



2019

Rapport
de durabilité
Information non financière





Contenu

01	Lettre du l'Administrateur Délégué	04	08	Droits de l'homme	64
02	À propos de ce rapport	06	09	Communautés locales	68
03	À propos d'URBASER	18	10	L'équipe professionnelle d'URBASER	80
04	Modèle d'entreprise	20	11	Sécurité et santé	96
05	Risques et opportunités	38	12	Gestion environnementale durable	102
06	Innovation	52	13	Chaîne d'approvisionnement	118
07	Éthique et gouvernance d'entreprise	58	14	Index du contenu gri	120



Lettre du l'administrateur délégué

Le rapport de durabilité que j'ai le plaisir de vous présenter est le résultat du travail effectué au cours de l'année et vise à améliorer les informations que nous fournissons à nos groupes d'intérêt afin de respecter notre engagement de transparence en matière de développement durable.

Ce rapport décrit les performances économiques, sociales et environnementales de notre entreprise au niveau mondial.

Avec un chiffre d'affaires de 2,137 milliards d'euros, nous avons consolidé notre position d'entreprise internationale, leader dans la prestation de services environnementaux, avec une longue expérience et orientée vers le client. Une entreprise qui a une vision de l'avenir, une mission et des valeurs définies, qui mise sur le développement durable, l'amélioration des conditions de vie des citoyens et qui s'efforce de minimiser l'impact environnemental de ses activités.

En 2019, nous avons confirmé le succès de notre expansion internationale, en étant présents dans 30 pays. Avec notre arrivée en Équateur pour assurer le service de collecte des déchets, de balayage et de nettoyage de la ville de Guayaquil, nous avons renforcé notre position d'opérateur de référence dans la gestion des services environnementaux en Amérique latine.

Nous devons également souligner l'expansion de notre entreprise en France, grâce à l'attribution de l'usine de traitement mécano-biologique des déchets ménagers Trifyl, conçue pour minimiser les rejets et maximiser la valorisation matérielle et énergétique grâce à des technologies innovantes, en adéquation avec notre engagement en faveur de l'économie circulaire.

Nos effectifs continuent de grandir. Aujourd'hui, nous avons plus de 35.000 employés, qui nous aident par leur engagement et leur professionnalisme à atteindre notre objectif de devenir des leaders du secteur et à concrétiser de nouveaux défis.

Notre engagement à atteindre les objectifs de développement durable des Nations Unies s'intègre pleinement dans notre Politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises. Nous sommes fermement convaincus que toutes nos activités doivent être développées dans le cadre du développement durable, de sorte que nous orientons notre travail et nos décisions quotidiennes vers un modèle commercial nous permettant de parvenir à des solutions économiquement, socialement et écologiquement durables dans le temps.

Nous misons sur le développement de villes accessibles, intelligentes et inclusives ayant le bien-être des personnes et le bon fonctionnement des services publics au centre de leurs priorités.

Nous croyons en l'importance d'établir des partenariats stratégiques, élément clé pour avancer dans cette direction. Dans cette optique, en 2019, nous avons collaboré avec d'autres entreprises espagnoles pour construire en Espagne une installation pionnière de ravitaillement en hydrogène pour les véhicules à pile à combustible, réaffirmant ainsi notre engagement en faveur de la mobilité durable, de la lutte contre le changement climatique et de la recherche de sources d'énergie propres.

L'économie circulaire est non seulement l'un de nos secteurs d'activité stratégiques, mais aussi l'un des piliers de notre stratégie de durabilité. C'est pourquoi, chez URBASER, nous avons continué de miser sur l'innovation, avec un investissement de 11 millions d'euros au cours de l'année.

Nous comprenons l'innovation comme un processus constant de recherche de nouveaux moyens de passer des déchets aux ressources. Cela se fait grâce à des projets tels qu'iCareplast, qui vise à obtenir des produits chimiques à haute valeur ajoutée à partir de déchets plastiques, dans le but de minimiser l'empreinte environnementale et de garantir la durabilité économique.

Par conséquent, prendre des décisions responsables est essentiel pour nous, nos employés et nos groupes d'intérêt et cela assure une croissance durable et rentable pour URBASER. Nous continuerons donc à travailler au maintien de l'équilibre entre la durabilité et les affaires pour assurer la réussite de notre entreprise.



Jose María López Piñol

Administrateur délégué d'URBASER



À propos de ce rapport

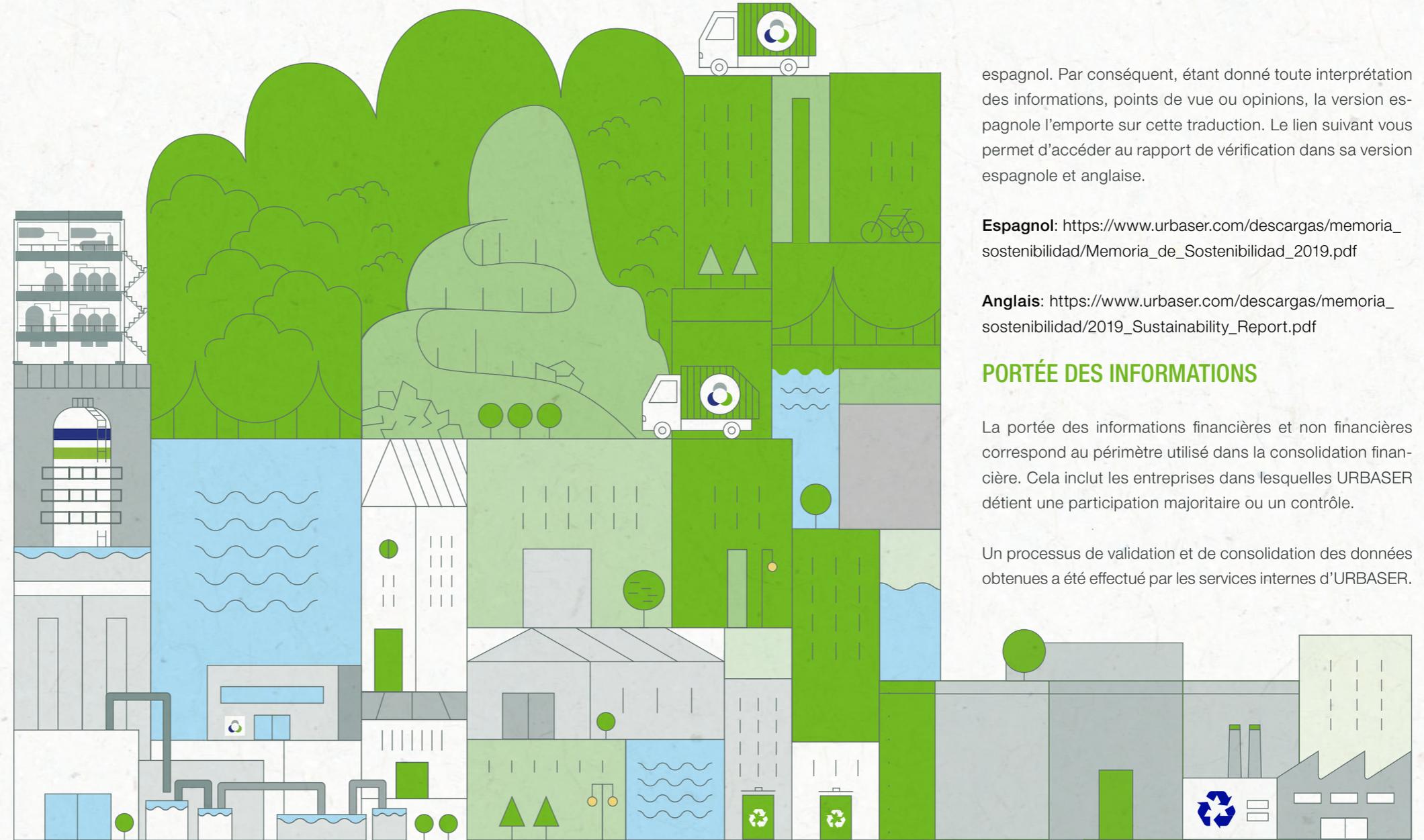
URBASER publie ce rapport afin que ses groupes d'intérêt aient une image fidèle et honnête de ses activités en ce qui concerne l'information non financière au cours de l'exercice 2019.

Le dernier rapport non financier de l'entreprise a été publié en 2019, par le biais de l'État d'informations non financières, correspondant à l'exercice fiscal 2018.

Ce rapport a été préparé conformément aux exigences d'information et aux recommandations de l'ensemble consolidé des normes GRI pour le reporting de développement durable 2016, selon l'option essentielle). Il comprend les informations nécessaires pour comprendre l'évolution, les résultats et la situation de l'entreprise, ainsi que l'impact de son activité concernant 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 les pots-de-vin.

Les informations contenues dans ce rapport concernent les activités et les services fournis par URBASER et ses sociétés affiliées (ci-après "URBASER") au cours de l'année 2019.

Les informations contenues dans le présent rapport 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/memoria_sostenibilidad/Memoria_de_Sostenibilidad_2019.pdf

Anglais: https://www.urbaser.com/descargas/memoria_sostenibilidad/2019_Sustainability_Report.pdf

PORTÉE DES INFORMATIONS

La portée des informations financières et non financières correspond au périmètre utilisé dans la consolidation financière. Cela inclut les entreprises dans lesquelles URBASER détient une participation majoritaire ou un contrôle.

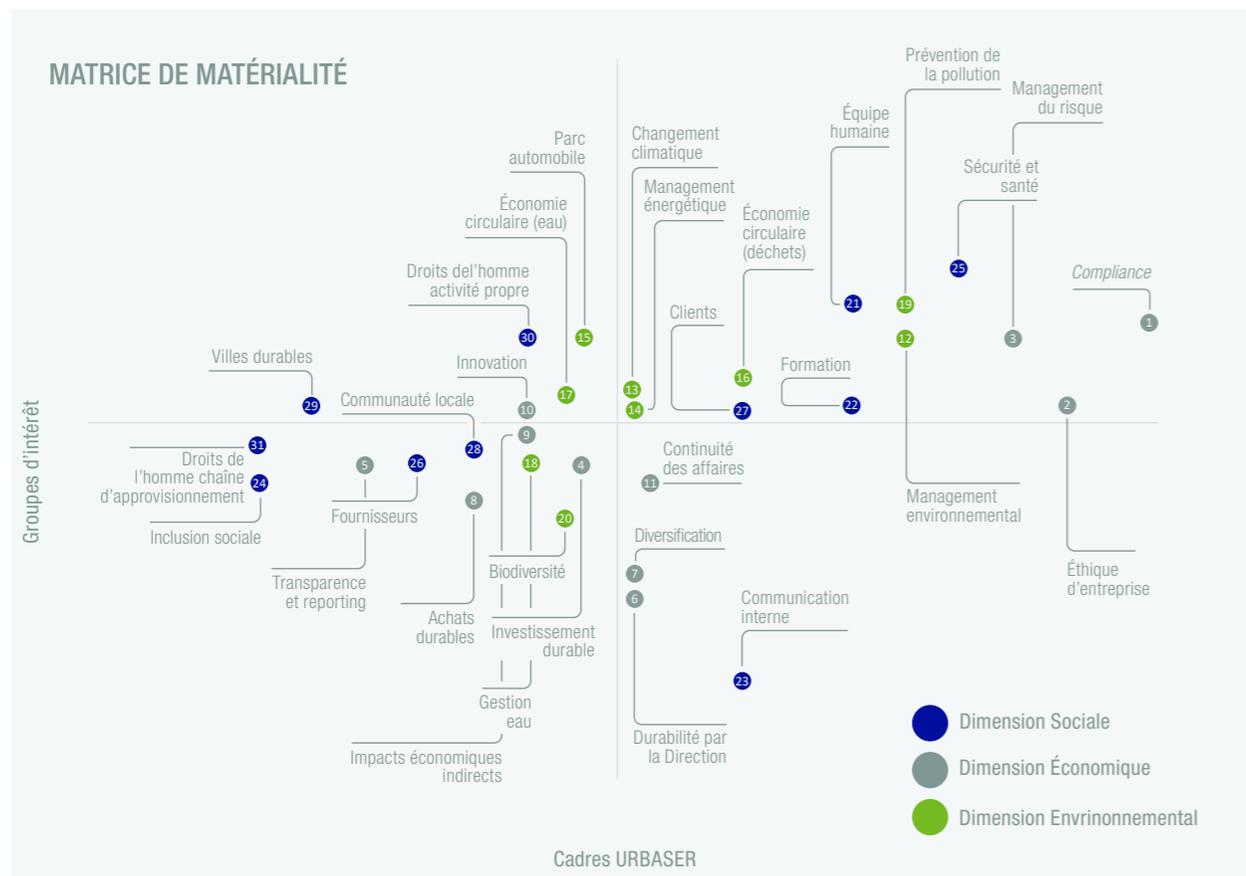
Un processus de validation et de consolidation des données obtenues a été effectué par les services internes d'URBASER.



