

ÉTAT
D'INFORMATION
NON FINANCIÈRE

2018



URBASER
CONSOLIDÉE
2018



1	Lettre de l'administrateur délégué	04	9	Communautés locales	45
2	À propos de cet EINF	06	10	L'équipe professionnelle URBASER	52
3	À propos d'URBASER	12	11	Hygiène et Sécurité	62
4	Notre modèle d'entreprise	14	12	Gestion durable de l'environnement	66
5	Gestion stratégique	26	13	Innovation	76
6	Risques et opportunités	28	14	Fournisseurs	80
7	Éthique et gouvernance d'entreprise	39	15	Tableau des exigences de l'EINF 2018	82
8	Droits de l'homme	43			



intègre la technologie la plus ultramoderne du monde. Le secteur du traitement des déchets a achevé l'année 2018 avec un chiffre d'affaires de 665 millions d'euros.

Notre entreprise est non seulement leader dans la gestion des services environnementaux, mais aussi en ce qui concerne notre **engagement envers les personnes**, envers nos employés et les citoyens que nous servons ainsi qu'envers nos clients et nos fournisseurs. Avec l'incorporation de 900 employés à l'effectif, nous comptons plus de 40 000 personnes, sans le travail desquelles il n'aurait pas été possible d'obtenir ces résultats, et avec l'aide desquelles nous serons en mesure de relever de nouveaux défis.

Nous croyons qu'il est possible de développer des villes beaucoup plus humaines et axées sur le bien-être des personnes. Fidèles à notre **politique d'innovation constante**, nous avons franchi cette année une nouvelle étape vers l'efficacité avec le lancement de notre plateforme de *cloud IoT (Internet of Things)*, qui nous permet de gérer l'ensemble de nos actifs : la flotte de véhicules, les processus industriels réalisés dans les centres de traitement des déchets et les stations d'épuration, et les différents actifs répartis dans la ville.

Nous comprenons l'innovation comme un processus constant de recherche perpétuelle de nouvelles façons de passer du déchet à la ressource. Tous les rejets et sous-produits ont pour nous une valeur potentielle qui nous rapproche un peu plus de l'idée d'une **véritable économie circulaire**.

Avec un portefeuille clients valant 10,3 milliards d'euros, nous nous sommes établis comme une compagnie internationale, leader dans la fourniture de services environnementaux, avec

une longue expérience, fiable et orientée vers le client. Une entreprise avec vision futuriste qui s'engage en faveur du développement durable, ce qui ne sera possible que si l'on prête attention, de manière équilibrée, à la croissance économique, au progrès de la société et à la protection de l'environnement.



Jose María López Piñol

Administrateur délégué d'URBASER

01 Lettre de l'administrateur délégué

Chez URBASER, nous travaillons à améliorer l'information que nous offrons à nos groupes d'intérêt. En ce sens, le présent **État d'Information non Financière 2018** reflète les performances économiques, sociales et environnementales d'Urbaser S.A. et de ses filiales (ci-après désignées URBASER).

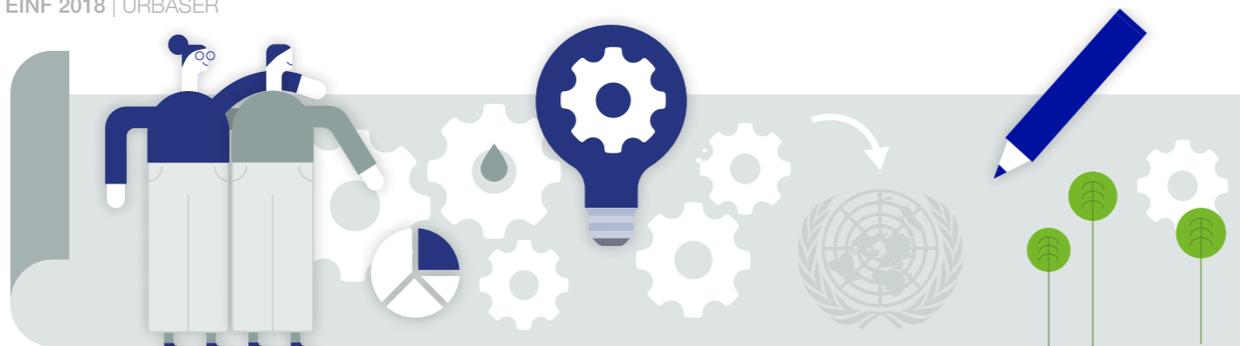
Nous avons clôturé l'année 2018 avec succès : ce fut une année de **grande expansion internationale** pour la Compagnie : nous nous sommes implantés dans des pays comme la Finlande, la Suède ou la Norvège, et nous sommes maintenant présents dans 27 pays.

Grâce à notre activité, URBASER a obtenu en 2018 un EBITDA de 317 millions d'euros et un chiffre d'affaires total de 1 851 millions d'euros.

En tant que principaux secteurs d'activité de la Compagnie, les secteurs des services urbains et du traitement des déchets ont généré de bons résultats au cours de cet exercice.

Dans le domaine des **Services Urbains**, il convient de souligner l'effort, la planification et les ressources investies dans le développement de ce domaine sur la scène internationale, qui, nous en sommes certains, porteront leurs fruits à court terme.

Dans le domaine du **Traitement des Déchets**, nous soulignons le grand projet du « Complexe environnemental de Guipuscoa », dont l'exploitation, attribuée à notre compagnie s'étendra sur une période de 35 ans. Le projet respecte les exigences environnementales maximales et



02 À propos de cet état d'information non Financière

Le présent rapport répond à l'obligation d'établir un État d'Information non Financière conformément aux dispositions de la loi n° 11/2018 du 28 décembre 1988, incluant les informations nécessaires pour comprendre l'évolution, les résultats et la situation de la Compagnie, et l'impact de son activité en ce qui concerne les questions environnementales et sociales, ainsi que celles liées au personnel, au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et la fraude.

Le dernier État d'Information non Financière 2017 de la Compagnie a été publié en juin 2018 et il est inclus dans le Rapport Intégré 2017, qui correspond à l'exercice 2017.

Les informations contenues dans le présent État d'Information non Financière font référence aux **activités et services fournis par URBASER en 2018**.

Ce rapport a été préparé en utilisant comme cadre de référence les approches de gestion et les indicateurs des

standards GRI (*Global Reporting Initiative*), afin de répondre aux exigences de la loi 11/2018 du 28 décembre (Voir : [Tableau des exigences de l'EINF 2018](#)).

Les informations contenues dans le présent État d'Information non Financière ont fait l'objet d'une vérification externe par PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. dans la version originale préparée en espagnol. Par conséquent, étant donné toute interprétation des informations, points de vue ou opinions, la version espagnole l'emporte sur cette traduction. Le lien suivant vous permet d'accéder au rapport de vérification dans sa version espagnole et anglaise.

Espagnol: https://www.urbaser.com/descargas/informes/Informe_Integrado_2018ES.pdf

Anglais: https://www.urbaser.com/descargas/informes/Informe_Integrado_2018EN.pdf

PORTÉE DE L'INFORMATION

Portée de l'information financière

Elle correspond au périmètre d'intégration utilisé pour la consolidation financière. Celui-ci englobe les entreprises acquises dans lesquelles le Groupe détient une participation majoritaire ou un contrôle de gestion.

Portée de l'information non financière

Elle englobe les entreprises acquises dans lesquelles le Groupe détient une participation majoritaire ou le contrôle de gestion et dont le chiffre d'affaires représente plus de 0,1 % du total. Cela implique que l'information couvre 95 % du chiffre d'affaires global de la Compagnie et que, par conséquent, entre autres, les données relatives au personnel sont affectées, l'effectif réel total de la Compagnie s'élevant à 42.000 employés, parmi lesquels 32.146 employés sont pris en compte dans le présent EINF.

Les informations environnementales correspondent au périmètre d'intégration employé

Un processus de validation et de consolidation des données obtenues a été mis en place depuis les services centraux d'URBASER.

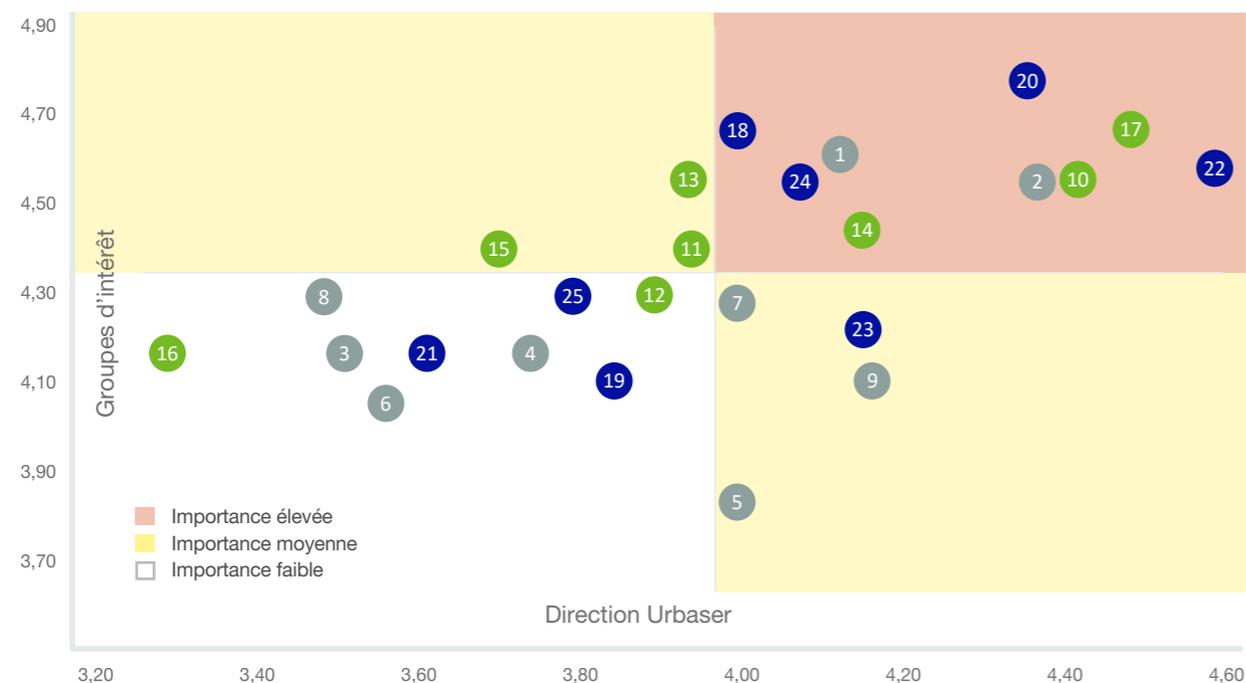
MATÉRIALITÉ ET RELATION AVEC LES GROUPES D'INTÉRÊT

URBASER a actualisé en 2018 son **analyse de matérialité**, basée sur des enquêtes en ligne initiées auprès de groupes d'intérêt internes et externes pour identifier et hiérarchiser les questions économiques, sociales et environnementales qui sont considérées comme ayant un impact et une pertinence élevés.

Cette année, la consultation a été étendue afin d'inclure les fournisseurs, les syndicats et les comités d'entreprise au sein des groupes consultés lors de l'étude précédente. Dans le graphique suivant, nous représentons les résultats obtenus à partir de l'analyse de matérialité en matière de durabilité.



MATRICE DE MATÉRIALITÉ



- **Dimension économique**
 - **Dimension environnementale**
 - **Dimension sociale**
- | | | |
|--|--|---|
| 1. Conformité et éthique des affaires | 10. Système de gestion environnementale | 18. Capital humain |
| 2. Gestion des risques par la Compagnie | 11. Le changement climatique et les émissions de CO ₂ | 19. Gestion de l'inclusion sociale des groupes vulnérables |
| 3. Investissement durable | 12. Gestion, efficacité et production d'énergie | 20. Système de gestion Hygiène et Sécurité |
| 4. Transparence et reporting | 13. Gestion efficace de la flotte | 21. Gestion des fournisseurs |
| 5. Diversification des marchés et des services | 14. Promotion de l'économie circulaire dans la gestion des déchets traités | 22. Gestion de la clientèle |
| 6. Politique d'achats durables | 15. Fomento de la Economía Circular en la gestión del ciclo del agua tratada | 23. Relation avec la communauté locale |
| 7. Gestion des impacts économiques indirects | 16. Promotion de l'économie circulaire dans la gestion et le traitement de l'eau | 24. Risques de vulnérabilité des droits de l'homme dans notre activité |
| 8. R+D+i Gestion | 17. Prévention de la contamination | 25. Risques de non-respect des droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement |
| 9. Plans de continuité des activités | | |

TABLE DES MATIÈRES

Importance	Aspect	Chapitre	Page
■	1. Conformité et éthique des affaires	07	37
■	2. Gestion des risques par la Compagnie	06	26
■	10. Système de gestion environnementale	12	64
■	14. Promotion de l'économie circulaire dans la gestion des déchets traités	04	20
■	17. Prévention de la contamination	12	68
■	18. Capital humain	10	50
■	20. Système de gestion Hygiène et Sécurité	11	60
■	22. Gestion de la clientèle	07	39
■	24. Risques de vulnérabilité des droits de l'homme dans notre activité	08	41
■	5. Diversification des marchés et des services	03	13
■	7. Gestion des impacts économiques indirects	09	44
■	9. Plans de continuité des activités	04	24
■	11. Le changement climatique et les émissions de CO ₂	12	67
■	13. Gestion efficace de la flotte	12	67
■	15. Promotion de l'économie circulaire dans la gestion et le traitement de l'eau	04	23
■	23. Relation avec la communauté locale	09	43

Issues de l'analyse de matérialité, certaines thématiques sont identifiées comme « très peu matérielles » pour la Compagnie, car leur évaluation par les groupes d'intérêt externes et internes s'est avérée « très peu pertinentes » pour la stratégie d'URBASER. Ces questions sont donc présentées de façon très superficielle ou pas du tout dans le présent État d'Information non Financière.

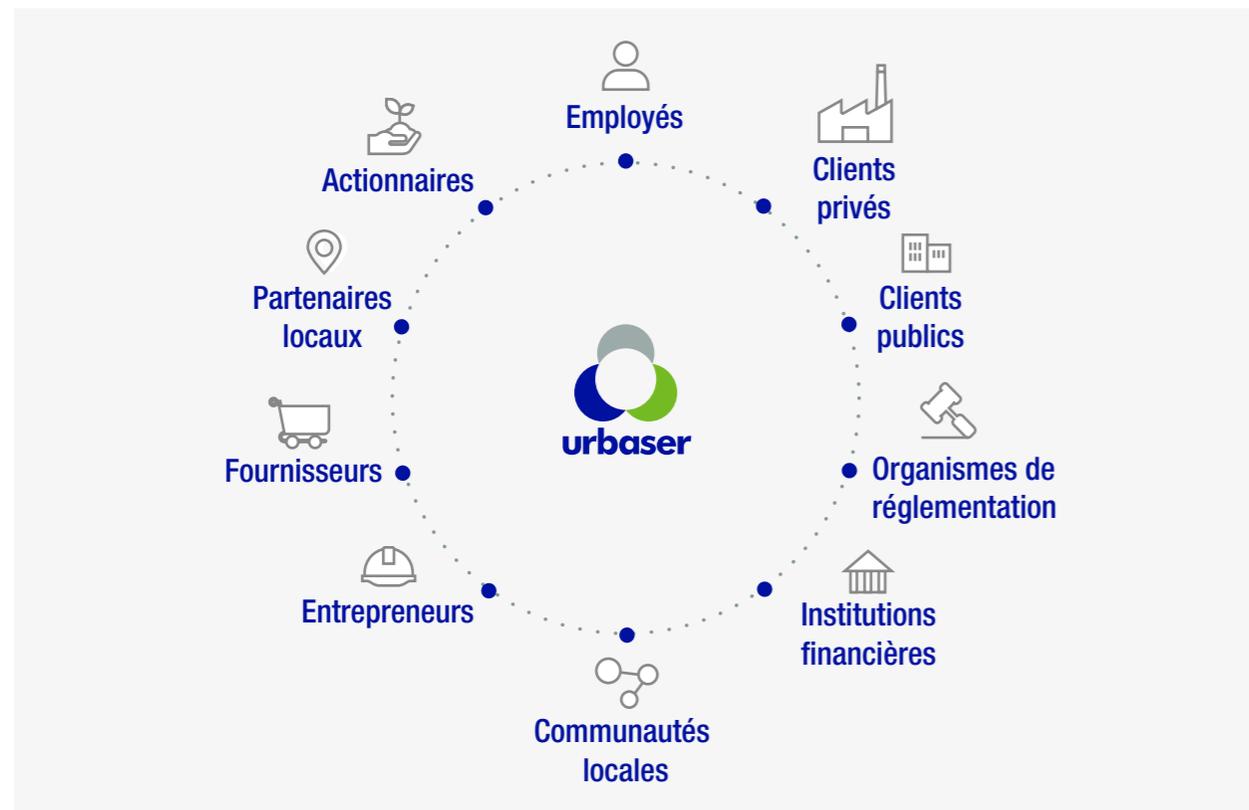
Parmi les exigences supplémentaires requises par la loi 11/2018 du 28 décembre, il y a des aspects tels que le « gaspillage alimentaire » qui ne s'appliquent pas à notre activité, ainsi que les « procédures de réclamation consommateurs » dans lesquelles, compte tenu de l'activité principale de la Compagnie, URBASER n'est pas en contact direct avec le consommateur. Les clients disposent de moyens de

réclamation spécifiques inclus dans leurs conditions contractuelles, et URBASER met à la disposition de ses groupes d'intérêt des canaux de réclamation, dont le Canal Éthique.

Pour URBASER, les **groupes d'intérêt** sont les groupes ou individus qui sont concernés par les actions présentes ou futures de l'entreprise. Cette définition inclut les acteurs internes et externes, selon qu'ils font ou non partie de la chaîne de valeur URBASER.

Leur analyse a été réalisée en suivant le *Stakeholder Engagement Manual* de l'organisation *AccountAbility*, qui définit cinq dimensions d'analyse pour les groupes d'intérêt : responsabilité, influence, proximité, dépendance et représentation.

L'importance d'intégrer les groupes d'intérêt dans la prise de décision découle de la dynamique des environnements dans lesquels l'entreprise opère, ce qui nous permet de répondre aux besoins de chaque moment et de chaque environnement.



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

L'Organisation des Nations Unies (ONU), en réponse aux défis mondiaux posés par le présent État d'Information non Financière, a formulé et publié en 2016 les **17 objectifs de développement durable** (ODD), qui regroupent 169 objectifs spécifiques afin que les pays, leurs citoyens et leurs entreprises disposent d'un guide efficace pour minimiser les problèmes sociaux, économiques et environnementaux qui ont été identifiés à l'échelle globale.

URBASER s'est fermement engagée dans la mise en œuvre de 7 de ces objectifs et montre tout au long de cet État d'Information non Financière comment elle a progressé tout au long de l'année dans la réalisation de chacun d'entre eux.

URBASER, par son activité et les services qu'elle fournit dans tous ses domaines d'activité, contribue directement à la réalisation de certains de ces objectifs. Il s'agirait en particulier des ODD concernant l'**égalité des genres** (ODD 5), l'**accès à l'eau** (ODD 6), le **travail décent et la croissance économique** (ODD 8), la **réduction des inégalités** (ODD 10), les **villes et communautés durables** (ODD 11), la **production et consommation responsables** (ODD 12) et la **vie aquatique** (ODD 14). La Compagnie contribue également, de diverses manières, au respect des autres ODD par le biais des initiatives contenues dans son plan d'action en matière de RSE.

Tout au long du présent État d'Information non Financière fait état des progrès réalisés par la Compagnie cette année dans la réalisation de chacun d'eux.

URBASER S'ENGAGE À RESPECTER LES ODD SUIVANTS :

L'innovation au service d'une gestion durable de l'environnement



Chaîne de valeur responsable



Contribution à la communauté





03 À propos d'URBASER

L'UN DES LEADERS MONDIAUX EN MATIERE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE



4,6 Millions tCO₂
Empreinte carbone



4,5 Millions de €
Investissements en matière d'Hygiène et Sécurité



1,5 Millions de €
Volumes par action sociale



27
Pays



32.146
Employés



1.851 Millions
Chiffre d'affaires



26,2 Millions de €
Impôts sur les bénéfices payés

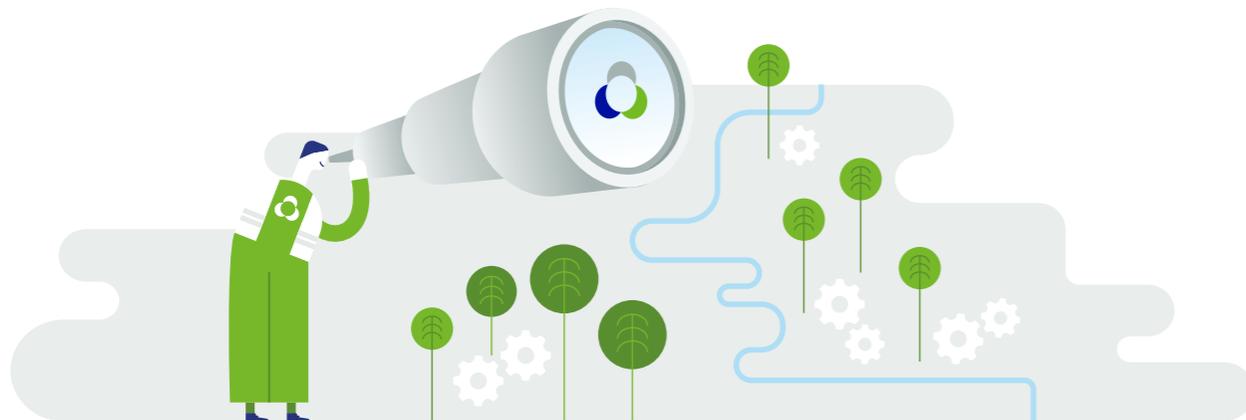


1,7 Millions de €
Subventions publiques reçues

PRÉSENCE INTERNATIONALE



Les données relatives au chiffre d'affaires se rapportent au chiffre d'affaires consolidé par pays. Les pays non listés n'ont pas réalisé de chiffre d'affaires en 2018 ou la Compagnie n'a pas de participation majoritaire dans les services fournis dans ces pays.

