeuners et journées portes ouvertes • Réseaux sociaux • E-mail : <i>flashes, newsletter</i> • Agences du service client • Actualités sur le site d'entreprise www.aqualia.com

Communication numérique

Réseaux sociaux

79 360

abonnés sur tous nos réseaux

2 300 000

visites sur le site Web d'Aqualia
(1 172 827 en 2023)

4 204

abonnés YouTube
(3 600 en 2023)

71 528

followers sur LinkedIn
(50 270 en 2023)

181 914

vues annuelles sur
YouTube
(237 126 en 2023)

3 371

abonnés sur Instagram
(2 270 en 2023)

8 096

abonnés sur X
(7 650 en 2023)



Partenariat public-privé, essentiel pour une gestion durable de l'eau

Chez Aqualia, nous sommes conscients de l'importance des alliances pour accélérer l'action. Grâce à la collaboration avec les principaux acteurs sociaux et économiques, nous pouvons contribuer aux transformations requises par l'Agenda 2030 pour le secteur de l'eau. Les associations ou les groupements professionnels dont nous faisons partie se trouvent dans les [Annexes](#).

À propos de ce rapport

GRI	ESRS
2-3, 2-5, 3-1, 3-2	1, 2

Depuis 2006, nous rédigeons chaque année notre Rapport de développement durable, en réponse aux exigences et aux attentes des différentes parties prenantes, et conformément à notre engagement en tant qu'entreprise. Cet engagement pose les piliers fondamentaux de la durabilité sur lesquels nous travaillons et qui nous aident à intérioriser la culture du reporting, la gestion de la transparence et la gestion de la responsabilité d'entreprise.

Le présent **Rapport de développement durable 2024** a été conçu conformément aux normes GRI et SASB pour le secteur des services et de l'approvisionnement en eau. Il répond au besoin de communiquer les progrès du **Plan stratégique de durabilité 2024-2026** et nos performances en 2024 à la fois à notre personnel et à toutes les parties prenantes.

Conformément aux dispositions du GRI 1 : Fondation 2021, les principes d'élaboration des rapports et les exigences requises par la norme sont respectés :

- **Contexte de durabilité** : ce rapport est conçu comme un instrument qui reflète l'activité et les performances de l'entreprise, intégrant les trois principaux axes de durabilité : développement économique, justice sociale et équilibre environnemental.
- **Exhaustivité** : rendre compte des performances dans les différents pays dans lesquels nous sommes présents, en fournissant pour chacun d'entre eux des indicateurs d'activité. Tout au long du document, nous apportons les données consolidées totales d'Aqualia et les détails par pays sont fournis en annexe.
- **Comparabilité** : nous établissons des tableaux comparatifs sur trois ans, pour une plus grande transparence de l'information.

- **Vérifiabilité** : le rapport a été vérifié par une entité externe indépendante, AENOR.
- **Clarté** : les modifications apportées aux calculs ou à l'étendue des informations fournies font l'objet de commentaires dans chaque cas particulier.
- **Équilibre** : pour rédiger ce rapport, les principaux départements de gestion de l'entreprise ont été sollicités avec l'intention d'inclure toutes les questions pertinentes et stratégiques.
- **Précision** : les données quantitatives fournies dans les différents domaines concernent l'information consolidée qui intègre les sociétés dépendantes à 100 %, les opérations conjointes (uniquement UTE et AIE) au prorata du pourcentage de la participation. Les informations concernant les sociétés sur lesquelles il n'existe pas de contrôle ne sont pas incluses.
- **Ponctualité** : présenté selon une fréquence annuelle, ce rapport est publié avec les comptes annuels de la société.

Par ailleurs, ce rapport contient toutes les politiques, mesures et actions que nous avons menées au cours de l'année 2024, conformément au Pacte mondial et à ses dix principes, ainsi que notre contribution aux objectifs de développement durable, également promus par cette institution.

De plus, comme les années antérieures, la méthodologie de reporting a été enrichie par l'application de la méthodologie proposée par l'International Integrated Reporting Council (IIRC) pour élaborer le rapport intégré en vue 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.

Développement de la double matérialité

Chez Aqualia, nous sommes conscients de la responsabilité que représente la gestion d'une ressource aussi essentielle que l'eau. C'est pourquoi nous nous efforçons d'entretenir un dialogue constant avec nos parties prenantes, afin de comprendre leurs attentes et leurs besoins et de les intégrer dans nos stratégies de durabilité et, par conséquent, dans l'activité de notre entreprise. Grâce à cet engagement, nous sommes en mesure de garantir que nos actions génèrent non seulement de la valeur pour l'entreprise, mais ont également un impact positif sur la société et l'environnement.

En 2023, nous avons réalisé notre première étude de double matérialité dans le cadre du Rapport de développement durable et dans le but d'enrichir nos lignes stratégiques. Cette analyse a servi de base à la structuration de notre Plan stratégique de durabilité (PESA) 2024-2026. Un processus qui a été conduit conformément aux exigences de la **Directive relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises** (CSRD) et à travers un modèle de développement ad hoc basé sur l'écoute stratégique organisée en différentes phases.

En 2024, nous avons mis à jour cette analyse de double matérialité, toujours en conformité avec les exigences de la CSRD et des normes européennes de reporting de durabilité (ESRS). Avec cet exercice, nous renforçons notre engagement en faveur de la durabilité et nous

consolidons l'intégration des impacts, des risques et des opportunités (IRO) dans notre stratégie d'entreprise.

L'analyse de matérialité que nous développons depuis 2023 adoptait déjà une double approche. Cependant, la mise en œuvre de la méthodologie de la CSRD a constitué une avancée significative dans l'identification et l'évaluation des IRO. Cette année, nous avons non seulement consolidé les analyses précédentes, mais aussi nuancé et classé avec plus de précision les impacts positifs et négatifs, ainsi que les risques et opportunités associés aux enjeux matériels qui ressortent de cet exercice.

Grâce à ce travail, nous avons construit une matrice de double matérialité qui reflète à la fois l'impact des enjeux ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) sur la valeur de notre entreprise et notre impact sur la société et l'environnement. Ce processus nous a permis d'identifier **15 enjeux, 30 impacts, 19 risques et 15 opportunités**.

En outre, lors de cette mise à jour, nous avons conservé les opinions recueillies à l'aide d'outils de recherche sociale réalisés en 2023, tels que des entretiens semi-structurés, afin de garantir la continuité et la cohérence de notre analyse. La méthodologie spécifique que nous avons appliquée comprend quatre phases principales visant à assurer une approche rigoureuse en conformité avec les normes internationales.



Méthodologie appliquée

La mise à jour de notre double matérialité en 2024 a été réalisée au moyen d'un processus structuré comprenant quatre phases :

PHASE 1 : Analyse du contexte

Cette étape nous a permis d'identifier les questions de durabilité pertinentes pour notre entreprise, sur la base d'une analyse approfondie des sources internes et externes. Ce travail a porté sur des thèmes spécifiques à notre secteur et exclu les questions qui ne s'appliquent pas à notre modèle d'affaires ou à notre chaîne de valeur. Nous utilisons également notre carte du degré d'importance de nos parties prenantes comme orientation initiale.

PHASE 2 : Identification et évaluation des IRO (Impacts, Risques et Opportunités)

- À partir de la liste préliminaire des enjeux pour 2023, nous avons identifié et évalué les IRO, en tenant compte à la fois des impacts positifs et négatifs.
- L'analyse a été menée en collaboration avec les services de gestion responsables de chaque question matérielle, avec l'ajout de détails clés tels que les agents impliqués, les phases de la chaîne de valeur, les principales zones géographiques et les parties prenantes concernées.
- Pour garantir une approche rigoureuse, nous avons intégré les critères établis dans la CSRD et les ESRS, en approfondissant l'identification intégrale des IRO.

PHASE 3 : Analyse, évaluation et consolidation des IRO

- Une fois identifiés, nous avons normalisé les valeurs des IRO pour faciliter la comparabilité.
- Nous avons défini des critères spécifiques pour évaluer la matérialité selon deux points de vue : Impact et financier.

- Nous avons établi des seuils de matérialité en vue de déterminer les thèmes importants et les IRO pertinents pour notre stratégie de durabilité.
- Nous avons numérisé et consolidé les données dans un outil spécifique, afin d'optimiser la gestion de l'information.

PHASE 4 : Validation des résultats et rapport

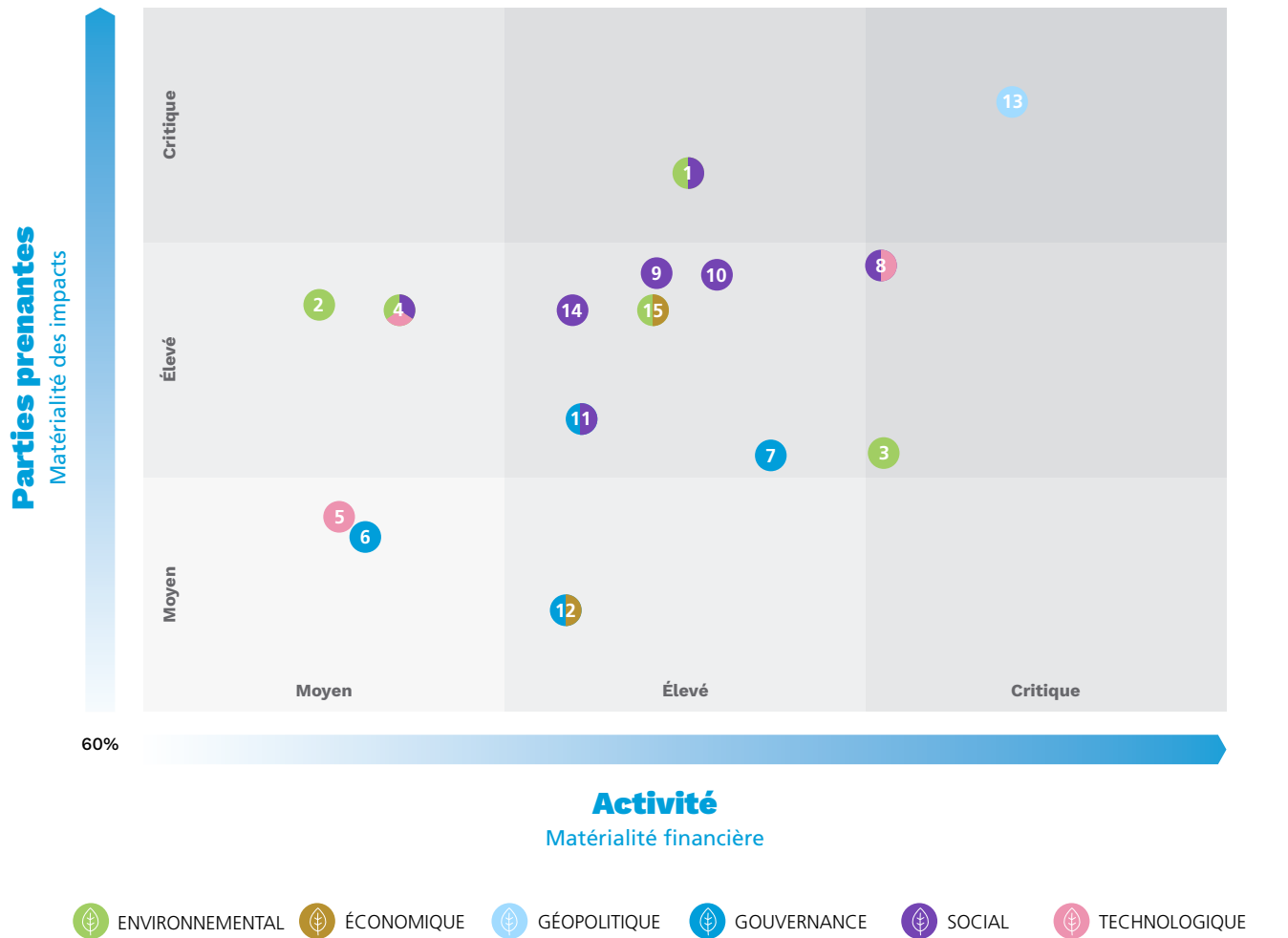
- Nous avons examiné et validé les résultats obtenus en collaboration avec les services responsables de la gestion des IRO et avec notre haute direction, en garantissant leur alignement stratégique.
- Nous avons construit la matrice de double matérialité en intégrant les résultats de l'enquête *en ligne* réalisée en 2023 auprès des parties prenantes, pour renforcer la cohérence de l'analyse.
- Enfin, nous avons rédigé un rapport avec les résultats consolidés après la validation technique.

Progrès par rapport à 2023

Au cours de l'exercice 2023, nous avons classé toutes les questions identifiées comme des impacts. Dans la version de 2024, nous sommes parvenus à reclasser et à affiner les thèmes, en établissant une distinction claire entre les impacts, les risques et les opportunités. De plus, nous avons conservé les opinions collectées au préalable au moyen d'outils de recherche sociale, tels que des entretiens semi-structurés, afin de garantir la continuité de l'analyse, et nous l'avons complétée par une révision analytique qui actualise les évaluations en fonction des nouveaux critères établis par la CSRD et les ESRS.

Cet effort s'avère très utile pour renforcer notre capacité à identifier et à gérer les aspects matériels clés, et à aligner nos actions sur les attentes de nos parties prenantes et les objectifs stratégiques d'Aqualia en matière de durabilité.

Matrice de matérialité selon les enjeux d'Aqualia



DOMAINES	ENJEU
1 Environnemental Social	Accès à l'eau et à l'assainissement dans les villes où opère Aqualia.
2 Environnemental	Gestion du changement climatique.
3 Environnemental	Pollution, économie circulaire, biodiversité, gestion des ressources et des écosystèmes.
4 Environnemental Social/ Technologique	Infrastructures, travaux et entretien.
5 Technologique	Processus, procédures et numérisation.
6 Gouvernance	Transparence et reddition de comptes.
7 Gouvernance	Éthique et anticorruption.
8 Social/ Technologique	Gestion et assistance aux clients et utilisateurs.

DOMAINES	ENJEU
9 Social	Emploi, développement et culture d'appartenance.
10 Social	Sécurité, bien-être et santé (physique et mentale).
11 Gouvernance Social	Diversité, équité et inclusion.
12 Gouvernance Économique	Relation, évaluation et homologation des fournisseurs.
13 Géopolitique	Partenariats public-privé.
14 Social	Actions sociales de type : dons, parrainages d'activités culturelles ou sportives ou autre visant à soutenir la communauté.
15 Environnemental Économique	Gestion des objectifs climatiques, économie et finances.

Enjeu

Accès à l'eau et à l'assainissement

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Réponse face aux événements climatiques extrêmes, en garantissant la continuité des services hydriques lors de phénomènes susceptibles d'affecter les infrastructures et la disponibilité de l'eau, ce qui permet de répondre aux besoins des clients et des communautés (disponibilité hydrique).	ESRS E1 ESRS S3
Impact	Impacts sur les relations avec des tiers en raison de l'augmentation des coûts de l'énergie et/ou de la pénurie d'eau et/ou d'événements météorologiques extrêmes ou d'autres raisons pouvant entraîner une augmentation du prix de la gestion de l'eau.	ESRS S3
Impact	Réutilisation de l'eau dans les processus industriels et urbains, en optimisant son utilisation pour assurer la durabilité des ressources en eau et réduire la pression sur les sources naturelles.	ESRS E3
Impact	Faciliter l'accès équitable à l'eau grâce à des tarifs adaptés qui garantissent sa disponibilité pour tous les secteurs de la société, en particulier les plus vulnérables.	ESRS S3
Opportunité	Mettre en œuvre des technologies de gestion de l'eau et améliorer les infrastructures résilientes au changement climatique.	ESRS E1
Opportunité	Développer des investissements visant à l'adaptation et à l'atténuation, en créant des opportunités d'accès au financement vert.	ESRS E1
Opportunité	Mettre en œuvre des pratiques d'économie circulaire pour maximiser l'efficacité de l'utilisation de l'eau, afin de réduire l'impact environnemental dans les zones où Aqualia est présente.	ESRS E3
Risque	Non-respect des contrats en raison d'événements climatiques extrêmes, avec une incidence sur la satisfaction des besoins en eau de la population.	ESRS E1 ESRS S3
Risque	Risque de réputation dû à l'augmentation des coûts de gestion de l'eau dérivée des coûts énergétiques élevés.	ESRS S3
Risque	Risque de réputation dû à l'augmentation des coûts de gestion de l'eau dérivée des coûts énergétiques élevés.	ESRS S3

Enjeu

Gestion du changement climatique

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Impact positif sur l'environnement grâce à la génération d'énergies propres.	ESRS E1
Opportunité	Réduire les coûts et l'impact environnemental grâce à l'autoproduction d'énergies renouvelables.	ESRS E1

Enjeu

Pollution, biodiversité (gestion des écosystèmes) et ressources naturelles

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Déversements et déchets susceptibles de polluer les étendues d'eau et les sols	ESRS E3 ESRS E5
Impact	Utilisation non durable de l'eau pour la consommation humaine et/ou l'irrigation en cas d'événements climatiques extrêmes.	ESRS E3
Impact	Restauration du milieu naturel grâce à la détection, la protection et la gestion des écosystèmes pour soutenir la gestion locale et avoir un impact positif sur la communauté et l'équilibre environnemental des zones où nous sommes présents.	ESRS E4
Opportunité	Réaliser des diagnostics d'événements extrêmes potentiels pour mettre en œuvre des stratégies ou des protocoles d'action.	ESRS E3
Opportunité	Transformer les déchets issus du cycle intégral de l'eau en énergie verte en vue de réaliser des économies d'énergie ou leur commercialisation.	ESRS E5
Risque	Risques juridiques et de réputation liés à une mauvaise gestion des déchets et des déversements susceptibles de polluer les sols et les étendues d'eau, en plus de générer des émissions dans l'atmosphère.	ESRS E3 ESRS E5
Risque	Impossibilité d'assurer la continuité du service souscrit pour la consommation humaine, l'irrigation, l'usage industriel, etc.	ESRS E3

Enjeu**Infrastructures, travaux et maintenance**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Impact sur la qualité du service ou le respect des engagements en raison de la détérioration des infrastructures.	Propre à Aqualia
Impact	Dommages causés aux écosystèmes par des déversements accidentels dus à la détérioration des infrastructures (Impacts sur la biodiversité dus à des phénomènes climatiques extrêmes pouvant entraîner des effets/rejets sur les écosystèmes).	ESRS E4
Impact	Interférence potentielle avec les opérations critiques des usines, empêchant la prestation du service : cybersécurité dans les usines, notamment potabilisation et dessalement.	ESRS S3
Impact	Réduire l'impact environnemental et social (avec un impact moindre au quotidien) grâce à de nouvelles technologies utilisées dans les travaux d'amélioration et de réparation des réseaux urbains d'approvisionnement et d'assainissement.	Propre à Aqualia
Opportunité	Établir des protocoles visant à minimiser les impacts environnementaux résultant des rejets d'eaux usées et des émissions dans l'atmosphère.	ESRS E4
Opportunité	Améliorer la sécurité numérique et mettre en place des plans de confinement contre les cyberattaques afin d'éviter la propagation des risques.	ESRS S3
Opportunité	Augmenter la compétitivité grâce à des méthodes de réparation et d'amélioration plus précises et plus rapides, pour réduire au minimum les désagréments pour la communauté.	Propre à Aqualia
Risque	Déficiences dans la qualité et/ou le débit de l'eau fournie, dues à la détérioration des infrastructures, entraînant le non-respect des contrats et des réglementations environnementales, économiques et climatiques.	Propre à Aqualia
Risque	Sanctions économiques résultant des rejets d'eaux usées et des émissions dans l'atmosphère dus à des déficiences dans leur médiocre qualité.	ESRS E4
Risque	Capacité de réaction insuffisante face aux cyberattaques lors d'opérations critiques dans les usines (potabilisation, dessalement, etc.).	ESRS S3

Enjeu**Processus, procédures et numérisation**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Numérisation des processus, optimisation de la gestion de l'eau grâce à des outils technologiques qui améliorent l'efficacité et la transparence.	Propre à Aqualia
Risque	Absence de mise en œuvre des processus et procédures nécessaires pour rester compétitif sur le marché de la gestion de l'eau, notamment le manque d'accès à l'information nécessaire pour toutes les équipes, l'absence de numérisation des processus ou le non-respect des exigences réglementaires.	Propre à Aqualia

Enjeu**Transparence et reddition de comptes**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Transparence et reddition de comptes, en améliorant des systèmes d'information pour stimuler la confiance et renforcer les relations avec les parties prenantes.	ESRS G1

Enjeu**Éthique et anticorruption**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Éventuels cas de corruption au sein de l'entreprise pouvant entraîner un mauvais service, privilégier certains fournisseurs.	ESRS G1
Impact	Promotion d'une culture éthique visant à prévenir et à réduire les risques de corruption dans tous les pays grâce à la formation des salariés et des partenaires de la chaîne d'approvisionnement.	ESRS G1
Opportunité	Mettre en œuvre des systèmes de prévention et d'atténuation de la corruption, ainsi qu'une formation à la culture éthique pour les salariés et la chaîne d'approvisionnement.	ESRS G1

Enjeu**Gestion et assistance aux clients et utilisateurs**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Défaillances au niveau de la prestation des services aux clients : factures, gestion des incidents, réclamations, délais de réponse et recouvrement auprès des utilisateurs et des clients.	ESRS S4
Impact	Atteinte à la confidentialité des données personnelles des clients et des utilisateurs.	ESRS S4
Impact	Augmentation de la satisfaction des clients grâce à des réponses rapides, une communication améliorée et le développement de solutions adaptées à leurs besoins.	ESRS S4
Opportunité	Améliorer la fidélité des clients et des utilisateurs grâce à la mesure et à la gestion optimisées des services.	ESRS S4
Risque	Perte de clients due à une gestion inadéquate et à des défaillances au niveau du service, de la gestion des incidents, des factures, des plaintes, des délais de réponse et du recouvrement auprès des utilisateurs et des clients.	ESRS S4
Risque	Atteinte à la confidentialité des données personnelles des clients et des utilisateurs, ainsi qu'une capacité de réponse insuffisante aux cyberattaques et aux potentielles sanctions juridiques et perte de confiance.	ESRS S4

Enjeu**Emploi, développement et culture d'appartenance**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Développement des talents locaux à travers la formation et le recrutement d'employés dans les communautés où nous opérons, afin de stimuler la croissance économique locale.	ESRS S1
Risque	Perte de salariés en raison de difficultés à pourvoir des postes clés et d'un taux de rotation élevé, ce qui a des effets sur l'efficacité et la continuité des opérations.	ESRS G1
Risque	Réduction de l'efficacité et de l'efficience opérationnelle due à l'absence de transmission des connaissances entre les salariés, les services, les usines, etc.	ESRS S1

Enjeu**Sécurité, santé et bien-être (physique, mental et social)**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Impacts sur la santé et la sécurité du personnel en raison du non-respect des réglementations associées.	ESRS S1
Impact	Extension de la démarche de bien-être des salariés à toutes les zones géographiques (pays où Aqualia est implantée) et catégories professionnelles, ainsi que mise à disposition d'un ensemble de mesures d'équilibre travail-vie personnelle adaptées aux nouveaux enjeux.	ESRS S1
Risque	Non-respect des normes de santé et de sécurité, entraînant une baisse de la productivité, une augmentation de l'absentéisme et des coûts liés aux accidents du travail, aux congés de longue durée et aux litiges.	ESRS S1

Enjeu**Diversité, équité et inclusion**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Garantir l'égalité des sexes en encourageant une participation égale à tous les niveaux organisationnels, y compris au sein des organes directeurs.	ESRS S1
Risque	Risques de réputation dus à l'absence de mesures visant à garantir la diversité au sein des organes de direction, ce qui pourrait entraîner une perte de talents et une diminution de la fidélité et de la réputation.	ESRS S1

Enjeu**Relation, évaluation et homologation des fournisseurs**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Non-respect des exigences par la chaîne d'approvisionnement (Droits de l'homme, empreinte carbone, etc.), en raison d'un manque de contrôle dans le système d'évaluation et d'homologation des fournisseurs.	ESRS S2
Impact	Retards et pénurie d'approvisionnement de la part des fournisseurs nécessaires au bon fonctionnement en raison de crises géopolitiques, d'infrastructures délabrées, d'événements environnementaux défavorables, etc.	ESRS G1
Impact	Conception d'un système d'évaluation et d'homologation des fournisseurs capable de garantir le respect des normes en matière de droits de l'homme et des réglementations environnementales.	ESRS S2
Opportunité	Sélectionner et mieux interagir avec des fournisseurs qui partagent les valeurs de l'entreprise, en limitant les risques dans la chaîne d'approvisionnement (le système d'évaluation et d'homologation permet à Aqualia de disposer d'un réseau fiable).	ESRS S2
Risque	Risques de sanctions et d'atteinte à la réputation en raison du non-respect des droits du travail, de l'empreinte carbone et d'autres normes dans la chaîne d'approvisionnement.	ESRS S2
Risque	Retards et/ou surcoûts liés aux fournitures nécessaires au bon déroulement des opérations.	ESRS G1

Enjeu**Partenariats public-privé**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Étroite collaboration avec les administrations publiques, les gouvernements et les institutions pour la mise en œuvre de solutions communes en matière de gestion de l'eau et pour affronter les défis communs.	Propre à Aqualia
Opportunité	Générer des opportunités d'affaires grâce à des partenariats avec les gouvernements, les institutions et les administrations locales.	Propre à Aqualia
Risque	Risque dérivé des politiques socio-économiques de différents pays qui pourraient conduire à la remunicipalisation des services liés à l'eau.	Propre à Aqualia

Enjeu**Actions sociales de type : dons, parrainages d'activités culturelles ou sportives ou autre visant à soutenir la communauté**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Renforcement de l'impact local à travers des actions sociales qui ont un impact positif sur les communautés locales.	ESRS S3

Enjeu**Gestion des objectifs climatiques, économie et finances.**

IRO	Description	ESRS associé
Impact	Dommages potentiels à l'environnement dus au non-respect de la réglementation (réglementation sur le changement climatique, spécifique au secteur de l'eau dans chaque pays).	Propre à Aqualia
Impact	Échec des objectifs climatiques de réduction de l'empreinte carbone (dans le cas de l'Europe, non-respect de la réglementation Net Zero)	ESRS E1
Opportunité	Accroître les possibilités d'accès au financement vert découlant de l'adaptation aux nouveaux cadres réglementaires, aux exigences en matière de durabilité, au changement climatique et aux réglementations spécifiques au secteur de l'eau dans chaque pays.	Propre à Aqualia
Opportunité	Atteindre les objectifs climatiques ou réaliser des progrès significatifs fixés par la réglementation européenne Net Zero.	ESRS E1
Risque	Augmentation des coûts d'exploitation en raison des nouvelles exigences légales et réglementaires en matière de durabilité, des réglementations spécifiques au secteur de l'eau et des lois nationales (y compris les investissements, les taxes, les amendes et les paiements des émissions).	Propre à Aqualia
Risque	Adaptation inadéquate aux effets du changement climatique.	ESRS E1

Informations sur l'environnement

NOUS PRÉSERVONS ET RÉGÉNÉRONS L'ENVIRONNEMENT

- Gestion intégrale et orientation environnementale
- Engagement face à l'urgence climatique
- Efficacité et optimisation pour réduire la consommation d'eau
- Protection et récupération des écosystèmes
- Promotion de l'économie circulaire
- Innover pour préserver la planète
- Taxonomie européenne de la finance durable

1,44 %

de réduction de l'empreinte carbone dans les portées 1, 2 et 3

88 844 350 m³

d'eau recyclée ou réutilisée





Gestion intégrale et orientation environnementale

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Gestion du changement climatique Pollution, biodiversité et ressources naturelles	3-3	2, S1, S2, S3, S4, E1, E2, E3, E4, E5	LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

Chez Aqualia, nous sommes pleinement conscients de l'importance du fil bleu qui parcourt notre planète : de sa capacité à apporter la santé, à éveiller et à faire croître les cultures, à faire fonctionner l'industrie ; en définitive, à insuffler la vie là où son accès est garanti. Mais nous sommes également conscients de la fragilité de ce fil, de plus en plus menacé par le changement climatique et le stress hydrique. Une situation que nous abordons dans un esprit de responsabilité et d'engagement qui se traduit par des actions concrètes, en tirant toujours parti de notre longue expérience dans la gestion du cycle intégral de l'eau.

La nature même de notre activité nous a fait prendre conscience que notre activité est intrinsèquement liée à la protection de la planète. Et cette conscience transparaît dans tout ce que nous faisons et dans notre volonté affirmée de laisser une empreinte positive en réduisant nos émissions, en utilisant efficacement les ressources en eau, en protégeant la biodiversité et en favorisant l'économie circulaire. Nous savons également que la santé de la planète est liée à celle de tous ses habitants, deux réalités interdépendantes et indissociables.

C'est la connaissance des défis environnementaux actuels et de notre rôle à cet égard qui nous a guidés dans l'élaboration du **Plan stratégique de développement durable Aqualia 2024-2026**. Dans ce dernier, nous avons opté pour l'innovation, la conception, la régénération et le développement de solutions pour fournir de l'eau là où sa disponibilité est limitée. Et ce, à travers des projets pour réduire la consommation, optimiser l'énergie, réduire les émissions et protéger et récupérer l'écosystème, ainsi que pour favoriser l'économie circulaire, la réutilisation et la circularité de l'eau.

Avec la mise en œuvre du **Système de gestion environnementale** nous définissons le contrôle opérationnel des aspects environnementaux significatifs et des exigences légales au moyen de procédures et d'instructions techniques. Ces aspects sont identifiés à partir des activités d'Aqualia et des risques environnementaux liés à des événements tels que les inondations, les déversements de produits chimiques, les rejets d'eaux usées non conformes aux spécifications, etc.

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





RITA ANTUNES

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

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

Système de gestion intégré

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

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

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

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

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

ISO 14001

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

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

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

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



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

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

Progrès dans la gestion environnementale

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

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

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

Comité du système de gestion

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

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

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

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

Engagement face à l'urgence climatique

ENJEUX	GRI	SASB	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Gestion du changement climatique	3-3, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7	IF-WU-130a.1, IF-WU-450a.4	2, S1, S2, S3, S4, E1, E2	LE1. Urgence climatique et préservation de la planète



Sécheresses prolongées, phénomènes climatiques extrêmes, défaillances des infrastructures... Voilà quelques-unes des menaces physiques qui pèsent actuellement sur l'accès à l'eau et qui pourraient affecter notre capacité à honorer nos contrats en cours et, par conséquent, nous empêcher de satisfaire les besoins de la population. C'est pourquoi, le **Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026** définit une ligne de travail axée sur l'« **Urgence climatique et la préservation de la planète** » avec des engagements, des projets et des actions que nous n'entreprenons pas seuls. Nous travaillons avec les gouvernements, les communautés et l'industrie pour trouver des solutions aux défis liés à l'eau, grâce à des modèles qui privilégient l'optimisation énergétique, les énergies renouvelables et la réduction des émissions.

Le développement de technologies innovantes dans le domaine du **dessalement et de réutilisation** de l'eau de l'eau pour trouver des sources alternatives pour la collecte d'eau en est un exemple. Notre expérience fait de nous un allié de référence pour les administrations en vue d'affronter les crises de l'eau des prochaines décennies.

Ce leadership en matière de dessalement se manifeste dans tous les projets que nous entretenons dans les pays où nous sommes présents. Ainsi, en Algérie, nous exploitons les stations de dessalement de Mostaganem et Cap Djinet ; en Arabie saoudite, trois stations de dessalement flottantes ; en Égypte, celle d'El Alamein et au Mexique, celle de Guaymas. En

Espagne, nous sommes très présents dans les archipels : aux îles Canaries, nous exploitons quatre stations de dessalement (Abona, Fonsalía et La Caleta) et nous proposons des solutions portables avec des stations de dessalement conteneurisées comme plan d'urgence contre la sécheresse. De plus, en 2024, l'Agence baléare de l'eau et de la qualité environnementale (Abaqua) a attribué au consortium que nous formons avec Acciona le contrat d'exploitation, de maintenance et de conservation des trois usines de dessalement d'Ibiza pour les quatre prochaines années, renouvelable pour une année supplémentaire.

Par ailleurs, le projet de rénovation et de réaménagement de la **station de dessalement d'eau de mer d'Alborán à Almeria (Espagne)** mérite une mention à part. Il comprend la conception, la construction et l'exploitation d'une usine permettant de fournir 20 hm³ d'eau par an pour l'irrigation. Cette rénovation a représenté un défi technique et de gestion, tout en apportant une contribution en eau très précieuse pour la campagne d'Almeria, où les aquifères sont salinisés et à des niveaux très bas.

Toujours à Almería, un autre projet important en matière de réutilisation des eaux usées est la rénovation de la station d'épuration d'El Ejido. Elle comprend une ligne de traitement par membranes MBR, ainsi qu'une microfiltration et une désinfection ultérieure par ultraviolets dans la ligne conventionnelle, afin d'obtenir une eau de qualité pour l'irrigation agricole adaptée aux nouvelles exigences légales (RD 1081/2024).



LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

Projets d'optimisation énergétique et de réduction des émissions

N°	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
LE1P2.1	Neutralité des émissions de CO₂ d'ici 2050 (Portée 1 et 2)	740 138	Net Zéro d'ici 2050			s.o.
LE1P2.2	Variation annuelle de l'intensité climatique (kg CO ₂ émis par rapport au volume d'activité) (Portée 1 et 2)	47 %	-3 %	-3 %	-3 %	X
LE1P2.3	% d'énergie renouvelable utilisée provient d'installations propres, de PPA ou d'achats, par rapport à l'énergie totale consommée (Contrats MWC- Management Water Cycle et BOT – Buid Operate Transfer) (75 % en 2030)	46 %	42 %	45 %	50 %	√
LE1P2.4	% de véhicules à faibles émissions de CO₂ sur l'ensemble du parc automobile de tourisms et de tourisms légers pour l'exploitation en Europe (Géorgie exclue) (100 % d'ici 2030)	33 %	20 %	25 %	30 %	√
LE1P2.5	Variation annuelle de kWh/m³ de l'énergie utilisée dans les processus d'adduction, traitement et distribution d'eau potable (calcul pondéré en utilisant les m ³ gérés dans chacun des trois processus) (Contrats MWC et BOT)	-30 %*	-1%	-1%	-1%	√
LE1P2.6	Variation annuelle de kWh/kg DCO éliminée pour l'énergie utilisée dans les processus d'assainissement et d'épuration des eaux usées (Contrats MWC et BOT)	-19 %*	-1%	-1%	-1%	√

*La variation par rapport à l'année de base est due à l'inclusion de nouveaux services dans le calcul.

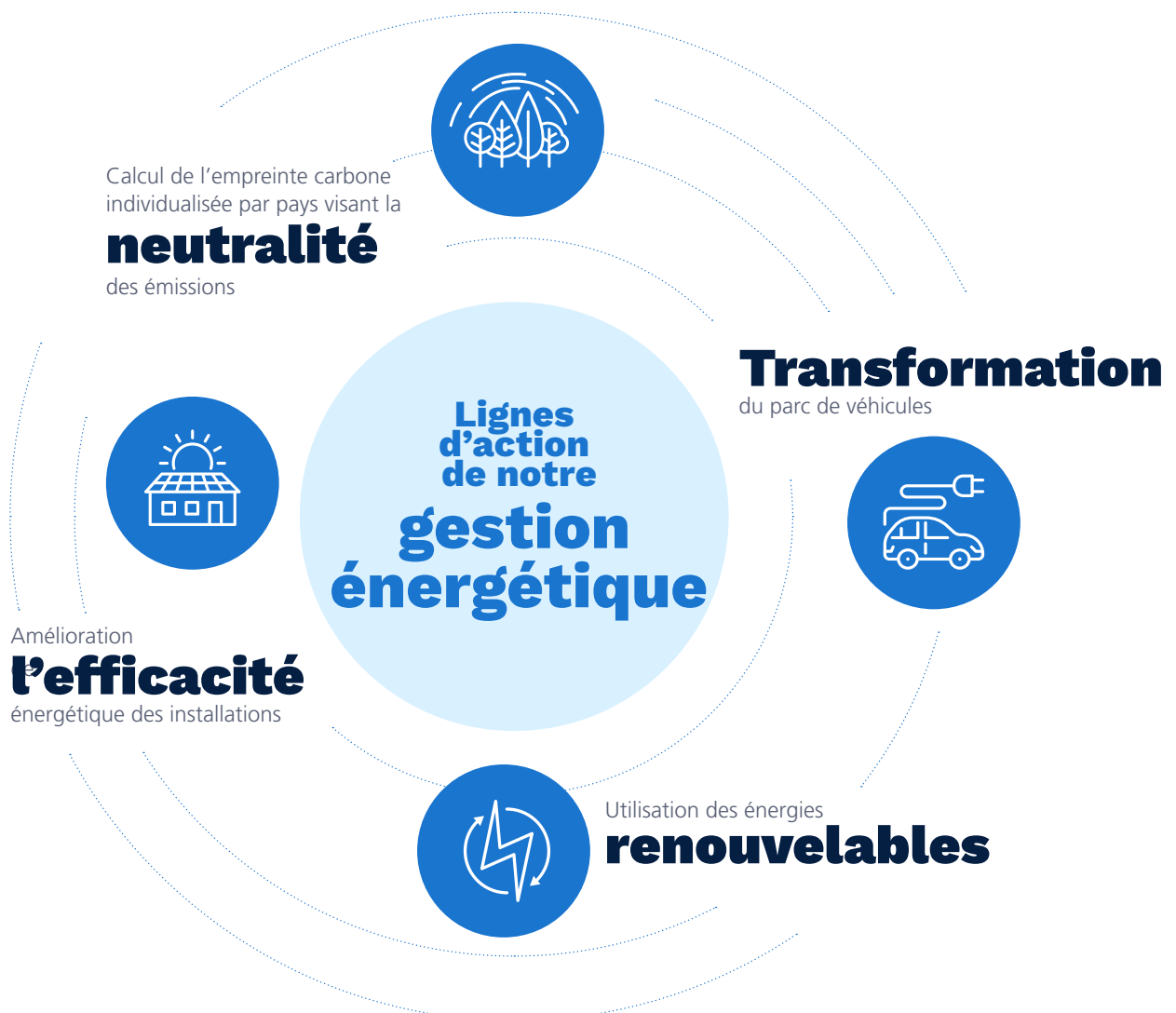
Notre engagement en faveur de la décarbonation

De même, nous assumons l'engagement de la **Convention-cadre de l'Accord de Paris** concernant le réchauffement climatique et la décarbonation dans tous les pays dans lesquels nous opérons, selon une stratégie pour obtenir ces résultats. Nous le faisons à un moment où il d'autant plus urgent d'agir que 2024 a été l'année la plus chaude jamais enregistrée pour la planète et la première à dépasser la limite de 1,5 degré d'augmentation par rapport aux niveaux préindustriels, un seuil critique selon l'Accord de Paris.

En Espagne, nous alignons nos performances sur la **Stratégie de décarbonation à long terme du MITERD (ministère de la Transition écologique et du Défi démographique (MITERD))**, qui établit une

feuille de route pour que les entreprises espagnoles développent leurs stratégies de décarbonation avec des objectifs pour 2030, 2040 et un horizon en 2050. En **Italie**, nous agissons conformément au décret-loi qui fait de la décarbonation une priorité environnementale.

Nous répondons ainsi au défi climatique par une gestion de l'énergie basée sur l'optimisation, à travers quatre lignes d'action : **calcul de l'empreinte carbone individualisée par pays** visant la neutralité des émissions, l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations, **le recours aux énergies renouvelables** et la transformation du parc automobile.



Calcul de l'empreinte carbone et plan d'action

Avec cette ligne d'action, nous mettons en œuvre des mesures stratégiques visant à contrôler et à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES).

L'une des plus importantes est l'étude détaillée des émissions par procédés réalisée en Espagne. Elle nous a permis de confirmer que le procédé d'épuration est celui qui génère le plus d'émissions de GES en raison de la consommation électrique des usines. Celles-ci représentent 31 % du total, alors que d'autres émissions significatives sont liées à la gestion des eaux usées, soit inhérentes aux infrastructures gérées, soit

dépendantes de la pollution à l'entrée de l'installation. De ce fait, la réduction de ces émissions se situe hors de portée de l'entreprise.

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



Émissions de GES selon l'emplacement (tCO₂e)

Indicateurs	2024	2023	2022
Portée 1	348 400	99 237	119 246
Portée 2	391 738	344 355	330 519
Portée 3	218 847	552 726	272 386
Total	958 985	996 318	722 151

Les facteurs d'émission utilisés pour calculer l'empreinte carbone proviennent de bases de données d'organismes nationaux reconnus, tels que le MITECO (ministère de la Transition écologique), ainsi que de guides internationaux, tels que ceux du GIEC, du DEFRA, de l'Agence internationale de l'énergie et de l'ADEME. Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Portée 1 : comprend les combustibles fossiles et les complexes de gestion de l'eau.

Portée 2 : comprend l'électricité ou la vapeur achetée à des tiers.

Portée 3 : comprend les articles et services achetés, activités liées au combustible et à l'énergie qui ne sont pas incluses dans les portées 1 et 2 et les déchets produits pendant les opérations.

Dans le cas des émissions de la portée 1, l'augmentation des émissions est due au changement des facteurs d'émission utilisés dans le calcul des émissions du procédé de méthane dans les stations d'épuration, et dans le cas des émissions de la portée 3, elle est due à la mise en œuvre des mesures envisagées dans le Plan stratégique de durabilité Aqualia.

Émissions de GES selon l'emplacement (tCO₂e)

2024

	Portée 1	Portée 2	Portée 3	Total	Autres émissions*
Arabie Saoudite	0	34 931	4 244	39 175	0
Algérie	0	175 777	20 146	195 923	0
Qatar	1 292	8 681	685	10 658	0
Chili	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Colombie	2 854	8 828	7 025	18 707	0
Égypte	176 700	67 172	37 085	280 958**	0
Émirats arabes unis	5 100	5 192	1 147	11 440	0
Espagne	127 052	59 332	105 735	292 118	23 495
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	1 110	1 232	986	3 328***	0
Géorgie	15 195	0	6 198	21 393****	0
Italie	1 363	2 462	3 179	7 004	0
Mexique	1 905	8 623	1 534	12 061	31
Oman	226	9 551	25 062	34 838	n.d.
Pérou	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Portugal	929	527	1 045	2 501	0
République Tchèque	14 674	9 431	4 778	28 883	4 835
Roumanie	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Total	348 400	391 738	218 847	958 985	28 361

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

* Associées aux carburants d'origine biogénique.

** En Égypte, l'augmentation des émissions est due au fait qu'en 2024, les émissions générées par la grande station d'épuration d'Abu Rawash ont été incluses pour la première fois.

*** En France, l'augmentation correspond à la croissance de l'activité.

**** En Géorgie, la diminution des émissions est due au fait qu'en 2023, les boues d'épuration ont été transportées vers une décharge et qu'en 2024, elles ont commencé à être valorisées.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la station d'épuration de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Ci-dessous sont détaillés les aspects pris en compte dans chacune des portées.

	2024	2023	2022
Émissions de portée 1 (tCO ₂ e)	348 400	99 237	119 246
Combustibles fossiles	26 560	22 344	25 254
Complexes de gestion de l'eau	321 840	76 893	93 991
Émissions de portée 2 (tCO ₂ e)	391 738	344 355	330 519
Électricité ou vapeur achetée à des tiers	391 738	344 355	330 519
Émissions de portée 3 (tCO ₂ e)	218 847	552 726	272 386
Articles et services achetés	76 484	67 656	81 294
Activités liées au combustible et à l'énergie non incluses dans les portées 1 et 2	48 777	39 610	43 671
Déchets générés pendant les opérations	93 586	445 460	147 421
Total	958 985	996 318	722 151
Autres émissions (carburants d'origine biogénique) (tCO ₂ e)	28 361	24 021	33 378

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

L'augmentation des émissions de la portée 1 correspond à l'expansion de l'activité. Par ailleurs, la diminution des émissions de la portée 3 est due au fait que certains pays ont commencé à valoriser certains déchets.

Intensité des émissions

	2024	2023	2022
Ratio émissions sur chiffre d'affaires (tCO ₂ e / milliers d'€)	0,57	0,67	0,55
Chiffre d'affaires (en milliers d'€)	1 674 657	1 487 402	1 323 155

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Polluants atmosphériques (kg/an)

2024	
Méthane (CH ₄) (Méthane diffus total dans la station d'épuration + Méthane imbrûlé et fuites dans le biogaz)	11 406 121
Méthane (CH ₄) (Combustion de combustibles pour machines fixes et mobiles)	218 290
Protoxyde d'azote (N ₂ O)	50 824
Composés organiques volatils autres que le méthane (COVNM)	6 709
Oxydes d'azote (NOx/NO ₂)	84 840
Autres SOx/SO ₂	94
Total	11 766 878

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Il convient de noter qu'au cours de l'année 2024, les émissions évitées en Espagne, en République Tchèque et en Géorgie, dues à la production de chaleur (combustion de biogaz), à la production d'électricité

dans des turbines, à la production d'énergie renouvelable (photovoltaïque), à la récupération d'énergie dans les échangeurs de pression, s'élèvent à 23 046 tCO₂e.

Émissions évitées

2024					
	tCO ₂	tCH ₄	tN ₂ O	GES (tCO ₂ e)	%
Approvisionnement	3 819,43	0,00	0,00	4,06	0 %
Rejet vers les égouts	0,00	0,00	0,00	0,00	0 %
Traitement	17 333,60	0,00	0,00	17 333,60	75 %
Divers	5 709,12	0,00	0,00	5 709,12	25 %
Total	23 046,79	0,00	0,00	23 046,79	100 %

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Parmi les projets en cours pour réduire l'empreinte carbone d'ici 2024, on peut citer les suivants :

Projet ACV (Analyse du cycle de vie) et empreintes environnementales :

Conception d'un projet intégral de mesure/calcul des impacts environnementaux dans les contrats de cycle intégré de l'eau des communes espagnoles de Ronda et Badajoz. Outils inclus : empreinte hydrique ; ACV/empreinte environnementale/déclaration environnementale de produit (DEP) ; empreinte carbone ; clôture du projet au premier semestre 2025.

- Conception d'un projet intégral de mesure et de calcul des impacts environnementaux dans deux contrats du cycle intégré de l'eau de FCC Aqualia : Ronda et Badajoz.

- Outils inclus : empreinte hydrique ; ACV/empreinte environnementale/DEP ; empreinte carbone.
- Plans d'action de réduction/compensation : efficacité de l'eau/Rend. hydraulique ; efficacité énergétique ; objectifs énergétiques ; énergie photovoltaïque, réduction et compensation de l'empreinte carbone.

Aqualia a compensé un total de

1 800 tCO₂

à travers les entités suivantes

● VERRA

International

90 %

(1 600 t) ont été compensées à travers le **projet REDD+ ADPML Portel-Pará REDD** au Brésil

● MITECO

National

5 %

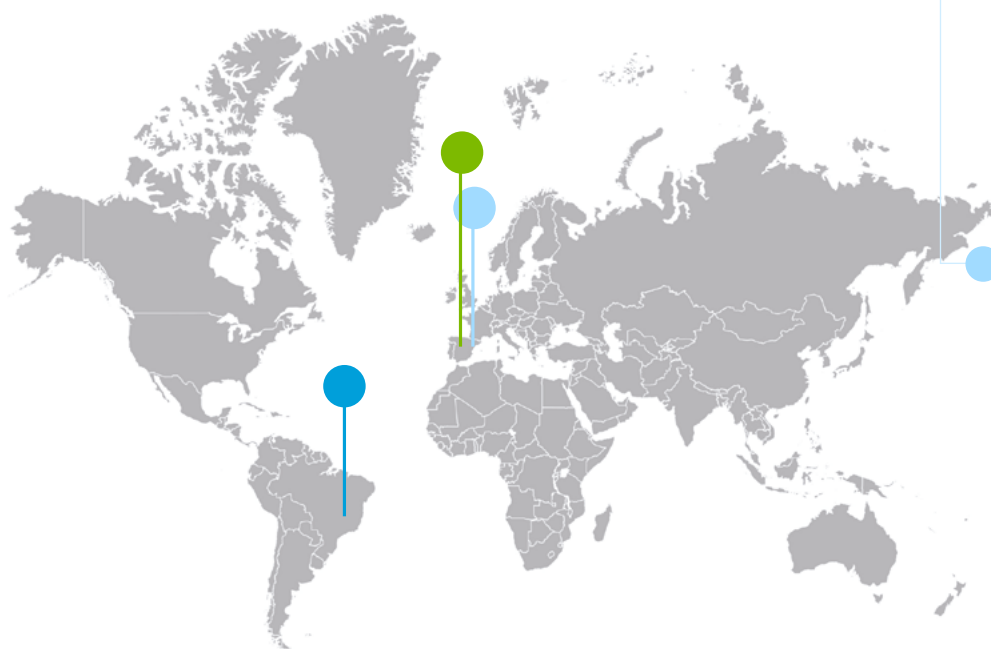
(100 t) correspond au projet **Bosque Forcarei** enregistré sous le code 1014-b158

● OCCC

Régional

5 %

(100 t) proviennent des **crédits du bourse 3 de l'OCCC**, y compris le projet de la **Banque alimentaire de Lleida**.



2022-2024: Projet de calcul, réduction, compensation et neutralité de l'empreinte carbone à Lleida (Espagne) avec une déclaration de neutralité vérifiée par l'AENOR (PAS 2060)

- Calcul et vérification EC 2020-2023.
- Plan de réduction des EC 2023-2025.
- Acheter de crédits carbone : 1 800 tonnes de CO₂.
- Vérification de l'AENOR norme PAS 2060 : Déclaration de neutralité.
- Prochaines étapes : inscription au label COMPENSO (OECC), au label « Compensation Volontaire » et « Accord Volontaire » de l'OCCC (Catalogne).

Amélioration de l'efficacité énergétique

Aqualia dispose de son **Plan d'amélioration de l'efficacité énergétique**, élaboré conformément à la norme ISO 50001 Systèmes de gestion de l'énergie, pour réduire sa consommation d'électricité. Les contrats inclus dans le périmètre⁶ de ces systèmes sont soumis à une révision-un audit énergétique. L'objectif est d'évaluer les résultats des mesures concernant l'efficacité énergétique adoptées après l'examen précédent et d'en proposer de nouvelles. Aqualia RT-BI, l'outil spécialisé de création de rapports et d'analyse de données, s'occupe du suivi et de la mise en œuvre des améliorations proposées.

Parmi les projets mis en œuvre pour améliorer l'efficacité énergétique, il convient de mentionner les projets transversaux visant à améliorer l'automatisation et le contrôle de l'aération, à valoriser le biogaz et à instaurer l'utilisation d'énergies renouvelables dans les installations qui composent le cycle de l'eau. Le développement de nouvelles applications basées sur l'intelligence artificielle, orientées vers l'optimisation énergétique des processus de production dans les usines de dessalement, est également important.

Consommation d'énergie (GJ)

	2024		2023		2022	
	GJ	%	GJ	%	GJ	%
Combustibles fossiles	322 663	5,32 %	342 111	6,28 %	358 814	6,58 %
Essence	11 690	0	43 674	0	37 883	0
Diesel/gasoil	298 657	0	284 400	0	290 495	0
GPL	575	0	783	0	1 173	0
Gaz naturel	4 660	0	12 526	0	28 264	0
GNL	0	0	0	0	0	0
GNC	7 081	0	728	0	999	0
Énergie renouvelable	1 224 110	20,20 %	1 091 309	20,03 %	1 263 913	23,19 %
Biogaz brûlé dans des chaudières sans production d'électricité	184 166	0	189 387	0	220 388	0
Biogaz brûlé dans des moteurs ou des turbines avec production d'électricité	261 422	0	266 669	0	360 444	0
Biométhane station-service	609	0	522	0	532	0
Énergie autoproduite panneaux photovoltaïques	41 193	0	22 914	0	8 743	0
Énergie autoproduite turbines	736 719	0	611 817	0	673 806	0
Électricité	4 513 091	74,48 %	4 015 378	73,69 %	3 827 932	70,23 %
Électricité renouvelable achetée	1 579 328	0	1 331 800	0	1 279 681	0
Électricité non renouvelable achetée	2 933 763	0	2 683 578	0	2 548 251	0
Total	6 059 863	100,00 %	5 448 798	100,00 %	5 450 659	100,00 %
Chiffre d'affaires (en milliers d'€)	1 674 657	0	1 487 402	0	1 323 155	0
Ratio énergie/chiffre d'affaires (GJ / milliers d'€)	3,62	0	3,66	0	4,12	0

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

La diminution de la consommation de combustibles fossiles (essence et gaz naturel) et l'augmentation de la consommation de combustibles fossiles (gaz naturel comprimé – GNC) et d'énergies renouvelables (autoproduites à travers des panneaux photovoltaïques et des éoliennes) sont dues à la mise en œuvre des mesures envisagées dans le Plan stratégique de durabilité Aqualia.

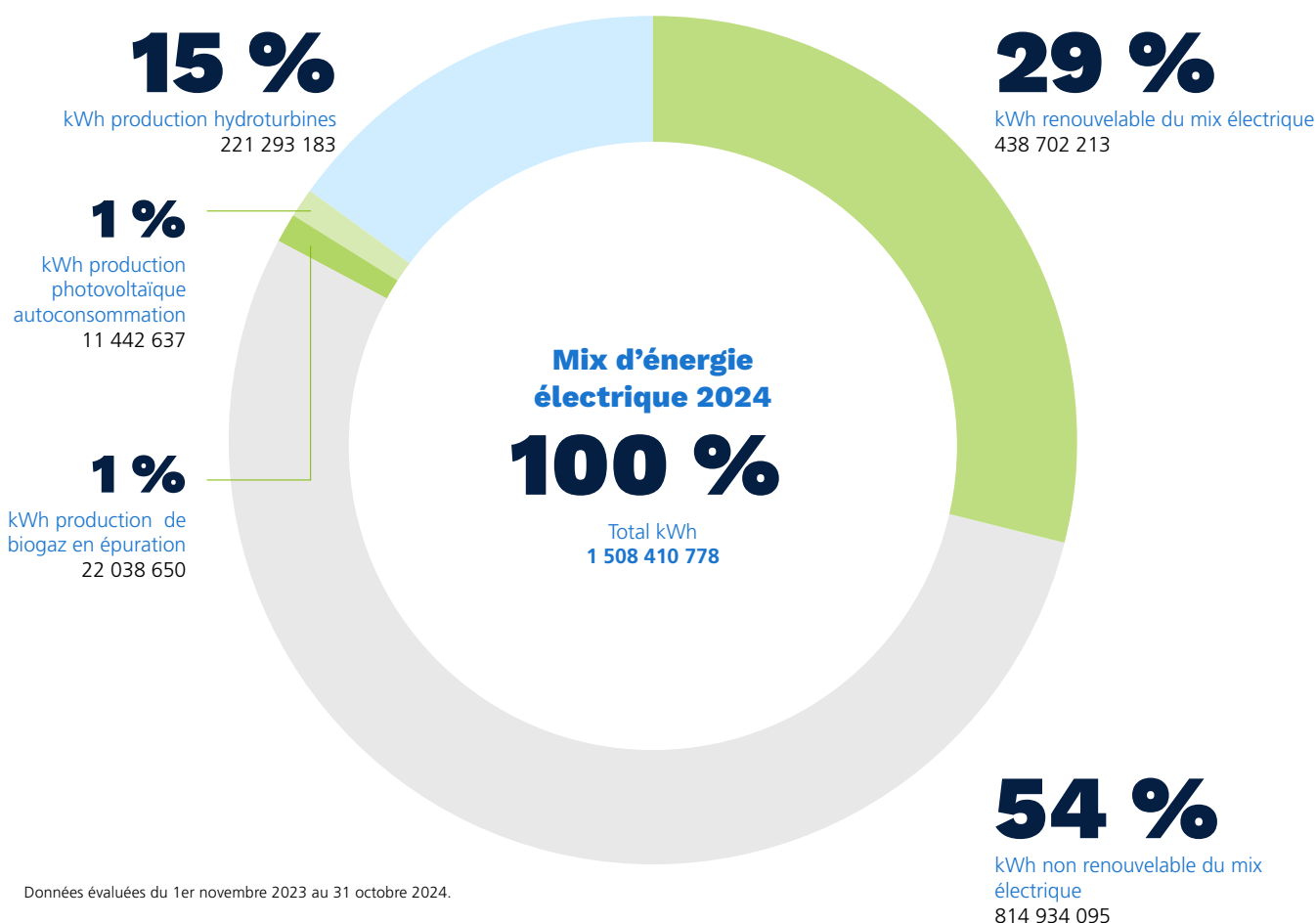
⁶ Correspond aux contrats pour l'Espagne et la République Tchèque.

Projets d'efficacité énergétique

Depuis 2020, nous avons acheté 76 GWh/an d'énergie électrique verte provenant de centrales photovoltaïques via le modèle PPA (*contrat d'achat d'électricité*). En 2023, un nouveau contrat de 75 GWh/an d'électricité photovoltaïque a été ajouté. Ainsi, en 2024, l'Espagne est parvenue à dépasser les 70 % d'énergie électrique renouvelable. Le mix énergétique de l'entreprise pour 2024 est présenté dans le graphique suivant :



Panneaux solaires installés dans la STEU de Lleida, Espagne.



En Espagne, 1 867,21 kWc d'énergie photovoltaïque ont été installés en 2024 dans 24 installations, portant la puissance totale en service à 9 048,8 kWc dans 60 installations. Il est prévu dans les années à venir d'installer 59 installations, d'une puissance de 16 923 kWc.

Dans les installations disposant de plusieurs systèmes de production d'énergie renouvelable (cogénération, solaire photovoltaïque, turbines hydrauliques, etc.),

il est essentiel de mettre en place une bonne gestion énergétique de l'hybridation. Dans cette optique, en 2024, nous avons mis en place un système de contrôle dans la station d'épuration des eaux usées de la ville espagnole de Lleida afin de gérer l'hybridation des technologies et de réduire au minimum la demande en énergie électrique provenant de l'extérieur. Nous avons également mis en service la turbine hydraulique installée dans la station de Badajoz, qui génère plus de 600 000 kW/an et représente 38 % de la consommation de l'installation.

Projet de contrôle de l'aération

Nous avons mis en place des contrôles d'aération avancés dans plusieurs STEU pour améliorer le processus et l'efficacité énergétique, tout en optimisant l'effluent. Pour y parvenir, nous avons installé des systèmes adaptables à chaque station et à chaque besoin, qui gèrent l'aération avec des sondes à faible coût (potentiel redox et oxygène) situées aux sorties des réacteurs.

Dans la première phase, nous avons sélectionné 22 STEU (situées principalement dans les différentes délégations d'Andalousie et d'Estrémadure, en Espagne). Avec ce projet et les données moyennes obtenues dans des projets similaires, nous prévoyons une réduction estimée de plus de 3,3 MkWh/an et de plus de 100 000 kg/an de FeCl_3 .

De plus, nous continuons à réaliser la codigestion de cosubstrats locaux dans les STEU des localités espagnoles de Guijuelo et Guillarei. Grâce à ce procédé, la digestion anaérobie de l'usine peut être autosuffisante et nous réduisons la demande énergétique externe de l'installation de plus de 40 %.

Dans la STEU de Lleida, nous avons construit une installation destinée à valoriser énergétiquement les boues provenant des stations d'épuration voisines. Dans cette installation, les boues sont reçues, mélangées et homogénéisées avant d'être stabilisées dans le processus de digestion anaérobie de la station, ce qui augmente la production de biogaz. De plus, les graisses générées pendant le processus subissent un prétraitement par hydrolyse à la soude, puis sont introduites dans le digesteur. Cela réduit la quantité de déchets à gérer et augmente la production de biogaz.

Création de groupes d'experts

Le groupe d'experts qui travaille avec le logiciel Biowin facilite la modélisation et l'optimisation du procédé chez Aqualia, ainsi que sa mise en œuvre dans d'autres installations. Un réseau d'experts est ainsi progressivement mis en place, lesquels, dotés de la formation nécessaire, seront préparés à gérer différentes installations.

Les objectifs du groupe sont de simuler :

- Des installations faisant l'objet d'un suivi particulier, qui peuvent être des en-têtes de contrat, qui présentent des non-conformités ou des déversements.
- Des installations singulières, du fait du traitement ou de la taille.
- Des installations où il est pertinent de mettre en œuvre un contrôle avancé de l'aération, pour définir la stratégie de contrôle.
- Des installations considérées comme présentant un intérêt stratégique pour l'entreprise.

Projet de station de dessalement mer d'Alboran

En 2024, nous avons lancé le projet d'usine de la station de dessalement de la mer d'Alborán dans la région espagnole d'Almeria pour améliorer l'efficacité énergétique de cette installation grâce à de nouvelles technologies. Nous avons remplacé les turbines précédentes et un système d'osmose à double passage par des équipements de pointe, notamment des systèmes de récupération d'énergie plus avancés et des membranes d'osmose inverse à faible consommation d'énergie et à plus grande capacité de production.