MATÉRIALITÉ ET RELATIONS AVEC LES GROUPES D'INTÉRÊT

Cette étude permet à l'entreprise de comprendre l'importance des questions liées à la stratégie commerciale et d'identifier les attentes et les besoins des groupes d'intérêt. Elle combine la vision interne et externe des parties prenantes, conformément aux "Principes de reporting relatifs à la définition du contenu du rapport" de la Global Reporting Initiative (GRI) selon la norme GRI 101 : Principes généraux.

En 2019, URBASER a révisé et mis à jour son étude de matérialité, au moyen d'enquêtes en ligne lancées auprès de groupes d'intérêt internes et de sources d'information de référence pour les secteurs URBASER, dans le but d'**identifier et de privilégier les questions de nature économique, sociale et environnementale considérées cruciales et pertinentes** (matérielles).



● Dimension Sociale ● Dimension Économique ● Dimension Environnemental

Compliance	1	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption.
		GRI 205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises.
Management du risque par l'entreprise	3	GRI 413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement.
		GRI 103	Approche managériale.
Éthique de l'entreprise	2	GRI 102-15	Principaux impacts, risques et opportunités.
		GRI 103	Approche managériale.
		GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite.
Management de la sécurité et de la santé		GRI 102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques.
	25	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 403-1	Représentation des travailleurs dans des comités formels de santé et sécurité de l'entreprise.
		GRI 403-2	Types d'accidents et taux de fréquence d'accidents, maladies professionnelles, journées perdues, absentéisme et nombre de décès suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.
Prévention de la pollution	19	GRI 403-3	Travailleurs présentant une incidence élevée ou un risque élevé de maladie professionnelle.
		GRI 103	Approche managériale.
Système de management environnemental	12	GRI 102-11	Principe de précaution ou approche préventive.
		GRI 103	Approche managériale.



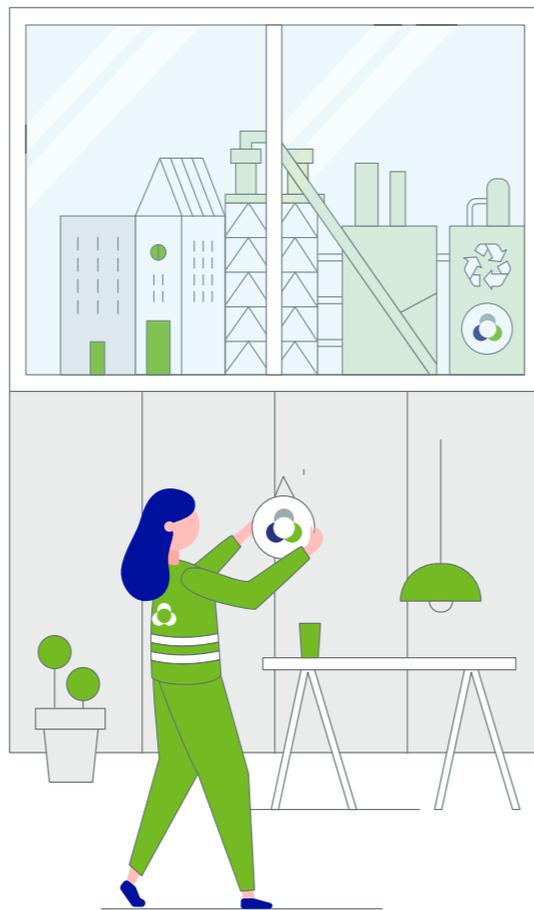
● Dimension Social ● Dimension Économique ● Dimension Environnemental

Équipe humaine	21	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs.
		GRI 405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés.
		GRI 405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes.
Formation et développement du talent	22	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé.
Développement de l'économie circulaire dans la gestion des déchets traités	16	GRI 103	Approche managériale.
Gestion des clients	27	GRI 306-2	Déchets par type et méthode d'élimination.
		GRI 103	Approche managériale.
Gestion, efficacité et génération énergétique	14	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation.
		GRI 302-3	Intensité énergétique.
		GRI 302-4	Réduction des exigences énergétiques des produits et services.
Changement climatique et émissions de CO ₂	13	GRI 305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1).
		GRI 305-2	Émissions indirectes de GES provenant de la production d'énergie (champ d'application 2).
		GRI 305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3).
		GRI 305-4	Intensité des émissions de GES.
		GRI 305-5	Réduction des émissions de GES.
		GRI 305-7	Oxydes d'azote (NO _x), oxydes de soufre (SO _x) et autres émissions atmosphériques significatives.

Plans de continuité des affaires	11	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement.
Communication interne	23	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 102-43	Approche de l'implication des groupes d'intérêt.
Diversification des marchés et services	7	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 102-6	Marchés desservis.
Implication de la Direction dans le management du développement durable	6	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 103	Approche managériale.
Gestion efficace du parc automobile	15	GRI 103	Approche managériale.
		GRI 103	Approche managériale.
Développement de l'économie circulaire dans la gestion du cycle de l'eau traitée	17	GRI 301-1	Prélèvement d'eau par source.
		GRI 303-3	Eau recyclée et réutilisée.
		GRI 103	Approche managériale.
Risques de violation des droits de l'homme dans notre activité	30	GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite.
		GRI 102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques.
		GRI 406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises.
		GRI 408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants.
Promotion de l'innovation	10	GRI 409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire.
		GRI 103	Approche managériale.
Contribution au développement de villes durables	29	GRI 103	Approche managériale.



D'après l'étude de matérialité, certains enjeux ont été identifiés comme très peu matériel pour l'entreprise, car ils ont été considérés "très peu pertinents" pour la stratégie d'URBASER aussi bien par les groupes d'intérêt externes qu'internes. Ces enjeux sont donc abordés de manière très superficielle ou pas du tout dans le rapport.

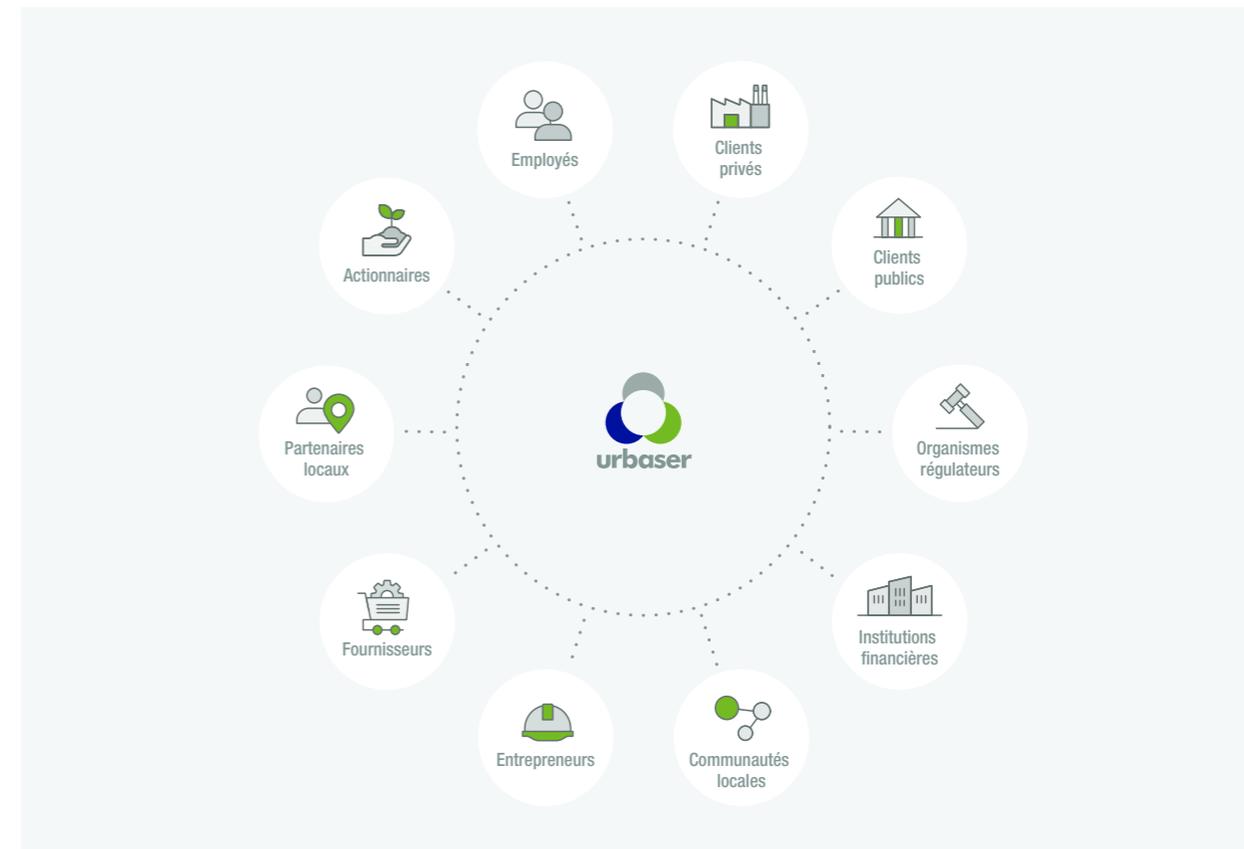


Pour URBASER, les **groupes d'intérêt** sont les groupes ou les individus qui sont concernés par les actions présentes ou futures de l'entreprise. Cette définition inclut les groupes d'intérêt internes et externes, selon qu'elles font ou non partie de la chaîne de valeur URBASER.

Leur analyse a été réalisée selon 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 de l'intégration des 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 de manière adaptée aux besoins de chaque moment et de chaque environnement.






PARTICIPATION À LA COP25

Madrid (Espagne)

URBASER représente le secteur auprès de l'Administration, en tant que spécialiste de l'utilisation du gaz renouvelable (biométhane) comme substitut du gaz naturel d'origine fossile, tant pour son injection dans le réseau que pour son utilisation dans les véhicules.

La composition de la table ministérielle du gaz renouvelable, la participation aux comités européens de normalisation sur la qualité du gaz naturel et du biométhane - CEN/TC 234 et CEN/PC 408 - la représentation au sein du groupe de spécification technique des garanties d'origine renouvelable du biométhane - UNE GET 25 - ainsi que de nombreuses journées et ateliers techniques, ont fait de l'entreprise la seule du secteur à participer à la COP25 à une journée sur les gaz renouvelables avec les principaux acteurs du secteur du gaz.



LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) AU COEUR DE LA STRATÉGIE DE DURABILITÉ D'URBASER

Les objectifs de développement durable représentent un défi mondial dans lequel URBASER s'est engagé. Son modèle d'entreprise est orienté vers la prestation de services environnementaux qui contribuent de manière significative à la réalisation de ces objectifs.

En 2015, les Nations Unies ont défini **17 objectifs de développement durable** (ODD) répartis en 169 cibles à atteindre d'ici 2030. Ce cadre commun aborde les défis mondiaux, où l'implication des entreprises, parmi de nombreux autres acteurs, est nécessaire. Dans cette optique, URBASER contribue à chaque ODD par les impacts générés par ses services dans les pays où elle opère.

L'entreprise a acquis un engagement ferme pour la réalisation de 7 de ces objectifs. Par son activité et les services qu'elle fournit dans tous ses domaines d'activité, elle contribue directement à la réalisation de certains de ces objectifs. Dans une autre mesure, l'entreprise contribue également au reste des ODD par grâce à des initiatives énoncées dans son plan d'action RSC.

CONTRIBUTION D'URBASER AUX ODD

 <p>Innovation pour une gestion environnementale durable</p>	<p>6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Avec des projets de R+D+i tels que Project Ô, projet européen (H2020), on recherche des technologies de traitement et des outils de planification orientés vers l'utilisation circulaire et intégrée de l'eau. Le but du projet est d'obtenir une eau de très haute qualité à partir de diverses sources non traditionnelles (y compris les stations d'épuration et les eaux souterraines), qui puisse être traitée et utilisée avec des garanties.
	<p>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Avec l'incorporation de 864 véhicules à faibles émissions et de 469 véhicules à émissions zéro, la société contribue à l'amélioration de la qualité de l'air et des niveaux de bruit dans les zones urbaines. L'optimisation des trajets et des fréquences permet d'optimiser le fonctionnement du service de nettoyage et de collecte des déchets, en réduisant son empreinte carbone. Développement d'un plan de mobilité durable pour les bureaux centraux et le service de collecte et de nettoyage de Barcelone, couvrant plus de 1200 employés.
 <p>String de valeur responsable</p>	<p>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance de l'électronique des véhicules du parc automobile, grâce à un système de régénération des batteries, en 2019 à Barcelone (Espagne), des actions ont été menées sur 274 batteries de véhicules électriques pour prolonger leur durée de vie. En utilisant comme matière première un déchet lui-même (un morceau des conteneurs de collecte sélective qui vont être remplacés), les sacs à déchets sont retenus dans les poubelles, ce qui réduit la consommation de sacs et empêche qu'ils ne s'envolent et ne se vident sur la voie publique. Ce qui a permis une économie de plus de 2 millions de sacs par an à Barcelone. Grâce aux processus d'utilisation de l'énergie (biogaz, récupération et biomasse), URBASER produit de l'énergie électrique lors du traitement des déchets. De cette énergie électrique produite, 18 % ont été destinés à l'autoconsommation en 2019.



Contribution
à la
communauté



- Grâce aux activités de nettoyage et de collecte des déchets sur les bords du Riachuelo et du Rio de la Plata, en Argentine, **1.265 tonnes de déchets ont été ramassées en 2019**, ce qui, autrement, aurait eu un impact sur les espèces locales.
- En gérant et en récupérant les déchets huileux des bateaux, **nous évitons qu'ils soient déversés ou rejetés dans la mer**. Grâce à différents traitements, nous avons réussi à réintroduire sur le marché 20% de ces déchets huileux sous forme de combustible.

Grâce à des mesures visant à concilier la vie familiale et professionnelle :

- **84%** du personnel dispose de différentes mesures de conciliation du travail par le biais de leurs conventions collectives.
- **Salle d'allaitement** au siège de la société à Madrid et autres services en Espagne.

- Garantie du respect des normes en matière de droits de l'homme qui garantissent le bien-être des travailleurs migrants dans les services que l'entreprise fournit à Oman et à Bahreïn.
- Augmentation de **3.433 emplois directs** en 2019.
- Lancement de **la première journée portes ouvertes** pour les employés et les familles, avec près de 200 participants.

- **Intégration professionnelle de 245 personnes handicapées**, qui viennent s'ajouter aux 748 membres de l'équipe ayant un handicap. En outre, 1.344 personnes en risque d'exclusion sociale ont été intégrées à travers différents projets de collaboration avec plusieurs organisations sociales.

Tout au long de ce rapport, nous soulignons ces actions et bien d'autres qui ont permis à l'entreprise de progresser dans la réalisation de chacun des ODD.

Il convient de noter que, parmi les différentes politiques d'entreprise approuvées en 2019, la Politique de Responsabilité Sociale des Entreprises vise à assurer l'alignement de toutes les actions du groupe sur les ODD.

ACTIONS DE SENSIBILISATION EN MATIÈRE D'ODD POUR LES EMPLOYÉS

URBASER a voulu transmettre cet engagement à ses employés en diffusant et en sensibilisant sur les différentes informations publiées sur son intranet. Tout au long de l'année 2019, des campagnes de responsabilité sociale ont été menées avec un lien spécifique aux ODD.

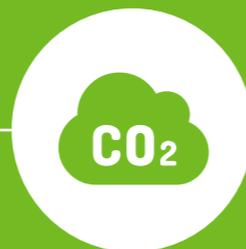




À propos d'URBASER

5,0 millions de tCO₂e

Empreinte carbone (en 2018, 4,6 millions de tCO₂e)



7,9 millions d'euros

Investissement en sécurité et santé
(en 2018, 4,5 millions d'euros)



1,7 millions d'euros

Action sociale (en 2018, 1,5 millions d'euros)



35.618 employés

Employés (en 2018, 32.146 employés)



2.137 millions d'euros

Chiffre d'affaires (en 2018, 1,851 milliards d'euros)



30 pays

Pays (en 2018, 27 pays)



11,24 millions d'euros

Investissement en R+D+i





Modèle d'entreprise

URBASER est une entreprise internationale leader dans la prestation de services environnementaux, avec une longue expérience et orientée vers le client. Une entreprise tournée vers l'avenir et qui s'engage en faveur du développement durable dans ses quatre principaux domaines d'activité : la gestion des services urbains, le traitement des déchets urbains, le traitement des déchets industriels et la gestion du cycle intégral de l'eau.

	Gestion des services urbains
	Traitement des déchets urbains
	Traitement des déchets industriels
	Gestion intégrale du cycle de l'eau



SERVICES URBAINS

Assurer la solvabilité financière et la vocation des services fournis, en contribuant au développement durable des villes et à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens.

Le domaine des services urbains est l'un des plus importants au sein d'URBASER, il comprend les services de :



Collecte des déchets municipaux



Nettoyage des rues et des plages



Gestion des espaces verts



Grâce aux services fournis par URBASER, **nous contribuons au développement durable** des villes et des territoires dans lesquels nous opérons en fournissant des services efficaces, produisant des effets directs sur la qualité de vie de millions de citoyens. Selon l'ONU¹, les prévisions indiquent que deux tiers de la population vivront dans des villes d'ici 2050, ce qui fait de la gestion des déchets un facteur clé dans les villes intelligentes.

URBASER se charge de l'élimination efficace des déchets urbains. En tant que **pionnière dans l'utilisation d'énergies propres (gaz, électricité)** et de systèmes informatisés pour contrôler les services de collecte en temps réel et ainsi accroître la qualité des services fournis, elle aide par son activité à avoir des villes moins polluées et plus vivables, conformément à son engagement en faveur des ODD.

En 2019, avec notre arrivée en Équateur pour assurer le service de collecte des déchets, de balayage et de nettoyage de la ville de Guayaquil, nous avons renforcé notre position d'opérateur de référence en Amérique latine, en transférant les normes les plus élevées acquises dans des pays ayant une législation et une réglementation exigeante en matière de gestion des déchets.

¹Source: [ONU](#)

L'internet des objets (IoT) et la mobilité durable seront des facteurs qui influenceront le développement de l'activité.

L'INTERNET DES OBJETS (IoT) AU SERVICE DES VILLES

Dans le monde entier, des villes et des pays rejoignent le nouveau paradigme des villes intelligentes ou « **smart cities** » dans le but d'améliorer la qualité de vie de leurs citoyens. Pour devenir "smart", les différentes stratégies définies par ces villes ont un point commun : l'utilisation des nouvelles technologies de l'Internet et des communications (TIC).

URBASER travaille constamment sur l'application des dernières TIC dans ses services urbains afin de s'aligner sur les stratégies intelligentes des villes et de maximiser l'efficacité de ses services. À titre d'exemple, les solutions IoT d'URBASER, connues sous le nom de SENSIoT (Smart Environmental Services with IoT), permettent le rassemblement et le traitement massif des informations produites par tous les actifs impliqués dans les services. Ces actifs vont des véhicules de nettoyage des routes aux conteneurs à déchets, en passant par le mobilier urbain et les compteurs d'eau, entre autres exemples, où des dispositifs électroniques spécialisés sont installés pour extraire toutes les informations pertinentes et détecter les situations anormales en temps réel.

Cette plateforme est capable de traiter en temps réel, de manière centralisée, des millions de données provenant des actifs répartis dans le monde entier et d'en extraire des informations utiles et immédiatement applicables aux services en cours d'exécution.

Par conséquent, les services urbains d'URBASER peuvent atteindre des objectifs d'amélioration constante qui vont d'une exécution optimale du service (moins de pannes, moins de consommation de carburant, optimisation des itinéraires, etc.) à un bénéfice direct pour les citoyens (moins de pollution et de bruit, etc.), en passant par l'administration (moins de perturbations du service, renforcement et soutien de sa stratégie intelligente, etc.)

MOBILITÉ ZÉRO ÉMISSION

La durabilité est intégrée dans la stratégie de l'entreprise dans le but d'améliorer la qualité de vie des citoyens et d'offrir un **service fiable, adaptable et à faible empreinte environnementale**. Afin de minimiser l'impact environnemental des services de collecte et de transport des déchets, du nettoyage des routes et de la gestion des parcs et jardins dans les villes, il est essentiel d'innover dans ce qui génère le plus grand impact environnemental dans ce type d'activité, à savoir les véhicules et les machines.