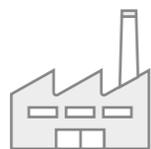


04 Notre modèle d'entreprise

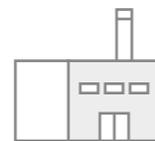
URBASER est une entreprise internationale leader dans la **fourniture de services environnementaux**, avec une longue expérience, fiable et orientée vers le client. Une entreprise avec une vision d'avenir qui mise sur le développement durable dans ses quatre grands domaines d'activité :



Gestion des services urbains



Traitement des déchets urbains



Traitement des déchets industriels



Gestion intégrale du cycle de l'eau

Bénéfice (avant impôts) par pays en 2018

ESPAGNE 102.826.264,37 €	MEXIQUE -1.571.408,75 €	OMAN 3.234.894,29 €	
ARGENTINE 16.202.145,80 €	MAROC -52.061,76 €	BAHREÏN 3.147.536,41 €	
CHILIE -824.589,98 €	ROYAUME-UNI -15.955.005,42 €	ITALIE 675,58 €	
FRANCE -6.639.555,86 €	INDE 119.997,89 €	PORTUGAL 4.975.321,35 €	PAYS-BAS -5.350.607,03 €
VÉNÉZUELA -68.439,29 €	ÉTATS-UNIS 94.413,19 €	CHINE -584.395,82 €	NORVÈGE -4.982.240,46 €

Impôts sur le revenu payés (non acquis) par pays en 2018

ESPAGNE 10.739.205,51 €	FRANCE 39.483,74 €	MEXIQUE 443.643,25 €	ROYAUME-UNI 3.644,40 €	ARGENTINE 6.723.590,10 €
CHILIE 2.257.668,64 €	VÉNÉZUELA 831,18 €	MAROC 187.912,75 €	ITALIE 366.644,58 €	PORTUGAL 5.451.312,49 €
Total: 26.213.936,65				

Les États-Unis, Oman, Bahreïn, les Pays-Bas, l'Allemagne et la Suède n'ont pas payé d'impôts sur les bénéfices.

SERVICES URBAINS

Le pôle Services Urbains est le plus important des quatre pôles d'activités d'URBASER, avec un chiffre d'affaires d'environ 1.103 millions d'euros. Ce domaine comprend les services suivants :

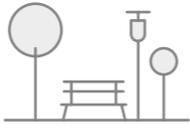




Collecte des déchets municipaux



Nettoyage des rues et des plages



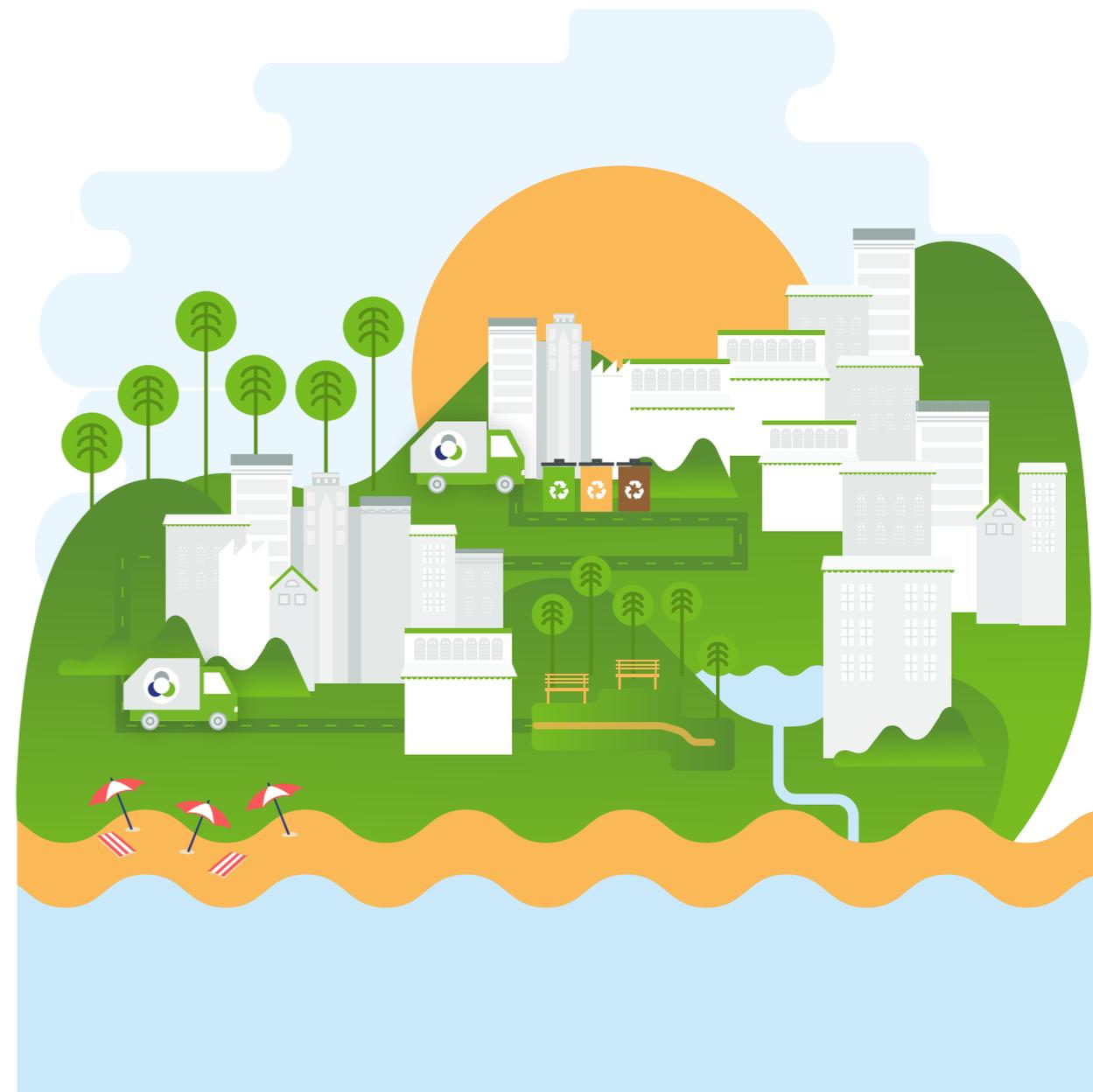
Gestion des espaces verts

Il s'agit de services très sensibles, qui ont un impact direct sur la qualité de vie de millions de citoyens dans le monde, ce qui nous permet de **contribuer au développement durable** de leurs villes et territoires par le biais de services efficaces.

La collecte est la première étape du cycle de gestion des déchets et, en raison de ses coûts et de sa composante logistique, elle est également un facteur clé pour les futures **Smart Cities**; l'un des trois principaux axes d'action de la stratégie d'innovation d'URBASER.

NOS VALEURS :

Contribuer à la solvabilité financière et à la vocation des services que nous offrons aux populations, en nous appropriant des engagements des territoires sur lesquels nous opérons



D'ici 2050, environ 70 % de la population mondiale vivra dans les zones urbaines et les villes.

Comment parvenir à un modèle de ville plus durable, plus intelligent et plus résilient ?

Smart cities

1 | Notre objectif



Fournir une solution flexible et intégrée pour des **services urbains intelligents**.



Une priorité du plan européen de mise en œuvre opérationnelle pour les **villes et les collectivités intelligentes**.

2 | Comment le faisons nous



Poubelles adaptées aux **personnes à mobilité réduite**.



Véhicules **zéro émission**.



Véhicules **électriques**.



Consommation d'électricité d'origine 100 % **renouvelable en Espagne**.



Plate-forme IoT avec Microsoft pour la gestion de tous les actifs (personnel, machines, etc...).



Movus : Filiale des services de mobilité urbaine durable.

3 | Gestion et planification

Amélioration de la gestion et de la planification de la collecte des déchets au moyen **d'algorithmes intelligents** :



Amélioration du service dédiés aux **citoyens**.



Réduction des coûts pour l'administration.



Amélioration globale de **l'environnement**.

4 | Gesmart

Projet GESMART, pour plus de contrôle et d'efficacité :



Détection de la charge des conteneurs de déchets solides municipaux.



Contrôle des ressources par **GPS** (machines et personnel).



Matériel de détection des machines de collecte et de nettoyage (émissions de CO₂, conduction, etc...).



Dispositifs mobiles pour le personnel de rue (ils deviennent des agents de l'attention au citoyen).



TRAITEMENT DES DÉCHETS URBAINS

URBASER est un leader dans la gestion et le traitement des déchets et, à ce titre, elle réalise des activités de conception et de financement, ainsi que la construction, la mise en service et la maintenance d'installations de traitement et de recyclage des déchets. En 2018, ce secteur d'activité a réalisé un chiffre d'affaires de 666 millions d'euros.

C'est le deuxième grand domaine d'activité d'URBASER et celui qui présente les plus **grandes innovations technologiques** dans ses processus, grâce à la grande connaissance technique des experts de la Compagnie.

Les activités menées dans ce secteur d'activité impactent grandement sur l'environnement. C'est pourquoi la Compagnie s'est engagée dans une culture d'innovation dans ses procédés, ce qui lui permet de valoriser la plupart des déchets et de minimiser l'impact environnemental des rejets, ainsi que de contrôler et d'assurer la flexibilité face aux évolutions réglementaires, en garantissant le respect permanent des réglementations environnementales applicables. Ainsi, l'activité de traitement est fondamentale pour la réalisation des objectifs de valorisation et de recyclage fixés par l'Union européenne.

Ce domaine englobe :



Traitement mécanique biologique, y compris la digestion anaérobie et le compostage



Récupération d'énergie



Stations de transfert

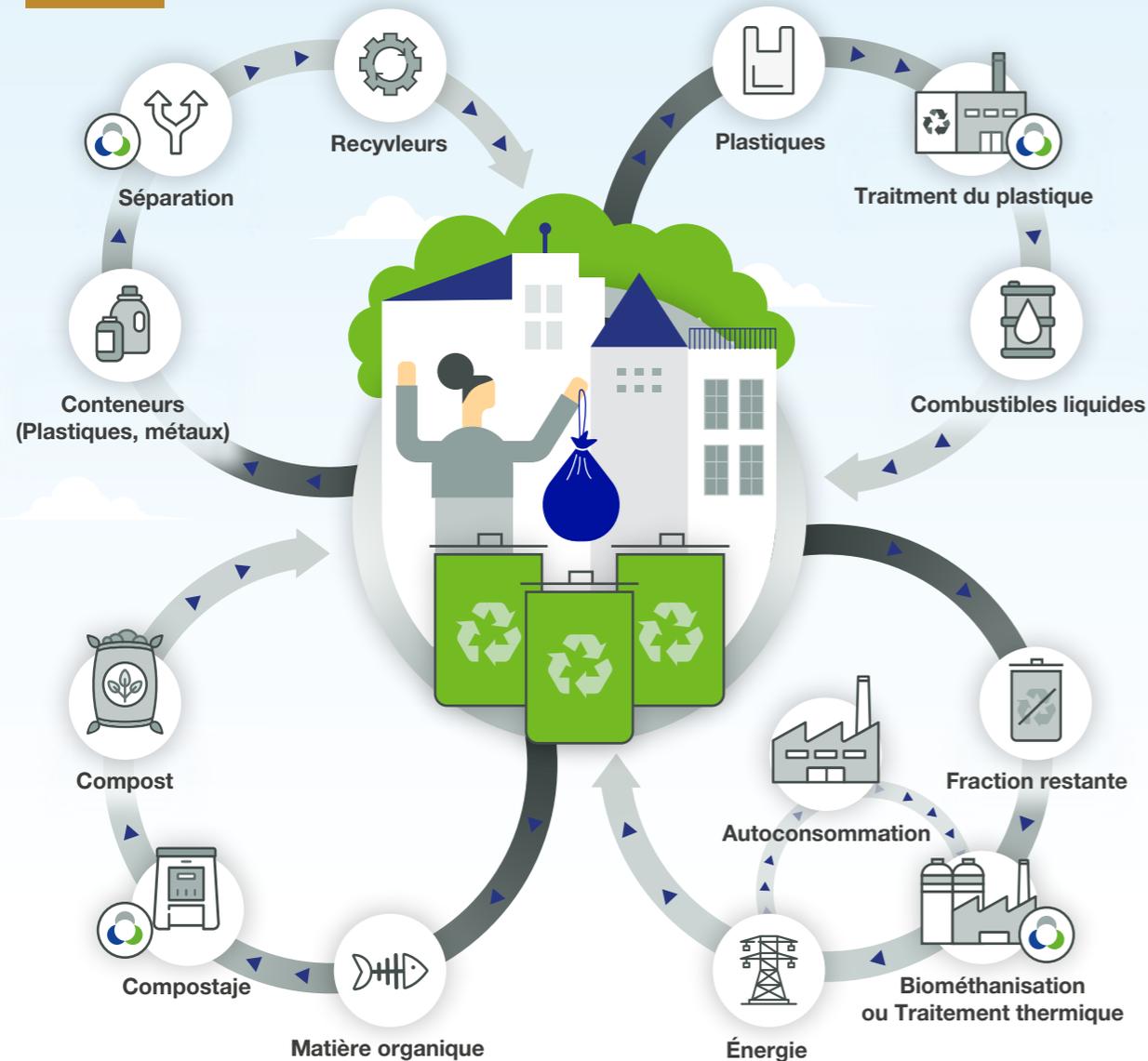


Installations d'élimination des déchets municipaux



Économie circulaire chez URBASER

Plus d'informations sur l'économie circulaire [ici](#)



UN BEL EXEMPLE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE : FERMETURE DU CYCLE

La construction du « **Complexe environnemental de Guipuscoa** » attribué à la l'entreprise Ekondakin (dans laquelle URBASER détient des parts), a commencé fin 2017. On estime que son exploitation commencera en mars 2019, une fois les travaux terminés. Le contrat d'exploitation, d'une durée de 35 ans, a été attribué à la UTE Ekobal (dont URBASER est majoritaire).

Le projet répond aux exigences environnementales maximales grâce à une technologie de pointe qui permettra de faire tomber les émissions en dessous des limites fixées par l'Union européenne pour ce type d'activité.

La mise en service du nouveau complexe environnemental de Guipuscoa permettra l'élimination **progressive des décharges** dans la région. Son usine de récupération d'énergie produira de l'énergie et de la richesse, offrant une alternative aux combustibles fossiles, dont dépend actuellement Guipuscoa. de la récupération des scories permettra de traiter les déchets solides provenant de

l'usine de récupération d'énergie et aura une capacité de 52.000 tonnes par an. Entre autres, l'entreprise développera différents procédés pour transformer ces déchets en granulats recyclés pouvant être utilisés dans les travaux publics. Les granulats produits à l'usine permettraient l'asphaltage chaque année d'un tronçon de route de 10 kilomètres.

Une fois en marche, l'énergie produite par l'usine de récupération d'énergie et l'usine de biométhanisation permettra d'alimenter en électricité plus de 45.000 foyers et de transformer le complexe en la première source d'énergie renouvelable du Guipuscoa.

Le projet du Guipuscoa est basé sur des lignes directrices européennes et ses principes essentiels sont de **réduire au minimum** les déchets générés par la prévention, la sensibilisation et la prise de conscience, et de considérer les déchets comme une ressource, en récupérant les matières recyclables et les déchets.

TRAITEMENT DES DÉCHETS INDUSTRIELS

Par l'intermédiaire de sa société « **Sertego Servicios Medioambientales S.L.U.** », URBASER gère le secteur de traitement des



déchets industriels. Sertego est un leader dans la gestion intégrale et durable des déchets industriels dangereux et non dangereux, dont elle assure la collecte, le transport, le traitement, la transformation, la valorisation, la régénération et l'élimination.

La **gestion et la valorisation des déchets industriels** ont acquis une importance considérable qui se traduit par l'élaboration des législations nationales et internationales contraignantes. Sertego aspire à avoir une longueur d'avance sur la législation environnementale, en misant sur le progrès et la protection de l'environnement dans toutes ses pratiques.

L'un des principaux impacts positifs directs de l'activité menée par cette entreprise est la **prévention des écoulements et déversements en mer**. Sertego gère, traite et valorise les déchets d'hydrocarbures générés par les navires dans 27 ports différents, en évitant que ces déchets ne soient déversés en mer et en minimisant leur impact environnemental en les transformant en de nouveaux combustibles qui seront réintroduits sur le marché.

D'autre part, grâce à la régénération des huiles usagées, des lubrifiants industriels sont créés, empêchant ces huiles d'être utilisées comme combustibles dans les usines d'incinération, évitant ainsi également les émissions résultant de ce processus. En 2018, il a été possible de réintroduire 75.000 tonnes métriques (tm) de fioul sur le marché.

LE PORT DE LA BAIE D'ALGÉSIRAS (Espagne)

Le port de la Baie d'Algésiras a été désigné **deuxième port européen le plus productif**. Un prix obtenu dans le cadre des *IHS Markit Dredging and Port Construction Innovation Awards* qui récompensent son impressionnante activité commerciale.

Ses politiques de gestion concilient développement économique, préservation des ressources naturelles et qualité de vie de son environnement social. À tel point qu'en mars 2016 a été créé l'**Office de Contrôle Environnemental (OCMA)**, entité chargée de contrôler l'impact environnemental de l'ensemble des activités portuaires. L'une des tâches les plus importantes dans ce domaine est le traitement des déchets MARPOL (la gestion des déchets des navires pour éviter qu'ils ne soient déversés en mer). Les ports de la baie d'Algésiras et de Tarifa se situent au sommet dans la gestion des déchets et résidus d'hydrocarbures.

Sertego assure ce service au Port d'Algésiras depuis plus de deux décennies, grâce à une installation de traitement capable de stocker 10.000 m³ de déchets. De plus, elle offre également le service de collecte des déchets d'hydrocarbures (par barge et camions-citernes) et celui de la collecte, du traitement et de la régénération des huiles usées générées par les bateaux de pêche et de sport.

TRAITEMENT DES EAUX

Socamex S.A. est la société de URBASER dédiée, depuis plus de 25 ans, à la **gestion intégrale du cycle de l'eau**. Ce domaine d'activité est le plus petit des quatre domaines d'activité de la Compagnie, avec un chiffre d'affaires en 2018 d'environ 48 millions d'euros. Ses activités sont principalement centrées en l'Espagne et en Amérique du Sud.

Socamex conçoit, construit, entretient et exploite des stations d'épuration des eaux usées, des installations de traitement de l'eau et des déchets, et fournit une assistance technique aux entreprises, municipalités et collectivités.

L'activité de la Socamex contribue au **développement durable et à l'amélioration de la qualité de l'eau**, en garantissant l'accès des citoyens à une ressource de base et en veillant à ce que lorsque l'eau retourne le milieu naturel, elle le fasse dans les mêmes conditions que lors de sa collecte.



ÉPURATION EN ARAGON (Espagne)

Socamex joue un rôle important dans le **traitement des eaux usées** de la Communauté Autonome d'Aragon (Espagne) à travers deux concessionnaires d'eau qui desservent 25 municipalités de la région.

Les travaux réalisés par le concessionnaire, dont Socamex est l'actionnaire majoritaire, ont consisté en la rédaction du projet, le financement, la construction et l'exploitation de douze stations d'épuration dans la région de Monegros, qui se trouve à cheval entre les provinces de Huesca et de Saragosse.

Les stations d'épuration desservent une population estimée à environ **30.000 habitants**, avec une capacité de 9.000 m³/jour. L'exécution du contrat a débuté en décembre 2005 avec la rédaction du projet de construction, et l'exploitation des stations se poursuivra jusqu'en 2028.

Mission, vision et valeurs



Notre **mission** est de contribuer au **développement durable** des villes et des territoires par le biais des services efficaces et des **technologies innovantes**.



Notre **vision** est d'être une référence pour la société et un leader mondial en matière de solutions pour **l'économie circulaire**, la **gestion environnementale** et la génération de réponses aux nouveaux **défis de recherche** dans ces domaines.

Nos valeurs



Des opérations responsables assurer en tout temps un service d'**hygiène** et **sécurité** de qualité pour nos équipes humaines, et maintenir des relations intègres et éthiques avec nos groupes d'intérêt.



Des collectivités durables : en contribuant à la solvabilité financière et à la vocation des services que nous offrons aux **populations**, en nous appropriant des **engagements**.



Économie circulaire : en respectant la valeur des **ressources naturelles** et de l'environnement, tout en pariant sur des solutions de **transformation des déchets** en ressources à travers l'innovation et le progrès technologique.

Gestion stratégique

Stratégie du plan d'entreprise



Maintenir la **position de référence** sur le marché espagnol



Consolider les **parts de marché**



Poursuivre l'**internationalisation de la Compagnie**



Participation à des projets multilatéraux



Du déchet à la ressource : la commercialisation des produits issus du traitement des déchets industriels

Transformation



Automatisation et systématisation de la gestion des services (services urbains et traitement)



Analyse des données (fournir à Urbaser les outils nécessaires à l'analyse globale des données)



Redéfinition des **processus** clés de la Compagnie (processus d'achat, processus contractuel, etc.)