Cette modernisation nous a permis de doubler notre capacité de production d'eau dessalée (de 8 000 m³/jour à 13 000 m³/jour) et de réduire l'empreinte carbone de l'usine. Cette eau atténuera les conséquences de la sécheresse dans la région et fournira une ressource supplémentaire aux agriculteurs d'Almeria.

De plus, nous avons intégré une installation photovoltaïque de 12 MWh à cette station de dessalement. Un exemple supplémentaire de notre engagement en faveur des énergies renouvelables et de la réduction de la consommation d'énergie. Ainsi, la combinaison de la technologie et des énergies propres garantit un approvisionnement en eau plus économique et plus respectueux de l'environnement. Une nouvelle étape dans notre action pour répondre à l'urgence climatique.



Station d'épuration à Ostrava, République Tchèque.

Efficacité énergétique en République Tchèque

Les mesures d'efficacité énergétique mises en place en République Tchèque ont permis aux trois stations d'épuration d'Ostrava de préserver leur autonomie énergétique : en 2024, les sept centrales hydroélectriques ont produit 4,72 GWh d'électricité, soit plus qu'elles n'en ont consommé.

Utilisation d'énergies renouvelables



Notre objectif pour 2030 est d'atteindre 50 % d'énergie renouvelable utilisée générée par nos propres installations, des PPA ou des processus d'achat, divisée par l'énergie totale consommée⁷. Et, grâce à l'installation de stations pour l'autoconsommation, à l'utilisation du biogaz issu de la digestion des boues d'épuration pour la production d'électricité, et à l'autoconsommation des stations elles-mêmes, aux systèmes de cogénération, à la génération hydraulique, entre autres actions, en 2024, 45 % de l'énergie renouvelable utilisée provient d'installations propres, de PPA ou d'acquisitions.

Pour atteindre cet objectif, nous avons élaboré plusieurs projets, notamment les suivants :

- En collaboration avec sept autres entreprises (Naturgy, Norvento, Perseo, Repsol, Redexis, Reganosa et Técnicas Reunidas) et neuf organismes de recherche, le projet de RDI **Misiones Zeppelin**, en cours de développement, a implanté dans la STEU de la localité andalouse d'Algésiras, plusieurs pilotes innovants de production d'hydrogène capables d'approvisionner les grands consommateurs d'hydrogène de la zone tels que Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, en plus des entreprises portuaires.
- En **Espagne** également, la station d'épuration de Mérida (province de Badajoz) a atteint une consommation énergétique nulle aux heures de pointe grâce à l'énergie de ses 665 panneaux solaires, capables de couvrir 100 % de la consommation électrique diurne. Cela signifie que 40 % de la consommation annuelle (500 000 kilowatts par an)

proviendra directement du soleil, avec une économie de 2 millions de tonnes d'émissions de CO₂.

- En **France**, nous avons installé 3 500 m² de panneaux photovoltaïques à la station d'épuration de Dreux, qui produiront 730 000 kWh par an, soit 24 % de la consommation de la station. Les panneaux, situés sur le toit de l'installation de stockage des boues, permettront de rentabiliser l'investissement en un peu plus de trois ans grâce à l'énergie verte produite.
- Au Portugal, le secteur de la production d'énergie à partir du biogaz généré par le traitement des eaux usées et de leurs boues dans les STEU municipales et industrielles connaît une croissance significative.
- En **Géorgie**, nous avons poursuivi l'amélioration des infrastructures gérées par notre filiale GWP. Citons notamment, la modernisation du complexe hydroélectrique de Zhinvali, le deuxième plus grand complexe hydroélectrique du pays, grâce à l'installation d'un système de générateur SIEMENS HB3-C conforme aux normes européennes. Un investissement de plus de 1,13 million d'euros garantira la sécurité et le fonctionnement stable de cette station stratégique pour l'approvisionnement en eau de la capitale du pays.

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

⁷ Contrats MWC et BOT de plus de trois ans.

Transformation du parc de véhicules

Dans le cadre de notre stratégie de transformation de notre flotte de véhicules, nous avons continué en 2024 à intégrer des véhicules électriques dans notre gestion et dans plusieurs des services d'eau municipaux

que nous gérons. Ainsi, actuellement, **33 %** de notre parc de véhicules est constitué de **véhicules à faibles émissions de CO₂**.



Véhicules du service municipal des eaux d’Almeria, Espagne.

Véhicules à faibles émissions de CO₂ par rapport au parc total de véhicules

2024		Véhicules à faibles émissions de CO ₂	Nbre total de véhicules	%
Espagne		1 093	2 843	38%
France		33	147	22%
Italie		24	131	18%
Portugal		11	55	20%
République Tchèque		19	370	5%
Total		1 180	3 546	33%

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Efficacité et optimisation pour réduire la consommation d'eau

ENJEUX	GRI	SASB	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Pollution, biodiversité et ressources naturelles	3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4	IF-WU-240a.4, IF-WU-250a.2, IF-WU-140b.1, IF-WU-140b.2, IF-WU-000.B, IF-WU-440a.1, IF-WU-440a.3	2, S1, S2, S3, S4, E2, E3	LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

2 065 839 327 m³
eau brute collectée à des fins de gestion
(+30 % par rapport à 2023)

1 532 941 125 m³
eau traitée
(+94 % par rapport à 2023)

Aqualia-LAB
réseau de 22 laboratoires
internationaux qui garantissent la
qualité de l'eau

Aujourd’hui plus que jamais, il est essentiel de veiller à la continuité du fil bleu à travers une consommation efficace et optimisée des ressources en eau. C’est pourquoi une grande partie de nos efforts et de nos investissements est consacrée au développement ou à l’amélioration des systèmes de collecte, de traitement et

de distribution de l’eau, en partenariat avec les pouvoirs publics. Avec le **Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026** comme feuille de route, nous avons conçu des plans visant à réduire les volumes d’eau non enregistrée (ENE) et à améliorer l’efficacité des réseaux d’eau.

LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

Réduction de la consommation d'eau

Nº	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
LE1P1.1	% du volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au volume total d'eau injectée dans le réseau de distribution	28 %	26,50 %	26,00 %	25,50 %	X
LE1P1.2	Volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau m³/km/jour	12,09	11,95	11,90	11,85	X

Optimisation de la consommation d'eau

Face à la sécheresse qui sévit dans plusieurs des régions où nous opérons, nous misons sur l'utilisation des technologies les plus avancées et la mise en œuvre de solutions de contrôle à distance pour réduire les pertes et optimiser la consommation d'eau.

Dans ces zones, nous respectons strictement les plans de sécheresse pour garantir l'approvisionnement en eau de la population en toutes circonstances. Nous collaborons avec les administrations publiques et nous consacrons toute notre technologie à l'optimisation de cette ressource essentielle.

En **Géorgie**, le nombre de pannes du réseau d'approvisionnement en eau reste très élevé. Toutefois, des améliorations sont constatées dans plusieurs zones grâce à l'installation de détecteurs acoustiques et à la formation des employés travaillant sur le terrain.

En outre, nous investissons plus de 46 millions d'euros pour rénover 70 kilomètres de réseaux d'approvisionnement en eau et d'assainissement à Tbilissi, Rustavi et Mtskheta. Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un plan d'action décennal élaboré à la suite d'un audit complet des infrastructures. Jusqu'en septembre 2024, GWP a déjà achevé 40 projets de rénovation et neuf autres sont en cours.

Par ailleurs, certaines communes de **Colombie** sont confrontées à divers problèmes d'eau, tels que des problèmes de turbidité, de couleur et de dureté et un approvisionnement en eau limité en raison du phénomène météorologique « El Niño ». Pour résoudre ces problèmes, des mesures sont adoptées telles que l'investissement dans de nouvelles pompes, des sources d'eau alternatives et des usines de dessalement. De plus, nous avons mis en service la station de traitement d'eau potable de Villa del Rosario, qui améliorera la collecte, augmentera la capacité de traitement et la disponibilité de l'eau pendant la saison des pluies.

Le **Portugal**, comme l'Espagne, a aussi été confronté à une période de sécheresse au cours des dernières années, ce qui a mis en évidence la nécessité d'optimiser l'utilisation de l'eau. Cette pénurie a conduit les organisations, les industries et les autorités portugaises à envisager à la fois d'améliorer les réseaux de distribution et de réutiliser l'eau traitée dans les stations d'épuration des eaux usées. Dans ce contexte, nous avons lancé plusieurs projets d'innovation axés sur la durabilité :

Le projet Life Phoenix, une initiative pionnière dans le développement de solutions pour la régénération des eaux usées, ainsi que dans le traitement des microplastiques et des polluants émergents.

Le projet GestEAUr, qui vise à promouvoir la collaboration entre différentes entités dans les pays ou régions de l'Europe du Sud-Ouest. Dans le cadre de ce projet, Aqualia mènera deux actions spécifiques :

- L'installation et le suivi de stations pilotes pour l'élimination de l'arsenic dans les eaux collectées dans la municipalité portugaise d'Elvas.
- La construction et la surveillance d'une zone humide dans l'une des stations d'épuration de Cartaxo, qui fonctionnera comme une station d'épuration des eaux usées pilote pour étudier le fonctionnement de systèmes de traitement intensif/extensif au moyen de l'électrostimulation.

En Espagne, la station de dessalement mobile de San Sebastián (Île de La Gomera) entre dans sa phase finale de mise en service et permettra de lutter contre le stress hydrique sur l'île, grâce à une capacité de production quotidienne pouvant atteindre 3 000 m³ d'eau dessalée destinée à l'usage domestique, industriel et à l'irrigation. Nous avons également réalisé une étude portant sur des usines conteneurisées de différentes tailles qui contribueront à améliorer la qualité de l'eau dans les usines de potabilisation situées dans l'est de l'Espagne (Catalogne, Communauté valencienne et Murcie).

Autres actions en 2024 : réponse en situation d'urgence

Dans des situations telles que celle provoquée par la DANA en Espagne au mois d'octobre, les mots « engagement » et « responsabilité » prennent tout leur sens. Aqualia exprime sa solidarité avec les personnes affectées de la meilleure façon que nous connaissons : en rétablissant les services de base du cycle intégral de l'eau dans les meilleurs délais. En collaboration avec les municipalités, nous avons déployé des ressources humaines et matérielles pour rétablir les services de base d'approvisionnement et d'assainissement.

Parmi les services que nous gérons, celui d'Albal (Valence) a été le plus touché. Nous nous sommes mobilisés pour que les personnes qui y travaillent et leurs familles puissent bénéficier d'une aide de première nécessité. Le service de Chulilla, de Jerez de la Frontera, de San José del Valle et d'El Puerto de Santa María à Cadix, ainsi que le service de Cártama à Malaga ont également été touchés. Tous les services ont pu être rétablis dans les plus brefs délais.



Ressource naturelle (m³)

	2024	2023	2022
Volume d'eau brute collectée pour sa gestion	2 065 839 327	1 583 722 122	1 590 377 560
Eau potable produite	1 246 224 141	1 283 313 324	1 287 185 226
Eau traitée	1 532 941 125	788 835 970	835 276 327
Eau brute achetée	200 614 708	222 795 258	220 994 447
Eau traitée achetée	304 268 770	277 407 135	272 142 365
Eau consommée lors du processus de potabilisation et de dessalement	244 458 475	216 991 324	223 408 922
Eau distribuée	1 754 909 486	1 221 530 125	1 215 790 587
Eau entrée STEU	1 580 710 622	893 107 927	858 437 493

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.
L'augmentation du volume d'eau traitée et distribuée est due à la hausse du chiffre d'affaires en Colombie, au Mexique, en France et surtout en Égypte, où le service d'Abu Rawash a commencé à communiquer des données en 2024, ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des données au sein de l'entreprise.

Eau captée par les sources d'extraction (m³)

	2024	2023	2022
Approvisionnement d'eau municipal ou d'autres organismes	450 525 188	277 407 135	272 142 365
Eau de surface (total)	1 128 718 457	994 765 843	949 951 700
Eau de mer (total)	652 464 883	300 628 338	343 064 361
Eau saumâtre (total)	18 159 016	19 310 359	13 094 152
Eau souterraine (total)	320 855 261	270 901 451	281 229 753
Non défini	0	1 372 425	1 094 648
Prélèvement total d'eau	2 570 722 806	1 864 385 551	1 860 576 979

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.
* Parmi les pays qui communiquent des données environnementales, ceux qui souffrent de stress hydrique sont les suivants : Arabie saoudite, Algérie, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Italie, Mexique et Portugal.
L'augmentation des prélèvements d'eau est due aux ajouts en Colombie, en France, au Mexique, en Égypte et aux Émirats arabes unis.

Qualité de l'eau

Aqualia-LAB

Chez Aqualia, notre responsabilité est de garantir l'accès à une eau de qualité, exempte de tout micro-organisme, parasite ou substance susceptible de menacer la santé humaine. Pour cela, nous disposons d'un **réseau de 22 laboratoires internationaux** et deux en cours d'accréditation, répartis dans cinq pays :

En Colombie

deux laboratoires sont en cours d'accréditation (**24** paramètres entre les deux laboratoires).

En Espagne

huit laboratoires agréés dans les villes de Vigo, Tafalla, Oviedo, Badajoz, Adeje (Tenerife), Jerez de la Frontera, Lleida et Ávila ; ces six derniers sont gérés sous la marque HIDROTEC,

et **64** personnes y analysent

1 034 387 paramètres dans

66 175 échantillons.

Au total, 1 170 paramètres sont agréés entre les huit laboratoires.

7 République Tchèque

8 Espagne

1 Italie

6 Géorgie

2 Colombie

En Italie

un laboratoire agréé, dans lequel travaillent

3 personnes, qui analysent

19 300 paramètres dans

1 120 échantillons.

17 paramètres sont agréés dans le laboratoire.

En Géorgie

six laboratoires agréés, dans lesquels travaillent

57 personnes, qui analysent

233 831 paramètres dans

17 854 échantillons.

Au total, **149** paramètres sont agréés entre les six laboratoires.

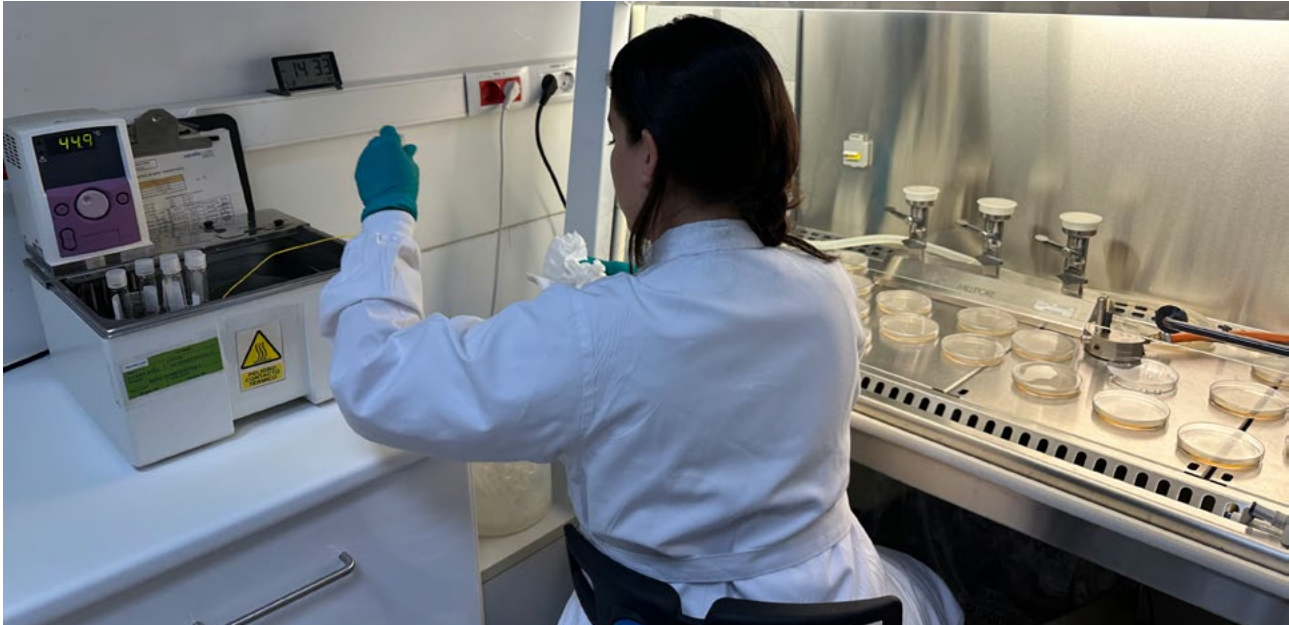
En République Tchèque

sept laboratoires agréés, dans lesquels travaillent

97 personnes, qui analysent

221 000 paramètres.

Au total, **28** paramètres sont agréés entre les sept laboratoires.



Laboratoire à Adeje, Îles Canaries, Espagne.

La fonction principale des laboratoires consiste à effectuer des analyses de contrôle de la qualité de l’eau destinée à la consommation humaine, ainsi que des analyses de l’eau douce, des eaux usées, de l’eau de piscine et de l’eau de mer. Pour ce faire, les laboratoires sont agréés selon la norme ISO 17025, la garantie et la fiabilité la plus élevée en termes de compétence technique pour réaliser ces analyses.

Le principal défi des laboratoires en 2024 a été de poursuivre la mise en œuvre de la nouvelle réglementation de l’eau destinée à la consommation humaine conformément au décret royal 3/2023, qui établit les critères technico-sanitaires pour la qualité de l’eau potable, son contrôle et son approvisionnement. La mise en œuvre de cet décret royal a conduit à une augmentation globale de 7 568 échantillons en 2024 par rapport à 2023, soit une hausse de 13 %. Concernant le nombre total de paramètres analysés, 169 384 paramètres ont été analysés en 2024, soit une augmentation de 20 %.

Déterminations paramétriques dans l’eau potable

	2024		2023		2022	
	Quantité	%	Quantité	%	Quantité	%
Évaluations approuvées	1 496 657	96,96 %	1 615 673	99,15 %	1 166 078	99,86 %
Infractions	46 959	3,04 %	13 801	0,85 %	1 660	0,14 %
Déterminations paramétriques dans l’eau potable	1 543 616	100%	1 629 474	100 %	1 167 738	100%

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.
L'augmentation des infractions constatée en 2024 s'explique par la sécheresse extrême qui a frappé l'Italie cette année-là et qui a eu, entre autres conséquences, une incidence sur la qualité de l'eau.



Réservoirs de Santa Isabel à Almería, Espagne.

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

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

Au cours de l'année 2024, nous avons mis en œuvre le système de gestion des actifs pour le nettoyage des réservoirs et nous avons contribué à la réalisation des tâches d'inspection décrites dans la procédure et le registre la conformité réglementaire.

Nouvelle application logicielle pour la gestion de la qualité de l'eau

C'est aussi l'année dernière que nous avons conçu un nouveau système pour gérer tous les aspects liés à la qualité de l'eau. Une application appelée LAB. qui comprend les modules suivants :

- Gestion des infrastructures (synchronisation avec SINAC)
- Planification analytique
- Gestion des incidents
- Préparation et gestion des Plans sanitaires de l'eau
- Visualisation des paramètres et des bulletins
- Intégration des points d'échantillonnage dans notre SIG
- Tableau de bord

Ce système, unique sur le marché, est essentiel pour le respect du décret royal 3/23 et couvre tous les besoins de l'opérateur. Il permet non seulement de satisfaire aux exigences légales, mais il est aussi orienté vers l'exploitation et le contrôle des processus des installations que nous gérons. Actuellement, grâce à cet outil, nous élaborons près de 750 Plans sanitaire de l'eau.

3 142

Réservoirs d'eau potable
dans le monde entier gérés
par Aqualia

Contrôle des déversements

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

Toutes les stations d'épuration identifiées disposent des autorisations applicables en matière de rejet d'eau

dans le milieu naturel. Dans le cas où ils ne disposent pas de cette législation, nous établissons des critères minimaux de rejet. Quel que soit le pays, nous utilisons une technologie européenne qui répond à des normes élevées en termes de niveaux de rejet, ce qui garantit que dans la plupart des pays, les niveaux minimaux établis par les exigences réglementaires sont dépassés.

En 2024, il y a eu 41 déversements accidentels importants d'eaux usées, soit une diminution par rapport à 2023.

	2024	2023	2022
Déversements importants enregistrés	41	66	9
étendues d'eau et habitats associés ont été touchés	1	3	1

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Rejets d'eau dans les zones soumises au stress hydrique (m³)

	2024		2023		2022	
	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique
Eau douce	1 371 563 921	1 279 291 603	699 394 690	619 322 243	680 014 282	594 029 366
Autres eaux	316 824 363	204 659 217	296 508 749	178 033 260	300 743 788	170 157 537
Total	1 688 388 284	1 483 950 820	995 903 439	797 355 503	980 758 070	761 836 928

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.



Efficacité et contrôle

L'installation de stations d'alerte à la pollution est un moyen de prévenir l'impact d'un déversement non autorisé. À cet égard, Aqualia a mis au point un projet pilote utilisant une caméra de détection de la pollution de l'eau par imagerie basée sur l'intelligence artificielle, qui permet d'obtenir des informations en temps réel sur la pollution. Nous pourrions ainsi disposer de systèmes d'alerte précoce et prendre rapidement et de manière efficace les décisions nécessaires pour contrôler le processus.

Leadership d'Aqualia



Vue d'ensemble de la STEU de Glina, Roumanie.

Notre leadership et statut de référent dans le secteur nous incitent à participer au débat public. Nous voulons partager des connaissances et des bonnes pratiques au sein de forums et de groupes de travail sectoriels, comme celui représenté par **StepbyWater**, une alliance multisectorielle qui promeut des initiatives visant à optimiser et à réduire la consommation d'eau.

Au-delà de cette alliance, voici quelques-uns des exemples les plus significatifs de notre activité publique en 2024 :

- La gestion numérique et efficace, les centres de contrôle, l'intelligence artificielle et l'exploitation efficace d'usines du cycle intégral de l'eau gérés par Aqualia ont été des pratiques choisies par le **ministère de la Transition écologique et du défi démographique (MITERD)** et par **AGA-AEAS** comme des exemples de réussite.
- Large représentation d'Aqualia au **Spain Smart Water Summit 2024**, un forum de référence pour le secteur de l'eau en Espagne, où nous sommes intervenus lors de quatre sessions.
- Participation à l'**événement de l'UNESCO** sur le dessalement durable dans la région arabe avec une présentation de nos technologies émergentes de dessalement.
- Présentation des bonnes pratiques municipales basées sur la technologie et la réutilisation en réponse à la sécheresse en Catalogne lors de la journée organisée par le **Catalan Water Partnership**, le cluster de l'eau de cette région.
- Participation pour la troisième année consécutive au **Forum local sur la gestion de l'eau**, un événement de référence pour les organismes publics, les entités de gestion de l'eau et les fournisseurs de technologies du nord-ouest de la France.
- L'extension de la STEU de Glina (Roumanie), candidate au prix de **Meilleure station d'épuration de l'année** lors des Global Water Awards, décernés par la plateforme **Global Water Intelligence (GWI)**.
- Présence dans trois des **forums sectoriels les plus importants aux États-Unis** pour expliquer notre expérience en matière de gestion durable de l'eau : WEFTEC (Nouvelle-Orléans), AU San Diego et Algae Biomass Summit (Houston).
- **Label de qualité exemplaire de l'eau d'ERSAR** dans les services d'Aquamaior et de Cartágua au Portugal.
- **Prix Soleil d'argent** pour l'œuvre d'art que l'alliance StepbyWater a réalisée sur une zone humide de la province de Tolède (Espagne), la première œuvre d'art sur une lagune pour sensibiliser à la crise de l'eau.

Protection et récupération des écosystèmes

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Pollution, biodiversité et ressources naturelles	3-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4	2, S1, S2, S3, S4, E4	LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

Analyse

des risques et des opportunités liés à la nature, jalon en 2024

817

installations analysées

8

nouveaux projets de protection de la biodiversité et de récupération des écosystèmes

Dans le cadre du Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026, la ligne **Urgence climatique et préservation de la planète**, nous travaillons à la protection et à la récupération du capital naturel dans les territoires où nous opérons. Dans le cadre de notre gestion intégrale du cycle de l’eau, intégrée au milieu naturel, nous redoublons d’efforts pour prévenir la pollution des sols ou des étendues d’eau, et minimiser l’impact sur les écosystèmes.

Aqualia gère des sites d’activité en propriété ou en location, situés dans des aires protégées et des zones riches en biodiversité, ou au bord de celles-ci. Nous y menons deux types d’actions :

- Conformément à la norme ISO14001 14001, nous prenons soin des espaces protégés avec des initiatives telles que des toits et des murs verts, des réductions d’émissions lumineuses, taille et fauche pour contrôler la végétation, restauration des étangs, des zones humides et des berges.
- Nous sommes proactifs en accordant une attention particulière aux espaces protégés en mettant l’accent sur la préservation des écosystèmes et la survie des espèces.

Notre engagement se traduit également par le soutien que nous apportons à des initiatives, gouvernementales ou émanant d’institutions de référence, qui sont à la pointe de la protection et de la préservation de la biodiversité. Ainsi, nous participons à l’Initiative espagnole **Entreprises et la biodiversité (IEEB)** et au **Pacte pour la biodiversité**, tous deux promus par la **Fondation Biodiversité du ministère de la Transition écologique et du Défi démographique**.

LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

Protection et récupération de l’écosystème. Biodiversité

N°	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
LE1P4.1	Nombre de nouveaux projets de protection de la biodiversité et de récupération des écosystèmes	8	5	5	5	√

Analyse des risques et des opportunités liés à la nature

L'analyse des risques et opportunités liés à la nature que nous avons réalisée en 2024 a constitué une avancée majeure dans notre ambition de préserver le capital naturel. Dans le cadre de cette initiative, nous avons analysé toutes les installations relevant de nos propres opérations afin d'identifier les risques liés à la nature. Nous avons développé la **méthodologie LEAP**, proposée par le Groupe de travail sur les informations financières liées à la nature (TNFD) et la Directive relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD), pour définir les impacts, les dépendances, les risques et les opportunités liés à la nature de nos activités.

Plus précisément, les objectifs étaient les suivants :

- Analyser la sensibilité des écosystèmes au sein desquels Aqualia opère.
- Identifier les installations situées dans des écosystèmes vulnérables.
- Identifier et évaluer les impacts et les dépendances liés à la nature.
- Identifier et évaluer les risques et les opportunités liés à la nature.

Nous avons ainsi analysé **817 installations dans 15 pays⁸** d'Europe, du Moyen-Orient et d'Amérique latine, correspondant à quatre technologies :

- Unités de traitement d'eau potable (UTEP)
- Station d'épuration des eaux usées (STEU)
- Installation de dessalement d'eau de mer (IDEM)
- Installation de dessalement d'eau saumâtre (IDES)

Ces installations sont situées principalement dans des biomes terrestres (zones de broussailles et d'arbustes, forêt boréale tempérée, savanes et prairies) et des biomes d'eau douce (eaux intérieures artificielles, rivières et ruisseaux, et zones humides). Ils abritent des sites sensibles en raison de leur importance pour la biodiversité, l'intégrité des écosystèmes, le stress hydrique et la présence de zones à prestation élevée de services écosystémiques.

Parmi les 817 installations analysées, nous avons identifié **15 STEU situées en Espagne comme installations prioritaires** dans lesquelles définir des plans d'action liés à la protection de la nature.

Dans notre analyse, nous avons suivi la méthodologie LEAP de la TNFD, qui nous a guidés à travers cinq phases consécutives :

Portée

Qui comprend la portée de l'activité d'Aqualia, à laquelle sera appliquée la méthodologie LEAP.

Localisation des installations sensibles d'Aqualia

Qui consiste à identifier les activités et les emplacements sensibles d'Aqualia en relation avec son interaction avec la nature.

Identification et évaluation des impacts et des dépendances

Qui consiste à identifier, évaluer et hiérarchiser les principaux impacts et dépendances du cœur de métier d'Aqualia sur la nature.

Identification et évaluation des risques et des opportunités

Qui consiste à identifier, évaluer et hiérarchiser les principaux risques et opportunités du cœur de métier d'Aqualia concernant la nature.

Identification des installations prioritaires

Qui consiste à identifier les installations sensibles et présentant des risques prioritaires associés.

⁸ Espagne, Portugal, France, Italie, République Tchèque, Géorgie, Algérie, Égypte, Émirats arabes unis, Oman, Colombie, Arabie saoudite, Qatar, Chili et Mexique.

Projets importants pour la biodiversité

Au-delà de l'analyse réalisée, une grande partie de nos actions se concentre sur la promotion de mesures visant à atténuer l'impact direct de nos activités sur les écosystèmes et d'autres interventions dans la nature. Parmi toutes celles de 2024, nous vous fournissons ci-dessous quelques exemples significatifs.

Application de boues d'épuration comme amendements organiques pour la restauration des sols forestiers dégradés à Riofrio (Ávila, Espagne)

Cette étude s'inscrit dans un partenariat public-privé entre le **Groupe de compostage de l'Université de Burgos**, responsable de l'application des amendements et du suivi de la qualité des sols, et Aqualia, fournisseur des boues d'épuration utilisées comme amendements organiques. L'objectif principal du projet est d'effectuer le suivi de l'amélioration des propriétés physico-chimiques, la concentration en nutriments disponibles, l'activité enzymatique dans le sol et la diversité de la couche végétale après l'application de ces amendements sur une période de deux ans.

Le projet intègre des boues issues du traitement des eaux usées (charbon de bois obtenu après le traitement thermique desdites boues et struvite récupérée dans les eaux usées urbaines) dans les sols dégradés de Riofrio (Ávila), suite à l'incendie de forêt de 2021.

B-FERST: Bio-based FERTilising products as the best practice for agricultural management SusTainability.

Ce projet de RDI transforme les nutriments des STEU en engrais innovants à usage agricole. De nouvelles chaînes de valeur circulaires sont ainsi générées

avec des produits bios, qui améliorent également la durabilité des terres arables.

L'une des étapes clés du projet a été le développement et la validation à l'échelle de démonstration du procédé de récupération du phosphore sous forme de struvite issu du processus de digestion anaérobie dans une STEU. Une technologie développée en partenariat avec l'Université de Saint-Jacques-de-Compostelle (brevet européen EP3112320A1 *Method and system for the crystallisation of struvite for recovering phosphates in wastewater*) qui a déjà été mis en œuvre à la STEU de Guadalete (Jerez de la Frontera).

En plus de satisfaire aux exigences de récupération des nutriments définies dans la nouvelle directive européenne (3019/2024), le produit récupéré (enregistré sous la marque Aquavite®) est riche en phosphore et en azote, ce qui a permis d'obtenir des résultats satisfaisants lors de sa validation dans différentes applications et un accueil favorable de la part des utilisateurs.

Valorisation de la biomasse issue du processus d'épuration au moyen de la technologie d'Aqualia ANPHORA® de la STEU de Linares (première photoéco-usine anaérobie 100 % solaire) pour augmenter la fertilisation des sols agricoles.

L'objectif principal de cette étude est l'évaluation de la biomasse PPB (bactéries violettes phototrophes) comme matière première pour la production d'engrais à libération lente pour les sols acides et alcalins, et son effet sur l'activité microbienne, les propriétés physico-



chimiques, la fertilité et la biodiversité de ces sols. À cette fin, six essais agronomiques ont été réalisés dans trois pays : **Italie** (Isola Sant'Antonio, Silvano Pietra et Ferrera Erbognone), **France** (Grenade et Romans sur Isère) et **Espagne** (Cuevas, León). Cette application agricole est intéressante, car ce type de biomasse se caractérise par sa teneur élevée en nutriments essentiels pour les plantes (azote et phosphore).

L'étude s'inscrivait dans le cadre du projet d'innovation DEEP PURPLE, coordonné par Aqualia et cofinancé par le Bio-based Industries Consortium (BBI-JU). Aqualia a agi en tant que fournisseur de biomasse et Agro Innovation, une multinationale française d'engrais, a réalisé la formulation des granulés et les essais agronomiques.

MARadentro, Recharge gérée des aquifères avec des eaux régénérées à Medina del Campo.

L'objectif de ce projet était de réutiliser les eaux usées régénérées pour améliorer tant la quantité que la qualité des eaux souterraines. Le processus a pour centre environnemental la STEU de Medina de Campo et est mené dans le respect de l'environnement et en harmonie avec les lagunes riches en biodiversité.

Ci-dessous, une vue aérienne de la station d'épuration des eaux usées de Linares, en Espagne. À droite, granulés de biomasse. Projet ANPHORA.



Promotion de l'économie circulaire

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Pollution, biodiversité et ressources naturelles	3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	2, S1, S2, S3, S4, E5	LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

88 844 350 m³

eau recyclée ou réutilisée

Projet Life Ulises

transformer les STEU en bio-usines zéro déchet

98,10 %

boues valorisées

La transition vers l'économie circulaire est l'un des projets qui composent le LE1 de notre **Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026** : Urgence climatique et préservation de la planète. En effet, nous ne pouvons même pas espérer parvenir à un environnement propre et régénéré si nous ne sommes pas conscients du caractère limité de nos ressources, à commencer par celles que nous gérons et dont la disponibilité est de plus en plus menacée. Chez Aqualia, nous savons bien (et nous en tenons compte

dans nos activités) que le présent et l'avenir passent par l'adoption d'un paradigme dans lequel **les déchets ne sont pas le point final**, mais le début d'un autre cycle productif, aussi positif pour l'économie que pour l'environnement.

À cet égard, notre plan stratégique comprend des projets liés à la valorisation des boues et à l'utilisation accrue des eaux recyclées :

LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

Promotion de l'économie circulaire

N°	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
LE1P3.1	% de boues valorisées sur le total des boues produites	98 %	90%	91%	92%	√
LE1P3.2	% d'augmentation de l'eau réutilisée	23 %	2%	2%	2%	√

Nous avons lancé plusieurs lignes de recherche pour convertir les STEU en stations circulaires ou bio-usines capables de récupérer, transformer et valoriser les déchets comme des ressources utilisables destinées à des usages agricoles ou à la valorisation énergétique.

Valorisation des boues

La **valorisation des boues des STEU** représente une solution clé pour améliorer les sols dégradés grâce à l’apport d’azote et de phosphore essentiels à l’agriculture. Chez Aqualia, les boues que nous gérons sont principalement destinées à l’agriculture, et elles ne sont envoyées en décharge que si aucun traitement adéquat n’est disponible. Conformément au principe de hiérarchie des déchets, nous développons des technologies qui en réduisent la production et les réutilisent pour des applications environnementales ou industrielles. Les STEU génèrent également des ressources telles que de l’énergie, des engrais, du charbon de bois et du charbon actif, qui sont utiles pour la restauration des sols, le traitement de l’eau et des gaz, outre l’eau réutilisable pour l’industrie et l’agriculture.

Des projets d’innovation favorisent la transformation des STEU en bio-usines, comme le projet **H2020 BBI B-Ferst**, axé sur le potentiel des matières premières récupérées,

et le projet **Life Intext**, axé sur la récupération des ressources dans les petites localités et actuellement mené à bien à la station d’épuration de Talavera de la Reina.

En 2024, la STEU de Mérida a inauguré l’une des plus grandes bio-usines de microalgues d’Europe, avec 20 000 m² de culture dédiés au projet d’innovation **H2020 SABANA**. Ce projet utilise les eaux usées pour générer des bioproduits avec un investissement de 11 millions d’euros de fonds européens et de 1,5 million d’Aqualia.

Nous participons également à d’autres initiatives d’économie circulaire telles que le projet **HE Cheers**, qui revalorise les sous-produits de l’industrie brassicole, et le projet **H2020 Ultimate** à Tarragone, qui met en œuvre de nouveaux systèmes de traitement des effluents industriels pour optimiser la qualité de l’eau et réduire les impacts environnementaux.

Déchets générés par élimination (t)

	2024			2023			2022		
	Suppression	Valorisation	Total	Suppression	Valorisation	Total	Suppression	Valorisation	Total
Dangereux	15 706,55	2 082,40	17 788,94	5 336,02	1 231,89	6 567,91	15 087,89	115,47	15 203,45
Non dangereux	290 225,50	475 024,54	765 250,03	26 018,74	678 191,64	704 210,38	23 099,09	653 448,46	676 547,55
Total	305 932,05	477 106,94	783 038,97	31 354,76	679 423,53	710 778,29	38 186,98	653 563,93	691 751,00

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.
L’augmentation des déchets générés est due à l’augmentation de la production de boues dans les installations en Égypte (STEU) et à Oman (STEP et STEU), à l’amélioration de la qualité des données dans les installations en Espagne et à la croissance de l’activité en Colombie et en Géorgie.

Déchets dangereux générés par élimination (t)

	2024			2023			2022		
	Suppression	Valorisation	Total	Suppression	Valorisation	Total	Suppression	Valorisation	Total
Graisses STEU	134,99	15,57	150,55	101,20	11,30	112,50	136,70	27,50	164,20
Déchets contenant de l’amiante (fibrociment)*	169,37	7,90	177,27	78,32	0,00	78,32	104,20	0,00	104,20
Huiles usées	9,39	1 911,20	1 920,59	6,90	12,48	19,39	13,90	17,80	31,70
Emballages vides contaminés	13,40	9,76	23,16	235,16	10,92	246,08	11,20	9,70	20,90
Autres**	142,19	137,96	280,15	399,92	61,83	461,75	130,80	60,60	191,40
Boues STEU	15 237,21	0,00	15 237,21	4 511,83	1 134,50	5 646,33	14 691,20	0,00	14 691,20
Total	15 706,55	2 082,40	17 788,94	5 336,02	1 231,89	6 567,91	15 087,89	115,47	15 203,45

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.
*La quantité gérée de déchets contenant de l’amiante dépend du nombre de réseaux rénovés et s’ils sont en fibrociment ou non. Certaines années, elle augmente fortement et d’autres elle diminue de manière significative.
**En incluant ici divers types de déchets dangereux, l’augmentation ou la diminution peut dépendre de plusieurs causes.

Déchets non dangereux générés par élimination (t)

	2024			2023			2022		
	Suppression	Valorisation	Total	Suppression	Valorisation	Total	Suppression	Valorisation	Total
Boues STEU	6 424,00	331 035,00	337 459,00	4 890,02	547 220,09	552 110,11	5 538,28	266 217,56	271 755,84
Déchets	5 815,06	46 075,14	51 890,19	4 185,91	58 395,7	62 581,64	6 731,80	324 211,70	330 943,5
Déchets STEU (Dégrillage + Sables)	13 635,90	7 996,40	21 632,30	8 680,56	6 056,20	14 736,75	8 330,80	5 401,80	13 732,5
Terre	5 909,27	72 323,00	78 232,27	6,42	53 457,61	53 464,03	0,00	52 452,50	52 452,5
Boues STEP	14 503,59	5 700,15	20 203,74	3 411,14	5 124,68	8 535.82	705,90	1 979,20	2 685,1
Autres	243 937,68	11 894,85	255 832,53	4 844,69	7 937,34	12 782,03	1 792,40	3 185,80	4 978,1
Total	290 225,50	475 024,54	765 250,03	26 018,74	678 191,64	704 210,38	23 099,09	653 448,46	676 547,55

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Utilisation accrue d'eau recyclée

Aqualia crée des processus circulaires et des technologies visant à valoriser et à préserver l'eau : comme l'utilisation des eaux récupérées pour la récupération des écosystèmes ou la transformation des effluents en eau propre à l'irrigation.

Nous participons avec d'autres partenaires au projet Ultimate, qui développe de nouvelles solutions pour l'épuration, la réutilisation et l'exploitation des ressources dans l'industrie alimentaire et des boissons. Également à Tarragone, avec AITASA, nous développons des projets de réutilisation de l'eau dans l'industrie pétrochimique par la recherche d'un nouveau système de traitement des eaux usées industrielles qui pourrait être utilisé dans le pôle pétrochimique ; ou, toujours en Espagne, nous avons mis en place chez le brasseur Mahou-San Miguel, à Lleida, un nouveau procédé pour purifier et réutiliser l'eau, lequel permet d'obtenir également du biométhane et de l'hydrogène.

L'utilisation efficace de l'eau est encore plus essentielle dans un contexte de crise hydrique. Le projet **Hub REUSA**, dans la ville espagnole d'Almeria, axé sur le développement de procédés innovants de régénération des eaux usées à des fins agricoles. Avec cette plateforme, nous anticipons également les nouvelles exigences du décret royal 1085/2024 et du règlement européen 741/2020, en proposant des options de traitement multi-barrière pour l'élimination des polluants.

Un autre projet de régénération important concerne les eaux usées de la STEU d'El Ejido, également en Andalousie. La rénovation a permis d'augmenter la capacité de traitement des installations dans un espace très restreint. De plus, l'eau a été récupérée pour être réutilisée et validée pour l'irrigation agricole en utilisant deux lignes de traitement.

Eau recyclée ou réutilisée (m³)

	2024	2023	2022
Eau recyclée ou réutilisée	88 844 350	72 290 583	80 862 569

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.
Les trois pays qui recyclent sont l'Espagne, l'Égypte et les Émirats arabes unis, et tous trois se trouvent dans des zones de stress hydrique.
Les zones de stress hydrique ont été définies comme précisé dans le lien suivant : <https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings> et ont été associées à l'échelle du pays.

Prix et reconnaissances en matière d'économie circulaire



La bio-usine d'algues inaugurée dans la STEU de Mérida (Estrémadure, Espagne), l'une des plus grandes d'Europe, a reçu le prix au **Projet de traitement de l'année** lors des Prix iAgua 2024.

Lucas Díaz, directeur d'Aqualia Espagne, et Antonio Rodríguez Osuna, maire de Mérida, ont reçu le prix décerné par iAgua.

Prix du **Meilleur projet de partenariat public-privé** lors de la première édition des Prix de la Plateforme technologique espagnole de l'eau (PTEA) pour un projet d'innovation d'Aqualia et de l'Université sur la valorisation du biogaz.

L'innovation pour la préservation de la planète

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Processus, procédés et numérisation, infrastructure, travaux et maintenance Gestion des objectifs climatiques, économie et finances Pollution, biodiversité et ressources naturelles	3-3	E1, E2, E3, E4, E5, S3, S4, E1, E2, E3, E4, E5	LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

6 260 473 €
investissement en R+D

3
nouveaux projets de R+D lancés au cours de l'année incluant le développement de solutions innovantes pour la préservation de la planète

6
nouvelles implémentations de processus de R+D appliqués dans des installations gérées par l'entreprise

23
projets développés par le département de l'Innovation et de la Technologie (DIT)

Dans un monde en constante évolution, l'innovation n'est plus une option, mais une obligation. Ce n'est pas un hasard si le rapport Draghi, appelé à servir de boussole pour le nouvel agenda européen, désigne l'innovation comme l'une des trois transformations nécessaires pour renforcer l'Union européenne. Une innovation qui va de pair avec la décarbonisation et l'économie circulaire pour faire d'une **transition propre, juste et compétitive une réalité**.

Chez Aqualia, nous avons depuis longtemps pris conscience et intégré dans toute l'organisation l'importance de l'innovation pour relever les principaux défis de notre époque. Notre département Innovation et Technologie (DIT) travaille, en partenariat avec d'autres personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, pour identifier les opportunités, développer des solutions innovantes et mettre en œuvre et transférer les connaissances. Le transfert des connaissances de la RDI d'Aqualia vers la production constitue également un élément essentiel de notre stratégie de développement durable.

Conformément aux politiques européennes qui marquent la feuille de route d'Aqualia, nous

développons des solutions en matière d'épuration durable, de réutilisation, de potabilisation et de dessalement durable, d'économie circulaire, d'efficacité et d'outils de gestion intelligente pour l'efficacité des ressources en eau pendant tout le cycle.

L'innovation face aux nouvelles exigences

Le secteur de l'eau est confronté à un durcissement constant des obligations légales⁹, face auquel l'innovation joue un rôle fondamental pour assurer la durabilité des installations et des services du cycle intégral de l'eau. Le département Innovation et Technologie travaille en étroite collaboration avec les équipes de production et d'ingénierie pour adapter les installations et mettre en œuvre des solutions alternatives de récupération de l'eau, ainsi que pour améliorer l'éco-efficacité et la gestion intelligente des ressources en eau tout au long du cycle.

Dans ce cadre, nous concevons des plans d'action pour le transfert à la production de solutions technologiques obtenues dans le cadre de projets de R+D.

⁹ Directive européenne sur le traitement des eaux (5 novembre 2024), le nouveau règlement européen sur la régénération et la réutilisation 741/2020 et sa transposition avec le décret royal 1085/2024 récemment approuvé (22 octobre), et la nouvelle directive (UE) 2020/2184 sur l'eau potable entrée en vigueur le 12 janvier 2023.

LE1. Urgence climatique et préservation de la planète

Transfert technologique à la production des solutions obtenues avec les projets de R&D

Nº	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
LE1P5.1	Nombre de nouveaux projets de R+D lancés au cours de l'année incluant le développement de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique	3*	2	2	2	✓
LE1P5.2	Nombre de nouvelles implémentations de processus de R+D appliqués dans des installations gérées par l'entreprise	6**	5	5	5	✓

* Les nouveaux projets de R+D lancés en 2024 qui incluent le développement de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique correspondent aux projets LIFE Saltea à Denia et Tenerife, IDIWater aux îles Canaries et HE United Circles à Salamanque.

** Les nouvelles implémentations de processus de R+D appliquées dans les installations gérées par l'entreprise correspondent à AnMBR + ELAN, Anphora®, Elsar®, Contrôle avancé d'épaisseur (I4U), Récupération d'AquaVite®, Réutilisation tertiaire avec des membranes UF + OI.

Notre stratégie de RDI se concentre sur la recherche de solutions innovantes visant à minimiser l'impact environnemental et à optimiser la qualité du service rendu aux personnes. Cette vision s'articule autour de deux axes qui se déploient tout au long du cycle intégral de l'eau : éco-efficacité et durabilité.



ÉCO-EFFICACITÉ

suivant les principes de l'économie circulaire avec une gestion efficace des ressources naturelles et la récupération des matières premières.

Objectifs

- 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 d'éco-efficacité.



DURABILITÉ

en réduisant au maximum la consommation d'énergie, en évitant la pollution dans un environnement social équitable et en protégeant le climat et la nature.

Objectifs

- 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.
- Valorisation des sous-produits du cycle intégral de l'eau.



**ESTEFANÍA BAUTISTA**

CHEF DE PROJET, DÉPARTEMENT INNOVATION ET TECHNOLOGIE, ESPAGNE

La connaissance, la créativité et la collaboration sont les moteurs de la RDI d'Aqualia

Innovation et technologie

À partir de votre domaine d'expertise et de votre expérience, comment les projets du département Innovation et Technologie contribuent-ils à la capacité technologique d'Aqualia et à la qualité de son service ? Et à sa contribution au développement durable ?

Le département Innovation et Technologie est essentiel pour contribuer à la formation technologique et à la mise en place d'améliorations au sein de toute organisation. Partant de ce principe, notre rôle chez Aqualia est de soutenir le travail d'équipes qui se concentrent sur la réalisation des objectifs de service et qui, précisément pour cette raison, apprécient un regard extérieur additionnel. Notre fonction exige du temps et de la créativité. Nous identifions les besoins et les opportunités de l'intérieur et nous observons de l'extérieur avec un regard objectif, afin d'apporter des idées qui contribuent à la qualité des services et à la compétitivité de l'entreprise.

Nous travaillons souvent sur des projets européens, alignés sur les ODD, dans le cadre desquels nous présentons des propositions axées, d'une part, sur la durabilité et, d'autre part, sur la formation afin de garantir la qualité de l'eau. Grâce à ce travail préalable de connaissance, nous pouvons proposer des solutions innovantes aux problèmes soulevés par les équipes.

Et ce, sans perdre de vue que l'exigence de durabilité est un défi de taille. Nous devons mener des recherches approfondies pour aider nos collègues à développer les activités d'Aqualia. Nous disposons actuellement de solutions mises en œuvre dans nos services, d'autres sont prêtes à être transférées sur le marché et nous réalisons des études qui fourniront les connaissances nécessaires pour continuer à nous améliorer à l'avenir.

Nouveau centre de RDI

Le centre de RDI WAVE, qui sera inauguré en 2025 à Adeje (Tenerife), est l'un des projets notables sur lesquels vous avez collaboré avec d'autres départements d'Aqualia. Sur quels axes de développement travaillez-vous ?

Nous sommes très fiers de ce centre, le premier centre d'innovation des îles Canaries, qui constitue une référence mondiale en raison de sa typologie et de ses axes de recherche, principalement axés sur le dessalement durable, l'obtention d'eau, d'énergie et de ressources à haute valeur ajoutée. Il est conçu dans une perspective pratique et se veut polyvalent, prêt à la mise en œuvre de différentes installations pilotes. Ceci est très important car, à l'avenir, les universités, les centres de recherche et les entreprises qui souhaiteront étudier ou valider des solutions innovantes dans un environnement approprié pourront recourir au WAVE dans le cadre d'accords ou de conventions de collaboration.

Le centre travaille déjà sur plusieurs projets : certaines dans le cadre européen du H2020 (Rewaise et Sea-4value), des activités telles que la récupération de sels d'intérêt pour le marché, la reminéralisation avec de la calcite micronisée, la nanofiltration, etc. Nous avons récemment lancé le projet MAC IDIWATER, en collaboration avec l'Institut de technologie des îles Canaries, dans le cadre duquel nous travaillons sur des systèmes de dessalement à faible consommation d'énergie, des capteurs avancés et le conditionnement de la saumure. Il est important de garder à l'esprit que les îles Canaries ont la plus forte densité d'usines de dessalement d'Espagne et les conditions climatiques nécessaires pour tirer le meilleur parti de ces solutions durables à partir d'énergies renouvelables.



« En période de crise hydrique, la valorisation des saumures permet de transformer un rejet en une ressource de grande valeur pour la reminéralisation de l'eau »

Un autre axe de travail à fort potentiel est la valorisation de la saumure, un domaine en phase avec l'économie circulaire et le zéro déchet. Les bassins d'évaporation concentrent encore davantage les sels jusqu'à obtenir un sel *gourmet* d'une grande pureté enregistré sous le nom de « Alma de Mar ». Nous travaillons également à l'obtention de carbonate de calcium, un composé utilisé en reminéralisation et actuellement importé de la Péninsule. En raison de la crise de l'eau que subissent les îles Canaries, le dessalement augmente, et avec lui, le rejet de saumure, une ressource précieuse que nous pouvons continuer à utiliser grâce à des solutions innovantes comme celle-ci.

Collaboration interne et externe

L'un des piliers fondamentaux de la stratégie RDI d'Aqualia est une approche collaborative, tant en interne qu'en externe avec d'autres parties prenantes. Quels sont les avantages de cette approche ? Quel impact a-t-elle sur les projets que vous développez ?

L'approche collaborative tant au sein d'Aqualia qu'avec d'autres partenaires est indispensable, car elle nous permet d'accroître nos informations et nos connaissances. Nous pouvons citer plusieurs cas réels dans lesquels elle a eu un impact évident. À Tenerife, par exemple, nous avons collaboré avec l'administration afin d'apporter une solution pour le traitement des eaux de galerie (souterraines) à forte concentration en aluminium grâce à une solution innovante basée sur des membranes novatrices.

Dans la commune de La Caleta (Tenerife), nous menons une autre action conjointe afin d'apporter une solution qui garantisse la dureté de l'eau, un paramètre très surveillé dans le service. La régénération de l'eau à La Orotova est un autre excellent exemple. Ce projet, fruit d'une collaboration fructueuse, permettra d'utiliser de l'eau régénérée pour l'irrigation agricole grâce à un train de membranes innovantes qui garantissent une eau de haute qualité et minimisent la consommation d'énergie. Ce sera une référence importante pour Aqualia. Ces actions et bien d'autres illustrent l'approche d'Aqualia en matière de RDI : nous concevons une idée, nous analysons les résultats et nous travaillons ensemble pour trouver un moyen d'appliquer ces connaissances pour améliorer le service que nous proposons.

Développement professionnel

D'un point de vue plus personnel, en tant que personne qui a pu évoluer professionnellement dans un département où la créativité a une application pratique évidente, quels aspects de votre poste chez Aqualia mettriez-vous en avant ?

Je pense que le point de départ est la volonté d'aider, et lorsque nous partageons tous cette volonté et que cela est perçu par l'organisation, il est beaucoup plus facile d'impliquer les collègues des différentes équipes et de collaborer sur les projets.

Ensemble, nous avons construit un environnement collaboratif et ouvert où la communication et les connaissances circulent de manière fluide. De ce point de vue personnel, c'est sans aucun doute ce que je retiens : la curiosité de toutes les équipes, la culture du *feedback* entre la R+D et la production, et surtout, l'envie de contribuer à l'amélioration du service que nous fournissons chez Aqualia.

Stratégie en matière de RDI : innovation et coopération face aux défis

Notre stratégie en matière de RDI est axée sur l'identification des opportunités et le développement et la mise en œuvre de **soluciones** pour relever les défis environnementaux, sociaux, technologiques et législatifs de la gestion intégrale de l'eau. La **collaboration interne et externe** est essentielle au transfert de connaissances qui stimule l'innovation chez Aqualia et sa contribution au développement durable.

Nous travaillons dans six **domaines d'action** avec de multiples projets



Épuration durable

Ces solutions basées sur la nature (technologies aérobies) offrent des solutions à faible coût avec de bonnes performances conformes à la réglementation européenne sur le traitement des eaux usées urbaines.



Économie circulaire, éco et bio-usines

Des solutions pour la réutilisation des déchets et la transformation des STEU en éco- et bio-usines, qui minimisent la consommation d'énergie et de réactifs, évitent la production de déchets et génèrent de nouveaux produits.



Réutilisation, potabilisation et dessalement

Pour répondre au problème du stress hydrique, des solutions de potabilisation et de réutilisation des eaux usées adaptées à la taille de la population et à la qualité de l'eau exigée par la réglementation.

INTERVENTIONS MARQUANTES EN 2024



HUB INTXT

Projet de traitement des eaux usées dans des nœuds urbains de petite taille.



CENTRE D'INNOVATION DU CYCLE INTÉGRAL DE L'EAU DE LA STEU DE SALAMANQUE

Coordonne les activités à l'échelle nationale et internationale pour concevoir des solutions innovantes.



HUB REUSA

Plateforme pour la régénération et la réutilisation avancées des eaux usées urbaines.

**23**

Projets en cours gérés
par le département
Innovation et Technologie

**29**

Centres de
recherche
partenaires

**24**

Brevets en vigueur

**48**

Universités avec lesquelles
nous collaborons



Eaux industrielles

L'activité industrielle doit devenir de plus en plus durable : nous proposons des solutions pour aider les clients industriels à adapter l'utilisation de l'eau dans leurs procédés et à optimiser le traitement de leurs effluents.



Efficacité énergétique

Utilisation des eaux usées comme source d'énergie et recherche d'autres sources renouvelables, comme la transformation de la matière organique en bioénergie (biométhane, hydrogène) dans les STEU.



Développements numériques

Technologie avancée pour améliorer la gestion du cycle de l'eau : Internet des objets, interconnexion de multiples capteurs, analyse de données, IA. Cette combinaison d'éléments permet une détection précoce des problèmes, une réponse rapide et l'optimisation des processus.



TECHNOLOGIE ELSAR® DANS UNE BRASSERIE

Bioréacteur électrostimulé qui optimise le processus d'épuration et permet d'obtenir de l'énergie et des ressources à partir des eaux usées industrielles.



INNOVATION DANS LE DOMAINE DE L'ÉNERGIE PHOTOVOLTAÏQUE ET ÉOLIENNE

Installation de solutions innovantes pour l'obtention d'énergie photovoltaïque et éolienne dans la STEU de Linares.



LIFE RESEAU

Développement d'une technologie granulaire propriétaire permettant de traiter des volumes d'eau dans un espace plus restreint. Mis en œuvre à la STEU de Moaña.

Lignes de travail

Épuration durable

La directive révisée sur le traitement des eaux usées urbaines (UWWTD) étend l'obligation de traitement des eaux usées aux localités de plus de 1 000 habitants et exige une gestion intégrale des eaux pluviales. Elle réduit également les limites de déversement, augmente la récupération des nutriments et vise un bilan énergétique neutre d'ici 2040. Elle exige également des boues de meilleure qualité pour une réutilisation ultérieure, en abordant l'élimination des micropolluants et des microplastiques.

Les solutions traditionnelles ne répondent pas à ces attentes et, dans les petites installations, les technologies conventionnelles telles que l'aération prolongée nécessitent des investissements et une maintenance coûteux. Les solutions basées sur la nature (principalement les lagunes et les filtres à tourbe) offrent des options à faible coût avec de très bonnes performances. Même dans les usines de plus grande taille, les solutions sont basées sur des technologies aérobies, qui consomment de l'énergie et produisent des boues sans valeur, alors qu'il existe des solutions qui réduisent la taille, améliorent l'efficacité et évitent la consommation d'énergie et la production de déchets au moyen du concept de responsabilité élargie du producteur (EPR pour *extended producer responsibility*).

Dans cette optique, nous travaillons à l'adaptation des technologies d'épuration à la taille des usines pour minimiser la consommation d'énergie et la production de déchets. Nous améliorons ainsi les traitements aérobies et anaérobies, et nous réduisons la production de boues grâce à la récupération des nutriments pour obtenir des ressources précieuses comme les engrais.

Ressources alternatives : réutilisation, potabilisation et dessalement

Dans le contexte actuel de stress hydrique, l'utilisation de sources d'eau non conventionnelles est essentielle. Le règlement (UE) 2020/741 relatif à la réutilisation des eaux usées garantit les mêmes niveaux de qualité et de contrôle des risques pour les eaux régénérées dans tous les pays de l'UE. Par ailleurs, le décret royal 1085/2024 sur la réutilisation des eaux établit un nouveau cadre juridique pour l'utilisation de ces eaux régénérées. Pour l'eau potable, la directive 2020/2184 et le décret royal 3/2023 établissent les critères techniques et sanitaires reflétant une préoccupation croissante pour

ACTION MARQUANTE EN 2024



HUB INTEXT

Le Hub Intext s'attaque directement et de manière innovante au problème du traitement de l'eau dans les petits centres de population, qui manquent parfois d'installations adéquates. La plateforme INTEXT facilitera la prise de décision concernant les systèmes de traitement des eaux usées, tant pour les petites localités sans traitement préalable que pour celles nécessitant des améliorations des systèmes existants.

la santé et les polluants émergents, et exigent une modernisation d'une grande partie des processus de potabilisation en Europe afin de respecter les nouvelles limites relatives aux perturbateurs endocriniens, aux produits pharmaceutiques et aux microplastiques.

Cet ensemble d'exigences stimule le développement de solutions innovantes pour la potabilisation et la régénération des eaux usées. Pour chaque objectif, nous établissons des solutions sur mesure afin d'atteindre la durabilité sous tous ses aspects : technique, économique, environnementale et sociale.

Les nouvelles normes exigent non seulement de mesurer et d'éliminer les polluants émergents et les microplastiques, mais aussi de concevoir des stratégies de contrôle des risques et des outils de diagnostic. Ces outils permettront de sélectionner la combinaison optimale de technologies pour chaque situation, tout en évaluant la

faisabilité de la modernisation des installations existantes pour répondre aux nouvelles exigences.

Outre la réutilisation, le dessalement contribue également à sécuriser les ressources en eau. Plus de 1 700 installations fonctionnent déjà en Europe, avec un débit nominal de 3 400 Mm³/an, et une croissance annuelle globale estimée à environ 7 % depuis 2010. L'optimisation de ces processus, grâce à l'introduction de nouveaux matériaux et membranes qui augmentent le rendement et réduisent la consommation d'énergie, est sans aucun doute un facteur clé.

ACTION MARQUANTE EN 2024



Hub Reusa

Conformément aux nouvelles exigences légales, Hub Reusa concentre ses efforts sur la régénération et la réutilisation avancées des eaux usées urbaines. C'est une plateforme à l'échelle de démonstration située dans la STEU El Toyo de la ville d'Almeria en Espagne, où sont actuellement menés les projets européens Life Phoenix et H2020 Rewaise.

Elle compte 16 technologies innovantes, dont six conçues par notre département Innovation et Technologie, à l'échelle semi-industrielle, avec une capacité de traitement allant de 10 à 50 m³/h et qui peuvent être appliquées à différents types de STEU. Ces technologies ont pour but le traitement préalable de l'eau avant un traitement secondaire, dans le but de maximiser sa qualité. Cette amélioration permet de réduire de manière significative la quantité de désinfectant nécessaire aux étapes ultérieures. Ce qui est crucial, car le degré de désinfection est un facteur clé pour la conformité avec les normes de qualité de l'eau établies.



Hub Reusa

Durabilité et efficacité énergétique

La révision de la directive UWWTD inclut l'objectif de neutralité énergétique pour les STEU d'une capacité supérieure à 10 000 h-eq et propose d'augmenter la contribution des sources renouvelables à 100 % d'ici 2040. Actuellement, dans le cycle intégral de l'eau, la consommation d'électricité associée au pompage pour la collecte, l'approvisionnement et la distribution de l'eau urbaine est de 0,5 kWh/m³, très similaire à la consommation spécifique moyenne des STEU de 0,5 kWh/m³, ce qui représente conjointement 2 % de la consommation annuelle de l'Espagne.