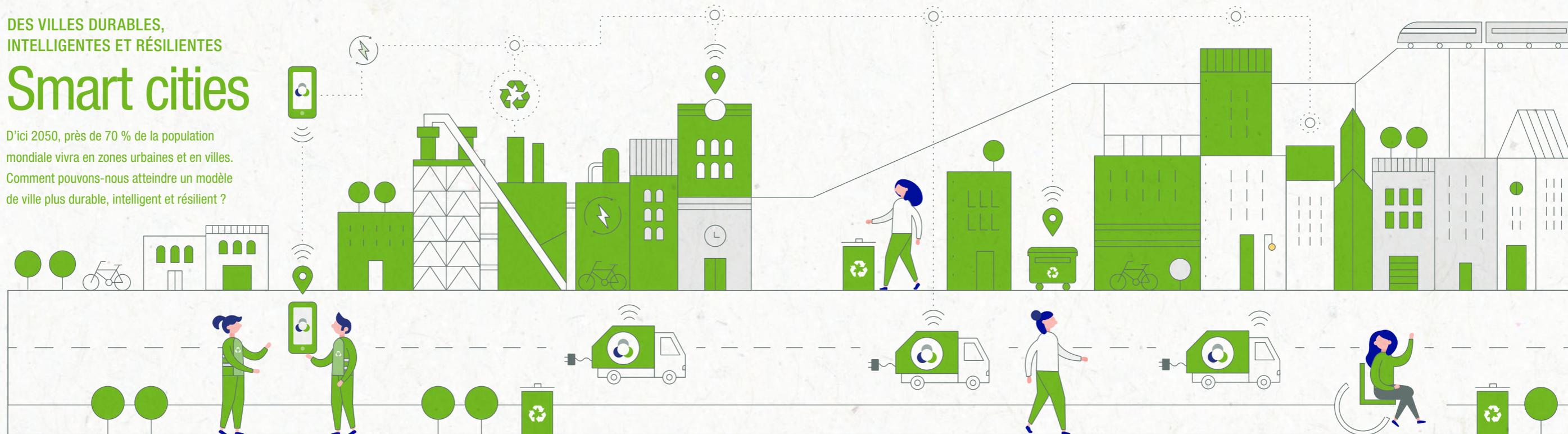
À cette fin, chez URBASER, nous encourageons les projets innovants qui favorisent la mobilité durable en tant que mécanisme permettant d'atteindre un modèle énergétique à zéro émissions. En 2019, l'entreprise a mis au point un camion de collecte des déchets doté d'une technologie hybride GNC-électrique qui améliore l'approvisionnement des parcs de véhicules hybrides et 100 % électriques. Ce nouveau véhicule, qui sera mis en service en 2020, a la capacité d'effectuer la collecte des déchets en mode exclusivement électrique offrant une plus grande efficacité énergétique et une réduction à la fois des émissions polluantes et du bruit dans les phases de chargement et de déchargement des conteneurs.



DES VILLES DURABLES, INTELLIGENTES ET RÉILIENTES

Smart cities

D'ici 2050, près de 70 % de la population mondiale vivra en zones urbaines et en villes. Comment pouvons-nous atteindre un modèle de ville plus durable, intelligent et résilient ?



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 intelligentes et les communautés**.

2 Comment faire

Conteneurs de déchets adaptés aux **handicapés**.

Véhicules **zéro émission et électriques**.

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

Plateforme IoT avec Microsoft pour gérer tous les actifs (personnel, machinerie, etc.).

Movus : entreprise filiale de services de mobilité urbaine durable.

3 Gestion et planification

Amélioration de la gestion et planification de la collecte de déchets via des algorithmes intelligents :

Amélioration du service au **citoyen**.

Économie de coûts pour l'administration.

Amélioration **environnementale globale**.

Intégration avec des **Plateformes Ville**.

4 GESMART

Projet Gesmart, pour un meilleur contrôle et une meilleure efficacité :

Captation de la charge de conteneurs RSU.

Contrôle des ressources par **GPS** (machinerie).

Hardware pour la captation de machinerie de collecte et nettoyage (émissions de CO₂, conduction, etc.).

Dispositifs mobiles pour le personnel de rue (ils deviennent des agents de soins pour les citoyens).



TRAITEMENT DES DÉCHETS URBAINS

Travailler sur l'objectif zéro déchet, grâce à une culture d'innovation constante qui nous permet de récupérer la plupart des déchets qui arrivent dans nos usines et de minimiser l'impact environnemental.

URBASER conçoit, finance, construit et exploite des installations de traitement et de valorisation des déchets urbains et industriels. C'est le leader dans ce domaine, dans lequel elle consacre une grande partie de ses ressources à l'innovation technologique et à l'efficacité énergétique.



12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



URBASER assure le traitement des déchets municipaux par les procédés suivants :



Traitement mécanique biologique comprenant la digestion anaérobie et le compostage



Valorisation énergétique



Stockage contrôlé

Conscients du grand impact environnemental de cette activité, la zone de traitement d'URBASER soumet chaque processus à une innovation et une amélioration constantes, ce qui a déjà créé une culture interne visant à minimiser l'impact des rejets et des émissions, garantissant ainsi le respect des réglementations applicables partout dans le monde, comme le montre la reconnaissance des clients à travers les derniers marchés obtenus en France, en Espagne et en Pologne.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

URBASER est fermement engagée dans l'économie circulaire et optimise ses processus de récupération de matériaux et de valorisation énergétique, dans le but de contribuer à la réalisation des objectifs fixés par l'Union européenne. Toutefois, son engagement va au-delà de l'optimisation de ses processus. Preuve en est son adhésion au Pacte pour l'économie circulaire, promu par le gouvernement espagnol, et sa présence dans différentes associations sectorielles, où elle apporte son expérience en matière de gestion des déchets pour le développement d'études techniques, de normalisation technique et consultation sur les propositions législatives européennes et nationales.

De même, la transition énergétique est un facteur clé pour optimiser l'utilisation des ressources. Le secteur des déchets doit contribuer à cette transition énergétique, non seulement dans la recherche d'une meilleure efficacité dans l'utilisation de l'énergie, mais aussi en utilisant les déchets comme source d'énergie renouvelable.

Conscient de l'importance de sa potentielle contribution à la transition énergétique et à la lutte contre le changement climatique, URBASER participe à différents groupes de travail sur les énergies renouvelables et les déchets. Concrètement, en 2019, elle a mené une grande activité en lien avec le développement du marché du gaz renouvelable, tant par la collaboration avec les secteurs concernés qu'avec les administrations publiques, en participant à des forums de diffusion et au développement de documents techniques et sectoriels.

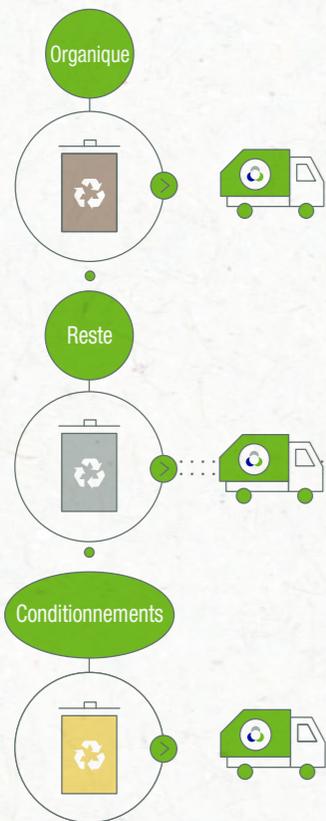




Usine intégrée

de traitement des déchets

(association de
différentes technologies)

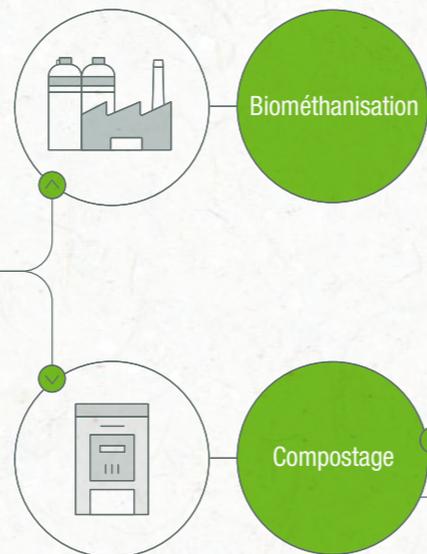


Conteneurs
(tri sélectif)

Organique



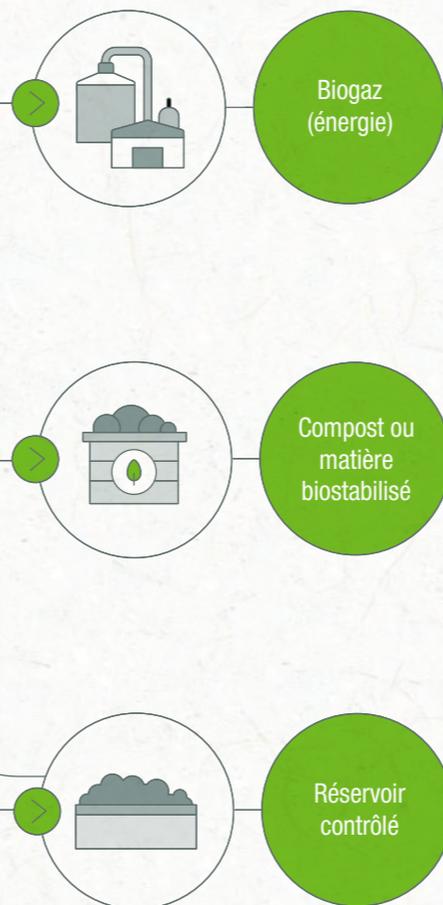
Fractionnements des
déchets



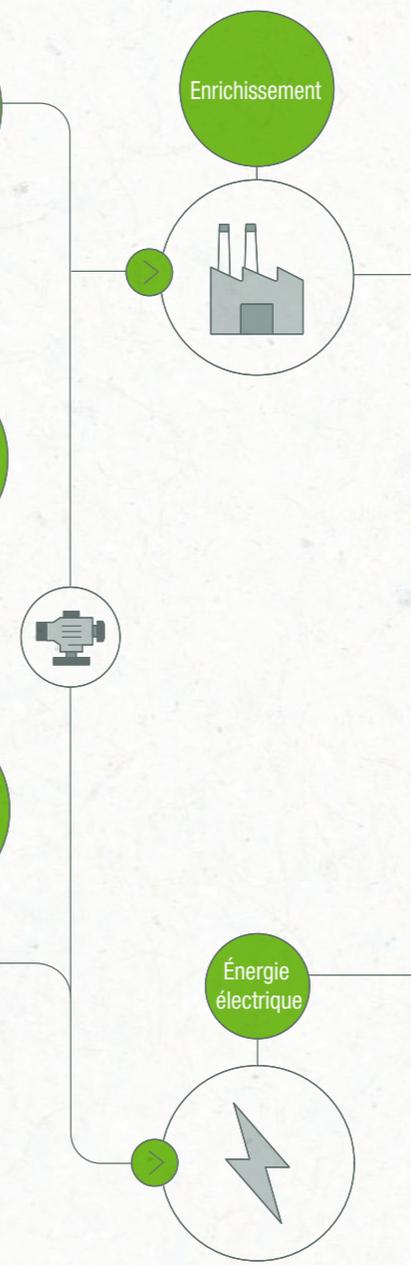
Traitement des
déchets

Rejet

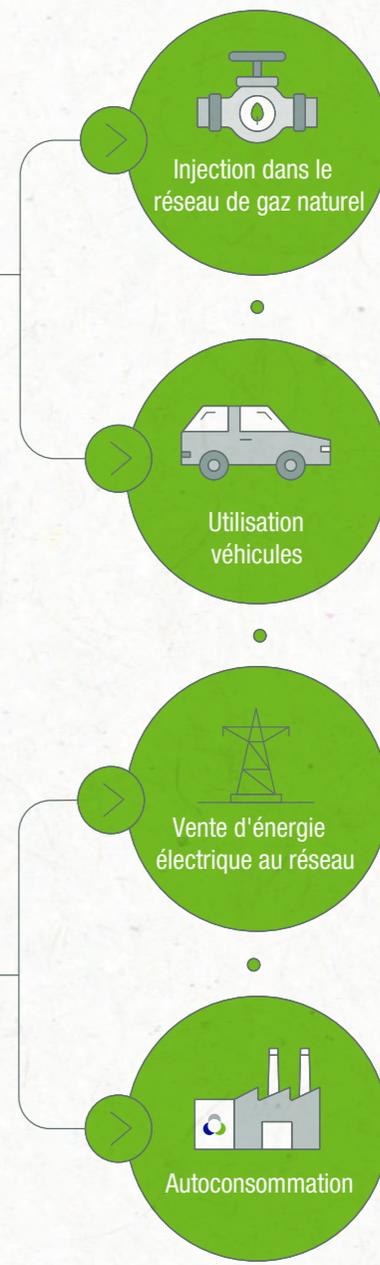
Résultats du
traitement



Profit
énergétique



Utilisations
finales



Droits de
l'homme

Communautés
locales

L'équipe
professionnelle
d'urbaser

Sécurité
et santé

Gestion
environnementale
durable

Chaîne
d'approvisionnement

Index du
contenu
GRI



LE TRIFYL, UN EXEMPLE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

URBASER, à travers sa filiale URBASER Environnement, a remporté un contrat pour la conception, la construction, l'exploitation et l'entretien de la future usine de traitement des déchets solides urbains de Trifyl, en France, une entité publique qui comprend 363 municipalités et est responsable de la gestion des déchets de 327.000 habitants.