Politique « **paperless** »



Promotion du **changement culturel** interne

Plan d'action RSE 2018-2023



Éthique, conformité et gouvernance d'entreprise



Une chaîne de valeur responsable



L'innovation au service d'une gestion durable de l'environnement



Contribution à la **communauté**



Engagement à l'égard des ODD* directement liés à nos activités

*Objectifs de développement durable



06 Risques et opportunités

RISQUES INHÉRENTS À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

L'activité d'URBASER est centrée sur les **services environnementaux et les services aux populations**. La Compagnie opère dans plusieurs pays avec un haut niveau de décentralisation opérationnelle et une gestion autonome de ses sociétés membres.

Le marché est actuellement confronté à une période de changement dans le domaine de la législation environnementale et sociale, avec un caractère de plus en plus restrictif en termes de déchets, d'eau et de changement climatique, ainsi que de diversité et d'intégration sociale et professionnelle, ce qui a un impact direct sur nos actions et décisions à l'échelle mondiale.

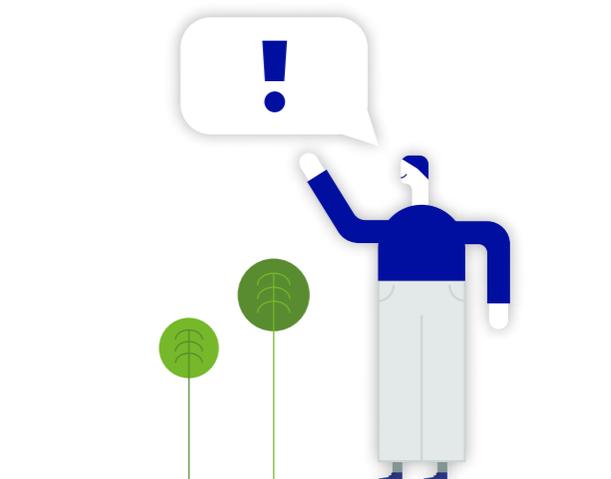
Dans cet environnement changeant, la Compagnie est consciente de l'importance d'une gestion adéquate et efficace de ces risques, de nature différente, qui pourraient affecter la réalisation de ses objectifs. Par conséquent, URBASER **analyse, supervise et gère les risques et les opportunités** auxquels elle est confrontée, au moyen d'un système d'identification, d'évaluation, de gestion et de supervision de ces risques, et grâce à la mise en œuvre de mesures préventives et d'atténuation, un système qui respecte les principes suivants :

- **Intégrer la vision du risque**, tant dans la portée des organes directeurs que dans la gestion de leurs activités, en les atténuant.

- Définir des lignes directrices de base afin de rendre **homogènes les critères de fonctionnement** dans les différents secteurs d'activité et d'atteindre un niveau adéquat de contrôle interne.
- Établir des mécanismes d'**identification, d'évaluation, d'analyse** et contrôle raisonnable, et d'information liés aux différents risques auxquels ces secteurs sont exposés.
- Pouvoir compter sur la **participation des activités et des secteurs corporatifs** de la Compagnie, tels que les unités ayant différents niveaux de responsabilité dans la gestion des risques, la supervision et l'audit.
- Maintenir un **niveau d'indépendance adéquat** entre les secteurs à risque et ceux responsables de leur analyse, de leur contrôle et de leur supervision.
- Veiller au **respect des lois** et des valeurs contenus dans le Code de conduite, en vertu du principe de « tolérance zéro » à l'égard de la commission d'actes illicites.
- Promouvoir l'amélioration continue afin de **gagner en efficacité, et en réactivité**, en assumant avec souplesse les situations critiques qui favorisent son renforcement.
- **Protéger la réputation** et les résultats de l'entreprise, générer la confiance et offrir des garanties à ses groupes d'intérêt.
- **Atteindre les objectifs stratégiques** avec une volatilité contrôlée.

Les risques et les opportunités sont évalués en termes quantitatifs et/ou qualitatifs, en collaboration avec les différents secteurs de l'entreprise et la direction, en fonction des dimensions « impact » et « probabilité d'occurrence », de sorte que :

- Les **risques de faible niveau peuvent** ne pas nécessiter un plan d'action supplémentaire.
- Les **risques de niveau moyen** sont analysés en fonction du goût pour le risque et de la stratégie de la Compagnie.
- Les **risques de haut niveau** nécessiteront une gestion et un contrôle adéquats.



Système de gestion des risques

Le système de gestion des risques de la Compagnie comprend des contrôles visant à détecter et à atténuer les aspects pertinents de la conformité, comme la conduite inappropriée ou la non-conformité aux règlements applicables, et est élaboré selon un modèle de **trois niveaux de défense indépendants** qui agissent de manière coordonnée. Le premier niveau de défense correspond à l'activité des unités d'affaires elles-mêmes, tandis que les deuxième et troisième niveaux sont liés à des fonctions transversales différentes, avec des responsabilités spécifiques de supervision et de contrôle interne, gérées au niveau de l'entreprise.

Le Comité de gestion URBASER **valide et approuve les procédures de gestion des risques** et, le cas échéant, établit les mécanismes appropriés pour s'assurer qu'elles sont maintenues dans les niveaux définis. L'administrateur délégué approuve les politiques de l'entreprise et leur système de contrôle.

La fonction principale de la Direction de l'Audit Interne est d'assister le Comité de Direction et l'administrateur délégué dans leurs missions générales de surveillance, de supervision, de suivi, d'atténuation des risques et de vérification de l'effectivité des contrôles mis en place, de manière raisonnable et périodique. Les alertes, recommandations et conclusions générées sont communiquées tant à la direction d'URBASER qu'aux responsables des zones évaluées. Les risques et opportunités décrits ci-dessous correspondent aux sociétés, UTE et entreprises URBASER en Espagne. La

Compagnie travaille pour mettre à jour la matrice des risques non financiers et l'élargir à l'échelle internationale au cours des prochaines années. Ce processus n'a pas fait de distinction entre les risques à court, moyen et long terme. Les risques à court terme ont été pris en compte.

Les facteurs de risque auxquels URBASER est généralement soumis en raison de l'évolution des conditions concurrentielle, économique, politique, juridique, réglementaire, sociale, environnementale, commerciale et financière sont :

1 | Risques opérationnels :

Ceux **associés aux processus opérationnels clés**, qui comprennent les risques liés à la passation de marchés et aux appels d'offres de services, aux relations avec les clients et aux relations de crédit, à la qualité des services, aux risques environnementaux, aux achats et à la sous-traitance, ainsi que ceux associés aux processus de soutien commercial, qui comprennent les risques liés à la prévention, la sécurité et la santé au travail, aux ressources humaines, au respect des lois spécifiques applicables et aux impôts.

Les activités d'URBASER sont en général soumises à des risques spécifiques, liés aux installations de traitement des déchets urbains et industriels, à leur transport, à la gestion des opérations, aux catastrophes naturelles, à la gestion organisationnelle et au personnel. Certains de ces risques échappent au contrôle d'URBASER.



• Pollution et changement climatique :

Conformément à sa politique d'entreprise en matière de qualité, d'hygiène et sécurité, d'environnement et d'énergie, URBASER contribue à l'**atténuation du changement climatique** à travers différentes mesures visant à prévenir les émissions dans l'atmosphère.

Entre autres, des contrôles internes et externes périodiques sont effectués pour les activités potentiellement polluantes de l'atmosphère, qui à leur tour sont soumises à autorisation et/ou notification aux administrations publiques correspondantes. En outre, les machines, les groupes électrogènes, les installations de climatisation et les compresseurs sont correctement entretenus et inspectés techniquement.

La plus grande source d'émissions de notre activité provient des décharges. Afin de réduire au minimum l'effet de serre causé par le biogaz (en particulier le méthane) provenant des décharges, la législation espagnole exige que les décharges soient dégazées en captant

le biogaz et en le réutilisant pour faire fonctionner des torches ou des moteurs de génération électrique (décret royal 1481/2001). URBASER exploite les décharges de déchets selon les conditions établies par les clients et les organismes contractants et, par conséquent, la décision sur la destination finale de ces gaz dépend de l'organisme qui a contracté notre service, laissant ce risque climatique hors du contrôle de la Compagnie.

Chez URBASER, des mesures spécifiques sont prises pour **prévenir ou éviter les risques ayant un impact sur les personnes et l'environnement** et, dans les cas où cela n'est pas possible, ces risques sont réduits à un niveau raisonnable. La Compagnie élabore des procédures de mesures acoustiques, de maintenance adéquate et d'inspection technique des équipements mobiles, afin de réduire autant que possible la pollution acoustique éventuelle dérivée de ses activités. En outre, dans le cadre des directives IPPC (activités de prévention et de réduction intégrées de la pollution), des mesures de contrôle de la pollution sonore sont mis en place. Pour le cas hypothétique d'écoulements ou de déversement accidentels, la Compagnie présente des procédures d'action qui comprennent des mesures d'action et de réparation ou des mesures correctives.





- **Protection de la biodiversité :**

Les activités qui se déroulent dans des zones de protection de la biodiversité présentent un niveau de risque plus élevé en raison de leur impact potentiel sur l'environnement.

Pendant l'exécution des travaux, l'exploitation des décharges et la prestation de services impliquant la gestion des déchets industriels ou la collecte et le traitement des huiles et des carburants, entre autres, des écoulements et ou des déversements accidentels pourraient survenir. Pour faire face à ces situations, URBASER dispose de différents **systèmes de gestion environnementale** qui permettent de gérer les autorisations de rejets volontaires (en s'assurant que tout rejet est effectué avec l'autorisation correspondante), de gérer le stockage des substances dangereuses de manière appropriée, de définir des mesures préventives contre les déversements et les rejets occasionnels, d'établir des contrôles périodiques de la qualité des eaux, etc.

Sertego (société de URBASER) gère les déchets MARPOL I dans différents ports espagnols, ce qui résulte de la Convention internationale pour la prévention de la pollution des mers. En raison des activités menées par la société et en cas de non-respect des mesures de sécurité en vigueur, il pourrait y avoir un **risque de déversement de carburant dans le milieu marin** lors de la fourniture de services Marpol dans les mouillages ou sur terre. Afin d'atténuer ce risque, des contrôles ont été établis ainsi qu'une procédure détaillée à suivre par le patron du bateau et les professionnels Sertego lors

du processus d'accouplement des tuyaux collecteurs. En outre, des contrôles périodiques d'entretien de l'équipement sont effectués.

Malgré la faible probabilité de ce risque, il pourrait avoir un impact très significatif en provoquant une pollution des écosystèmes marins. La Compagnie a prévu des **plans d'urgence** qui décrivent en détail la façon d'agir en cas de déversement Marpol dans la mer lors de la prestation du service Marpol.



- **Utilisation durable des ressources**

URBASER s'engage, comme en témoigne sa politique en matière de qualité, d'hygiène et sécurité, d'environnement et d'énergie, à **utiliser efficacement l'énergie et les autres matières premières**, respectant ainsi la valeur des ressources naturelles.

La Compagnie dispose d'un système de gestion de l'énergie qui contient des mesures et des plans d'action détaillés dans le but d'améliorer son rendement et son efficacité énergétiques, ainsi que de réduire son impact sur les changements climatiques.

En ce qui concerne la consommation de ressources en eau d'URBASER, il convient de souligner que, dans les principales activités de la Compagnie (collecte et traitement des déchets), la consommation est très faible, ce qui implique un faible niveau de risque pour la Compagnie. Cependant, dans des activités

telles que le nettoyage des rues à l'eau ou le jardinage, bien que la consommation soit plus intense, l'entreprise présente de bonnes pratiques telles que l'utilisation d'eau recyclée, les dispositifs de réduction de la consommation, etc.



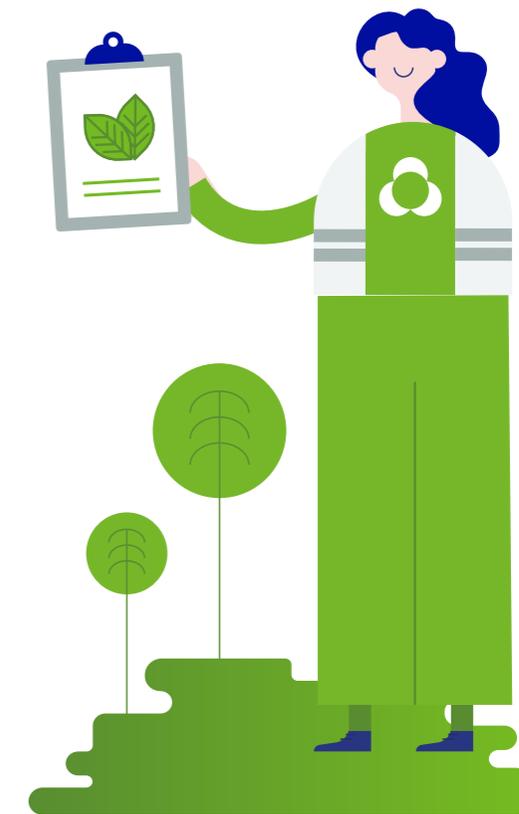
- **L'engagement de l'entreprise en faveur du développement durable**

Comme indiqué dans la Politique d'Action Sociale de la Compagnie, URBASER est consciente du rôle qu'elle joue dans le progrès des communautés dans lesquelles elle opère. Par son action sociale, la Compagnie mène des actions qui génèrent un impact positif dans les milieux où elle est présente, où la **valeur partagée et le respect** guident les relations avec les communautés.

Cette politique définit les champs d'action de l'action sociale d'URBASER, qui sont traduits en lignes directrices transférées à l'organisation par des procédures spécifiques, facilitant ainsi leur mise en application.

Les actions d'URBASER sont régies par les principes et comportements contenus dans son **Code de conduite et dans la Politique de Responsabilité Sociale** de la Compagnie, et qui constituent le cadre de référence du Programme d'Action Sociale de l'entreprise. URBASER veille à ce que l'action sociale soit conforme à la législation en vigueur dans chaque juridiction et reflète, en tout état de cause, ses engagements éthiques.

En Espagne, la Compagnie est actuellement confrontée à des changements législatifs dans les Communautés Autonomes dans lesquelles elle opère, avec une tendance à stimuler les économies et les marchés locaux, à **favoriser les contre-attaques locales**, les achats auprès de fournisseurs locaux, etc. Pour une entreprise comme URBASER, présente dans 27 pays et avec des stratégies internationales, cela pourrait à l'avenir avoir un effet négatif sur la perte de pouvoir de négociation avec les fournisseurs de couverture sur l'ensemble du territoire national.



2 | Risques liés à la conformité réglementaire :

Ce sont les risques qui pourraient découler de la gouvernance d'entreprise, des litiges de la société, des réglementations, de la législation sur la protection des données, des modifications éventuelles des réglementations fiscales (nationales et internationales) et de la responsabilité civile concernant l'intégrité des actifs.



- **Lutte contre la corruption, les pots-de-vin et le blanchiment d'argent**

En particulier, dans le développement de l'activité de la Compagnie, ce risque pourrait découler principalement de la qualité des relations avec les agents publics à la suite de la coordination des procédures d'appel d'offres et des incidents éventuels, qui pourraient survenir au cours de la gestion des contrats. D'autre part, compte tenu du niveau élevé de décentralisation opérationnelle et de gestion autonome des entreprises qui la composent, le risque pourrait être lié aux relations entretenues avec les fournisseurs et les autorités (organismes portuaires, environnementaux ou sociaux).

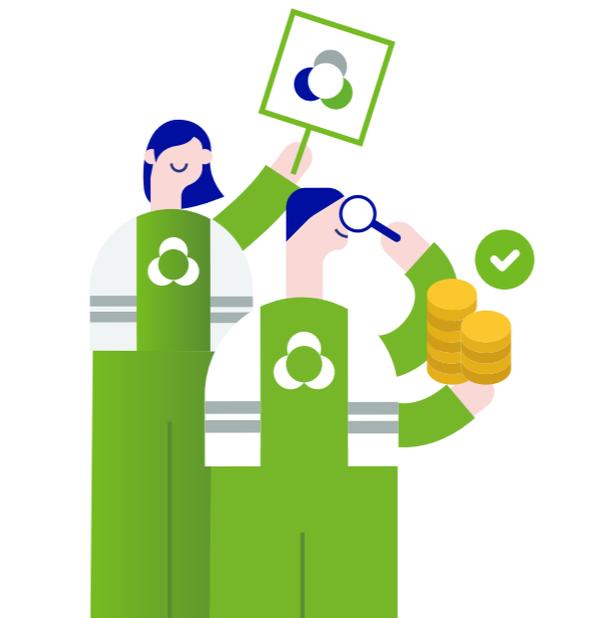
À cet effet, la Compagnie dispose d'un **modèle de prévention des infractions criminelles**, dont l'objectif est d'atténuer les risques de commission criminelle dont la personne morale peut endosser une responsabilité criminelle. Afin de se conformer à ce modèle, URBASER a créé le Comité de conformité normative (CCN), chargé de veiller au respect des engagements éthiques de la Compagnie ainsi que de

la détection et l'atténuation des infractions aux règlements applicables et des cas d'inconduite. Ce comité relève directement du Conseil d'administration.

URBASER dispose d'un **Code de Conduite** obligatoire pour tous ses collaborateurs, quel que soit le type de contrat qui détermine leur relation professionnelle ou de travail, qui a pour objectif d'établir un cadre de référence pour comprendre et mettre en pratique les comportements et attentes que la Compagnie place dans chacun d'eux, conformément aux principes de loyauté, bonne foi, intégrité et respect des valeurs légales et éthiques qu'elle définit.

Par sa **Politique de conformité réglementaire**, URBASER contribue, d'une part, à renforcer l'engagement de la Compagnie en matière de bonne gouvernance d'entreprise et, d'autre part, à exercer avec diligence au sein de l'organisation un contrôle adéquat, minimisant autant que possible le risque de mauvaises pratiques ou de non-respect de la réglementation dans le développement de notre activité.

Consciente du rôle qu'elle joue dans le progrès des communautés dans lesquelles elle opère et consciente du fait que, par son action sociale, la Compagnie mène des actions qui génèrent un impact positif dans les environnements dans lesquels elle est présente, URBASER a créé une **Politique d'Action Sociale** par laquelle les lignes directrices et les principes d'action en la matière sont établis, assurant le respect de la législation en vigueur et la réflexion de ses engagements éthiques. Comme conséquence de cette politique, URBASER a mis en place des procédures et des contrôles par lesquels elle réglemente l'approbation et le suivi des opportunités de collaboration les projets



d'action sociale qui peuvent survenir dans la Compagnie en face des organismes publics ou des organisations privées. En ce sens, la Compagnie procède à une évaluation des organismes avec lesquels elle collabore et des domaines d'action sociale dans lesquels elle décide de contribuer, en suivant en permanence les contributions apportées par URBASER aux projets d'action sociale.

URBASER dispose également d'une **politique anti-corruption** dont l'objectif est de promouvoir une culture de conformité, de lutte contre la corruption et autres comportements illicites. Elle décrit les lignes directrices à suivre par le personnel de la Compagnie dans ses relations avec les membres des Administrations Publiques (sachant que 80 % du chiffre d'affaires d'URBASER provient de clients du secteur public), ainsi qu'avec les personnes privées.

Afin de faciliter la communication de toute conduite susceptible de contrevenir aux lignes directrices établies dans le Code de conduite URBASER, la Compagnie dispose d'un **canal de communication interne et de traitement des plaintes**, par lequel tous nos employés, clients, fournisseurs, partenaires et membres des communautés dans lesquelles nous opérons peuvent communiquer :

canaletico@urbaser.com

Afin d'assurer l'efficacité des politiques et procédures internes de la Compagnie, URBASER a mis en place un **Système disciplinaire** d'application générale dans lequel sont énumérées les fautes et les sanctions qui peuvent s'appliquer à un comportement qui implique ou est susceptible d'impliquer des risques pénaux et à des risques pouvant affecter la Compagnie.

3 | Risques liés à la réputation :

Ils découlent de l'incapacité à répondre aux attentes des parties prenantes ou à obtenir la reconnaissance souhaitée.



- **Sous-traitance et fournisseurs**

Le Groupe URBASER, bien que conscient du fait qu'il ne détient pas un contrôle absolu sur les actions des tiers avec lesquels il entretient des relations contractuelles, a pour objectif que toutes les personnes et entreprises qui

contractent avec lui respectent les mêmes normes et principes éthiques, en particulier en ce qui concerne les fournisseurs, agents, consultants et sous-traitants.

En 2018, une révision complète du modèle d'achat de la Compagnie a été réalisée, en supposant à la fois un changement organisationnel et un changement dans la gestion des questions relatives à la sous-traitance et aux fournisseurs. Fin 2018, la Compagnie a présenté son Code Éthique pour Fournisseurs, à travers lequel elle entend établir un cadre de confiance et de collaboration avec chacun d'entre eux, afin d'établir des relations commerciales stables et durables basées sur l'honnêteté, la transparence et la confiance et éviter ainsi tout comportement qui pourrait nuire à la réputation d'URBASER ou avoir des conséquences négatives sur la Compagnie ou son environnement.

La Compagnie travaillera en 2019 et 2020 sur la communication de ce Code, ainsi que sur la définition du processus d'homologation et d'audit des fournisseurs afin d'atténuer le risque élevé que l'un de ses fournisseurs ou sous-traitants ne réponde pas aux attentes de la Compagnie en matière de durabilité par la mise en œuvre des outils appropriés d'évaluation et de suivi.



* Le thème de la lutte contre le gaspillage alimentaire ne s'applique pas à URBASER en raison de la nature de ses activités et de leur impact sur la société.