Dans les travaux d'innovation, les eaux usées sont considérées comme une source d'énergie capable d'alimenter le propre processus d'épuration, tout en générant un surplus d'énergie. Nous avançons dans le développement de solutions de rechange technologiques telles que les traitements anaérobies et dans la transformation de la matière organique en bioénergie (biométhane et/ou hydrogène). Nous avons également optimisé les équipements et le contrôle du fonctionnement des installations à l'aide d'outils numériques. Afin de maximiser la production et l'utilisation de l'énergie dans les STEU, nous intégrons des sources d'énergie renouvelables, telles que l'énergie solaire et éolienne, dans le processus.

D'autre part, nous travaillons à la récupération d'énergie des chutes d'eau dans le cadre du cycle intégral et au contrôle actif des pressions.

ACTION MARQUANTE EN 2024



Innovation dans le domaine de l'énergie photovoltaïque et éolienne

Dans le cadre de notre ambitieux plan de développement des énergies renouvelables, nous avons validé en 2024 de nouvelles solutions de production d'électricité renouvelable grâce à l'installation de panneaux innovants qui viennent s'ajouter à ceux existants dans la STEU de la ville espagnole de Linares, en Andalousie. Ces panneaux permettent d'augmenter la production quotidienne pendant les heures les plus ensoleillées, notamment pendant les mois à faible rayonnement.

Nous avons par ailleurs mené une expérience pilote dans une autre station d'épuration située en Espagne, dans la province de Badajoz, pour développer des solutions de stockage électrique dans des batteries plus efficaces sur le plan énergétique et moins coûteuses.

Économie circulaire, éco et bio-usines

Le Plan européen pour l'économie circulaire (UE CEAP) promeut l'efficacité des processus industriels et l'utilisation des ressources pour éviter le gaspillage. Par ailleurs, une nouvelle loi européenne sur les matières premières fondamentales et stratégiques est en préparation. Elle comprendra un plan visant à réduire à zéro la pollution de l'air, de l'eau et du sol.

Selon le Registre national des boues, l'Espagne produit annuellement près de cinq millions de tonnes de boues d'épuration (en supposant une sécheresse de 20 %), dont la principale utilisation est agricole (environ 80 %), le reste étant déposé dans des décharges et incinéré (environ 4 %). La directive UWWTD stipule que les boues doivent être traitées, recyclées et valorisées conformément à la hiérarchie définie dans la directive-cadre sur les déchets.

L'UE fixera un taux minimum de récupération du phosphore et recommande la réutilisation des nutriments, comme la valorisation des biosolides et de leurs composés à valeur agronomique (matière organique, azote, phosphore, potassium, calcium, magnésium et autres micronutriments) dans l'agriculture. Depuis 2014, Aqualia travaille avec l'université de Saint-Jacques-de-Compostelle pour précipiter le phosphore présent dans les effluents des centrifugeuses de déshydratation et récupérer les cristaux de struvite. C'est ainsi qu'en 2024, nous avons obtenu le brevet européen EP3112320A1 (*Procédé et système de cristallisation de struvite pour la récupération des phosphates dans les eaux usées*).

Le premier réacteur à struvite à l'échelle industrielle a été mis en service dans la STEU de Guillarei, en Espagne. Ces dernières années, une autre installation a été exploitée, également en Espagne, dans la STEU de Guadalete, en vue de fournir un engrais, Aquavite®, aux usines de Fertiberia.

De nombreux projets innovants développent des solutions pour remplacer les STEU conventionnelles, en vue de les transformer en bio- ou éco-usines et ainsi réduire au minimum la consommation d'énergie et de réactifs, et éviter la production de déchets. C'est aussi un moyen de créer des possibilités de génération de bioproduits à travers la récupération de ressources : biofertilisants, biostimulants, biopesticides, biochars, charbon de bois, ectoïne ou protéines unicellulaires, entre autres.

D'autre part, la gestion des boues dans les STEU inclut des traitements d'assainissement et de stabilisation, leur valorisation matérielle et énergétique, ainsi que leur biométhanisation et leur codigestion.

ACTION MARQUANTE EN 2024



Centre d'innovation du cycle intégral de l'eau de la STEU de Salamanca

En 2024, le Centre d'innovation du cycle intégré de l'eau, situé dans la STEU de la vieille espagnole de Salamanca, a fêté son premier anniversaire. Ce centre développe des solutions innovantes pour répondre aux défis actuels et futurs d'un cycle intégral de l'eau durable de bout en bout, garantir la qualité de l'eau potable et un système de gestion des eaux usées décarboné permettant de réaliser la véritable valeur de l'eau. On y coordonne également des activités à l'échelle nationale et internationale, notamment le traitement de l'eau pour la consommation humaine avec un impact minimal. La valorisation des boues d'épuration en vue d'éviter les déchets est un autre axe d'innovation sur lequel des progrès ont été accomplis au cours de l'année écoulée.

Développements numériques

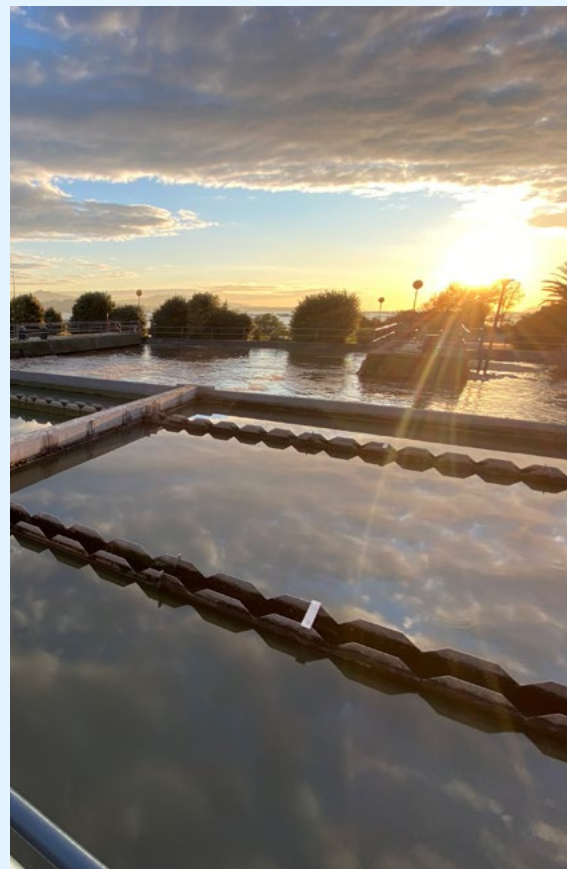
Les outils avancés ont révolutionné la gestion du cycle de l'eau et de la consommation d'énergie, en optimisant les processus avec des technologies comme l'Internet des objets (IoT), qui connecte de multiples capteurs. Quant à l'analyse des données et à l'intelligence artificielle elles permettent de surveiller en temps réel les systèmes d'eau et d'énergie pour détecter les problèmes de manière précoce et faciliter des réponses rapides et efficaces.

Les systèmes d'aide à la décision (DSS pour « decision support system ») sont essentiels dans ce contexte, car ils intègrent des données provenant de sources diverses et utilisent des algorithmes avancés pour fournir des recommandations précises. Dans le cadre de la gestion de l'eau, ces systèmes peuvent prévoir la demande future, optimiser la distribution et garantir une utilisation efficace des ressources. En ce qui concerne la consommation d'énergie, les DSS peuvent identifier des modèles d'utilisation, suggérer des mesures d'économie et gérer la charge plus efficacement, réduisant ainsi la consommation et les coûts associés.

Aqualia conçoit ses propres systèmes en s'appuyant sur les connaissances de milliers de professionnels, apportant ainsi une valeur ajoutée et une image de marque qui nous différencient de la concurrence dans la gestion que nous assurons dans toutes les communes où nous sommes présents.

Nous avons également mis au point des solutions informatiques dans le domaine de la collecte, en vue de prévenir la prolifération des algues, et dans celui de la potabilisation, notamment l'élimination des trihalométhanes (THM) ou le dosage des réactifs. En matière de dessalement, nous avons recouru à des algorithmes pour optimiser la consommation électrique des stations de dessalement dans des installations nationales et internationales. Nous avons également appliqué des méthodes d'optimisation numérique et de modélisation mathématique pour minimiser la consommation d'énergie du réseau d'égouts ou des processus d'aération dans le traitement des eaux usées.

ACTION MARQUANTE EN 2024



LIFE RESEAU

Conformément à l'objectif de développer des solutions d'épuration durables, le département Innovation et Technologie (DIT) travaille depuis une décennie au développement de sa propre technologie granulaire dans la conduite d'eau. Comme il s'agit d'une technologie compacte, elle est capable de traiter certains volumes d'eau en utilisant moins d'espace.

Cette technologie est intéressante pour la construction de nouvelles stations d'épuration, car elle nécessite moins d'espace que les systèmes conventionnels et réduit les coûts de génie civil. Elle constitue également une option intéressante pour les installations existantes qui doivent augmenter leur capacité de traitement (volumes plus importants ou exigences plus strictes en matière d'élimination des matières organiques ou des nutriments, comme le prévoit la nouvelle directive sur les eaux usées).

Dans le cadre du projet d'innovation LIFE RESEAU, nous avons conçu, construit et mis en service deux réacteurs de 450 m³ dans la STEU de la commune galicienne de Moaña, qui ont permis d'augmenter de 400 % la capacité de traitement par surface de réacteur pour atteindre 2 000 m³/j d'eaux usées.

Eaux industrielles

Le rôle de l'eau dans l'industrie est essentiel et chez Aqualia, nous mettons tout en œuvre pour que nos clients industriels atteignent leurs objectifs en matière de durabilité et d'innovation, et optimisent les processus visant tant à l'adaptation de l'eau de traitement qu'à celle de leurs effluents aux réglementations en vigueur. C'est pourquoi nous avons mis au point des solutions visant à optimiser le traitement des eaux usées industrielles dans les secteurs agroalimentaire, minier et chimique, afin de permettre leur réutilisation et de réduire l'empreinte hydrique.

Dans cette optique, nous avons travaillé sur diverses technologies :

- Le réacteurs anaérobies à membranes, testés depuis 2014 dans l'Ecoparc de Barcelone, dans l'usine Citroën de Vigo, et actuellement utilisés pour traiter les boues à Xinzo de Limia.

- Le réacteur avancé à flux ascendant comme le brevet PUSH®.
- Le réacteur ELAN® avec plusieurs références dans le secteur industriel, notamment son implantation à l'échelle industrielle dans l'usine Heineken de Séville.

Les saumures, également très utilisées dans le dessalement de l'eau de mer, constituent un flux particulier généré dans de nombreuses industries. Ces effluents issus de la séparation des minéraux doivent être gérés de manière appropriée. C'est pourquoi nous travaillons à leur valorisation en tant que source de matières premières critiques et stratégiques, afin de séparer les minéraux critiques tels que le magnésium.



Plus d'informations sur les projets phares de RDI

ACTION MARQUANTE EN 2024



Technologie ELSAR® dans une brasserie

Nous avons mis en service le plus grand bioréacteur électrostimulé au monde dans l'usine de Lleida du groupe brassicole Mahou San Miguel afin de traiter ses eaux usées industrielles. Cette technologie, développée et brevetée par Aqualia en partenariat avec l'université d'Alcalá, a été dénommée ELSAR® et offre des avantages significatifs par rapport aux autres systèmes du marché : outre l'excellente qualité de l'eau traitée, elle parvient aussi à augmenter la production de bioénergie (biométhane et hydrogène) tout en garantissant des économies d'énergie, une grande flexibilité et une stabilité optimale.

Le système ELSAR® mis en service dans la province de Lleida est conçu pour desservir 80 % des usines de produits alimentaires et de boissons du pays. L'objectif du processus est de minimiser la consommation d'eau et de maximiser l'utilisation des flux d'eaux usées pour obtenir de l'énergie et des ressources. On atteint ainsi des niveaux élevés de circularité dans la gestion des eaux industrielles liées aux processus de fabrication des produits du groupe Mahou San Miguel et on tire parti de la charge organique pour obtenir des biocarburants. Le projet européen qui a soutenu la dernière évolution de l'ELSAR® est ULTIMATE, bien que le développement de la technologie soit le fruit de projets antérieurs comme ADVISOR, ANSWER et ITACA.

Prix et reconnaissances en matière de RDI



Prix du Transfert de technologie Fernando Calvet Prats, décerné par l'Académie royale des sciences de Galice (RAGC) au brevet d'Aqualia et de l'université de Saint-Jacques-de-Compostelle (USC) qui permet l'extraction de struvite des eaux usées.

Nouveau projet LIFE Salteau pour le dessalement durable, un projet sur 4 ans qui consacre 4,4 millions d'euros à des activités à Denia et Tenerife. Il s'agit du 13e projet d'Aqualia dans le cadre de ce programme européen de protection de l'environnement.

Prix de recherche du Conseil social de l'Université de Valladolid dans la catégorie « Entreprises et Institutions », décerné à Aqualia et FCC Medio Ambiente pour plus de 20 ans d'engagement dans la recherche et l'innovation.

Projets exécutés en 2024

Enreg.	Acronyme	Nom	Début	Fin
19 03	BBI B-FERST	Bio-based FERTilising products as the best practice for agricultural management Sustainability	2019	2024
19 04	BBI DEEP PURPLE	Conversion of diluted mixed urban bio-wastes into sustainable materials and products in flexible purple photo biorefineries	2019	2024
19 06	LIFE INTEXT	Innovative hybrid Intensive Extensive resource recovery from wastewater in small communities	2019	2024
20 02	H2020 SEA4VALUE	Developing radical innovations to recover minerals and metals from seawater desalination brines	2020	2024
20 03	H2020 ULTIMATE	Industry water-utility symbiosis for a Smarter Water Society	2020	2024
20 06	LIFE ZERO WASTE WATER	Positive energy wastewater treatment plant for combined treatment of waste water and bio-waste in small populations	2020	2025
20 07	LIFE INFUSION	Intensive treatment of waste effluents and conversion into useful sustainable outputs: biogas, nutrients and water	2020	2025
21 03	MISSIONS ECLOSION	Nouveaux matériaux, technologies et procédés pour la production, le stockage, le transport et l'intégration d'hydrogène renouvelable et de biométhane à partir de biodéchets	2021	2025
21 04	MISSIONS ZEPPELIN	Recherche sur des technologies innovantes et efficaces de production et de stockage d'hydrogène vert basées sur l'économie circulaire	2021	2025
20 04	H2020 REWAISE	Resilient Water Innovation for Smart Economy	2020	2025
20 05	LIFE PHOENIX	Innovative cost-effective multibarrier treatments for reusing water for agricultural irrigation	2020	2025
21 01	H2020 NICE	Innovative and enhanced nature-based solutions for sustainable urban water cycle	2021	2025
21 02	LIFE RESEAU	Resilience enhancement in the urban water sector	2021	2025
22 04	UMI AQUATIM	Unité mixte de recherche : futur durable du cycle de l'eau circulaire, efficace et résilient.	2022	2025
22 02	HE D4RUNOFF	Smart implementation of adaptive hybrid solutions in sewage networks for preventing and managing diffuse pollution from urban water runoff	2022	2026
22 03	HE CHEERS	Producing novel non-plant biomass feedstocks and bio-based products through upcycling and the cascading use of brewery side-streams	2022	2026
22 05	HE NINFA	Taking action to prevent and mitigate pollution of groundwater bodies	2022	2026
23 01	HE RESURGENCE	Industrial water circularity: reuse, resource recovery and energy efficiency for greener digitized processes	2023	2027
24 01	LIFE SALTEAU	Sustainable drinking and irrigation water production from saline alternative water resources	2024	2028
24 02	INTERREG GESTEAUR	Gestion durable et numérisée de l'eau en milieu rural de l'espace SUDOE	2024	2027
24 03	HE CIRSEAU	Building a water smart economy and society	2024	2026
24 04	UNITED CIRCLES	Interconnected efforts from feasibility to finance for industrial-urban symbiosis driven by circularity hubs	2024	2028
24 05	INTERREG IDIWATER	DESAL + LIVING LAB MAC	2024	2026

Lignes de travail

	Emplacement	Épuration durable	Ressources alternatives : réutilisation, potabilisation et dessalement durable	Durabilité et efficacité énergétique	Économie circulaire, éco et bio-usines	Eaux industrielles	Développements numériques
	Jerez de la Frontera	●			●		
	Linares / Badajoz	●			●		
	Talavera de la Reina (Hub Intext)	●	●				
	Dénia (Centre d'innovation en dessalement) / Adeje (Centre WAVE)		●				
	Lleida			●		●	
	Almería	●		●			
	Gijón	●				●	
	Salamanque (Centre d'innovation du cycle intégral de l'eau)			●	●		
	Algésiras			●	●		
	Moaña / Almería (Hub REUSA) / Denia (Centre d'innovation en dessalement) / Adeje (Centre WAVE) / Oviedo / Salamanca		●		●		●
	Almeria (Hub REUSA)	●	●				
	Talavera de la Reina (INTEXT Hub) / Madrid	●	●				
	Moaña	●					●
	Saint-Jacques-de-Compostelle	●		●			●
	Santander	●					●
	Lleida				●	●	
	Los Alcázares		●				●
	Algésiras				●	●	
	Denia (Desalination Innovation Centre) / Adeje (Centre WAVE)		●				
	Tiñosillos / Fontiveros				●		●
	Madrid						●
	Salamanque (Centre d'innovation du cycle intégral de l'eau)		●		●		
	Adeje (Centre WAVE)		●				

Taxonomie européenne de la finance durable

La taxonomie de l'UE est un outil de transparence du marché utile pour orienter les investissements vers des projets durables. Pour atteindre les objectifs climatiques et énergétiques de l'UE à l'horizon 2030 et les objectifs du Pacte vert pour l'Europe, il est essentiel d'orienter les investissements vers des projets et des activités durables. La taxonomie de l'UE établit un système de classification commun pour les activités économiques durables.

Le règlement sur la taxonomie (UE) 2020/852, portant modification du règlement (UE) 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers, établit un cadre visant à faciliter les investissements durables.

Une activité économique sera considérée comme durable sur le plan environnemental aux conditions suivantes :

1. Il contribue de manière significative à un ou plusieurs des six objectifs environnementaux de l'UE :

- Atténuation du changement climatique.
- Adaptation aux changements climatiques.
- Utilisation durable et protection des ressources en eau et marines.
- Transition vers une économie circulaire.
- Prévention et contrôle de la pollution.
- Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

2. Il satisfait aux critères techniques de sélection établis par l'UE.

3. Il ne nuit pas de manière significative à l'un des autres objectifs environnementaux.

4. Il respecte les garanties sociales minimales.

Le règlement sur la taxonomie de l'UE est complété

par des règlements délégués qui établissent les critères techniques de sélection des activités écologiquement durables, leur contribution aux objectifs environnementaux et la méthodologie de communication des informations. Ceux publiés jusqu'à présent sont les suivants :

- RD (UE) 2023/2486, du 27 juin 2023 (Acte délégué relatif à l'environnement).
- DR (UE) 2023/2485, du 27 juin 2023, portant modification de l'acte délégué sur le climat (UE) 2021/2139.
- RD (UE) 2022/1214, du 9 mars 2022 (Acte délégué complémentaire sur le climat).
- RD (UE) 2021/2178, du 6 juillet 2021 (Acte délégué sur la divulgation).
- RD (UE) 2021/2139, du 4 juin 2021 (Acte délégué complémentaire sur le climat).

Conformément à ces règlements, le groupe FCC, et en particulier son département de gestion de l'eau, Aqualia, analyse ses activités économiques afin de déterminer leur éligibilité et leur conformité avec les objectifs environnementaux de l'UE.

Dans l'étude de la taxonomie de l'UE, il convient de bien différencier les concepts suivants :

- Une **activité est éligible si elle est incluse dans la description des activités taxonomiques énumérées dans les règlements délégués sur la taxonomie**, considérées comme ayant le potentiel de contribuer substantiellement à un ou plusieurs objectifs environnementaux.
- Les activités qui ont été préalablement jugées éligibles sont considérées comme conformes à la taxonomie si elles répondent aux **critères de contribution substantielle (CCS)**, ne causent pas de préjudice important aux autres objectifs environnementaux (DNSH, selon l'acronyme anglais) et respectent certaines garanties sociales minimales.

Conformément au règlement sur la taxonomie de l'UE et aux règlements délégués, le groupe FCC, et en particulier son département de gestion de l'eau, Aqualia, analyse ses activités économiques afin de déterminer leur éligibilité et leur conformité avec les objectifs environnementaux de l'UE.



- Une **activité économique qui n'a pas été identifiée par la taxonomie de l'UE** serait une activité non éligible pour laquelle il n'existe par conséquent aucun critère.
- L'analyse d'éligibilité et d'alignement est effectuée en tenant compte des **unités de gestion minimales, comme des contrats, des concessions ou des installations**, et on évalue les indicateurs clés de performance (KPI) pour garantir la conformité aux exigences de la taxonomie.
- Nous évaluons la conformité aux critères techniques de sélection de toutes les activités taxonomiques incluses dans les objectifs environnementaux de l'UE afin de déterminer celles auxquelles contribuent nos activités économiques. En 2024, Aqualia compte des activités éligibles dans les **groupes taxonomiques de l'approvisionnement en eau, l'assainissement, du traitement et de la décontamination des déchets et de l'énergie**.

Lors de l'examen de l'éligibilité et de l'alignement des activités économiques d'Aqualia en 2024, les circonstances suivantes ont été constatées :

- L'activité économique est éligible uniquement pour un seul objectif et une seule activité taxonomique. Dans ce cas, elle ne peut être alignée que sur un seul objectif. C'est le cas de l'activité de l'objectif d'adaptation au changement climatique CCA 5.13 Dessalement, et de l'activité de l'objectif d'atténuation du changement climatique du CCM 4.5, Production d'électricité à partir de l'énergie hydroélectrique.
- L'activité économique est éligible pour plusieurs objectifs et activités taxonomiques. En cas d'alignement sur plusieurs objectifs, la priorité sera donnée à l'objectif d'atténuation du changement climatique afin d'éviter la double comptabilisation en raison de l'intérêt accru des marchés financiers pour la décarbonation. Ce cas apparaît dans les activités de l'objectif d'atténuation du changement climatique CCM 5.1 (approvisionnement en eau) et CCM 5.2 (renouvellement de l'approvisionnement en eau) qui sont également éligibles à l'activité WTR 2.1 (approvisionnement en eau) de l'objectif de protection des ressources en eau et dans les activités CCM 5.3 (collecte et traitement des eaux usées) et CCM 5.4 (renouvellement du traitement des eaux usées) qui sont également éligibles à l'activité WTR 2.2 (traitement des eaux usées urbaines).

Étude de l'alignement

Pour les activités éligibles selon la taxonomie, une étude de leur alignement est réalisée.

Critères de contribution substantielle

Selon l'activité taxonomique, ils peuvent être quantitatifs ou qualitatifs.

L'analyse de l'éligibilité et de l'alignement est réalisée en tenant compte de la contribution substantielle aux objectifs environnementaux et du respect des critères techniques. Les activités sont classées comme éligibles, alignées ou non éligibles en fonction de leur impact environnemental et de leur conformité aux exigences de la taxonomie.

Analyse DNSH

Pour qu'une activité économique puisse être alignée, elle doit non seulement contribuer à un objectif taxonomique, mais aussi garantir qu'elle ne cause pas de préjudice important aux autres objectifs environnementaux (DNSH, pour *Do Not Significant Harm*).

DNSH Atténuation du changement climatique

Dans l'activité liée à l'objectif d'adaptation au changement climatique CCA 5.13 Dessalement, l'exigence de ce DNSH est le seuil d'émissions de 1 080 gCO₂e/m³ d'eau douce produite. Tout a été mis en œuvre pour réduire les émissions de GES dues à la forte consommation énergétique du processus de dessalement, caractéristique de ces infrastructures.

DNSH Adaptation au changement climatique : risques climatiques

Dans le cadre de l'engagement d'Aqualia en faveur de la lutte contre le changement climatique et conformément à la taxonomie de l'UE, nous avons mis à jour en 2024 notre analyse des risques climatiques physiques pour chaque activité taxonomique. Cette analyse s'inscrit dans le cadre d'un projet qui évalue les risques et les opportunités climatiques du Groupe FCC, y compris les risques physiques et de transition, ainsi que leurs impacts financiers, avec pour objectif de définir ensuite les mesures d'adaptation appropriées.

En ce qui concerne les risques climatiques physiques, l'analyse s'appuie sur les projections climatiques issues des données scientifiques les plus récentes, à deux échelles temporelles, étant donné que les activités du groupe FCC s'inscrivent dans une durée comprise entre 10 et 40 ans.

D'une part, l'horizon retenu est 2040, avec des projections climatiques à plus petite échelle. D'autre part, l'horizon est fixé à 2060, avec des projections climatiques avancées et à plus haute résolution, telles que les scénarios futurs des trajectoires socio-économiques partagées SSP2-4.5, SSP1-2.6 et SSP5-8.5 du sixième rapport d'évaluation

(AR6) sur le changement climatique du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), sans exclure d'autres scénarios du même rapport, notamment le SSP4 6.0.

La méthodologie d'évaluation des risques repose sur la probabilité de survenue, le degré d'exposition et la vulnérabilité, ce qui permet de déterminer la matérialité des risques et les mesures d'adaptation. Les solutions d'adaptation définies par le groupe FCC tiennent compte des spécifications du règlement délégué 2021/2139 ; elles n'ont pas d'incidence négative sur les efforts d'adaptation, ni le niveau de résilience aux risques climatiques physiques d'autres personnes, de la nature, du patrimoine culturel, des biens et d'autres activités économiques ; elles sont cohérentes avec les stratégies et les plans d'adaptation locaux, sectoriels, régionaux ou nationaux, et envisagent le recours à des solutions fondées sur la nature ou sur les infrastructures bleues et vertes.

DNSH Utilisation durable et protection des ressources en eau et marines

Chez Aqualia, nous sommes conscients que nos activités peuvent avoir un impact sur l'environnement aquatique et marin. Pour minimiser leurs effets et conformément aux exigences de ce DNSH, nous intégrons dans nos projets des systèmes de gestion environnementale exhaustifs et nous prenons les mesures d'atténuation et de protection des eaux découlant des déclarations environnementales ou des plans de surveillance environnementale, le cas échéant, conformément aux indications de l'annexe B des règlements délégués de taxonomie (UE) 2021/2139 (annexes I et II) et (UE) 2023/2486 (annexes II, III et IV) sur les critères génériques relatifs au principe de ne pas causer de préjudice important à l'utilisation durable et à la protection des ressources en eau et marines.

DNSH Transition vers une économie circulaire

Nous promouvons les principes de circularité dans le traitement et la destination des déchets générés. Aqualia dispose de politiques de gestion environnementale qui garantissent l'application des meilleures pratiques en matière de gestion, de réutilisation et de minimisation des déchets.

DNSH Prévention et contrôle de la pollution

Aqualia dispose de politiques de gestion environnementale qui garantissent l'application des meilleures pratiques en matière de prévention et de contrôle de la pollution.

DNSH Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes

Pour garantir la protection de la biodiversité, les systèmes de gestion mis en place dans les différentes activités d'Aqualia ont été pris en compte afin de ne pas causer de préjudices importants. Aqualia dispose de politiques de gestion environnementale qui garantissent l'application des meilleures pratiques en matière de protection et de restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Garanties sociales minimales

Le groupe FCC, auquel appartient Aqualia, a examiné à nouveau les garanties minimales en matière de droits de l'homme, de corruption, de fiscalité et de concurrence loyale, telles qu'elles sont établies dans le règlement de taxonomie de l'UE, ainsi que le rapport final sur les garanties minimales publié par la plateforme de l'UE sur la finance durable en février 2022.

Droits de l'homme

Dans le domaine des droits de l'homme, le groupe FCC dispose, dans le cadre du bloc réglementaire du modèle de conformité, d'une politique des droits de l'homme approuvée par le Conseil d'administration en 2019. À travers cette politique, qui s'aligne sur le Pacte mondial et les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, le Groupe FCC déclare son engagement à respecter les droits de l'homme énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies, ainsi que tous ceux énoncés à la fois dans la Déclaration de l'Organisation internationale du travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux au travail et dans les huit conventions fondamentales de l'OIT.

Pour être en conformité avec cette politique, le Comité de conformité de FCC, en collaboration avec le Comité de durabilité, définit actuellement une procédure de devoir de diligence conforme aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies et au Guide de l'OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises. Cette procédure formalise le processus actuellement en place dans l'entreprise en matière de détection, de prévention et d'atténuation des effets négatifs sur les droits de l'homme.

Notre canal éthique est disponible pour signaler d'éventuelles violations des droits de l'homme, et toutes les communications reçues sont traitées conformément aux procédures approuvées par le Conseil d'administration. Ces procédures ont été adaptées à la loi 2/2023, qui régit la protection des personnes qui signalent des infractions réglementaires et la lutte contre la corruption.



Corruption et concurrence

Le modèle de conformité du Groupe FCC inclut des références explicites à la corruption et à la concurrence loyale dans son Code de déontologie et de bonne conduite. Des politiques anticorruption et de concurrence établissant les engagements du Groupe FCC ainsi que les mesures de prévention et de contrôle ont été approuvées. Le modèle de conformité fournit une formation adéquate, une définition des contrôles et les évaluations nécessaires pour garantir la mise en œuvre et le respect appropriés de ces politiques.

Fiscalité

Le groupe FCC adhère au Code de bonnes pratiques fiscales, présente son rapport de transparence fiscale et a obtenu la certification AENOR pour son système de gestion de la conformité fiscale, conformément à la norme UNE 19602. Il intègre également les recommandations de l'OCDE dans son système de gestion et dispose d'une politique de responsabilité fiscale.

Conclusion du processus d'alignement

Sur la base des processus décrits ci-dessus, les activités éligibles réalisées en 2024 qui se sont avérées conformes aux critères de contribution substantielle ont été considérées comme alignées.

Méthodologie de calcul des KPI financiers

L'éligibilité et l'alignement sur la taxonomie sont exprimés sous la forme de trois KPI financiers, calculés comme la part du chiffre d'affaires, CapEx et OpEx considérés comme éligibles et, le cas échéant, alignés ou non alignés sur la taxonomie (numérateur), divisée par le chiffre d'affaires total de l'entreprise, CapEx et OpEx définis par la taxonomie (dénominateur).

- **Facturation – chiffre d'affaires** : proportion du chiffre d'affaires net provenant de produits ou services, y compris immatériels, liés à des activités économiques relevant de la taxonomie (numérateur), divisée par le chiffre d'affaires net (dénominateur) tel que défini à l'article 2, paragraphe 5, de la directive 2013/34/UE.
- **CapEx** : proportion du CapEx, tel que défini ci-dessous, conforme à la taxonomie (numérateur), divisée par le CapEx (dénominateur) tel que défini à l'article 8, paragraphe 2 b du règlement (UE) 2020/852. Inclut les ajouts à la valeur brute des immobilisations incorporelles, corporelles et des investissements immobiliers, y compris les ajouts résultant de l'application de la réglementation relative aux coûts de démantèlement et de retrait qui sont inclus comme un ajout aux immobilisations lors de la comptabilisation initiale de l'actif ; les ajouts aux immobilisations pour les



contrats de location en vertu de la norme NIIF 16, ainsi que les ajouts à la valeur brute des immobilisations incorporelles, corporelles et des investissements immobiliers résultant de la prise de contrôle à la suite d'un regroupement d'entreprises. Les variations de l'amortissement, les dépréciations et les réévaluations des investissements immobiliers pour leur enregistrement à leur juste valeur ne sont pas incluses.

- **OpEx** : proportion de l'OpEx, tel que défini ci-dessous, conforme à la taxonomie (numérateur), divisée par l'OpEx (dénominateur) tel que défini à l'article 8, paragraphe 2 b du règlement (UE) 2020/852. Le montant de ce KPI est limité aux coûts directs non capitalisés liés à la recherche et au développement, aux mesures de rénovation des bâtiments, aux locations à court terme, à l'entretien et aux réparations, ainsi qu'aux autres dépenses directes liées à l'entretien quotidien des immobilisations corporelles, par l'entreprise ou un tiers auquel des activités sont sous-traitées, et qui sont nécessaires pour garantir le fonctionnement continu et efficace de ces actifs.

Alignement d'Aqualia sur la facturation-chiffre d'affaires

Pour l'indicateur clé facturation-chiffre d'affaires, nous avons déclaré un montant total de 1 674 700 millions d'euros, dont 1 654 800 million d'euros sont éligibles (98,8 % de l'ensemble des activités de l'entreprise) et 1 087 200 million d'euros (64,9 % de l'ensemble des activités de l'entreprise) sont éligibles et alignés sur la taxonomie de l'UE pour cet indicateur.

Alignement d'Aqualia pour les CapEX

Pour l'indicateur clé de CapEX, nous avons déclaré un montant total de 231,6 millions d'euros, dont 216 million d'euros sont éligibles (93,3 % de l'ensemble des activités de l'entreprise) et 182,3 million d'euros (78,7 % de l'ensemble des activités de l'entreprise) sont éligibles et alignés sur la taxonomie de l'UE pour cet indicateur.

Alignement d'Aqualia pour les OpEX

Pour l'indicateur clé d'OpEX, nous avons déclaré un montant total de 48,9 millions d'euros, dont 42,8 million d'euros sont éligibles (87,4 % de l'ensemble des activités de l'entreprise) et 30,2 million d'euros (61,7 % de l'ensemble des activités de l'entreprise) sont éligibles et alignés sur la taxonomie de l'UE pour cet indicateur.

Les tableaux de taxonomie des indicateurs clés de performance de l'entreprise sont fournis ci-dessous :

Proportion du chiffre d'affaires issue de produits ou de services associés à des activités économiques conformes à la taxonomie

Exercice financier 2024	Année 2024			
Activités économiques	Codes	Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	Proportion du chiffre d'affaires exercice N (%)	

A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

A.1. Activités écologiquement durables (conformes à la taxonomie)				
Production d'électricité à partir de l'énergie hydroélectrique	CCM 4.5	14,9	0,89 %	
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.1 WTR 2.1	674,2	40,26 %	
Renouvellement des systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.2 WTR 2.1	65,5	3,91 %	
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	CCM 5.3 WTR 2.2	127,3	7,60 %	
Renouvellement de la collecte et du traitement des eaux usées	CCM 5.4 WTR 2.2	12,4	0,74 %	
Dessalement	CCA 5.13	9,4	0,56 %	
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	WTR 2.1 CCM 5.1	5,6	0,33 %	
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	WTR 2.2 CCM 5.3	177,9	10,62 %	
Systèmes d'assainissement durable	CCM 5.3			
Chiffre d'affaires des activités écologiquement durables (conformes à la taxonomie) (A.1)		1 087,2	64,92 %	
Dont : facilitatrices		9,4	0,56 %	
Dont : de transition		0,0	0,00 %	

Lorsque les activités taxonomiques contribuent à plusieurs objectifs, l'objectif auquel elles contribuent est indiqué en gras.
N* - Activités taxonomiques alignées qui contribuent à plus d'un objectif lorsque l'objectif non sélectionné pour une contribution substantielle (pour éviter le double comptabilisation) comporte une partie alignée.

[illegible]

Proportion du chiffre d'affaires issue de produits ou de services associés à des activités économiques conformes à la taxonomie

Exercice financier 2024	Année 2024			
Activités économiques	Codes	Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	Proportion du chiffre d'affaires exercice N (%)	

A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

A.2 Activités éligibles selon la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités hors taxonomie)

Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.1	WTR 2.1	302,5	18,06 %
Renouvellement des systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.2	WTR 2.1	30,4	1,82 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	CCM 5.3	WTR 2.2	124,2	7,42 %
Renouvellement de la collecte et du traitement des eaux usées	CCM 5.4	WTR 2.2	9,4	0,56 %
Dessalement	CCA 5.13		101,0	6,03 %
Fourniture de solutions IT/OT basées sur les données pour la réduction de fuites.	WTR 4.1			
Chiffre d'affaires des activités éligibles selon la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités hors taxonomie) (A.2)			567,6	33,89 %

A. Chiffre d'affaires des activités éligibles selon la taxonomie (A.1+A.2)

1 654,8

98,81 %

B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

Chiffre d'affaires des activités non éligibles selon la taxonomie	19,9	1,19 %
Total	1 674,7	100,00 %

Lorsque les activités taxonomiques contribuent à plusieurs objectifs, l'objectif auquel elles contribuent est indiqué en gras.

	Critères de contribution substantielle						Critères d'absence de préjudice important (« Ne cause pas de préjudice important »)	
	Atténuation du changement climatique (EL ; N/EL)	Adaptation au changement climatique (EL ; N/EL)	Eau (EL ; N/EL)	Économie circulaire (EL ; N/EL)	Pollution (EL ; N/EL)	Biodiversité (EL ; N/EL)	Atténuation du changement climatique (S/N) Adaptation au changement climatique (S/N) Eau (S/N) Économie circulaire (S/N) Pollution (S/N) Biodiversité (S/N)	Garanties minimales (S/N) Proportion du chiffre d'affaires conforme à la taxonomie (A.1) ou éligible selon la taxonomie (A.2), année N-1 (%) Catégorie d'activité facilitatrice (F) Catégorie d'activité de transition (T)
	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL		12,43 %
	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL		2,07 %
	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL		19,07 %
	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL		1,19 %
	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		6,63 %
								0,02 %
	27,86 %	6,03 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		41,43 %
	81,26 %	6,59 %	10,96 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		98,12 %

CapEx issu de produits ou de services associés à des activités économiques conformes à la taxonomie

Exercice financier 2024	Année 2024			
Activités économiques	Codes	CapEx (millions €)	CapEx, année N (%)	

A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

A.1. Activités écologiquement durables (conformes à la taxonomie)					
Production d’électricité à partir de l’énergie hydroélectrique	CCM 4.5	CCA 4.5		10,1	4,38 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d’épuration et de distribution d’eau	CCM 5.1	CCA 5.1	WTR 2.1	128,9	55,66 %
Renouvellement des systèmes de collecte, d’épuration et de distribution d’eau	CCM 5.2	CCA 5.2	WTR 2.1	15,0	6,49 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	CCM 5.3	CCA 5.3	WTR 2.2	8,0	3,44 %
Renouvellement de la collecte et du traitement des eaux usées	CCM 5.4	CCA 5.4	WTR 2.2	1,6	0,68 %
Dessalement	CCA 5.13			0,1	0,05 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d’épuration et de distribution d’eau	WTR 2.1	CCM 5.1	CCA 5.1	0,7	0,29 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	WTR 2.2	CCM 5.3	CCA 5.3	18,0	7,75 %
CapEx des activités écologiquement durables (conformes à la taxonomie) (A.1)				182,3	78,74 %
Dont : facilitatrices				0,1	0,05 %
Dont : de transition				0,0	0,00 %

Lorsque les activités taxonomiques contribuent à plusieurs objectifs, l'objectif auquel elles contribuent est indiqué en gras.
N* - Activités taxonomiques alignées qui contribuent à plus d'un objectif lorsque l'objectif non sélectionné pour une contribution substantielle (pour éviter le double comptabilisation) comporte une partie alignée.

[illegible]

CapEx issu de produits ou de services associés à des activités économiques conformes à la taxonomie

Exercice financier 2024	Année 2024			
Activités économiques	Codes	CapEx (millions €)	CapEx, année N (%)	

A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

A.2 Activités éligibles selon la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités hors taxonomie)

Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.1	CCA 5.1	WTR 2.1	19,2	8,28 %
Renouvellement des systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.2	CCA 5.2	WTR 2.1	0,1	0,05 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	CCM 5.3	CCA 5.3	WTR 2.2	3,4	1,48 %
Renouvellement de la collecte et du traitement des eaux usées	CCM 5.4	CCA 5.4	WTR 2.2	0,9	0,38 %
Dessalement	CCA 5.13			10,1	4,37 %
CapEx des activités éligibles selon la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités hors taxonomie) (A.2)				33,7	14,55 %
A. CapEx des activités éligibles selon la taxonomie (A.1+A.2)				216,0	93,29 %

B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

CapEx des activités non éligibles selon la taxonomie	15,5	6,71 %
Total	231,6	100,00 %

Lorsque les activités taxonomiques contribuent à plusieurs objectifs, l'objectif auquel elles contribuent est indiqué en gras.

	Critères de contribution substantielle						Critères d'absence de préjudice important (« Ne cause pas de préjudice important »)									
	Atténuation du changement climatique (EL ; N/EL)	Adaptation au changement climatique (EL ; N/EL)	Eau (EL ; N/EL)	Économie circulaire (EL ; N/EL)	Pollution (EL ; N/EL)	Biodiversité (EL ; N/EL)	Atténuation du changement climatique (S/N)	Adaptation au changement climatique (S/N)	Eau (S/N)	Économie circulaire (S/N)	Pollution (S/N)	Biodiversité (S/N)	Garanties minimales (S/N)	Proportion du CapEx conforme à la taxonomie (A.1) ou éligible selon la taxonomie (A.2), année N-1 (%)	Catégorie d'activité facilitatrice (F)	Catégorie d'activité de transition (T)
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								40,82 %		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,05 %		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								9,46 %		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,31 %		
	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								3,56 %		
	10,18 %	4,37 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %								54,19 %		
	80,82 %	4,43 %	8,04 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %							95,17 %			

OpEx issu de produits ou de services associés à des activités économiques conformes à la taxonomie

Exercice financier 2024	Année 2024			
Activités économiques	Codes	OpEx (millions €)	OpEx, année N (%)	

A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

A.1. Activités écologiquement durables (conformes à la taxonomie)

Production d'électricité à partir de l'énergie hydroélectrique	CCM 4.5	CCA 4.5		0,2	0,33 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.1	CCA 5.1	WTR 2.1	17,4	35,64 %
Renouvellement des systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.2	CCA 5.2	WTR 2.1	0,8	1,69 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	CCM 5.3	CCA 5.3	WTR 2.2	2,3	4,78 %
Renouvellement de la collecte et du traitement des eaux usées	CCM 5.4	CCA 5.4	WTR 2.2	0,7	1,40 %
Dessalement	CCA 5.13			0,2	0,41 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	WTR 2.1	CCM 5.1	CCA 5.1	0,1	0,23 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	WTR 2.2	CCM 5.3	CCA 5.3	8,4	17,15 %
Systèmes d'assainissement durable	WTR 2.3	CCM 5.3	CCA 5.3	0,0	0,01 %
OpEx des activités écologiquement durables (conformes à la taxonomie) (A.1)				30,2	61,66 %
Dont : facilitatrices				0,2	0,41 %
Dont : de transition				0,0	0,00 %

Lorsque les activités taxonomiques contribuent à plusieurs objectifs, l'objectif auquel elles contribuent est indiqué en gras.

N* - Activités taxonomiques alignées qui contribuent à plus d'un objectif lorsque l'objectif non sélectionné pour une contribution substantielle (pour éviter le double comptabilisation) comporte une partie alignée.

[illegible]

OpEx issu de produits ou de services associés à des activités économiques conformes à la taxonomie

Exercice financier 2024	Année 2024			
Activités économiques	Codes	OpEx (millions €)	OpEx, année N (%)	

A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

A.2 Activités éligibles selon la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités hors taxonomie)

Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.1	CCA 5.1	WTR 2.1	5,6	11,38 %
Renouvellement des systèmes de collecte, d'épuration et de distribution d'eau	CCM 5.2	CCA 5.2	WTR 2.1	1,1	2,26 %
Construction, extension et exploitation de systèmes de collecte et de traitement des eaux usées	CCM 5.3	CCA 5.3	WTR 2.2	4,1	8,43 %
Renouvellement de la collecte et du traitement des eaux usées	CCM 5.4	CCA 5.4	WTR 2.2	0,5	1,10 %
Dessalement	CCA 5.13			1,3	2,61 %
OpEx des activités éligibles selon la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (activités hors taxonomie) (A.2)				12,6	25,77 %
A. OpEx des activités éligibles selon la taxonomie (A.1+A.2)				42,8	87,43 %

B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES SELON LA TAXONOMIE

OpEx des activités non éligibles selon la taxonomie	6,2	12,57 %
Total	48,9	100,00 %

Lorsque les activités taxonomiques contribuent à plusieurs objectifs, l'objectif auquel elles contribuent est indiqué en gras.

	Critères de contribution substantielle						Critères d'absence de préjudice important (« Ne cause pas de préjudice important »)									
	Atténuation du changement climatique (EL ; N/EL)	Adaptation au changement climatique (EL ; N/EL)	Eau (EL ; N/EL)	Économie circulaire (EL ; N/EL)	Pollution (EL ; N/EL)	Biodiversité (EL ; N/EL)	Atténuation du changement climatique (S/N)	Adaptation au changement climatique (S/N)	Eau (S/N)	Économie circulaire (S/N)	Pollution (S/N)	Biodiversité (S/N)	Garanties minimales (S/N)	Proportion de l'OpEx conforme à la taxonomie (A.1) ou éligible selon la taxonomie (A.2), année N-1 (%)	Catégorie d'activité facilitatrice (F)	Catégorie d'activité de transition (T)
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								10,91 %		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								1,06 %		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								23,34 %		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,10 %		
	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,43 %		
	23,17 %	2,61 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %								39,84 %		
	67,01 %	3,02 %	17,39 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %								86,05 %		

Information sociale

NOUS CRÉONS UN BIEN-ÊTRE PARTAGÉ

- Des personnes au service des personnes
- Nous garantissons l'accès à l'eau et forgeons des alliances significatives

1,4 million d'euros

investis dans la formation de notre personnel

5,5 millions d'euros

investis dans la création d'un impact social





Des personnes au service des personnes

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Emploi, développement et culture d'appartenance Sécurité, bien-être et santé Diversité, équité et inclusion	2-7, 2-28, 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2	2, S1, S2, S3, S4	LE3. Gestion des personnes

Équilibre vie privée-vie professionnelle

Nous avons renouvelé jusqu'en 2027 notre certification EFR (Entreprise familialement responsable), qui réaffirme notre engagement en faveur de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle de notre personnel

AqualiaYoung

Nous avons créé le réseau de jeunes talents AqualiaYoung
Nous connectons les jeunes professionnels de l'entreprise, nourrissons leur inspiration et les soutenons dans leur développement

Prix I4U

11e Prix Aqualia de l'innovation I4U
Nous promouvons l'innovation, la créativité et la recherche à travers les talents de l'entreprise

Be Aqualia 360

Be Aqualia 360 - Nouveau projet de gestion des personnes et de la culture

Inclusion

Formation au leadership sain et inclusif dédiée aux responsables d'équipes en Espagne

Prix Be Aqualia

2e Édition des Prix Be Aqualia. Nous encourageons les bonnes pratiques en matière de santé et de bien-être.

AqualiaWomen

Réseau interne de talents féminins
AqualiaWomen

Diversité

Nous réaffirmons notre engagement envers les 10 principes de la Charte de la diversité, et œuvrons pour des environnements de travail diversifiés et égaux.



Chez Aqualia, nous sommes des personnes au service du bien-être des personnes : une mission qui nous anime à prendre soin à chaque instant de tous les membres de l'organisation, tant sur le plan professionnel que personnel. Nous aspirons à créer un environnement au sein duquel chacune et chacun de ceux qui travaillent avec nous peut s'épanouir, individuellement comme collectivement. Notre ambition est d'assurer un emploi stable, de qualité et stimulant dans chacun des 18 pays où nous sommes présents.

La gestion des personnes, qui est au cœur de notre vision et constitue l'axe central de la **ligne stratégique 3** de notre Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026, s'articule autour de trois objectifs : contribuer aux objectifs de santé globale de nos collaborateurs, développer une identité organisationnelle attractive et durable, et accompagner la transition vers une culture d'entreprise durable.

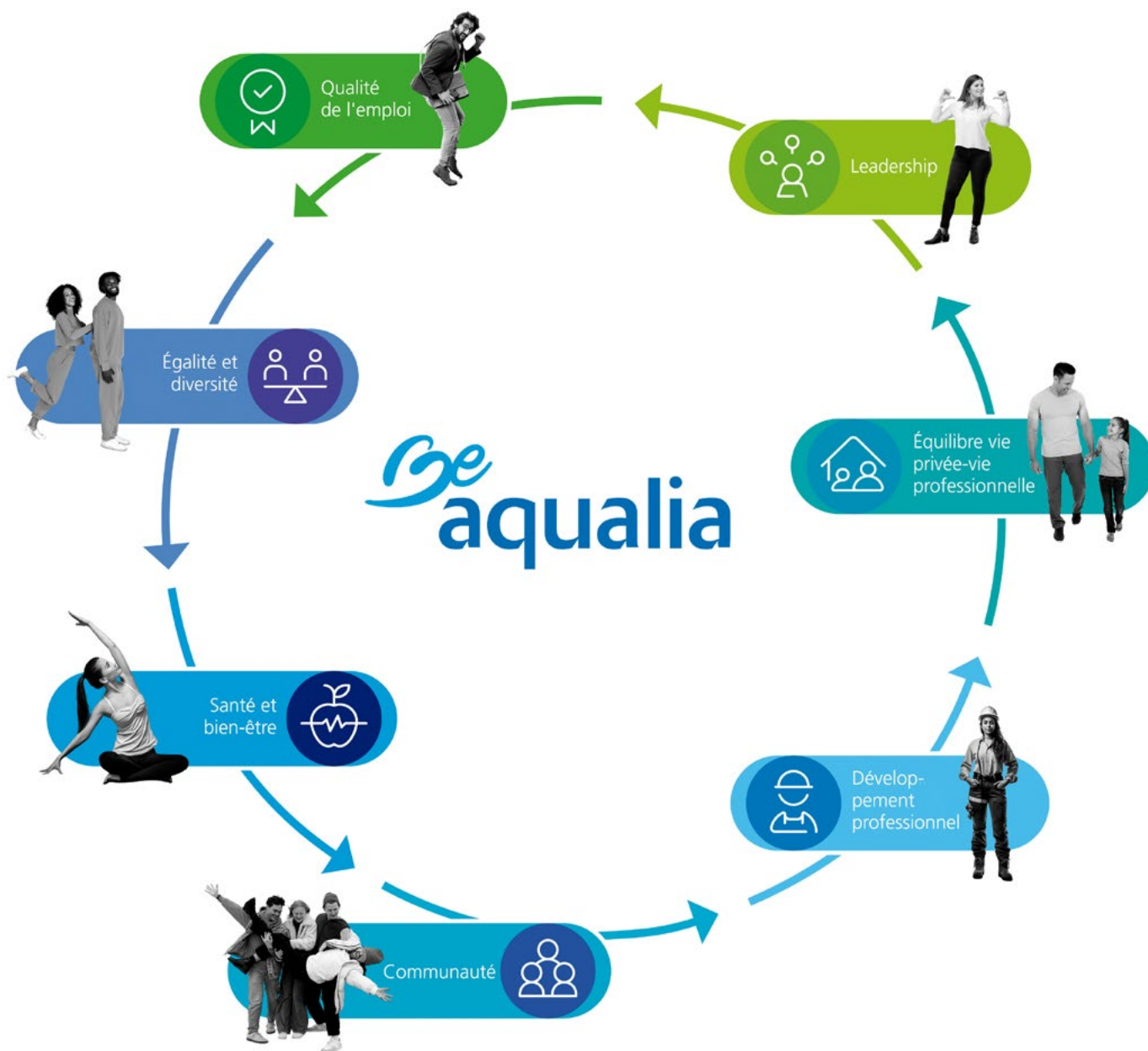
LE3. Gestion des personnes

N°	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
Poursuivre les efforts de sensibilisation en faveur de l'égalité et de la diversité						
LE3P1.1	Pourcentage de femmes occupant des postes de dirigeants/cadres intermédiaires	23 %	Renforcer la présence des femmes aux postes de cadres intermédiaires par le recrutement et la promotion, conformément aux engagements du IIIe Plan pour l'égalité.			√
Be talent/formation						
LE3P2.1	Nb moyen d'heures de formation par salarié(e) et par an	15,66	Maintenir ou accroître le nombre d'heures par rapport à l'année précédente ou, à défaut, élargir le nombre de salariés formés sur des sujets stratégiques pour l'entreprise.			√
Amélioration de l'expérience des salariés						
LE3P3.1	Taux de satisfaction ou d'engagement des salariés (enquête sur le climat de travail)	-*	Maintenir ou améliorer les indicateurs d'engagement et de satisfaction des salariés (sur la base des résultats des Enquêtes sur le climat de travail).			-
Zéro préjudice pour les travailleurs						
LE3P4.1	Taux de fréquence des accidents (Nb d'accidents entraînant un arrêt de travail/Nb d'heures travaillées) x 1 000 000	6,34	8,93	8,48	8,06	√
Projet de santé intégrale						
LE3P5.1	Pourcentage de travailleurs, sur l'ensemble du personnel, intégrés dans des programmes de surveillance de la santé au travail	70 %	70 %	80 %	90 %	√

* L'enquête sur le climat de travail sera réalisée en 2025.

Afin de faire progresser la transformation culturelle d'Aqualia, en 2024, nous avons commencé à faire évoluer le projet Be Aqualia en Be Aqualia 360, une approche plus intégrative de la gestion des personnes, capable de répondre aux nouvelles tendances, ainsi qu'aux besoins internes et externes de l'entreprise.

Be Aqualia couvre sept blocs d'actions, identifiés comme des **actifs de santé**, qui nous permettent de promouvoir le respect des responsabilités et des objectifs de notre équipe, de renforcer sa motivation et de favoriser les relations positives entre les différents secteurs.



Be Aqualia 360 nous permettra d'agir autour de cinq axes : la santé globale, la qualité de l'emploi, le bien-être en entreprise, la culture et les talents, la communauté et la durabilité.

**MARKÉTA PROKEŠOVÁ**

TECHNICIENNE EN ADMINISTRATION DU PERSONNEL, DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES, DE LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ, RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Be Aqualia : moteur de la transformation culturelle d'une entreprise de « personnes au service des personnes »

Déploiement en République Tchèque

Pour commencer, parlons de l'implantation de Be Aqualia en République Tchèque. Quels sont les éléments clés pour transformer une feuille de route d'entreprise en un ensemble d'actions concrètes sur le terrain, avec une portée maximale ?

Le déploiement du projet Be Aqualia en République Tchèque a constitué une étape essentielle pour instaurer une nouvelle culture d'entreprise et accompagner notre personnel dans le domaine de la santé, en partant du principe que des salariés en bonne santé et épanouis sont des salariés performants.

L'un des facteurs qui ont contribué à ce succès a été la réalisation d'une enquête auprès des travailleurs afin d'identifier leurs besoins en matière de santé physique et mentale, d'alimentation équilibrée et d'événements d'entreprise favorisant un mode de vie sain. Sur la base des résultats obtenus, nous avons organisé tout au long de l'année un certain nombre de *workshops* et d'événements, tels que la distribution de compléments vitaminiques au début de l'automne ou la carte MultiSport, qui donne accès à des piscines et des salles de sport, entre autres installations sportives ou centres de bien-être.

Dans l'ensemble de ces initiatives, nous avons suivi une approche globale du bien-être et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. La combinaison de ces deux dimensions contribue à la performance et à la motivation des salariés, peut stimuler leur productivité et aussi renforcer leur engagement à long terme envers l'entreprise.

Évaluation des salariés

D'après le *feed-back* et l'écoute interne, quelles sont les mesures les plus appréciées ? Et du point de vue du service Personnes et Culture, quels sont selon vous les aspects sur lesquels Be Aqualia a le plus grand impact ?

Nous avons évalué chaque action menée dans le cadre du programme Healthy Company (partie santé et bien-être de Be Aqualia). Pour cela, nous avons adressé un questionnaire aux salariés, afin qu'ils puissent partager leurs impressions et suggestions. Les résultats montrent que 90 % des retours sont positifs : un niveau de satisfaction qui nous encourage à élargir le nombre des actions proposées.

Parmi les initiatives les plus plébiscitées figurent les événements d'entreprise, tels que « Bike to Work », qui incite à remplacer la voiture par le vélo comme moyen de transport, ou encore « Holiday Challenge: Conquer the peaks », une activité en montagne entre collègues accessible aux membres de la famille. Un autre événement très apprécié est « Together to the mountains », une randonnée collective favorisant le contact entre les salariés.

Ces actions permettent aux salariés de mieux se connaître, de partager des expériences en dehors du cadre professionnel et de se sentir valorisés par l'entreprise. Nous avons la conviction qu'il est essentiel que tout un chacun se sente en sécurité, puisse être pleinement lui-même et sache qu'il peut compter en toutes circonstances sur le soutien de sa hiérarchie.



« L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée contribue à la motivation des salariés et renforce leur engagement à long terme envers l'entreprise »

Healthy Company

Pourquoi cet accent sur la santé et le bien-être au sein de Be Aqualia ? Quels aspects ont été pris en compte dans la conception des actions proposées ?

Lorsque nous concevons des actions destinées aux salariés, nous nous concentrons avant tout sur leurs besoins. Nous savons que le développement professionnel en fait partie, et c'est pourquoi, en 2024, nous avons organisé une Académie de gestion à destination des cadres intermédiaires et des responsables directs, qui a réuni près de 100 personnes. Le programme portait sur les *soft skills*, les aptitudes managériales, le renforcement des compétences, la confiance au sein des équipes et le respect mutuel. Les managers ont compris l'importance de consacrer du temps à collaborer étroitement avec leurs équipes de manière efficace.

Au cours des deux dernières années, nous avons également mis l'accent sur la santé et la prévention. Un bon exemple est la Journée de la santé, qui permet aux salariés de bénéficier, directement sur leur lieu de travail, d'exams médicaux dans différentes spécialités. Nous prévoyons d'étendre cette initiative en 2025 aux centres opérationnels les plus importants : Ostrava, Havířov, Frýdek-Místek, Opava.

Par ailleurs, nous intervenons également dans le domaine de la santé mentale, un sujet encore tabou dans notre pays, malgré son importance. Entre 2023 et 2024, quelque 868 salariés (sur un total de 910) ont participé à ces activités. L'initiative consistant à prendre en charge les frais d'inscription à plusieurs courses régionales a également été très positive.

Nouveaux défis

Compte tenu de la réalité du marché et des objectifs de l'entreprise à court et moyen terme en République Tchèque, quels défis vous fixez-vous pour continuer à faire progresser Be Aqualia et, plus particulièrement, Healthy Company ?

Nous souhaitons poursuivre le renforcement de notre culture d'entreprise, en soutenant une communication ouverte, la coopération, l'innovation et l'engagement des équipes. Cela implique d'investir dans des programmes de formation et de développement accessibles aux salariés de tous les niveaux de l'organisation.

Nous estimons également qu'il est plus que jamais essentiel de mettre l'accent sur la sécurité psychologique au travail, et de promouvoir le bien-être et l'accès à des examens médicaux. Dans un premier temps, nous envisageons de proposer des ateliers axés sur l'identification des points forts et un accompagnement psychologique pour les managers, avec l'ambition d'élargir ensuite cette initiative à tous les salariés.

Enfin, d'ici 2025, nous prévoyons de mettre en place une Journée de la sécurité, avec pour objet de créer une véritable culture de la sécurité au sein de l'entreprise : un environnement où tout un chacun se sent responsable de sa propre sécurité et de celle de ses collègues.

Une entreprise qui attire, soutient et développe les talents

Attraction et fidélisation des talents

La disponibilité de professionnels multidisciplinaires, associée à celle d'outils technologiques favorisant l'excellence du service à la clientèle, est l'un des aspects mis en avant par les équipes d'Aqualia.

Afin d'attirer et de fidéliser ces talents d'exception, nous menons diverses actions, toujours dans le respect de l'égalité des chances et de la non-discrimination. En 2024, nous avons été présents sur les principaux portails d'emploi et avons participé à plusieurs événements dédiés à la promotion des jeunes talents et à l'orientation professionnelle des étudiants universitaires :

- **Des salons de l'emploi destinés à susciter l'intérêt des futurs professionnels, tels que** le Foro de Empleo y Tecnología de l'université polytechnique de Madrid, Foroempleo 2024, tenu sur le campus de l'université Carlos III de Madrid, ou encore la Feria de empleo talento joven organisée à Oviedo par la Chambre de commerce des Asturies (Espagne).
- **Événement « Welcome Talent, el poder de una marca inclusiva »,** organisé par MyGwork au siège de l'Instituto de Empresa de Madrid, au cours duquel

plusieurs entreprises ont partagé leurs initiatives en matière de diversité et d'inclusion auprès d'étudiants et de professionnels des ressources humaines. Le but était d'attirer les talents et de promouvoir l'égalité des chances dans l'accès à l'emploi.