Le contrat représentera un total de 180 millions d'euros avec un investissement de 95,5 millions d'euros pour une durée de 8 ans et 10 mois à partir de cette année.

L'usine conçue par URBASER traitera chaque année 91.000 tonnes de déchets urbains, 11.000 tonnes de déchets à haute valeur calorifique provenant de points propres et 8.000 tonnes de biodéchets. En outre, elle permettra l'injection de 63.900 MWh dans le réseau de gaz naturel, la production de 21.000 tonnes par an de CSR (combustible solide de récupération) et la production de 7.500 tonnes de compost de haute qualité à partir du traitement des biodéchets.

Afin de couvrir les besoins énergétiques du processus, tout en réduisant les rejets de l'installation envoyés en décharge, l'installation disposera d'une chaudière CSR qui permettra

l'autoconsommation de 12.000 tonnes de ce produit ainsi qu'une partie du biocarburant produit. Les 9.000 tonnes restantes, de haute qualité et de très haute valeur calorifique, seront consommées par l'industrie du ciment.

L'usine a été conçue pour **minimiser le rejet et maximiser la valorisation matérielle et énergétique des déchets**

en combinant plusieurs technologies dans la même installation, en maximisant l'optimisation des ressources, conformément à la stratégie d'économie circulaire de l'Union européenne.

En tant qu'innovation technologique, l'installation sera équipée de deux processus de traitement indépendants ; le premier aura deux lignes de

traitement et s'occupera de la séparation des déchets et du traitement mécanique et biologique des déchets solides urbains, ainsi que de la production de CSR (combustible solide de récupération). Le deuxième processus concernera le traitement et la valorisation des déchets organiques.

Il est prévu que la conception de l'usine s'intègre parfaitement dans son environnement, notamment en prévoyant un espace d'apprentissage pour tous les publics, dans le but de faire connaître l'activité menée dans l'installation, les processus de recyclage et l'économie circulaire.



TRAITEMENT DES DÉCHETS INDUSTRIELS

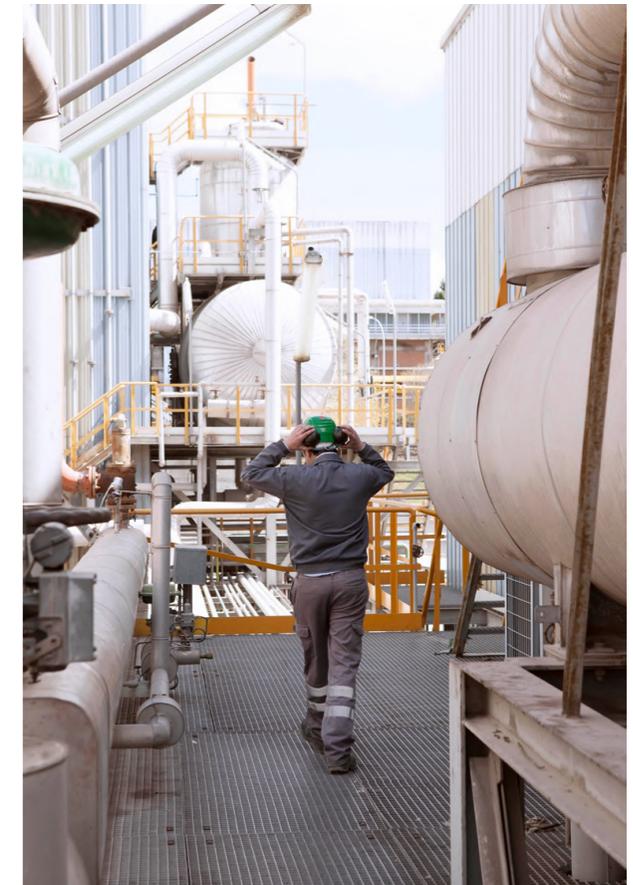
Application des meilleures pratiques de prévention des déversements et des rejets en mer, afin de minimiser l'impact sur le milieu marin.



Par l'intermédiaire de sa société "Sertego Servicios Medioambientales S.L.U.", URBASER gère la zone de traitement des déchets industriels. Sertego est un leader dans la gestion intégrale et durable des déchets industriels dangereux et non dangereux. Elle s'occupe de leur collecte, transport, traitement, recyclage, récupération, valorisation et élimination.

La conception et l'implantation d'une technologie de pointe dans les processus de traitement des déchets industriels est un objectif de Sertego. Les usines de régénération des huiles usées que Sertego possède à Madrid, Huelva, Murcia et La Rioja, en sont l'exemple. Ces installations utilisent non seulement les technologies les plus appropriées pour le traitement des huiles usagées conformément à la hiérarchie des déchets, mais elles mènent également des recherches continues pour **améliorer la qualité des produits obtenus à partir de ces déchets**, en minimisant autant que possible les déchets que génèrent ces processus.

Sertego contribue au concept d'économie circulaire grâce à la fabrication de bases lubrifiantes issues de la récupération des huiles usagées, évitant ainsi que les huiles usagées recyclées par d'autres procédés de traitement ne





finissent par être utilisées comme combustible dans les usines d'incinération. Les 88.177 émissions de CO₂ évitées en 2019 durant ces processus sont la preuve de la durabilité de ce travail.

L'entreprise est pionnière dans la **gestion et la récupération des déchets huileux des navires**. Elle fournit des services dans 32 ports différents et mise sur un modèle commercial basé sur la récupération du combustible contenu dans les déchets huileux en vue de leur réintroduction sur le marché. Le principal impact positif direct de cette activité est la prévention des déversements et des rejets dans la mer, de sorte à minimiser son impact sur l'environnement.



USINE DE TRAITEMENT DES DÉCHETS MARPOL²

Las Palmas de Gran Canaria (Espagne)

Au second semestre 2019 la nouvelle usine de traitement des déchets d'origine MARPOL a été mise en service à Las Palmas de Gran Canaria (Espagne), d'une capacité de stockage de 6500 m³ et d'une superficie de 10.000 m². Grâce à cette installation, Sertego traitera les déchets d'origine MARPOL collectés aux îles Canaries sans qu'il soit nécessaire de les transférer dans la péninsule comme cela se faisait jusqu'à présent, éliminant ainsi les impacts liés au transport. Elle favorisera également l'emploi au niveau local et le développement socio-économique de la région. Comme d'autres installations de ces caractéristiques dont dispose Sertego, elle dispose d'un épurateur qui traitera les eaux huileuses obtenues lors du processus de traitement des déchets MARPOL, en renvoyant ces eaux à la mer, dans des **conditions de qualité adéquate pour que l'écosystème marin ne soit pas touché**. En outre, pour éviter les accidents lors du chargement et du déchargement des déchets et des produits, un tuyau a été installé pour décharger le contenu des gabarres directement dans les réservoirs de stockage, ainsi que des tuyaux pour charger le pétrole récupéré sur les navires, qui sera vendu dans des installations dans tout le pays.

² Déchets générés par les navires.

TRAITEMENT DES EAUX

Apporter des solutions aux problèmes d'assainissement de l'eau, en facilitant l'accès à l'eau traitée, en fournissant des services liés à la gestion de l'eau ayant un impact sur plus de 8 millions de personnes.



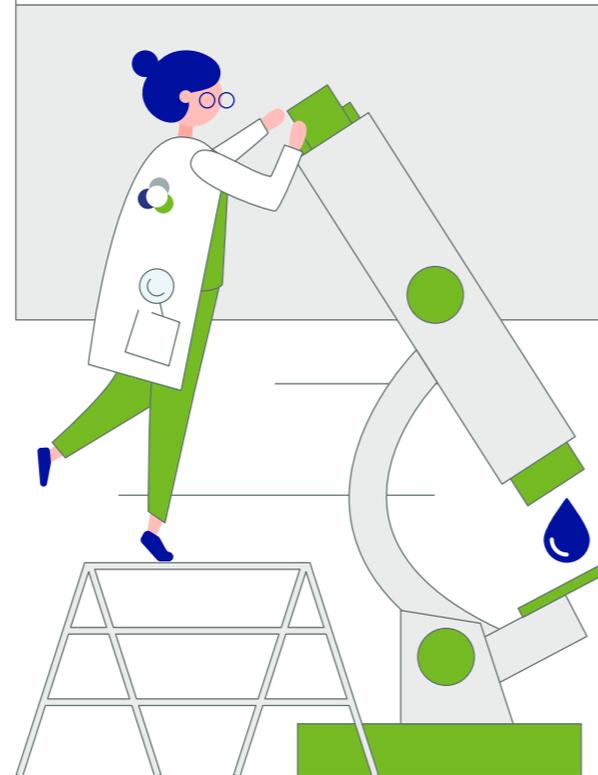
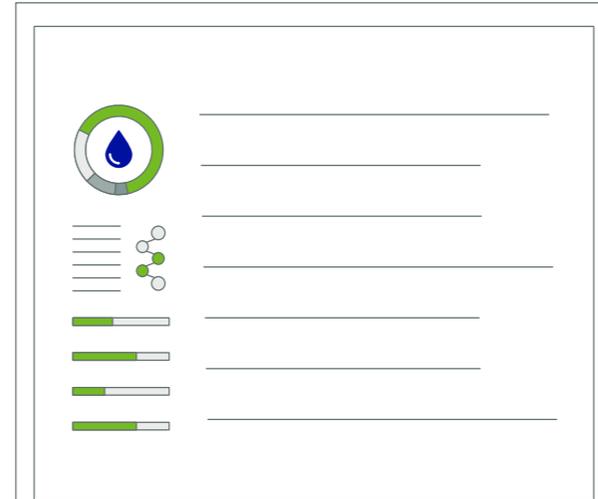
Par l'intermédiaire de sa société, Socamex.S.A., URBASER fournit des **solutions globales qui contribuent au développement durable et à l'amélioration de la qualité de l'eau**, en garantissant l'accès des citoyens à une ressource de base et en veillant à ce que, lorsque l'eau retourne dans le milieu naturel, elle le fasse dans les mêmes conditions ou dans des conditions meilleures que celles dans lesquelles elle a été recueillie.





Avec plus de 30 ans d'expérience dans la gestion intégrale du cycle de l'eau, Socamex offre ses services à des entreprises publiques et privées. La société gère l'approvisionnement et l'assainissement des municipalités, conçoit, finance, construit et entretient des usines de traitement et de régénération des eaux, conçoit, construit et entretient des fontaines ornementales, est spécialisée dans le nettoyage industriel et l'entretien des réseaux d'assainissement des grandes villes, et effectue des analyses de la qualité de l'eau en Espagne, au Portugal et en Amérique du Sud.

En 2019, avec un effectif de plus de 300 personnes, Socamex S.A. a consacré ses efforts à la création d'outils qui contribuent à la fermeture du cycle de gestion de l'eau, facilitant l'économie circulaire en générant de nouveaux matériaux et ressources associés à l'eau.