4 | Autres risques :

Des risques inhérents ont été détectés qui, grâce aux contrôles mis en place par la Compagnie, ont eu une faible probabilité d'occurrence ou un impact très limité et qui, par conséquent, seraient classés comme à « faible risque » pour URBASER, et qui sont décrits dans les chapitres suivants :

- [Économie circulaire, prévention et gestion des déchets*](#)
- [Hygiène et sécurité](#)
- [Relations sociales](#)
- [Accessibilité universelle pour les personnes handicapées](#)
- [Égalité](#)
- [Respect des droits de l'homme](#)
- Consommateurs (en ce qui concerne les procédures de réclamation, compte tenu de l'activité principale de la Compagnie, Urbaser S.A.U. n'est pas en contact direct avec le consommateur. Les clients disposent de moyens de réclamation spécifiques inclus dans leurs conditions contractuelles, et Urbaser S.A.U. met à la disposition de ses parties prenantes des canaux de réclamation, parmi lesquels le Canal Éthique.)
- [Information fiscale](#)

TRANSFORMER LES DÉFIS MONDIAUX EN OPPORTUNITÉS

Croissance démographique et urbanisation

Les défis du développement durable seront de plus en plus concentrés dans les villes. La bonne gestion des ressources et des déchets sera essentielle pour préserver la santé, l'environnement et la qualité de vie.

La production de déchets solides par habitant est en constante évolution et sa composition change : les déchets électroniques ont doublé et les déchets alimentaires ont augmenté. Il existe une grande opportunité de croissance dans le secteur de la gestion des déchets et un besoin de spécialisation dans le traitement des déchets.

Stimuler l'économie circulaire

En 2015, la Commission européenne a adopté un ambitieux ensemble de mesures sur l'économie circulaire. L'ensemble consiste en un plan d'action de l'UE comportant des mesures qui couvrent l'ensemble du cycle de vie des

Estimation de la population à l'horizon 2030 par l'ONU



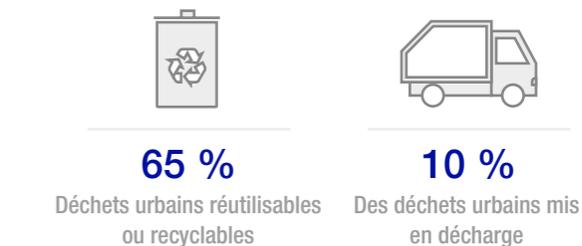
* Source Nations Unies : <https://www.un.org/fr/sections/issues-depth/population/index.html>

produits, de la conception à la gestion des déchets et au marché des matières premières secondaires, en passant par l'approvisionnement, la production et la consommation.

Dans le cadre du paquet économie circulaire, la première stratégie européenne sur les déchets plastiques a été adoptée en janvier 2018. L'un de ses objectifs est de faire en sorte que, d'ici 2025, 10 millions de tonnes de plastiques recyclés soient convertis en nouveaux produits destinés au marché européen.

Il est à noter qu'URBASER tient fortement à l'[économie circulaire](#), et la preuve en est qu'elle est membre du Pacte pour une économie circulaire promu par le ministère de la Transition écologique. Par l'innovation, URBASER peut garantir et contribuer au développement durable de la société, en poursuivant l'objectif de l'économie circulaire, en tant que partie indispensable du cycle de transformation des déchets en nouvelles matières premières, et ainsi réduire leur élimination dans les décharges. En collaboration avec les administrations, les universités et les entreprises, la Compagnie investit dans l'amélioration de tous ses processus de gestion des déchets afin de réduire son impact environnemental et d'améliorer la qualité de vie des citoyens.

Objectifs de l'Union européenne 2035



Changement climatique

Entre le 30 novembre et le 12 décembre 2018, la vingt et unième session de la conférence des parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (COP21) s'est tenue à Paris, et elle s'est achevée par l'adoption de l'Accord de Paris fixant le cadre global de la lutte contre les changements climatiques à partir de 2020. Il s'agit d'un accord historique sur les changements climatiques qui favorise la transition vers une économie à faibles émissions et résiliente au changement climatique. Les projets climatiques sont des projets visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) en Espagne, promus par le Fonds carbone pour une économie

durable (FES-CO₂) et sont conçus pour marquer une voie de transformation du système productif espagnol vers un modèle à faible émission de carbone.

URBASER S.A. a approuvé 7 projets climatiques et a l'intention de livrer, à la fin de la période 2018, un total de 34.132 tCO₂e au FES-CO₂ sous forme de réductions d'émissions vérifiées (REV) correspondant à plusieurs de ses décharges.

En outre, URBASER, en tant qu'entreprise de services énergétiques (SSE), développe des projets d'efficacité énergétique en réalisant des activités de maintenance de l'éclairage public, des installations dans les bâtiments et l'installation de points de recharge pour véhicules électriques.



07 Éthique et gouvernance d'entreprise

La politique de gouvernance d'URBASER est régie par des principes d'efficacité, d'efficience et de transparence dans le processus décisionnel afin de contribuer à la rentabilité et à la croissance durable de la Compagnie.

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

L'organe de direction d'URBASER se sert de différentes règles, politiques et procédures d'entreprise dans le but de prendre des décisions responsables pour garantir le bon fonctionnement de la Compagnie.

Les statuts de la Compagnie contiennent l'ensemble des règles régissant son fonctionnement interne.

Le principal organe directeur, le Conseil d'Administration, est chargé de superviser, d'évaluer et de suivre la stratégie d'URBASER, dont l'objectif est de rechercher la rentabilité par des activités génératrices de valeur à long terme. Un autre des piliers du modèle de bonne gouvernance d'URBASER est la conformité et l'audit interne, le développement et la mise en œuvre de règles et de contrôles qui garantissent la meilleure manière d'agir de la Compagnie.



100 %

Présence du Conseil d'administration en 2018, qui s'est réuni **6 fois**.

ACTIONNAIRES

Depuis décembre 2016, 100 % des actions d'URBASER S.A. appartiennent à la société *Firion Investments S.L.*

STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Processus de prise des décisions



Composition du Conseil d'administration

D Président Shengjun Yan	E Vice-président José María López Piñol
I Conseiller Juan Evaristo Fábregas Sasiain	Secrétaire Eduardo Domínguez-Adame Bozzano
I Conseiller José Jaime Isern Alegri	D Conseiller M. Sioen Herman Maurits

E Exécutif **D** Dominical **I** Indépendant

Tous les membres du Conseil d'administration sont des hommes, dont 4 ont plus de 50 ans et 1 a entre 30 et 50 ans.

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'actionnaire unique de la Compagnie a approuvé, conformément aux statuts, un montant maximum de rémunération pour les membres du Conseil d'administration.

TIRME, PREMIÈRE ENTREPRISE DE TRAITEMENT DES DÉCHETS CERTIFIÉE « BONNE GOUVERNANCE »

En juillet 2018, Tirme, société détenue à 80 % par URBASER, a reçu le certificat attestant que l'entreprise a mis en place un système de gestion fondé sur les principes de transparence et de bonne gouvernance et sur le fondement d'une culture éthique dans la conduite de ses affaires.

Tirme est ainsi devenue la première entreprise des Baléares et la première entreprise de traitement des déchets en Espagne à obtenir cette certification, se classant ainsi parmi les principales entreprises du pays en termes de transparence et de bonne gouvernance.

CODE DE CONDUITE

URBASER dispose d'un Code de Conduite, qui a connu une phase de renforcement et de mise à jour en 2018. Le Code de conduite a pour objet d'établir les principes éthiques et les lignes directrices qui doivent régir le développement des activités et des relations commerciales de la Compagnie, tant à l'interne, à l'égard de tous ses employés, dirigeants et administrateurs dans l'exercice de leurs fonctions, qu'à l'externe, sur le marché et avec le reste des concurrents.

Il vise également à faciliter le développement des opérations quotidiennes dans un environnement éthique, sérieux, professionnel et honnête, conformément aux principes les plus fondamentaux de la bonne foi contractuelle et du droit.

CANAL DE COMMUNICATION INTERNET ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

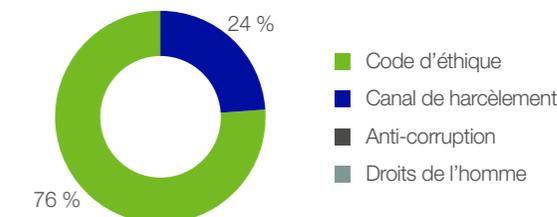
Tous nos employés, clients, fournisseurs, partenaires et membres des communautés dans lesquelles nous opérons peuvent utiliser les « canaux éthiques » dont ils disposent dans chaque pays pour envoyer des notifications concernant le non-respect des principes contenus dans notre Code de conduite.



En 2018, un total de 21 communications ont été reçues à travers le canal éthique et d'autres mécanismes officiels de réclamation.

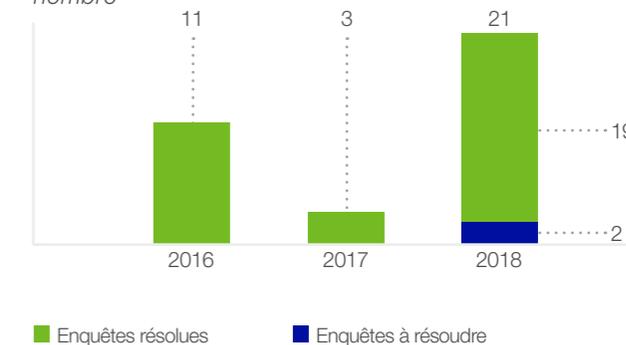
Nature des communications reçues en 2018

en pourcentage (%)



Communications reçues par canaux de plaintes en

nombre



993,5

Heures de formation sur le Code de conduite en 2018.



Objectif 2019: renforcement de la culture éthique chez URBASER par des actions de sensibilisation et d'information sur le Code de conduite et le « Canal éthique ».

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION, LES POTS-DE-VIN ET LE BLANCHIMENT D'ARGENT

Afin de prévenir la corruption, le blanchiment d'argent et les pots-de-vin, URBASER a défini une politique anti-corruption dont l'objectif est la promotion d'une culture de conformité et la lutte contre la corruption et les pots-de-vin et autres comportements illicites.

En Espagne, la Compagnie dispose d'un modèle de prévention des infractions pénales, qui est un système de contrôle structuré dont l'objectif est d'atténuer les risques de commission d'infractions pouvant engager la responsabilité pénale des personnes morales, y compris de celles qui font En 2018, ce modèle avait été communiqué à l'ensemble du personnel technique et administratif, ainsi qu'à tous les organes de direction et de gouvernance de la Compagnie. De plus, 365 employés ont reçu une formation relative au Modèle (304 techniciens et administratifs, 55 gestionnaires et les 6 membres du Comité de direction).

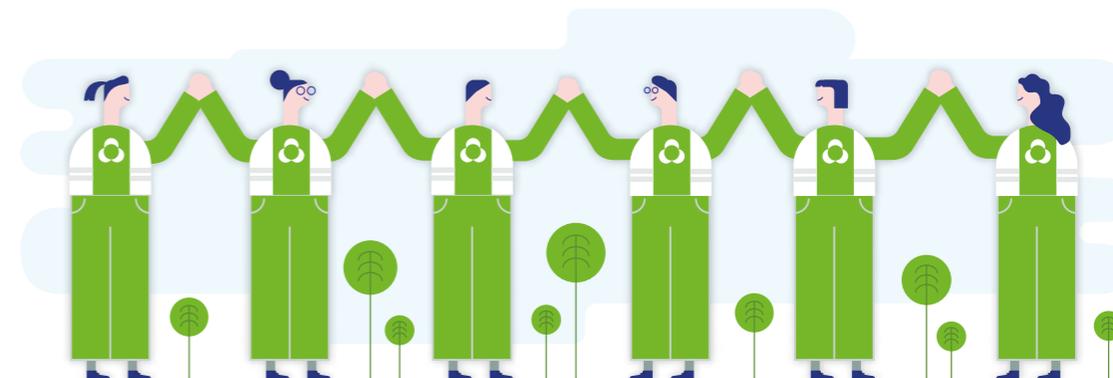
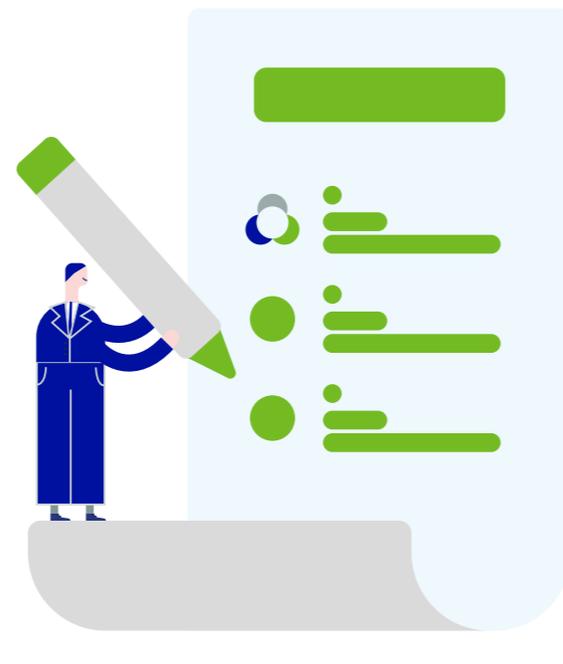
Afin de se conformer à ce modèle, URBASER a créé dans les différents pays des organismes de conformité réglementaire chargés de veiller au respect des engagements éthiques de la Compagnie ainsi que de détecter et d'atténuer les infractions aux réglementations applicables et les comportements abusifs.

En Espagne, le Comité de conformité réglementaire (CCR) relève directement du Conseil d'administration.

La Compagnie a également établi une procédure d'« Enquêtes internes » pour enquêter sur d'éventuels comportements

Illicites imputables aux sociétés, dans le but de prévenir le risque de leur commission éventuelle.

Au cours de l'année 2018, il n'y a eu aucun cas de corruption confirmée, aucun employé n'a été licencié pour corruption ou mesure disciplinaire, aucun cas de résiliation de contrat pour infraction de corruption n'a été confirmé et aucune action en justice publique n'a été intentée pour corruption contre la Compagnie ou ses employés.



08 Droits de l'homme

À travers son Code de Conduite, sa Politique de Responsabilité Sociale et sa Politique d'hygiène et sécurité, URBASER s'engage à respecter les droits de l'homme et les libertés publiques reconnus dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies.

La responsabilité de respecter les droits de l'homme incombe aux personnes et aux entités auxquelles s'applique notre Code de conduite et nos politiques.

De même, la Compagnie s'appuie, entre autres, sur les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies comme lignes directrices de base en matière de comportement. En ce sens, URBASER travaillera en 2019 à la mise en œuvre d'un programme de respect, de protection et de réparation des droits de l'homme dans les activités et les marchés sur lesquels elle opère et, en 2018, elle a entamé un processus

d'approbation et de lancement d'une nouvelle méthodologie d'identification et de valorisation des risques de durabilité incluant les risques liés aux droits de l'homme en Espagne.

En ce qui concerne la chaîne d'approvisionnement, URBASER a inclus dans son Code de Conduite des Fournisseurs une série de principes éthiques pour les fournisseurs, entrepreneurs et collaborateurs qui incluent, entre autres, le rejet et l'élimination du travail forcé ou sous contrainte, du travail des enfants et de la discrimination.

Tous nos employés, clients, fournisseurs, partenaires et membres des communautés dans lesquelles nous opérons peuvent utiliser les « canaux éthiques » dont ils disposent dans chaque pays pour envoyer des notifications concernant le non-respect des principes contenus dans notre Code de conduite.

En 2018, aucune communication relative à des violations des droits de l'homme n'a été reçue par la voie éthique ou par d'autres mécanismes officiels de plainte.



Objectif 2019: Révision des catégories et analyse des risques en matière de droits de l'homme associés aux pays dans lesquels la Compagnie exerce ses activités.

URBASER, tel que reflété dans son Code de Conduite, s'engage à respecter les principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Conformément à ces principes, URBASER a l'obligation de veiller à ce qu'aucune de ses succursales et filiales se trouvant en dehors du territoire espagnol, ainsi qu'aucune des entreprises avec lesquelles elles passent des contrats ne mènent des activités qui impliquent le travail forcé ou obligatoire ou le travail des enfants.

De même, même si certains pays où nous sommes présents ne sont pas signataires des conventions internationales de l'OIT, URBASER, dans les activités qu'elle mène dans ces pays, s'engage à respecter les droits humains des personnes appartenant aux groupes ou collectifs les plus vulnérables, où qu'elles soient.



09 Communautés locales

ACTION SOCIALE

URBASER est consciente du rôle qu'elle joue dans le progrès des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités. Par son action sociale, la Compagnie mène des actions qui génèrent un impact positif dans les environnements dans lesquels elle opère.

Les activités d'action sociale menées par URBASER s'inscrivent dans la continuité des activités de la Compagnie. En 2018, la Compagnie a élaboré une Politique d'action sociale dont le cadre de référence est constitué par les principes et comportements contenus dans son Code de conduite et dans les lignes directrices régissant sa responsabilité sociale corporative. Cette Politique regroupe l'ensemble des actions et contributions qu'URBASER apporte volontairement au bénéfice des communautés, et dont le seul but est d'avoir un impact positif sur le bien-être social.



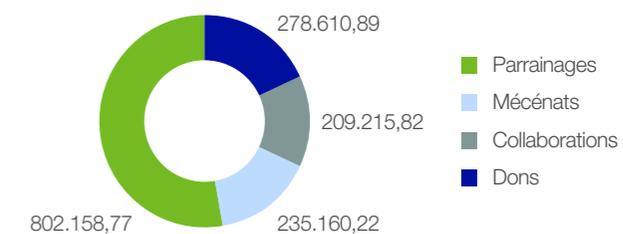
1.525.145,70

Euros alloués par URBASER à ses activités d'action sociale dans le monde entier.

Ventilation de la Contribution apportée en 2018 pour les champs d'action. en pourcentage (%)

Communautés locales	29 %
Sensibilisation à l'environnement	21 %
Soutien à la culture et au sport	50 %

Contribution apportée en 2018 par type d'action en euros (€)



Il est entendu que les contributions aux fondations et aux organismes à but non lucratif sont couvertes par les données relatives aux dons.

Impact socio-économique d'URBASER dans les communautés

Dans le cadre du Plan d'action pour la responsabilité sociale corporative 2018-2023, URBASER se fixe pour objectif d'aligner 100 % de la contribution sociale sur les domaines établis dans la Politique d'action sociale, de manière à ce que l'impact socioéconomique généré dans les communautés dans lesquelles elle opère soit encore plus important :

Postes de travail à l'échelle mondiale
L'activité de la Compagnie constitue un véritable moteur de richesse et de développement économique et social : elle crée des emplois stables et de qualité.



Création d'emplois locaux : **Volume des achats auprès des fournisseurs locaux** en millions d'euros



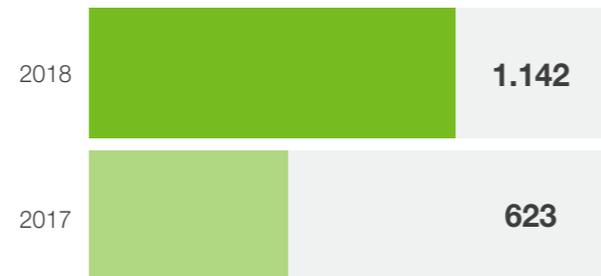
Les personnes ayant bénéficié des **initiatives sociales**



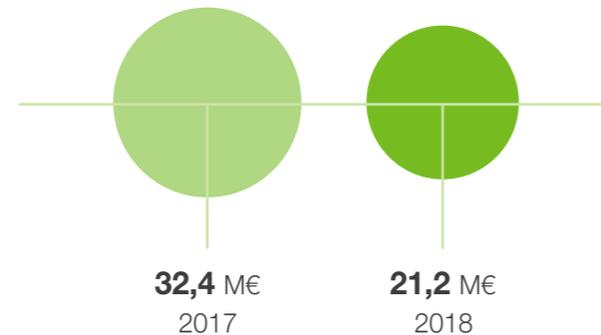
Projets sociaux dans **6** Pays



Nombre de **nouvelles embauches**

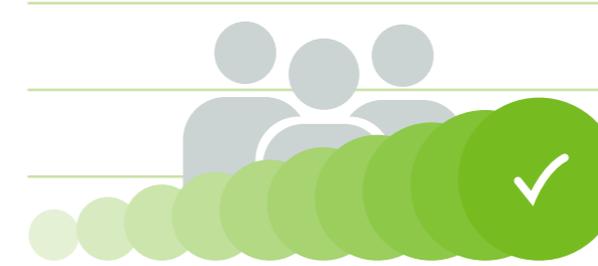


Contribution fiscale en millions d'euros (impôt sur les sociétés à payer)



Amélioration des conditions de vie des **populations**

En 2018, nous avons contribué à hauteur de **1,5** million d'euros à des actions sociales



Amélioration dans les **infrastructures publiques**



Communication fluide entre les communautés et l'entreprise pour résoudre les **plaintes et préoccupations**



Intégration sur le marché du travail des personnes risquant une **exclusion sociale**

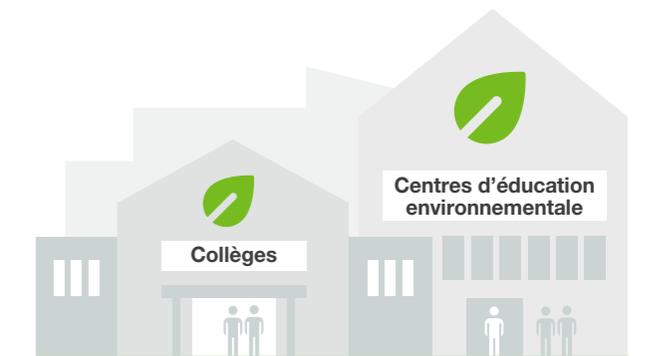


Promotion de la santé par le **sport**

759.342€ apportés à la promotion de la culture et du sport



Sensibilisation à l'environnement pour tous les types de groupes



AIDE AUX FAMILLES DÉMUNIES D'AQABA (Jordanie)

Aqaba est le seul point en Jordanie avec accès à la mer et une attraction du tourisme local. Le mois de Ramadan est un mois très actif en termes de tourisme, c'est pourquoi les hôtels et restaurants proposent tout au long du mois des buffets à l'*iftar* (ou petit déjeuner sacré). Toute la nourriture qui n'est pas consommée pendant la journée finirait à la poubelle, sans le travail des employés d'URBASER en Jordanie, qui consacrent leur temps pendant ces 30 jours à expédier cette nourriture de l'hôtellerie directement aux familles les plus nécessiteuses et ainsi éviter qu'elle ne se retrouve dans les poubelles.