- **Collaboration avec le réseau Young Water Professionals (YWP) :**
 - **Premier hackathon organisé pour les jeunes du secteur de l'eau,** au cours duquel plusieurs membres de notre personnel ont partagé leurs connaissances et leur passion pour la recherche de solutions visant à améliorer certains aspects de la gestion de l'eau.
 - **Projet d'innovation pédagogique « Más claro agua », mené en partenariat avec le YWP et l'université polytechnique de Madrid (UPM).** Dans le cadre du cours sur la gestion de l'eau du Master en génie chimique et génie de l'environnement, de jeunes professionnels de l'entreprise (également membres du réseau YWP) ont été invités à partager leur expérience avec les étudiants. L'objectif était de faire découvrir à ces derniers les parcours de jeunes leaders du secteur et les débouchés professionnels dans le secteur de l'eau.
 - **4e IWA-YWP Spain National Conference 2024, organisée à Bilbao,** avec pour vocation de favoriser l'échange d'expériences et de connaissances entre jeunes professionnels du secteur, tout en encourageant le *networking* et le développement personnel et professionnel.
 - **Nous avons créé le réseau de jeunes talents AqualiaYoung, intégré à l'écosystème Be Aqualia** et spécialement conçu pour mettre en contact, inspirer et soutenir les jeunes professionnels de l'entreprise. Ce réseau rassemble des salariés de moins de 35 ans, avec l'ambition de partager les connaissances et de fidéliser les talents. Des sessions de formation, des réunions et des rencontres seront organisées à cette fin.



Santiago Lafuente, PDG d'Aqualia, aux côtés d'autres dirigeants de l'entreprise et de plusieurs jeunes membres d'Aqualia appartenant au réseau YWP (Young Water Professionals) à l'occasion de l'événement qui s'est tenu à Bilbao.



Personnel par sexe et par pays

2024	Hommes	Femmes	Total
Arabie saoudite	292	19	311
Algérie	53	6	59
Qatar	42	3	45
Chili	11	0	11
Colombie	770	285	1 056
Égypte	222	4	226
Émirats arabes unis	415	13	428
Espagne	5 480	1 600	7 079
États-Unis d'Amérique	164	79	243
France	137	53	190
Géorgie	2 447	397	2 844
Italie	251	28	279
Mexique	88	18	106
Oman	2	0	2
Pérou	3	1	4
Portugal	92	22	114
République Tchèque	742	295	1 037
Roumanie	4	0	4
Autres pays*	2	1	3
Total	11 216	2 824	14 040

*Panama, Monténégro, Tunisie.

Personnel par tranche d'âge

2024	Effectif	%
Moins de 35 ans	2 681	19 %
Entre 35 et 54 ans	7 518	54 %
Plus de 54 ans	3 841	27 %
Total	14 040	100 %

Avantages pour notre personnel

L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les nouvelles formes de travail et la flexibilité sont très appréciés par les salariés, et constituent aujourd'hui des aspects incontournables de la gestion des ressources humaines dans une entreprise. Chez Aqualia, nous œuvrons depuis longtemps en ce sens : nous mettons en place des mesures visant à améliorer la qualité de l'emploi, la flexibilité, le soutien à la famille, le développement personnel et professionnel et l'égalité des chances au sein de notre personnel.

La reconnaissance de cet engagement s'est traduite par l'obtention de la **certification Entreprise familialement responsable (EFR)** depuis 2017. Celle-ci, promue par la Fundación Másfamilia et soutenue par les Nations Unies, nous permet de structurer un système d'amélioration continue reposant sur un ensemble de mesures destinées à garantir le bien-être de notre personnel.

En 2024, nous avons renouvelé notre certification EFR, et à l'issue d'une évaluation externe menée par AENOR, nous avons obtenu le certificat relatif à l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Valable jusqu'en 2027, avec la distinction « Empresa Comprometida C+ » (Entreprise engagée C+), il

reconnaît nos efforts dans la conception de stratégies et de pratiques favorisant cet équilibre.

Au-delà de cette certification, nos avantages et mesures favorisant l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle sont communiqués à nos salariés par voie interne : intranet d'entreprise, tableaux d'affichage dans les sites de travail, courrier électronique, application Be Aqualia, etc.

Par ailleurs, en ce qui concerne la **rémunération**, Aqualia respecte strictement toutes les réglementations en matière salariale. Nous veillons à ce que la rémunération et les salaires de notre personnel soient adaptés aux postes et à la performance de chacun(e). Pour cela, nous avons conçu une rémunération adéquate à travers plusieurs actions concrètes :

- Un examen approfondi des concepts et des montants dus à chaque personne, en conformité avec les conventions collectives, les accords individuels ou les contrats de travail.
- Une politique de rémunération variable fondée sur des objectifs et des paramètres de performance définis chaque année.



Promotion du développement professionnel et personnel

Les avancées technologiques et l'évolution du marché nous imposent une innovation constante et nous amènent à explorer de nouvelles voies pour renforcer le développement professionnel de notre personnel, que ce soit en matière de connaissances techniques, de langues ou de leadership. En ce sens, le Manuel des postes types nous sert de référence pour faciliter les processus de ressources humaines et contribuer au développement optimal des personnes. Ces manuels nous permettent d'aligner la formation sur les objectifs stratégiques et de proposer des parcours d'apprentissage adaptés aux exigences spécifiques de chaque poste.

Chez Aqualia, la transmission des savoirs est une priorité. Pour cette raison, nous mettons en place des formations et des webinaires conçus pour le personnel technique, selon les besoins liés à chaque fonction. Nous disposons pour cela d'un catalogue de formations techniques et de formateurs au sein des départements d'ingénierie, de production, d'innovation et d'exploitation. Nous encourageons par ailleurs la certification des compétences professionnelles, avec le soutien d'experts qualifiés dans des domaines comme l'énergie, l'eau, la sécurité et l'environnement. Depuis 2017, près de 310 personnes ont obtenu cette certification.

Dans le cadre de notre stratégie de croissance et d'expansion internationale, nous disposons également d'une plateforme où il est possible d'apprendre les langues des pays dans lesquels nous sommes présents : anglais, français, portugais, italien et espagnol.

La santé émotionnelle fait également partie intégrante de notre offre de formation. Ainsi, en 2024, nous avons proposé des cours sur des thématiques comme le stress, la productivité et le bien-être mental, qui ont réuni quelque 754 participants. La santé et la sécurité restent quant à elles des piliers fondamentaux de notre formation, avec une attention particulière portée à la prévention des risques de l'exposition à l'amiante. En 2024, nous avons dispensé 98 375 heures de formation dans le domaine de la santé et la sécurité.

Au-delà des connaissances techniques, qui sont indispensables au développement d'une entreprise, nous considérons la culture et l'éthique comme essentielles pour garantir une prise de décision informée. Pour cette raison, en 2024, nous avons poursuivi les formations sur le **Modèle de leadership d'Aqualia** destinées aux cadres, ainsi que les sessions relatives au **Code de déontologie**

Le modèle de leadership d'Aqualia repose sur trois piliers



Un leadership participatif, qui favorise le développement des personnes et la gestion des équipes.



Un leadership sain, dans lequel le rôle du manager inclut la capacité à influencer et moduler les risques psychosociaux.



Un leadership inclusif, qui fournit des outils pour une prise de décision inclusive.

24

cadres espagnols ont participé, en 2024, aux formations du Modèle de leadership Aqualia, qui comprenaient les modules de Leadership sain et de Leadership inclusif, proposés respectivement par Affor et la Fundación Adecco.

et de bonne conduite, avec un accent tout particulier sur le problème des conflits d'intérêts.

De plus, nous développons des formations en leadership et en développement des compétences, en les adaptant aux contextes de chaque pays. À titre d'exemple, le cours de formation à l'assertivité, enseigné à Tolima (Colombie) en collaboration avec l'université del Rosario, s'inscrit dans le cadre du plan visant à renforcer les compétences en leadership et à améliorer les dynamiques de gestion. Ce séminaire abordait également des thématiques liées au climat de travail et à l'importance d'un leadership solide pour la création d'un environnement professionnel sécurisé et positif.

En collaboration avec le Centro de Estudios Universitarios (CEU), nous avons lancé la deuxième édition du **Programme avancé de management international**, destiné à fournir aux profils clés de l'entreprise des connaissances approfondies de gestion dans des contextes internationaux. Quinze personnes basées en **Arabie saoudite, au Portugal, en Colombie, en France, en Géorgie, en Italie, au Qatar et aux Émirats arabes unis** y ont ainsi participé.

À travers notre filiale Georgian Water and Power (GWP) en **Géorgie**, nous avons signé un accord avec l'agence de coopération américaine USAID « Employeurs pour l'éducation professionnelle » afin de mettre en œuvre des programmes de formation professionnelle destinés à notre personnel, notamment sur l'approvisionnement en eau et les systèmes d'assainissement. Entre 2024 et 2025, 90 personnes devraient bénéficier de cette alliance dotée d'un investissement de 475 815 €, dont l'ambition est de réduire le chômage et de promouvoir la durabilité du pays.

En 2024, nous avons également réalisé des formations en leadership et en communication basées sur le **Modèle Discovery Insights**. En octobre, deux sessions ont été organisées pour 35 personnes de plus de 15 nationalités, dans le cadre des projets du *cluster* en Arabie saoudite. Cette formation, conçue pour renforcer la communication interne et le travail en équipe, a été très bien accueillie au regard de la

complexité des projets et de la diversité des équipes impliquées.

Il convient par ailleurs de souligner l'organisation d'une **Formation dédiée aux porte-paroles pour développer l'influence et la persuasion**, destinée à 24 cadres du monde de la production en **Espagne**. L'objectif de ces cours est de souligner l'engagement de l'entreprise en faveur de la transparence avec ses parties prenantes et de mettre en pratique les techniques et les compétences nécessaires pour s'exprimer en tant que porte-parole et mettre en œuvre une communication persuasive et efficace. Le programme comprend également des séances sur la communication à travers les réseaux sociaux et les techniques de communication sur la durabilité.

Enfin, un autre moment fort de la valorisation de nos talents a été la **Troisième édition des Prix Aqualia à l'innovation I4U**. Cet événement interne promeut l'innovation, la créativité et l'esprit de recherche chez les talents de l'entreprise pour encourager l'émergence de propositions susceptibles d'être mises en œuvre dans ses opérations et d'améliorer la qualité, l'efficacité et la durabilité de ses activités. Des professionnels du Portugal, de la Géorgie, de la République Tchèque et de l'Espagne ont participé à cette édition avec 18 candidatures, axées sur l'amélioration de la qualité, de l'efficacité et de la durabilité du cycle intégral de l'eau. Le lauréat a été le projet « Innovation dans la cybersécurité d'Aqualia ».



Lauréats de la Troisième édition des Prix de l'innovation.

Heures de formation par sexe

	2024		2023		2022	
	Heures	Moyenne	Heures	Moyenne	Heures	Moyenne
Hommes	173 951	15,51	153 944	13,98	110 728	10,85
Femmes	58 424	20,70	42 602	15,46	45 543	18,51
Total	232 374	15,66	196 546	14,28	156 327	12,34

Heures de formation par catégorie professionnelle

	2024		2023		2022	
	Heures	Moyenne	Heures	Moyenne	Heures	Moyenne
Dirigeants	3 250	28,76	870	6,40	3 204	24,46
Cadres intermédiaires	52 462	27,60	34 424	19,49	40 386	29,08
Techniciens	50 238	20,49	43 631	18,73	28 959	14,15
Personnel administratif	28 348	22,31	21 512	16,82	20 326	16,76
Autres postes	98 077	11,81	96 109	11,65	63 452	8,04
Total	232 374	15,66	196 546	14,28	156 327	12,34

Heures de formation par domaine de connaissance

	2024		2023		2022	
	Heures	%	Heures	%	Heures	%
Administration et finances	2 124	0,9 %	1 552	0,8 %	6 757	3,5 %
Ventes	5 350	2,3 %	4 514	2,3 %	6 133	3,2 %
Compétences	14 380	6,2 %	5 653	2,9 %	8 990	4,7 %
Achats	409	0,2 %	313	0,2 %	1 048	0,5 %
Marketing et communication	756	0,3 %	1 072	0,5 %	768	0,4 %
Numérique	1 058	0,5 %	3 696	1,9 %	5 422	2,8 %
Langues	25 180	10,8 %	16 673	8,5 %	46 330	24,1 %
Égalité et diversité	488	0,2 %	3 700	1,9 %	4 319	2,2 %
Droit et conformité réglementaire	13 306	5,7 %	6 137	3,1 %	7 311	3,8 %
Responsabilité sociétale	628	0,3 %	1 188	0,6 %	1 847	1,0 %
Ressources humaines	1 082	0,5 %	3 060	1,6 %	2 548	1,3 %
Sécurité, santé et bien-être	98 375	42,3 %	87 402	44,5 %	66 198	34,4 %
Technique	27 308	11,8 %	50 680	25,8 %	30 275	15,7 %
Leadership et développement	8 747	3,8 %	-	-	-	-
Innovation	2 403	1,0 %	-	-	-	-
Divers	30 782	13,2 %	10 906	5,5 %	4 517	2,3 %
Total	232 374	100%	196 546	100%	192 463	100%

Investissement en formation

1 490 690 €
en 2024

1 184 190 €
en 2023

951 092 €
en 2022

La communication et le dialogue social comme fil conducteur interne

En 2024, la communication interne a continué de prendre de l'importance dans notre quotidien. C'est un outil permettant de tenir l'ensemble du personnel d'Aqualia informé de nos activités et de notre positionnement, entre autres objectifs. Il s'agit également d'un levier essentiel de cohésion interne et de transmission de notre culture.

Parmi les différents canaux mis à disposition figure **Be Aqualia**, une application mobile s'adressant à tous les salariés de l'entreprise, et tout particulièrement à ceux qui ne disposent pas d'un compte de messagerie professionnelle. Grâce à cet outil, nous sommes parvenus à instaurer une véritable communication bidirectionnelle : nous informons nos salariés de ce qui se passe au sein d'Aqualia, et nous leur donnons la possibilité d'exprimer leur avis, ainsi que de participer aux enquêtes de satisfaction et de relever les défis proposés par l'entreprise.



	2024	2021	2022
Nombre de membres du personnel ayant téléchargé l'application Be Aqualia	8 685	8 033	7 280

En matière de **négociation collective**, la tendance à la réduction des conventions collectives de moindre portée se confirme. En Espagne, le cadre de référence, à savoir la Sixième Convention nationale du cycle intégral de l'eau, a été étendu à l'Estrémadure, en complément d'autres conventions auxquelles Aqualia a adhéré ou qui relèvent désormais du cadre réglementaire de la Convention nationale. Parallèlement, des accords conventionnels ont été conclus aux niveaux provincial et régional, notamment avec la Convention collective des Îles Baléares et la mise à jour de celle de la Catalogne.



D'autre part, des négociations sont en cours pour signer la convention de la filiale Smvak en République Tchèque pour la période 2025-2027, ainsi que d'autres conventions à portée plus restreinte, en phase de discussion en 2024.

Un autre espace de dialogue social est représenté par la **Charte de santé au travail d'Aqualia** : un groupe de travail réunissant des représentants des syndicats majoritaires et de la direction de l'entreprise, qui aborde les conditions de santé et de bien-être, ainsi que l'implantation de bonnes pratiques à l'échelle internationale.

En 2024, nous avons abordé plusieurs sujets récurrents, dont l'évolution de la sinistralité et l'avancement des objectifs du Plan stratégique de santé et de bien-être. Nous avons également présenté les résultats de l'évaluation des risques psychosociaux, les risques liés à la sécurité physique en cas de violences externes et les mesures établies pour faire face à ces situations. Enfin, nous avons discuté des mesures extraordinaires adoptées à la suite des dégâts occasionnés par la goutte froide, ainsi que des nouveaux protocoles applicables aux risques atmosphériques.

¹⁰ Correspond à 443 newsletters Aqualia Global News (nombre total de nouvelles), 22 flashes, 290 courriers électroniques et 61 nouvelles publiées à travers l'application Be Aqualia.

Prix et reconnaissances en matière d'emploi, de développement et de culture d'appartenance

Reconnaissance de la **Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid** pour notre promotion de mesures d'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle en tant qu'Entreprise familialement responsable (EFR).

Principaux indicateurs en matière d'emploi, de développement et de culture d'appartenance

Personnel à temps plein et à temps partiel

	2024			2023			2022		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Temps plein	10 934	2 500	13 434	10 695	2 418	13 113	9 902	2 137	12 039
Temps partiel	283	324	606	314	337	651	310	324	634
Total	11 216	2 824	14 040	11 009	2 755	13 764	10 212	2 461	12 673

Personnel par type de contrat de travail et par sexe

	2024			2023			2022		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Durée indéterminée	9 501	2 379	11 880	9 017	2 266	11 293	8 496	2 164	10 661
Durée déterminée	1 716	445	2 160	1 991	480	2 471	1 715	298	2 013
Total	11 216	2 824	14 040	11 009	2 755	13 764	10 212	2 461	12 673

Contrats d'embauche par sexe¹¹

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes	1 576	76 %	4 525	82 %	1 160	77 %
Femmes	484	24 %	1 005	18 %	353	23 %
Total	2 060	100 %	5 530	100 %	1 513	100 %

Contrats d'embauche par tranche d'âge¹¹

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 35 ans	943	46 %	2 004	36 %	680	45 %
Entre 35 et 55 ans	891	43 %	2 346	42 %	723	48 %
Plus de 55 ans	226	11 %	1 180	21 %	110	7 %
Total	2 060	100%	5 530	100%	1 513	100%

¹¹ La différence du nombre de contrats d'embauche entre 2024 et 2023 est due à l'acquisition du contrat de la Géorgie en 2023.

Un environnement sûr et sain

Grâce à notre approche préventive et globale, nous sommes leaders dans la promotion de la santé et la sécurité, tant d'un point de vue physique qu'émotionnel, au sein l'entreprise. Pour cela, nous nous appuyons sur le **Système de gestion intégré et le Plan stratégique du département Santé et Bien-être 2024-2026**.

Dans une logique d'amélioration continue de notre gestion de la santé et la sécurité, nous sommes certifiés ISO 45001, cette norme ayant été incorporée au Système de gestion intégré d'Aqualia.

Parallèlement, nous poursuivons nos avancées autour des quatre axes de travail qui sous-tendent le plan stratégique du département Santé et Bien-être 2024-2026 :

Zéro préjudice pour les travailleurs

Réduire les dommages corporels susceptibles de résulter de conditions et de comportements dangereux, tant chez nos propres travailleurs que chez ceux des sous-traitants ou des tiers.

Be Aqualia bien-être au travail

Améliorer les indicateurs de santé physique, émotionnelle et de bien-être du personnel, et accroître significativement la participation aux programmes de promotion d'une vie saine.



Contrôle des risques critiques

Maintenir un contrôle homogène à l'échelle de l'organisation capable de garantir la sécurité et le respect d'un référentiel commun pour les risques que nous jugeons critiques dans le cadre de notre activité.

Analyse des données et reporting

Renforcer la gestion, le contrôle et le reporting par la mise en place d'une application à l'échelle globale, ainsi que la redéfinition des indicateurs proactifs et prédictifs, des tableaux de bord et des objectifs associés.

Zéro préjudice pour les travailleurs

Nous avons actualisé et structuré cette ligne en quatre programmes : contrôle de l'absentéisme, apprentissage organisationnel, contrôle des performances des sous-traitants en matière de santé et sécurité, et intégration de l'activité de prévention. En 2024, nous avons mis l'accent sur l'internationalisation de ces projets et sur l'évaluation de la formation interne, en vue de renforcer la culture de prévention au sein de l'entreprise.

Contrôle des risques critiques

Cette ligne est composée de deux projets : les programmes de risques critiques et les risques clés de l'entreprise. Ce dernier, qui est nouveau, vise à sensibiliser le personnel à tous les niveaux de l'organisation aux risques communs à l'ensemble des activités du cycle intégral de l'eau, qui sont susceptibles, dans certains cas, de provoquer des accidents graves.

Be Aqualia, le bien-être au travail

En 2024, nous avons augmenté le nombre d'initiatives en faveur de la santé : promotion de l'activité physique et d'une alimentation saine, organisation de *webinaires* et d'ateliers, participation à des activités sportives (courses, marches, padel, football, etc.), mise en œuvre de partenariats avec des cliniques de physiothérapie, Journées familiales réunissant les salariés et leur entourage social ou familial, etc.

Par ailleurs, avec le soutien de notre partenaire AffortHealth, nous avons poursuivi notre offre de programmes de santé émotionnelle destinés aux travailleurs, et nous avons géré les risques psychosociaux dans l'entreprise, contribuant ainsi à renforcer un changement culturel au sein de l'organisation en ce qui concerne la santé mentale. Parmi les mesures mises en œuvre se distinguent celles du psychopack de **Be Aqualia** :

- **Psicomet**, un outil permettant d'évaluer le niveau de bien-être mental et émotionnel de la personne, et de détecter précocement le moindre trouble de santé mentale.
- **Programme d'aide aux salariés (PAE, Programa de Ayuda al Empleado)**, un service de conseil psychologique assuré par des psychologues experts pour aider les salariés éventuellement confrontés à un mal-être psychologique et émotionnel, tant sur le plan personnel que professionnel.
- **Prévention de la santé émotionnelle**, à travers des ateliers en direct animés par des psychologues experts, visant à renforcer la résilience émotionnelle.
- **Procédure de gestion des conflits interpersonnels**, un outil de médiation conçu pour gérer et résoudre les conflits survenant dans le cadre professionnel.

De même, en Espagne, nous avons réalisé la deuxième **Évaluation des risques psychosociaux** à l'aide de l'outil MentallyPro®, qui nous permet de classer les résultats par activité économique, de croiser les données avec d'autres variables et de les hiérarchiser en fonction des priorités d'intervention de l'entreprise. Ces résultats nous guideront dans la prise de décisions visant à améliorer le bien-être et la santé au travail.

Parallèlement à cette évaluation des risques psychosociaux, nous avons mesuré l'état de santé psychoémotionnel de notre personnel sur la base de l'échelle de Goldberg, et soumis un questionnaire sur la violence au travail. Tout cela nous a permis de rendre cette évaluation plus exhaustive, et ses résultats nous aident à hiérarchiser nos interventions de manière

globale. Nous travaillons en outre à étendre cette méthodologie à d'autres pays.

Analyse des données et reporting

En 2024, nous avons continué à mettre en œuvre le nouveau logiciel pour la gestion globale de la santé et la sécurité. Grâce au plus grand nombre de retours sur son utilisation, nous avons pu apporter des améliorations en termes d'autonomie, de simplicité d'utilisation et de niveau de détail des informations. Ces évolutions ont permis de déployer le logiciel dans d'autres pays, et d'ici 2025 tous les projets devraient utiliser le même outil. Cela nous permettra d'homogénéiser la gestion de certains aspects clés, tels que le signalement et les enquêtes sur les accidents, les inspections de sécurité, l'identification et la mise en œuvre d'actions correctives, etc.

Ile Prix Be Aqualia



Bonnes pratiques en matière de santé et bien-être

La deuxième édition de ces prix a permis de mettre à l'honneur celles et ceux qui s'impliquent et se distinguent par leurs actions en faveur de l'amélioration de la vie des autres personnes travaillant chez Aqualia, ainsi que des communautés où nous sommes présents. Leur exemple nous aide à identifier les bonnes pratiques et à inspirer l'ensemble de l'organisation.

Dans cette édition, les prix étaient répartis en trois catégories :

- Prix à la prévention des risques professionnels, avec 22 candidatures.
- Prix à la promotion de la santé et du bien-être, avec cinq candidatures.
- Prix à la carrière individuelle, avec trois candidatures.

Prix et reconnaissances en matière de sécurité, de bien-être et de santé



Finalistes des **Ile Prix impULSO Salud Cardiovascular**, dans la catégorie des grandes entreprises, décernés par la Fundación Española del Corazón (FEC), pour notre travail de sensibilisation et de prévention des maladies cardiovasculaires à travers le **Projet BeFit** qui promeut des habitudes de vie saines au sein de notre personnel.

Aux **Émirats arabes unis**, nous avons été récompensés dans le cadre du concours **TAQA-WS HSE FORUM 2024** par les distinctions suivantes :

- HSE Good Achievement Award.

- HSE Individual Award : décerné à M. Shamal, ingénieur HSE senior.

Nous avons été reconnus **Espacio Cerebro Protegido** par la Fundación Freno al Ictus, pour avoir formé 123 salariés des services client de Lérida, Oviedo et Jerez de la Frontera (Espagne) afin qu'ils puissent identifier et réagir efficacement face à un AVC.

OSWS, notre filiale omanaise chargée de gérer les infrastructures hydrauliques du port de Sohar et de sa zone industrielle à Oman, a reçu deux prestigieuses distinctions internationales en santé et sécurité : le **British Safety Council International Safety Awards** et le **The RoSPA Health and Safety Award**.

Be Aqualia a été présenté comme un « cas de réussite » à l'occasion des « **Perk Talks** » de **Vitaance**, une plateforme spécialisée dans la gestion des programmes de bien-être en entreprise.



Perk Talks de Vitaance avec Bernardo Delgado, coordinateur santé et bien-être chez Aqualia

Principaux indicateurs en matière de sécurité, de bien-être et de santé

	2024	2023	2022
Décès résultant de blessures ou problèmes de santé liés au travail	1	0	1
Accidents du travail enregistrables*	205	215	238
Heures travaillées	32 345 093	29 056 697	24 180 308
Taux d'accidents du travail enregistrables**	6,34	7,40	9,84

* Correspond aux accidents entraînant un arrêt de travail de plus de 4 jours. Les accidents entraînant des pathologies non traumatiques et les accidents *in itinere* ne sont pas inclus.

** (Accidents du travail enregistrables / Heures travaillées) * 1 000 000
Comprend les salariés et les non-salariés.

Une organisation diverse et inclusive

Notre culture n'est pas seulement transformatrice et saine, elle est également diverse et inclusive. Nous avons su créer des espaces de respect, inclusifs, égalitaires et exempts de préjugés. Et nous ne comptons pas nous arrêter là : avec le [Protocole de diversité et d'inclusion](#) et la coordination du **Comité de la diversité**, nous poursuivons notre progression vers l'entreprise que nous aspirons à devenir.

Le Protocole sur la diversité, l'équité et l'inclusion confirme notre responsabilité dans la création d'écosystèmes de travail favorisant les relations entre des personnes différentes, dans des environnements de plus en plus hétérogènes. Aqualia reflète la réalité de la société dans laquelle elle opère : un contexte de plus en plus diversifié, avec des personnes aux compétences et capacités variées, dont les particularités culturelles et sociales enrichissent une organisation mondiale comme la nôtre.

Toutes nos filiales sont soumises à des obligations réglementaires et disposent de plans d'égalité négociés avec les partenaires sociaux. En 2024, nous avons mis en œuvre les engagements pris dans le **IIIe Plan pour l'égalité**, signé en octobre 2021 pour la période 2021-2025. Nous avons ainsi renouvelé notre engagement en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes (ODD 5) et de la réduction des inégalités (ODD 10).

Concernant la gouvernance de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, en 2024, le Comité de la diversité a analysé les questions et les projets liés à ces thématiques et mis en œuvre le **Plan d'action pour la diversité, l'équité et l'inclusion**. Ce dernier recense toutes les actions prévues pour continuer à avancer vers une culture inclusive et exempte de préjugés.



Actions pour la diversité



Santiago Lafuente, PDG d'Aqualia, avec Esther Alcocer, présidente du Groupe FCC, Teresa Viejo, présidente de la Fundación Diversidad, Alicia Alcocer, présidente de Cementos Portland, et les autres représentants des différents secteurs du Groupe FCC.

En tant qu'entreprise signataire de la [Charte de la diversité](#), nous promouvons les principes d'égalité, de diversité et d'inclusion dans le monde du travail, à travers cette initiative et d'autres telles que le réseau de femmes AqualiaWomen, le label Empowering Women's Talent, la certification Diversity Leading Company, les campagnes pour l'égalité et contre la violence à l'égard des femmes, AqualiaContigo, ainsi que la formation et la sensibilisation à la diversité, à l'équité et à l'inclusion.

En 2024, en plus du renouvellement de notre engagement envers la Charte de la Diversité, nous avons maintenu notre adhésion à l'alliance **#CEOPorLaDiversidad**, une initiative portée par la **Fundación Adecco** et la **Fundación CEOE (Confédération espagnole des organisations d'entreprises)**, visant à rassembler les entreprises et leurs dirigeants autour des valeurs de diversité, d'équité et d'inclusion.

Nous avons également un accord avec l'**Association REDI, réseau d'entreprises pour la diversité et l'inclusion LGBTI**, un écosystème d'entreprises et de professionnels en Espagne œuvrant à la promotion d'environnements de travail sûrs et respectueux, indépendamment de l'identité, de l'expression de genre ou de l'orientation sexuelle. Par l'intermédiaire de REDI, nous avons organisé des séances de sensibilisation à la diversité et à l'inclusion qui s'adressaient à l'ensemble du personnel, et dont le but était de mettre en évidence les

avantages des environnements de travail plus respectueux et inclusifs, ainsi que les obstacles professionnels que peuvent rencontrer les personnes LGBTI+ en entreprise.

Un autre partenariat, cette fois avec **MyGWork**, une plateforme mondiale de recrutement et de réseautage pour les personnes LGBTI+, nous permet d'attirer les talents les plus divers parmi les professionnels, les jeunes diplômés et les organisations qui œuvrent en faveur de la diversité et de l'inclusion dans le monde du travail. Aux côtés de cette plateforme, nous avons participé au forum Work Pride, dont la vocation est de promouvoir l'emploi des personnes LGBTI+, et nous avons partagé notre vision sur ce qu'est un *networking* diversifié, ouvert et inclusif au sein de l'entreprise.

En 2024, nous avons également organisé une session à destination des directeurs de délégation, mettant l'accent sur l'importance d'un leadership inclusif et sur l'impact positif de la diversité au sein de l'entreprise.

Toujours dans le domaine de la formation, nous avons dispensé des cours sur la violence sexuelle, la diversité, l'équité et l'inclusion (DE&I) LGBTI+, le langage inclusif et les préjugés inconscients, et organisé des cycles consacrés à la violence à l'égard des femmes. À l'occasion de la **Journée de la Fierté**, nous avons par ailleurs lancé une campagne à laquelle ont participé les travailleurs des bureaux de Madrid.

Égalité entre les femmes et les hommes

Aqualiawomen

En 2024, 50 femmes faisaient partie de ce réseau interne de talents féminins, qui facilite le *coaching*, la formation et le *networking* professionnel.

Programme de Cross Mentoring

Celui-ci s'inscrit dans le cadre de l'initiative **Empowering Women's Talent (EWT)** qui associe des binômes mentor/mentoré(e) issus de différentes entreprises, et à laquelle ont participé, en 2024, deux mentorés et deux mentors d'Aqualia.

Networking et Speed Mentoring

Initiative portée par l'organisation Womenalia, visant à encourager les vocations STEM (sciences, technologie, ingénierie et mathématiques) chez les jeunes femmes. Cet événement favorise le contact entre les étudiantes préuniversitaires et des ingénieures reconnues du monde de l'entreprise.

Formation Parlons d'égalité

Obligatoire pour les nouvelles recrues, ce cours promeut l'égalité des chances sur le lieu de travail et le rejet de toute discrimination, directe ou indirecte, fondée sur le sexe, la race, l'âge, la nationalité, la religion, l'orientation sexuelle, le handicap, etc.

Collaboration avec le programme Empleo Mujer de la Fundación Adecco

qui soutient l'emploi pour les femmes menacées d'exclusion sociale. En 2024, grâce à l'engagement de notre personnel bénévole, nous avons participé à l'organisation d'un vestiaire solidaire mettant à la disposition des participantes des tenues adéquates pour les entretiens d'embauche. En collaboration avec la Fundación Adecco, nous avons également contribué à l'élaboration du XIe rapport #EmpleoParaTodas.



Alliance avec le ministère espagnol de l'Égalité (délégation gouvernementale contre la violence à l'égard des femmes)

visant à sensibiliser et mobiliser la société contre la violence à l'égard des femmes dans le cadre de l'initiative **Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género** signée en novembre 2022 en Espagne.

Campagnes de sensibilisation

À des dates clés, avec la collaboration de notre personnel, nous lançons des initiatives de sensibilisation et de prise de conscience dans plusieurs endroits et nous entretenons des alliances visant à faire progresser l'égalité entre les femmes et les hommes.

- **Campagne à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes** sous le slogan « **Investir dans la diversité, le meilleur atout pour accélérer le progrès** ». À l'appel de l'ONU, nous avons invité toutes et tous à partager des photos portant le symbole X de la multiplication sur www.aqualiaigualdad.com, en signe des avancées réalisées vers l'égalité réelle.

Dans le cadre de la campagne « **Ante la violencia de género, tenlo claro** » lancée à l'occasion de la **Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes** : sur www.aqualiacontigo.com, nous avons demandé à toutes et tous de partager une photo en témoignage de leur soutien. De nombreuses initiatives ont également été menées dans des municipalités d'Espagne et de Colombie, et une journée de sensibilisation a été animée par un technicien du « punto violeta » du ministère espagnol de l'Égalité et de personnes de la Fundación Adecco engagées dans la sensibilisation à la lutte contre la violence à l'égard des femmes.

Jornada de sensibilización

Contra la violencia de género

Red de atención integrada para mujeres en situación de vulnerabilidad

HOY, viernes 22 de noviembre, a las 10:00h, tenemos una cita online contra la violencia de género.

Haz clic en el icono para contactarte ►



Sensibilización



Actions en faveur de l'inclusion



Carolina Serrano, responsable du centre de service client à l'occasion du stage sur l'emploi de la Fundación Adecco.

Les réglementations relatives à l'inclusion de personnes en situation de handicap varient selon les pays dans lesquels Aqualia est présent. Dans ceux où une réglementation sur l'inclusion des personnes en situation de handicap existe, même si elle ne s'applique pas directement à nous, nous nous engageons à la respecter, soit par l'embauche de ces personnes, soit par la collaboration avec des organisations qui promeuvent leur insertion sur le marché du travail. Concrètement, en Espagne, nous respectons pleinement la réglementation en vigueur sur le personnel en situation de handicap : nous maintenons le quota de 2 % au sein de l'effectif ou mettons en œuvre d'autres mesures dans les entreprises de plus de 50 salariés. Dans tous les cas, nous disposons d'une politique de sélection du personnel commune à tous les pays, fondée sur les principes de diversité, d'équité et d'inclusion.

En Espagne également, nous maintenons notre accord de collaboration avec la **Fundación Síndrome de Down** et avec **FSC Inserta du groupe Once**, et nous continuons à développer avec la **Fundación Adecco** le **Plan Familia** destiné aux enfants de salariés en situation de handicap certifié supérieur ou égal à 33 %.

Cette année, en collaboration avec la **Fundación Adecco**, nous avons organisé une série d'activités centrées sur les personnes ayant des capacités différentes. Les plus populaires ont été les journées de volontariat d'entreprise, organisées aux sièges de Las Tablas et Federico Salmón (Madrid), Kansas City (Séville) et Balma (Barcelone), au cours desquelles des volontaires d'Aqualia ont collaboré avec des personnes en situation de handicap au projet Cantera de Talentos pour faire un atelier de décorations de Noël.

À l'occasion de la **Journée internationale des personnes handicapées**, nous avons par ailleurs mis en œuvre un plan d'actions au sein de plusieurs centres de travail, comprenant notamment un jeu de pistes intitulé *¿Quién mató a la diversidad?*, un atelier de décoration de biscuits avec des personnes en situation de handicap provenant de la Fundación Cantera de Talento, et une journée avec Pablo Pineda, premier diplômé universitaire européen porteur de trisomie 21, ambassadeur de la Fundación Adecco.

L'engagement et le respect des **personnes âgées** constituent un autre de nos principes inébranlables. Nous soutenons ainsi des initiatives globales et accompagnons les communautés les plus vulnérables dans les pays où nous fournissons nos services.

À Riohacha, en Colombie, nous soutenons la « Celebración del Adulto Mayor », un événement festif mêlant musique et danse qui réunit plus de 300 personnes issues de différentes communautés, y compris autochtones et d'ascendance africaine.

En République Tchèque, le personnel de notre filiale SmVak rend régulièrement visite à des centres pour personnes âgées, comme la résidence Na Výminku à Ostrava, pour échanger avec les résidents et les sensibiliser à une consommation responsable de l'eau.

En Géorgie, notre filiale GWP prend en charge le paiement des factures d'eau des foyers de personnes âgées vulnérables, garantissant ainsi l'accès à une eau potable de haute qualité. Cette action s'étend également aux foyers pour enfants de Tbilissi.

Prix et reconnaissances en matière de diversité, d'équité et d'inclusion

Renouvellement du label **Empowering Women's Talent (EWT)**, du magazine spécialisé en ressources humaines Equipos & Talento, en reconnaissance de notre engagement en faveur du développement du leadership féminin.

Le label **Distintivo Igualdad en la Empresa (DIE)** a été prolongé jusqu'en 2028, en reconnaissance par le ministère espagnol de la Santé, des Services sociaux et de l'Égalité de notre engagement en faveur de la diversité et de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Le service de Riohacha (Colombie) a été reconnu par le ministère du Travail pour sa participation à la **Stratégie d'inclusion professionnelle en Colombie** en faveur des personnes rencontrant des difficultés d'insertion à La Guajira. Grâce à cette initiative, 1 800 personnes ont

déjà bénéficié d'un accès à l'emploi dans différentes entreprises à travers le pays.

Pour la troisième année consécutive, **Equipos y talento**, média de référence en ressources humaines en Espagne, nous a inclus parmi les 70 entreprises les plus engagées en matière de diversité. Il nous a ainsi octroyé le label **Diversity Leading Company**, avec un score supérieur à celui de l'année précédente (644 contre 600).

Nous avons été sélectionnés parmi les **50 entreprises espagnoles ayant les meilleures pratiques en matière de diversité et d'inclusion** à l'occasion du **DEI Summit 2024**, organisé à Madrid par **Intrama Consultoria**.

Principaux indicateurs en matière de diversité, d'équité et d'inclusion

Personnel par sexe

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes	11 216	80 %	11 009	80 %	10 212	81 %
Femmes	2 824	20 %	2 755	20 %	2 461	19 %
Total	14 040	100 %	13 764	100 %	12 673	100 %

Personnel par catégorie professionnelle et par genre

	2024			2023			2022		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Dirigeants	104	9	113	126	10	136	121	10	131
Cadres intermédiaires	1 443	458	1 901	1 339	427	1 766	1 064	325	1 389
Techniciens	1 515	937	2 452	1 464	866	2 330	1 296	751	2 047
Personnel administratif	332	939	1 271	348	931	1 279	328	885	1 213
Autres postes	7 823	480	8 304	7 731	521	8 252	7 403	490	7 893
Total	11 216	2 824	14 040	11 009	2 755	13 763	10 212	2 461	12 673

Personnel par catégorie professionnelle et tranche d'âge

Âge	2024				2023				2022			
	< 35	35-55	+55	Total	< 35	35-55	+55	Total	< 35	35-55	+55	Total
Dirigeants	-	52	61	113	1	88	47	136	-	93	38	131
Cadres intermédiaires	287	1 107	507	1 901	326	1 101	339	1 766	189	937	263	1 389
Techniciens	760	1 200	493	2 452	806	1 180	343	2 330	665	1 056	326	2 047
Personnel administratif	227	727	317	1 271	248	809	223	1 279	225	776	212	1 213
Autres postes	1 407	4 433	2 464	8 304	1 598	4 703	1 952	8 252	1 479	4 557	1 857	7 893
Total	2 681	7 519	3 842	14 040	2 979	7 881	2 904	13 763	2 558	7 419	2 696	12 673

Nous garantissons l'accès à l'eau et forgeons des alliances significatives



ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Accès à l'eau et à l'assainissement Infrastructures, travaux et entretien Processus, procédures et numérisation Gestion et service aux clients et usagers Partenariats public-privé Actions sociales Transparence et reddition de comptes	3-3, 413-1, 418-1	2, S1, S2, S3, S4	LE2. Technologie au service d'une gestion intégrée LE6. Communication stratégique LE7. Alliances pour la génération d'un impact positif

Écosystème
Aqualia Contact
24 heures sur 24, 365 jours par an

4 PERTE
de numérisation du cycle de l'eau adjugés

Aqualia informa
le podcast de service public qui tient les clients informés

1,7 million
de contrats ayant adopté la facture électronique

18 647 051 €
investis dans la transformation numérique

45 %
facturation électronique par rapport à la facturation totale

Clients : transparence, proximité et excellence

Nos principaux clients sont les gouvernements nationaux et régionaux, les collectivités locales, les centres publics, les entreprises et les industries, les agriculteurs irrigants et les citoyens.

Communication transparente avec les citoyens

Répondre aux besoins des usagers en offrant un service d'excellence constitue un engagement central de notre vocation de service envers la société. Avec le client final au cœur de notre stratégie, nous avons poursuivi en 2024 nos efforts de communication directe avec les usagers et d'investissement technologique en vue d'améliorer cette interaction.

La Directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine aborde notamment la question des fuites dans les réseaux de distribution, et fixe un délai de trois ans pour leur évaluation. Sa transposition en Espagne à travers les décrets royaux 3/2023 et 665/2023 a introduit des mécanismes de contrôle, d'information et d'indexation à communiquer et à améliorer, ainsi que l'obligation de mettre à la disposition des municipalités des systèmes permettant de tracer, de surveiller et d'optimiser cette gestion.

Pour répondre à ces nouvelles exigences, un groupe de travail multidisciplinaire a élaboré les **Plans sanitaires de l'eau** destinés à identifier et gérer les risques dans les infrastructures d'approvisionnement. Pour accompagner ce processus et renforcer la transparence vis-à-vis des citoyens, nous avons développé l'outil **Aqualia Laboratory Platform (LAB)**.

Suivant cette même logique de transparence, et en collaboration avec les municipalités où nous sommes présents, en 2024, nous avons repensé les **Portails d'information aux citoyens**, afin de permettre aux usagers d'accéder à des informations transparentes et de qualité sur le service. À ce jour, 200 portails sont publiés et



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

- Excellence du service : taux de réclamations, données du service client, taux de satisfaction dans les appels reçus.
- Mécanismes d'action sociale : informations sur les tarifs réduits.
- Canaux de service client : bureau physique, virtuel, application, réseaux sociaux, service téléphonique.
- Qualité de l'eau, évaluation de l'eau, accès au SINAC.
- Informations sur les factures, tarifs et réglementations, prix moyen de l'eau, consommation moyenne par habitant.
- Informations sur le cycle intégral de l'eau, utilisation responsable de l'eau, prévention de la fraude, engagement envers les ODD et actualités.



Portails d'information citoyenne

accessibles via notre site web, où chaque citoyen a la possibilité de rechercher sa commune et de consulter le portail local de son service municipal de l'eau.

Sur notre site web, nous avons également développé l'[Espace d'utilisation responsable de l'eau](#), qui se compose de deux sections : l'assainissement de l'eau et la consommation responsable. Les administrations publiques peuvent y trouver des outils de communication et des messages destinés à sensibiliser les citoyens à l'importance d'une utilisation responsable de l'eau.



Plaintes et réclamations reçues de la part de consommateurs ou d'usagers finaux

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Plaintes et réclamations reçues	24 652	-	31 371	-	30 641	-
Plaintes et réclamations gérées*	24 652	100 %	31 371	100%	30 641	100%
Délai moyen de résolution (jours)**	12	-	11	-	10	-

*Les données incluent l'ensemble des plaintes et réclamations traitées par l'entreprise et clôturées, quel que soit le résultat final (rejet, classement, résolution en faveur du client, résolution en faveur de l'entreprise)
**Temps écoulé entre l'ouverture de la réclamation et la notification de sa résolution au client.

Aqualia Contact : 20 ans de service à la clientèle

En 2024, Aqualia Contact, notre centre d'appels au service du client, a célébré son 20e anniversaire en Espagne. Ayant reçu près de 17 millions d'appels depuis sa création, il dessert aujourd'hui trois millions de clients répartis dans 430 municipalités espagnoles.

3

millions de clients desservis dans 430 municipalités espagnoles

+

Vidéo du 20e anniversaire d'Aqualia Contact

Écosystème Aqualia Contact

Centre de service client (CAC)*

Site web du bureau virtuel

Application mobile

Profil sur X**

* Le centre de service client fournit actuellement des services en Espagne, en République Tchèque, en Italie, en Géorgie et en Colombie, où il a commencé ses opérations en avril 2024.
** Anciennement Twitter.

En 2024, nous avons lancé un **nouveau bureau virtuel, Aqualia Contact**, dans l'intention d'offrir aux clients finaux une expérience de gestion plus claire, plus sûre et plus efficace. D'envergure mondiale et adaptée à chaque pays et juridiction, cette solution apporte de nouvelles fonctionnalités et une plus grande simplicité d'utilisation.

Le nouveau bureau virtuel met à la disposition du client, en un seul clic :

- Toutes les démarches et consultations, de manière simplifiée.
- Une sécurité renforcée, grâce à des mots de passe personnels.
- Des informations sur les irrégularités ou les fraudes liées à la consommation ou à la gestion.

- La consommation détaillée, sous forme de graphiques de consommation quotidienne et mensuelle.
- Une innovation technologique, sous la forme d'une plateforme cloud, pour un meilleur suivi et un meilleur contrôle.
- Ainsi que d'autres services tels que le relevé des compteurs, des consultations sur les compteurs, les données, les dossiers, les demandes de subrogation ou de duplicata de contrats, etc.

En 2025, la numérisation se poursuivra, dans le but d'améliorer la relation client grâce à la création d'un service de WhatsApp professionnel, à l'intégration du service d'assistance téléphonique sur le site web avec la fonction *click to call*, ou encore à l'incorporation de Bizum comme nouveau mode de paiement.

Aqualia Contact

Service client omnicanal (Espagne)

	2024	
	Nombre	%
Clients qui utilisent le bureau virtuel	390 648	16 %
Clients	2 400 955	-
Clients satisfaits du service Aqualia Contact	95,65 %	

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Centre de service client : appels (premier canal de service client non présentiel)	1 150 174	100,0 %	1 065 085	100,0 %	985 095	100,0 %
Consultations	552 084	48,0 %	514 436	48,3 %	479 741	48,7 %
Demandes	402 561	35,0 %	358 934	33,7 %	339 858	34,5 %
Pannes	187 478	16,3 %	185 325	17,4 %	585	16,2 %
Réclamations	8 051	0,7 %	6 391	0,6 %	5 911	0,6 %
Service de gestion des rendez-vous pour une prise en charge en face-à-face plus rapide et plus efficace - Rendez-vous gérés	34 349		33 621		n.d.	
Bureau virtuel : interactions (deuxième canal de service client non présentiel)	157 414	100,0 %	144 858	100,0 %	152 674	100,0 %
Modification des données	53 993	34,3 %	46 789	32,3 %	49 314	32,3 %
Facturation électronique	43 604	27,7 %	30 130	20,8 %	32 672	21,4 %
Carte bancaire	28 649	18,2 %	34 621	23,9 %	36 642	24,0 %
Réclamations	2 204	1,4 %	3 332	2,3 %	2 748	1,8 %
Autres	28 964	18,4 %	29 986	20,7 %	31 298	20,5 %
Nb d'enquêtes Aqualia Contact	451 732		280 950		502 791	
Taux de réclamations AqualiaContact	0,54 %					

Dans le cadre de son objectif d'excellence en matière d'expérience client omnicanal, l'entreprise surveille le taux de réclamations, qui en 2024 s'est maintenu à 0,69 %, avec un délai moyen maximal de réponse aux réclamations de douze jours calendaires et un délai moyen maximal pour l'installation d'un compteur (à

compter de la demande d'enregistrement) de treize jours calendaires. De même, elle surveille et évalue l'amélioration continue en tenant compte des retours clients recueillis dans les enquêtes sur la qualité de service d'Aqualia Contact, qui ont atteint 95,65 % de satisfaction en 2024.

Enquêtes de satisfaction : renforcer le lien avec le client

Dans les pays où nous assurons la gestion du cycle intégral de l'eau, nous menons des enquêtes de satisfaction auprès des clients. Grâce à cette écoute directe, l'entreprise peut intégrer les avis et les appréciations des usagers finaux dans sa gestion, et fonder ainsi ses performances sur la compréhension des éléments de satisfaction et des axes d'amélioration de ses services d'approvisionnement et d'assainissement.

Édition 2024

Conclusions générales

Dans les enquêtes auprès des ménages menées en 2024, jusqu'à 92 % des personnes interrogées ont jugé notre gestion positive, et 96 % ont estimé que l'eau potable fournie était de bonne qualité (56 % du total considérait même qu'elle était excellente).

En ce qui concerne les clients institutionnels, 94 % des municipalités considèrent que nous gérons correctement les infrastructures, et 93 % des personnes interrogées déclarent que l'approvisionnement en eau potable se déroule sans problème : un avis partagé par l'ensemble des personnes interrogées dans les municipalités de plus de 5 000 habitants.

Chez les clients industriels, le niveau de satisfaction est encore plus élevé, proche de l'excellence, avec 98 % des personnes interrogées exprimant une perception positive de notre gestion.

Ces résultats sont le fruit d'une stratégie constante d'investissement et de modernisation des infrastructures, à laquelle sont consacrés chaque année environ 40 millions d'euros, notamment aux réseaux d'approvisionnement et d'assainissement, et aux stations d'épuration. Ils témoignent également du dévouement et de l'engagement de l'ensemble des travailleurs de l'entreprise en faveur du service public.

Conclusions par pays

En **Espagne**, nous avons réalisé 3 535 enquêtes auprès de clients finaux et 17 entretiens avec des clients institutionnels, chaque fois dans les municipalités où Aqualia (ou ses filiales) gère le service municipal. Les résultats montrent que 88 % des usagers interrogés se déclarent satisfaits de la qualité du service. En ce qui concerne les processus, le niveau de satisfaction est également élevé : 83 % pour l'approvisionnement et 90 % pour le relevé des compteurs. En ce qui

concerne la communication avec l'entreprise, les canaux les plus appréciés sont, dans l'ordre : le bureau d'attention personnelle, l'application et le service d'assistance téléphonique, et le bureau virtuel.

Toujours dans la péninsule ibérique, au **Portugal**, 700 entretiens ont été menés auprès de clients finaux répartis entre les différentes marques sous lesquelles nous opérons (Abrantaqua, Aqualia, Aquamaior et Aquaervas, et Cartagua). La grande majorité des personnes interrogées (plus de 65 %) se déclare très satisfaite du service, les aspects les plus valorisés par les clients étant la qualité et la pression de l'eau, ainsi que les attributs de confiance et d'efficacité de l'entreprise.

En **Italie**, l'enquête réalisée auprès des clients finaux de Caltanissetta et des communes environnantes (1 104 entretiens) révèle que 67 % d'entre eux sont satisfaits du service. Parmi les points positifs relevés par la population participant à l'étude figurent la continuité du service (64 %) et la compréhension de la facture (71 %). En ce qui concerne la communication avec l'entreprise, les horaires, les temps d'attente et l'amabilité du personnel sont perçus comme un avantage concurrentiel.

Les résultats concernant la **France** montrent quant à eux une nette amélioration par rapport à 2022, avec 86 % de clients finaux satisfaits. L'enquête, menée auprès de 441 personnes et répartie entre les différentes enseignes commerciales (SEFO, CEG, CAE et DREUX), indique également que le téléphone est le canal de communication le plus utilisé dans le pays.

En **République Tchèque**, les résultats, qui sont très positifs, ont été obtenus à partir d'une enquête qui a élargi l'échantillon aux clients professionnels, en plus des clients finaux habituels et des clients institutionnels. Les plus de 1 000 entretiens réalisés montrent un niveau de satisfaction supérieur à 90 % dans toutes les catégories, l'un des aspects les plus appréciés étant la résolution rapide des problèmes opérationnels, comme les pannes de réseau.

Enfin, en Amérique latine, nous avons interrogé quelque 924 clients finaux en **Colombie**, dans les municipalités des départements de Guajira, Córdoba, Atlántico et Magdalena. Les résultats montrent un taux de satisfaction global de 33 %, ainsi qu'une perception de l'eau comme un service moins cher que l'électricité et le téléphone (59 %). Sur la base de cette étude, Aqualia identifie un certain nombre de domaines d'amélioration sur lesquels elle travaille déjà, afin de continuer à progresser dans la fourniture du meilleur service.

Technologie et numérisation : les alliées de la transformation d'Aqualia

Le fil bleu qui nous tient tant à cœur et que nous gérons chez Aqualia est également constitué d'octets. La technologie est pour nous si importante qu'elle constitue le **deuxième axe** de notre Plan stratégique de durabilité Aqualia 2024-2026 : Technologie au service d'une gestion intégrée. Dans celui-ci, nous développons des projets visant à promouvoir la numérisation de l'ensemble du cycle de l'eau et à mettre en place

des technologies qui nous permettront de gérer les ressources de manière plus efficace et plus durable.

Cette transformation numérique et technologique, parallèle à celle que connaît l'économie mondiale, nous facilitera la prise de décisions stratégiques, tout en générant un changement dans la culture de l'entreprise, en quête de nouvelles ressources et de nouveaux processus.

LE2. Technologie au service d'une gestion intégrée

N°	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
Service client omnicanal						
LE2P1.1	Nb de contrats dont tous les canaux de service client sont mis en œuvre en omnicanal / Nb total de contrats offrant l'option omnicanal (service téléphonique, SMS, application et bureau virtuel)	91 %	90%	100%	100%	√
LE2P1.2	Nb de factures électroniques	11 491 612	10 600 000	11 100 000	11 700 000	√
LE2P1.3	% d'opérations avec signature numérique / Nb total d'opérations	13 %*	20 %	50 %	80 %	X
Gestion des actifs et maintenance						
LE2P2.1	% du vol. traité en GMAO (STEP-STEU) / Vol. total traité (STEP-STEU)	48 %	50 %	70 %	80 %	X
LE2P2.2	Nb total d'installations gérées en GMAO / Nb total d'installations	37 %	20%	40%	65%	√
LE2P2.3	Nb de clients en GMAO / Nb total de clients	93 %	75%	80%	85%	√
LE2P2.4	Nb total de services dans GEO / Nb total de services avec réseaux	88 %	80%	85%	90%	√
Water Analytics (aWA)						
LE2P3.1	Nb de clients en télémesure	562 010	500 000	700 000	950 000	√
LE2P3.2	% du nb de contrats gérés avec aWA / Nb de contrats avec plus de 20 000 clients en télérelève	100 %	90%	100%	100%	√
Application Be Aqualia						
LE2P4.1	Augmentation du % de salariés possédant l'application Be Aqualia ayant accédé au cours du dernier mois / Nb total de salariés	12 %	10%	10%	10% 15%	√
Cybersécurité						
LE2P5.1	% de réalisation du plan d'action de l'entreprise en matière de cybersécurité	96 %	> 95 %	> 95 %	> 95 %	√

* Valeur correspondant à la période comprise entre août et décembre 2024 (la signature numérique a été activée en août 2024).

Vers une gestion de l'eau à partir de données en temps réel

Une bonne gestion des services d'eau est essentielle au progrès des sociétés. Or, avec les problèmes de sécheresse actuels, la planification hydrologique et l'efficacité deviennent plus cruciales que jamais. Dans ce contexte, l'analyse des données nous permet de réduire l'eau non comptabilisée et d'améliorer le rendement hydraulique. Dans de nombreuses régions, de fait, l'avenir passe par la recherche de solutions de remplacement stratégiques, telles que l'eau recyclée ou dessalée.

Dans cette perspective, déjà bien ancrée dans le présent, la numérisation joue un rôle essentiel. Chez Aqualia, nous nous engageons pleinement dans cette voie en déployant une diversité d'outils technologiques et de solutions robotiques capables de collecter des données qui améliorent l'efficacité de nos opérations. En 2024, nous avons augmenté nos investissements dans la numérisation de 10,6 % par rapport à 2023, illustrant ainsi notre engagement en faveur d'une gestion intelligente du cycle de l'eau.

Forts de cette conviction, nous avons créé **Aqualia Live**, un outil conçu par des professionnels « de l'eau, pour l'eau » couvrant l'ensemble des processus du cycle intégral. Aqualia Live intègre le *big data*, l'informatique en nuage et la gestion intelligente. Ces technologies font évoluer les capacités informatiques traditionnelles et facilitent le traitement de volumes massifs d'informations en faveur d'une gestion intelligente.

- **La gestion et le stockage des données dans les systèmes *big data*** réduisent les temps de réponse et d'accès à l'information et intègrent une base de données unique qui rassemble toutes les informations accessibles aux différents programmes et modules de gestion, en vue de pouvoir réaliser des analyses croisées de données provenant de différentes sources (internes et externes). Cela nous permet de mieux comprendre le cycle de l'eau et nous facilite la prise de décisions éclairées à partir des données,

contribuant à faire de nous une *data-driven company*.

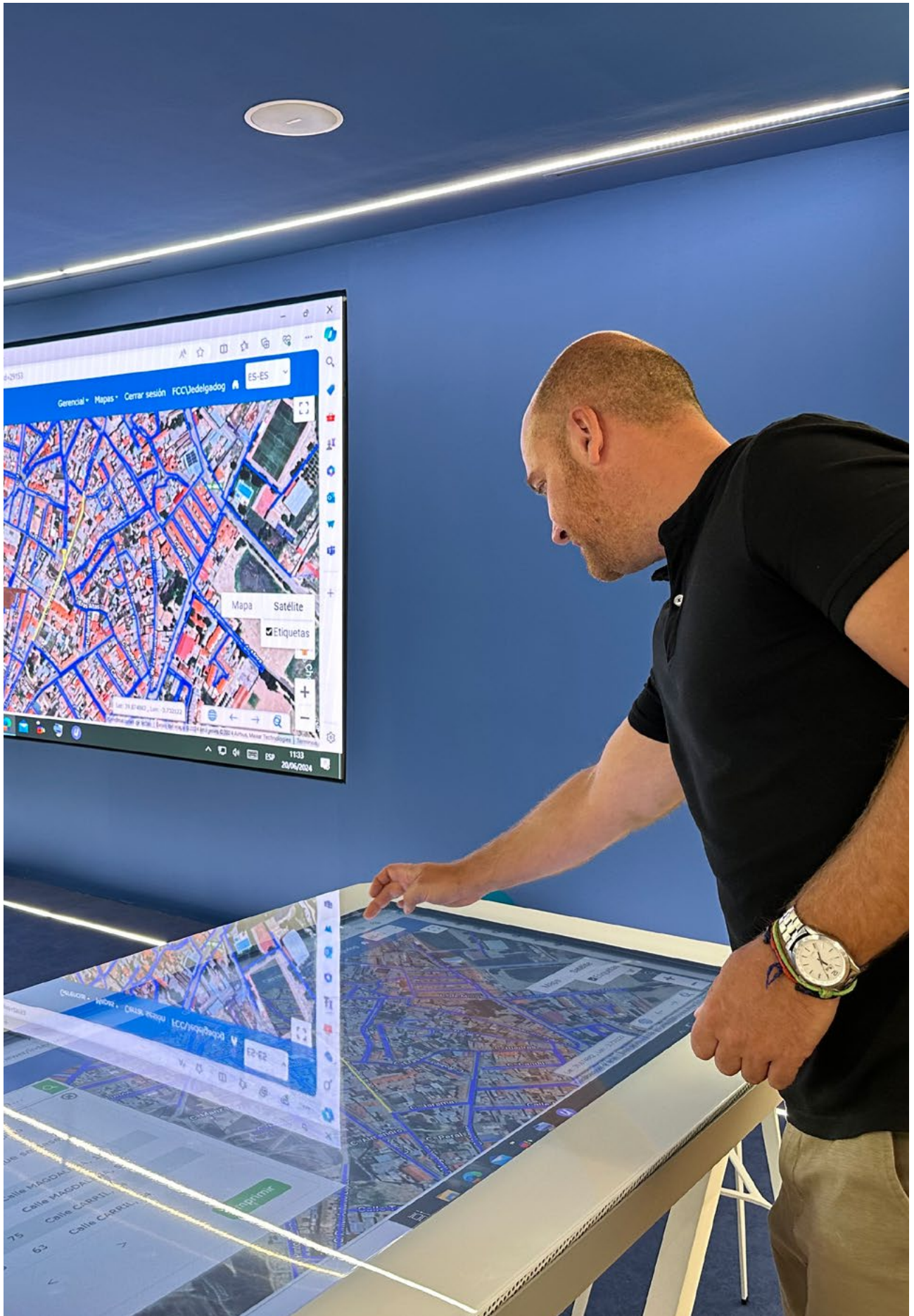
- **Le traitement en nuage** permet une meilleure mise à l'échelle des solutions capables d'augmenter les capacités de manière flexible en réponse à des demandes accrues. Il optimise également les performances dans les pays où nous sommes présents et améliore considérablement la latence et le rendement de la plateforme **Aqualia Live**.
- **La gestion intelligente, l'intelligence artificielle et le *machine learning*** favorisent l'automatisation des processus, ainsi que la prédiction et la prévention des risques, grâce à la rapidité avec laquelle ces algorithmes analysent d'énormes volumes de données et à l'apprentissage qu'ils en tirent.