LA GESTION DE L'EAU AU SERVICE DES CITOYENS

En 2019, Socamex S.A. a commencé à assurer des services d'entretien du réseau d'assainissement de la ville de Cadix (Espagne).

Le réseau d'assainissement de Cadix est long d'environ 175 km et se compose d'un réseau unitaire (zone intramuros) et d'un réseau séparatif (zone extramuros) dont le diamètre varie entre 200 mm et 2.000 mm.

En raison de l'orographie et de l'emplacement particuliers de Cadix, il existe 12 stations de pompage des eaux

usées, dont la plus importante est celle de La Martona, où 90 % des eaux usées de la ville convergent et sont pompées vers celle de San Fernando.

Socamex a proposé une intégration totale de l'information dans la plateforme numérique de la mairie, pour faciliter la création de synergies avec d'autres outils de gestion avancée, en partageant des informations sur les tâches du service, ainsi que la vérification, la numérisation et la mise à jour complète du réseau par des applications mobiles de collecte de données. Ainsi, **la qualité et la transparence de la gestion sont garanties aux citoyens**, ce qui est essentiel pour assurer la qualité du service.



MISSION, VISION ET VALEURS

Notre mission est de contribuer au développement durable de villes et territoires à travers des services efficaces et une technologie novatrice.

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

Nos valeurs

Des opérations responsables : gérer à tout moment la santé et la sécurité d'une équipe de qualité, et maintenir des relations intégrées et éthiques avec nos groupes de défense d'intérêt.

Communautés durables : assurer la solvabilité financière et la vocation des services que nous fournissons aux citoyens, en faisant nôtres les engagements des territoires où nous opérons.

Économie circulaire : respecter la valeur des ressources naturelles et de l'environnement et miser sur des solutions pour transformer les déchets en ressources grâce à l'innovation et aux dernières technologies.

Gestion stratégique

Stratégie du plan d'entreprise

- Maintenir une **position de référence** sur le marché espagnol.
- Consolider la **position sur le marché**.
- Poursuivre l'**internationalisation de l'entreprise**.
- Participation à des **projets multilatéraux**.
- Du déchet à la ressource** : commercialisation de 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 pour pouvoir analyser les données de manière globale).

Redéfinition des **processus** clés de l'entreprise (processus d'achat, processus de passation de marchés, etc.).

Politique **Paperless**.

Promotion de **changement culturel** interne.

Plan d'action RSC

Éthique, conformité et **gouvernance** d'entreprise.

Innovation pour une gestion environnementale durable.

Une **chaîne de valeur** responsable.

Contribution à la **communauté**.

Engagement envers les objectifs de développement durable (ODD)



Risques et opportunités

RISQUES INHÉRENTS À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

URBASER, en tant qu'entreprise internationale leader dans la prestation de services environnementaux, développe ses activités dans différents pays, avec un niveau élevé de décentralisation opérationnelle et de gestion autonome des entreprises qui la composent.

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 les actions et les décisions de l'entreprise dans le monde entier.

Dans cet environnement en évolution, l'entreprise considère qu'il est essentiel de procéder à une gestion adéquate et efficace des risques, de nature différente, qui pourraient avoir un impact sur ses activités et la réalisation de ses objectifs. Ainsi, **URBASER procède à l'analyse, la supervision et la gestion des risques et des opportunités** auxquels elle est confrontée, à travers un système d'identification, d'évaluation, de gestion



et de supervision de ces risques et la mise en œuvre de mesures de prévention et d'atténuation, qui s'articulent autour des principes suivants :



Intégrer la vision du risque, tant dans la sphère des organes du gouvernement que dans la gestion de leurs entreprises en les atténuant.



Définir des lignes directrices de base afin d'**homogénéiser les critères de fonctionnement** dans les différents domaines d'activité et d'atteindre un niveau de contrôle interne adéquat.



Établir des mécanismes d'**identification, d'évaluation, d'analyse** et de contrôle raisonnable et d'information sur les différents risques auxquels leurs activités sont exposées.



Impliquer les différentes entités qui composent l'entreprise et les secteurs de l'entreprise, en tant qu'unités de gestion des risques ayant différents niveaux de responsabilité.



Maintenir un **niveau d'indépendance adéquat** entre les zones à risque et les responsables de leur analyse, de leur contrôle et de leur supervision.



Assurer le **respect des lois** et des valeurs énoncées dans le Code de Conduite de l'entreprise, en vertu du principe de "tolérance zéro" pour la commission d'actes illégaux.



-  Promouvoir l'amélioration continue pour gagner en **efficacité et en réactivité**.
-  **Protéger la réputation et les résultats de l'entreprise**, en suscitant la confiance et en offrant 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 domaines et directions de l'entreprise, sur la base des dimensions "impact" et "probabilité d'occurrence", de sorte que :



SYSTÈMES DE MANAGEMENT DU RISQUE

Afin de garantir un environnement de contrôle adéquat capable de maintenir les risques critiques dans les limites acceptées par le conseil d'administration de la société et de générer une culture qui assume cette fonction comme un facteur stratégique et différenciateur, URBASER dispose d'un système de management du risque fondé sur la conception et la mise en œuvre de contrôles visant à détecter et à atténuer les aspects pertinents de la conformité, tels que les comportements inappropriés ou le non-respect des réglementations applicables.

Le système de management du risque est développé à travers un modèle de **trois niveaux de défense indépendants** qui agissent de manière coordonnée. Le premier d'entre eux incombe aux domaines d'activité alors que les deuxième et troisième niveaux correspondent aux domaines transversaux de l'organisation avec des responsabilités spécifiques en matière de supervision et de contrôle interne au niveau corporatif.

Les procédures de management du risque et, le cas échéant, les mécanismes qui garantissent leur maintien dans les niveaux acceptés, sont validées et approuvées par le Comité de direction URBASER, le directeur général étant en plus de cela chargé d'approuver les politiques corporatives et leur système de contrôle correspondant.

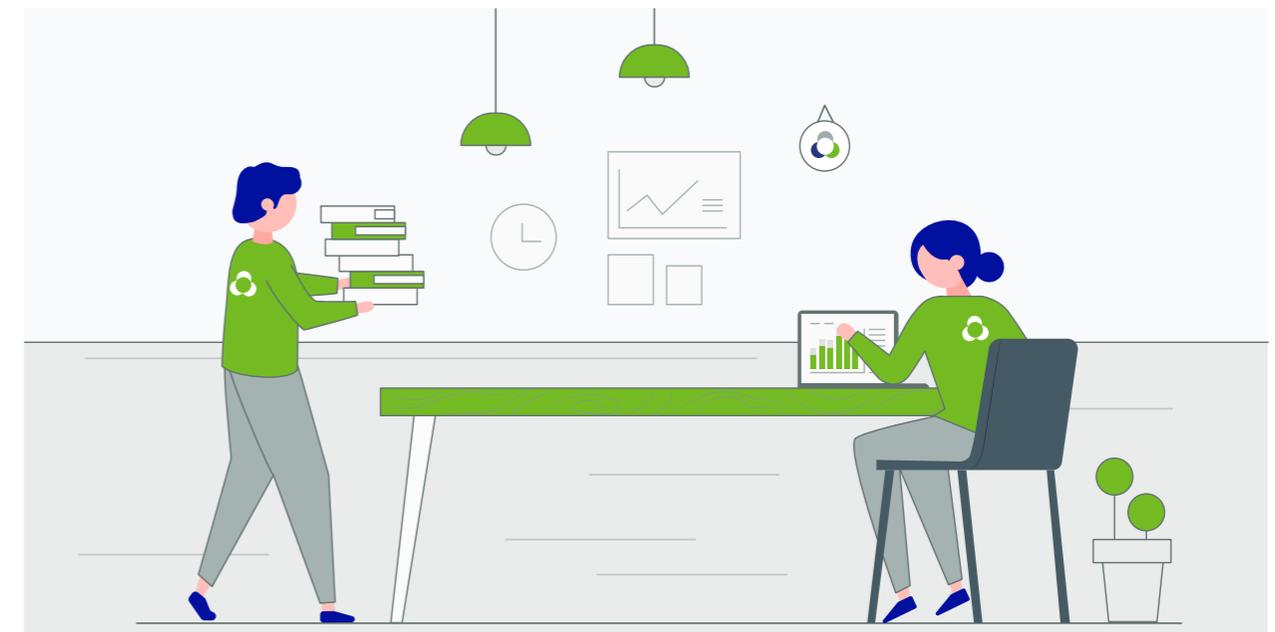
La fonction principale du département d'audit interne, organe indépendant et objectif d'assurance et de demande, est de soutenir le comité de gestion et le directeur général dans leurs tâches de surveillance, de supervision, de suivi, de vérification de l'efficacité des contrôles mis en place et

d'atténuation des risques, de manière raisonnable et périodique, en élaborant des rapports qui comprennent des recommandations et des conclusions sur l'efficacité des contrôles, qui sont communiqués à la fois à la direction d'URBASER et aux responsables des domaines évalués et qui font l'objet d'un suivi périodique. De plus, elle soutient le reste du groupe dans l'accomplissement efficace de ses responsabilités et de ses objectifs, en mettant en évidence ces autres fonctions :

- Examiner la **véracité, la fiabilité et l'intégrité** des informations financières et opérationnelles.
- Faire des recommandations pour la réparation des faiblesses détectées dans l'exercice de sa fonction,

présenter des **rapports périodiques** au comité de direction et aux parties évaluées et en assurer le suivi.

- Évaluer le **degré de conformité aux normes, instructions et procédures internes** de l'entreprise et proposer les adaptations nécessaires à l'amélioration des processus et à l'atténuation des risques associés.
- **Examiner les règlements internes** avant leur approbation finale.
- Effectuer des **analyses ou des enquêtes** commandées par le comité de direction ou le comité de conformité réglementaire.





Au cours de l'année 2019, la société a travaillé en étroite collaboration avec les responsables de la fonction des risques de chaque domaine pour revoir et mettre à jour la carte des risques non financiers, dans le but de parvenir à une amélioration continue de la gestion de ces risques en vue de leur expansion au niveau international dans les deux prochaines années.

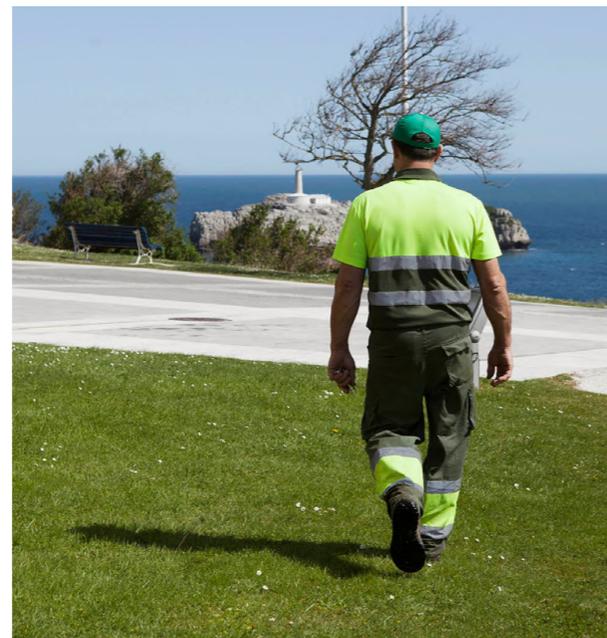
Tout au long de cet exercice, et conformément à l'engagement pris par URBASER, la gestion des risques liés aux droits de l'homme a été effectuée au niveau de l'entreprise via la mise en place de contrôles, de portée corporative, visant à réduire l'exposition de l'entreprise aux principales menaces détectées à cet égard. Ainsi, l'entreprise travaille sur l'élaboration d'une politique d'entreprise en matière de droits de l'homme dont l'objectif sera d'établir les engagements et les responsabilités assumés par URBASER dans le cadre de son devoir de respecter et de promouvoir les normes internationalement reconnues dans ce domaine, en particulier celles qui touchent directement son activité entrepreneuriale et les opérations effectuées par ses travailleurs.