De cette façon, des tonnes de déchets alimentaires sont réduites pendant le mois de Ramadan, et nous fournissons un petit déjeuner décent aux personnes les plus nécessiteuses de la communauté.

Les travailleurs de l'entreprise emballent les aliments dans des emballages individuels et homogènes et, avec leurs camionnettes, les distribuent à une ONG locale qui vient en aide aux plus démunis.

Toutes les activités sont menées avec le consentement de l'administration publique locale et des organismes de santé. Le projet a également impliqué des associations bénévoles, tant féminines que mixtes.

Les travailleurs d'URBASER Jordanie ont reçu différents prix et remerciements pour ce projet auquel ont participé, au total, en 2018, environ 11 entreprises hôtelières et en moyenne 150 à 160 paquets de nourriture par jour ont été emballés, évitant ainsi que quelque 2.500 kg de nourriture ne finissent dans les ordures, et plus de 4.500 colis alimentaires individuels ont été distribués aux familles les plus démunies.



CENTRE ARTIGAS-ARRAIZ (Biscaye, Espagne)

L'Aula Artigas-Arraiz est un centre d'éducation environnementale sur les déchets qui développe des actions destinées aux écoles, aux organisations, aux associations et au grand public afin d'aboutir à une consommation responsable. Avec 8.521 visites en 21 mois, il est devenu en 2018 une référence en matière de sensibilisation à la gestion des déchets, de diffusion de modes de consommation responsables, de connaissance de l'impact environnemental des déchets générés et de promotion d'un changement d'attitude permettant de réduire, de réutiliser et de recycler les déchets générés par les ménages.

URBASER, à travers sa filiale ENVISER, a signé un accord de collaboration avec quatorze autres entités s'engageant sur les objectifs de ce centre.



POUPONNIÈRE PUBLIQUE (Valladolid, Espagne)

En 2017 et en 2018, CETRANSA, une entreprise appartenant à URBASER, a collaboré avec la mairie de Santovenia de Pisuergra dans le but de générer un impact social positif dans cette localité, dans laquelle la Compagnie développe ses activités commerciales depuis des années, la valeur partagée et le respect étant les guides des relations avec la collectivité.

Les contributions apportées par la Compagnie comme stipulé dans l'accord de collaboration signé entre les deux parties ont facilité la construction et le fonctionnement d'une pouponnière publique qui a permis la scolarisation de 38 garçons et filles de la municipalité. En outre, l'entreprise a collaboré avec le concept « Santovenia Ciudad del Deporte » qui promeut le sport et les pratiques saines parmi les plus jeunes, ce qui a permis d'atteindre un total de 723 personnes.



ENGAGEMENT SOCIAL

En tant qu'entreprise en contact direct avec la société, URBASER s'**engage résolument en faveur de la collectivité et de son environnement le plus proche**. En ce sens, son engagement social se concentre principalement sur deux domaines qu'elle juge essentiels pour aider à créer une société plus juste et plus engagée :

Actions de communication et de sensibilisation en matière de violence de genre

URBASER est l'une des grandes entreprises adhérant à l'Initiative « **Entreprises pour une société sans violence à l'égard des femmes** », lancée par le ministère espagnol de la Santé, des Services Sociaux et de l'Égalité. Son objectif est, à travers les entreprises signataires, de sensibiliser la société à l'égalité et de favoriser l'insertion professionnelle des femmes victimes de cette violence. En tant qu'entreprise adhérant à cet accord, la Compagnie s'est engagée à sensibiliser la société et à engager des femmes victimes de violence de genre (VVG). Cette année, les femmes VVG ont constitué les 21 % de l'embauche de personnes vulnérables.

En 2018, grâce au soutien de la Fondation Integra, une entité spécialisée dans la prise en charge des victimes de violence de genre, une importante **session d'information sur la violence de genre** a été donnée aux travailleurs du siège. De même, à Elche (Alicante, Espagne) d'autres activités ont eu lieu : une conférence sur le thème « Les clés

pour une société dépourvue de toute violence de genre », l'enregistrement d'un *flashmob* organisé par le personnel ou la vente de bracelets de solidarité pour l'Association locale des victimes de la violence contre les femmes. D'autres villes, comme Chiclana de la Frontera (Cadix, Espagne), Villanueva de la Serena (Badajoz, Espagne) et Dénia (Alicante, Espagne), ont également rejoint les campagnes locales de chacune de leurs mairies pour diffuser leur message contre ce fléau.

Pour la deuxième année consécutive, URBASER a également participé en juin en tant que **sponsor de la course contre la violence de genre** à Madrid (Espagne), avec une participation importante des personnes travaillant dans l'entreprise.

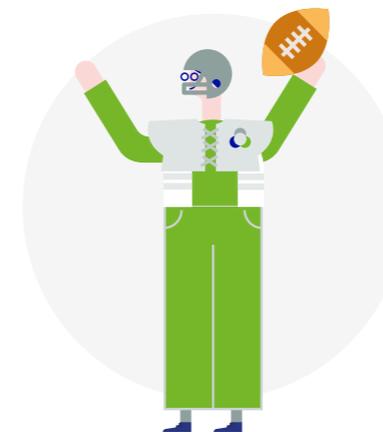
Promotion de l'emploi et de l'intégration sociale et professionnelle des groupes vulnérables exposés au risque d'exclusion sociale.

URBASER en Espagne fait partie du conseil d'**administration de la Fondation Integra**, qui travaille depuis 2001 avec pour mission d'aider les personnes menacées d'exclusion sociale et les personnes handicapées en facilitant leur intégration professionnelle. Elle fait également partie du **Réseau d'entreprises du Programme Incorpora** de l'« Œuvre Sociale de la fondation La Caixa », dont l'objectif est l'insertion professionnelle des personnes en risque d'exclusion sociale. En 2018, URBASER comptait **345** salariés en risque d'exclusion sociale.

FONDATION EL SALVADOR RUGBY À VALLADOLID (Espagne)

Depuis 2015 Cetransa (entreprise appartenant à URBASER) collabore économiquement et socialement avec la Fondation El Salvador Rugby à Valladolid (Espagne).

Grâce aux dons de la Compagnie, entre autres, elle **sponsorise l'équipe de Rugby Integración**, qui forme des personnes handicapées et issues des groupes d'exclusion sociale. L'année dernière, en plus des sessions de formation, des matchs et des tournois ont été organisés avec d'autres clubs, encourageant la socialisation de ces groupes. URBASER s'engage une fois de plus pour une réelle intégration dans toutes ses facettes.



URBASER JORDANIE ET L'ASSOCIATION DES FEMMES D'AQABA

URBASER fournit ses services depuis plus d'un an dans la ville d'Aqaba, située au sud de la Jordanie. Depuis lors, l'entreprise a été très active dans l'engagement social, impliquant les secteurs les plus défavorisés dans des questions telles que la discrimination et le manque de ressources dans la cellule familiale.

Les femmes de ce pays arabe sont désavantagées. C'est pourquoi il existe plusieurs associations de femmes dans le pays. URBASER a réalisé en 2018 quelques activités avec l'Association des Femmes d'Aqaba. Entre autres, à l'occasion du 21 mars (fête des mères dans les pays arabes), les collègues d'URBASER Jordanie se sont installés dans l'un des quartiers les plus défavorisés d'Aqaba : Ashabeea Area, où ils ont mené des activités de sensibilisation à l'environnement, à la protection des femmes et à la lutte contre la discrimination. Entre autres activités, ils ont offert des fleurs à toutes les femmes qui se trouvaient dans les maisons de ce quartier afin de les féliciter pour leur journée et ont peint les murs tous ensemble, avec des messages contre la discrimination à l'égard des femmes et en faveur du soutien d'URBASER au collectif de femmes d'Aqaba.



10 L'équipe professionnelle URBASER

Le **capital humain** constitue une priorité pour URBASER. En ce sens, elle encourage l'embauche stable, le travail décent et de qualité, la mise en œuvre de programmes de formation et d'éducation du personnel et la promotion d'un environnement de travail sûr et sain.

La gestion des ressources humaines d'URBASER est orientée vers la mise en place d'une **équipe humaine hautement qualifiée et motivée**, et qui s'identifie aux valeurs du Groupe, avec une initiative propre et une grande vocation à servir la clientèle, ce qui lui permet de gérer efficacement et de manière rentable les opportunités d'affaires.



32.146

Les effectifs d'URBASER en 2018



11.030

Employés affiliés à une organisation syndicale



L'un des actifs incorporels les plus importants dans cette activité est la valeur apportée par les professionnels d'URBASER dans le monde entier, et c'est pourquoi la Compagnie s'engage pour des emplois stables et de qualité.



26.722

Hommes



5.424

Femmes

Effectifs du personnel par pays au 31/12/2018

SUÈDE 537	MAROC 444	FINLANDE 294	BAHRÉÏN 1 244
ROYAUME-UNI 653	JORDANIE 341	ÉTATS-UNIS 6	ARGENTINE 3 424
ITALIE 79	ESPAGNE 17 931	MÉXIQUE 485	FRANCE 1 008
			CHILI 4.996
Total : 32.146			

Effectifs moyen en 2018*	
Genre	
Femmes	5.370
Hommes	26.455
Âge	
<35	7.727
36-50	13.856
>50	10.242
Catégorie professionnelle	
Équipe dirigeante	142
Cadres intermédiaires	1.200
Techniciens	1.259
Postes opérationnels	29.224

85 % des effectifs sont couverts par les conventions **collectives** applicables aux entreprises, sociétés et UTE de la Compagnie, et ont fait l'objet d'un pacte et d'un accord avec la représentation légale des travailleurs correspondante dans chaque lieu, toujours dans le respect des dispositions des accords fondamentaux de l'Organisation internationale du travail. Les changements organisationnels, y compris leurs notifications, apparaissent dans ces conventions et sont effectués conformément à la législation en vigueur dans chaque cas.

Pourcentage de l'effectif couvert par des conventions collectives en 2018

SUÈDE 100 %	MAROC 89 %
FINLANDE 100 %	ARGENTINE 89 %
ITALIE 99 %	ESPAGNE 100 %
MEXIQUE 69 %	FRANCE 100 %
Total : 85 %	

* En raison d'un reclassement effectué dans le système interne d'enregistrement des employés, mis en œuvre en octobre, seuls les dossiers complets des employés pour les trois derniers mois de 2018 ont pu être obtenus. Pour cette raison, l'effectif annuel moyen a été calculé sur la base des données d'octobre, novembre et décembre.

Les effectifs du Royaume-Uni, d'Oman, de la Jordanie, des États-Unis et du Bahreïn ne sont pas couverts par une convention collective de travail.

L'un des actifs incorporels les plus importants dans cette activité est la valeur apportée par les professionnels d'URBASER dans le monde entier, et c'est pourquoi la Compagnie s'engage pour des **emplois stables et de qualité**.

Contrats à durée indéterminée		Contrats temporaires	
Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
4.139	21.274	1.285	5.448

Effectifs par tranche d'âge		
	Contrats à durée indéterminée	Contrats temporaires
<35	5.195	2.687
36-50	11.237	2.765
>50	8.981	1.281

Effectifs par Catégorie professionnelle		
	Contrats à durée indéterminée	Contrats temporaires
Équipe dirigeante	150	1
Cadres intermédiaires	702	32
Techniciens	1.119	152
Postes opérationnels	23.442	6.548



Journée à temps partiel		Journée à temps plein	
Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
1.526	1.259	3.897	25.464

Ces dernières années, il y a eu une évolution des caractéristiques de l'emploi dans le secteur en termes de perfectionnement, de technification et de professionnalisation ceci, grâce à l'**amélioration de la qualité de l'emploi** en matière de sécurité, santé, formation et rémunération. Cela a permis d'attirer des talents plus diversifiés en termes de sexe, de profil professionnel, d'âge, etc.



En 2018, le taux de rotation du personnel était de 14,47 %.

Licenciement en 2018	
Femmes	Hommes
224	1.661

Licenciement en 2018	
Tranche d'âge	
<35	864
36-50	632
>50	389

Licenciement en 2018	
Catégorie	
Équipe dirigeante	3
Cadres intermédiaires	30
Techniciens	70
Postes opérationnels	1.782

Taux de rotation* 2018	
Femmes	Hommes
5,17 %	0,70 %

Taux de rotation* en 2018

SUÈDE	JORDANIE	ESPAGNE
31,66 %	46,63 %	7,65 %
ROYAUME-UNI	ITALIE	CHILI
23,89 %	1,27 %	32,19 %
OMAN	FRANCE	BAHREÏN
13,92 %	6,55 %	16,24 %
MEXIQUE	FINLANDE	ARGENTINE
74,43 %	62,59 %	7,97 %
MAROC	ÉTATS-UNIS	-
0,68 %	0,00 %	
Total : 14,47 %		

*Le taux de rotation est calculé comme le nombre de travailleurs qui ont quitté volontairement l'organisation divisé par le nombre total de travailleurs.

ABSENTÉISME

L'activité développée par URBASER est très intensive en main d'œuvre. Pour cette raison, l'une de ses principales préoccupations est l'absentéisme, c'est-à-dire l'absence d'une personne de son poste de travail, aux heures correspondant à une journée de travail, dans la journée légale de travail.

Pour lutter contre ce problème, tous les cadres intermédiaires de la Compagnie ont été adéquatement formés pour l'aborder, et sont dotés de différents **outils informatiques d'analyse et de contrôle**.



Nombre total d'heures d'absence chez URBASER en 2018 : **3.658.474**

L'ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DE LA DIVERSITÉ

URBASER s'efforce d'être une entreprise différente et de référence à l'intérieur et à l'extérieur du secteur, pour parvenir à une **diversité intégrée** en ce qui concerne son personnel et ses politiques et pratiques, tel que cela est décrit dans sa politique d'égalité et de diversité. La Compagnie s'efforce de promouvoir l'égalité des chances pour tous les membres de l'équipe. En ce sens, URBASER en Espagne travaille sur les domaines établis dans ses plans d'égalité*, et dans les autres pays elle a commencé à mettre en œuvre des mesures d'égalité.

Le processus d'identification des risques découlant de l'analyse du **Plan d'Égalité** comprend un diagnostic de l'entreprise et l'analyse des politiques ou pratiques liées aux ressources humaines et menées par l'agent d'égalité de la Compagnie. Parmi les autres risques identifiés, en Espagne, les activités soumises à la « subrogation du travail » se distinguent, car elles perpétuent la main-d'œuvre existante (majoritairement masculine) et rendent difficile l'intégration du personnel féminin.

URBASER travaille chaque jour à la création d'une culture d'entreprise dans laquelle la perspective de genre est appliquée à travers des procédures formelles et informelles. Dans un secteur traditionnellement associé au genre masculin, la Compagnie cherche à **normaliser encore plus la présence des femmes**. Dans cette tâche, nous avons toujours considéré la collaboration des représentants du personnel comme un élément clé lorsqu'il s'agit d'établir des engagements communs et des objectifs conjoints qui sere flètent dans les différents plans d'égalité.

*Les plans d'égalité s'appliquent à Urbaser S.A., Socamex S.A., Sertego S.A., Enviser S.A., Sirsa SAU.



Rémunération moyenne total*			
Catégorie	Femmes	Hommes	Ratio
Conseiller	il n'y a pas	217.101,19 €	N/A
Direction générale	ne s'applique pas***	403.924,70 €	N/A
Équipe dirigeante	96.855,66 €	126.864,51 €	0,76
Cadres intermédiaires	37.279,06 €	52.531,55 €	0,71
Techniciens	28.632,90 €	36.495,96 €	0,83
Postes opérationnels	17.437,10 €	19.047,89 €	0,92

*Comprend la rémunération fixe et variable. Ceci est la première année que l'information sur les rémunérations est introduite, jetant ainsi les bases pour rendre compte de l'évolution de cet indicateur à l'avenir. Cette situation sera résolue pour les prochains rapports. *** Données non communiquées en raison de l'inclusion d'une seule femme dans la Direction générale, afin de se conformer à la Loi organique sur la protection des données personnelles (LOPD).

Rémunération moyenne total**			
Catégorie	Femmes	Hommes	Ratio
<35	18.263,98 €	15.918,57 €	1,15
36-50	22.201,75 €	23.148,43 €	0,96
>50	19.899,45 €	23.677,89 €	0,84

**Les données rapportées incluent 89 % de la main-d'œuvre mondiale, du fait que les systèmes de reporting actuels ne contenaient pas la variable « âge » envisagée dans tous les pays.

URBASER S.A. est une entreprise signataire de la **Charte de la Diversité**, assumant et s'engageant publiquement avec les principes de base suivants en matière d'égalité et d'anti-discrimination :

- **Sensibiliser aux principes d'égalité** des chances et de respect de la diversité à travers les valeurs de l'entreprise et les diffuser auprès des employés.
- Progresser dans la construction d'une **main-d'œuvre diversifiée** en favorisant l'intégration de personnes ayant des profils différents (sans distinction de sexe, d'orientation sexuelle, de race, de nationalité, d'origine ethnique, de religion, de croyances, d'âge, d'handicap, etc.).
- **Promouvoir l'inclusion** en évitant tout type de discrimination (directe ou indirecte) sur le lieu de travail.
- Prendre en **compte la diversité** dans toutes les politiques de gestion des personnes : la gestion de la diversité doit être un facteur transversal, qui est à la base de toutes les décisions prises dans ce domaine.
- Favoriser l'**équilibre** travail-vie personnelle en conciliant le travail, la famille et les loisirs.
- Reconnaître la **diversité des clients** en reconnaissant que leur diversité est aussi une source d'innovation.
- Prolonger et communiquer l'engagement, étant signataire de la Charte de la diversité, aux employés et aux **entreprises, fournisseurs**, administrations, organisations commerciales, syndicats et autres agents sociaux.
- Réfléter les **activités d'appui à la non-discrimination**, ainsi que les résultats de la mise en œuvre des politiques de la diversité dans le rapport annuel de l'entreprise.

En outre, URBASER S.A. est membre de l'initiative du ministère espagnol de la Santé, des Services Sociaux et de

l'Égalité « **Plus de femmes, de meilleures entreprises** », à travers laquelle elle s'engage à promouvoir l'égalité au plus haut niveau des entreprises, en augmentant la présence des femmes. L'initiative comprend différentes actions ou projets auxquels URBASER participe activement.

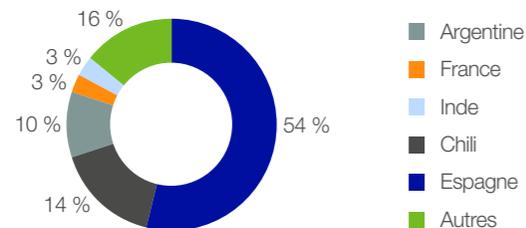
Dans ce sens, il convient de mentionner la participation de plusieurs femmes cadres de la Compagnie au Programme de Développement des femmes cadres en Espagne « **Talentía 360°** » de 2018, organisé par l'Institut espagnol de la Femme et pour l'Égalité des Opportunités, conjointement avec l'École d'Organisation Industrielle.

Parallèlement, au cours de l'année académique 2017-2018, une femme cadre d'URBASER en Espagne a participé au Programme « **Promociona** », organisé par l'Institut Espagnol de la Femme et la GEOE (Confédération Espagnole des Organisations d'entreprises) et spécifiquement conçu pour développer les compétences et les capacités professionnelles et de leadership des femmes hautement qualifiées dans leur promotion en première ligne, avec la participation de l'administrateur délégué d'URBASER comme mentor dans le programme.

Chez URBASER, la diversité est comprise comme un concept qui va au-delà de l'égalité des sexes. La Compagnie présente une **main-d'œuvre d'une grande diversité culturelle et générationnelle** ce qui engendre des perspectives différentes entre les membres des différentes équipes, en favorisant le développement d'idées et de solutions enrichissantes, ce qui, dans la période actuelle d'expansion que connaît URBASER, fournit une valeur incalculable.

Effectifs par pays d'origine

en pourcentage (%)



Chez URBASER, les personnes sont appréciées pour leurs **compétences et expériences**, afin d'éviter d'éventuels préjugés discriminatoires qui peuvent parfois être inconsciemment appliqués dans les processus de sélection. C'est pourquoi elle participe au projet de curriculum anonyme lancé par le Ministère par l'intermédiaire de l'Institut de la femme (Espagne).

Consciente de l'importance de la sensibilisation et de la formation dans ce domaine, et poursuivant l'objectif de promouvoir une culture de l'égalité dans l'ensemble de l'organisation, la Compagnie a créé un espace spécifique pour la **sensibilisation, la promotion et le développement de l'égalité** des chances et la réalisation de différentes actions et bonnes pratiques pour atteindre ces objectifs : le secteur de l'égalité et de l'engagement social. Ce domaine vise à promouvoir l'intégration sur le marché du travail des personnes handicapées et des personnes menacées d'exclusion sociale. En plus des 455 membres de l'équipe de personnes handicapées, elle a réalisé 345 incorporations de personnes menacées d'exclusion sociale.