Grâce à ces technologies, nous mettons à la disposition de notre personnel les outils nécessaires pour qu'il puisse travailler au quotidien de manière aussi efficace que possible et garantir ainsi l'accès des citoyens à l'eau. Parallèlement, l'accès contrôlé via Internet à certaines fonctionnalités d'**Aqualia Live** facilite à nos clients institutionnels et/ou externes l'accès direct et la consultation des données, ce qui leur permet de progresser dans la transparence de la gestion et de l'état de leurs actifs.

L'intégration des différentes plateformes dans Aqualia Live implique leur interconnexion, ainsi que celle des différents appareils et capteurs à travers le réseau. Cela facilite la collecte de données en temps réel à partir de différents points et améliore l'efficacité et l'intégration de la gestion du cycle dans chaque secteur.

Aqualia Live est composée d'une série de modules mis à la disposition des clients, permettant la gestion de tous les domaines du cycle intégral de l'eau, ainsi la communication avec tous les niveaux de contrôle et de supervision du cycle¹².

¹² Cette transformation numérique, actuellement mise en œuvre en Espagne, devrait s'étendre à d'autres pays.



Centre d'opérations intégrales (COI) de Tolède, Espagne.

**RENZO LOVÓN**

CTO, RESPONSABLE APPLICATIONS D'OPÉRATIONS, ANALYSE DE DONNÉES ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Aqualia Live, un outil stratégique pour guider la prise de décision

Déploiement par pays

Le sujet central de cette conversation sera le déploiement d'Aqualia Live : comment abordez-vous ce processus ? Quels sont les principaux défis auxquels vous êtes confrontés dans ce domaine ?

Pour commencer, il est important de souligner qu'Aqualia Live est une plateforme modulaire, ce qui signifie que nous pouvons l'adapter à chaque contexte et à chaque pays en fonction des besoins identifiés pour obtenir les informations nécessaires à une prise de décision objective au sein de l'entreprise.

Concernant le déploiement de la plateforme, nous commençons par une évaluation technologique de l'écosystème du pays afin de déterminer les éléments que nous devons activer sur ce territoire. Dans certains pays, nous devons déployer l'ensemble de la plateforme, tandis que dans d'autres, caractérisés par une maturité technologique différente, nous devons l'adapter à cette réalité.

Nous analysons également la situation dans les différents secteurs (Opérations, Clients, Administration, etc.) afin de déterminer s'il convient de mettre en œuvre la plateforme dans sa globalité ou seulement en partie. Lorsqu'un point d'intégration est possible, comme c'est le cas en France ou en Colombie, nous déployons la plateforme et la combinons avec les applications locales.

D'autre part, il est important d'analyser la réglementation locale de chaque pays et de mettre en œuvre des adaptations nécessaires pour s'y conformer, de même qu'il est essentiel de prendre en compte l'adaptation linguistique.

Adaptation linguistique

L'un des avantages d'Aqualia Live pour les administrations et les citoyens est l'accès direct à l'information via Internet. Quelles implications cela a-t-il pour son développement dans d'autres pays ?

L'adaptation linguistique constitue un véritable défi dans les pays utilisant un alphabet différent du nôtre, comme le géorgien, ou un alphabet latin enrichi de signes diacritiques, comme le tchèque. Dans ces cas, nous devons redoubler d'efforts pour assurer le déploiement de la plateforme et garantir le transfert de connaissances auprès des équipes locales.

Dans tous les cas, s'agissant d'une plateforme multi-alphabet et multilingue, elle est accessible à toute organisation locale. Aussi analysons-nous, en coordination avec nos partenaires sur le terrain, les besoins spécifiques de ces clients institutionnels, qu'il s'agisse d'administrations, de confédérations hydrographiques ou autres.

Quelle que soit la situation locale, l'intérêt d'Aqualia Live réside dans sa capacité à fournir une gestion interne complète, nous permettant de travailler avec toutes les informations susceptibles d'être demandées par les institutions de chaque pays.

Intelligence artificielle

Que signifie la révolution de l'intelligence artificielle pour Aqualia Live, en tant que plateforme intégrant l'IA, le *machine learning* et le *big data* ?

Les avancées permises par l'intelligence artificielle générative sont déjà une réalité aujourd'hui sur la plateforme Aqualia Live. L'IA joue un rôle essentiel dans le domaine de l'eau, car elle permet une gestion plus efficace de cette ressource sans renoncer à l'objectif qui nous anime toujours chez Aqualia : démocratiser la consommation d'eau. Grâce à cette technologie intégrée dans notre produit aWA (Aqualia Water Analytics), nous sommes en mesure d'anticiper la demande à partir de données historiques et, en cas de pénurie, nous pouvons même prévoir la durée pendant laquelle nous pourrions continuer à approvisionner la population et élaborer des scénarios d'optimisation de la distribution de l'eau.

L'IA contribue également à la détection précoce des pannes et des fuites sur le réseau. En analysant des milliers de données, elle facilite aussi l'identification des fraudes : à partir d'informations telles que le profil du consommateur ou son type de logement, croisées avec d'autres données publiques, nous sommes en mesure de comparer la consommation avec celles de zones ou profils similaires. La détection d'une consommation anormalement basse peut alors indiquer un cas potentiel de fraude.

« Aqualia Live est une plateforme modulaire, multi-alphabet et multilingue : elle s'adapte à chaque situation et à chaque pays »

Un autre axe de travail est l'optimisation des *stocks*. L'intelligence artificielle nous permet d'identifier les matériaux dont nous avons besoin, leur fréquence de rotation et leur niveau de criticité, ce qui nous donne la capacité, sur la base de ces informations, d'ajuster les *stocks* au point optimal afin de garantir la continuité du service de l'eau.

Au-delà de ces fonctions, l'intelligence artificielle est en train de bouleverser les processus de l'entreprise, et nous verrons émerger ses nombreux impacts dans les années à venir. Chez Aqualia, nous la considérons comme un formidable catalyseur et un véritable levier



de notre transformation, qui nous aidera à devenir le meilleur gestionnaire possible au service de nos clients et nos usagers.

Prochaines étapes

Enfin, quels sont les objectifs à court et moyen terme du déploiement d'Aqualia Live dans chaque pays ?

Dans un premier temps, la feuille de route prévoit un déploiement rapide, axé sur les opérations, afin que nous puissions proposer nos services dans chaque pays en transférant notre savoir-faire acquis au fil des années. Nous aborderons ensuite le cadre réglementaire local, qui requiert une adaptation majeure de la plateforme.

Nous sommes engagés dans une stratégie visant à consolider les informations des pays dans lesquels nous sommes présents, tout en uniformisant les critères opérationnels à l'ensemble d'entre eux. Au sein d'Aqualia Live, l'outil AQ360 nous offre un *dashboard* global regroupant les données de chaque pays, croisées avec les différents secteurs de l'entreprise, ce qui fera de nous une *data-driven company*.

Enfin, un enjeu fondamental pour nous est la cybersécurité, au sein de chaque élément et chaque module de la plateforme Aqualia Live. La protection des données de nos clients et la prévention de toute forme d'utilisation abusive des produits de l'entreprise sont notre priorité absolue.

Gestion intelligente et intégrée



1. Collecte



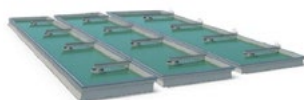
SCA. GEO. aWA.

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

**RÉSERVOIR
GMAO. aWA.**

2. Traitement et potabilisation

**LAB.
QUALITÉ DE L'EAU**



**APP GMAO.
MOVILIDAD
OT**

STEP

GMAO. GEO. aWA.

3. Stockage

**APP GMAO.
MOVILIDAD
OT**



COI.

SUPERVISION 360°

Tout est supervisé depuis le COI. Il facilite la visualisation des tâches en temps réel.

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

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

GMAO. GEO. aWA.

APPROVISIONNEMENT

GEO. aWA. CAC.

4. Distribution et consommation

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

DÉTECTION PRÉCOCE DES FUITES
Modélisations. Réseau d'approvisionnement et égouts

CYBERSÉCURITÉ

Mécanismes de prévention, contrôle complet et automatisation qui couvrent l'ensemble de l'écosystème d'Aqualia Live

aWA.

Aqualia Water Analytics

Analyse avancée des données

GEO.

Geographic Environment Organization

Géolocalisation des actifs

SCA.

Supervision, contrôle et acquisition de données

Surveillance en temps réel

GMAO.

Gestion et maintenance des actifs et OT

Maintenance préventive et prédictive.

CAC.

Customer Aqualia Contact

Gestion commerciale globale

COI.

Centre d'opérations intégral

aqualia live

Avantages qu'elle apporte

- à la population
- aux administrations

- Augmentation de l'efficacité et de l'efficacité opérationnelle.
- Amélioration de la satisfaction du client grâce à un service personnalisé.
- Les données des clients et des employés sont sécurisées.

- Les déplacements des opérateurs sont réduits et les parcours de travail optimisés.
- L'utilisation efficace de l'eau et de l'énergie garantit un respect accru de l'environnement.

- La communication omnicanale facilitée avec les clients, les employés et les fournisseurs, depuis n'importe quel endroit et appareil.
- Elle rend possible la supervision à distance des infrastructures.
- Des modèles de prévision de la demande permettent d'ajuster la production d'eau.

- Elle permet de détecter des fuites dans le réseau et de contrôler les consommations non autorisées.
- Elle permet de déterminer et d'analyser des habitudes de consommation pour adapter les processus et garantir l'approvisionnement.
- Elle facilite une facturation adéquate.
- La connaissance approfondie des infrastructures, des habitudes de consommation et de l'environnement permet de concevoir des plans directeurs pour les localités.

AQ360.



AQUALIACONTACT : TRANSPARENCE ET STRATÉGIE OMNICANAL

Cela permet au client d'accéder aux contrats, aux factures et à tous types de procédures où qu'il se trouve.

Gestion commerciale des clients de manière globale.

aWA. CAC.

Centre de contact pour la gestion des clients.



PARC DE COMPTEURS À TÉLÉRELEVÉ

Excusez-moi, je constate que ma facture présente un montant élevé, pouvez-vous m'aider ?

Aqualia m'informe d'une panne potentielle. Mince !

Irrigation dans les parcs et les jardins

CLIENT INSTITUTIONNEL

aqualia

ÉGOUTS

6. Réutilisation et retour à la nature

SCA. GEO. aWA.

SCA. GMAO. aWA.

Avis de débordement et contrôle des rejets dans l'environnement.

5. Traitement

- A Biogaz combustible
- B Gestion des boues pour l'engrais
- C Efficacité énergétique

C'est fait ! Facture d'eau payée.



LAB.

QUALITÉ DE L'EAU

Surveillance constante de la qualité de l'eau grâce à des points de prélèvement planifiés.

LAB.

Surveillance constante de la qualité de l'eau

Contrôle de la qualité de l'eau

AQ360.

Systèmes de reporting et d'analyse descriptive des activités

Observatoire des données sur l'eau pour la prise de décision.

MODÉLISATION DES INFORMATIONS DE LA CONSTRUCTION (BIM)

Combinaison de réalité augmentée et de modélisation des informations de la construction pour une gestion complète du cycle de l'eau.



Principaux piliers de la numérisation

Afin de répondre aux exigences en matière de communication, de transparence, d'audits hydrauliques et de conformité à la directive européenne 2020/2184, l'utilisation et la mise en œuvre des systèmes que nous avons développés pour une gestion efficace du cycle de l'eau revêtent une importance particulière.



Investissement dans la transformation numérique (en €)

	2024	2023	2022
Geographic Environment Organization (GEO.)	409 642	353 625	265 831
Aqualia Water Analytics (aWA.)	1 481 554	1 415 328	1 581 509
Gestion globale des actifs, de la maintenance, des ordres de travail et de l'approvisionnement (GMAO).	1 239 273	1 518 407	1 322 064
Customer Aqualia Contact (CAC)	3 324 102	2 928 776	2 157 540
Systèmes de reporting et d'analyse descriptive des activités (AQ360).	467 558	58 421	37 206
Be Aqualia	429 405	144 584	144 709
Tik	449 020	586 776	334 566
Aqualia Live	905 229	442 595	328 573
Qualité de l'eau	322 954	274 070	275 182
Autres	435 305	140 460	10 393 190
Télérelève	9 183 009	8 995 964	0
Total	18 647 051	16 859 006	16 840 370

COI.

Centre d'opérations intégral

Centres d'opérations intégrés pour un aperçu en temps réel

Ils assurent la gestion de manière intégrée des réseaux d'eau, des incidents, de l'émission d'ordres de travail, ainsi que des actifs, des opérations de maintenance réglementaires et des compteurs, en augmentant le nombre de capteurs du réseau et le contrôle des installations. Grâce à ces centres, il est possible de savoir en temps réel ce qui se passe dans chaque municipalité, identifier les alertes et intervenir immédiatement. Ils permettent également une détection précoce des fuites et contribuent ainsi à l'amélioration des performances du réseau. En 2024, nous avons commencé à exploiter notre premier Centre d'opérations intégré (COI) à Tolède, avec l'objectif d'en déployer six autres dans toute l'Espagne d'ici 2025, dans l'intention d'améliorer la qualité de service, tant pour les municipalités que, surtout, pour les citoyens.

GEO.

Geographic Environment Organization

Contrôle du réseau à tout moment

Il permet de réaliser le relevé des éléments géoréférencés du réseau, afin de les identifier et de générer une modélisation hydraulique plus précise du réseau. Cette modélisation, associée aux volumes d'eau distribués, aux débits et aux pressions, réduit les pannes de réseau, permet de surveiller le flux d'eau et d'assurer à la ville l'approvisionnement en eau dont elle a besoin à chaque instant. Elle permet également d'optimiser la consommation dans les zones où cette ressource est déjà limitée.

Le Système d'information géographique (GEO) constitue la base de la numérisation et la pierre angulaire de toutes les connaissances sur les réseaux d'approvisionnement et d'assainissement d'Aqualia. Axé sur leur exploitation quotidienne, en association avec le système commercial, il améliore l'exploitation des données et nous permet d'effectuer une simulation hydraulique et d'anticiper le futur comportement des systèmes de distribution intégrés à Aqualia Live.

Dans cette optique, nous avons mis en œuvre un plan visant à améliorer les informations contenues dans le Système GEO. Ce plan a non seulement permis d'accroître efficacement la qualité des données, ce qui est indispensable à la numérisation des autres processus, mais encore de renforcer son utilisation effective dans tous les secteurs de la production. Grâce à ce plan, nous avons amélioré la qualité des informations existantes concernant l'approvisionnement et l'assainissement, conformément à la stratégie de numérisation de l'entreprise.

SCA. SCADA pour un monde connecté

Supervision,
contrôle et
acquisition de
données

Il répond aux besoins du cycle intégral de l'eau, en fournissant aux usagers les outils nécessaires à la gestion des réseaux et de toute installation qui lui est associée. Basé sur une technologie de pointe, c'est un outil qui centralise toutes les données numériques générées par les installations et les réseaux d'eau. Il permet également

de personnaliser l'environnement d'exploitation pour l'adapter à la gestion particulière de chaque service. Il met en œuvre les meilleures normes de cybersécurité pour obtenir un environnement industriel sécurisé et s'intègre à l'outil aWA pour tirer parti de l'environnement analytique.

aWA.



Analyse de l'eau pour une gestion intelligente

Plateforme analytique qui collecte et analyse de grands volumes de données pour les transformer en connaissances destinées à une prise de décisions intelligente. Elle couvre le cycle complet des données, depuis la capture par les dispositifs en temps réel jusqu'à la génération de business intelligence, en passant par les étapes de traitement, d'enrichissement et de transformation, ce qui permet l'optimisation des processus et l'intégration avec les autres solutions technologiques d'Aqualia. Les services techniques des clients institutionnels ont par ailleurs accès à l'outil aWA via la plateforme Aqualia Live.

Aqualia Live aWA-Aqualia Water Analytics

	2024	2023	2022
Compteurs numériques à télérelève	543 016	347 416	207 529
Services travaillant avec le big data et l'intelligence artificielle (aWA)	71	45	42

En 2024, nous continuons d'encourager nos clients à mettre en œuvre la gestion intégrée via aWA. Cette solution unifie tous les processus et se traduit par une amélioration de la qualité du service client en fournissant plus d'informations, comme la détection d'alertes de consommation ou la notification d'anomalies, ce qui améliore l'expérience client. Les notifications reçues par les clients équipés de compteurs de télérelève sont les suivantes :

- **Alerte de fuite éventuelle.** Elle notifie au client la détection d'une consommation anormale potentielle.
- **Alerte de consommation inattendue.** Cette notification est générée lorsqu'une certaine consommation, sur la base des propres critères définis par le client, est détectée.

- **Alerte sans consommation 24 heures.** Cette notification est générée lorsqu'aucun type de consommation n'est détecté dans une période de 24 heures.
- **Alerte de consommation dépassant la limite fixée.** Dans l'application mobile, le client peut configurer l'apparition d'une alerte lorsque sa consommation quotidienne dépasse un seuil qu'il s'est lui-même fixé.

Pour plus de transparence et de commodité dans la communication avec l'utilisateur, ces notifications sont envoyées via l'application mobile **Aqualia Contact** et via SMS. Les citoyens peuvent également se rendre dans l'un de nos bureaux de service client pour consulter ces informations plus en détail. Le mode omnicanal est un principe toujours présent dans notre service.

GMAO.

Gestion et maintenance des outils et des ordres de travail

Gestion globale de la maintenance et de l'approvisionnement.

Elle se charge de la maintenance et la gestion des actifs du service et est intégrée aux autres systèmes. Grâce à ses modules, il est possible de gérer les actifs, de planifier et de gérer les tâches de maintenance, de contrôler les stocks de l'entrepôt, d'acheter du matériel ou d'en effectuer l'inventaire. Il convient de souligner que l'affectation dynamique des ordres de travail à l'opérateur qualifié le plus proche permet de réduire, voire d'éliminer les déplacements, ce qui permet de faire des économies de combustible et de papier, et de réduire les émissions de CO₂. Le système assure également un géopositionnement en continu de la flotte de véhicules, ce qui optimise les itinéraires et l'attribution des ordres de travail.

La plateforme permet par ailleurs d'accéder à tout moment aux données d'exploitation et de maintenance, avec un accent mis sur la gestion efficace de la maintenance, l'enregistrement des obligations légales, la planification des tâches et l'intégration avec d'autres secteurs. En 2024, des progrès significatifs ont été réalisés dans la mise en œuvre et la mise en production d'un outil global dans les installations désignées à cet effet, ainsi que dans tous les réservoirs d'eau potable. Nous avons ainsi pu assurer le contrôle du nettoyage et le respect des inspections structurelles. Au total, le nombre d'ordres de travail gérés via le module de maintenance a augmenté de 481 %.

Aqualia Live GEO et GMAO	2024	2023	2022
Services implantés en Espagne	516	500	495
Services implantés en Italie	1	1	1
Services implantés au Portugal	5	5	5
Services implantés en France	9	1	1
Services implantés en Colombie	25	-	-
Services implantés au Mexique	2	-	-
Services qui utilisent l'application de mobilité	558	507	502



LAB.

Surveillance constante de la qualité de l'eau

Aqualia Laboratory

Plateforme composée de plusieurs modules, dédiée à la gestion de tous les aspects liés à la qualité de l'eau. Son objectif principal est d'assurer une surveillance continue de la qualité de l'eau aux points de prélèvement et dans les systèmes de traitement, afin de garantir sa conformité aux normes de qualité et de sécurité.

AQ360.

Systèmes de reporting et d'analyse descriptive des activités

Systèmes de reporting et d'analyse descriptive des activités

Tableau de bord équilibré présentant les principaux indicateurs exécutifs de l'entreprise utilisés dans la prise de décision.

CAC.

La technologie au service de la connexion avec les clients

Notre volonté d'excellence dans le service client nous conduit à mettre au point nos propres solutions innovantes dans chaque processus et chaque procédure. Toujours adaptées aux besoins des usagers, ces solutions s'appuient sur les meilleures pratiques du secteur.

- **Diversa.** Outil propriétaire qui réalise la gestion commerciale d'un service, en couvrant, via différents modules, l'ensemble des processus liés à la gestion des clients et des contrats, les points d'approvisionnement, la souscription, la gestion des relevés et de la consommation, la définition des structures tarifaires, la facturation, le recouvrement et la gestion des impayés, le service client, la gestion des irrégularités, la signature électronique, les rapports d'exploitation et le *reporting*.
- **Aqualiacontact.** Module dédié à une communication en omnicanal avec les clients, destiné à améliorer la qualité de l'information et à renforcer l'autonomie dans la réalisation des démarches. Les principaux canaux de communication de ce module sont les suivants :

- **Plateforme de téléphonie Genesys Cloud.** Il s'agit du Contact Center qui unifie les différents canaux¹³ et garantit la disponibilité du service 24 h/24, 7 j/7.
- **Application mobile Aqualiacontact et bureau virtuel Aqualiacontact.** Outil intégré aux systèmes commerciaux qui offre au client une vision globale de ses contrats.
- **X @aqualiacontact.** Les clients peuvent effectuer un certain nombre de démarches

Au-delà du développement d'Aqualia Live, l'un des objectifs du **Plan stratégique de durabilité 2024-2026** est de promouvoir l'utilisation de la facturation électronique auprès de nos clients Aqualia. En 2024, le nombre de factures électroniques émises s'est élevé à 12,4 millions, soit une augmentation de 15 % à l'échelle mondiale. Le nombre de clients optant pour la facturation électronique a quant à lui augmenté de 19 %, pour atteindre 1,7 million.

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Factures électroniques émises*	11 491 612	45 %	10 731 756	39 %	9 326 167	37 %
Clients ayant adopté la facture électronique*	1 726 713	37 %	1 592 793	35 %	1 409 424	32 %
Nouvelles adoptions de la facturation électronique	133 920		150 319		646 438	

* Cette valeur correspond aux factures électroniques émises en Espagne, au Portugal, en République Tchèque, en Italie et en Géorgie sur le total des factures émises dans ces pays.

Notre équipe en Arabie saoudite, qui assure la gestion de l'eau et de l'assainissement pour plus de 3 millions de Saoudiens dans les régions du nord du Royaume, a développé un tableau de bord numérique de présentation des données (dashboard) pour analyser en direct les processus clés du département de gestion des clients. L'outil, mis au point avec PowerBI, permet de visualiser les principaux incidents (factures élevées, interruptions du réseau de distribution, fuites de compteurs, inondations, problèmes d'approvisionnement) et de les ventiler par volume et délai de résolution. Cette meilleure connaissance du service est déjà utilisée pour prendre des décisions plus

rapides et éclairées, pour améliorer ainsi la qualité du service, et donc la satisfaction des clients.

En République Tchèque, les usagers de notre filiale SmVaK ont désormais à leur disposition un nouvel outil virtuel simple pour consulter toutes les informations sur la qualité de l'eau. Il s'agit d'une carte interactive, couvrant l'ensemble de la zone d'activité de l'entreprise dans la région de Moravie-Silésie, à laquelle seront progressivement ajoutées les données provenant d'autres points d'approvisionnement. La production et la qualité de l'eau potable sont contrôlées conformément à la législation en vigueur.



En savoir plus sur la technologie au service d'une gestion intégrée

¹³ Des travaux sont en cours pour la mise en œuvre d'une plateforme de Contact Center en nuage qui permettra d'incorporer d'importantes améliorations aux services téléphoniques fournis à la clientèle.

Projets de numérisation soutenus par des fonds Next Generation

Grâce au modèle de partenariat public-privé, nous mettons au point des propositions innovantes qui aboutissent au développement et à la mise en œuvre de nouvelles technologies pour une gestion durable de l'eau.

Le premier appel à projets du programme PERTE pour la numérisation du cycle urbain de l'eau, clôturé en novembre 2023, a octroyé des fonds à 30 projets visant à améliorer le cycle urbain de l'eau. Parmi eux se trouve la proposition présentée dans la province de Cadix par Aqualia et Arcgis (Agua y Residuos del Campo de Gibraltar, S.A.), entreprise publique détenue par la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar. Grâce à ce projet, 8 communes du **Campo de Gibraltar** et leurs 273 811 habitants bénéficieront d'un système centralisé de gestion de l'eau qui leur apportera des avancées significatives en termes de captage, d'approvisionnement, d'assainissement, d'évacuation et de purification. L'investissement total du projet s'élève à 12,6 millions d'euros, dont 7,7 millions en provenance du PERTE.

En 2024, nous avons poursuivi la même stratégie de renforcement de notre position technologique, en recherchant des partenariats public-privé avec des clients institutionnels, des gouvernements et des municipalités pour la mise en œuvre de projets de numérisation.

En décembre 2023, nous avons soumis 12 projets de numérisation aux fonds Next Generation, qui nous en a adjugés quatre, pour un montant total de 36 millions d'euros. L'objectif ne consiste pas seulement à améliorer la numérisation et le contrôle des flux, mais aussi à renforcer l'efficacité hydraulique et énergétique, ainsi que la transparence dans la gestion du cycle de l'eau, et ce, à travers plusieurs actions :

- **DIGITAL ISLAND, bilans hydrauliques, optimisation des ressources et des réserves dans les îles Canaries**, d'un montant de 9,4 millions d'euros, avec un impact sur neuf communes et 240 973 habitants.
- **REALWATER : « Digitalizando el agua; conectando el futuro de Ciudad Real »** (numériser l'eau ; connecter l'avenir de Ciudad Real), pour un montant de 7,4 millions d'euros, avec un impact sur 102 communes et 492 591 habitants.
- **CANTABRICOCONTROL, contrôle des débits et optimisation des ressources dans le bassin Cantabrique**, dans la région de Cantabrie, pour un montant de 9,8 millions d'euros, avec un impact sur 47 communes et 237 877 habitants.

- **ANDA, NORA AGLOMERATION, numérisation de l'eau en Asturies**, d'un montant de 9,4 millions d'euros, avec un impact sur 34 communes et 294 624 habitants.

4

projets adjugés en 2024

36 millions d'euros

d'investissement conjoint

192

communes concernées

1 266 065

habitants bénéficiaires

Plus de 1,6 million de citoyens bénéficieront ainsi de nos nouvelles technologies, conçues pour apporter des solutions à des situations critiques comme le contrôle des pertes d'eau, la prévention des inondations, et la mise en œuvre de systèmes d'information cartographique numérique ou d'outils d'intelligence artificielle. Hormis l'amélioration de la gestion de l'eau, elles contribuent au développement durable à travers des économies d'énergie et une réduction des émissions de CO₂.

Parmi les projets retenus, RealWater, pour la numérisation du cycle de l'eau dans toute la province de Ciudad Real, a été attribué à Aqualia, Empresa Mixta de Aguas y Servicios, S.A. et à la Diputación Provincial de Ciudad Real, pour un montant de 7 461 039,77 €. Ce projet vise à renforcer la connaissance de l'état des masses d'eau de Ciudad Real et à améliorer leur gestion, ainsi qu'à intensifier la numérisation du cycle intégral de l'eau. RealWater propose une batterie de solutions techniques pour le déploiement d'un système automatisé et centralisé capable de surveiller et de coordonner tous les éléments du réseau d'approvisionnement en eau, afin d'améliorer la communication entre les processus et la capacité de réaction face aux incidents.

Protection des données et cybersécurité pour une activité connectée et globale

Selon le Rapport sur les risques mondiaux 2024 du Forum économique mondial, la cybersécurité figure au quatrième rang des principales menaces des deux prochaines années. Chez Aqualia, nous sommes conscients de son importance pour protéger les actifs matériels et immatériels de l'entreprise dans tous les secteurs et services que nous proposons¹⁴. La cybersécurité constitue également un pilier essentiel de la confiance qui sous-tend nos relations avec les clients.

Afin d'assurer, de manière proportionnée, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations, nous avons mis en place un **modèle de cybersécurité** et un cadre réglementaire définissant les principes fondamentaux et les exigences requises pour sa mise en œuvre. Par ailleurs, nous mettons l'accent sur la sensibilisation de tous les usagers, tant les techniciens que le personnel de gestion. L'objectif ultime est de parvenir à une coresponsabilité dans le traitement des données clients.

Cybersécurité

La cybersécurité est au cœur des principes fondateurs de notre organisation. Elle contribue à renforcer les plateformes qui hébergent nos outils de gestion de l'eau. Pour garantir l'accessibilité et la sécurité de ces plateformes, nous avons mis en place des mécanismes de contrôle tels que l'authentification à deux facteurs, les sauvegardes, la gestion des usagers, la surveillance des événements et la détection des incidents, ainsi que les politiques de sécurité et les procédures de sécurité informatique. Nous nous appuyons également sur des guides techniques, des études de marché sur la cybersécurité des technologies de l'information (IT) et opérationnelles (OT), ainsi que sur des formations techniques et stratégiques en matière de sécurité informatique, afin de doter l'ensemble de l'organisation de contrôles de sécurité et de mesures de prévention et de réaction capables de renforcer notre capacité de cyberdéfense.

Nous disposons également, dans le centre de service clients, l'application mobile et le bureau virtuel, de certifications telles que la norme **ISO 27001 sur la sécurité des données**, qui établit des mécanismes

de supervision de l'état de la cybersécurité dans les différents domaines de l'entreprise et assure la conformité avec les réglementations internes et externes. Nous disposons également d'autres normes comme l'**ISO 27017** ou l'**ISO 27110**. Nous appliquons par ailleurs les normes, les méthodologies, les lignes directrices et les meilleures pratiques les plus reconnues à l'échelle nationale et internationale en matière de cybersécurité.

Protection des données à caractère personnel

Chez Aqualia, nous respectons toutes les réglementations en vigueur¹⁵ en matière de protection des données, et nous assurons un suivi continu de la conformité et de l'adaptation à la législation au sein de toutes les entités. Ce suivi couvre plusieurs domaines :

- Domaine des salariés
- Domaine des clients
- Domaine des fournisseurs
- Domaine des relations contractuelles du Groupe FCC
- Domaine des relations contractuelles avec les administrations publiques
- Documentation et gestion interne
- Domaine des technologies de l'information et de la sécurité de l'information
- Mesures techniques et organisationnelles

Dans tous ces domaines, nous établissons des cartographies de risques sur les différentes activités de traitement des données à caractère personnel pour évaluer le niveau de risque pour les parties intéressées que pourrait présenter chaque activité, du fait de ses caractéristiques, selon le type de données traitées ou les opérations réalisées. En conséquence, les mécanismes nécessaires sont mis en place pour les prévenir.

¹⁴ En 2024, 12 cas impliquant des données à caractère personnel ont été identifiés. Aucun d'eux n'a nécessité de notification à l'autorité de contrôle ou aux personnes concernées. Aucune réclamation n'a par ailleurs été déposée par les autorités de régulation ou par des tiers pour atteinte à la vie privée.

¹⁵ Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et Loi organique espagnole 3/2018 sur la protection des données à caractère personnel et la garantie des droits numériques (LOPDGDD).



En 2024, cette analyse des risques a été mise à jour suite au changement de critères de l'Agencia Española de Protección de Datos, qui a conduit à la désactivation de l'usage de données biométriques (empreintes digitales, reconnaissance faciale) dans les installations d'Aqualia. Le département de protection des données a également encouragé la mise à jour du registre des activités de traitement, ainsi que la révision et la mise à jour des accords de sous-traitance avec les administrations publiques (mairies), l'adaptation du programme de gestion Econtrols à la réglementation en matière de protection des données, et la révision et la mise à jour des politiques de confidentialité du bureau virtuel, de l'application BE AQUALIA et des mentions légales du site web.

Le plan de travail 2024 en matière de protection des données reposait sur un examen continu de la mise en œuvre et du respect des principes du règlement

à travers la gestion, l'examen et la réponse aux courriers électroniques reçus dans la boîte à lettres du département de protection des données.

- Examen et analyse des nouveaux fournisseurs, contrats et systèmes avant leur mise en œuvre.
- Gestion des droits des intéressés.
- Réalisation de visites en personne dans tout le pays pour superviser la conformité réglementaire dans les agences.
- Gestion de la supervision de la conformité réglementaire par questionnaire et réunion via Microsoft Teams à l'international.

Alliances percutantes et communication stratégique au service de la transformation de l'environnement

Dans un monde de plus en plus marqué par l'incertitude et la convergence de défis sociaux et environnementaux majeurs, les entreprises doivent redoubler d'ambition pour créer un **impact positif**. Pour ce faire, il est indispensable de maintenir des modèles économiques qui contribuent en eux-mêmes au développement de leurs communautés. Tel est précisément le cas d'Aqualia, puisque nous apportons des solutions à un besoin fondamental : l'accès à une ressource essentielle à la vie, au progrès social et au dynamisme économique. Notre activité change la donne dans de nombreux territoires où, avant notre entrée sur le marché, l'approvisionnement en eau et

l'assainissement n'étaient pas toujours garantis, ni pour toutes les populations, ni à tout moment.

Au-delà de l'impact direct de nos activités sur le bien-être des personnes et de l'environnement, nous avons, en tant qu'opérateur international, la responsabilité de renforcer au maximum notre engagement en faveur d'un avenir plus prospère, plus juste et plus inclusif. Pour cela, nous tissons des alliances dans les différents territoires et encourageons l'investissement social au profit des parties prenantes avec lesquelles nous interagissons.



351 336

clients ont bénéficié de chèques sociaux et subventions



5 564 393 €

d'investissement social

Nous œuvrons pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement

Notre Plan stratégique de durabilité 2024-2026 (PESA, Plan Estratégico de Sostenibilidad) guide nos efforts pour assurer l'accès de la population à l'eau et à l'assainissement grâce à des mesures effectives. Notre engagement nous pousse à mettre au point les meilleures solutions techniques, sociales et environnementales, ainsi qu'à rechercher des partenariats public-privé permettant d'assurer de façon stable et sécurisée l'effectivité de ce droit.

Un droit auquel chaque personne devrait pouvoir prétendre, indépendamment de sa situation sociale ou économique. Pour cette raison, l'axe stratégique 7 du PESA prévoit la mise en place de mécanismes (chèques et tarifs sociaux, fonds de solidarité) dans les pays où nous sommes présents.

LE7. Alliances pour la génération d'un impact positif

Mécanismes tarifaires pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement

Nº	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
LE7P1.1	% de clients en Espagne, en Italie, au Portugal, en Géorgie et en France bénéficiant de tarifs sociaux / Clients en Espagne, en Italie, au Portugal, en Géorgie et en France ayant la possibilité d'accéder à des tarifs sociaux pour les services d'eau et d'assainissement	9,13 %	Augmenter le nombre de clients éligibles aux tarifs sociaux en promouvant des tarifs/ mécanismes par le biais d'alliances avec le client institutionnel.			√



Événement en collaboration avec la municipalité d'Almería, Resilientes: EU BLUE SUMMIT StepbyWater.

Les informations sur les tarifs et chèques sociaux sont disponibles sur le site web Aqualia, à la disposition de tous les usagers. Nous informons également nos clients, dans les notifications que nous leur envoyons, de la possibilité de mettre en place des plans de paiement différé. En 2024, plus de 23 700 clients en Espagne ont bénéficié de ces plans de paiement adaptés à leurs besoins. D'autre part, 3 847 721 clients dans l'ensemble des pays où nous sommes présents ont accès à des chèques sociaux et subventions. Et parmi ceux-ci, 351 336 bénéficient de tarifs subventionnés.

Des partenariats public-privé pour garantir l'accès à l'eau

En tant qu'entreprise de référence dans le secteur de l'eau, nous bénéficions de la légitimité sociale nécessaire pour diriger des projets de partenariat public-privé. Ces alliances stratégiques mettent en lumière les bénéfices des concessions dans le secteur de l'eau, tant pour les administrations que pour les citoyens.

Nous coopérons avec diverses institutions, organisations et associations pour organiser, diriger et développer des

projets visant à transformer les villes en espaces intelligents et durables. Ainsi, dans chacun des pays où nous sommes présents, nous nous positionnons comme partenaire stratégique pour la gestion de l'eau, et la cohérence de ces contrats nous permet de maintenir nos relations commerciales, malgré des circonstances politiques et économiques difficiles.

Nous promouvons la bonne gouvernance de l'eau à travers StepbyWater

Pour la cinquième année consécutive, nous affirmons notre leadership en tant que partenaire fondateur de l'**alliance StepbyWater**, placée sous la présidence de notre PDG, et poursuivons ses objectifs fondateurs. Cette alliance pionnière en Europe réunit, encourage et promeut un cadre d'alliances et d'initiatives clé à l'échelle supranationale, y compris l'Agenda 2030, la Décennie d'action pour l'eau et les accords des Sommets pour le climat, dans un cadre d'alliances intégrées et transversales. Au sein de cette alliance, les activités mises en œuvre en 2024 ont été les suivantes :

- **Adhésion de la municipalité d'Almería à « StepbyWater »**, une alliance multisectorielle présidée par Aqualia, composée d'organisations publiques, privées et de la société civile.
- **Événement en collaboration avec la municipalité d'Almería, Resilientes: EU BLUE SUMMIT StepbyWater.** Rencontre internationale pour l'eau, dans le cadre du congrès Sun&Blue.
- **Séance de travail entre la secrétaire générale de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), Yolanda Sáez, et l'alliance Stepbywater** pour aborder la gestion, l'innovation et la numérisation d'une ressource de plus en plus limitée par les sécheresses.
- **Participation à Talent Land Espagne**, sur la régénération et le concept émergent de « l'économie bleue ».

Projets et alliances avec des tiers destinés à garantir l'accès à l'eau

En Espagne, depuis 2015, nous avons conclu un accord de collaboration avec Cáritas, dans le cadre duquel nous faisons des réductions sur l'intégralité de la consommation d'eau dans toutes ses installations où nous fournissons nos services : 147 centres répartis dans 44 communes. À ce jour, cet accord a permis de garantir l'accès à l'eau à toute personne en situation de vulnérabilité, ce qui représentait une réduction totale de 535 632 euros, dont 68 844 euros en 2024 et plus de 20 000 bénéficiaires.

En 2024, nous avons également lancé un accord de collaboration avec le projet « Cruz Roja te escucha », destiné à venir en aide aux personnes souffrant de troubles de la santé mentale. Pour chaque client qui opte pour la facturation électronique, nous donnons un euro à l'organisation. Entre octobre et décembre 2024, 32 786 € ont ainsi été collectés pour ce projet.

En collaboration avec l'**Université de Huelva (UHU)**, nous avons par ailleurs garanti l'accès à l'eau pour 600 habitants du **village sénégalais de Nandoumari**, dans la commune de Dindéfel. Il s'agit d'une communauté rurale d'agriculteurs et d'éleveurs confrontée à des conditions d'accès difficiles et un approvisionnement limité en eau et électricité. Ce projet vise à améliorer la souveraineté alimentaire et à diversifier les revenus de la population vers l'agriculture et le tourisme. Pour ce faire, nous avons financé un forage hydraulique profond équipé d'un système de pompage électrique alimenté par des panneaux solaires pour approvisionner la communauté en eau. Cette intervention a contribué à améliorer l'alimentation et la salubrité des habitants du village.

En Italie, pour compenser le faible débit du réservoir d'Ancipa, nous avons entrepris des travaux pour mettre en service deux puits qui garantiront l'accès à de nouvelles ressources en eau aux habitants de la **région sicilienne de Caltanissetta**, où nous sommes présents. Mis à part ces deux puits, de nouvelles canalisations ont été construites sur environ 400 mètres pour transporter l'eau supplémentaire ainsi extraite.

En **Géorgie**, dans le cadre de notre engagement en matière de responsabilité sociale, nous entretenons de longue date des accords de collaboration visant à garantir l'accès à l'eau dans **les maisons de retraite et les foyers pour enfants**. Dans le but d'aider ces personnes, en 2024, des accords de collaboration ont été signés avec 13 nouveaux foyers sociaux.

Enfin, le projet d'amélioration intégrale de la gestion (MIG) a franchi une première étape avec l'amélioration de l'approvisionnement en eau de 12 000 foyers à **Cabo San Lucas, au Mexique**. Ce projet, adjugé en 2021, a pour ambition de fournir un service continu d'eau potable et d'accroître l'efficacité du système d'approvisionnement pour plus de 200 000 habitants de la municipalité, tout en générant plus de 100 emplois directs parmi la population locale.



Projet développé dans le village sénégalais de Nandoumari.

Fonds de solidarité pour les familles en collaboration avec les institutions publiques

Chez Aqualia, nous collaborons avec les collectivités locales pour créer des fonds de solidarité garantissant l'accès à l'eau potable et à l'assainissement aux familles qui n'ont pas les moyens de payer leur facture. Ces fonds apportent ainsi une aide ponctuelle aux personnes en situation économique précaire.

En 2024, nous avons maintenu et renouvelé des accords avec plusieurs municipalités espagnoles : Rota et Arcos (Cadix), Nerja (Málaga), Jaén et Torredonjimeno (Jaén), Albal (Valence), Novelda et Alcoi (Alicante), Mazarrón et San Pedro del Pinatar (Murcie), et Llagostera (Gérone).

Communication stratégique

La communication constitue un levier essentiel pour faire connaître nos objectifs et nos priorités en matière de gestion intégrée de l'eau à nos parties prenantes. À ce titre, elle s'inscrit dans le Plan stratégique de durabilité en tant qu'axe stratégique transversal.

Notre **Plan de communication** a pour vocation d'affirmer notre position de leadership en tant

qu'entreprise spécialisée dans ce secteur, de créer des alliances et de promouvoir des événements spécialisés. Il nous permet également de communiquer la valeur réelle de notre contribution sous plusieurs angles : en matière sociale, en tant qu'entreprise engagée en faveur d'une consommation durable, numérique et responsable, et en tant qu'employeur de futurs professionnels.

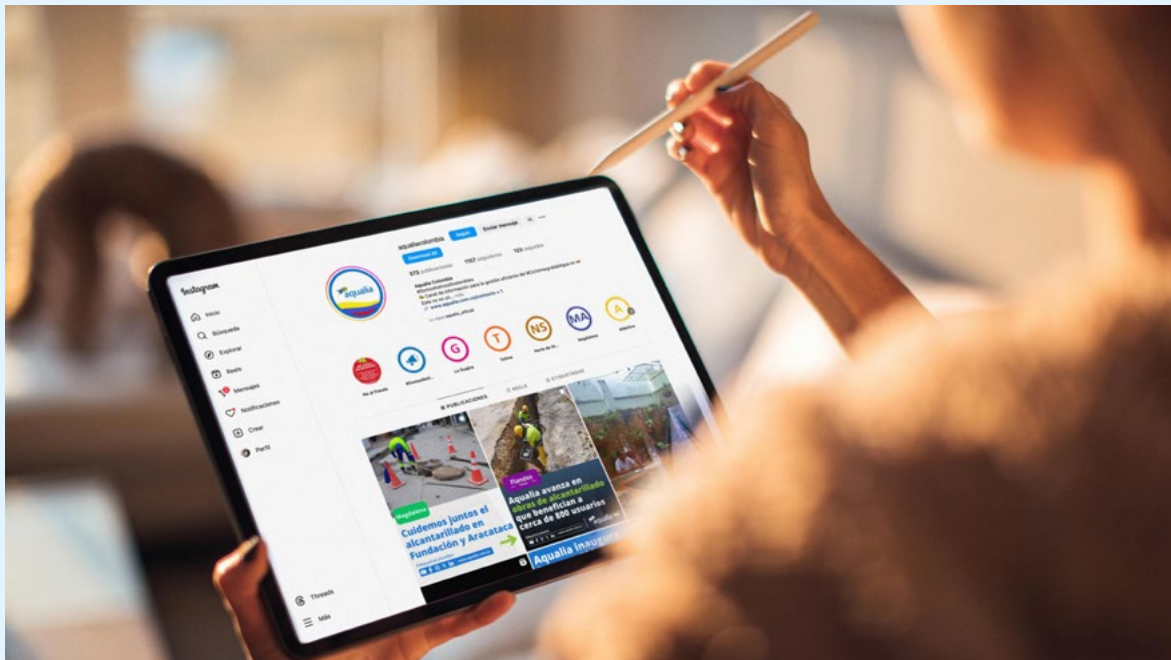


Conférences de sensibilisation dans une école du département de Santander, en Colombie.

LE6. Communication stratégique

Nº	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
Élaborer un Plan de communication annuel visant à présenter à nos parties prenantes, de manière segmentée, un récit stratégique et cohérent aligné sur les objectifs d'Aqualia et les ODD prioritaires						
LE6P1.1	Degré de réalisation du Plan de communication stratégique global	90 %	90 %	90 %	90 %	√
Sensibiliser, tant en interne qu'en externe, aux objectifs du Plan de communication à travers le rôle pédagogique de la marque						
LE6P2.1	Nb de réunions d'information (Réunions d'information sur des sujets stratégiques de l'entreprise. Au moins une par région. Réunions par région auxquelles assisteront les directeurs de délégation, les responsables de production, les responsables fonctionnels ou les chefs de service)	3	12	12	12	X
LE6P2.2	Taux de satisfaction (%) quant à l'utilité des outils et des contenus proposés	94 %	> 80 %	> 80 %	> 80 %	√

FAITS MARQUANTS EN 2024



Développement de nos réseaux sociaux en Colombie dans le but de rapprocher la communication des citoyens

Grâce à ses services à Villa del Rosario (Norte de Santander, Colombie), Aqualia a mis en place un nouvel espace de dialogue entre la communauté et l'entreprise. Ce projet comprend des réunions régulières avec les présidents des Juntas de Acción Comunal (JAC), ainsi que des activités de sensibilisation et d'information sur la durabilité et le rôle d'Aqualia.

Élaboration d'un Plan de communication en Arabie saoudite

Les principaux axes de positionnement sont la numérisation et la durabilité, l'orientation client, le transfert de connaissances et le développement des talents locaux.

Renouvellement du Portail d'information aux citoyens, conformément aux exigences de la nouvelle directive 2020/2084

Mise en œuvre de nouvelles procédures visant non seulement à garantir la qualité de l'eau, mais aussi à fournir aux citoyens un meilleur accès aux informations sur cette ressource. Au total, nous avons publié 424 portails en 2024.

Nouvel outil de communication pour les usagers d'Ostrava (République Tchèque)

Carte interactive couvrant la région de Moravie-Silésie, où nous sommes présents, avec des informations sur la qualité de l'eau.

Campagnes spéciales de communication à Almería

Ces campagnes étaient axées sur la promotion de l'eau dessalée, ainsi que, à Jerez de la Frontera, sur le changement tarifaire, avec pour message central la consommation d'eau du robinet et l'importance d'un usage responsable.

Gestion de crise suite à la coupure d'une canalisation à Tbilissi (Géorgie)

L'équipe de communication a tenu le public informé de l'étendue de la panne, du plan de rétablissement et de l'avancement quotidien des travaux. Des reportages, entretiens et communiqués de presse quotidiens ont été publiés pour assurer une mise à jour régulière de la progression et des délais estimés des réparations.

Campagne de prévention contre les coups de chaleur

Campagne d'information et de sensibilisation à l'emploi de mesures de protection contre les coups de chaleur auprès des personnes travaillant dans la rue (Oman). Par l'intermédiaire d'OSWS, coentreprise omanaise entre Aqualia et l'entreprise publique Majis, nous avons mené une campagne comprenant une conférence de sensibilisation à la sécurité en période de chaleur extrême, ainsi que la distribution d'équipements de protection individuelle (EPI) spéciaux et d'électrolytes pour aider les salariés à rester hydratés.

Campagne de consommation responsable à Caltanissetta (Italie)

Dans un contexte de grave sécheresse, la campagne encourageait un usage responsable de l'eau et diffusait des conseils pratiques pour optimiser la consommation et sensibiliser les usagers à la préservation de cette ressource.

Sensibilisation environnementale

La communication et la sensibilisation sont deux outils fondamentaux pour faire comprendre à la société l'importance d'une gestion durable du cycle de l'eau. Chaque campagne de communication et chaque action pédagogique sont autant d'occasions de rappeler le principe qui nous guide : l'importance de préserver une ressource essentielle à l'avenir de la planète et au bien-être de tous ses habitants.

Nous nous mobilisons pour la durabilité



22E CONCOURS DE DESSIN NUMÉRIQUE POUR ENFANTS

Intégré à la plateforme éducative www.aqualiayods6.com, cette initiative éducative lancée en Espagne et en Colombie à l'occasion de la Journée mondiale de l'éducation à l'environnement vise à sensibiliser sur la durabilité et le bon usage de l'eau.

DURABLOMÈTRE

À travers cette initiative, nous cherchons à savoir quelles sont les habitudes durables les mieux et les moins bien ancrées chez les citoyens. Nous avons présenté les conclusions du VIe Baromètre des comportements durables à la fin de l'année.

CONCOURS DE PHOTOGRAPHIE « LA BIODIVERSIDAD ESTÁ CERCA DE TI »

Ce concours sur la biodiversité a connu un grand succès, avec la participation de près de 300 enfants, entre neveux, nièces et petits-enfants de salariés d'Aqualia à travers le monde. L'objectif

était de leur apprendre à observer le monde sous un angle plus durable.

CONCOURS « SALVEM EL PLANETA »

Cinq établissements scolaires d'Ibiza ont présenté leurs projets pour économiser de l'eau à ce concours organisé par Aqualia et la municipalité de cette ville des Baléares, dans le cadre de la campagne « Préservez chaque goutte, Eivissa s'en rend compte ».

CAHIER ÉDUCATIF AQUALIA

Un outil pédagogique destiné à sensibiliser les enfants et les jeunes à l'importance d'un bon usage de l'approvisionnement et de l'assainissement. Cette initiative lancée par Caltaqua, filiale d'Aqualia, dans la province sicilienne de Caltanissetta, s'est depuis étendue à d'autres pays.

PORTES OUVERTES ET ÉVÉNEMENTS LOCAUX

Journées au cours desquelles nous faisons découvrir aux enfants et aux citoyens la gestion du cycle intégral

de l'eau, ses différentes phases et la manière d'en faire un usage responsable.

CARTE INTERACTIVE DE LA QUALITÉ DE L'EAU

Un nouvel outil pour les usagers de notre filiale tchèque SmVaK, qui leur permet de consulter des informations relatives à la qualité de l'eau sur une carte virtuelle de la région de Moravie-Silésie.

@AQUALIADICCIONARIO

Ce compte Instagram explique les



Distribution

concepts de la durabilité dans un langage simple et accessible, afin de sensibiliser la société.

AQUALIAEDUCA.COM

Ce site web propose des ressources éducatives sur la gestion de l'eau à l'intention des familles et des établissements scolaires. Adapté aux enfants et aux jeunes, il offre des outils pour un usage plus responsable de cette précieuse ressource.



Nous promovons une consommation responsable



COMMUNICATION ET SENSIBILISATION SUR LE TERRAIN

En Colombie, nous avons rencontré les représentants des communautés locales afin de les sensibiliser à un usage responsable de l'eau et de l'assainissement. Dans ce pays et dans d'autres localités d'Espagne et d'Italie, nous avons également lancé des campagnes spécifiques et parallèlement, nous avons mené une campagne au sein de l'entreprise à travers notre site web et nos réseaux sociaux.

TRIATHLON DU CHAMPIONNAT D'ESPAGNE DE MOYENNE ET LONGUE DISTANCE ET T100 À IBIZA

Pour la deuxième année consécutive, nous avons collaboré à cette compétition en installant des points de remplissage d'eau et des réservoirs de 1 000 litres destinés à réduire la génération de déchets plastiques.

UNE COURSE PLUS DURABLE

La Diputación de Albacete a octroyé au semi-marathon Ciudad de Hellín le prix de la course la plus durable. Cette année encore, nous avons distribué de l'eau du robinet et des gobelets en papier aux participants.

FOUILLES D'ATAPUERCA

Nous avons fait don de 350 bouteilles d'eau réutilisables afin que les chercheurs puissent étancher leur soif et combattre la chaleur de manière durable.

« VIVE LA ISLA, CUIDA EL AGUA »

Slogan (VIVEZ L'ÎLE, PRÉSERVEZ L'EAU) de l'Alianza por la Gestión del agua de Ibiza y Formentera adressé aux touristes pendant la période estivale. Dans le cadre de cette campagne, nous avons pris en charge les coûts de production du matériel promotionnel.

DÉGUSTATIONS D'EAU

Initiative menée dans plusieurs municipalités visant à promouvoir et à sensibiliser la population à la consommation d'eau du robinet.

GOUTTE À GOUTTE

Campagne pour une consommation responsable dans la commune de Caltanissetta, en Sicile, particulièrement touchée par une sécheresse extrême. Les usagers ont été informés en temps réel à travers un canal WhatsApp.

Nous avons participé aux journées mondiales des Nations unies



JOURNÉE MONDIALE DE L'EAU

Nous mettons en avant le rôle des entreprises spécialisées dans la gestion de l'eau auprès des médias.

JOURNÉE MONDIALE DE L'ASSAINISSEMENT

Campagne « No te enredes » pour sensibiliser aux dommages causés aux systèmes d'assainissement par les cheveux jetés dans les toilettes.

JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT

Nous publions les résultats du VIe Baromètre du comportement durable, tiré du « Durablomètre », un test qui évalue les habitudes quotidiennes des citoyens. Les résultats de ce baromètre indiquent une amélioration des habitudes liées à la consommation d'eau.

Leadership en matière de transfert de connaissances

Notre participation à des événements sectoriels visant à partager les connaissances, les nouvelles technologies et les bonnes pratiques dans la gestion du cycle intégral de l'eau nous permet d'enrichir les processus et les procédures de l'entreprise, de la conception à la mise en œuvre et l'exécution des projets.

Parmi les activités et les événements auxquels nous avons participé en 2024, nous pouvons souligner les suivants :

Événement Carrefour de l'Eau – Rennes (France). Lors du principal événement français sur la gestion des eaux urbaines, nous avons présenté notre gestion efficace et notre connexion locale. Dans ce pays, nous desservons plus de 900 000 citoyens et nous consolidons notre position de quatrième opérateur en France, avec des contrats dans les régions d'Île-de-France, d'Eure-et-Loire et de Bretagne.

Journée « Caminos hacia la Sostenibilidad en Ibiza y Formentera » (Espagne). Nous avons participé à la table ronde centrale de la journée consacrée aux infrastructures durables, qui s'est tenue au Club Diario de Ibiza.

8e Prix Aqualia du journalisme en Espagne et en Colombie. Depuis sa première édition en 2016, le concours de journalisme Aqualia est devenu une référence en ce qui concerne la couverture médiatique réservée à la gestion de l'eau. En témoignent à la fois les chiffres de participation croissants et la qualité toujours plus élevée des candidatures. Cette huitième édition a battu un record de participation, avec 106 articles présentés.



Lucas Días, directeur d'Aqualia en Espagne, avec les lauréats de la 8e édition des prix de journalisme organisés par l'entreprise.

Chaire de l'eau à l'Université d'Almería (Espagne).

À l'occasion de la Journée mondiale de l'eau, la Chaire Aqualia du cycle intégral de l'eau a organisé une journée

technique dont l'inscription était gratuite. Les conférences ont porté sur des sujets d'actualité dans le contexte de la sécheresse actuelle : le dessalement et la régénération des eaux usées. S'est également tenue la quatrième édition du cours d'été de la Chaire Aqualia, consacrée aux nouvelles directives qui légifèrent sur la qualité de l'eau.

IIe Forum économique de Castille-La Manche organisé par El Español et El Digital CLM à Tolède (Espagne).

Notre PDG, Santiago Lafuente, a parlé de la durabilité appliquée au secteur de l'eau, qui, avec l'utilisation de technologies visant à réduire l'eau non enregistrée et le financement des services, est la clé pour assurer le service des eaux urbaines.

Semaine du traitement de l'eau organisée par iAgua (Espagne). Nous avons parrainé un événement consacré à la nouvelle directive sur le traitement des eaux usées urbaines.

Saudi Water Forum (Arabie saoudite). À l'occasion de la tenue de cet événement de référence pour le secteur de l'eau dans ce pays, nous avons présenté plusieurs exemples de réussite et de bonnes pratiques parmi les contrats que nous gérons.



Stand Aqualia au Saudi Water Forum, en Arabie saoudite.

Global Water Summit, organisé par le groupe média GWI.

Nous avons participé à d'importants panels et présentations à l'occasion de l'événement par excellence du domaine de la gestion de l'eau. Notre filiale SmVak a par ailleurs rejoint Leading Utilities of the World, le réseau mondial des principales entreprises de services d'eau et d'assainissement, dans lequel elle est la première entreprise tchèque.

Journées sur le PERTE à Avilés (Asturies, Espagne).

Nous avons participé à des journées nationales qui

ont rassemblé des représentants et des experts des administrations publiques et des entreprises et organisations liées à la gestion de l'eau de toutes les régions d'Espagne.

XXXVIIe Journées techniques de l'AEAS (Castellón, Espagne). Nous avons présenté notre gestion numérique, efficace et intégrée, à l'occasion de cet événement organisé par l'AEAS (Association espagnole des approvisionnements d'eau et de l'assainissement). Notre stand nous a permis de faire connaître le potentiel technologique et les dernières améliorations d'Aqualia Live, et à travers plusieurs présentations, nous avons exposé les projets les plus avant-gardistes dans différents secteurs de l'entreprise.

Congrès IDRA World Congress - Abou Dhabi (Émirats arabes unis). Nous avons participé à l'événement le plus renommé au monde, organisé par l'Association internationale de dessalement et de réutilisation (International Desalination and Reuse Association, IDRA).



Stand Aqualia au Congrès IDRA World Congress, à Abou Dhabi, Émirats arabes unis.

L'eau, élément clé du festival gastronomique « D*na » à Dénia (Alicante, Espagne). Une année de plus, nous avons créé « Espacio Aqualia », un espace où se tiennent les meilleurs ateliers et démonstrations culinaires en direct. Nous avons par ailleurs offert de l'eau aux participants pour montrer la valeur de tout le travail qui se cache derrière le fait d'ouvrir le robinet et d'avoir de l'eau potable.

Troisième édition de la Comunidad de Práctica AGUA ↔ ENERGÍA à Salamanque (Espagne). Au cours de cette journée, des experts professionnels ont débattu sur les défis et les enjeux du cycle de l'eau et de l'engagement en faveur du biométhane et de l'hydrogène vert dans le cadre de la transition écologique du secteur. Cette rencontre est le résultat de la collaboration entre les projets de recherche Ecllosion, Ultimate et Rewaise, auxquels nous participons. Cofinancée par le programme Horizon 2020 de l'Union européenne et le CDTI, elle vise

à partager les connaissances et à construire des alliances pour parvenir à un avenir durable.

67e Feria Internacional de Muestras de Asturias-FIDMA (Espagne). Nous avons été présents au pavillon consacré au cycle intégral de l'eau, qui a atteint un record avec près de 81 500 visiteurs sur les deux semaines de l'événement. Le contenu de l'espace Aqualia a mis en évidence l'importance de l'eau, de sa disponibilité et de son usage responsable. Nous avons présenté trois projets de R&D : **Deep Purple** (pour montrer comment il est possible de transformer les stations d'épuration en bioussines), **SEA4Value + REWAISE** (pour rendre le dessalement plus durable, par l'extraction de minéraux et de métaux de l'eau de mer) et **ELAN** (pour obtenir de l'eau propre tout en réduisant les coûts économiques et énergétiques du traitement des eaux usées).

Événement de l'UNESCO « Vers un dessalement durable et abordable dans la région arabe » (Égypte). Nous avons abordé des thèmes de recherche de pointe dans le domaine du dessalement, ainsi que la réduction des coûts d'exploitation grâce à l'amélioration des composants des installations (membranes d'osmose inverse, pompes de traitement, etc.) et à l'expansion de l'utilisation des énergies renouvelables.

À travers notre filiale en Géorgie, Georgian Water and Power (GWP), nous avons participé à un important forum économique organisé par **Business Insider Georgia**, qui a réuni des représentants de l'administration et de grandes entreprises géorgiennes. Le thème principal de cette édition était « **Approvisionnement en eau : enjeux et défis** ».

Autres événements auxquels nous avons participé :

- **IWA Digital Water Summit**, événement de référence dans le domaine de la numérisation du secteur mondial de l'eau, qui s'est tenu à Bilbao (Espagne).
- **XXVIe Congrès sectoriel ANDESCO**, principal événement consacré aux services publics en Colombie.
- **Journées AEDyR**, journées consacrées aux défis de l'eau et de l'énergie en Colombie.
- **Convention et Expo ANEAS 2024**, événement le plus important d'Amérique latine dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, qui s'est tenu au Mexique.

Engagement glocal

Nous reconnaissons l'importance de notre responsabilité sociale et contribuons à des projets ayant un impact positif sur les communautés au sein desquelles nous déployons nos activités. L'eau est essentielle au développement et peut être un moteur de changement, en faveur d'une société plus juste.

En plus de proposer des solutions garantissant l'accès à l'eau dans tous les pays, nous encourageons des actions ayant un impact positif sur les communautés et leurs habitants. Nous le faisons sur chaque territoire, qu'il s'agisse d'une grande ville ou d'un petit village, en constituant des alliances avec le tissu social et culturel qui dynamise ces environnements.