Parmi les travaux de vérification effectués par la direction d'audit interne, **l'objectif 2020 inclut la vérification des aspects liés au respect des droits de l'homme.**

D'autre part, l'entreprise a progressé dans l'amélioration de la gestion des risques liés aux technologies de l'information et de la communication au niveau corporatif, en révisant, actualisant et renforçant les lignes directrices et les politiques de sécurité établies par URBASER à cet égard.

De plus, en 2019, des progrès ont été réalisés dans la mise en place au niveau international d'autres initiatives axées sur la normalisation et l'homogénéisation des procédures et réglementations internes. Les risques et les opportunités décrits ci-après correspondent aux entreprises URBASER, aux UTE et aux entreprises en Espagne. Aucune distinction n'a été faite entre les risques à court/moyen/long terme, les risques à court terme ayant été pris en compte jusqu'au moment actuel.

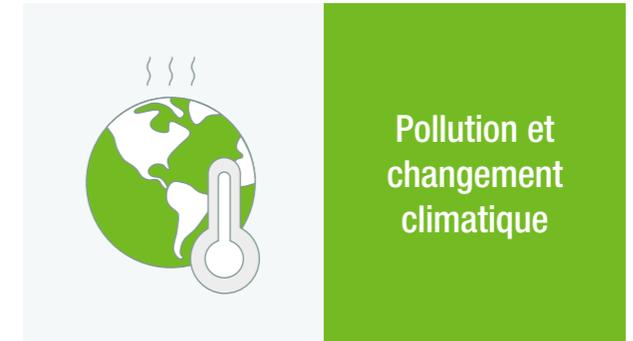
Les facteurs de risque auxquels URBASER est généralement exposée en raison de l'évolution des conditions concurrentielles, économiques, politiques, juridiques, légales, réglementaires, sociales, environnementales, commerciales et financières sont décrits ci-après.



RISQUES OPÉRATIONNELS

Pour URBASER, ces risques sont ceux directement liés aux processus clés de son activité, tels que les risques liés à la passation de contrats ou aux appels d'offres de services, la qualité de ces services, la relation avec ses groupes d'intérêt, les risques environnementaux découlant de son activité, ses achats ou sa sous-traitance, ainsi que d'autres risques liés aux processus d'affaires tels que ceux liés aux ressources humaines, à la prévention, à la sécurité et à la santé et au respect de la législation et de la fiscalité applicables.

En général, URBASER est exposée à des risques spécifiques liés à la collecte des déchets urbains et industriels, leur traitement, la gestion de ses opérations et de son organisation, et ceux qui découlent des ressources humaines qui composent son personnel.



Concrètement, dans le cadre du développement de l'activité de l'entreprise, ce risque pourrait provenir de l'exposition **aux risques causés par le changement climatique**. D'une part, au manque d'adaptations technologiques provenant des changements réglementaires visant à réduire les gaz contaminants, ainsi qu'aux prix des émissions de GES (gaz à effet de serre) ou aux nouvelles modalités de transport ayant un impact sur le plan d'affaires des projets, et d'autre part, aux événements météorologiques extrêmes pouvant toucher les infrastructures de l'entreprise.

URBASER, à travers sa politique d'entreprise sur la qualité, la sécurité et la santé, l'environnement et l'énergie, assume l'engagement de protéger l'environnement en empêchant la pollution, en contribuant à l'atténuation du changement climatique par sa stratégie énergétique et la réduction de son empreinte carbone. À cette fin, elle a mis en œuvre des **mesures visant à réduire** les émissions atmosphériques et soutient l'utilisation et la production d'énergie propre et de gaz renouvelable dans ses activités commerciales chaque fois que cela est techniquement et économiquement viable.



Les activités de l'entreprise potentiellement les plus polluantes pour l'atmosphère sont soumises à des contrôles périodiques tant en interne, par le biais d'un entretien et d'une inspection technique adéquats des machines, des groupes électrogènes, des installations de climatisation et des compresseurs, qu'en externe, par le biais d'une autorisation et d'une notification aux administrations publiques correspondantes.

Les décharges sont la principale source d'émissions provenant de l'activité de l'entreprise. URBASER, conformément à la législation en vigueur, assure le recouvrement et la dégazéification des décharges, en envoyant le biogaz capté durant la combustion dans une torche, dans une chaudière ou dans des moteurs de génération électrique. La société développe des projets visant à optimiser le captage du biogaz, afin de **minimiser l'impact environnemental** causé par son émission dans l'atmosphère, puisqu'il a un potentiel de réchauffement climatique 28 fois supérieur à celui du CO₂. La décision sur la destination finale du gaz capté dépend de l'organisme qui a contracté les services d'URBASER, de sorte que le risque climatique est hors de la portée de l'entreprise.

En ce qui concerne la pollution sonore, URBASER a établi des procédés pour effectuer des mesures acoustiques, un entretien adéquat et un contrôle technique des équipements mobiles, afin de réduire autant que possible la pollution sonore découlant de ses activités.



Protection de la biodiversité

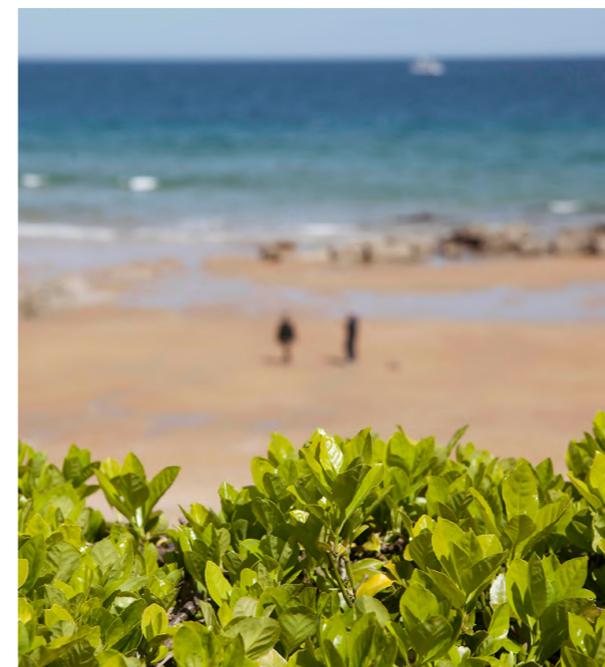
Ce risque pourrait se manifester dans les activités de l'entreprise qui pourraient avoir un impact significatif sur la biodiversité et l'environnement dans lequel elles sont menées. Parmi elles, les éventuels déversements ou rejets qui pourraient survenir à la suite de travaux, de l'exploitation de décharges ou de la gestion de déchets industriels tels que les huiles et les déchets d'origine MARPOL (principalement les déchets d'hydrocarbures) des navires pour éviter qu'ils ne soient déversés en mer.

Pour limiter ces éventuelles situations, URBASER dispose d'un **système de management environnemental** qui définit les normes à suivre en cas de déversements et de rejets occasionnels, afin que les rejets volontaires disposent de l'autorisation correspondante, pour la gestion adéquate du stockage des substances dangereuses, et pour la réalisation de contrôles périodiques de la qualité de l'eau, etc.

À Sertego, une société appartenant à URBASER, des activités sont menées pour traiter les déchets d'origine MARPOL I dans différents ports espagnols, conformément à la Convention internationale pour la prévention de la pollution des mers. Du fait de son activité, il pourrait y avoir des **risques de déversement de combustible** lors de la

prestation du service aux environnements marin et terrestre. Pour éviter ces risques de déversement, des contrôles de maintenance réguliers sont effectués sur les équipements et des procédés et contrôles ont été mis en place pour l'exécution de ces services et plus particulièrement, au moment du raccordement du tuyau d'extraction MARPOL.

Avec la bonne exécution de ces contrôles, la probabilité qu'il y ait un risque de polluer des écosystèmes marins est faible, cependant, en raison de l'impact significatif que celui-ci aurait, des mesures de contingence ont été mises en œuvre. Celles-ci décrivent en détail la manière d'agir en cas de déversement de MARPOL dans la mer pendant la fourniture du service MARPOL.



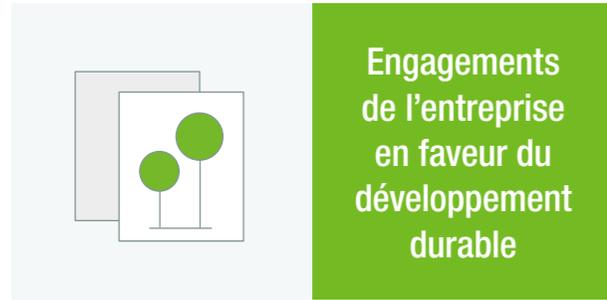
Utilisation durable des ressources

Plus précisément, dans le cadre du développement de l'activité de l'entreprise, ce risque pourrait provenir de changements dans la réglementation énergétique qui entraînent une augmentation des coûts ou un épuisement des matières premières, entraînant leur hausse de prix et la recherche de nouvelles solutions.

C'est pourquoi URBASER considère essentielle la consommation efficace de l'énergie et des ressources naturelles qu'elle utilise, comme le reflète la Politique de Qualité, de Sécurité et de Santé, d'Environnement et d'Énergie de l'Entreprise.

Afin d'améliorer ses performances et son efficacité énergétique, ainsi que son engagement à atténuer le changement climatique, l'entreprise dispose d'un système de management de l'énergie dans lequel elle définit des plans de mesure et des actions à suivre.

En ce qui concerne la consommation des ressources en eau, les activités menées par URBASER (collecte et traitement des déchets) n'impliquent pas de grandes quantités d'eau, ce qui se traduit par un faible risque pour l'entreprise. En ce qui concerne ses activités de nettoyage des routes et de jardinage, où la consommation d'eau est plus élevée en raison du lavage des rues et de l'arrosage des jardins, URBASER a de bonnes pratiques en matière d'utilisation d'eau recyclée, de dispositifs de réduction de la consommation, etc.



Engagements de l'entreprise en faveur du développement durable

Ce risque peut être généré par un manque d'adaptation aux changements des législations des Communautés autonomes où nous opérons, qui peuvent favoriser la décentralisation et la valorisation des marchés locaux (fournisseurs locaux, matériaux locaux, personnel local, etc). C'est pourquoi URBASER s'efforce de favoriser le facteur de proximité, à condition que la solvabilité technique et financière et toutes les exigences énoncées dans les politiques d'URBASER soient garanties.

En ce qui concerne la valorisation du développement des communautés locales dans lesquelles l'entreprise opère, elle dispose d'une Politique d'Entreprise d'Action Sociale à travers laquelle sont définies les actions à suivre pour générer un impact positif sur les environnements dans lesquels elle est présente, **la valeur partagée et le respect guidant les relations avec les communautés**. Cette politique est transférée à l'organisation par le biais de procédures spécifiques, ce qui facilite son application.

Les actions d'URBASER sont régies par les principes et les comportements énoncés dans son Code de Conduite d'entreprise et dans la Politique de Responsabilité Sociale de l'Entreprise, qui constituent les cadres de référence de la Politique d'Action Sociale de l'Entreprise.

RISQUES DE CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Ce sont ceux qui peuvent découler de la gouvernance d'entreprise, des litiges de la société, de la réglementation, de la loi sur la protection des données, d'éventuelles modifications de la réglementation fiscale (nationale et internationale) et de la responsabilité civile pour l'intégrité des actifs.