URBASER s'engage pour la sauvegarde de l'emploi des personnes handicapées, et elle a créé, en 2010, son propre Centre de travail spécial « URBACET S.L. », une organisation à but non lucratif, leader dans l'intégration professionnelle



« Cartes d'embarquement pour l'égalité », une initiative qui s'inscrit dans la politique d'engagement pour l'égalité de l'ensemble du Groupe Urbaser.

des personnes handicapées, qui réalise des travaux de jardinage, d'entretien du mobilier urbain et de nettoyage des parcs, places et plages.

En raison de l'activité exercée par l'entreprise, l'accès des personnes handicapées n'est pas un facteur que l'entreprise peut influencer, puisque la majeure partie de ce travail se fait à pied dans la rue des différentes villes du monde. Dans les immeubles de l'entreprise, des critères de conception pour l'accessibilité des personnes handicapées sont pris en compte.

Dans son désir de favoriser une véritable intégration, URBASER S.A. fait partie du conseil d'**administration de la Fondation Integra en Espagne**, qui travaille depuis 2001 avec pour mission d'aider les personnes menacées d'exclusion sociale et les personnes handicapées à travers leur intégration professionnelle. Pour la Compagnie, la collaboration et l'interaction avec les organisations constituent le moteur de changement, et c'est pourquoi URBASER S.A. fait partie du « **Red de Empresas del Programa Incorpora** » (réseau d'entreprises du Programme Incorpora), de l'Œuvre Sociale de la fondation La Caixa en Espagne, ou du projet « **Reciclar para Cambiar Vidas** » (Recycler pour changer des vies) de Ecoembes et la Caixa. Ces projets ont pour objectif l'insertion professionnelle des personnes menacées d'exclusion sociale.

Le **Protocole d'URBASER S.A. sur le harcèlement** s'articule autour de trois objectifs principaux : adopter les mesures nécessaires pour prévenir toute situation de harcèlement, permettre aux employés d'identifier plus facilement toute situation de harcèlement moral, de harcèlement sexuel, ou de traitement discriminatoire, et établir une procédure d'action pour enquêter et, le cas échéant, sanctionner toute situation de harcèlement.



Sur le plan opérationnel, et dans le but de garantir la confidentialité des cas, URBASER compte en Espagne sur l'« instructeur », à qui les travailleurs ou leurs représentants légaux doivent s'adresser pour informer de toute situation éventuelle de harcèlement détectée.

La **Commission pour la prévention du harcèlement**, composée sur un pied d'égalité des travailleurs et des représentants de l'entreprise, a pour tâche principale d'évaluer objectivement les faits et les actions envisagés dans le rapport établi par l'instructeur, de décider si une situation de harcèlement au travail existe ou non et de proposer, le cas échéant, les mesures correctives et disciplinaires appropriées.

CONCILIATION ET CESSATION D'EMPLOI

URBASER dispose de mesures visant à faciliter l'**équilibre entre la vie personnelle, familiale et professionnelle** des personnes qui travaillent dans la Compagnie. Toutefois, ces mesures ne sont pas documentées dans une politique écrite.

Dans les bureaux centraux, par exemple, des mesures très appréciées sont appliquées, telles que des horaires d'entrée et de sortie flexibles, des horaires de travail intensifs le vendredi et pendant les mois d'été.

85 % de l'effectif dispose de différentes **mesures de conciliation reconnues** par les conventions collectives dans chaque centre. De nombreux accords ont été conclus, par exemple, des mesures visant à améliorer la situation en prolongeant les permis et les congés prévus par la loi, en réduisant le temps de travail, en assouplissant les horaires de travail, en permettant des changements de quart de travail, en prévoyant les jours de

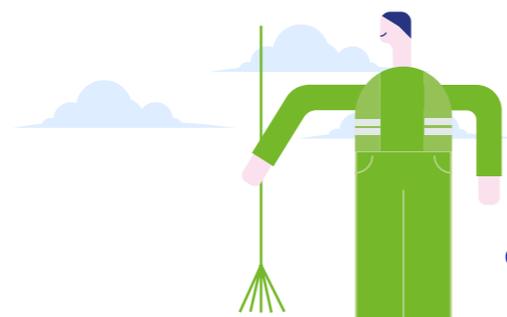
congés, des congés sans solde ou des congés plus longs que la période légale avec maintien du poste.

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DE L'ÉQUIPE

La **formation, la qualification et le développement professionnel** du personnel d'URBASER est un aspect clé pour améliorer la motivation, l'efficacité et la qualité des services fournis. L'entreprise s'efforce de développer les compétences professionnelles de ses employés, de les adapter aux besoins d'expansion et de compétitivité de l'entreprise, en même temps qu'elle essaie d'actualiser et d'adapter ses ressources humaines à l'évolution technologique actuelle.

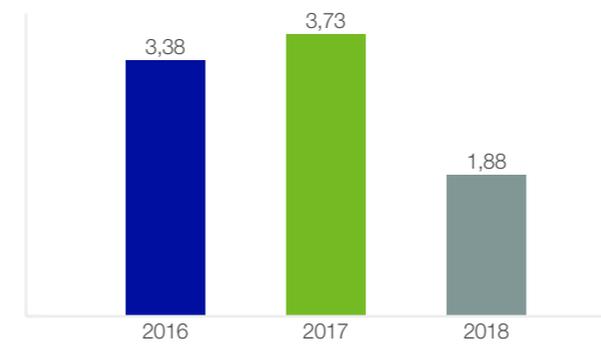
Grâce au **Plan Biennal de Formation**, les besoins en formation de la main-d'œuvre en Espagne sont identifiés, évalués et couverts tout au long de l'année. Dans les différents pays où nous opérons, des plans de formation individuels sont développés.

URBASER s'engage résolument en faveur du développement professionnel des personnes et s'efforce d'introduire une **culture d'apprentissage continu** dans leur vie quotidienne afin d'actualiser leurs compétences et d'adopter une attitude ouverte à l'innovation. En 2018, plus de **234.874** heures de formation ont été dispensées à **18.751** employés, grâce à un investissement de **1.878.028** euros de la Compagnie.



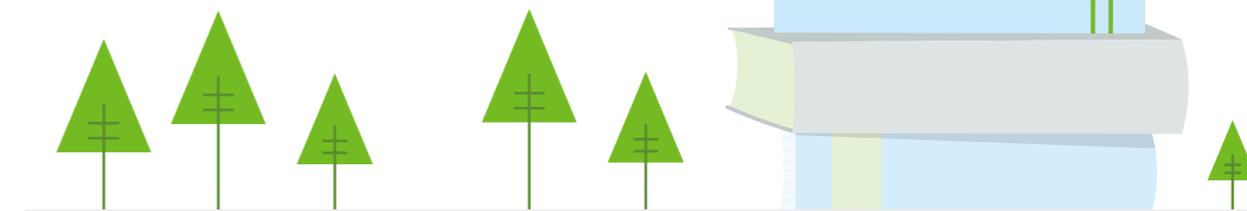
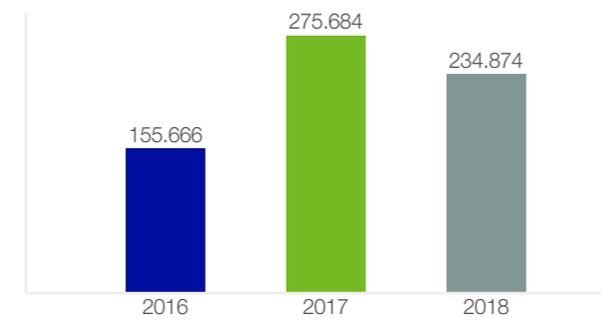
Investissement dans la formation

en millions d'euros (M€)



Formation reçue

en heures (h)



Heures de formation par catégorie professionnelle en 2018

Équipe dirigeante	5.555,0
Cadres intermédiaires	29.755,5
Techniciens	28.424,3
Postes opérationnels	171.139





11 Hygiène et Sécurité

Garantir un **environnement de travail sûr et sain** représente un aspect fondamental pour URBASER, auquel elle s'attache tant par des actions préventives que par une formation approfondie. Les engagements pris par la Compagnie dans le cadre de sa Politique Qualité, Hygiène et Sécurité, Environnement et Énergie en sont la preuve.



La Compagnie s'engage à mettre en œuvre la norme OHSAS 18001 dans ses activités les plus importantes et garantit que ces mêmes exigences sont respectées dans les centres qui ne disposent pas de cette certification.

Objectif 2021 : Assurer la transition de tous ces centres et les entreprises certifiées OHSAS 18001 vers la nouvelle norme ISO 45001, qui est la première norme internationale à déterminer les exigences de base pour la mise en œuvre d'un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Niveau d'avancement en 2018 : Tout au long de l'année 2018, la documentation de quatre systèmes de gestion URBASER et de certains des outils utilisés dans ces derniers et autres systèmes et a été étudiée et il a été conçu la structure du nouveau système d'entreprise, qui commencera à être développé en 2019. En outre, un grand nombre de techniciens du service commun de prévention en Espagne ont suivi des cours relatif à la norme ISO 45001 pour les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail, tant pour la mise en œuvre que pour l'audit, afin d'en accélérer l'application lorsque le système est adapté.

LA SÉCURITÉ COMME PRINCIPE

Dans le cadre de son engagement en faveur de la sécurité au travail, URBASER accorde une attention particulière aux opérations dans lesquelles les travailleurs sont particulièrement exposés à des risques graves. Ces situations sont gérées par la délivrance de **permis de travail** aux travailleurs concernés, qui ont reçu une formation spécifique pour le développement de ces opérations ; l'aptitude médicale des travailleurs devient une condition fondamentale pour pouvoir les réaliser, et le devoir de vigilance dans ces situations devient important, raison pour laquelle ces fonctions sont confiées à un personnel doté d'autorité et de qualification spéciales, de sorte qu'il soit présent pendant le développement de ces travaux. Tout cela signifie que ces opérations sont effectuées dans les conditions les plus sûres possibles.

En matière d'actions préventives, en 2018, plus de **900 évaluations de risques** spécifiques de différentes installations ont été réalisées conformément au planning, dans les domaines de l'ergonomie, des risques psychosociaux, des agents chimiques, du stress thermique, de l'éclairage, du bruit, des vibrations, des agents biologiques, etc.

Indicateurs d'accident	2016	2017	2018
Taux d'incidence ¹	80,2	85,5	92,3
Taux de fréquence ²	46,6	43,1	45,3
Taux de gravité ³	1,8	1,1	1,6

1. Taux d'incidence (Nbre d'accidents en baisse / Nbre de travailleurs moyen)*1.000
2. Taux de fréquence (Nbre d'accidents en baisse / Nbre d'heures travaillées)* 1.000.000.000
3. Taux de gravité (Nbre de jours perdus / Nbre d'heures travaillées) *1.000

ENREGISTREMENT ET DÉCLARATION DES ACCIDENTS

En ce qui concerne le système appliqué pour l'enregistrement et la déclaration des accidents, nous disposons d'une **Procédure interne pour les enquêtes sur les incidents et accidents** du travail et les maladies professionnelles dans le cadre de notre Système de Gestion de la Santé et de la Sécurité, qui définit les actions à entreprendre, les personnes concernées et les informations à fournir en cas d'accident du travail. En ce sens, un rapport d'enquête est établi pour chaque accident, incident ou maladie professionnelle, où des données générales sont collectées, une analyse est effectuée et des mesures préventives et correctives sont prises pour éviter la répétition. Ce système est mis en œuvre en Espagne.

En 2018, il y a eu en tout 2.966 accidents, sept accidents mortels (trois d'une crise cardiaque, deux d'un accident de la circulation, un d'une opération de sauvetage et un d'une chute d'un étrier) et 9 cas de maladies professionnelles confirmées. Dans tous les cas d'accidents mortels, une communication interne à la Direction de la Compagnie et une collecte de l'ensemble des informations et documents relatifs à l'accident ont été effectuées. Par la suite, une enquête est ouverte pour clarifier les circonstances de tels accidents et établir les mesures préventives et/ou correctives nécessaires pour chaque cas.

Aucune activité présentant une incidence ou un risque plus élevé de maladie professionnelle n'a été spécifiquement identifiée.



Objectif 2019: la mise en œuvre du système de communication et d'enregistrement des accidents à l'échelle mondiale.

UNE COMPAGNIE SAINES

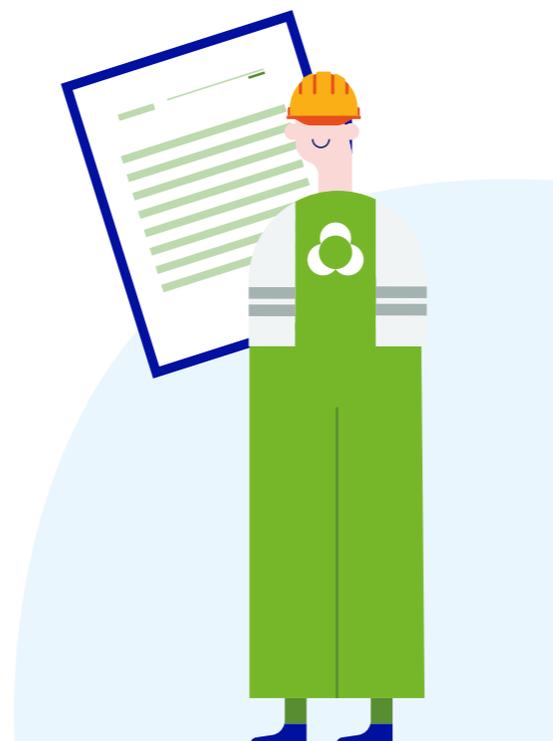
URBASER veut être une entreprise saine, en **encourageant un environnement de travail sûr et en promouvant des habitudes de vie saines** parmi ses employés. À cette fin, elle a élaboré un plan reposant sur quatre piliers fondamentaux : la sécurité de l'environnement de travail, la santé psychosociale, le suivi médical et l'intervention sociale. Dans ce cadre, des évaluations de santé ont été effectuées au moyen d'examens médicaux. Parallèlement, des actions sont menées dans les autres centres en faveur d'un mode de vie sain et du sport, notamment des courses solidaires, l'intégration d'aliments sains dans les espaces de vente et de restauration du Groupe, des stationnements pour vélos, les campagnes de consommation de fruits, l'utilisation des escaliers, etc.

RÉSULTAT DES NÉGOCIATIONS COLLECTIVES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Par le biais des conventions collectives conclues en 2018, la Compagnie maintient son engagement à contribuer à **l'amélioration de l'efficacité dans la prévention des risques professionnels et à réduire les accidents de travail**. En ce sens, des accords ont été conclus et ils permettront de renforcer le rôle du dialogue social dans le cadre de la santé et de la sécurité au travail. Les conventions collectives de la Compagnie se réfèrent de nouveau à la nécessité de la formation, en incluant l'information, la consultation et la participation, comme la formation soit l'outil le plus approprié pour promouvoir la culture préventive et les changements d'attitude, ainsi que les implications préventives que ces reconnaissances spécifiques doivent

permettre en vue de favoriser la détection de maladies professionnelles et la mise en œuvre de mesures spécifiques sur le lieu de travail pour les éviter.

De même, des **compléments, aides ou indemnisations** sont établis, tirant leur origine des prestations ou des situations dérivées d'accidents de travail et/ou de maladies professionnelles, et des améliorations sont apportées dans la conciliation et les références pour la protection en cas de grossesse et d'allaitement.



SANTÉ PUBLIQUE

En tant qu'entreprise de traitement de l'eau potable, nous nous engageons clairement à **respecter les exigences légales** relatives aux critères sanitaires concernant la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, la spécification des méthodes d'analyse, l'exploitation et le commerce de l'eau.

Tous les centres d'approvisionnement en eau potable disposent d'un **Programme d'Autocontrôle et de Gestion de l'Approvisionnement** qui comprend notamment une description de l'infrastructure d'approvisionnement, un programme de maintenance et un programme d'analyse (fréquence, points de prélèvement, paramètres à tester, etc.). Par exemple, la détermination de Legionella, un paramètre qui dépend des caractéristiques et des propriétés de l'eau, de la température ambiante et de l'eau elle-même ; il est obligatoire de l'analyser aux endroits où cela est requis par l'Inspection Sanitaire, et cela est inclus dans le Programme d'autocontrôle et de gestion de l'approvisionnement.

PRIX « CONTRAT LE PLUS SÛR »

Lors de la **Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail** célébrée en 2018 par APM Terminals, client d'URBASER et l'un des plus grands opérateurs de ports et terminaux au monde, URBASER a reçu le prix « **Casque argenté** » au service du Port d'Algésiras, qui la qualifie de **contrat le plus sûr, pour avoir réduit jusqu'à 50 % de ses accidents de travail, une marque de reconnaissance pour ses bonnes pratiques en matière de sécurité et de santé dans ce service.**



57,6 %

Employés couverts par la norme OHSAS 18001



166

Audits internes et 97 audits externes réalisés sur des questions de santé et de sécurité



4,5

Des millions d'euros ont été consacrés à la formation en matière de santé et de sécurité



20.257

Travailleurs représentés officiellement dans des comités d'Hygiène et Sécurité



98.124

Heures de formation en santé et sécurité



12 Gestion durable de l'environnement

URBASER intègre la **durabilité et l'innovation** dans ses processus dans le but de contrôler la consommation des ressources naturelles, de minimiser la production des déchets et la pollution et de réduire son empreinte carbone.

La **Politique Qualité, Hygiène et Sécurité, Environnement et Énergie** de la Compagnie vise à assurer une qualité maximale dans la prestation des services et à garantir la satisfaction des clients par un comportement environnemental exemplaire et par la maîtrise des risques professionnels.

Chez URBASER, nous protégeons l'environnement par la prévention de la pollution, le respect de la valeur des ressources naturelles et de l'environnement et l'application de solutions de

transformation des déchets en ressources par l'innovation et des technologies de pointe.

SYSTÈMES DE GESTION

Le **Système de Gestion Intégré de la Qualité, de l'Hygiène et Sécurité et de l'Environnement**, conforme aux normes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, et audité par une tierce partie indépendante, assure la mise en œuvre de la présente politique, le suivi des objectifs et l'amélioration continue.

Dans les sites où la Compagnie s'apprête à mettre en place un système de gestion environnementale, un diagnostic



63,1 %

Ventes couvertes par la certification ISO14001 ou autre certification environnementale



8

Réclamations reçues et dûment résolues en 2018



199

Audits environnementaux internes



22

Audits énergétiques internes en 2018



126

Centres ayant fait l'objet d'un audit externe en 2018

environnemental de l'installation est réalisé du le point de vue de la conformité juridique, en examinant si une procédure est en cours, et si des recommandations sont faites pour sa bonne réalisation. L'identification des exigences légales et l'identification des aspects environnementaux et leur évaluation sont également effectuées afin d'établir un contrôle opérationnel sur ceux qui sont significatifs. Le respect de la législation environnementale des centres fait l'objet d'une évaluation périodique et toute nouvelle exigence légale qui pourrait leur être applicable est réexaminée à la lumière des nouvelles réglementations.

La Compagnie maintient également un **Système de Gestion Environnementale de l'énergie** conforme à la norme ISO 50001 qui vous aide à améliorer sa performance énergétique, à augmenter son efficacité énergétique et à réduire les impacts environnementaux qui peuvent résulter de son activité. Ce système permet de faire du suivi de la consommation d'énergie une composante permanente des activités et des stratégies de l'entreprise, ce qui en fait un outil fondamental dans la stratégie organisationnelle.

La Compagnie effectue des **audits internes** des différents services et installations afin de vérifier la conformité avec les systèmes de gestion et ainsi s'assurer que les impacts

*À l'exception des pays sanctionnés par l'OFAC (États-Unis. *Office of Foreign Assets Control*).

sont minimisés et que les risques en matière de qualité, sécurité, santé et environnement sont prévenus. URBASER a également défini les rôles et responsabilités des membres de la Compagnie dans l'atteinte des objectifs et des buts de qualité, de santé et de sécurité, d'environnement et d'énergie, qui sont établis dans les systèmes de gestion correspondants.

PROVISIONS ET GARANTIES LIÉES AUX RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

Actuellement, URBASER a contracté un **programme d'assurance international**, structuré en deux niveaux, qui lui permet de couvrir sa responsabilité environnementale. Ce programme d'assurance est émis conformément à la Loi 11/2014 (26 /2007), à la Directive 2004/35/CE de l'Union Européenne sur la Responsabilité Civile Environnementale, et/ou à toute loi environnementale dans la limite géographique de la politique de l'entreprise.

La portée géographique de la garantie de cette assurance est étendue et limitée aux responsabilités découlant de dommages corporels, de dommages matériels, d'immissions, d'inconvénients ou d'obstruction, de dommages à l'environnement, ainsi que des dommages consécutifs à ceux-ci, et/ou de dommages purs, survenant dans des pays du monde entier*.

Ce programme **couvre les activités menées par les Compagnies URBASER** conformément aux informations contenues dans le rapport annuel et/ou à l'objet social (statuts sociaux) de ces Compagnies et l'information complémentaire fournie, ainsi que toutes les nouvelles activités qui sont ensuite incorporées au courant de l'année. Ces activités s'inscrivent dans le cadre de la gestion intégrale des déchets (collecte, traitement, régénération et/ou élimination des déchets urbains, ménagers et industriels, exploitation d'installations de traitement et d'élimination, etc.), de la promotion et de l'exploitation de tous types de services (nettoyage et réparation des bâtiments et entretien complet des installations et bâtiments, mobilier urbain, gestion du cycle de l'eau, conception, conservation et entretien des parcs et jardins, préservation des ressources naturelles, etc.), entre autres.

Les limites d'indemnisation pour chacun des deux niveaux du programme d'assurance sont respectivement de 40.000.000 € et 20.000.000 € (au-delà de 40.000.000 €).