Lignes d'action de nos programmes et initiatives au sein des communautés



Actions sociales



Environnement



Culture



Sport

	2024	
	€	%
Sport	428 186	8%
Image, communication et dialogue parties prenantes	4 218 239	76%
Sensibilisation, éducation environnementale	201 011	4%
Culture	459 572	8%
Actions sociales	257 384	5%
Total	5 564 393	100%

Voici quelques-unes des initiatives menées dans chacun de ces domaines en 2024 :

Actions sociales

Nous collaborons étroitement avec l'armée nationale colombienne pour distribuer de l'eau afin de pallier la pénurie provoquée par le phénomène « El Niño » dans le département de La Guajira. En 2024, nous avons livré 42 000 litres d'eau dans le quartier Bello Sur de Riohacha, où une grande partie des habitants rencontrent des difficultés d'approvisionnement en eau en raison des conditions topographiques du secteur.

Au cours de la deuxième semaine de juillet, des vents soufflant à près de 130 km/h, de fortes pluies et des raz-de-marée ont frappé la région de Houston, où notre entreprise, MDS (Municipal District Services), dessert quelque 350 000 habitants. Les mesures de prévention et l'intervention rapide de nos équipes ont permis de rétablir les services en un temps record, malgré les coupures d'électricité ayant touché plus de 2,7 millions de personnes.

Pour la deuxième année consécutive, nous avons collaboré avec l'organisation **Best Buddies Colombia, qui se consacre à la formation des personnes en situation de handicap intellectuel**. La campagne que nous avons menée à Noël a facilité l'employabilité de 10 personnes grâce à la formation dispensée.

Depuis notre service de Jaén, nous avons collaboré avec l'ASPACE (Association d'aide aux personnes atteintes de paralysie cérébrale) à la création du calendrier annuel publié par cette organisation à but non lucratif. La vente de ce calendrier permet de collecter des fonds pour que l'association puisse continuer à offrir ses services.

Le **Service de l'emploi du ministère colombien du Travail**, dans le cadre de sa politique d'inclusion professionnelle des victimes du conflit armé et d'autres populations, a reconnu l'engagement du service d'Aqualia à Riohacha (La Guajira), qui a collaboré à des actions visant à réduire les obstacles à l'emploi pour les segments de la population ayant un accès difficile au marché du travail.

Caltaqua, filiale d'Aqualia opérant dans la province sicilienne de Caltanissetta, a mis au point un intéressant outil pédagogique pour sensibiliser les enfants et les jeunes, et à travers eux, la société dans son ensemble, à l'importance d'un bon usage de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement. Le « Cahier éducatif Aqualia » explique de manière simple et ludique le processus que suit l'eau depuis son captage jusqu'à son retour dans le milieu naturel.



Une année de plus, nous relançons notre plateforme éducative, à travers laquelle nous organisons notre désormais traditionnel concours numérique, qui a reçu plus de 9 000 travaux et dispensé plus de 5 300 heures de formation. Depuis son lancement en 2002, le projet éducatif **Aquaventura** a formé près de 300 000 écoliers. La mission principale

de ce projet est d'éduquer dès l'enfance afin que la société future acquière une plus grande sensibilité et une conscience accrue de l'importance de prendre soin de l'environnement et de la valeur d'une gestion efficace du cycle intégral de l'eau.

Don à l'Association Pablo Ugarte dédiée à la recherche contre le cancer infantile. Par l'intermédiaire des participantes au programme de formation pour les femmes à haut potentiel, nous avons effectué un don et soutenu une course organisée par l'association à Colmenar Viejo, dans la région de Madrid.

En République Tchèque, dans les zones desservies par notre filiale tchèque SmVak, la qualité de l'eau potable n'a pas été affectée par les **inondations extrêmes qui ont touché Ostrava**. Notre réponse efficace à cette situation de crise a permis de minimiser l'impact de notre propre activité sur l'environnement, tout en assurant le traitement des eaux usées et d'autres composés provenant d'installations mises hors service pendant cet épisode.

Aux États-Unis d'Amérique, face aux dégâts considérables causés par l'ouragan Beryl, notre équipe de MDS a réussi à rétablir l'approvisionnement en eau en 48 heures à Houston, où nous desservons quelque 350 000 habitants.

En République Tchèque, des centaines d'élèves des écoles primaires de Silésie ont participé à la 18e édition du « Salon de la chimie et des autres sciences », organisé par la Société tchèque de chimie et l'Université d'Ostrava.

Nous avons participé à la campagne « **Donnez une seconde vie à vos chaussures, marquez un but contre les inégalités !** » de l'organisation Fútbol para la Igualdad, visant à récupérer des chaussures de sport et à les distribuer dans des communautés défavorisées de Rio de Janeiro, au Brésil. Nos bureaux de Sóller (Majorque) ont servi de point de collecte.

Pour Aqualia, l'essentiel, ce sont les personnes, c'est pourquoi, cette année, dans le cadre de la campagne de Noël, **Compartamosloesencial.com**, nous avons demandé aux gens de partager des mots qui définissent l'essence même de Noël. Pour chaque mot partagé par chaque salarié(e), l'entreprise a effectué un don. Grâce à la participation de centaines de personnes, nous avons voulu aider à la reconstruction d'Albal, une commune valencienne très gravement touchée par la goutte froide, à travers le Plan de récupération de l'espace public et de la mobilité.

Don de 500 kits scolaires dans les zones vulnérables des communes de Tuchín, Chimá et Planeta Rica en Colombie.

Don d'un véhicule pour la réalisation des activités de l'association Iniciativa Solidaria Jerezana (ISOJE), qui se consacre à la distribution de nourriture aux familles.

Grâce à la bourse IFM 2023 accordée à ASPERGA (Association galicienne contre le syndrome d'Asperger), une étude d'optimisation énergétique et de modélisation hydraulique de la ria de Vigo a été menée en 2024.

Collaboration avec l'association Proyecto Hombre à Almería grâce à une bourse pour la réinsertion professionnelle des personnes souffrant de problèmes de dépendance.

Participation à des courses organisées par l'association espagnole de lutte contre le cancer (Asociación Española contra el Cáncer).

Collaboration avec l'AFA (Association des malades d'Alzheimer) à Cortegana (Huelva).

Bonne pratique

Notre contribution au développement social des communautés sur le territoire colombien

La Colombie est un endroit privilégié en matière de biodiversité et de ressources en eau. Or, celles-ci ne sont pas réparties de manière équitable, ce qui pose des problèmes d'accès sécurisé dans de nombreuses communautés. Selon des données récentes, près de 10 % de la population rurale n'a pas accès à l'eau potable. De plus, la pollution et les changements climatiques ont aggravé la disponibilité de cette ressource au cours des dernières années. Dans ce contexte, la gestion de l'eau détermine le mode de vie et le progrès de milliers de personnes.

Depuis notre arrivée dans le pays, nous avons pris en charge la prestation de services dans des municipalités confrontées à des problèmes d'accès à l'eau potable. Nous avons misé sur la participation communautaire, afin que ce soient les communautés elles-mêmes qui défendent l'importance d'une bonne gestion de l'eau. Pour cela, nous avons mis en œuvre des programmes de travail ainsi que des initiatives de sensibilisation et d'éducation.

Notre impact social se traduit par une amélioration de la santé publique et de la qualité de vie des habitants de ces communautés. La couverture est plus étendue, la qualité de l'eau est meilleure et les conditions de santé et sécurité des travailleurs se sont améliorées. Nous avons également facilité les processus de paiement, élargi les canaux et amélioré le service d'assistance téléphonique. Au-delà de cela, nous avons mené des campagnes de sensibilisation sur des questions sociales telles que l'égalité, la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la prévention du cancer du sein.

Pour nous, la gestion sociale passe avant tout par une bonne compréhension de la situation, puis par



l'implication des membres de la communauté dans tout ce que nous faisons. Cette approche repose sur l'écoute directe et le dialogue à travers des initiatives telles que **Aqualia al Barrio**, qui consiste en des journées au cours desquelles nous écoutons les usagers afin d'être en mesure de leur proposer des solutions adaptées, ou encore le programme **Puertas abiertas**, qui organise des visites d'étudiants, de personnalités de la région et de membres de la communauté dans les stations de traitement des eaux.

En 2024, nous avons par ailleurs organisé quelque 578 ateliers à travers toute la Colombie, destinés à un public de 12 789 personnes au sein d'établissements d'enseignement publics et privés, au cours desquels nous avons abordé des thèmes liés à la durabilité environnementale, à la protection des écosystèmes, ou encore au recyclage et au cycle intégral de l'eau. Nous avons également planté 508 arbres et formé près de 400 leaders communautaires aux pratiques durables. Entre autres initiatives importantes, citons le Concours de dessin numérique pour enfants, auquel ont participé 6 000 enfants de tout le pays, grâce à la précieuse collaboration de l'Institución Educativa Familia de Nazareth de Riohacha.

La combinaison de ces efforts a généré un changement positif dans les communautés concernées, et a démontré que l'éducation et le leadership sont la voie à suivre pour relever les défis environnementaux actuels et futurs. Forts de l'impact social que nous avons obtenu en Colombie grâce à l'action sur le terrain et à l'engagement des communautés, nous sommes en train de commencer à travailler au Mexique dans le but d'améliorer les conditions de vie de la population grâce à l'accès à l'eau.

Environnement

Durablomètre, le test d'Aqualia qui aide les citoyens à évaluer leur comportement durable. En 2024, 2 095 tests ont été réalisés.

Compte tenu de la sécheresse qui touche plusieurs régions de la planète, 2024 a été une année intense en matière de **sensibilisation à une utilisation responsable de l'eau et de l'assainissement**.

Outre les campagnes en faveur d'une consommation responsable menées dans différentes communes d'Espagne, de Colombie et d'Italie, nous avons lancé une campagne institutionnelle à travers notre site web et nos réseaux sociaux.

En Espagne comme en Colombie, nous avons mené plusieurs initiatives de plantation d'arbres et de préservation des écosystèmes naturels, accompagnées de messages de sensibilisation à l'environnement.

En collaboration avec le Centro Medioambiental de Lepe, tous les établissements scolaires de la ville ont organisé des activités de sensibilisation au cycle intégral de l'eau.

À l'occasion de la **Journée mondiale de l'eau**, nous avons mis en place des activités telles que des journées portes ouvertes dans des stations d'épuration et de potabilisation, des dégustations d'eau, le défi du Durablomètre et des activités pour les écoliers. Nous avons également présenté le spot « **Nativos sostenibles de la gestión integral del agua** », dans lequel nous demandions à l'intelligence artificielle d'imaginer un monde sans eau.

Circuits de l'eau de Granadilla de Abona (Santa Cruz de Tenerife). Les élèves d'école primaire (équivalent CM1 et CM2) de cette commune ont participé à un parcours de deux heures et demie à pied dont le but était de promouvoir l'utilisation durable de l'eau et la protection de l'environnement.



[Vidéo Nativos sostenibles de la gestión integral del agua](#)

Culture

En 2024, nous avons mené de nombreuses petites collaborations dans les communes et les villes où nous développons nos activités de gestion et d'assainissement de l'eau. Ces collaborations avec des associations culturelles ont donné lieu à l'organisation d'événements qui contribuent à préserver les coutumes et la culture des territoires. Voici quelques-uns de ces événements :

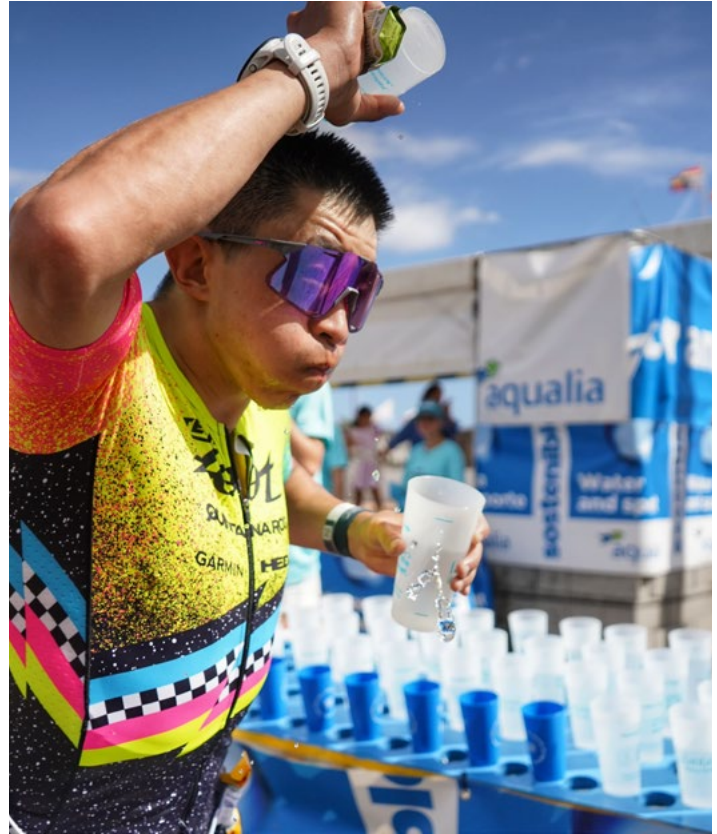
- **Collaboration avec la Semaine de la culture**, organisée par l'ACAN (Asociación del Cine y el Arte de Novelda) pour la célébration du Festival du cinéma de Novelda, dans la province d'Alicante (Espagne).
- **Collaboration avec l'Agrupación Artística Musical de Denia**, dans laquelle nous avons mené un projet visant à faire connaître le cycle intégral de l'eau et découvrir les différents écosystèmes à travers la musique.
- **Parrainage du XXIe Festival Internacional de Arte en la Calle Mueca à Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife)**, un événement mêlant culture, art et histoire de la ville, avec des performances d'artistes d'envergure nationale et internationale.
- Parrainage de l'opéra d'Oviedo.
- Festival de musique de Cadaqués (Gérone).
- Veranos del Taoro, à Puerto de la Cruz.
- Phe Festival, également à Puerto de la Cruz, principalement dédié à la musique.
- Collaboration avec le festival Parc Aux Étoiles de Nesles-la-Vallée (France).
- Collaboration avec le festival de culture espagnole organisé dans la région de Brno (République Tchèque).
- Collaboration avec le festival de flamenco organisé à Olomouc (République Tchèque).
- Soutien au Festival Cultural del Sinú à Lorica (Colombie).

Sport

Nous réaffirmons notre soutien au sport en tant qu'activité essentielle à la promotion de l'effort, du travail en équipe et du respect. Ces valeurs sont fondamentales pour bâtir une société plus juste et des communautés plus saines.

Nous collaborons avec des équipes locales de toutes les disciplines sportives non professionnelles dans des villes des pays où nous assurons la gestion du cycle intégral de l'eau. Grâce à cette collaboration, de nombreux petits clubs sont capables de poursuivre leurs activités. Voici quelques-unes des activités réalisées en 2024 :

- **Parrainage de la Women Cycling Costa de Almería (Espagne)**, course cycliste féminine.
- **Participation au triathlon du championnat d'Espagne de moyenne et longue distance, ainsi qu'au T100 à Ibiza**, avec l'installation de points de remplissage d'eau et la mise à disposition de réservoirs de 1 000 litres afin de réduire les déchets plastiques.
- **1re édition de la Carrera de las Empresas de Tenerife (Espagne)**. Pour chaque participant inscrit, nous nous sommes engagés à verser une contribution financière à la Fundación Diario de Avisos pour la prévention, la recherche et le traitement du cancer.
- **Parrainage d'un trou du VIIe Tournoi de golf Pingüino 2024**, un événement sportif solidaire au bénéfice de l'Association espagnole de lutte contre le cancer de Huelva.
- **Parrainage de l'équipe de football Real Fundación, en soutien à la jeunesse et au sport (Magdalena, Colombie)**, avec la remise de 30 équipements sportifs.
- Participation des salariés de la filiale tchèque à une marche solidaire, pour laquelle l'entreprise s'est engagée à convertir chaque participation en don pour le traitement d'un enfant en situation de handicap.
- Participation à la **XXIe édition du Trail Solidari Ciutat d'Alcoi (Alicante, Espagne)**, un parcours de 23 km dont les fonds sont destinés à la lutte contre le cancer.



Participant au championnat d'Espagne de Triathlon organisé à Ibiza.

Autres activités :

- Écoles de sport de Caravaca de la Cruz (Murcie).
- Le Club Ciclismo Vicenç Reynés de Sóller (Majorque), la Carrera La Pera Run de Albatàrrec (Lérida), la Carrera de la Mujer de Quel (La Rioja) et le Club de Bàsquet Puig d'en Valls de Santa Eulària des Riu (Ibiza).
- Parrainage de la Coupe d'Espagne féminine de cyclisme dans le Bajo Andarax.
- Carrera por la Diversidad Los Palomos, à Badajoz.
- Participation à la Carrera de la Mujer dans différentes villes.
- Championnat de voile Rimini 2024.
- Les membres de l'équipe Aqualia, qui travaillent à la station de potabilisation El Realito (San Luis Potosí, Mexique), ont participé au XXXVIIIe marathon international BMW Tangamanga.
- Collaboration avec le club d'échecs de Talavera de la Reina.

Des prix et reconnaissances qui renforcent notre leadership



Juan Pablo Merino, directeur de la communication et des affaires publiques d'Aqualia, recevant le prix DIRCOM dans la catégorie Engagement en faveur de l'environnement.

- **Prix Valores de Excelencia 2024** pour notre contribution au développement de l'Andalousie, en tant qu'entreprise experte, consolidée et de référence dans le secteur, spécialisée dans la gestion du cycle de l'eau et engagée en faveur de l'innovation et de l'économie circulaire à l'échelle internationale.
- **Lauréats dans la catégorie ESG Engagement en faveur de l'environnement aux VIIe Prix Dircom Ramón del Corral** de Dircom (Asociación de Directivos de Comunicación) pour Aquaventura, un programme éducatif à travers lequel nous avons formé près de 300 000 écoliers depuis 2002.
- ¿Te imaginas un mundo sin agua? (Vous imaginez un monde sans eau ?), la vidéo d'Aqualia générée par l'IA, a été **choisie comme cas de réussite dans le XXVIIIe Anuario de la Comunicación Dircom**.
- Aqualia à Lérida a été récompensée par **Empresas Lleida en Verd** pour son engagement en faveur l'environnement et de la durabilité.
- L'usine de dessalement Mar de Alborán a reçu le prix **Apuesta por Andalucía à l'occasion des XXIIe Prix Andalucía Económica**.
- **Prix à la gestion efficace de l'eau aux IIe Prix Next Spain** pour notre rôle de leader dans ce domaine.
- **Finalistes du Prix Andesco pour la durabilité 2024 de l'Association nationale des entreprises de services publics et de communication (Andesco, Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones) en Colombie**.
- Présentation du service de Salamanque à l'occasion de l'**European Benchmarking Cooperation** aux côtés de 45 opérateurs issus de 18 pays, en tant que modèle d'excellence et d'amélioration de la gestion de l'eau.
- Reconnaissance à **AqualiaMACE**, consortium formé par Aqualia et le groupe émirati MACE Contractors pour **son engagement en faveur de la durabilité (Émirats arabes unis)**.
- **Prix du meilleur projet de numérisation dans le cadre des Disruptores Innovation Awards 2024** décernés par le quotidien El Español, pour le projet de numérisation du réseau d'eau dans les municipalités espagnoles de Dénia et Talavera de la Reina.



Vidéo Aqualia générée par l'IA
Vous imaginez un monde sans eau?

**MÓNICA ARROYO**

COORDINATRICE EN TRAVAIL SOCIAL, COLOMBIE

Collaboration pour transformer les communautés et améliorer notre service

Principaux leviers

Depuis le domaine social que vous coordonnez en Colombie, vous cherchez à renforcer la collaboration et les liens entre Aqualia et les communautés locales. Quelle approche adoptez-vous pour y parvenir ?

Chez Aqualia, nous cherchons à établir des relations profondes et significatives avec la communauté. Pour cela, nous activons trois leviers complémentaires : l'accompagnement intégral, l'écoute active et la sensibilisation. Nous nous efforçons d'assurer une présence constante au sein de la communauté, non seulement à travers la prestation de nos services, mais aussi, entre autres, dans les domaines social, éducatif, culturel et environnemental. Nous voulons garantir la prise en charge globale des besoins et renforcer notre relation de confiance par un accompagnement permanent. Nous favorisons également une communication ouverte et constructive, qui permet à ces personnes de se sentir valorisées tout en nous aidant à mettre au point des actions sur mesure.

Parallèlement, nous sensibilisons les communautés locales à l'importance d'un bon usage de l'eau, ainsi qu'à d'autres questions comme l'inclusion ou le respect. S'il y a bien une chose dont nous sommes convaincus, c'est que la sensibilisation est le moteur de la société et qu'elle incite tout un chacun à participer.

Grâce à la participation communautaire, nous pouvons également identifier des pistes d'amélioration et apporter des bénéfices à l'ensemble de la société. Nous avons constaté une nette différence par rapport à la situation antérieure à l'arrivée d'Aqualia : par exemple,

dans certaines zones, l'eau consommée n'était pas traitée, ce qui représentait un risque pour la santé publique. Cette habitude est aujourd'hui en train de disparaître, grâce à nos efforts conjoints.

Participation et sensibilisation

Quels moyens et quelles actions mettez-vous en œuvre pour renforcer la participation et la sensibilisation des citoyens ?

Les activités que nous menons sont nombreuses et très variées, en fonction des objectifs poursuivis. L'une d'elles consiste à organiser des forums ouverts à la communauté, où chacun est libre de s'exprimer sur des sujets aussi importants que l'environnement, le changement climatique, l'égalité des sexes, les droits humains ou la biodiversité.

L'éducation est, elle aussi, un outil précieux : nous intervenons dans les écoles à travers des programmes sur la gestion de l'eau et l'assainissement. Les enfants et les jeunes participent également au concours de dessin numérique que nous organisons pour valoriser la gestion de l'eau.

Nous promouvons par ailleurs des activités comme la plantation d'arbres dans des zones touchées par la perte de biodiversité, ou la participation des citoyens à des projets dans le cadre de volontariats. L'un de ces projets vise à favoriser la formation des femmes au recyclage à travers des microentreprises.

Amélioration du service

Ce travail de dialogue et de participation avec la communauté aide également Aqualia à améliorer son service. De quelle manière ? Comment définiriez-vous cet impact ?

Tout d'abord, l'écoute active et le dialogue nous permettent d'identifier directement les besoins, les attentes et les problèmes des communautés, avec des initiatives comme « Aqualia en tu barrio », par exemple. Cela nous aide nous seulement à améliorer nos services, mais aussi à anticiper d'éventuels problèmes et à agir plus rapidement et plus efficacement pour les résoudre.

Grâce à la participation de la communauté, nous pouvons détecter des situations qui nécessitent notre intervention, comme dans les communes où l'accès à l'eau n'est pas garanti et où ce sont les enfants et les femmes qui se chargent de la transporter jusqu'au domicile.

« Grâce à la participation communautaire, les personnes se sentent valorisées, ce qui permet à Aqualia d'identifier des améliorations bénéfiques pour l'ensemble de la société »

Nous sommes convaincus que la communication renforce la confiance, et que la confiance améliore toujours les relations. Pour cela, il est essentiel d'identifier des interlocuteurs clés au sein de ces communautés locales, et de travailler main dans la main avec des organismes comme les institutions gouvernementales, les municipalités, les secrétariats à la condition de la femme, entre autres, qui connaissent le terrain et partagent les objectifs de bien-être et de développement économique que poursuit Aqualia.



La culture de l'eau comme bien commun

Quel exemple de réussite parmi les actions réalisées l'année dernière illustre le mieux l'importance de ce travail sur le terrain ? Quels domaines d'amélioration avez-vous identifiés pour les années à venir ?

Comme nous l'avons dit, le travail sur le terrain est à la base de la confiance. Désormais, les communautés nous connaissent, elles savent à quel point nous nous engageons et, en cas d'incident de service, ce niveau de relation nous aide à éviter les situations conflictuelles, qui étaient plus fréquentes dans le passé, notamment dans les zones à forte vulnérabilité sociale.

Par ailleurs, nous avons intégré la technologie dans la surveillance permanente du service, ce qui nous permet de déclencher un plan de prévention dès la détection d'un problème sur les réseaux de distribution.

Nous agissons également pour consolider une culture de l'eau comme bien commun. La sensibilisation conduit les communautés à prendre conscience de la valeur et de l'importance de cette ressource, et à s'impliquer elles-mêmes dans le signalement de situations d'usages irresponsables.

Tout cela – et c'est là l'essentiel – a un impact positif sur la transformation des régions du pays où nous sommes présents. L'eau appartient à tous ; elle est essentielle au développement social et économique, et Aqualia œuvre à en garantir une distribution équitable et durable.

Informations sur la gouvernance

NOTRE LEADERSHIP EST FONDÉ SUR UNE CULTURE D'ÉTHIQUE ET DE CONFORMITÉ

- Structure globale au service de l'eau
- Modèle de compliance
- Économie et finances
- Chaîne d'approvisionnement responsable

98 %

des sociétés détenues par Aqualia ont mis en œuvre un Modèle de compliance

64,5 %

du personnel a été informé des politiques et des procédures en matière de corruption





Une structure globale au service de l'eau

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Transparence et reddition de comptes Éthique et anticorruption Diversité, équité et inclusion	2-9, 2-11, 3-3, 405-1	2, S1, S2, S3, S4, G1	PESA LE5. Éthique et <i>compliance</i>

Tout commence par un fil tendu avec détermination, que nos équipes n'ont cessé de tisser à travers différents pays, différentes personnes et différentes fonctions... Nos organes de gouvernance sont à l'origine de cette action fondatrice, qui est celle qui rend possible tout le reste. Ce sont eux qui assurent la bonne marche de l'entreprise et insufflent une culture d'éthique professionnelle auprès de tous ses membres, dans chacun des pays où nous tissons notre fil bleu.

L'instance de gouvernance suprême est le **Conseil d'administration**, composé d'administrateurs (non indépendants) représentant 51 % de l'actionnariat de FCC et 49 % de celui d'IFM.

Membres du Conseil d'administration¹⁶

	Commission d'investissement	Commission de nomination et rémunération	Commission d'audit et de contrôle	Commission déléguée de conformité réglementaire
Aboumrads González, Alejandro Président	M			
Villén Jiménez, Nicolás Vice-président			M	M
Bespolka, Lars Membre	P	M		P
Colio Abril, Pablo Membre	M		M	M
Kuri Kaufmann, Gerardo Membre		P		
Rodríguez Torres, Juan Membre		M	P	M
Longhurst, Scott Membre		M	M	
Amantegui Lorenzo, Javier Secrétaire non-administrateur				
Cerro, José Fernando 1er Vice-secrétaire, non-administrateur	S (non membre)	S (non membre)	S (non membre)	
Azzouzi Maanan, Samir 2e Vice-secrétaire, non-administrateur				
López Barranco, Cristina 3e vice-secrétaire, non-administratrice				
Siles Fernández-Palacios, Jaime José	M			
Noemí Pastor CCO				S (non membre)

P = président, S = secrétaire ; M = membre
¹⁶ 100 % d'hommes

En tant qu'organe représentatif et administratif suprême de l'entreprise, et pour une gouvernance globale optimale, le **Conseil d'administration** délègue ses fonctions au **Directeur général exécutif**.

Le Directeur général exécutif, en collaboration avec le **Comité de direction**, gère et traite des questions plus spécifiques à travers différents comités : le **Comité de conformité réglementaire**, le **Comité informatique**, le **Comité des systèmes de gestion**, le **Comité d'innovation** et le **Comité de coordination**.

Le Comité de coordination traite de manière transversale les différents domaines de la durabilité (domaine social, environnement et bonne gouvernance) dans lesquels nous agissons. Cette intégration des aspects ESG dans chaque décision prise par les équipes garantit la création de valeur à long terme et un leadership conscient dans le développement de toutes nos activités.

Le **Comité de conformité réglementaire**¹⁷ est quant à lui un organe collégial qui s'est vu confier par le **Conseil d'administration** la responsabilité de promouvoir la culture éthique au sein de toute l'organisation et d'assurer la conformité réglementaire, tant à l'échelle interne qu'externe. À cette fin, il assure le suivi et la supervision des programmes d'éthique et de conformité et du **Code de déontologie et de bonne conduite**, ainsi que des politiques, normes, procédures et contrôles destinés à la prévention des comportements illicites. Le Comité de conformité réglementaire veille également à ce que **Modèle de compliance** soit périodiquement révisé et mis à jour conformément à la législation en vigueur, aux normes internationales et au règlement intérieur de l'entreprise.

La **Direction de la conformité réglementaire** est quant à elle chargée de veiller à ce que l'organisation fonctionne avec intégrité et responsabilité, c'est-à-dire dans le respect du cadre juridique et réglementaire en vigueur, ainsi que des valeurs et principes éthiques de l'entreprise.

En matière d'ESG, la **Direction du développement stratégique et de la durabilité** assume la responsabilité d'impliquer tous les secteurs dans la gouvernance responsable de l'entreprise, en mettant l'accent sur un développement durable et respectueux des ressources naturelles et des personnes.

Organigramme du Comité de direction*

Santiago Lafuente
PDG

Isidoro Marbán
Économie et Finances

Carmen Rodríguez
Personnes et Culture

Elena Barroso
Conseil juridique

Juan Pablo Merino
Communication, Marque et Affaires publiques

Lucas Díaz
Région Espagne

José Miguel Janices
Région Europe et Amérique

José Enrique Bofill
Région Afrique et Asie

Pedro Rodríguez
Développement stratégique et Durabilité

Rocío Santiago
Études et Opérations

Miguel Perea
Gestion des clients et Informatique

* 73 % d'hommes – 27 % de femmes

¹⁷ Le Comité de conformité réglementaire est un organe formé par la Chief Compliance Officer, la directrice des Personnes et de la Culture et la directrice du Conseil juridique. Il rend compte à la Commission déléguée pour la conformité (commission déléguée du Conseil d'administration) par l'intermédiaire de la Chief Compliance Officer.

Modèle de compliance

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Transparence et reddition de comptes Éthique et anticorruption Diversité, équité et inclusion	3-3, 205-2, 406-1	2, S1, S2, S3, S4, G1	LE5. Éthique et <i>compliance</i>

98 %

des sociétés détenues par Aqualia ont mis en œuvre un Modèle de compliance¹⁸

94 %

des sociétés contrôlées par Aqualia ont mis en œuvre un modèle économique¹⁹

Le Modèle de compliance définit notre façon de faire les choses chez Aqualia : avec une culture éthique qui imprègne nos décisions et nos actions à tous les niveaux, dans tous les territoires où nous opérons. Il englobe à la fois la conformité réglementaire, et les principes et valeurs qui sous-tendent notre [Code Éthique et de Conduite](#).

Depuis 2018, nous intégrons le Modèle de compliance dans l'entreprise comme un véritable allié pour atteindre les objectifs de nos différents secteurs d'activité. Par l'identification des risques et la mise en œuvre de procédures de diligence raisonnable et de contrôle adapté, ce modèle contribue également à bâtir des sociétés plus justes et plus humaines dans les pays où nous exerçons notre activité.

Aqualia œuvre non seulement à l'implantation du Modèle de compliance dans l'ensemble des entreprises sur lesquelles elle exerce un contrôle opérationnel, mais le promeut également au sein de toutes les sociétés et *joint-ventures* auxquelles elle participe. Nous y avons mis en place des contrôles préventifs destinés à atténuer les risques de corruption tels que 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, la manipulation des prix dans les appels d'offres et les enchères, ou encore le blanchiment d'argent.

¹⁸ 40 sociétés détenues en 2024, en considérant celles en activité et ayant des salariés.
¹⁹ 28 sociétés contrôlées.



LE5. Éthique et compliance

Nº	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
Développement du Modèle de compliance						
LE5P1.1	% des sociétés actives contrôlées ayant mis un œuvre un Modèle de compliance	94 %	100 %	100 %	100 %	X
LE5P1.2	% des sociétés actives non contrôlées ayant mis un œuvre un Modèle de compliance	47 %	50 %	60 %	70 %	X
Formation et sensibilisation à la culture éthique						
LE5P2.1	% des salariés en ligne ayant reçu une formation sur le Code de déontologie	81 %	95 %	95 %	95 %	X
LE5P2.2	% des salariés hors ligne ayant reçu une formation sur le Code de déontologie	20 %	20 %	40 %	60 %	√
Sensibilisation à la culture éthique dans nos relations avec des tiers						
LE5P3.1	% du personnel externe requis ayant reçu une formation sur le Code de déontologie	*	85 %	90 %	95 %	X

*Pour des raisons liées à la cybersécurité, l'accès à la plateforme de formation d'Aqualia a été restreint, et aucune personne externe ne peut y accéder à compter de 2024.

Politiques et procédures en matière de *compliance*

En 2024, soit cinq ans après sa mise en œuvre, la structure et le contenu du Modèle de compliance du Groupe FCC ont été examinés par un organisme externe. Cette évaluation a conclu que la conception du modèle respecte les principales normes de gestion des risques et de conformité, malgré l'identification de certains axes d'amélioration au cours du processus. Ces constats ont conduit le Conseil d'administration à approuver une nouvelle version de la **Politique de compliance** et du **Règlement du Comité de conformité**, ainsi qu'à mettre à jour les politiques et procédures suivantes :

- [Code Éthique et de Conduite](#)
- Manuel de prévention pénale
- [Politique anticorruption](#)
- [Politique du système d'information interne](#)
- Procédure du système d'information interne
- Protocole d'enquêtes internes.



Canal éthique

Chez Aqualia, nous disposons d'un Canal éthique accessible à l'ensemble de nos parties prenantes, où il est possible de nous faire parvenir tout type d'alerte ou de signalement. Ces signalements sont évalués par le **Comité de conformité**, qui prend les mesures nécessaires pour les résoudre ou les archiver afin d'en laisser une trace dans nos registres. Tous les signalements concernant Aqualia reçus via le **Canal éthique** sont transmis à la **Direction de la conformité réglementaire**, qui est l'organe chargé d'en assurer le suivi.

Au 31 décembre 2024, 77 communications ont été reçues via le Canal éthique, portant sur divers sujets : questions relatives au droit du travail (17 %), gestion des clients (25 %), conflits d'intérêts (1 %), usage abusif des ressources de l'entreprise (1 %), harcèlement (3 %), fraude interne (1 %), entre autres aspects tels que la gestion technique, la gestion des travaux ou l'organisation interne, qui représentent ensemble 1 %.

Il convient de souligner que 51 % des communications ont été considérées comme non pertinentes, dans la mesure où elles concernaient des demandes d'information ou des réclamations de clients relevant de **Aqualia Contact**, ou bien, pour d'autres raisons, ne correspondaient pas à des alertes à traiter dans le cadre du **Canal éthique**.

La répartition par pays révèle que 70 % des communications proviennent d'Espagne, 14 % du Portugal, 10 % de Colombie, 4 % d'Arabie saoudite et 1 % des Émirats arabes unis. Ces données montrent la notoriété croissante du Canal éthique, qui est de plus en plus utilisé dans les différentes juridictions internationales où Aqualia exerce ses activités.

Les alertes considérées comme étant à risque moyen ou élevé font l'objet d'une analyse approfondie. Le cas échéant, une enquête est ouverte pour clarifier les faits, et un plan d'action est mis en œuvre afin de renforcer le contrôle interne, assurant ainsi une réponse adéquate aux risques identifiés.

Communications reçues à travers le Canal éthique par thème

	2024		2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Pertinentes	38	49 %	43	63 %
Droit du travail	12	16 %	17	25 %
Gestion des clients	19	25 %	13	19 %
Conflit d'intérêts	1	1 %	3	4 %
Usage abusif des ressources de l'entreprise	1	1 %	3	4 %
Harcèlement	2	3 %	2	3 %
Fraude interne	1	1 %	1	1 %
Autres aspects (gestion technique, gestion des travaux et organisation)	2	3 %	4	6 %
Corruption	0	0 %	0	0 %
Discrimination	0	0 %	0	0 %
Non pertinentes	39	51 %	25	37 %
Total	77	100 %	68	100 %

**FAHEEM ABBASI**

RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ ET DU CONTRÔLE INTERNE, ARABIE SAOUDITE

Vers une culture de conformité mondiale

Modèle de compliance

En 2023, l'Arabie saoudite est parvenue à mettre en œuvre le Modèle de compliance. Comment avez-vous mené à bien ce processus ? Quels ont été les principaux défis auxquels vous avez été confrontés ?

Changer les comportements et transformer un code d'éthique personnel en code de déontologie professionnel représente un défi de taille dans toute organisation. Dans les entreprises, des réactions négatives peuvent parfois surgir dans un premier temps, mais dans notre cas, le soutien de la haute direction et la communication sur la valeur de la conformité pour créer un environnement éthique ont été déterminants dans le processus.

La première action a consisté à communiquer la décision de la direction de mettre en œuvre le Modèle de compliance, puis à traduire le Code de déontologie dans la langue locale et à le partager avec l'ensemble du personnel afin de le sensibiliser à la mission, à la vision et aux valeurs de l'entreprise, ainsi qu'à l'importance de l'éthique et de la conformité.

La deuxième étape a consisté à dispenser la formation sur ce sujet au plus grand nombre possible de salariés à différents niveaux, sans interférer avec le bon déroulement de leurs tâches quotidiennes. Pour ce faire, notre site web de formation en ligne leur a permis d'accéder à tout moment à des contenus divers (Code de déontologie, lutte contre la corruption, conflit d'intérêts, etc.).

Un autre de nos grands défis était de garantir la conformité réglementaire dans un environnement aussi strict que celui de l'Arabie saoudite, et avec des projets principalement développés avec le secteur public. Dans toutes les juridictions où nous opérons,

notre mot d'ordre est la tolérance zéro envers les infractions, que ce soit au niveau de l'entreprise ou des salariés.

En ce qui concerne les procédures internes, nous avons tout d'abord intégré les politiques dans la phase de lancement, avant de les étendre à chaque département. Aujourd'hui, nous continuons à mettre en œuvre le système et à instaurer une culture de conformité. Dans cette tâche, qui demande beaucoup de temps et d'efforts, il est essentiel d'offrir aux salariés un canal de communication direct et anonyme.

Approbation des politiques

Comment avez-vous abordé l'approbation des politiques et des procédures, sachant que les opérations dans ce pays impliquent un grand nombre de partenaires ?

Les partenaires commerciaux et les actionnaires sont toujours disposés à soutenir des pratiques transparentes et éthiques au sein de l'entreprise, même si la plupart d'entre eux ont leurs propres procédures et politiques. La mise en place d'un système unifié nécessite donc un accord et une communication au plus haut niveau des entreprises. Il est également utile d'intégrer des clauses de conformité dans les contrats ou accords commerciaux.

Après avoir été présenté par le département de Conformité au Comité de direction, le Modèle de compliance a été accepté et approuvé en interne. D'autre part, le procès-verbal de cette réunion a également été communiqué aux équipes de direction et d'exploitation de nos partenaires.

« Le soutien de la haute direction et la communication ont été déterminants dans la mise en œuvre du Modèle de compliance »



Homologation des fournisseurs

En 2024, vous avez travaillé à la mise en place d'un système d'homologation des fournisseurs en matière de conformité. Que représente cette étape importante pour l'entreprise en Arabie saoudite ?

Afin de garantir une chaîne d'approvisionnement sûre et transparente, nous avons commencé le processus d'homologation par une sélection des principaux fournisseurs en termes de chiffre d'affaires. Ceux-ci ont alors dû remplir un questionnaire et accepter par écrit notre Code de déontologie, nos valeurs et nos politiques éthiques.

Le processus se poursuit avec les autres fournisseurs, nouveaux et existants, et le nombre d'entreprises certifiées ne cesse de croître chaque jour. Afin d'accélérer les démarches, nous avons inclus une clause de conformité obligatoire (acceptation du Code de déontologie et de nos valeurs) dans le bon de commande de tous les fournisseurs.

Le fait de disposer d'un système d'homologation des fournisseurs renforce notre réputation d'entreprise engagée en faveur du respect des normes les plus strictes en matière d'éthique et de qualité. Et cela génère non seulement de la confiance, mais peut également contribuer à la gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement. Cette étape majeure de 2024 montre comment nous nous alignons sur les meilleures pratiques et normes internationales, ce qui attire les usagers et les clients qui privilégient des relations commerciales éthiques et responsables.

Au quotidien

D'un point de vue plus personnel et plus proche du quotidien, comment évaluez-vous l'accueil réservé au Modèle de compliance ?

Bien que tous les processus de changement puissent générer une certaine incertitude au début, les doutes disparaissent dès qu'il y a une communication efficace et un accompagnement de la part de la direction. Dans cette optique, nous avons déployé tous nos efforts pour expliquer aux équipes la manière dont le Modèle de compliance rationalise les processus en fournissant des lignes directrices claires et en facilitant la prise de décision et les relations avec les fournisseurs et les partenaires commerciaux.

Les salariés, quant à eux, apprécient la formation dans la mesure où elle les aide à gérer des situations critiques au jour le jour. Par exemple, le cours sur les conflits d'intérêts leur a présenté des cas réels qui leur sont utiles dans leur travail, et la plupart d'entre eux ont souligné que cette formation les avait aidés à mieux comprendre ce problème et à se sentir plus en confiance face à d'éventuels dilemmes éthiques.

En définitive, le Modèle de compliance et la formation favorisent une culture interne dans laquelle les salariés se sentent prêts à faire face à ces problèmes. Nous sommes convaincus que l'implication de la direction et l'exemple qu'elle donne par sa conduite sont le moyen le plus rapide d'atteindre les objectifs en matière de conformité.

Actions menées en matière de conformité

Chez Aqualia, nous consacrons des efforts importants à l'extension du Modèle de compliance aux pays où nous sommes présents. Pour y parvenir, nous avons déployé un certain nombre de mesures qui nous ont permis, en 2024, d'atteindre une mise en œuvre de 96 % du modèle de gestion éthique et transparente au sein de l'entreprise.

En **Colombie**, l'entreprise a approuvé les programmes SAGRILAF (prévention du blanchiment d'argent) et PTEE (transparence et éthique) pour la société Aqualia Riohacha, qui se basent sur le Modèle de compliance Aqualia. En 2024, nous avons également continué à promouvoir la mise en place d'un Modèle de compliance dans les sociétés dans lesquelles nous détenons une participation, mais sans en avoir le contrôle opérationnel. Nous avons notamment poursuivi nos efforts de mise en place de modèles de conformité dans les sociétés mixtes dans lesquelles nous partageons l'actionnariat avec différentes administrations publiques espagnoles.

Nous avons également travaillé intensément à l'expansion internationale de la fonction de conformité par l'intermédiaire des *compliance officers* locaux. Il convient de souligner à ce sujet la nomination d'un *compliance officer* pour l'activité d'Aqualia en **Géorgie** et d'un autre pour les **Émirats arabes unis, Oman, le Qatar et l'Égypte**, ainsi que celle d'un coordinateur de *compliance* pour l'activité en **France**.

En ce qui concerne les entreprises situées au **Mexique** et au **Portugal**, au cours de l'année 2024, nous avons travaillé à l'identification et à l'analyse des risques pénaux applicables dans chaque juridiction, de sorte que nous disposons aujourd'hui d'une analyse des risques spécifique, sur la base de laquelle nous avons mis en place des plans d'action appropriés pour gérer ces risques.

De même, une autre activité importante de l'année dernière a été la mise en place d'un **système d'homologation des fournisseurs en matière de conformité dans les sociétés du Portugal, de la République Tchèque, d'Arabie saoudite et de Géorgie**.

Enfin, et dans la troisième ligne de défense, la direction de l'audit interne de FCC a procédé à l'examen annuel du **Modèle de compliance** afin de vérifier l'évolution continue du **Système de gestion de compliance** au sein d'Aqualia. Cet effort commun reflète l'engagement à maintenir et à renforcer les normes d'éthique et de conformité dans toutes les opérations de l'entreprise.

Évaluation des risques et système de contrôle

Dans ce cadre de l'évaluation des risques et des systèmes de contrôle, nous avons continué en 2024 à mettre à jour les analyses des risques pénaux en **Espagne** et des risques SAGRILAF, ainsi que de corruption interne et transnationale en **Colombie**. En outre, au cours de cette dernière année, nous avons développé une analyse des risques spécifique au **Mexique** et au **Portugal**. Dans ces deux pays, nous sommes passés d'une approche anticorruption à la prise en compte des délits susceptibles d'engager la responsabilité des entreprises dans ces juridictions.

En réponse à l'introduction dans l'ordre juridique de nouveaux délits engageant la responsabilité des entreprises, nous avons mis à jour l'analyse des risques pour l'activité d'Aqualia en **Espagne, en Italie et en Colombie**. Ces nouveaux délits comprennent l'utilisation d'instruments de paiement autres que les espèces, ainsi que les délits contre le patrimoine culturel et paysager en Italie, ou encore la maltraitance animale en Espagne.

De même, les responsables du contrôle et du processus ont réalisé deux auto-évaluations de la mise en œuvre des contrôles. Ces évaluations ont non seulement fourni des informations précieuses sur le niveau de mise en œuvre des contrôles existants, mais ont également donné lieu à des suggestions d'améliorations possibles. En effet, sur la base des informations fournies par les responsables du contrôle, la **Direction de conformité réglementaire** réalise une analyse qu'elle transmet aux responsables du processus afin d'établir un plan de travail sur les lacunes et les possibilités d'amélioration détectées.



La surveillance des contrôles effectuée par la Direction de conformité réglementaire, deuxième ligne de défense d'Aqualia, a pris une importance particulière dans l'atténuation des risques. Ainsi, en 2024, les processus identifiés dans notre activité ont été analysés à l'aide d'échantillons de preuves qui corroborent la réalisation des contrôles. Cette approche nous a permis d'évaluer tant la conception des contrôles que l'efficacité de leur exécution et la solidité des preuves existantes. Dans le cas où des domaines d'amélioration ont été détectés, des plans d'action ont été proposés pour renforcer les contrôles et travailler à l'amélioration continue du Système de compliance.

En 2024, l'exécution de 51 contrôles réalisés par plus de 353 responsables a été examinée. Cette évaluation a permis de constater un renforcement de l'exécution des contrôles et des preuves de leur réalisation. De plus, le stockage de ces preuves a été amélioré pour les rendre plus accessibles aux différents secteurs de l'organisation chargés de leur exécution, de leur vérification, de leur supervision et de leur audit.

Formation en matière de conformité

L'événement majeur de 2024 a été le lancement de la formation en ligne sur les conflits d'intérêts **en Espagne, en République Tchèque, en Italie, au Portugal, en France, en Colombie, au Mexique, au Pérou, au Chili, en Arabie saoudite, aux Émirats arabes unis et en Égypte**. Cette formation a été adaptée et traduite dans les langues de ces pays afin d'informer le personnel des situations susceptibles de générer un conflit d'intérêts et d'expliquer le protocole établi par l'organisation pour leur communication et leur gestion. Dans tous ces pays, en fonction des caractéristiques des postes de travail, le personnel a été formé pour identifier et résoudre les différents types de conflits d'intérêts.

De plus, les nouveaux salariés qui rejoignent l'entreprise reçoivent une formation sur le Code de déontologie et de bonne conduite et, en fonction de leur poste, sur les normes internationales visant à prévenir les délits de corruption et leur application concrète au sein de l'organisation.

En ce qui concerne les formations par pays, en **Colombie**, des formations spécifiques ont été dispensées sur les systèmes de prévention du blanchiment de capitaux SAGRILAF et sur la transparence et l'éthique PTEE, ainsi qu'**en Géorgie, aux Émirats arabes unis et à Oman**, où cela a permis de mettre en œuvre le Code de déontologie et de bonne conduite et des politiques de l'entreprise. En **Italie**, les équipes ont été formées à la mise à jour du modèle d'organisation et de gestion basé sur le décret législatif 231/2001.

Au-delà des formations ponctuelles, notre engagement vise à une **sensibilisation continue** du personnel. Ainsi, en 2024, nous avons continué à diffuser des vidéos de sensibilisation et des *compliance tips* contenant des messages sur la culture de la conformité, le fonctionnement du [Canal éthique](#), le protocole de prévention et d'éradication du harcèlement, l'importance d'une gestion adéquate des preuves et l'engagement éthique dans la pratique quotidienne des salariés.



En 2024,

100 %

des membres
de l'organe de
gouvernement et

9 100

salariés informés des politiques et
procédures de l'entreprise en matière de
corruption (64,5 % du total) et

5 258

ont été formés sur ce sujet (37,3 %)



Personnel informé et formé aux politiques et procédures en matière de corruption

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Personnel informé des politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	9 100	65 %	11 036	83 %	4 281	34 %
Personnel formé sur les politiques et procédures de l'organisation pour lutter contre la corruption	5 258	37 %	3 124	23 %	3 027	24 %

Personnel formé aux politiques et procédures en matière de corruption par catégorie professionnelle

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Dirigeants	32	1%	50	2%	33	1%
Cadres intermédiaires	1 344	26%	1 081	35%	949	31%
Techniciens	1 143	22%	821	26%	589	19%
Personnel administratif	1 073	20%	962	31%	783	26%
Autres postes	1 666	32%	673	22%	673	22%
Total	5 258	100%	3 124	100%	3 027	100%

Entreprises partenaires informées des politiques et procédures de lutte contre la corruption

	2024	2023	2022
	Nombre	Nombre	Nombre
Entreprises partenaires informées des politiques et procédures de lutte contre la corruption	62	51	89

Économie et Finances

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Gestion des objectifs climatiques, économie et finances	3-3, 201-1, 201-4	2, S1, S2, S3, S4	LE4. Stratégie financière et d'affaires

1,67466
milliard
d'euros

Chiffre d'affaires

425,4
millions
d'euros

EBITDA

300 millions

d'émission d'une obligation verte

Aqualia est la société de gestion de l'eau détenue par le groupe de services publics FCC (51 %) et par le fonds éthique australien IFM Investors (49 %).

Fiscalité responsable

Chez Aqualia, nous respectons les réglementations fiscales de toutes les juridictions des pays dans lesquels nous sommes présents, en suivant les critères de gouvernance fiscale et les mêmes cadres de contrôle établis par le Groupe FCC. De plus, l'entreprise adhère au **Code de bonnes pratiques fiscales (Código de Buenas Prácticas Tributarias) du ministère espagnol des Finances**, qui établit les principes de transparence et de confiance mutuelle, ainsi que de bonne foi et loyauté entre les parties, de façon à garantir une relation plus efficace, sans insécurité juridique.

En outre, et afin d'atténuer les risques liés à la non-conformité fiscale, le Groupe FCC dispose de son propre **Code de conduite fiscale**, qui doit être respecté par toutes les personnes liées à l'une des sociétés du groupe. Si nos parties prenantes ont connaissance de pratiques fiscales inappropriées, elles peuvent contacter le **Canal éthique**.

Financement durable

En 2024, Georgia Global Utilities JSC (GGU), notre filiale géorgienne, a clôturé l'émission d'une obligation verte de 300 millions de dollars sur cinq ans. L'entreprise a mis en place un Cadre de financement vert destiné à orienter les investissements vers des projets et des actifs, nouveaux et/ou existants, en faveur de la durabilité.

Ces investissements visent à améliorer l'accès des Géorgiens à un approvisionnement en eau sûr et fiable, tout en renforçant l'adaptation du pays aux effets des changements climatiques. Grâce à cet important investissement, GGU progresse vers la réalisation de plusieurs objectifs de développement durable, notamment : l'ODD 6 (Eau propre et assainissement), l'ODD 7 (Énergie propre et abordable) et l'ODD 13 (Action pour le climat).

Valeur économique générée et distribuée (en millions d'euros)

	2024	2023	2022
Montant net du chiffre d'affaires	1 674,66	1 487,40	1 323,16
Autres revenus d'exploitation	66,80	49,50	63,42
Revenus financiers	44,46	39,52	39,45
Valeur économique directe générée VEG (total du groupe consolidé)	1 785,92	1 576,42	1 426,03
Coûts d'exploitation	890,61	786,61	716,59
Achats	652,90	583,11	536,55
Autres charges d'exploitation	237,71	203,50	180,04
Variation de stock PF et en cours de fabrication	-	-	-
Salaires et avantages sociaux pour les salariés	443,19	388,84	345,10
Charges de personnel	443,19	388,84	345,10
Fournisseurs de capitaux	165,27	84,94	84,87
Dividendes	44,95	-	30,45
Charges financières	108,36	91,39	59,22
Différences de change	11,96	-6,45	-4,80
Palements aux gouvernements	58,89	53,25	57,18
Impôt sur les sociétés	43,30	40,76	44,52
Paiement d'autres taxes (hors TVA)	15,52	12,42	12,61
Amendes et pénalités	0,07	0,07	0,05
Investissements dans la communauté	1,63	1,30	1,24
Dons et autres investissements dans la communauté	1,63	1,30	1,24
Valeur économique distribuée	1 559,59	1 314,94	1 204,98
Valeur économique conservée	226,33	261,48	221,05

Revenus (en millions d'euros)

	2024	2023
Concessions municipales	1 150,7	1 081,0
Concessions d'infrastructures	107,3	97,0
Exploitation et maintenance	282,0	165,7
Technologie et réseaux	134,7	143,7
Total	1 674,7	1 487,4

EBITDA (en millions d'euros)

	2024	2023
Concessions municipales	328,6	305,9
Concessions d'infrastructures	47,6	42,7
Exploitation et maintenance	24,7	12,1
Technologie et réseaux	24,6	23,6
Total	425,4	384,3

Aide financière publique (en millions d'euros)

	2024	2023	2022
Valeur monétaire totale de l'aide financière	102,45	45,17	31,49

**NINO SULKHANISHVILI**

RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT DES SYSTÈMES INTÉGRÉS DE GESTION, GÉORGIE

Financement vert, la clé d'une gestion sûre et durable

Nouvelle obligation verte

L'émission d'une obligation verte de 300 millions de dollars en juillet 2024 marque une nouvelle étape dans le financement durable de Georgia Global Utilities JSC, la filiale géorgienne d'Aqualia. Quels étaient les objectifs de cette émission ?

De nombreuses raisons ont motivé l'émission de cette obligation verte. Tout d'abord, ces dernières années, nous avons continué à travailler avec des infrastructures héritées de l'époque soviétique, dont la réhabilitation nécessite des investissements importants. L'accès à de type de mécanismes financiers est donc essentiel pour garantir une gestion sûre et durable des services.

L'obligation verte nous permet également d'affirmer notre engagement envers les critères ESG et les ODD, de plus en plus valorisés par les investisseurs et autres parties prenantes. Ce projet contribue par ailleurs à renforcer notre réputation d'entreprise et notre image de marque dans le secteur, tant au niveau local qu'international. Et cette amélioration a sans aucun doute un impact positif sur notre collaboration avec les organismes internationaux œuvrant pour une gestion durable de l'eau en Géorgie.

Les obligations vertes sont destinées au financement ou au refinancement des projets verts, autrement dit, des actifs durables et socialement responsables dans des domaines aussi divers que les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, les transports propres ou la gestion responsable des déchets. Elles donnent également accès à des programmes et à des incitations spécialisés dans le financement vert. Dans notre cas, la GGU a en outre reçu une subvention de la Société allemande d'investissement et de développement (DEG) pour l'élaboration d'un plan de gestion intégrée du bassin versant du

réservoir de Tbilissi, un des principaux éléments du système d'approvisionnement en eau de la capitale géorgienne. À l'heure actuelle, nous travaillons avec nos investisseurs de référence sur des projets éducatifs et de sensibilisation à la gestion durable de l'eau, à destination d'un large éventail de parties prenantes.

Projets éligibles

Quels sont les principaux critères de sélection des projets ?

Un projet éligible pour la GGU doit répondre aux critères établis et contribuer à la durabilité environnementale. La GGU dresse un catalogue budgétaire d'utilisation des fonds et précise les critères d'éligibilité qui s'appliquent à tous ses projets qui relèvent de la taxonomie les classant comme verts, en soulignant comment chaque catégorie peut contribuer aux Objectifs de développement durable (ODD), en particulier l'ODD 6, ainsi qu'à d'autres ODD connexes, tels que les ODD 11, 13 et 14. En outre, dans la mesure du possible, les critères d'éligibilité applicables ont été conçus pour se conformer aux critères de sélection techniques définis dans la taxonomie de l'UE.

Les domaines éligibles comprennent le financement du développement, de la réhabilitation, de l'entretien, de la supervision et de l'exploitation de projets hydriques qui contribuent à réduire les pertes d'eau non facturées, à augmenter le nombre de personnes ayant accès à l'eau potable et à l'assainissement, à réduire la consommation énergétique annuelle du système d'approvisionnement en eau, etc. Il convient de mentionner tout particulièrement les projets visant à réduire les pertes d'eau tout au long du cycle de l'eau, y compris les domaines du comptage de l'eau, du développement de réseaux intelligents, de la



« L'obligation verte reflète notre engagement envers les critères ESG et les ODD, qui sont de plus en plus valorisés par les investisseurs et autres parties prenantes clés »

garantie en termes de qualité et de quantité d'eau, de la modernisation des installations de traitement de l'eau potable, de la garantie d'une gestion durable des réseaux de distribution d'eau, de la modernisation des stations de pompage, de l'entretien des systèmes de canaux alimentés par gravité, de la protection des eaux souterraines et des aquifères, etc.

Afin de garantir que les allocations soient affectées à des projets verts éligibles, nous avons mis en place un Comité des obligations durables, chargé de veiller au respect des critères accordés et d'approuver les rapports d'allocation et d'impact.

Projets financés

Parmi les projets et les actifs bénéficiant d'un financement vert, lesquels mettriez-vous en avant, et pourquoi ?

En 2024, dans le cadre de projets verts éligibles, nous avons alloué de l'ordre de 29 millions de laris géorgiens à la réhabilitation du réseau d'approvisionnement en eau. Cet investissement vise à réduire les pertes d'eau et à stabiliser le réseau de distribution. En outre, près de 4 millions ont été consacrés à des projets de zonage et de remplacement de pompes contribuant à réduire la consommation d'énergie.

Prochaines avancées

Après cette étape importante, quelles autres mesures allez-vous prendre pour continuer à contribuer au développement durable en Géorgie ?

Nous allons concentrer nos efforts sur la gestion durable des ressources en eau. À cet égard, l'un de nos principaux défis est la réduction des pertes en eau : pour cette raison, les projets destinés à cet effet sont une priorité et le resteront pendant au moins les cinq prochaines années.

La numérisation et l'automatisation du système d'approvisionnement en eau sont également parmi nos principaux objectifs. Nos plans d'investissement futurs comprennent des projets visant à améliorer l'efficacité de la distribution de l'eau, à détecter les fuites, et à améliorer l'efficacité énergétique, la conservation de l'eau et la prévention de la pollution.

Parmi les autres domaines d'intervention pour les années à venir figurent le développement professionnel de nos équipes, l'évaluation des risques climatiques pour nos actifs et nos opérations, les plans de gestion de la biodiversité et la collaboration avec des organismes internationaux dans le cadre de projets de protection de l'environnement.

Chaîne d'approvisionnement responsable

ENJEUX	GRI	ESRS	LIGNE STRATÉGIQUE PESA
Liste, évaluation et homologation des fournisseurs	3-3, 204-1	2, S1, S2, S3, S4, G1	LE5. Éthique et <i>compliance</i>

GoSupply

nouvelle plateforme d'homologation des fournisseurs

Formation

Cours en matière d'ESG destiné aux fournisseurs

Modèle d'évaluation ESG

fournisseurs stratégiques et critiques

Nous ne pouvons pas concevoir notre contribution à une économie plus juste, plus inclusive et plus régénératrice sans une chaîne d'approvisionnement qui partage cette vision. Une exigence qui est dictée par les nouvelles réglementations (dont notamment la directive sur le devoir de vigilance) et les attentes de nos parties prenantes, auxquelles Aqualia se fait un point d'honneur de répondre par son engagement et ses actions. Au près de nos fournisseurs, nous tissons des relations fondées sur la transparence et la confiance qui bénéficient à l'entreprise comme à l'ensemble de la société.

Pour créer et consolider de tels liens, la première étape consiste à imprégner les fournisseurs de nos valeurs. Dès l'instant où nous signons un contrat, ces entreprises acquièrent l'engagement d'accepter et

de respecter notre Code de déontologie et de bonne conduite et notre Politique anticorruption, ainsi que d'impliquer leur personnel, celui de leurs sous-traitants et, en général, tout tiers avec lequel ils entretiennent un certain type de relation juridique, dans le cadre de leur engagement envers nous en tant que fournisseurs de biens ou prestataires de services.

En tant que pilier de notre engagement, le **Plan stratégique de durabilité d'Aqualia 2024-2026** envisage de transférer à la chaîne d'approvisionnement notre culture, nos valeurs éthiques et notre exigence de *compliance*. Pour ce faire, nous avons développé une série d'actions visant à insuffler la bonne gouvernance chez nos fournisseurs tout au long de la chaîne de valeur.

LE5. Éthique et compliance

Culture éthique dans la chaîne d'approvisionnement

N°	Indicateurs	2024	Objectif 2024	Objectif 2025	Objectif 2026	Réalisation 2024
LE5P4.1	% de fournisseurs homologués par rapport au total de fournisseurs de matériaux	29 %	60 %	70 %	90 %	X
LE5P4.2	% de fournisseurs de matériaux auxquels une formation ESG a été dispensée	100 %	60 %	75 %	95 %	√

Ces chiffres correspondent aux fournisseurs ayant un certain volume d'activité et une facturation supérieure à 50 000 € sur les trois dernières années (2021-2023), en Espagne.

Choix des fournisseurs

Nous sommes convaincus que chaque décision d'achat, chaque choix de fournisseur est une occasion de promouvoir l'économie circulaire et de renforcer le tissu local. C'est pourquoi nous privilégions les relations commerciales qui ont un impact positif sur l'environnement et les personnes. Nous cultivons des relations fondées sur la confiance, le respect et la proximité, nous fondons notre approche en matière d'approvisionnement en biens et services sur la minimisation des risques, la transparence, l'éthique et l'honnêteté.

Les performances de nos fournisseurs sont déterminantes dans l'atteinte de nos propres objectifs commerciaux. Ils peuvent nous aider à réduire la consommation de ressources naturelles, à éviter le gaspillage des matières premières, à réduire les déchets générés, etc. De notre côté, nous veillons aux conditions de travail de leurs salariés et favorisons l'emploi local (99 % de nos fournisseurs sont locaux dans les pays où nous sommes présents).

Fin décembre 2024, Aqualia comptait 17 976 fournisseurs, dont 17 724 locaux et 252 d'envergure mondiale.

Fournisseurs par emplacement géographique

	2024		2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Fournisseurs mondiaux	252	1 %	272	2 %	348	2 %
Fournisseurs locaux	17 724	99 %	16 336	98 %	14 940	98 %
Total	17 976	100 %	16 608	100 %	15 288	100 %

Les fournisseurs locaux sont ceux implantés dans les mêmes territoires que ceux où nous fournissons nos services, ce qui nous permet de contribuer au développement local des zones dans lesquelles nous sommes présents.

Ce sont les fournisseurs des pays qui utilisent le module logistique de SAP.

Fournisseurs par typologie²⁰

	2024	
	Nombre	%
Conseil et services généraux	5 585	31 %
Fourniture de matériaux et d'équipements	1 181	7 %
Fournitures de maintenance et équipements	4 556	25 %
Machines et moyens auxiliaires	410	2 %
Transport et services logistiques	332	2 %
Énergie, combustibles et eau	1 843	10 %
Services de sous-traitance	4 069	23 %
Total	17 976	100 %

²⁰ La typologie des fournisseurs a été établie en classant chacun d'eux dans la catégorie correspondant à l'activité pour laquelle il a le plus facturé à Aqualia, même s'il réalise par ailleurs d'autres types d'activités pour l'entreprise.



MARTA ARROYO

TECHNICIENNE DU DÉPARTEMENT DES ACHATS, ESPAGNE

Intégrer l'ESG dans l'homologation des fournisseurs pour une chaîne d'approvisionnement plus responsable

Nouvelle plateforme

En 2024, nous avons travaillé à la mise en place d'une nouvelle plateforme d'homologation des fournisseurs. Qu'implique l'utilisation de ce nouvel outil ? Comment s'est-il adapté à la directive sur le devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité (CS3D) ?

Aqualia avait besoin d'une plateforme plus active et plus globale pour évaluer ses fournisseurs, non seulement en matière d'éthique et de conformité réglementaire, mais aussi sur le plan environnemental et social. À cet égard, la nouvelle plateforme joue un rôle important dans l'intégration des aspects ESG dans le processus d'homologation.

Nous avons donc conçu un questionnaire beaucoup plus détaillé sur ces questions, qui nous permettra de mieux évaluer les risques et les performances de nos fournisseurs dans ce domaine.

Le développement de cette plateforme a supposé un travail intensif de révision et d'amélioration de nos processus. Il convient de souligner à cet égard le travail et la collaboration entre les différents départements d'Aqualia, car l'homologation des fournisseurs implique, au-delà de la durabilité, d'autres aspects comme la finance ou la *compliance*. Nous avons également pu intégrer de nouveaux contrôles, tels que ceux liés à l'origine géopolitique.

La plateforme est un outil particulièrement pertinent dans un contexte marqué par la directive sur le devoir de vigilance, qui encourage les entreprises à promouvoir une chaîne d'approvisionnement plus responsable, alignée sur nos objectifs en matière environnementale, sociale et de gouvernance. Partant de ce principe, la première étape consiste à identifier clairement ces risques ESG et à les évaluer pour mettre en œuvre des améliorations. Il s'agit d'un premier pas qui nous rapproche des objectifs de la CS3D.

Mise en œuvre par pays

Pourquoi avoir commencé en Espagne et en Colombie ? Comment sera-t-elle mise en œuvre ou est-elle mise en œuvre dans d'autres pays ?

Nous avons commencé par l'Espagne, parce que c'est le pays qui compte le plus grand nombre de fournisseurs, et par la Colombie, en raison des progrès significatifs réalisés par ce pays en matière de *compliance*, ainsi que de sa connaissance de la plateforme précédente.

La nouvelle plateforme est conçue comme un outil mondial et, à ce titre, nous prévoyons de la mettre en œuvre dans d'autres pays. Il s'agira d'un processus graduel, au cours duquel nous analyserons les pays qui sont les plus à même de l'intégrer. Pour l'instant, l'accueil a été positif. En ce qui concerne sa mise en œuvre dans d'autres pays, nous sommes conscients que les réglementations et les cultures locales influenceront le processus, mais nous pensons également que la

collaboration et l'adaptation à chaque cas particulier facilitent toujours les choses.

Quoi qu'il en soit, notre priorité est désormais de perfectionner le fonctionnement de la plateforme et d'analyser les informations qu'elle fournit. C'est là que nous concentrons l'essentiel de nos efforts : savoir que ces données sont celles dont nous avons besoin pour acquérir une connaissance plus approfondie de nos fournisseurs.

Formation pour les fournisseurs

L'un des faits marquants de l'année a été la formation des fournisseurs aux aspects ESG, un projet ambitieux mené auprès de 365 entreprises qui travaillent avec Aqualia en Espagne. Pourquoi cette initiative est-elle importante pour consolider une chaîne d'approvisionnement responsable ?

Sans une chaîne d'approvisionnement qui partage nos objectifs en matière de durabilité, il serait impossible de les atteindre. Et c'est un domaine dans lequel les entreprises ont besoin d'accompagnement et de connaissances. C'est pourquoi nous avons conçu la formation avec un double objectif : communiquer nos engagements à nos fournisseurs et partager des informations sur les concepts généraux qui jalonnent le calendrier ESG.

« Outre le partage des connaissances, la formation des fournisseurs nous a permis de mieux comprendre ce dont ces entreprises ont besoin pour continuer à progresser »

C'était la première fois que nous proposons ce type de formation à nos fournisseurs, et nous sommes ravis des retours très positifs que nous avons reçus. Elle leur a non seulement permis d'approfondir leurs connaissances sur les grands enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance, mais elle nous a également servi d'outil d'apprentissage. Nous comprenons désormais beaucoup mieux leur niveau de connaissance dans ces



domaines et pouvons concevoir de nouvelles initiatives en conséquence.

De manière générale, nous pensons que l'implication et la communication avec la chaîne d'approvisionnement sont essentielles. Nous le constatons également avec la plateforme d'homologation, un processus dans lequel nous combinons les courriers électroniques et les appels téléphoniques. Les fournisseurs apprécient ce contact direct et sont reconnaissants des efforts déployés pour leur expliquer l'importance, pour eux comme pour nous, de ces initiatives.

Avancées à venir

Outre la plateforme d'homologation des fournisseurs déjà mentionnée, comment Aqualia prévoit-elle d'évoluer pour répondre aux exigences de la CS3D ?

Nous travaillons actuellement à l'établissement d'un code de conduite pour les fournisseurs. Nous leur transmettons déjà les principes et les valeurs d'Aqualia à travers notre propre Code de déontologie, mais cette démarche leur permettra de renforcer leurs propres règles en matière de comportement responsable.

À l'avenir, nous prévoyons également de mettre en œuvre des plans d'amélioration pour les problèmes détectés à partir des données de la plateforme, notamment en ce qui concerne l'empreinte carbone des fournisseurs.

Païement aux fournisseurs

Les conditions de paiement aux fournisseurs varient selon les pays. Toutefois, les modalités habituelles prévoient un délai de règlement de 30 à 90 jours à compter de la date de réception de la facture.

Montant facturé selon l'emplacement du fournisseur²¹

	2024		2023		2022	
	€	%	€	%	€	%
Fournisseurs mondiaux	33 664 831	6 %	27 103 289	5%	30 494 313	7%
Fournisseurs locaux	556 212 235	94 %	496 817 645	95%	421 181 349	93%
Total	589 877 066	100 %	523 920 934	100%	451 675 662	100%

Les fournisseurs locaux sont ceux implantés dans les mêmes territoires que ceux où nous fournissons nos services, ce qui nous permet de contribuer au développement local des zones dans lesquelles nous sommes présents.

Montant facturé par type de fournisseur²²

	2024		2023	
	€	%	€	%
Conseil et services généraux	72 209 704	12%	77 469 298	15%
Fourniture de matériaux et d'équipements	62 592 185	11%	51 749 785	10%
Fournitures de maintenance et équipements	44 095 905	7%	42 757 634	8%
Machines et moyens auxiliaires	10 287 441	2%	9 545 164	2%
Transport et services logistiques	3 568 935	1%	4 818 821	1%
Énergie, combustibles et eau	266 316 433	45%	225 551 022	43%
Services de sous-traitance	130 806 463	22%	112 029 210	21%
Total	589 877 066	100%	523 920 934	100%

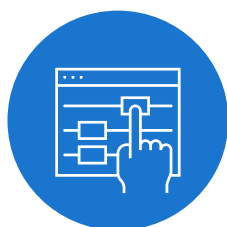
²¹ Le montant correspond uniquement à des fournisseurs des pays qui utilisent le module logistique de SAP.
²² Le montant correspond uniquement à des fournisseurs des pays qui utilisent le module logistique de SAP. Chaque fournisseur est classé dans la catégorie correspondant à l'activité pour laquelle il a le plus facturé à Aqualia, même s'il réalise par ailleurs d'autres types d'activités pour l'entreprise.

GoSupply, nouvelle plateforme d'homologation des fournisseurs

Afin d'atténuer les risques liés à nos relations commerciales²³ et de créer un climat de confiance mutuelle, nous disposons d'un système d'homologation des fournisseurs qui nous permet de sélectionner les partenaires les plus appropriés en fonction de nos niveaux d'exigence et de nos standards de qualité. En 2024, nous avons travaillé à la mise en œuvre et au lancement d'une **nouvelle plateforme d'homologation des fournisseurs plus dynamique**, comprenant davantage d'analyses de risques. Cette plateforme est désormais disponible en **Espagne** et en **Colombie**²⁴, et nous prévoyons de l'étendre aux autres pays où nous sommes présents.

Le processus d'homologation repose sur une analyse des risques, sur la base des informations fournies par chaque fournisseur. Pour être considérés comme homologables, les fournisseurs doivent compléter correctement leur enregistrement sur la plateforme. Le fournisseur doit ensuite déclarer avoir lu et accepter de se conformer à notre **Code de déontologie et de bonne conduite** et à notre **Politique anticorruption**.

Phases du processus d'homologation des fournisseurs



Conception et définition :

modèle d'évaluation des fournisseurs.



Analyse et classification

des fournisseurs selon leur volume de facturation et leur criticité.



Enregistrement, évaluation du risque,

surveillance constante à partir de sources tierces.



Plan d'amélioration

²³ Ce sont les risques juridiques, de santé et sécurité, opérationnels, financiers, etc.

²⁴ Nous avons commencé à mettre en œuvre cette nouvelle plateforme dans ces deux pays, car ce sont ceux où, respectivement, le chiffre d'affaires (Espagne) et l'exposition au risque (Colombie) sont les plus élevés. Son déploiement se poursuivra progressivement dans tous les pays où nous sommes présents, à condition que cela soit viable. Dans le cas contraire, d'autres solutions seront étudiées, en collaboration avec des plateformes locales ayant de l'expérience dans la législation de chaque pays.

Les fournisseurs homologables doivent répondre à une série de questions, notamment sur des aspects sociaux, environnementaux et de gouvernance.



Aspects financiers

Informations concernant la situation financière : bilan, ratios, risque de dépendance.



Aspects opérationnels

Certificats et systèmes de gestion de la qualité. Systèmes de gestion de la prévention des risques professionnels. Réalisations.



Compliance

Conformité : propre code d'éthique et acceptation de notre Code de déontologie et de bonne conduite, le modèle de prévention pénale, canal de dénonciation, existence d'un *compliance officer*, politiques de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme et sanctions ou condamnations pour corruption, pots-de-vin ou trafic d'influence.

Actions sociales : gestion du capital humain, personnel propre, conditions de travail. Politiques d'équilibre vie privée-vie professionnelle. Égalité de traitement et des chances. Politiques d'inclusion, d'égalité et de diversité. Gestion des talents. Conditions de travail des travailleurs de leur chaîne de valeur.

Environnement : certificats et systèmes de gestion environnementale. Politique environnementale. Adaptation aux changements climatiques. Identification des risques et plans d'action concernant les gaz à effet de serre. Empreinte carbone. Pollution. Mesures relatives à la biodiversité et aux écosystèmes. Usage des ressources et économie circulaire.



ESG

Gouvernance : responsabilité sociale des entreprises, déclaration de respect des droits humains, politique anti-discrimination, adhésion au Pacte mondial, certification du système de gestion éthique/sociale, sanctions ou procédures judiciaires en cas de violation des droits humains.



Cybersécurité

Protection des données : existence d'un délégué à la protection des données, procédure de notification des violations de données, failles de sécurité, analyse des risques et mesures de sécurité, sanctions reçues et procédures de sanctions ouvertes en matière de cybersécurité, confidentialité des données des salariés et assistance pour les communautés locales.



Autres risques liés à des sources externes

- Risque géopolitique
- Catastrophes naturelles

Exigences :



Classification par type de fournisseur

L'évaluation des fournisseurs sélectionnés via la nouvelle plateforme est segmentée en quatre catégories, selon des critères stratégiques et/ou concernant la prévention des risques du travail :



* Fournisseurs de base qui, par nature, requièrent une analyse spécifique du point de vue de la *compliance*.

De plus, en fonction du risque déterminé par le département de Compliance, une diligence raisonnable renforcée peut être nécessaire sur certains fournisseurs pour vérifier les signes d'alertes éventuellement identifiés lors de l'homologation. Sur la base des conclusions tirées

du processus de diligence raisonnable, le département des Achats décide si le fournisseur peut être homologué ou non, et dans quelles conditions, en établissant, si nécessaire, des mesures préventives ou correctives.

Modèle d'évaluation ESG pour les fournisseurs stratégiques et critiques

Chez Aqualia, au-delà de la simple conformité réglementaire, nous étendons notre engagement envers les principaux critères ESG à notre chaîne d'approvisionnement.

L'évaluation ESG des fournisseurs stratégiques et critiques permet d'analyser, au moyen de questionnaires et de documents, les performances de nos fournisseurs selon trois piliers fondamentaux de la durabilité alignés sur notre vision : environnement, actions sociales et gouvernance. Les facteurs évalués sont les suivants :



Environnement

- Politique environnementale
- Système de gestion environnementale documenté et/ou certifié
- Calcul des gaz à effet de serre
- Mesures pour une bonne gestion de l'usage de l'eau
- Usage des ressources et économie circulaire



Actions sociales

- Système de qualité documenté/certifié
- Système de gestion de la santé et la sécurité documenté
- Garantie que la procédure de passation de marchés est équitable
- Politique qui favorise l'égalité et la diversité



Gouvernance

- Conduite de l'entreprise
- Culture d'entreprise
- Politiques
- Responsabilité sociale et éthique
- Éthique et corruption
- Canal de signalement

Devoir de vigilance envers les tiers

Au cours de l'année 2024, l'analyse des tiers avec lesquels l'entreprise entretient des relations s'est poursuivie, et ceux avec lesquels ces relations ont été maintenues ont été réévalués en fonction du risque identifié lors de l'évaluation initiale. Selon que le risque

initial déterminé était faible, moyen ou élevé, une révision de l'analyse est établie respectivement tous les trois ans, tous les deux ans ou chaque année. L'objectif est de surveiller une éventuelle évolution du niveau de risque et, le cas échéant, de renforcer les plans d'atténuation avec ces tiers pour garantir leur conformité et réduire l'exposition au risque pour Aqualia.

À la clôture de l'exercice 2024, nous avons reçu un total de 92 demandes internes d'analyse concernant quelque 100 tiers.

Selon les rapports d'évaluation finale délivrés par la direction de la Conformité, 11 % des tiers ont été classés à haut risque, 56 % à risque moyen et 33 % à risque faible. En fonction de ces niveaux de risque, des mesures d'atténuation sont mises en œuvre et font l'objet d'un suivi pour garantir l'efficacité de leur application.

Première formation ESG en ligne pour les fournisseurs

Conscients que les exigences ESG représentent un défi important pour de nombreuses petites et moyennes entreprises, chez Aqualia, nous accompagnons nos fournisseurs avec des informations et des ressources. Dans cet effort de formation, nous avons souhaité aller plus loin en 2024 en lançant la première formation en ligne dédiée aux aspects ESG pour notre chaîne d'approvisionnement. L'objectif était d'aider ces entreprises à mieux connaître et à appliquer ces critères dans leur gestion quotidienne.

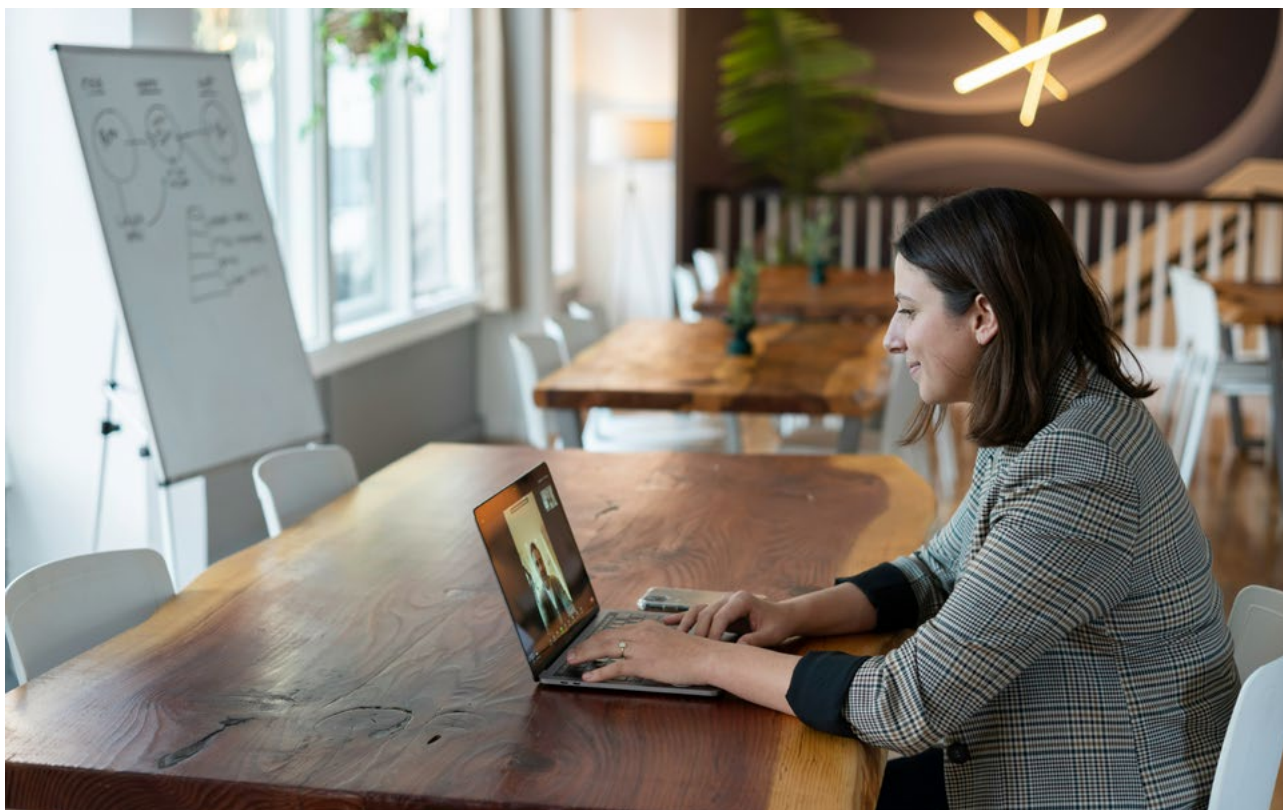
Cette formation ne se limite pas à une simple qualification : il s'agit aussi d'un processus d'écoute active qui nous a permis de mieux comprendre la réalité de chacun de nos fournisseurs et de cerner leurs besoins réels, tout en partageant avec eux notre vision et nos ambitions en matière de durabilité.

Destinée à 365 fournisseurs espagnols sélectionnés pour avoir réalisé un chiffre d'affaires supérieur à

50 millions d'euros sur les trois dernières années, cette formation, qui proposait une introduction générale aux critères ESG, se déclinait en trois modules :

- **Module 1.** Les concepts généraux de durabilité chez Aqualia et notre Code de déontologie.
- **Module 2.** Empreinte carbone.
- **Module 3.** Droits humains et justice, équité, diversité et inclusion (JEDI).

Ce processus de formation a été une expérience enrichissante, tant pour nous que pour nos fournisseurs, en nous apportant des informations et des enseignements précieux pour la mise en œuvre de futures initiatives qui nous permettront de renforcer plus encore notre chaîne de valeur en faveur d'une durabilité plus intégrale et plus efficace.



Centres logistiques : avancées en matière d'achats durables

En **Espagne**, nous avons développé un projet stratégique d'achats durables visant à fournir du matériel à tous les services directement par l'intermédiaire de centres logistiques. Nous sommes ainsi en mesure de garantir l'unification, la centralisation et la disponibilité du matériel, ainsi que d'optimiser les achats et le temps qui leur est consacré, dans le respect le plus strict de la **Politique d'achat** disponible sur l'intranet One Grupo FCC.

Ce projet nous permettra par ailleurs de connaître précisément la consommation globale. La distribution sera assurée par les centres logistiques, tandis que l'unification du matériel sera garantie par les différents accords-cadres que nous sommes en train de conclure.

Les centres logistiques facilitent les achats internes (transferts de matériel) et simplifient la procédure de passation des commandes pour les différents services. Ils permettent également d'optimiser et de contrôler le

matériel non utilisé, d'améliorer les prix d'achat et de faciliter la connectivité avec les fournisseurs et les transactions.

L'objectif des centres est non seulement d'unifier les critères d'exploitation des services en matière de qualité des matériaux, mais aussi de tirer parti des synergies et de promouvoir une gestion commune, afin d'uniformiser et d'organiser à la perfection notre mode de fonctionnement.

En 2024, nous avons progressé dans la création de centres logistiques pour renforcer notre capacité d'achat et disposer des entrepôts mis à disposition par les fournisseurs. Cette année, nous disposons de 11 centres logistiques répartis dans toute l'Espagne, qui desservent tous nos services et toutes nos opérations : Salamanque, Valdepeñas, Vigo, Badajoz, Oviedo, Ibiza, El Vendrell, Almería, Adeje, Dénia et Séville.



Certifications en matière d'achats durables

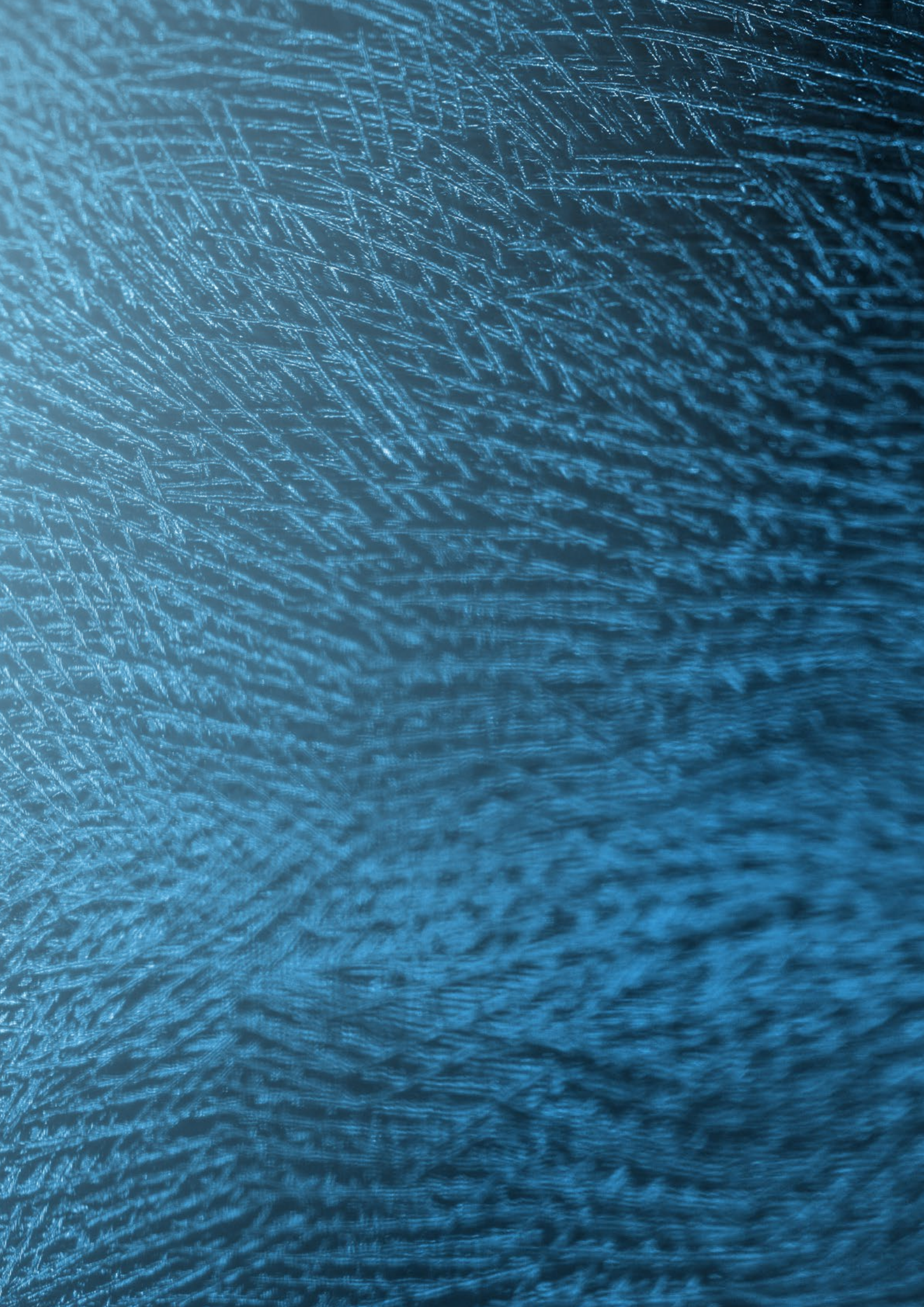
En 2024, le système de gestion des achats du Groupe FCC (que nous utilisons chez Aqualia) a obtenu deux certifications délivrées par l'AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos) :

- UNE 15896 Gestion des achats à valeur ajoutée.
- ISO 20400 Achats durables.



Annexes

- Sommaire des contenus GRI et SASB
- Rapport de vérification
- Données quantitatives par pays



Sommaire des contenus GRI et SASB

Déclaration d'utilisation	Aqualia a préparé le rapport de développement durable 2024 conformément aux normes GRI pour la période allant du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024.
GRI 1 utilisé	GRI 1 - Fondamentaux 2021
Normes sectorielles applicables	S. O.
Normes SASB utilisées	Services et approvisionnements en eau.

Nous avons opté pour ces deux cadres de reporting ESG, car les normes GRI sont les plus utilisées au monde, tandis que les SASB sont spécifiques à chaque industrie et couvrent des thématiques de divulgation propres à 77 secteurs, dont celui des services et de l'approvisionnement en eau, qui correspond à

Aqualia. Les normes GRI s'intéressent à l'impact d'une organisation sur l'économie, l'environnement et la société, y compris les droits humains, tandis que les normes SASB mettent davantage l'accent sur les enjeux de la durabilité du point de vue financier.

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
CONTENU GÉNÉRAL					
GRI 2 : Contenu général 2021					
1. L'organisation et ses pratiques de présentation de rapports					
2-1 Détails de l'organisation	16				
2-2 Entités incluses dans la présentation des rapports de développement durable	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/informes-periodicos/cuentas-anuales	ESRS 1 5.1 ESRS 2 BP-1 §5 (a) et (b) i			
2-3 Période couverte par le rapport, fréquence et point de contact	41	ESRS 1 §73			
2-4 Mise à jour des informations	Les modifications apportées aux calculs ou à l'étendue des informations fournies font l'objet de commentaires dans chaque cas particulier.	ESRS 2 BP-2 §13, §14 (a) à (b)			
2-5 Vérification externe	41				10
2. Activités et travailleurs					
2-6 Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales	16	ESRS 2 SBM-1 §40 (a) i à (a) ii, (b) à (c), §42 (c)			
2-7 Salariés	118, 250	ESRS 2 SBM-1 §40 (a) iii ESRS S1 S1-6 §50 (a) à (b) et (d) à (e), §51 à §52	8 - 10	8.5 - 10.3	

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
CONTENU GÉNÉRAL					
GRI 2 : Contenu général 2021					
3. Gouvernance					
2-9 Structure de gouvernance et composition	178	ESRS 2 GOV-1 §21, §22 (a), §23 ESRS G1G1-1 §5 (b)	5 - 16	5.5 - 16.7	1, 6, 7, 10
2-10 Désignation et sélection de la plus haute instance de gouvernance	Les statuts en vigueur de FCC Aqualia sont déposés au registre du commerce et sont accessibles au public.		5 - 16	5.5 - 16.7	
2-11 Président de la plus haute instance de gouvernance	178		16	16.6	
2-14 Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la présentation des rapports de développement durable	Ce rapport de développement durable est approuvé par le Conseil d'administration de l'entreprise.	ESRS 2 GOV-5 §36 ; IRO-1 §53 (d)			1, 7
2-18 Évaluation de la performance de la plus haute instance de gouvernance	Les statuts en vigueur de FCC Aqualia sont déposés au registre du commerce et sont accessibles au public.				
2-21 Ratio de rémunération totale annuelle	Information confidentielle	ESRS S1 S1-16 §97 (b) à (c)			
4. Stratégie, politiques et pratiques					
2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	4	ESRS 2 SBM-1 §40 (g)			
2-23 Engagements et politiques	20, 34	ESRS 2 GOV-4 ; MDR-P §65 (b) à (c) et (f) ESRS S1 S1-1 §19 à §21, et §AR 14 ESRS S2 S2-1 §16 à §17, §19, et §AR 16 ESRS S3 S3-1 §14, §16 à §17 et §AR 11 ESRS S4 S4-1 §15 à §17, et §AR 13 ESRS G1 G1-1 §7 et §AR 1 (b)	16	16.3	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10
2-27 Conformité à la législation et aux réglementations	En 2024, aucun cas de non-conformité significative ou de pénalité supérieure à 8 000 € n'a été reçu au titre de la législation et des réglementations en vigueur*	ESRS 2 SMB-3 §48 (d) ESRS E2 E2-4 §AR 25 (b) ESRS S1 S1-17 §103 (c) à (d) et §104 (b) ESRS G1 G1-4 §24 (a)			
2-28 Adhésion à des associations	32, 118, 226				
5. Participation des parties prenantes					
2-29 Approche concernant la participation des parties prenantes	38	ESRS 2 SMB-2 §45 (a) i à (a) iv ESRS S1 S1-1 §20 (b) ; S1-2 §25, §27 (e) et §28 ESRS S2 S2-1 §17 (b) ; S2-2 §20, §22 (e) et §23 ESRS S3 S3-1 §16 (b) ; S3-2 §19, §21 (d) et §22 ESRS S4 S4-1 §16 (b) ; S4-2 §18, §20 (d) et §21			
2-30 Conventions collectives	118, 253	ESRS S1 S1-8 §60 (a) et §61	8	8.8	3

* Une non-conformité significative correspond à la réception de jugements définitifs défavorables.

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
ENJEUX					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-1 Processus de détermination des enjeux	41	ESRS 2 BP-1 §AR 1 (a) ; IRO-1 §53 (b) ii à (b) iv			1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10
3-2 Liste des enjeux	44	ESRS 2 SBM-3 §48 (a) et (g)			1, 2
PARTENARIATS PUBLIC-PRIVÉ					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	16, 141, 160	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
ACCÈS À L'EAU ET À L'ASSAINISSEMENT					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	16, 141	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
PESA-LE7P1 Mécanismes tarifaires pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement					
LE7P1.1 % de clients en Espagne, en Italie, au Portugal, en Géorgie et en France bénéficiant de tarifs sociaux / clients en Espagne, en Italie, au Portugal, en Géorgie et en France ayant la possibilité d'accéder à des tarifs sociaux pour les services d'eau et d'assainissement	160				
INFRASTRUCTURES, TRAVAUX ET MAINTENANCE					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	16, 84, 141	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
PESA-LE2P2 Gestion des actifs et maintenance					
LE2P2.1 % du vol. traité en GMAO (STEP-STEUE) / Vol. total traité (STEP-STEUE)	144				
LE2P2.2 Nb total d'installations gérées en GMAO / Nb total d'installations	144				
LE2P2.3 Nb de clients en GMAO / Nb total de clients	144				
LE2P2.4 Nb total de services dans GEO / Nb total de services avec réseaux	144				

EMPLOI, DÉVELOPPEMENT ET CULTURE D'APPARTENANCE

GRI 3 : Enjeux 2021

3-3 Gestion des enjeux	118	ESRS 2 SBM-1 § 40 (e) ; SBM-3 § 48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDR-A, MDR-M, et MDR-T ESRS S1 S1-1 § 17 ; § 20 (c) ; S1-2 § 27 ; S1-4 § 38 ; § 39 et AR 40 (a) ; S1-5 § 44 ; § 47 (b) à (c) ESRS S2 S2-1 § 11 (c) ; S2-1 § 14 ; § 17 (c) ; S2-2 § 11 (c) ; S2-1 § 14 ; § 17 (c) ; § 22 ; S2-4 § 32 ; § 33 (a) et (b) ; § 33 (a) et (b) ; § 36 ; § AR 33 et § AR 36 (a) ; S2-5 § 39, § 42 (b) à (c) ESRS S3 S3-2 § 21 ; S3-4 § 33, § AR 31, § AR 34 (a) ; S3-5 § 42 (b) à (c) ESRS S4 S4-2 § 20, S4-4 § 31, § AR 30, et § AR 33 (a) ; S4-5 § 41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
------------------------	-----	---	--	--	-------------------

GRI 401 : EMPLOI 2016

401-1 Recrutement de nouveaux salariés et rotation du personnel	118, 254	ESRS S1 S1-6 § 50 (c)	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3	
401-2 Prestations accordées aux salariés à temps plein et non aux salariés temporaires ou à mi-temps	118 Les avantages sociaux sont indépendants du temps de travail. Ils comprennent notamment les suivants : prêts bonifiés, assurance vie et accident, et aide à la famille.	ESRS S1 S1-11 § 74 ; § 75 ; § AR 75	2 - 5 - 8	3.2 - 5.4 - 8.5	

GRI 404 : FORMATION ET ÉDUCATION 2016

404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié(e)	118, 252	ESRS S1 S1-13 § 83 (b) et § 84	4 - 8 - 10	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3	
404-2 Programmes de mise à niveau des compétences des salariés et programmes d'aide à la transition	118	ESRS S1 S1-1 § AR 17 (h)	8	8.2 - 8.5	
404-3 Pourcentage de salariés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Nous n'effectuons pas de revues de performance sur notre personnel.	ESRS S1 S1-13 § 83 (a) et § 84	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3	

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
PESA-LE3P2 Be talent / formation					
LE3P2.1 Nb moyen d'heures de formation par salarié(e) et par an	120				
PESA-LE3P3 Amélioration de l'expérience des salariés					
LE3P3.2 Taux de satisfaction ou d'engagement des salariés (enquête sur le climat de travail)	120				
SÉCURITÉ, BIEN-ÊTRE ET SANTÉ					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	118	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDR-A, MDR-M, et MDR-T ESRS S1 S1-1 §17 ; §20 (c) ; S1-2 §27 ; S1-4 §38 ; §39 ; §AR 40 (a) ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §44 ; §47 (b) et (c) ESRS S2 S2-1 §11 (c) ; S2-1 §14 ; §17 (c) ; §22 ; S2-4 §32 ; §33 (a) et (b) ; §36 ; §AR 33 ; §AR 36 (a) ; S2-5 §39, §42 (b) et (c) ; S2-5 §42 (b) à (c) ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S4-5 §41 (b) à (c)			1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
GRI 403 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL 2018					
403-1 Systèmes de gestion de la santé et la sécurité au travail	118	ESRS S1 S1-1 §23	8	8.8	
403-2 Identification des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	118	ESRS S1 S1-3 §32 (b) et §33	8	8.8	
403-3 Service de santé au travail	118		8	8.8	
403-4 Participation des travailleurs, consultation et communication sur la santé et la sécurité au travail	118		8 - 16	8.8 - 16.7	
403-5 Formation des travailleurs à la santé et la sécurité au travail	118		8	8.8	
403-6 Promotion de la santé des travailleurs	118		3	3.2 - 3.5 - 3.7 - 3.8	
403-7 Prévention et atténuation des impacts sur la santé et la sécurité des travailleurs directement liés par des relations commerciales	118	ESRS S2 S2-4 §32 (a)	8	8.8	
403-8 Couverture du système de gestion de la santé et la sécurité au travail	100 % de notre propre personnel est couvert par le système de gestion de la santé et la sécurité de l'entreprise	ESRS S1 S1-14 §88 (a) ; §90	8	8.8	
403-9 Blessures par accident du travail	118, 257	ESRS S1 S1-4, §38 (a) ; S1-14 §88 (b) et (c) ; §AR 82	3 - 8 - 16	3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1	3, 4, 5, 6

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
PESA-LE3P4 Zéro préjudice pour les travailleurs					
LE3P4.1 Taux de fréquence des accidents (Nb d'accidents entraînant un arrêt de travail/Nb d'heures travaillées) x 1 000 000	120				
PESA-LE3P5 Projet de santé intégrale					
LE3P5.1 Pourcentage de travailleurs, sur l'ensemble du personnel, intégrés dans des programmes de surveillance de la santé au travail	120				

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

GRI 3 : Enjeux 2021

3-3 Gestion des enjeux	118, 178, 180	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
------------------------	---------------	---	--	--	-------------------

GRI 405 : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES 2016

405-1 Diversité des organes de gouvernance et des salariés	118, 178, 254	ESRS 2 GOV-1 21.d ; ESRS S1 S1-6 50.a ; S1-9 66.a et 66.b ; S1-12 79	5 - 8	5.1 - 5.5 - 8.5	1, 6
405-2 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes	118, 256	ESRS S1 S1-16 97 et 98	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3	6

GRI 406 : LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION 2016

406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	180	ESRS S1 S1-17 97, 103.a, AR 103	5 - 8	5.1 - 8.8	
---	-----	---------------------------------	-------	-----------	--

PESA-LE3P1 Poursuivre les efforts de sensibilisation en faveur de l'égalité et de la diversité

LE3P1.1 Pourcentage de femmes occupant des postes de dirigeants/ cadres intermédiaires 120

GESTION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

GRI 3 : Enjeux 2021

3-3 Gestion des enjeux	52, 56	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
------------------------	--------	---	--	--	-------------------

GRI 302 : ÉNERGIE 2016

302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	56, 232	ESRS E1 E1-5 37 ; 38 ; AR 32.a, AR32.c, AR 32.e et AR 32.f	7 - 8 - 12 - 13	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	7, 8, 9
302-3 Intensité énergétique	56	ESRS E1 E1-5 40 à 42	7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
GRI 305 : ÉMISSIONS 2016					
305-1 Émissions directes de GES (portée 1)	56, 229	ESRS E1 E1-4 34.c ; E1-6 44.a ; 46 ; 50 ; AR 25.b et 25.c ; AR 39.a à AR 39.d ; AR 40 ; AR 43.c et AR 43.d	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	7, 8
305-2 Émissions indirectes de GES lors de la production d'énergie (portée 2)	56, 229	ESRS E1 E1-4 34.c ; E1-6 44 .b ; 46 ; 49 ; 50 ; AR 25.b et 25.c ; AR 39.a à AR 39.d ; AR 40 ; AR 45.a, AR 45.c, AR 45.d et AR 45.f	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	7, 8
305-3 Autres émissions indirectes de GES (portée 3)	56, 229	ESRS E1 E1-4 34.c ; E1-6 44.c ; 51 ; AR 25.b et AR 25.c ; AR 39.a à AR 39.d ; AR 46.a.i à AR 46.a.k	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	7, 8
305-4 Intensité des émissions de GES	56, 229	ESRS E1 E1-6 53 ; 54 ; AR 39.c ; AR 53.a	13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2	
305-5 Réduction des émissions de GES	56	ESRS E1 E1-3 29.b ; E1-4 34.c ; AR 25.b et AR 25.c ; E1-7 56	13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2	
305-7 Oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	56, 229	ESRS E2 E2-4 28.a ; 30.b et 30.c ; 31 ; AR 21 ; AR 26	3 - 12 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 14.3 - 15.2	7, 8
SASB-GESTION DE L'ÉNERGIE					
IF-WU-130a.1 (1) Énergie totale consommée, (2) pourcentage d'électricité provenant du réseau, (3) pourcentage d'énergies renouvelables	56				
SASB-RÉSILIENCE DES RÉSEAUX ET EFFETS DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES					
IF-WU-450a.4 Description des efforts déployés pour identifier et gérer les risques et les opportunités liés à l'impact du changement climatique sur les infrastructures de distribution et d'assainissement	56				
PESA-LE1P1 Réduction de la consommation d'eau					
LE1P1.1 % de volume d'eau non enregistrée (ENE) par rapport au volume total d'eau injectée dans le réseau de distribution (Contrats datant de plus de 5 ans)	68				
LE1P1.2 Volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau (m³/km/jour) (Contrats datant de plus de 5 ans)	68				
PESA-LE1P2 Optimisation énergétique et réduction des émissions					
LE1P2.1 Neutralité des émissions de CO ₂ d'ici 2050 (Portée 1 et 2)	57				
LE1P2.2 Variation annuelle de l'intensité climatique (kg CO ₂ émis par rapport au volume d'activité) (Portée 1 et 2)	57				
LE1P2.3 % de l'énergie renouvelable utilisée provenant d'installations propres, de PPA ou d'achats, par rapport à l'énergie totale consommée (Contrats MWC - Management Water Cycle et BOT - Buid Operate Transfer)	57				

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
LE1P2.4 % de véhicules à faibles émissions de CO ₂ sur l'ensemble du parc automobile de tourisme et de tourisme légers pour l'exploitation en Europe (sauf la Géorgie)	57				
LE1P2.5 Variation annuelle de kWh/m ³ de l'énergie utilisée dans les processus d'adduction, de traitement et de distribution d'eau potable (calcul pondéré en utilisant les m ³ gérés dans chacun des trois processus) (Contrats MWC et BOT)	57				
LE1P2.6 Variation annuelle de kWh/kg DCO éliminée pour l'énergie utilisée dans les processus d'assainissement et d'épuration des eaux usées (Contrats MWC et BOT)	57				

POLLUTION, BIODIVERSITÉ ET RESSOURCES NATURELLES

GRI 3 : Enjeux 2021

3-3 Gestion des enjeux	52, 68, 76, 80, 84	ESRS 2 SBM-1 § 40 (e) ; SBM-3 § 48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 § 27 ; S1-4 § 39 et AR 40 (a) ; S1-5 § 47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 § 22 ; S2-4 § 33, § AR 33 et § AR 36 (a) ; S2-5 § 42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 § 21 ; S3-4 § 33, § AR 31, § AR 34 (a) ; S3-5 § 42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 § 20, S4-4 § 31, § AR 30, et § AR 33 (a) ; S45 § 41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
------------------------	--------------------	---	--	--	-------------------

GRI 303 : EAU ET EFFLUENTS 2018

303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	68	ESRS 2 SBM-3 48.a ; MDR-T 80.f ; ESRS E3 8.a ; AR 15.a ; E3-2 15, AR 20	3 - 6 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 6.6 - 6.a - 6.b - 11.6 - 12.4 - 12.5	
303-2 Gestion des impacts liés aux rejets d'eau	68	ESRS E2 E2-3 24	3 - 6 - 8 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5	
303-3 Prélèvement d'eau	68, 238		3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	7, 8
303-4 Rejets d'eau	68, 238		3 - 11 - 12	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5	7, 8

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
GRI 304 : BIODIVERSITÉ 2016					
304-1 Centres d'opérations détenus, loués ou gérés, situés à l'intérieur ou en bordure des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	76, 248	ESRS E4 16.ai ; 19.a ; E4-5 35	6 - 14 - 15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	7, 8
304-2 Impact significatif des activités, produits et services sur la biodiversité	76, 248	ESRS E4 E4-5 35, 38, 39, 40.a et 40.c	6 - 14 - 15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	
304-3 Habitats protégés ou restaurés	76	ESRS E4 E4-3 28.b et AR 20.e ; E4-4 §AR 26.a	6 - 14 - 15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	7, 8, 9
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	76, 248	ESRS E4 E4-5 §40 (d) i	6 - 14 - 15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	
GRI 306 : DÉCHETS 2020					
306-1 Génération de déchets et impacts significatifs associés à ces derniers	80	ESRS 2 SBM-3 §48 (a), (c) ii et iv ; ESRS E5 E5-4 §30	3 - 6 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 6.6 - 6.a - 6.b - 11.6 - 12.4 - 12.5	
306-2 Gestion des impacts significatifs associés aux déchets	80	ESRS E5 E5-2 §17 et §20 (e) et (f) ; E5-5 §40 et §AR 33 (c)	3 - 6 - 8 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5	
306-3 Déchets générés	80, 245	ESRS E5 E5-5 37.a, 38, 39 et 40	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	7, 8
306-4 Déchets non destinés à l'élimination	80, 245	ESRS E5 E5-5 37.b, 38, 39 et 40	3 - 11 - 12	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5	7, 8
306-5 Déchets destinés à l'élimination	80, 245	ESRS E5 E5-5 37.c, 38, 39 et 40	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	7, 8
SASB-GESTION DE LA QUALITÉ DES EFFLUENTS					
IF-WU-140b.1 Nombre d'incidents de non-conformité liés aux permis, normes et règlements relatifs à la qualité de l'eau	68				
IF-WU-140b.2 Analyse des stratégies de gestion des effluents d'intérêt émergent	68				
SASB-PARAMÈTRES D'ACTIVITÉ					
IF-WU-000.B Eau totale obtenue, pourcentage par type de source	68				

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
SASB-CARACTÈRE ABORDABLE DE L'EAU					
IF-WU-240a.4 Analyse des effets des facteurs externes sur le caractère abordable de l'eau pour les clients, y compris les conditions économiques dans le territoire de service	68				
SASB-QUALITÉ DE L'EAU POTABLE					
IF-WU-250a.2 Analyse des stratégies de gestion des polluants de l'eau potable d'intérêt émergent	68				
SASB-RÉSILIENCE DE L'APPROVISIONNEMENT EN EAU					
IF-WU-440a.1 Quantité totale d'eau provenant de régions dont le niveau de stress hydrique initial est élevé ou extrêmement élevé, pourcentage acheté à un tiers	68				
IF-WU-440a.3 Analyse des stratégies de gestion des risques liés à la qualité et à la disponibilité des ressources en eau	68				
PESA-LE1P3 Promotion de l'économie circulaire					
LE1P3.1 % de boues valorisées sur le total des boues produites	80				
LE1P3.2 % d'augmentation de l'eau réutilisée	80				
PESA-LE1P4 Protection et récupération de l'écosystème. Biodiversité					
LE1P4.1 Nombre de nouveaux projets de protection de la biodiversité et de récupération des écosystèmes	76				
LISTE, ÉVALUATION ET HOMOLOGATION DES FOURNISSEURS					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	194	ESRS 2 SBM-1 § 40 (e) ; SBM-3 § 48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 § 27 ; S1-4 § 39 et AR 40 (a) ; S1-5 § 47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 § 22 ; S2-4 § 33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 § 42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 § 21 ; S3-4 § 33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 § 42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 § 20, S4-4 § 31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 § 41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 204 : PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT 2016					
204-1 Part des dépenses auprès des fournisseurs locaux	194		8	8.3	
PESA-LE5P4 Culture éthique dans la chaîne d'approvisionnement					
LE5P4.1 % de fournisseurs homologués par rapport aux fournisseurs ayant un certain volume d'activité et une facturation supérieure à 50 000 € sur les trois dernières années, 2021-2023, en Espagne	195				
LE5P4.2 % de fournisseurs de matériaux auxquels une formation ESG a été dispensée	195				

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
PROCESSUS, PROCÉDURES ET NUMÉRISATION					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	84, 141	ESRS 2 SBM-1 § 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
PESA-LE1P5 Transfert technologique à la production des solutions obtenues avec les projets de R&D					
LE1P5.1 Nombre de nouveaux projets de R&D démarrés au cours de l'année qui incluent le développement de solutions innovantes pour lutter contre le changement climatique	85				
LE1P5.2 Nombre de nouvelles implémentations de processus de R&D appliqués dans des installations gérées par l'entreprise	85				
PESA-LE2P4 Application Be Aqualia					
LE2P4.1 Augmentation du % de salariés possédant l'application Be Aqualia ayant accédé au cours du dernier mois / Nb total de salariés	145				
TRANSPARENCE ET REDDITION DE COMPTES					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	141, 178, 180	ESRS 2 SBM-1 § 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 207 : FISCALITÉ 2019					
207-1 Approche fiscale	Modèle de compliance. Devoir de surveiller tout particulièrement les paiements et recouvrements à partir de zéro vers des comptes bancaires, des personnes ou des organismes résidant dans des paradis fiscaux (tiré du propre Code de déontologie d'Aqualia)		1 - 10 - 17	1.1 - 1.3 - 10.4 - 17.1 - 17.3	

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
207-2 Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	La haute direction du Groupe FCC examine les décisions fiscales pertinentes et favorise la transparence		1 - 10 - 17	1.1 - 1.3 - 10.4 - 17.1 - 17.3	

PESA-LE6P1 Élaborer un Plan de communication annuel visant à présenter à nos parties prenantes, de manière segmentée, un récit stratégique et cohérent aligné sur les objectifs d'Aqualia et les ODD prioritaires

LE6P1.1 Degré de réalisation du Plan de communication stratégique global

162

PESA-LE6P2 Sensibiliser, tant en interne qu'en externe, aux objectifs du Plan de communication à travers le rôle pédagogique de la marque

LE6P2.1 Nb de réunions d'information (Réunions d'information sur des sujets stratégiques de l'entreprise)

162

LE6P2.2 Taux de satisfaction (%) quant à l'utilité des outils et des contenus proposés

162

ÉTHIQUE ET ANTICORRUPTION

GRI 3 : Enjeux 2021

3-3 Gestion des enjeux	20, 26, 178, 180	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
------------------------	------------------	---	--	--	-------------------

GRI 205 : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 2016

205-1 Opérations évaluées en termes de risques liés à la corruption	100 % des opérations évaluées en fonction des risques liés à la corruption	ESRS G1 G1-3 AR 5	16	16.5	1, 7, 10
205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	180	ESRS G1 G1-3 20, 21.b, 21.c, AR 7 et AR 8	16	16.5	10
205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	En 2024, aucun cas de corruption n'a été signalé via le Canal éthique	ESRS G1 G1-4 25	16	16.5	10

PESA-LE5P1 Développement du Modèle de compliance

LE5P1.1 % des sociétés actives contrôlées ayant mis un œuvre un Modèle de compliance

181

LE5P1.2 % des sociétés actives non contrôlées ayant mis un œuvre un Modèle de compliance

181

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
PESA-LE5P2 Formation et sensibilisation à la culture éthique					
LE5P2.1 % des salariés en ligne ayant reçu une formation sur le Code de déontologie	181				
LE5P2.2 % des salariés hors ligne ayant reçu une formation sur le Code de déontologie	181				
PESA-LE5P3 Sensibilisation à la culture éthique dans nos relations avec des tiers					
LE5P3.1 % du personnel externe requis ayant reçu une formation sur le Code de déontologie	181				
GESTION DES OBJECTIFS CLIMATIQUES, ÉCONOMIE ET FINANCES					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	84, 190	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 201 : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE 2016					
201-1 Valeur économique directe générée et distribuée	190		8 - 9	8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5	
201-4 Aide financière publique	190				
GESTION ET ASSISTANCE AUX CLIENTS ET USAGERS					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	141	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 418 : CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DU CLIENT 2016					
418-1 Réclamations fondées relative relatives à l'atteinte de la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	141	ESRS S4 S4-3 AR 23 ; S4-4 35	16	16.3 - 16.10	

Contenu	Emplacement/ Observations	ESRS	ODD	Objectif	PGNU
PESA-LE2P1 Service client omnicanal					
LE2P1.1 Nb de contrats dont tous les canaux de service client sont mis en œuvre en omnicanal / Nb total de contrats offrant l'option omnicanal (service téléphonique, SMS, application et bureau virtuel)	145				
LE2P1.2 Nb de factures électroniques	145				
LE2P1.3 % d'opérations avec signature numérique / Nb total d'opérations	145				
PESA-LE2P3 Water Analytics (aWA)					
LE2P3.1 Nb de clients en télémesure	145				
LE2P3.2 % du nb de contrats gérés avec aWA / Nb de contrats avec plus de 20 000 clients en télérelève	145				
PESA-LE2P5 Cybersécurité					
LE2P5.1 % de réalisation du plan d'action de l'entreprise en matière de cybersécurité	145				
ACTIONS SOCIALES					
GRI 3 : Enjeux 2021					
3-3 Gestion des enjeux	140	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e) ; SBM-3 §48 (c) i et (c) iv ; MDR-P, MDRA, MDR-M, et MDR-T ; ESRS S1 S1-2 §27 ; S1-4 §39 et AR 40 (a) ; S1-5 §47 (b) à (c) ; ESRS S2 S2-2 §22 ; S2-4 §33, §AR 33 et §AR 36 (a) ; S2-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S3 S3-2 §21 ; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a) ; S3-5 §42 (b) à (c) ; ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, et §AR 33 (a) ; S45 §41 (b) à (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 413 : COMMUNAUTÉS LOCALES 2016					
413-1 Opérations impliquant la communauté locale, évaluations des impacts et programmes de développement	140	ESRS S3 S3-2 19 ; S3-3 25 ; S3-4 AR 34.c			

Rapport de vérification

AENOR

The organization for which this certificate is being issued has commissioned AENOR to carry out a verification under a limited level of assurance of its Sustainability Report in accordance with Sustainability Reporting Standards (SRS) GRI in relation to the information referenced in the publish GRI content index and for the reporting period.

In order to issue this certificate AENOR has evaluated report comply with all nine requirements GRI 1 to report in accordance with the SRS GRI, except for requirement 9 - Notification to GRI, which should be made by the organization after the issuance of this certificate.

As a result of the verification carried out, AENOR issues this Certificate, of which the verified Sustainability Report forms part. The Certificate is only valid for the purpose entrusted and reflects only the situation at the time it is issued.

Responsibility of the organization. The organization had the will for reporting its Sustainability Report in accordance with GRI SRS. The approval of the Sustainability Report, as well as its content, is the responsibility of its Governing Body. This responsibility also includes designing, implementing and maintaining such internal control as is deemed necessary to ensure that the Sustainability Report is free from material misstatement due to fraud or error, as well as the management systems from which the information required for the preparation of the Sustainability Report is obtained. The organisation has informed AENOR that no events have occurred, from the date of the close of the reporting period in Sustainability Report until the date of verification, that might require corrections to be made to the report.

Verification program in accordance with ISO/IEC 17029:2019 AENOR, has carried out this verification as an independent provider of verification services. The verification has been developed under the principles of "evidence-based approach, fair presentation, impartiality, technical competence, confidentiality, and accountability" required by the international standard ISO/IEC 17029:2019 "Conformity assessment - General principles and requirements for validation and verification bodies".

The personnel involved in the verification process, the review of findings and the decision to issue this Statement have the knowledge, skills, experience, training, supporting infrastructure and capacity to effectively carry out these activities.

AENOR expressly disclaims any liability for decisions, investment or otherwise, based on this statement.

During the verification process carried out, under a limited level of assurance, AENOR conducted interviews with the personnel in charge of compiling and preparing the report and reviewed evidence relating to:

- Activities, products and services provided by the organization.
- Consistency, accuracy and traceability of the information provided, including the process followed to collect it, sampling information about the reported.
- Completion and content of the Sustainability Report in order to ensure the completeness, accuracy and veracity of its content.

The conclusions are therefore based on the results of this sample process, and do not absolve the

Données quantitatives par pays

Aqualia aujourd'hui

GRI 2-6, 2-28

	Qualité / Actifs / BIM				Environnement			Personnes / Santé et bien-être			Innovation	Suivi information	Durabilité	
	ISO 9001	ISO 17025	ISO 55001	ISO 19650	ISO 14001	ISO 50001	ISO 14064-1	ISO 45001	EFR	Entreprise saine	UNE 166002	ISO 27001	Mémoire	ODD
Global	●						2025	●			●	●	●	●
Espagne	●	●	2024 (usine de dessalement d'eau de mer Abona)	2024	●	●	● (Annuel)	●	●	2025		● (CAC, OV, APP)		
Italie	●	●			●			●						
Portugal	●				●		● (tous les 2 ans)	●						
République Tchèque	●	●			●	●	● (tous les 5 ans)	●						
France	● 2025 (+2)				● 2025 (+2)			● 2025 (+2)						
Mexique	● (1) 2025 (+2)				● (1) 2025 (+2)			● (1) 2025 (+2)						
Colombie	● (5) 2024 (+1) 2025 (+1)							● (3) 2024 (+1) 2025 (+5)						
Chili	●				●			●						
Géorgie	●	●			●			●						
Arabie saoudite	●				●			●						
Émirats arabes unis	●				●			●						
Qatar	2024				2024			2024						
Oman	●		●		●			●						
Algérie	●				●			●						
Égypte	●				●			● (1)						

	Captage	Traitement/ Potabilisation	Distribution et gestion des clients	Traitement	Réutilisation	Rejet vers les égouts	Construction	Délégation commerciale	Municipalités	Population desservie (habitants)	Salariés
Afrique et Asie											
Arabie saoudite	●	●	●	●	●	●			631	8 815 518	311
Algérie	●	●							4	1 500 000	59
Qatar				●		●			1	280 000	45
Égypte	●	●		●	●		●		3	11 000 000	226
Émirats arabes unis				●		●			2	1 960 000	428
Géorgie	●	●	●	●	●	●	●		35	1 437 833	2 844
Oman	●	●	●	●		●	●		1	85 000	2
Amérique											
Chili*				●					0	0	11
États-Unis d'Amérique	●	●	●	●	●	●			8	434 049	243
Colombie	●	●	●	●		●			28	1 240 686	1 056
Mexique**	●	●	●	●	●		●		6	2 444 494	106
Pérou***								●	0	0	4
Europe											
Espagne	●	●	●	●	●	●	●		1 167	13 224 673	7 079
France		●	●	●	●	●			147	816 745	190
Italie	●	●	●	●		●	●		22	249 431	279
Portugal	●	●	●	●		●	●		5	113 479	114
République Tchèque****	●	●	●	●	●	●	●		287	1 220 983	1 037
Roumanie*****							●		0	0	4

*Au Chili, Aqualia a remporté le contrat de traitement des eaux de Tranque Huechún pour Codelco.

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

*** Depuis janvier 2025.

**** En République Tchèque, Aqualia fournit également de l'eau en gros à la Pologne via sa filiale SmVaK (109 708 habitants inclus dans le décompte de la République Tchèque).

*****En Roumanie, Aqualia est en train de finaliser le contrat EPC de la STEU de Glina (qui desservira 2,4 millions d'habitants).