Le montant des provisions environnementales d'URBASER au 31 décembre 2018 s'élève à 25,6 millions d'euros.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET EMPREINTE CARBONE

Dans son effort quotidien pour contribuer positivement à l'environnement et gérer efficacement les déchets, URBASER s'efforce de tirer le meilleur parti des différentes sources d'énergie renouvelable offertes par les déchets et d'obtenir des matériaux à recycler.



Ceci est déjà établi dans la directive-cadre européenne sur les déchets, qui place l'utilisation énergétique des déchets au quatrième rang, après la prévention, la réutilisation et la valorisation matérielle.

Gestion de l'énergie

Ainsi, parmi les déchets traités par URBASER, les formes d'énergie suivantes sont utilisées :

Biogaz : Il est produit spontanément dans les décharges, et comme dérivé de processus de biométhanisation ou de digestion anaérobie de la matière organique présente dans les déchets.

Valorisation énergétique des déchets : Permet la récupération d'énergie des matières non recyclables présentes dans les rebuts.

Biomasse : Déchets de biomasse utilisés thermiquement.

Les différents procédés d'exploitation énergétique permettent à URBASER de **produire de l'énergie électrique**, tant pour l'autoconsommation que pour l'exportation.

La majeure partie de l'énergie consommée par URBASER dans le cadre de ses activités est de l'énergie électrique pour le traitement des déchets et de l'eau, et des combustibles fossiles pour la flotte de véhicules. Les différents procédés d'exploitation énergétique (biogaz, valorisation et biomasse), permettent à

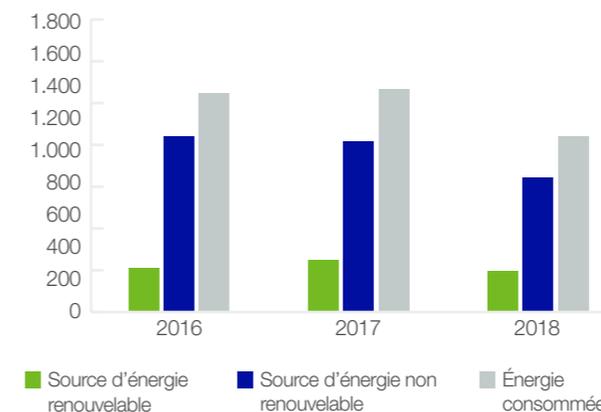
URBASER de générer de l'énergie électrique pendant ses processus. De cette électricité produite, **18 %** a été utilisée pour l'autoconsommation et les **82 %** restants ont été exportés.

Au cours de l'année 2018, la Compagnie a réussi à réduire sa consommation d'énergie de 41,39 MWh grâce à des **mesures d'efficacité énergétique** qui ont consisté à remplacer progressivement les luminaires conventionnels par la technologie LED, à installer des systèmes de régulation (détecteurs de présence et photocellules) et de contrôle de flux, et à installer une isolation thermique aux points critiques des installations.

Énergie consommée en gigawatt-heure (GWh)	
2018	
Consommation directe	1.287,84
Consommation indirecte	240,35

Énergie consommée

en gigawatt-heure (M€)



Depuis 2016, URBASER s'est dotée d'une **Politique Énergétique** qui couvre l'efficacité énergétique dans les opérations ainsi que dans les services et produits qu'elle offre à ses clients. L'un des aspects les plus pertinents de cette politique est l'implication des entreprises collaboratrices dans sa compréhension et son acceptation.

Émissions et empreinte carbone

Les processus de traitement des déchets vont bien au-delà des usines. Les parcs de collecte des déchets et les machines auxiliaires génèrent également des émissions de GES*.

La directive-cadre européenne sur les déchets établit comme priorité la **valorisation des matériaux**, mais elle souligne tout d'abord l'importance de réduire la production de déchets et leur élimination dans les décharges. Cet objectif est essentiel, car la gestion des déchets et des eaux usées représente 5 % des émissions mondiales de GES*. Et sa cause principale est, précisément, les fuites des décharges. Le déversement des déchets dans les décharges entraîne donc inévitablement des émissions de GES*.

L'**amélioration du service de collecte des déchets urbains** est l'un des principaux défis auxquels les villes sont confrontées, notamment en raison de la croissance démographique. Le parc automobile est également l'une des principales sources d'émissions. Pour cette raison, ils font l'objet d'une maintenance préventive correcte et la télémétrie est utilisée pour optimiser les itinéraires et favoriser une conduite efficace. URBASER dispose actuellement de **737** véhicules à faibles émissions et **434** véhicules à émissions nulles.

*Gaz à effet de serre.

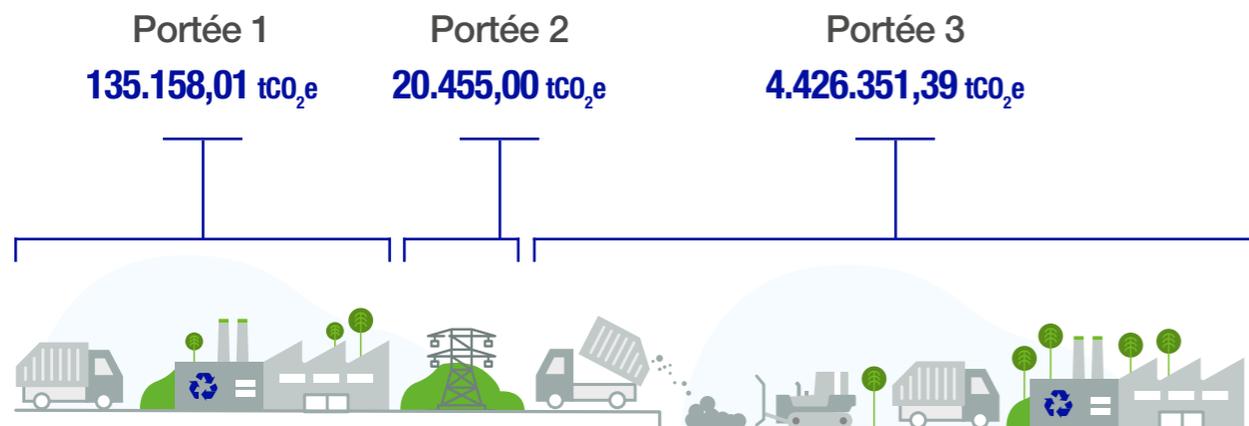
EMPREINTE CARBONE

La réduction des émissions et l'efficacité énergétique constituent l'un des vecteurs environnementaux de l'entreprise.

URBASER travaille sur des initiatives en faveur de la conservation et de l'efficacité énergétique afin de réduire d'année en année sa consommation énergétique. Grâce à ces mesures, la Compagnie a **réduit son intensité énergétique de 7 %** par rapport à 2016, avec des objectifs pour 2018 : **0,825 GWh/million € facturé**.

Ces réductions de consommation, associées à la production d'énergie à partir de sources renouvelables, à la récupération des matériaux et des combustibles et à la récupération du compost, ont permis d'**éviter, d'ici 2018, 1.481.280,16 tCO₂e**, soit une amélioration de **18 %** par rapport aux émissions évitées en 2016. De plus, grâce à la consommation d'électricité, du réseau provenant de source renouvelable, nous avons réussi à réduire nos émissions de 46.359,01 tCO₂.

Empreinte carbone mondiale de URBASER 2018 (champs d'application 1, 2 et 3)



Objectif 2022 : Réduction de 5 % de l'intensité des émissions de portée 1 et de portée 2 (entendues comme tCO₂e/k€ facturé).



LE LABEL « REDUZCO »

URBASER a obtenu en 2018 en Espagne, pour la première fois, le label « *Reduzco* » qui, attribué par l'Office Espagnol du Changement Climatique (OECC), reconnaît les politiques et résultats obtenus pour réduire son empreinte carbone sur 4 ans (2013-2016). Après 4 ans d'**enregistrement de son Bilan Carbone et de son Plan de Réduction des Émissions**, le label « *Reduzco* » reconnaît l'engagement et l'effort d'URBASER ces dernières années dans la lutte contre le changement climatique. L'empreinte carbone d'URBASER en Espagne a fait l'objet d'une vérification externe depuis 2013 et a été déclarée conforme à la UNE-EN ISO 14064.



Autres émissions significatives en tonnes (t)

	2016	2017	2018
NO_x	913	1.268,07	1.581,11
SO_x	220	246,57	306,82
Particules	54	63,43	82,84
Autres gaz	1.440	1.320,17	1.456,22

PROJETS CLIMATIQUES

Les Projets Climatiques sont des **projets de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)** développés en Espagne, promus par le Fonds carbone pour une économie durable (FES-CO₂) et conçus pour marquer la voie de la transformation du système productif vers un modèle à faible émission de carbone.

URBASER S.A. a présenté en Espagne, à l'occasion de l'appel projets Climat 2017, un total de 6 projets (Caudete, Elche, Palencia, Saragosse, Madrid et Lanzarote), plus un autre dans l'appel 2018 (Marchena) qui ont tous été approuvés. En 2016, RESURJA a également participé en tant qu'exécuteur de deux projets menés (Linares et Jaén).

Après la fin de la période 2018, URBASER S.A. prétend livrer 47 195 tCO₂e à FES-CO₂ en tant que réductions d'émissions vérifiées (REV) correspondant aux décharges de Saragosse, Madrid, Lanzarote, Linares et Jaén.

Pour URBASER, les 11 Projets Climatiques labellisés par le Ministère de la Transition Écologique confirment son engagement ferme en faveur d'**initiatives qui promeuvent le développement durable et la réduction de l'empreinte carbone de son activité**.

POLLUTION SONORE ET POLLUTION LUMINEUSE

Chez URBASER, nous disposons des Systèmes de gestion environnementale certifiés UNE-EN ISO 14001, avec lesquels nous nous assurons que les niveaux de la réglementation en vigueur sur la pollution sonore et lumineuse **ne sont pas dépassés**, et qui contribuent à prévenir et à améliorer la gestion des impacts, des risques et des opportunités environnementaux de l'entreprise.

Dans le cadre de la documentation du système de gestion environnementale, la Compagnie dispose d'une Procédure d'**identification des activités potentiellement polluantes** et, en tenant compte de la législation en vigueur dans chaque localité, la nécessité d'un contrôle des émissions sonores sera établie.

En raison de la nature de certaines de nos activités, qui nécessitent l'obtention d'autorisations environnementales intégrées, la distance minimale qui doit être maintenue avec les centres urbains est établie dans le traitement de ces activités afin d'éviter tout type de pollution acoustique et lumineuse. La Compagnie se conforme à ces exigences légales, tant au niveau de l'État qu'au niveau des lois et ordonnances approuvées par les communautés autonomes et les conseils municipaux des régions dans lesquelles elle opère.

Dans les activités qui peuvent être considérées comme ayant un impact acoustique significatif ou dans celles qui sont établies dans les licences ou autorisations correspondantes, des mesures de bruit représentatives de l'activité sont effectuées dans les créneaux horaires pendant lesquels cette activité est exercée.

Le **contrôle opérationnel des machines mobiles** utilisées s'effectue en maintenant en bon état de fonctionnement le moteur, la transmission, la carrosserie et les autres éléments susceptibles de causer du bruit.

CONSOMMATION D'EAU LORS DE NOS ACTIVITÉS

En raison de la nature de ses travaux, les activités d'URBASER ne sont pas particulièrement intensives dans la consommation des ressources naturelles, encore moins des ressources en eau. Néanmoins, URBASER effectue le **contrôle et la mesure de la consommation des ressources** dans le but d'optimiser au maximum leur utilisation.

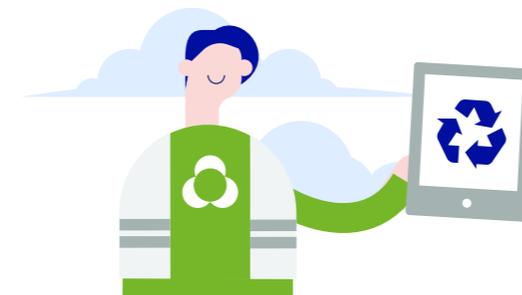
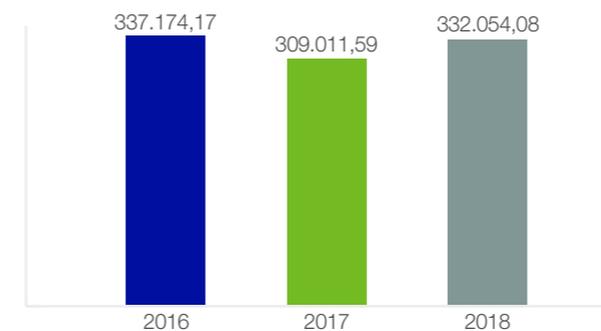
Dans le cadre du contrôle de la consommation des ressources naturelles, la Compagnie établit une série de directives générales afin de respecter l'objectif d'**éviter une consommation inutile d'eau**. Parmi ces lignes directrices, il convient de mentionner les règles de conduite individuelles telles que la fermeture des robinets et des bornes d'incendie lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les mécanismes de contrôle tels que l'installation de dispositifs de limitation du débit et d'autres systèmes économes en eau dans les installations, tels que l'utilisation des eaux de pluie.



Consommation totale d'eau			
En mètres cubes (m³)	2016	2017	2018
Consommation totale d'eau	6.277.557,2	6.348.839,02	5.579.486,61
Eau souterraine ou eau de puits	1.495.020,60	1.210.031,91	1.056.304,91
Eau du réseau	4.555.944,00	4.444.723,67	3.764.704,91
Eaux pluviales	226.592,60	178.608,60	176.104,24
Rejets d'eau	1.313.762,72	1.325.396,72	1.213.579,2
Eaux résiduelles générées lors de l'exploitation	551.582,55	649.816,59	501.097,48
Eau contenue dans les déchets éliminés	762.180,16	675.580,13	712.481,76

Eau réutilisée

en mètres cubes (m³)



CONSOMMATION DE MATIÈRES PREMIÈRES

Chez URBASER, nous nous engageons à utiliser efficacement l'énergie et les autres matières premières. L'**utilisation rationnelle des ressources** et la recherche d'une efficacité maximale avec les meilleures technologies disponibles constituent un principe de base dans la réduction des impacts sur les ressources matérielles, le territoire et les écosystèmes.

	2018	Unités
Potasse	3.328,95	t
Fil métallique	1.657,89	t
Lubrifiants	1.764,60	t
Roues	1.247,87	t
Sacs à ordures	32,72	des millions

DÉCHETS GÉNÉRÉS

Comme c'est le cas avec toute autre activité industrielle, URBASER génère des déchets issus de sa propre activité. Parmi lesquels, les déchets provenant des activités d'entretien des installations et machines comme c'est le cas avec l'huile usagée, les batteries, chiffons contaminés, emballages contaminés, etc.

La Compagnie garantit une **gestion et un traitement corrects** des déchets qu'elle génère dans le cadre de ses activités qu'ils soient dangereux ou non dangereux, et dont la collecte se fait toujours par l'intermédiaire d'un manager autorisé et préalablement désigné par la Compagnie.

En 2018, la Compagnie a généré **21.517,18** tonnes de déchets dangereux et **10.246,96** tonnes de déchets non dangereux, tous deux dérivés de ses activités. Chez URBASER, nous avons réussi à récupérer 82 % de nos déchets dangereux.

Dans le cadre du développement de l'activité de la Compagnie, il existe un **contrôle des fuites**, avec un accent particulier sur le problème des lixiviats provenant des déchets gérés, ainsi que des fuites de composés volatils qui pourraient avoir lieu dans les installations.

URBASER s'efforce de **minimiser la quantité de déchets générés** dans ses processus de traitement et de gestion. Nous accordons la priorité à la réutilisation, au recyclage et à la récupération d'énergie comme méthodes de gestion de nos déchets. Lorsque cela n'est pas possible, en dernière option, il ne reste plus qu'à les éliminer.

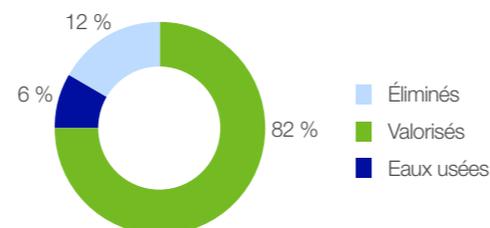
Déchets générés par notre activité

en tonnes (t)



Déchets dangereux générés par notre activité par type de gestion

en pourcentage (%)



MESURES DE PRÉSERVATION ET DE RESTAURATION DE LA BIODIVERSITÉ DANS LES AIRES PROTÉGÉES

La **conservation de la biodiversité** et l'utilisation responsable du patrimoine naturel sont pour URBASER, en plus de l'engagement éthique, une condition nécessaire à la durabilité à l'échelle mondiale. La Compagnie promeut, à travers divers principes, la valorisation et la conservation de la biodiversité en tant que moyen nécessaire au développement économique et au progrès social.

URBASER, dans les phases de conception, construction, exploitation, maintenance et démantèlement des activités de la Compagnie, **identifie et évalue les éventuels impacts** sur la biodiversité. Afin d'effectuer une gestion adéquate de ces activités des plans de surveillance environnementale sont mis en place pour le contrôle et la mise en œuvre des mesures préventives et correctives associées au projet.

Masses d'eau affectées de manière significative par le captage ou le rejet

Chez URBASER, il est nécessaire de collecter et de rejeter l'eau pour le développement de certaines activités : i) traitement des déchets dans les usines ; ii) approvisionnement en eau potable par l'intermédiaire des stations de traitement de l'eau potable (STEP), des stations de traitement des eaux usées (STEU) et des usines de dessalement d'eau de mer (UDAM) ; iii) exécution des travaux. Pour cette raison, la Compagnie et l'administration environnementale établissent des **mesures de prévention** afin de minimiser les possibles effets sur les espèces qui pourraient se retrouver dans les écosystèmes fluviaux,

comme le respect des exigences en matière de débits environnementaux et les contraintes techniques imposées par l'administration elle-même.

URBASER propose ses services dans **17** espaces protégés, ce qui implique des **mesures de protection spéciales** et en rapport avec les émissions, déversements, rejets, etc. Les services qui sont offerts sont de tout type, de la collecte sélective au nettoyage des plages et à l'exécution de petits travaux à l'intérieur de la zone de traitement des eaux. Dans tous les cas, elle effectue les contrôles spéciaux en matière de protection de l'environnementaire, eau, sol, espèces, etc.) mentionnés dans les spécifications de ces services, et respecte les règlements applicables dans ces espaces.





13 Innovation

URBASER s'engage dans une vision et une **politique d'innovation** claires, dans lesquelles la Recherche, le Développement et l'Innovation Technologique (R+D+i) sont considérés comme des valeurs stratégiques, fondamentales pour relever les défis futurs.

La vision d'URBASER, en termes de R+D+i, est d'être une organisation de référence dans le secteur de l'environnement en termes de R+D+i, à travers l'offre de **solutions innovantes pour le développement durable** des services urbains, la gestion intégrale de l'eau et le traitement des déchets municipaux et industriels.

Afin de concrétiser cette vision, un **Plan Stratégique d'Innovation** est périodiquement élaboré qui comprend, pour l'Espagne, les principaux axes de recherche liés à l'économie circulaire, aux villes intelligentes et à la culture de l'innovation.

Au cours de l'exercice 2018, l'exécution du Plan stratégique d'innovation 2015-2018 s'est achevée avec des résultats satisfaisants et la Compagnie a commencé à préparer le nouveau Plan pour la période 2019-2023.

L'engagement croissant d'URBASER en faveur de l'innovation a permis depuis plus d'une décennie d'**améliorer de manière continue et durable la gestion de la RDi** et des cours de recyclage destinés à ces activités.

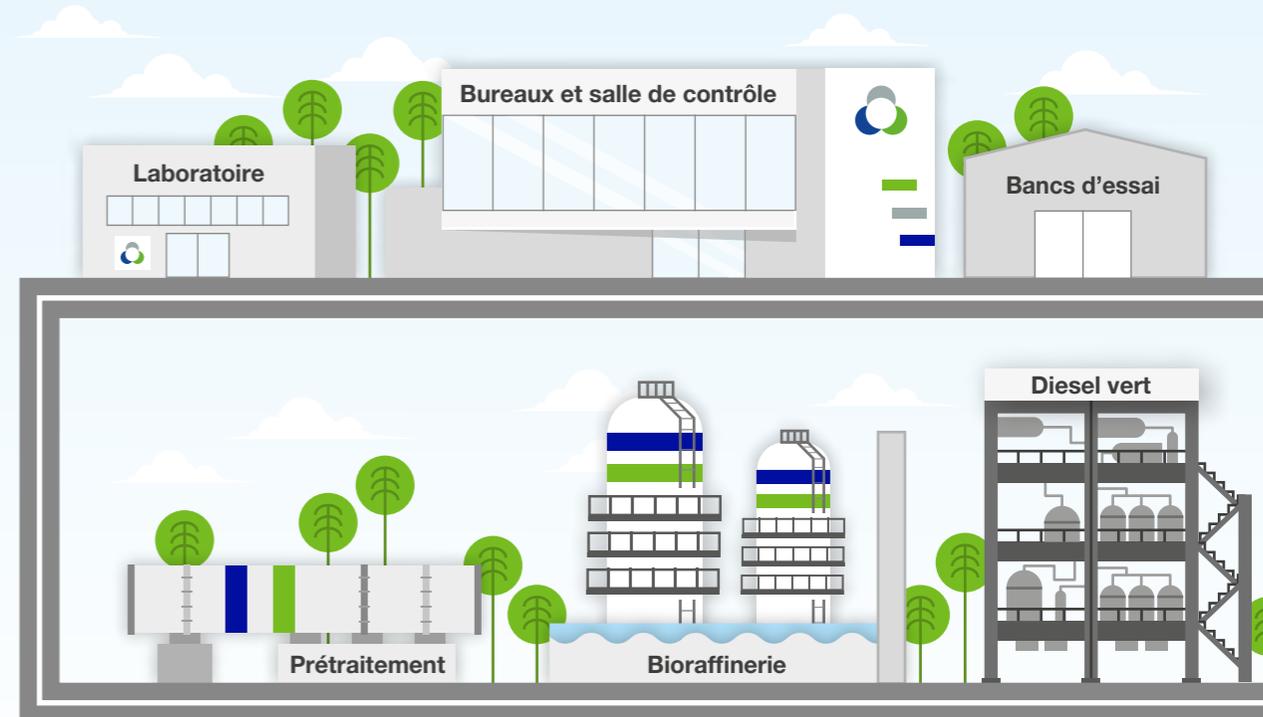
En Espagne, URBASER gère la RDi à travers un système certifié, qui suit les directives de la norme UNE 166002:2014 ainsi que les recommandations incluses dans la norme du Comité Européen de Normalisation UNE-CEN/TS 16555-1:2013 Gestion de l'innovation - Partie 1 : Système de gestion de l'innovation.