Stratégie

Appartenance à des associations ou ordres professionnels

Association ou groupement professionnel	Pays	Participation à une instance de gouvernance ou à un comité
ANDESCO (Association des services publics de Colombie)	Colombie	
Conseil des entreprises espagnoles des Émirats arabes unis	Émirats arabes unis	
Association des industries de collecte, élévation, conduction, épuration, traitement et distribution des eaux potables et usées de la province de Tolède	Espagne	
ASA (Approvisionnement d'eau et assainissements d'Andalousie)	Espagne	Groupe de travail sur l'économie circulaire et les changements climatiques, Commissions de communication, juridique, économique et commerciale, et Commission des marchés publics
ADEPUREMA (Association des entrepreneurs de l'épuration des eaux usées de Madrid)	Espagne	
AGA-AEAS	Espagne	Membre du conseil d'administration
ASAC (Association des services de l'eau de Catalogne)	Espagne	Conseil d'administration
Alianza del Agua de Ibiza y Formentera (Alliance de l'eau d'Ibiza et Formentera)	Espagne	
ASINAL (Association des installateurs d'Almería)	Espagne	
ADITRAGUA (Association canarienne des entrepreneurs de distribution et de traitement des eaux urbaines de la province de Las Palmas)	Espagne	
Asociación de Axidega (Association des entreprises gestionnaires des installations sportives de Galice)	Espagne	
ASAIB (Association des entrepreneurs de l'eau des îles Baléares)	Espagne	
ACEB (Association des entrepreneurs et commerçants de Benalmádena)	Espagne	
SEOPAN-AGUA (Association des entreprises de construction et des concessionnaires d'infrastructures)	Espagne	
Association des entreprises de recherche, d'extraction, de transformation minière-métallurgique, auxiliaires et de service	Espagne	Commissions Environnement, Exploitation, Innovation, Permis, Sécurité et Santé, Relations de travail et Communication
ALTAP (Association du nettoyage technique et à haute pression)	Espagne	
Association des directeurs de communication (DIRCOM)	Espagne	
Association espagnole de dessalement et de réutilisation (AEDyR)	Espagne	Membre du Comité de direction
DIRSE (Association espagnole des dirigeants du secteur de la durabilité)	Espagne	
AGA (Association espagnole des services d'eau aux populations)	Espagne	Direction générale / Groupe de travail Formation et Santé et Sécurité
ALADYR (Association latino-américaine pour le dessalement et la réutilisation de l'eau)	Espagne	

Association ou groupement professionnel	Pays	Participation à une instance de gouvernance ou à un comité
ADECAGUA (Association pour la défense de la qualité de l'eau)	Espagne	
Association provinciale des entreprises du secteur de l'eau à Alicante	Espagne	
Membres de la Fédération internationale des opérateurs privés de services d'eau (AquaFed)	Espagne	
AAA (Association des distributeurs d'eau)	Espagne	Membre du Comité de directeur
AIPN (Association industrielle pour la production nette)	Espagne	
Chambre de commerce d'Almería	Espagne	
Chambre de commerce espagnole	Espagne	
Chambre de commerce d'Oviedo	Espagne	
Catalan Water Partnership (CWP)	Espagne	Vice-présidence
Fundación CENTA (Centre des nouvelles technologies de l'eau)	Espagne	Membre du conseil d'administration
Comité consultatif sur l'eau de la Ditchley Foundation (Royaume-Uni)	Espagne	Comité Eau et Moyen-Orient
COEBA (Confédération des organisations d'entreprises de la province de Badajoz)	Espagne	
Confédération des entreprises de la province d'Almería	Espagne	
Conseil national de l'eau	Espagne	
CLM (Direction générale de l'économie circulaire)	Espagne	
Economic Business Council Spain/Egypt	Espagne	Président
Energylab	Espagne	
EUREAU (Union européenne des associations nationales des distributeurs d'eau)	Espagne	Membre Troisième commission
FCCA (Fondation Centre canarien de l'eau)	Espagne	Membre du conseil d'administration
IMDEA - AGUA	Espagne	Membre du conseil d'administration / Conseil scientifique
International Desalination Association (IDA)	Espagne	Comité R&D
International Water Association (IWA)	Espagne	
Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), WWIF (World Water Innovation Fund) et Water Action Platform	Espagne	
MWCC (Madrid, capitale mondiale de la construction, de l'ingénierie et de l'architecture)	Espagne	
Comité d'évaluation du cycle urbain de l'eau	Espagne	
PRL INNOVACIÓN	Espagne	
Stepbywater	Espagne	Présidence
YWP (Young Water Professionals)	Espagne	Présidence

Association ou groupement professionnel	Pays	Participation à une instance de gouvernance ou à un comité
ZINNAE (Cluster urbain pour l'utilisation efficace de l'eau)	Espagne	
WEF (Water Environment Federation)	États-Unis d'Amérique	
ASTEE (Association scientifique et technique pour l'eau et l'environnement)	France	
FDEI (Fédération des distributeurs d'eau indépendants)	France	
FP2E (Fédération professionnelle des entreprises de l'eau)	France	
GELAB (Association des laboratoires de Géorgie)	Géorgie	
EUGBC (Conseil d'affaires UE-Géorgie)	Géorgie	
Organisation de responsabilité des producteurs de Géorgie	Géorgie	
Association pour la responsabilité élargie des producteurs en Géorgie	Géorgie	
GEA (Association des employeurs de Géorgie)	Géorgie	
Chambre de commerce américaine en Géorgie	Géorgie	
GREDA (Association géorgienne pour le développement des énergies renouvelables)	Géorgie	
GNCOLD (Comité national géorgien sur les grands barrages)	Géorgie	
GWP (Partenariat mondial de l'eau)	International	
UTILITALIA (Fédération italienne des entreprises de l'eau, de l'énergie et de services divers)	Italie	
ANEAS (Association nationale des entreprises d'eau et d'assainissement du Mexique)	Mexique	
APDA (Association portugaise de distribution et de drainage des eaux)	Portugal	
AEPSA (Association des entreprises portugaises du secteur environnemental)	Portugal	
CZSTT (Association tchèque pour les technologies sans tranchées)	République Tchèque	
APROVAK (Association des opérateurs d'eau et d'assainissement de la République Tchèque)	République Tchèque	
SOVAK (Association du secteur de l'approvisionnement et de l'assainissement de la République Tchèque)	République Tchèque	
SRMSK (Association pour le développement de la région de Moravie-Silésie)	République Tchèque	
SVH (Association pour la gestion de l'eau en République Tchèque)	République Tchèque	
HK CR (Chambre de commerce tchéco-polonaise)	République Tchèque	
SP CR (Confédération des industries de la République Tchèque)	République Tchèque	

Information environnementale

Émissions

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-7

Émissions de GES selon l'emplacement (tCO₂éq) 2024

	Portée 1	Portée 2	Portée 3	Total	Autres émissions*
Arabie saoudite	0	34 931	4 244	39 175	0
Algérie	0	175 777	20 146	195 923	0
Qatar	1 292	8 681	685	10 658	0
Chili	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Colombie	2 854	8 828	7 025	18 707	0
Égypte	176 700	67 172	37 085	280 958**	0
Émirats arabes unis	5 100	5 192	1 147	11 440	0
Espagne	127 052	59 332	105 735	292 118	23 495
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	1 110	1 232	986	3 328***	0
Géorgie	15 195	0	6 198	21 392	0
Italie	1 363	2 462	3 179	7 004	0
Mexique	1 905	8 623	1 534	12 061	31
Oman	226	9 551	25 062	34 838	n.d.
Pérou	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Portugal	929	527	1 045	2 501	0
République Tchèque	14 674	9 431	4 778	28 883	4 835
Roumanie	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Total	348 400	391 738	218 847	958 985	28 361

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Portée 1 : comprend les combustibles fossiles et les complexes de gestion de l'eau.

Portée 2 : comprend l'électricité ou la vapeur achetée à des tiers.

Portée 3 : comprend les articles et services achetés, activités liées au combustible et à l'énergie qui ne sont pas incluses dans les portées 1 et 2 et les déchets produits pendant les opérations.

* Associées aux combustibles d'origine biogénique.

** En Égypte, l'augmentation des émissions est due au fait qu'en 2024, les émissions générées par la grande station d'épuration d'Abu Rawash ont été incluses pour la première fois.

*** En France, l'augmentation correspond à la croissance de l'activité.

**** En Géorgie, la diminution des émissions est due au fait qu'en 2023, les boues d'épuration ont été transportées vers une décharge et qu'en 2024, elles ont commencé à être valorisées.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Émissions brutes de GES de portée 2 (tCO₂éq)
2024

	Émissions brutes de GES de portée 2 selon l'emplacement	Émissions brutes de GES de portée 2 selon le marché
Arabie saoudite	34 930,94	34 930,94
Algérie	175 776,60	175 776,60
Qatar	8 681,03	8 681,03
Chili	n.d.	n.d.
Colombie	8 828,38	8 828,38
Égypte	67 172,38	67 172,38
Émirats arabes unis	5 192,42	5 192,42
Espagne	59 331,77	88 880,98
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.
France	1 231,65	1 231,65
Géorgie	0	0
Italie	2 461,50	2 461,50
Mexique	8 622,87	8 622,87
Oman	9 550,56	9 550,56
Pérou	n.d.	n.d.
Portugal	527,10	527,10
République Tchèque	9 431,00	9 431,00
Roumanie	n.d.	n.d.
Total	391 738	421 287

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Émissions brutes de GES de portée 3 (tCO₂éq)
2024

	Biens et services achetés	Activités liées aux combustibles et à l'énergie (non incluses dans les portées 1 et 2)	Déchets générés pendant les opérations	Total
Arabie saoudite	982	3 262	0	4 244
Algérie	1 325	18 821	0	20 146
Qatar	96	534	55	685
Chili	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	5 564	645	816	7 025
Égypte	721	15 933	20 431	37 085
Émirats arabes unis	4	1 100	43	1 147
Espagne	61 491	4 085	40 160	105 735
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	685	210	90	986
Géorgie	332	1 094	4 771	6 198
Italie	2 252	270	657	3 179
Mexique	287	1 040	207	1 534
Oman	232	965	23 864	25 062
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	643	107	294	1 045
République Tchèque	1 871	710	2 197	4 778
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total	76 484	48 777	93 586	218 847

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Émissions atmosphériques (en tonnes)
2024

	NOx	SOx	Total
Arabie saoudite	0,000	0,000	0,000
Algérie	0,000	0,000	0,000
Qatar	0,220	0,000	0,220
Chili	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	2,260	0,002	2,262
Égypte	0,329	0,000	0,329
Émirats arabes unis	13,626	0,015	13,641
Espagne	41,908	0,047	41,955
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.
France	1,158	0,001	1,159
Géorgie	16,857	0,020	16,877
Italie	1,405	0,002	1,407
Mexique	1,010	0,000	1,010
Oman	n.d.	n.d.	n.d.
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	0,594	0,001	0,594
République Tchèque	5,473	0,006	5,479
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.
Total	84,840	0,094	84,933

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Véhicules à faibles émissions de CO₂ sur le total du parc de véhicules
2024

	Véhicules à faibles émissions de CO ₂	Nb total de véhicules	%
Arabie saoudite	S. O.	S. O.	S. O.
Algérie	S. O.	S. O.	S. O.
Qatar	S. O.	S. O.	S. O.
Chili	S. O.	S. O.	S. O.
Colombie	S. O.	S. O.	S. O.
Égypte	S. O.	S. O.	S. O.
Émirats arabes unis	S. O.	S. O.	S. O.
Espagne	1 093	2 843	38 %
États-Unis d'Amérique	S. O.	S. O.	S. O.
France	33	147	22 %
Géorgie	S. O.	S. O.	S. O.
Italie	24	131	18 %
Mexique	S. O.	S. O.	S. O.
Oman	S. O.	S. O.	S. O.
Pérou	S. O.	S. O.	S. O.
Portugal	11	55	20 %
République Tchèque	19	370	5%
Roumanie	S. O.	S. O.	S. O.
Total	1 180	3 546	33 %

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Énergie

GRI 302-1

Consommation totale d'énergie liée aux opérations internes (MWh) 2024

	Énergie provenant de sources fossiles	Énergie provenant de sources nucléaires	Énergie provenant de sources renouvelables*	Consommation totale d'énergie
Arabie saoudite	55 485	0	765	56 250
Algérie	342 471	0	2 866	345 337
Qatar	18 365	0	51	18 416
Chili	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	16 964	0	29 517	46 481
Égypte	153 657	0	20 517	174 174
Émirats arabes unis	22 999	2 528	546	26 073
Espagne	98 697	72 059	433 304	604 060
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	3 749	19 471	7 842	31 061
Géorgie	17 775	0	217 041	234 816
Italie	11 042	6 870	0	4 171
Mexique	22 751	17 606	778	4 367
Oman	25 657	0	1 818	27 476
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	2 021	0	3 727	5 747
République Tchèque	18 825	8 587	18 270	45 682
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total	801 141	103 421	744 803	1 649 365

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

* Comprend le combustible provenant de sources renouvelables (biogaz de chaudière), l'électricité, la chaleur, la vapeur et le refroidissement achetés ou acquis provenant de sources renouvelables (énergie renouvelable achetée auprès du mix électrique et du PPA) et l'énergie renouvelable autoproduite non utilisée comme combustible (biogaz autoproduit).

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Consommation totale d'énergie provenant de sources fossiles (MWh)
2024

	Combustible provenant du charbon et de ses dérivés	Combustible provenant du pétrole brut et des produits pétroliers	Combustible provenant de gaz naturel	Combustible provenant d'autres sources fossiles	Électricité, chaleur, vapeur et refroidissement achetés ou acquis provenant de sources fossiles	Consommation d'énergie provenant de sources fossiles
Arabie saoudite	0	0	0	0	55 485	55 485
Algérie	0	0	0	0	342 471	342 471
Qatar	0	102	0	0	18 263	18 365
Chili	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	0	2 098	0	0	14 866	16 964
Égypte	0	152	0	0	153 505	153 657
Émirats arabes unis	0	13 638	44	0	9 318	22 999
Espagne	0	43 484	1 945	0	53 267	98 697
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	0	1 238	0	0	2 511	3 749
Géorgie	0	17 770	5	0	0	17 775
Italie	0	1 501	0	0	5 370	6 870
Mexique	0	470	0	0	17 137	17 606
Oman	0	25 657	0	0	0	25 657
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	0	630	0	0	1 391	2 021
République Tchèque	0	5 285	1 268	0	12 272	18 825
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total	0	86 367	3 261	0	711 513	801 141

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Énergie provenant de sources renouvelables (MWh)
2024

	Combustible provenant de sources renouvelables	Électricité, chaleur, vapeur et refroidissement achetés ou acquis provenant de sources renouvelables	Énergie renouvelable autoproduite non utilisée comme combustible	Consommation totale d'énergie provenant de sources renouvelables
Arabie saoudite	0	765	0	765
Algérie	0	2 866	0	2 866
Qatar	0	51	0	51
Chili	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	0	29 497	20	29 517
Égypte	0	20 517	0	20 517
Émirats arabes unis	0	546	0	546
Espagne	44 575	361 000	27 730	433 304
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	0	7 840	2	7 842
Géorgie	0	0	217 041	217 041
Italie	0	4 171	0	0
Mexique	0	4 367	0	778
Oman	0	155	1 663	1 818
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	0	3 727	0	3 727
République Tchèque	6 752	3 200	8 319	18 270
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total	51 326	438 702	254 774	744 803

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Production d'énergie (MWh)
2024

	Production d'énergie non renouvelable	Production d'énergie renouvelable	Production totale d'énergie
Arabie saoudite	0	0	0
Algérie	0	0	0
Qatar	0	0	0
Chili	0	0	0
Colombie	0	20	20
Égypte	0	0	0
Émirats arabes unis	0	0	0
Espagne	0	72 304	72 304
États-Unis d'Amérique	0	0	0
France	0	2	2
Géorgie	0	217 041	217 041
Italie	0	0	0
Mexique	0	0	0
Oman	0	1 663	1 663
Pérou	0	0	0
Portugal	0	0	0
République Tchèque	0	15 070	15 070
Roumanie	0	0	0
Total	0	306 101	306 101

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Consommation totale d'électricité (MWh)
2024

	Électricité, chaleur, vapeur et refroidissement achetés ou acquis provenant de sources non renouvelables		Électricité, chaleur, vapeur et refroidissement achetés ou acquis provenant de sources renouvelables		Consommation totale d'énergie
	MWh	%	MWh	%	MWh
Arabie saoudite	55 485	98,6 %	765	1,4 %	56 250
Algérie	342 471	99,2 %	2 866	0,8 %	345 337
Qatar	18 263	99,7 %	51	0,3 %	18 314
Chili	n.d.	-	n.d.	-	n.d.
Colombie	14 866	33,5 %	29 497	66,5 %	44 364
Égypte	153 505	88,2 %	20 517	11,8 %	174 022
Émirats arabes unis	11 846	95,6 %	546	4,4 %	12 391
Espagne	125 326	25,8 %	361 000	74,2 %	486 326
États-Unis d'Amérique	n.d.	-	n.d.	-	n.d.
France	21 982	73,7 %	7 840	26,3 %	29 822
Géorgie*	0	-	0	-	0
Italie	5 370	56,3 %	4 171	43,7 %	9 541
Mexique	17 914	80,4 %	4 367	19,6 %	22 281
Oman	25 657	99,4 %	155	0,6 %	25 812
Pérou	n.d.	-	n.d.	-	n.d.
Portugal	1 391	27,2 %	3 727	72,8 %	5 117
République Tchèque	20 859	86,7 %	3 200	13,3 %	24 059
Roumanie	n.d.	-	n.d.	-	n.d.
Total	814 934	65,0 %	438 702	35,0 %	1 253 636

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

*La Géorgie n'achète pas d'électricité, car toute sa consommation provient de l'énergie autoproduite.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Eau

GRI 303-3, 303-4

Volume d'eau non enregistrée (m³) (ANR) 2024

	Quantité	Volume total d'eau injecté dans le réseau de distribution	%
Arabie saoudite	0	0	0
Algérie	0	0	0
Qatar	0	0	0
Chili	0	0	0
Colombie	40 434 784	81 231 455	49,78 %
Égypte	0	0	0
Émirats arabes unis	0	0	0
Espagne	163 772 838	581 917 577	28,14 %
États-Unis d'Amérique	-	-	-
France	7 854 514	109 546 915	7,17 %
Géorgie	325 343 424	477 695 472	68,11 %
Italie	5 560 603	15 786 985	35,22 %
Mexique	0	0	0
Oman	0	0	0
Pérou	0	0	0
Portugal	1 847 755	5 804 578	31,83 %
République Tchèque	3 081 578	35 567 405	8,66 %
Roumanie	0	0	0
Total	547 895 496	1 307 550 387	41,90 %

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau et par jour (coefficient de fuite) (m³/km/jour)

	2024	2023	2022
Volume d'eau non enregistrée par kilomètre de réseau et par jour (coefficient de fuite)	32,55	11,84	12,14

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

L'entrée dans le périmètre de la déclaration des nouveaux services en Géorgie et en Colombie a entravé l'efficacité du réseau. Pays ayant un périmètre similaire

à l'année précédente : Espagne 12,87, République Tchèque 1,85, Italie 16,09, France 5,72, Portugal 5,36.

Eau captée par des sources d'extraction (m³)

	2024		2023		2022	
	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique
Approvisionnement en eau municipale ou d'autres organismes	450 525 188	411 954 766	277 407 135	269 221 887	272 142 365	268 856 354
Eau de surface (total)	1 128 718 457	263 090 898	994 765 843	333 550 943	949 951 700	324 908 923
Eau de mer (total)	652 464 883	652 464 883	300 628 338	300 628 338	343 064 361	343 064 361
Eau saumâtre (total)	18 159 016	16 275 873	19 310 359	18 733 350	13 094 152	13 094 152
Eau souterraine (total)	320 855 261	182 230 497	270 901 451	254 682 692	281 229 753	242 518 957
Non défini	0	0	1 372 425		1 094 648	
Prélèvement total d'eau	2 570 722 806	1 526 016 917	1 864 385 551	1 176 817 210	1 860 576 979	1 192 442 747

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Parmi les pays qui communiquent des données environnementales, ceux qui souffrent de stress hydrique sont les suivants : Arabie saoudite, Algérie, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Italie, Mexique et Portugal.

Les zones à stress hydrique ont été définies comme précisé dans le lien suivant : <https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings> et ont été associées à l'échelle du pays.

Prélèvement d'eau par source (m³)
2024

	Eau de tiers	Eaux de surface*	Eaux marines	Eaux saumâtres	Eaux souterraines	Non défini	Prélèvement total d'eau
Arabie saoudite	0	0	31 419 461	0	0	0	31 419 461
Algérie	0	0	242 931 036	0	0	0	242 931 036
Qatar	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Chili	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	33 835 526	94 151 996	0	1 883 143	4 470 976	0	134 341 640**
Égypte	0	0	37 543 065	0	0	0	37 543 065
Émirats arabes unis	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Espagne	396 204 812	261 762 750	11 037 956	16 275 873	175 580 544	0	860 861 934
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	4 734 897	0	0	0	50 716 494	0	55 451 391**
Géorgie	0	717 117 273	0	0	83 437 294	0	800 554 568***
Italie	11 979 246	0	0	0	4 341 167	0	16 320 413
Mexique	0	1 328 148	11 953 461	0	0	0	13 281 609****
Oman	0	0	317 579 904	0	0	0	317 579 904
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	3 770 708	0	0	0	2 308 787	0	6 079 495
République Tchèque	0	54 358 290	0	0	0	0	54 358 290
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total	450 525 188	1 128 718 457	652 464 883	18 159 016	320 855 261	0	2 570 722 806

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

* Les eaux de surface comprennent les zones humides, rivières, lacs, eaux de pluie captées et autres cours d'eau.

** L'augmentation de la quantité d'eau extraite est due à la croissance de l'activité.

*** L'augmentation est due à une meilleure qualité des données rapportées qui, en 2024, ont commencé à être transmises à travers RT, et à l'incorporation de quelques données, absentes des années précédentes faute d'information.

**** L'augmentation correspond à l'incorporation de l'usine de dessalement de Guaymar.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Prélèvement d'eau (m³)
2024

	Eau douce*	Autres eaux	Total
Arabie saoudite	0	31 419 461	31 419 461
Algérie	0	242 931 036	242 931 036
Qatar	n.d.	n.d.	n.d.
Chili	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	132 458 497	1 883 143	134 341 640
Égypte	0	37 543 065	37 543 065
Émirats arabes unis	n.d.	n.d.	n.d.
Espagne	833 548 105	27 313 829	860 861 934
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.
France	55 451 391	0	55 451 391
Géorgie	800 554 568	0	800 554 568
Italie	16 320 413	0	16 320 413
Mexique	1 328 148	11 953 461	13 281 609
Oman	0	317 579 904	317 579 904
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	6 079 495	0	6 079 495
République Tchèque	54 358 290	0	54 358 290
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.
Total	1 900 098 907	670 623 899	2 570 722 806

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

*Eau douce : total des solides dissous ≤ 1 000 mg/l.

**Autres eaux : total des solides dissous > 1 000 mg/l.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Rejets d'eau dans les zones à stress hydrique (m³)

	2024		2023		2022	
	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique
Eau douce*	1 371 563 921	1 279 291 603	699 394 690	619 322 243	680 014 282	594 029 366
Autres eaux*	316 824 363	204 659 217	296 508 749	178 033 260	300 743 788	170 157 537
Total	1 688 388 284	1 483 950 820	995 903 439	797 355 503	980 758 070	764 186 903

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

*Total des solides dissous ≤ 1 000 mg/l)

Parmi les pays qui communiquent des données environnementales, ceux qui souffrent de stress hydrique sont les suivants : Arabie saoudite, Algérie, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Italie, Mexique et Portugal.

Les zones à stress hydrique ont été définies comme précisé dans le lien suivant : <https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings> et ont été associées à l'échelle du pays.

Rejets d'eau par destination (m³)
2024

	Eau superficielle	Eau de mer	Eau de tiers	Total
Arabie saoudite	0	17 233 464	0	17 233 464
Algérie	0	137 376 527	0	137 376 527
Qatar	0	9 399 324	0	9 399 324
Chili	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	19 362 106	1 299 210	0	20 661 316
Égypte	652 347 148	20 944 197	0	673 291 345
Émirats arabes unis	486 628	0	0	486 628
Espagne	378 385 105	234 109 268	0	612 494 373
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	5 115 749	0	0	5 115 749
Géorgie	124 426 568	0	0	124 426 568
Italie	7 157 316	0	0	7 157 316
Mexique	7 724 846	6 565 994	0	14 290 840
Oman	0	8 959 899	0	8 959 899
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	3 747 732	0	0	3 747 732
République Tchèque	53 747 203	0	0	53 747 203
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total	1 252 500 401	435 887 883	0	1 688 388 284

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Eau de tiers (total) : réseau municipal et stations de traitement.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Rejets d'eau par destination (m³)
2024

	Eau déversée STEP et usines de dessalement	Eau déversée STEU	Total
Arabie saoudite	17 233 464	0	17 233 464
Algérie	137 376 527	0	137 376 527
Qatar	0	9 399 324	9 399 324
Chili	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	5 923 589	14 737 727	20 661 316
Égypte	20 944 197	652 347 148	673 291 345
Émirats arabes unis	0	486 628	486 628
Espagne	37 158 103	575 336 270	612 494 373
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.
France	164 407	4 951 342	5 115 749
Géorgie	12 261 422	112 165 146	124 426 568
Italie	0	7 157 316	7 157 316
Mexique	6 608 721	7 682 119	14 290 840
Oman	4 374 999	4 584 900	8 959 899
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	0	3 747 732	3 747 732
République Tchèque	2 246 080	51 501 123	53 747 203
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.
Total	244 291 509	1 444 096 775	1 688 388 284

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

2024

	Volume d'eau brute collectée pour sa gestion	Eau potable produite	Eau traitée	Eau brute achetée	Eau traitée achetée	Total de l'eau consommée dans les processus de potabilisation et de dessalement	Quantité d'eau distribuée	Eau entrée STEU
Arabie saoudite	31 419 461	12 749 719	0	0	0	17 233 464	12 749 719	0
Algérie	242 931 036	105 554 877	0	0	0	137 376 527	105 554 877	0
Qatar	0	0	9 399 324	0	0	0	0	10 123 133
Chili	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Colombie	100 506 115	88 654 889	14 737 727	2 746 953	31 088 573	5 923 589	117 613 602	19 669 555
Égypte	37 543 065	16 598 868	733 767 427	0	0	20 944 197	16 598 868	735 040 878
Émirats arabes unis	0	0	4 742 394	0	0	0	0	4 904 434
Espagne	464 657 122	327 210 179	578 504 575	143 268 496	252 936 316	37 325 069	780 054 759	617 353 027
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
France	50 716 494	103 185 417	4 951 342	240 970	4 493 927	164 407	108 750 900	5 166 180
Géorgie	800 554 568	521 861 851	112 165 146	0	0	12 261 422	521 300 668	112 342 995
Italie	4 341 167	0	7 157 316	0	11 979 246	0	15 936 864	8 045 403
Mexique	13 281 609	5 460 409	7 682 119	0	0	6 608 721	5 460 409	7 980 950
Oman	317 579 904	8 982 300	4 584 900	0	0	4 374 999	8 982 300	4 584 900
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	2 308 787	0	3 747 732	0	3 770 708	0	5 804 578	3 998 044
République Tchèque	0	55 965 632	51 501 123	54 358 290	0	2 246 080	56 101 942	51 501 123
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total	2 065 839 327	1 246 224 141	1 532 941 125	200 614 708	304 268 770	244 458 475	1 754 909 486	1 580 710 622

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Eau recyclée ou réutilisée (m³)

	2024		2023		2022	
	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique	Toutes les zones	Zones soumises au stress hydrique
Égypte	81 420 279	81 420 279	63 366 728	63 366 728	72 655 330	72 655 330
Émirats arabes unis	4 255 766	4 255 766	5 496 166	5 496 166	5 137 647	5 137 647
Espagne	3 168 305	3 168 305	3 427 689	3 427 689	3 069 592	3 069 592
Total	88 844 350	88 844 350	72 290 583	72 290 583	80 862 569	80 862 569

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Parmi les pays qui communiquent des données environnementales, ceux qui souffrent de stress hydrique sont les suivants : Arabie saoudite, Algérie, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Italie, Mexique et Portugal.

Les zones à stress hydrique ont été définies comme précisé dans le lien suivant : <https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings> et ont été associées à

l'échelle du pays.

Les trois pays qui recyclent sont l'Égypte, les Émirats arabes unis et l'Espagne.

Déterminations paramétriques dans l'eau potable 2024

	Total	Conformes		Non conformes	
		Quantité	%	Quantité	%
Arabie saoudite	449	449	100,00 %	0	0,00 %
Algérie	12 618	12 618	100,00 %	0	0,00 %
Qatar	0	0	0	0	0
Chili	0	0	0	0	0
Colombie	592 834	576 847	97,30 %	15 987	2,70 %
Égypte	31	31	100,00 %	0	0,00 %
Émirats arabes unis	0	0	0	0	0
Espagne	704 521	686 097	97,38 %	18 424	2,62 %
États-Unis d'Amérique	0	0	0	0	0
France	21 474	21 471	99,99 %	3	0,01 %
Géorgie	150 603	150 257	99,77 %	346	0,23 %
Italie	15 020	2 955	19,67 %	12 065	80,33 %
Mexique	1 775	1 702	95,89 %	73	4,11 %
Oman	290	290	100,00 %	0	0,00 %
Pérou	0	0	0	0	0
Portugal	4 650	4 617	99,29 %	33	0,71 %
République Tchèque	39 351	39 323	99,93 %	28	0,07 %
Roumanie	0	0	0	0	0
Total	1 543 616	1 496 657	96,96 %	46 959	3,04 %

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : Aqualia opère dans les installations du client, où ce dernier est responsable de la comptabilisation de ses émissions (portées 1, 2 et 3), de la gestion de sa consommation d'énergie et du contrôle de sa consommation d'eau.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Déchets

GRI 306-3, 306-4, 306-5

Déchets générés et destination (tonnes) 2024

	Élimination	Valorisation	Total
Arabie saoudite	4,65	17,7	22,35
Algérie	203,79	17,57	221,36
Qatar	791,31	546	1 337,31
Chili	0,00	1,09	1,09
Colombie	19 553,3	117,25	19 670,55
Égypte	9,06	130 492	130 501,06
Émirats arabes unis	10,84	0,00	10,84
Espagne	30 546,97	314 408,49	344 955,46
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.
France	1 928,31	17,11	1 945,42
Géorgie	241 188,85	71,71	241 260,56
Italie	616,61	6 886,55	7 503,16
Mexique	481,08	0,00	481,08
Oman	7 934,73	800,71	8 735,44
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	213,99	202	415,99
République Tchèque	2 448,56	23 528,76	25 977,32
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.
Total	305 932,05	477 106,94	783 038,99

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Les pays qui contribuent de manière significative à une plus grande production de déchets sont les suivants :

- L'Égypte, qui a déclaré en 2024 les boues générées dans la station d'épuration (STEU) d'Abu Rabash, ce qui entraîne une augmentation significative par rapport à 2023.
- La Colombie et la Géorgie, qui ont communiqué pour la première fois des données sur leur production de déchets.
- Oman a signalé une augmentation de la production de boues de ses STEP/STEU en raison d'une amélioration de la qualité des données et de ne pas les avoir déclarées en 2022 et 2023.

Les pays qui contribuent de manière significative à une **moindre production** de déchets sont les suivants :

- L'Espagne, où la qualité des données utilisées dans le calcul des boues s'est améliorée. La source d'origine

actuellement utilisée est Aqualia BI, ce qui a entraîné un réajustement de la production de ces déchets.

- Le Chili, où Aqualia opère dans les installations du client. Celui-ci gère lui-même les déchets provenant de son activité industrielle, les déchets déclarés par Aqualia provenant de son activité dans les bureaux du client.
- États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.
- Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.
- Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Déchets dangereux générés et destination (tonnes)
2024

	Élimination	Valorisation	Total
Arabie saoudite	4,65	0,00	4,65
Algérie	6,49	0,00	6,49
Qatar	1,31	0,00	1,31
Chili	0,00	0,30	0,30
Colombie	12 376,56	0,16	12 376,71
Égypte	0,06	1 890,00	1 890,06
Émirats arabes unis	4,22	0,00	4,22
Espagne	3 223,73	177,21	3 400,94
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.
France	68,83	0,11	68,94
Géorgie	0,03	10,14	10,17
Italie	5,89	0,54	6,43
Mexique	0,73	0,00	0,73
Oman	3,00	0,13	3,13
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	2,00	0,00	2,00
République Tchèque	9,05	3,81	12,86
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.
Total	15 706,55	2 082,40	17 788,94

Données évaluées du 1er novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Chili : où Aqualia opère dans les installations du client. Celui-ci gère lui-même les déchets provenant de son activité industrielle, les déchets déclarés par Aqualia provenant de son activité dans les bureaux du client.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Déchets non dangereux générés et destination (tonnes)
2024

	Élimination	Valorisation	Total
Arabie saoudite	0,00	17,70	17,70
Algérie	197,30	17,57	214,87
Qatar	790,00	546,00	1 336,00
Chili	0,00	0,79	0,79
Colombie	7 176,74	117,09	7 293,83
Égypte	9,00	128 602,00	128 611,00
Émirats arabes unis	6,62	0,00	6,62
Espagne	27 323,24	314 231,28	341 554,52
États-Unis d'Amérique	n.d.	n.d.	n.d.
France	1 859,48	17,00	1 876,48
Géorgie	241 188,82	61,57	241 250,39
Italie	610,72	6 886,01	7 496,74
Mexique	480,35	0,00	480,35
Oman	7 931,73	800,58	8 732,31
Pérou	n.d.	n.d.	n.d.
Portugal	211,99	202,00	413,99
République Tchèque	2 439,51	23 524,95	25 964,45
Roumanie	n.d.	n.d.	n.d.
Total	290 225,50	475 024,54	765 250,03

Le Chili, où Aqualia opère dans les installations du client. Celui-ci gère lui-même les déchets provenant de son activité industrielle, les déchets déclarés par Aqualia provenant de son activité dans les bureaux du client.

États-Unis d'Amérique : Aqualia a commencé ses opérations en 2024 et est toujours en cours d'adaptation aux systèmes de gestion des rapports d'information.

Pérou : En 2024, Aqualia exerçait une activité commerciale, et ses seules installations étaient des bureaux.

Roumanie : En 2023, Aqualia a livré les travaux de la STEU de Glina. En 2024, son activité consistait à fournir son support aux installations.

Biodiversité

GRI 304-1, 304-4

Sites implantés à l'intérieur ou à proximité d'aires protégées ou de zones essentielles pour la biodiversité 2024

	Nb de sites	Surface (hectares)
Sites de STEU	65	135,77
Sites de STEP	19	10,97
Sites d'usines de dessalement d'eau de mer	2	40,83
Sites d'usines de dessalement d'eau saumâtre	3	0,17
Total	89	187,74

Installations par pays et espèces menacées Liste rouge de l'UICN 2024

	Vulnérable	Menacée	En danger critique d'extinction	Total
Arabie saoudite - Qatarat	42	123	6	171
Arabie saoudite - Rabigh	50	128	11	189
Arabie saoudite - Marafiq Jizan	54	135	11	200
Arabie saoudite - KAIA	42	123	6	171
Arabie saoudite - Bahri Floating Barges SWRO Desalination Plant	150	372	33	555
Algérie - Osmose inverse MTM	42	17	16	75
Algérie - Osmose inverse CDJ	43	16	15	74
Espagne - Rambla Morales	45	18	15	78
Espagne - Mutxamel	41	15	11	67
Espagne - Oeste	35	20	7	62
Espagne - Caleta	36	21	8	65
Mexique - Desaladora Guaymas-Empalme	40	17	7	64
Oman - SWRO	29	53	6	88
Total	649	1 058	152	1 859

Brevets

En 2024, une fois de plus, les familles de brevets ont augmenté et les marques ont poursuivi leur croissance.

	Type de protection	Nom court	Date d'attribution	N° concession
1	Brevet national OEPM	Système de distribution d'eau et de lavage pour filtre	08/02/2005	ES2196949
	Brevet national OEPM	Système anaérobie d'épuration de l'eau par lots	06/05/2009	ES2300164
	Brevet national OEPM	Système de carbonatation	04/03/2015	ES2451579
	Brevet européen EPO	Système de carbonatation	18/11/2015	EP2712917
2	Brevet national OPEM	Processus Anammox ELAN	10/09/2014	ES2466090
	Brevet européen EPO	ELAN®	17/12/2014	EP2740713
	Registre de marque	ELAN® UK	03/09/2014	11265559
		AQU-ELAN® (ELAN® dans le circuit des eaux usées)	30/08/2023	UK00911265559 12785771 EP3255016
3	Brevet européen EPO	Algues-HRAP optimisé	06/01/2016	EP2875724
4	Brevet européen EPO Registre de marque	MFC à lit fluidisé	22/04/2020	EP2927196
		FBBR (ELSAR)	02/06/2021	18398327
	Brevet européen EPO	Influent distribution and Mixing Device for UASB	5/10/2016	EP3090408 EP4166514
		Réacteurs PUSH Amélioration PUSH	15/11/2023	
6	Brevet européen EPO	Biogas upgrading	29/03/2017	EP3061515
	Brevet international PCT	Biogaz upgrading USA et MEXIQUE	27/02/2018	US9, 901, 864 B2
	Registre de marque	ABADBioenergy®	02/12/2021	388417
			22/05/2017	016146151
7	Brevet européen EPO	MDC (Microbial Desalination Cells MIDES)	26/08/2020	EP3336064
	Brevet international PCT	MDC USA et MEXIQUE	23/03/2021 02/12/2024	US10,954,145 MX/a/2019/007194
8	Brevet européen EPO	SAnMBR SAnMBR USA ET MEXIQUE	20/05/2020	EP3225596
	Brevet international PCT		03/03/2020	US10,577,266 B2
9	Brevet européen EPO Registre de marque	ADVANSIST	10/07/2020	EP3454652
		(ANPHORA®)	02/06/2021	1389329
		ADVANSIST/ANPHORA® COLOMBIE	27/03/2019	41631
10	Brevet européen EPO	DARE	19/05/2021	EP3527538
11	Brevet européen EPO	CRISTALLISATION DE LA STRUVITE	17/04/2024	EP3112320
12	Brevet européen EPO	Purasand High Recovery	31/07/2024	EP4344761
13	Brevet européen EPO	WETFAN	27/11/2024	EP4375242

En 2024, deux nouveaux brevets ainsi que plusieurs enregistrements de marques ont été déposés pour les processus issus de l'innovation d'Aqualia développés sous la nouvelle identité de marque. Parmi les

demandes de brevets déposées au cours des années précédentes, deux sont encore en phase d'évaluation, comme le montre le tableau des brevets en attente :

	Type de protection	Nom court	Date de demande	N° concession	Résultat
1	Brevet européen EPO	Réacteur sous pression	19/10/2017	EP17382699.1	Évaluation en cours
2	Brevet européen EPO	Production d'ectoïne	03/03/2023	EP23382198.2	Évaluation en cours

Information sociale

Personnes

GRI 2-7

Personnel par type de contrat de travail et par sexe 2024

	Durée indéterminée			Durée déterminée			Total
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	
Arabie saoudite	244	14	258	48	5	53	311
Algérie	46	5	51	7	2	9	59
Qatar	41	2	43	1	1	2	45
Chili	11	0	11	0	0	0	11
Colombie	527	143	671	243	142	385	1 056
Égypte	183	3	186	41	1	41	226
Émirats arabes unis	410	13	423	5	0	5	428
Espagne	5 109	1 532	6 641	371	67	438	7 079
États-Unis d'Amérique	164	79	243	0	0	0	243
France	130	46	176	7	7	14	190
Géorgie	1 621	235	1 856	826	162	988	2 844
Italie	213	27	240	38	1	39	279
Mexique	84	16	100	4	2	6	106
Oman	2	0	2	0	0	0	2
Pérou	3	1	4	0	0	0	4
Portugal	85	21	106	7	1	8	114
République Tchèque	626	241	867	116	54	170	1 037
Roumanie	1	0	1	3	0	3	4
Autres pays*	2	1	3	0	0	0	3
Total	9 501	2 379	11 880	1 716	445	2 160	14 040

*Panama, Monténégro, Tunisie. En 2024, nous n'avons pas eu d'opérations dans ces pays, mais il y a toujours du personnel affecté aux systèmes internes de gestion de l'entreprise.

Personnel à temps plein et à temps partiel par sexe
2024

	Temps plein			Temps partiel			Total
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	
Arabie saoudite	292	19	311	0	0	0	311
Algérie	53	6	59	0	0	0	59
Qatar	42	3	45	0	0	0	45
Chili	11	0	11	0	0	0	11
Colombie	770	285	1 056	0	0	0	1 056
Égypte	222	4	226	0	0	0	226
Émirats arabes unis	415	13	428	0	0	0	428
Espagne	5 207	1 300	6 507	273	300	572	7 079
États-Unis d'Amérique	163	76	239	1	3	4	243
France	137	52	189	0	1	1	190
Géorgie	2 439	388	2 827	8	9	17	2 844
Italie	251	22	273	0	6	0	279
Mexique	88	18	106	0	0	0	106
Oman	2	0	2	0	0	0	2
Pérou	3	1	4	0	0	0	4
Portugal	92	22	114	0	0	0	114
République Tchèque	741	291	1 032	1	4	5	1 037
Roumanie	4	0	4	0	0	0	4
Autres pays*	2	0	2	0	1	1	3
Total	10 934	2 500	13 434	283	324	606	14 040

*Panama, Monténégro, Tunisie. En 2024, nous n'avons pas eu d'opérations dans ces pays, mais il y a toujours du personnel affecté aux systèmes internes de gestion de l'entreprise.

Personnel par tranche d'âge et pays
2024

	Moins de 35 ans	Entre 35 et 55 ans	Plus de 55 ans	Total
Arabie saoudite	87	185	39	311
Algérie	8	46	5	59
Qatar	17	24	4	45
Chili	3	7	1	11
Colombie	417	491	147	1 056
Égypte	107	108	12	226
Émirats arabes unis	120	222	86	428
Espagne	875	4 191	2 013	7 079
États-Unis d'Amérique	69	106	68	243
France	63	95	32	190
Géorgie	707	1 123	1 014	2 844
Italie	21	195	63	279
Mexique	46	54	6	106
Oman	0	2	0	2
Pérou	0	4	0	4
Portugal	19	72	23	114
République Tchèque	121	588	328	1 037
Roumanie	1	3	0	4
Autres pays*	0	3	0	3
Total	2 681	7 518	3 841	14 040

*Panama, Monténégro, Tunisie. En 2024, nous n'avons pas eu d'opérations dans ces pays, mais il y a toujours du personnel affecté aux systèmes internes de gestion de l'entreprise.

Formation

GRI 404-1

Heures de formation par sexe et par pays 2024

	Hommes	Femmes	Heures totales	Moyenne par personne
Arabie saoudite	28	0	28	0,09
Algérie	64	24	88	1,49
Qatar	84	2	86	1,91
Chili*	0	0	0	0
Colombie	16 227	5 971	22 198	21,03
Égypte	764	0	764	3,38
Émirats arabes unis	344	1	345	0,81
Espagne	97 383	35 278	132 661	18,74
États-Unis d'Amérique	1 691	171	1 862	7,66
France	2 227	106	2 333	12,28
Géorgie	24 981	9 184	34 165	12,01
Italie	4 563	277	4 839	17,34
Mexique	2 483	737	3 220	30,38
Oman	1 235	456	1 691	845,50
Pérou*	0	0	0	0
Portugal	2 296	2 482	4 778	41,91
République Tchèque	19 580	3 736	23 316	22,48
Roumanie*	0	0	0	0
Total	173 951	58 424	232 374	15,66

*Pour les pays comptant moins de 50 salariés, les données de formation ne sont pas communiquées.

Heures de formation par catégorie professionnelle et pays 2024

	Dirigeants	Cadres inter-médiaires	Techniciens	Personnel adminis-tratif	Autres postes	Heures totales	Moyenne par personne
Arabie saoudite	0	0	28	0	0	28	0,09
Algérie	0	24	64	0	0	88	1,49
Qatar	0	8	76	2	0	86	1,91
Chili*	0	0	0	0	0	0	0
Colombie	0	3 108	4 905	2 331	11 854	22 198	21,03
Égypte	0	179	335	32	218	764	3,38
Émirats arabes unis	0	0	21	1	323	345	0,81
Espagne	2 989	33 102	26 494	12 263	57 813	132 661	18,74
États-Unis d'Amérique	0	1	1 744	117	0	1 862	7,66
France	0	14	339	0	1 980	2 333	12,28
Géorgie	0	5 815	10 880	9 101	8 369	34 165	12,01
Italie	0	537	956	170	3 177	4 839	17,34
Mexique	180	406	321	921	1 392	3 220	30,38
Oman	29	180	1 307	175	0	1 691	845,50
Pérou*	0	0	0	0	0	0	0
Portugal	52	510	308	2 331	1 577	4 778	41,91
République Tchèque	0	8 578	2 460	904	11 374	23 316	22,48
Roumanie*	0	0	0	0	0	0	0
Total	3 250	52 462	50 238	28 348	98 077	232 374	15,66

*Pour les pays comptant moins de 50 salariés, les données de formation ne sont pas communiquées.

Investissement dans la formation par pays (€)
2024

Arabie saoudite	12 635
Algérie	6 719
Qatar	8 736
Chili*	0
Colombie	14 751
Égypte	2 855
Émirats arabes unis	2 226
Espagne	930 792
États-Unis d'Amérique	60 594
France	81 264
Géorgie	70 193
Italie	77 750
Mexique	3 645
Oman	27 833
Pérou*	0
Portugal	11 198
République Tchèque	179 499
Roumanie*	0
Total	1 490 690

*Pour les pays comptant moins de 50 salariés, les données de formation ne sont pas communiquées.

Négociation collective et dialogue social

GRI 2-30

Couverture de la négociation collective (Espagne)
2024

	Nombre	%
Personnel couvert par des conventions collectives	7 079	100 %
Personnel non couvert par des conventions collectives	0	0
Total	7 079	100 %

Couverture du dialogue social (Espagne)
2024

	Quantité	%
Personnel représenté par des représentants des travailleurs	5 332	75%
Personnel non représenté par des représentants des travailleurs	1 747	25%
Total	7 079	100 %

Handicap

GRI 405-1

Personnel en situation de handicap (Espagne) 2024

	Total salariés	Salariés en situation de handicap	%
Hommes	5 480	85	2 %
Femmes	1 600	21	1 %
Total	7 079	106	1 %

Contrats d'embauche et rotations

GRI 404-1

	Hommes	Femmes	Total
Arabie saoudite	101	12	113
Algérie	1	1	2
Qatar	10	1	11
Chili	2	0	2
Colombie	179	129	308
Égypte	59	3	62
Émirats arabes unis	68	7	75
Espagne	583	159	742
États-Unis d'Amérique	160	78	238
France	32	21	53
Géorgie	283	47	330
Italie	3	0	3
Mexique	38	11	49
Oman	1	0	1
Pérou	0	0	0
Portugal	13	4	17
République Tchèque	43	12	55
Roumanie	0	0	0
Autres pays*	0	0	0
Total	1 576	484	2 060

*Panama, Monténégro, Tunisie. En 2024, nous n'avons pas eu d'opérations dans ces pays, mais il y a toujours du personnel affecté aux systèmes internes de gestion de l'entreprise. La différence du nombre de contrats d'embauche entre 2024 et 2023 est due à l'acquisition du contrat de la Géorgie en 2023.

Contrats d'embauche par tranche d'âge et par pays
2024

	Moins de 35 ans	Entre 35 et 55 ans	Plus de 55 ans	Total
Arabie saoudite	51	59	3	113
Algérie	1	0	1	2
Qatar	3	6	2	11
Chili	2	0	0	2
Colombie	208	96	4	308
Égypte	35	25	3	62
Émirats arabes unis	30	33	12	75
Espagne	304	366	71	742
États-Unis d'Amérique	69	101	68	238
France	25	20	8	53
Géorgie	155	126	49	330
Italie	2	1	0	3
Mexique	29	19	1	49
Oman	0	1	0	1
Pérou	0	0	0	0
Portugal	11	5	1	17
République Tchèque	18	34	3	55
Roumanie	0	0	0	0
Autres pays*	0	0	0	0
Total	943	891	226	2 060

*Panama, Monténégro, Tunisie. En 2024, nous n'avons pas eu d'opérations dans ces pays, mais il y a toujours du personnel affecté aux systèmes internes de gestion de l'entreprise. La différence du nombre de contrats d'embauche entre 2024 et 2023 est due à l'acquisition du contrat de la Géorgie en 2023.

Rotations par sexe et par pays
2024

	Hommes	Femmes	Total
Arabie saoudite	24	1	25
Algérie	2	1	3
Qatar	0	0	0
Chili	1	0	1
Colombie	84	47	131
Égypte	23	0	23
Émirats arabes unis	17	0	17
Espagne	300	75	375
États-Unis d'Amérique	0	0	0
France	9	9	18
Géorgie	451	56	507
Italie	6	0	6
Mexique	11	5	16
Oman	0	0	0
Pérou	0	0	0
Portugal	6	3	9
République Tchèque	33	25	58
Roumanie	0	0	0
Autres pays*	0	0	0
Total	966	222	1 188

*Panama, Monténégro, Tunisie. En 2024, nous n'avons pas eu d'opérations dans ces pays, mais il y a toujours du personnel affecté aux systèmes internes de gestion de l'entreprise. Comprend les départs volontaires, les départs à la retraite, les licenciements et les décès. Les données comparatives des années précédentes ne sont pas présentées, car la méthodologie de calcul n'est pas la même.

Rotations par tranche d'âge et par pays
2024

	Moins de 35 ans	Entre 35 et 55 ans	Plus de 55 ans	Total
Arabie saoudite	6	11	8	25
Algérie	1	1	1	3
Qatar	0	0	0	0
Chili	0	1	0	1
Colombie	67	49	15	131
Égypte	13	10	0	23
Émirats arabes unis	8	8	1	17
Espagne	97	149	129	375
États-Unis d'Amérique	0	0	0	0
France	3	12	3	18
Géorgie	226	172	109	507
Italie	2	4	0	6
Mexique	7	6	3	16
Oman	0	0	0	0
Pérou	0	0	0	0
Portugal	2	7	0	9
République Tchèque	10	13	35	58
Roumanie	0	0	0	0
Autres pays*	0	0	0	0
Total	441	443	304	1 188

*Panama, Monténégro, Tunisie. En 2024, nous n'avons pas eu d'opérations dans ces pays, mais il y a toujours du personnel affecté aux systèmes internes de gestion de l'entreprise. Comprend les départs volontaires, les départs à la retraite, les licenciements et les décès. Les données comparatives des années précédentes ne sont pas présentées, car la méthodologie de calcul n'est pas la même.

Écart de rémunération

GRI 405-2

Écart de rémunération entre les femmes et les hommes (Espagne)
2024

	€	%*
Rémunération brute moyenne du personnel féminin	29 605,58	-12 %
Rémunération brute moyenne du personnel masculin	33 643,82	0

* (Rémunération brute moyenne du personnel féminin - Rémunération brute moyenne du personnel masculin) / Rémunération brute moyenne du personnel masculin.

Écart de rémunération entre les femmes et les hommes et catégorie professionnelle (Espagne) 2024

	€	% *
Rémunération moyenne dirigeants/gérants	0	-12 %
Hommes	142 133,19	0
Femmes	124 502,43	0
Rémunération moyenne des cadres intermédiaires	0	-10 %
Hommes	48 403,5	0
Femmes	43 577,15	0
Rémunération moyenne des technicien(ne)s	0	-14 %
Hommes	35 037,59	0
Femmes	29 960,97	0
Rémunération moyenne du personnel administratif	0	-7 %
Hommes	28 715,85	0
Femmes	26 583,97	0
Rémunération moyenne métiers divers	0	-30 %
Hommes	28 195,62	0
Femmes	19 664,57	0

* (Rémunération femmes 0 Rémunération hommes) / Rémunération hommes.

Santé et sécurité

GRI 403-9

2024	Décès résultant de blessures ou problèmes de santé liés au travail	Accidents du travail enregistrables	Heures travaillées	Taux d'accidents du travail enregistrables*
Arabie saoudite	0	0	847 278	0
Algérie	0	3	235 204	12,75
Qatar	0	0	432 384	0
Chili	0	0	21 115	0
Colombie	0	21	2 090 253	10,05
Égypte	0	3	1 442 170	2,08
Émirats arabes unis	0	0	2 004 992	0
Espagne	1	142	14 802 623	9,59
États-Unis d'Amérique	0	3	492 779	6,09
France	0	7	296 234	23,63
Géorgie	0	2	6 233 298	0,32
Italie	0	4	509 133	7,86
Mexique	0	1	467 471	2,14
Oman	0	0	429 649	0
Pérou	0	0	0	0
Portugal	0	7	224 198	31,22
République Tchèque	0	12	1 816 312	6,61
Roumanie	0	0	0	0
Autres pays*	0	0	0	0
Total	1	205	32 345 093	6,34

*(Accidents du travail enregistrables / Heures travaillées)) *1 000 000
Comprend les salariés et les non-salariés.

Clients

Aqualia Contact Service client omnicanal

	2024	2023	2022
Clients qui utilisent le bureau virtuel	390 648	364 115	336 110

Correspond aux clients situés en Espagne.

Facturation électronique 2024

	Nombre	%
Espagne	4 269 588	37,2 %
Portugal	123 685	1,1 %
République Tchèque	179 111	1,6 %
Italie	31 358	0,3 %
Géorgie	6 887 870	59,9 %
Total factures électroniques	11 491 612	45 %
Total factures émises (Espagne, Portugal, République Tchèque, Italie et Géorgie)	25 382 532	

Clients ayant adopté la facture électronique 2024

	Quantité	%
Espagne	938 779	54,4 %
Portugal	12 676	0,7 %
République Tchèque	57 430	3,3 %
Italie	6 990	0,4 %
Géorgie	710 838	41,2 %
Total clients ayant adopté la facture électronique	1 726 713	37%
Total clients (Espagne, Portugal, République Tchèque, Italie et Géorgie)	4 645 342	

Plaintes et réclamations reçues de la part de consommateurs ou d'usagers finaux 2024

	Nombre	%
Colombie	2 624	10,6 %
Espagne	8 830	35,8 %
France	217	0,9 %
Géorgie	12 083	49,0 %
Italie	740	3,0 %
Portugal	89	0,4 %
République Tchèque	69	0,3 %
Total plaintes et réclamations reçues	24 652	100 %
Total plaintes et réclamations gérées*	24 652	100 %
Délai moyen de résolution (jours)**	12	-

*Les données incluent l'ensemble des plaintes et réclamations traitées par l'entreprise et clôturées, quel que soit le résultat final (rejet, classement, résolution en faveur du client, résolution en faveur de l'entreprise).

**Temps écoulé entre l'ouverture de la réclamation et la notification de sa résolution au client.

Aucun rapport faisant état de problèmes graves en matière de droits humains ou de cas impliquant des consommateurs et des utilisateurs finaux n'a été reçu.

Mécanismes tarifaires pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement 2024

	Clients avec la possibilité d'accéder à des tarifs subventionnés dans le service de l'eau et de l'assainissement	Clients bénéficiant de chèques sociaux et subventions	%
Colombie	259 228	243 295	93,85 %
Espagne	2 658 378	46 518	1,43 %
France	81 413	192	0,24 %
Géorgie	709 067	56 607	7,98 %
Italie	89 471	3 359	3,75 %
Portugal	50 164	1 365	1,92 %
Total	3 847 721	351 336	9,13 %

*Les données incluent l'ensemble des plaintes et réclamations traitées par l'entreprise et clôturées, quel que soit le résultat final (rejet, classement, résolution en faveur du client, résolution en faveur de l'entreprise).

**Temps écoulé entre l'ouverture de la réclamation et la notification de sa résolution au client.

Aucun rapport faisant état de problèmes graves en matière de droits humains ou de cas impliquant des consommateurs et des utilisateurs finaux n'a été reçu.

Abonnés aux réseaux sociaux par pays 2024

	LinkedIn	X	Facebook	Instagram	YouTube
Arabie saoudite (AqualiaME)	1 460	25	0	0	0
Algérie	0	0	0	0	0
Qatar	0	0	0	0	0
Chili	0	0	0	0	0
Colombie	0	164	835	1 016	0
Égypte (Orasqualia)	3 000	0	4	12	0
Émirats arabes unis (AqualiaMACE)	1 733	0	262	0	0
Espagne	64 067	7 097	0	3 371	4 015
États-Unis d'Amérique	0	0	0	0	0
France	0	0	0	0	0
Géorgie (GWP)	0	0	153 000	940	189
Italie (Caltaqua)	383	0	0	0	0
Mexique	0	0	0	0	0
Oman	0	0	0	0	0
Pérou	0	0	0	0	0
Portugal	0	0	0	0	0
République Tchèque (SmVaK)	430	0	0	0	0

Informations sur la gouvernance

Modèle de compliance

GRI 205-2

	Personnel informé sur les politiques anticorruption	Personnel formé sur les politiques anticorruption
Arabie saoudite	220	236
Algérie	0	0
Qatar	0	0
Chili	10	4
Colombie	1 216	913
Égypte	32	24
Émirats arabes unis	22	20
Espagne	5 944	2 777
États-Unis d'Amérique	0	0
France	74	77
Géorgie	272	102
Italie	216	216
Mexique	80	20
Oman	0	0
Pérou	4	4
Portugal	147	63
République Tchèque	862	802
Roumanie	0	0
Autres pays*	1	0
Total	9 100	5 258

*Panama, Monténégro, Tunisie.

Communications reçues à travers le Canal éthique par pays 2024

	Nombre	%
Arabie saoudite	3	3,9 %
Algérie	0	0
Qatar	0	0
Chili	0	0
Colombie	8	10,4 %
Égypte	0	0
Émirats arabes unis	1	1,3 %
Espagne	54	70,1 %
États-Unis d'Amérique	0	0
France	0	0
Géorgie	0	0
Italie	0	0
Mexique	0	0
Oman	0	0
Pérou	0	0
Portugal	11	14,3 %
République Tchèque	0	0
Roumanie	0	0
Total	77	100,0 %

Performance économique

GRI 201-1, 201-4

Pays (milliers d'euros) 2024

	Montant net du chiffre d'affaires	Bénéfice avant impôt (BAI)	Paielements aux gouverne- ments	Frais d'exploitation (approvisionne- ments)	Salaires et traitements
Arabie saoudite	73 741	4 538	1 855	34 683	16 347
Algérie	55 404	32 032	4 666	13 970	2 265
Bosnie	0	0	0	0	0
Qatar	10 439	396	164	4 247	1 570
Chili	722	206	0	0	343
Colombie	74 625	-2 193	9 662	19 089	12 181
Équateur	0	49	0	0	-20
Égypte	5 602	1 422	421	0	907
Émirats arabes unis	21 834	1 874	5	10 058	6 092
Espagne	944 272	88 394	29 275	394 257	299 897
États-Unis d'Amérique	86 549	-41	234	50 943	23 296
France	40 025	-1 282	2 560	14 487	12 759
Géorgie	99 367	18 451	3 414	10 997	12 821
Inde	0	0	0	0	0
Italie	55 060	2 214	245	18 395	12 518
Kosovo	0	0	0	2	0
Mexique	34 022	2 541	676	10 292	2 572
Monténégro	-57	-77	0	0	20
Oman	511	1 117	0	0	115
Pays-Bas	0	0	0	0	0
Panama	0	-242	1	0	8
Pérou	0	-550	0	0	285
Portugal	17 099	1 229	470	7 294	2 903
République Tchèque	155 088	21 170	5 236	64 187	35 945
Roumanie	354	-135	14	0	355
Serbie	0	-98	0	0	0
Tunisie	0	-32	1	0	8
Total	1 674 657	170 983	58 899	652 901	443 187

Païement aux gouvernements (milliers d'euros) 2024

	Autres impôts	Païement IS	Amendes et pénalités	Païements aux gouvernements
Arabie saoudite	0	-1 855	0	-1 855
Algérie	-561	-4 106	0	-4 666
Bosnie	0	0	0	0
Qatar	-50	-114	0	-164
Chili	0	0	0	0
Colombie	-2 701	-6 962	0	-9 662
Équateur	0	0	0	0
Égypte	-421	0	0	-421
Émirats arabes unis	-4,90	0	0	-5
Espagne	-5 538	-23 673	-64	-29 275
États-Unis d'Amérique	-234	0	0	-234
France	-1 563	-997	0	-2 560
Géorgie	-3 451	47	-10	-3 414
Inde	0	0	0	0
Italie	-86	-159	0	-245
Kosovo	0	0	0	0
Mexique	-40	-637	0	-676
Monténégro	0	0	0	0
Oman	0	0	0	0
Pays-Bas	0	0	0	0
Panama	-1	0	0	-1
Pérou	0	0	0	0
Portugal	-74	-396	0	-470
République Tchèque	-785	-4 451	-1	-5 236
Roumanie	-14	0	0	-14
Serbie	0	0	0	0
Tunisie	-1	0	0	-1
Total	-15 523	-43 302	-75	-58 899

Aide financière publique (M€)

	2024	2023	2022
Subventions*	102,45	45,17	31,49
D'exploitation R+D+i	3,50	3,80	3,00
Pour des investissements et l'exploitation et autres types de subventions pertinentes**	98,95	41,37	28,49

* Critère du fait générateur.

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

EBITDA (M€)

	2024	2023	2022
EBITDA	425,4	384,3	350,2



www.aqualia.com