CIAM

Centre d'innovation technologique pour le traitement des déchets « Alfonso Maïllo »

Un centre de référence international qui encourage la collaboration public-privé pour la réalisation de **projets RDi** nationaux et internationaux.

Ces installations sont l'occasion d'avancer dans le développement de projets d'économie circulaire dans le domaine de la gestion des déchets.



CULTURE DE L'INNOVATION

Le modèle d'innovation d'URBASER vise à **créer de la valeur en réalisant des actions de R+D+i**, pour lesquelles la participation de tous les membres de l'entreprise, clients et fournisseurs, à la gestion et au développement des projets d'innovation est systématiquement encouragée.

Pour la conception et l'exécution de projets d'innovation, la **créativité est encouragée** au sein de la Compagnie dans le but d'améliorer les compétences pour abandonner les parcours structurés et les façons habituelles de penser afin de générer des idées ou des hypothèses qui permettront de résoudre certains problèmes.

INNOVATION

En 2018, **deux ateliers d'innovation** ont été organisés au siège de la Compagnie dont l'objectif principal était la définition des avant-projets d'innovation adaptés au nouveau Plan stratégique d'innovation.

Pour le développement de ces ateliers, des méthodes comme *Design Thinking et Creative Problem Solving*, ont été employées, ce qui a permis de poser des problèmes réels des différents départements et usines de traitement, et la détection d'éventuelles solutions innovantes. Ces ateliers ont vu avec la participation de 24 techniciens de la Compagnie venant de différentes régions et secteurs d'activité.



Objectif 2018 : Recherche de nouvelles utilisations du biogaz basées sur les technologies d'épuration du biogaz.

État d'avancement de la mise en œuvre : Au cours de l'année 2018, des projets de R&I ont été menés pour de nouvelles utilisations du biogaz, produit en digestion anaérobie, avec des techniques et produits de désulfuration. En outre, des recherches sont en cours pour obtenir de nouvelles substances chimiques à plus grande valeur ajoutée à partir du biogaz.



Objectif 2019 : Approbation et mise en œuvre du nouveau Plan stratégique d'innovation pour la période 2019-2023, qui servira de base à l'établissement de nouvelles lignes stratégiques et de nouveaux objectifs.

Enfin, il convient de souligner qu'URBASER a mis en place un **système de veille technologique et de gestion des connaissances** qui lui permet de saisir, d'analyser, de diffuser et d'exploiter les informations internes et externes de qualité pour le meilleur positionnement de la Compagnie sur les marchés où elle opère.

PROJET 3R2020

Démontrer la faisabilité technico-économique d'obtenir du *Diesel Vert* à partir de déchets plastiques :

L'objectif général de ce projet est de développer des technologies novatrices qui permettent de récupérer et de recycler certains flux de déchets, non valorisables pour le moment, afin de les transformer en ressources utiles et économiquement viables.

PRIX I WATER 2018

En novembre 2018, à l'occasion du Salon International du Cycle Intégral de l'Eau de Fira Barcelone, *Iwater*, SOCAMEX a reçu le prix de la **meilleure recherche pour le projet R+D+i** connu sous le nom de *Smart Plant*, qui propose de tester des solutions éco-innovantes et économes en énergie dans des environnements réels dans le but de rénover des stations de traitement des eaux usées. Il cherche également à fermer la chaîne de valeur circulaire par l'application de techniques à faible teneur en carbone pour la récupération des matériaux qui, autrement, seraient perdus. L'objectif ultime du projet est de générer un catalogue de nouveaux produits comprenant des biopolymères, de la cellulose, des engrais et des composés intermédiaires, qui seront récupérés dans ces usines et transformés en produit final.

PROJET NOVATEUR

Améliorations dans les Services de Voirie et de Collecte des Déchets Urbains consistant à la conception d'installations, d'équipements et du mobilier urbain nécessaires à l'exécution de ces services. Le projet vise à réduire l'impact environnemental et acoustique, et à augmenter l'efficacité du service.

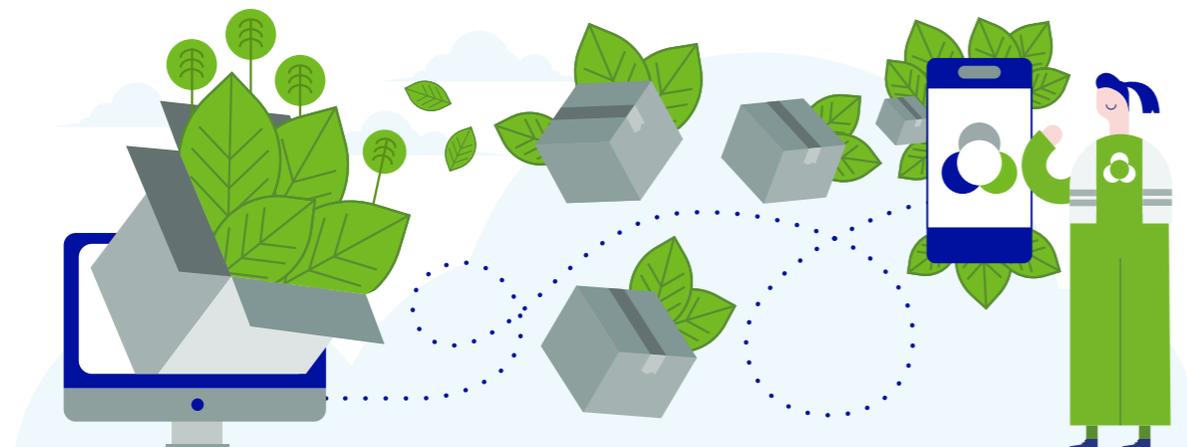
PROJET D'ÉGOUTS VERTS LIFE GREEN SEWER

Le projet *LIFE GREEN SEWER*, cofinancé par la Commission européenne dans le cadre du programme *LIFE*, vise à la mise en œuvre d'un nouveau système de traitement **secondaire des eaux usées ou industrielles** par l'intégration innovante des technologies d'osmose directe et inverse avec bioréacteur à membrane anaérobie.

Ce nouveau système permettra la récupération des ressources, conformément au Plan Stratégique de l'Économie Circulaire de la Commission Européenne, afin d'obtenir du biogaz, des nutriments et de l'eau pour réutilisation.

En outre, nous effectuons la **surveillance des rejets**, comme l'exige la législation locale dans chaque cas, ainsi que la réduction des rejets de polluants émergents et des agents pathogènes, la réduction de la consommation d'énergie et de la perte en eau, et la diminution des coûts opérationnels du traitement secondaires des eaux usées.

Le projet sera réalisé par un consortium de cinq membres et sur une durée de trente six mois et il a démarré en septembre 2018. URBASER est représentée dans ce consortium par SOCAMEX S.A.U., sa division pour la gestion intégrale du cycle de l'eau.



14 Fournisseurs

Conformément à sa stratégie d'achat, URBASER s'efforce d'assurer une **gestion efficace et responsable** de ses fournisseurs tout au long du processus de sélection et d'évaluation. À l'heure actuelle, la politique d'achat de l'entreprise ainsi que les procédures d'homologation des fournisseurs en sont à la période de conception et d'approbation.

En 2018, URBASER a acquis des fournitures et des services auprès de **23.021** fournisseurs pour un volume d'achat total de **823.713.815** euros.

Les achats des produits et matériaux susceptibles d'affecter la qualité du service rendu, les performances environnementales et la sécurité au travail sont effectués, dans la mesure du possible, auprès des fournisseurs préalablement agréés par URBASER.

De même, en cas de sous-traitance d'un service ou d'une partie de celui-ci, le Groupe prend les mesures nécessaires pour que les activités sous-traitées soient réalisées dans les conditions appropriées pour atteindre les **exigences de qualité, de sécurité, de santé et d'environnement** de l'entreprise, les exigences demandées par le client, et pour assurer un comportement environnemental correct ainsi que la protection des travailleurs.



Objectif 2020 : Finaliser la mise en œuvre d'un portail de gestion des fournisseurs qui comprend un processus d'homologation des fournisseurs normalisé à l'échelle mondiale.

Comme fait marquant en 2018, URBASER a élaboré et approuvé un **Code Éthique des Fournisseurs** qui permet d'établir des relations commerciales stables et durables basées sur l'honnêteté, la transparence et la confiance.

d'éventuels problèmes pouvant survenir dans le but d'améliorer en permanence les processus d'achat et de passation des marchés et d'intégrer des critères sociaux, d'égalité des genres et d'environnement dans sa stratégie d'achat. Il n'existe actuellement aucune procédure d'audit des fournisseurs.



Objectif 2019 : Communiquer le Code Éthique du Fournisseur à tous les fournisseurs de la Compagnie à l'échelle mondiale et publier la Politique commerciale de l'entreprise.

La stratégie d'achat d'URBASER **privilégie la proximité**, à condition que la solvabilité technique et financière et toutes les exigences soient garanties. Ainsi, les entreprises considérées comme fournisseurs locaux sont celles situées dans la région où chaque service est exploité. En 2018, le pourcentage du volume d'achat associé aux fournisseurs locaux était de **77 %**.

REPSOL

REPSOL, l'un des principaux fournisseurs centraux d'URBASER, approvisionne la Compagnie en carburant liquide dans des réservoirs. Lors du stockage et l'utilisation du produit fourni ainsi qu'à la mise en œuvre et l'exploitation des systèmes de gestion et d'installations. L'une des raisons pour lesquelles URBASER a décidé de faire de REPSOL l'un de ses principaux fournisseurs est la garantie que les produits à fournir sont toujours conformes aux spécifications officiellement approuvées par l'administration, par l'intermédiaire de ses organismes compétents.

Ce fournisseur maintient un engagement de durabilité très similaire à celui d'URBASER, et qui se transpose à la fois à ses employés et à sa propre chaîne de valeur.

À la demande d'URBASER, REPSOL fournit une assistance technique à son personnel, pour le conseiller

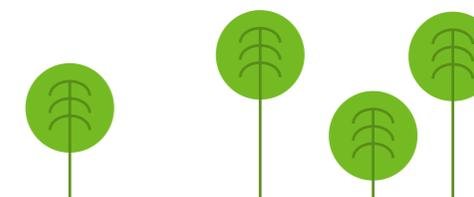
sur d'éventuels problèmes pouvant survenir lors du stockage et l'utilisation du produit fourni ainsi qu'à la mise en œuvre et l'exploitation des systèmes de gestion et d'installations. Elle fournit également à URBASER un service de contrôle analytique des carburants et des combustibles.

De même, au Centre de Formation Supérieure de REPSOL, et à la demande d'URBASER, des cours de formation sont mis à la disposition du personnel de la Compagnie, aussi bien pour l'entretien des installations, que pour la législation ou les produits, ces cours sont dispensés dans le cadre de l'assistance technique territoriale en accord avec URBASER sur la thématique des enseignements. De cette façon, l'entreprise s'assure que le personnel d'URBASER connaît de manière approfondie les méthodes qu'il utilise au quotidien, réduisant ainsi les risques d'accidents.

TABLEAU DES EXIGENCES DE L'ÉTAT D'INFORMATION NON FINANCIÈRE 2018

Le tableau ci-dessous présente les exigences en matière d'information non financière et de diversité requises par la loi 11/2018 du 28 décembre et les sections de l'État d'Information non Financière 2018 où elles sont énoncées :

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Modèle d'affaires	Brève description du modèle d'entreprise du Groupe, qui comprendra : 1.) son environnement commercial, 2.) son organisation et sa structure, 3.) les marchés sur lesquels il opère, 4.) ses objectifs et ses stratégies, 5.) les principaux facteurs et tendances pouvant affecter son développement futur.	Global	102-2, 102-6	14-27	
Politiques	Une description des politiques que le Groupe applique en ce qui concerne ces questions, et qui comprendra : 1.) Les procédures de l'identification diligence raisonnable appliqués pour l'évaluation, la prévention et l'atténuation des risques et des impacts significatifs. 2.) Les procédures de vérification et de contrôle, y compris les mesures qui ont été prises.	Global	103	28-36	Aspect mentionnés tout au long du document



Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Risques CP, MP et LP	Les principaux risques liés à ces questions ayant trait aux activités du Groupe, y compris, le cas échéant et proportionnellement, ses relations d'affaires, produits ou services qui peuvent avoir des impacts négatifs sur ces domaines, et <ul style="list-style-type: none"> la façon dont le groupe gère ces risques, expliquant les procédures utilisées pour les détecter et les évaluer en fonction avec des cadres nationaux, européens ou internationaux du référence pour chaque sujet. Inclusion des informations sur les impacts qui ont détectés, offrant une ventilation de ceux-ci, en particulier sur les principaux risques à court, moyen et long term. 	Global	102-15	28-36	

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Questions environnementales	Environnement mondial				
	1.) Informations détaillées sur les effets actuels et prévisibles des activités de l'entreprise sur l'environnement et, le cas échéant, sur la santé et la sécurité les procédures d'évaluation environnementale ou de certification ; 2.) Les moyens consacrés à la prévention des risques ; 3.) L'application du principe de précaution, le nombre de provisions et de garanties pour les risques environnementaux. (p. ex. dérivés de la loi sur la responsabilité environnementale).	Global	103, 102-11	31-33, 66-68	
	Contamination				
	Mesures visant à prévenir, réduire ou réparer les émissions de carbone qui affectent gravement l'environnement, en tenant compte de toute forme de pollution atmosphérique spécifique à une activité, y compris la pollution sonore et lumineuse.	Global	103, 305-5, 305-7	31, 38 70-72	

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Questions environnementales	Économie circulaire, prévention et gestion des déchets				
	Économie circulaire	Global		22-23, 37	
	Déchets : Mesures préventives recyclage, réutilisation, autres les formes de valorisation et d'élimination des déchets ;	Global	103, 306-2	74	
	Mesures de lutte contre le gaspillage alimentaire.	S/O		9	
	Utilisation durable des ressources				
	Consommation et distribution d'eau en fonction des contraintes locales ;	Global	103, 303-1, 303-3	72-73	
Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation ;	Global	103, 301-1	73		
Consommation directe et indirecte d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et l'utilisation des énergies renouvelables.	Global	103, 302-1, 302-3, 302-4	68-69		

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire	
Changement climatique						
Questions environnementales	Los elementos importantes des émissions de gaz à effet de serre générées par les activités de l'entreprise, y compris l'utilisation des biens et services qu'elle produit ;	Global	103, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7	70-71		
	Les mesures prises pour s'adapter aux conséquences du changement climatique ;	Global	103, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7	31, 38, 70-71		
	Les objectifs de réduction volontaires à moyen terme et à long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en oeuvre à cette fin.	Global		38, 70-71		
	Protection de la biodiversité					
	Mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité ;	Global	103, 304-1, 304-2	32, 75		
	Impacts causés par les activités ou des opérations dans des zones protégées.	Global		32, 75		

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Emploi					
Questions sociales et relatives au personnel	Nombre total et répartition des employés par sexe, par âge, par pays y clasificación profesional; et par catégorie professionnelle,	Limité*	103, 102-8, 405-1	52, 54	
	Nombre total et répartition des modalités du contrat de travail,		102-8	54	
	Nombre annuel moyen des contrats à durée indéterminée, des contrats temporaires et des contrats à temps partiel par sexe, par âge et par catégorie professionnelle,		102-8, 405-1	53	
	Nombre de licenciements par sexe, par âge et par catégorie professionnelle ;		103	54-55	
	Les rémunérations moyennes et leur évolution ventilées par sexe, par âge et par classification professionnelle ou égale ; écart salarial, la rémunération d'un poste de travail égal ou moyen de la société,		405-2, 103	56	
	La rémunération moyenne des administrateurs délégués et des cadres, comprenant la rémunération variable, les allocations, les indemnités, le versement à des régimes d'épargne à long terme et toute autre prestation ventilée par sexe,		103	56	
	Implantation des politiques de déconnexion du travail,		103	60	
	Employés handicapés.		405-1	50-51, 58-59	

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Questions sociales et relatives au personnel	Organisation du travail				
	Organisation du temps de travail	Limité*	103, 403-2	60	
	Nombre d'heures d'absence	Limité*		55	
	Mesures visant à faciliter le recours à la conciliation et encourager l'exercice des responsabilités conjointes de ceux ci de la part des deux protagonistes.	Limité*		60	
	Hygiène et sécurité				
	Conditions d'hygiène et de sécurité au travail ;	Limité*	103, 403-1, 403-2, 403-3	62-65	
	Accidents du travail, en particulier leur fréquence et leur gravité, Les maladies professionnelles, ventilés par sexe.	Limité*		63	

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Questions sociales et relatives au personnel	Relations sociales				
	Organisation du dialogue social, y compris les procédures d'information, de consultation et de négociation avec le personnel ;	Limité*	103, 102-41	52-53	
	Pourcentage des employés couverts par des conventions collectives par pays ;	Limité*		53	
	L'équilibre des conventions collectives, en particulier dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.	Limité*		65	
	Formation				
	Les politiques mises en œuvre dans le domaine de la formation ;	Limité*	103, 404-1	60	
	Le nombre total d'heures de formation par catégorie professionnelle.	Limité*		61	

*Limité : englobe les entreprises acquises dans lesquelles le Groupe détient une participation majoritaire ou le contrôle de gestion et dont le chiffre d'affaires représente plus de 0,1 % du total. Cela signifie que l'information couvre 95 % du chiffre d'affaires global de la Compagnie.

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Accessibilité universelle pour les personnes handicapées					
Égalité					
Questions sociales et relatives au personnel	Mesures prises pour promouvoir l'égalité de traitement et des opportunités entre les femmes et les hommes ;	Limité*	103	56-58	
	Plans d'égalité (chapitre III de la Loi organique 3/2007, du 22 mars 2007, pour l'égalité effective des femmes et des hommes), mesures adoptées pour promouvoir l'emploi, les protocoles contre le harcèlement sexuel et pour motifs sexuels, l'intégration et l'accessibilité universelle des personnes handicapées ;	Limité*		56	
	La politique contre toutes les formes de discrimination et, le cas échéant, la gestion de la diversité.	Limité*		56-59	

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Droits de l'homme	Plaintes pour violation des droits de l'homme ;	Global	103, 102-16, 102-17, 406-1, 408-1, 409-1	44	
	Promotion et respect des dispositions des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail en matière de liberté d'association et de droit à la négociation collective ;	Global		43-44	
	L'éradication de la discrimination en matière d'emploi et de profession ;	Global		43-44, 56-58	
	L'élimination du travail forcé ou obligatoire ;	Global		43-44	
	Abolition effective du travail des enfants.	Global		43-44	
	Mesures prises pour prévenir la corruption et les pots-de-vin ;	Global		103, 102-16, 102-17, 205-2, 205-3	34-35, 42
Corruption et pots-de-vin	Mesures de lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent,	Global	205-2	34-35, 42	
	Contributions à des fondations et à des organismes à but non lucratif.	Limité*	413-1	45	

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Société	L'engagement de l'entreprise en faveur du développement durable				
	L'impact des activités de la Compagnie sur l'emploi et le développement local ;	Limité*		45-51	
	L'impact des activités de la Compagnie sur les populations locales et sur le territoire ;	Limité*	103, 102-12, 102-13, 102-43,	46-47	
	Les relations entretenues avec les acteurs des communautés locales et les modalités du dialogue avec eux ;	Limité*	203-2, 204-1, 413-1	48-51	
	Les actions d'association ou de parrainage.	Limité*		45	
	Sous-traitance et fournisseurs				
	<ul style="list-style-type: none"> La prise en compte des questions sociales, d'égalité entre les sexes et d'environnement dans la politique d'achat ; Prise en compte de la responsabilité sociale et environnementale dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants ; 	Global	103, 102-9	80-81	
	Systèmes de surveillance et d'audit et résultats obtenus.	S/O		80-81	

Domaines	Contenu	Portée/ périmètre (global ou limité aux pays ou aux entreprises disposant d'installations)	Normes GRI connexes	Page/ section du document	Commentaire
Société	Consommateurs				
	Mesures prises pour assurer la santé et la sécurité des consommateurs ;	Global	103	9, 36	
	Systèmes de réclamations, plaintes reçues et la résolution de ces dernières.	S/O		9	
	Information fiscale				
	Prestations obtenues pays par pays Impôts sur les bénéfices payés	Global	103	15	
	Subventions publiques reçues	Global	201-4	12	
Autre information importante	Gouvernance d'entreprise	Global	102-18	39	
	Participation de groupes d'intérêt	Global	102-43	7-10	
	Autres informations utiles sur la préparation du document	Global	102-47, 102-56	6-11	

*Limité : englobe les entreprises acquises dans lesquelles le Groupe détient une participation majoritaire ou le contrôle de gestion et dont le chiffre d'affaires représente plus de 0,1 % du total. Cela signifie que l'information couvre 95 % du chiffre d'affaires global de la Compagnie.




urbaser