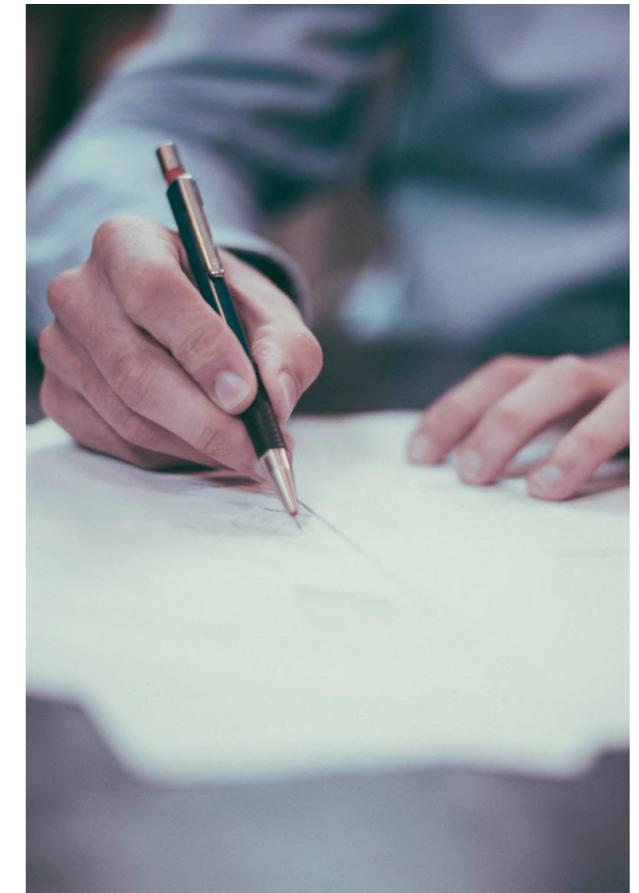
Lutte contre la corruption, les pots-de-vin et le blanchiment d'argent

Concrètement, dans le cadre de l'activité de l'entreprise, ce risque pourrait provenir principalement du fait que des relations sont entretenues avec des fonctionnaires publics à la suite de la coordination des procédures d'appel d'offres et de tout incident pouvant survenir lors de la gestion des contrats. D'autre part, étant donné le niveau élevé de décentralisation opérationnelle et de gestion autonome des sociétés qui composent l'entreprise, le risque pourrait être lié aux relations entretenues avec les fournisseurs et les autorités.

À cette fin, l'entreprise dispose d'un **modèle de prévention des infractions pénales**, dont l'objectif est d'atténuer les risques de commission de délits dont la personne morale peut être tenue pour pénalement responsable. Afin de se conformer à ce modèle, URBASER dispose d'un Comité de conformité réglementaire (CNN pour ses signes en espagnol), chargé de veiller au respect des engagements éthiques de l'entreprise, ainsi que de détecter et d'atténuer les violations des réglementations applicables et les comportements répréhensibles. Ce comité rend compte directement au conseil d'administration.

URBASER, dispose d'un **Code de Conduite d'Entreprise** qui oblige tous ses employés à se conformer aux règles,

quel que soit le type de contrat qui détermine leur relation professionnelle ou de travail. L'objectif est d'établir le cadre de référence pour comprendre et mettre en pratique les comportements et les attentes que l'entreprise impose à chacun de ses employés, conformément aux principes de loyauté, de bonne foi, d'intégrité et de respect de la légalité et des valeurs éthiques définis dans le Code.





Par le biais de la **Politique de Conformité Réglementaire**, applicable à Urbaser S.A.U. et à ses filiales et sociétés en participation / UTES domiciliées en Espagne, la société contribue, d'une part, à renforcer son engagement envers la bonne gouvernance d'entreprise, et d'autre part, à exercer avec diligence le contrôle nécessaire au sein de l'organisation, en minimisant autant que possible le risque de mauvaises pratiques ou de non-conformité dans le développement de notre activité.

Consciente du rôle qu'elle joue dans le progrès des communautés dans lesquelles elle opère et tenant compte du fait que, par son action sociale, l'entreprise mène des actions qui génèrent un impact positif sur les environnements dans lesquels elle est présente, URBASER dispose d'une **Politique d'Entreprise d'Action Sociale** à travers laquelle elle établit les lignes directrices et les principes d'action dans ce domaine, en veillant au respect de la législation en vigueur et au reflet de ses engagements éthiques. Dérivé de cette politique, URBASER a mis en place des procédures et des contrôles qui permettent de réguler l'approbation et le suivi des opportunités de collaboration

dans les projets d'action sociale qui peuvent se présenter à l'entreprise avec des organismes publics ou des organisations privées.

URBASER dispose également d'une **Politique d'Entreprise de Lutte Contre la Corruption**, dont l'objectif est de promouvoir une culture de conformité, par l'éthique, l'intégrité et la lutte contre la corruption et autres comportements illégaux. Ainsi, cette politique développe les principes contenus dans le Code de Conduite des entreprises. Elle décrit les normes à suivre par le personnel de l'entreprise dans les interactions avec les membres des administrations publiques (considérant que 80 % du chiffre d'affaires d'URBASER appartient aux clients du secteur public) et les particuliers.

Afin de faciliter la communication de tout comportement susceptible de contrevenir aux normes établies dans le Code de Conduite de l'entreprise d'URBASER, l'entreprise dispose de différents canaux de communication et de signalement, dans tous les pays dans lesquels elle opère (avec une participation majoritaire) et qui disposent d'une structure d'entreprise importante, par lesquels tout employé, client, fournisseur, partenaire et membre des communautés dans lesquelles l'entreprise est présente peut s'adresser.

Afin de garantir l'efficacité des politiques et des procédés internes de l'entreprise, URBASER a mis en place, en Espagne, un système disciplinaire d'application générale dans lequel sont répertoriées les fautes et les sanctions qui peuvent être appliquées aux conduites qui impliquent ou peuvent impliquer des risques criminels et qui peuvent toucher l'entreprise.

RISQUES RÉPUTATIONNELS

Ces risques résultent d'une incapacité à répondre aux attentes des groupes d'intérêt de l'entreprise.



Bien qu'URBASER soit consciente de ne pas avoir un contrôle absolu sur les actions des tiers avec lesquels elle a des relations contractuelles, l'entreprise vise à s'assurer que toutes les personnes et entreprises qui passent un contrat avec elle respectent les mêmes normes et principes éthiques, en particulier les fournisseurs, les agents, les consultants et les entreprises sous-traitantes.

En 2019, la **Politique d'Entreprise pour l'Acquisition de Biens et de Services** a été approuvée. Celle-ci définit le cadre d'action et les lignes directrices de base qui doivent régir les achats chez URBASER et qui réglemente les lignes directrices pour la sélection des fournisseurs avec des objectifs tels que le respect de la législation en vigueur, les processus d'attribution fondés sur des critères de compétitivité et de transparence, le développement de relations de confiance et le respect des accords internationaux.



En 2019, l'entreprise a commencé à faire connaître son Code d'éthique des fournisseurs, dans lequel elle communique à tous ses fournisseurs, entrepreneurs et collaborateurs les valeurs et les principes qui la régissent et qui lui permettent de renforcer et d'établir des relations commerciales stables et durables fondées sur l'honnêteté, la transparence et la confiance, et d'éviter ainsi tout comportement susceptible de nuire à la réputation d'URBASER et d'entraîner des conséquences néfastes pour l'entreprise ou son environnement.

Toujours en 2019, l'entreprise a passé un contrat pour un nouveau système informatique de gestion des achats, qui sera disponible en 2020 et grâce auquel les fournisseurs pourront être gérés et homologués, avec une analyse complète de ceux-ci afin de minimiser les risques, selon les critères définis dans la politique et les procédures d'achat.



AUTRES RISQUES

Des risques inhérents ont été détectés qui, grâce aux contrôles mis en place par l'entreprise, ont eu une faible probabilité de survenir ou avec un impact très limité et, par conséquent, seraient classés comme "faible risque" pour URBASER. Ils sont décrits dans les points suivants :

- Économie circulaire et prévention et gestion des déchets.
- Santé et sécurité.
- Relations sociales.
- Accessibilité universelle pour les personnes handicapées.
- Égalité.
- Respect des droits de l'homme.
- Emploi : manque de personnel possédant les compétences techniques appropriées.

TRANSFORMER DES DÉFIS MONDIAUX EN OPPORTUNITÉS



CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE ET PRODUCTION DE DÉCHETS

DÉFI

Les déchets mondiaux devraient augmenter chaque année jusqu'à atteindre 3,4 milliards de tonnes d'ici 2050, soit plus du double de la croissance démographique sur la même période. Source: [World Bank](#)

OPPORTUNITÉ

Le secteur de la gestion des déchets a une opportunité de croissance. URBASER maintient sa **stratégie d'internationalisation** afin de fournir des services à plus de marchés. En 2019, elle a consolidé sa présence internationale en proposant des solutions techniques pour la transformation des déchets en ressources et leur réintroduction sur le marché. Elle collabore ainsi à la création de villes plus durables.



VALORISATION DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

DÉFI

En 2015, la Commission européenne a lancé l'ensemble des mesures sur l'économie circulaire, avec des initiatives couvrant tout le cycle de vie des produits et un budget de plus de 10 milliards d'euros de fonds publics pour la période 2016-2020. En 2019, la Commission a annoncé que les 54 mesures de ce programme étaient déjà mises en œuvre, ce qui contribuera à valoriser la compétitivité, à moderniser l'économie et l'industrie pour créer de l'emploi, protéger l'environnement et générer une croissance durable. Source: [Commission européenne](#)

OPPORTUNITÉ

URBASER est étroitement liée à l'économie circulaire, son engagement se manifeste à travers différentes actions. En Espagne, l'entreprise a adhéré au **Pacte pour une économie circulaire** promu par le ministère de la transition écologique. Grâce aux projets de R+D+i, URBASER étudie la transformation des déchets en nouvelles matières premières et réduit ainsi leur élimination dans les décharges. Avec la participation de différentes associations sectorielles, elle collabore à l'élaboration d'études techniques et de consultations sur les propositions législatives européennes et nationales dans le domaine de l'économie circulaire.



CHANGEMENT CLIMATIQUE

DÉFI

En décembre a eu lieu la Conférence des parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (COP25), dont les objectifs étaient de continuer de travailler sur une économie à faible intensité de carbone, où les pays signataires de l'accord de Paris augmenteraient leurs ambitions climatiques par rapport aux objectifs fixés et finaliseraient les bases de la coopération internationale pour lutter contre le changement climatique grâce à de nouveaux mécanismes de financement et de transfert des réductions des émissions de gaz à effet de serre (GES).

OPPORTUNITÉ

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

La société réalise également des projets climatiques, des projets de réduction des émissions de GES, développés en Espagne et promus par le Fonds carbone pour une économie durable (FES-CO₂). URBASER a également participé à la COP 25 en représentation du fGER (Forum des générateurs d'énergie de déchets), en soulignant l'importance d'un traitement correct de la fraction biodégradable des déchets municipaux afin de réduire les émissions de GES, à travers la table ronde « Gaz renouvelable, vecteur de transformation et d'avenir ».

URBASER travaille quotidiennement à la réduction de ses émissions. Depuis qu'elle a commencé à calculer son empreinte carbone en 2013, l'intensité de ses émissions de GES a été réduite de 13 % au niveau international et de 24 % au niveau national (Espagne). Cela a pu être fait grâce à la consommation d'énergie renouvelable et l'efficacité énergétique.

Innovation

L'innovation comme élément-clé pour acquérir des avantages concurrentiels, visant à garantir la durabilité de notre activité et à créer de la valeur.

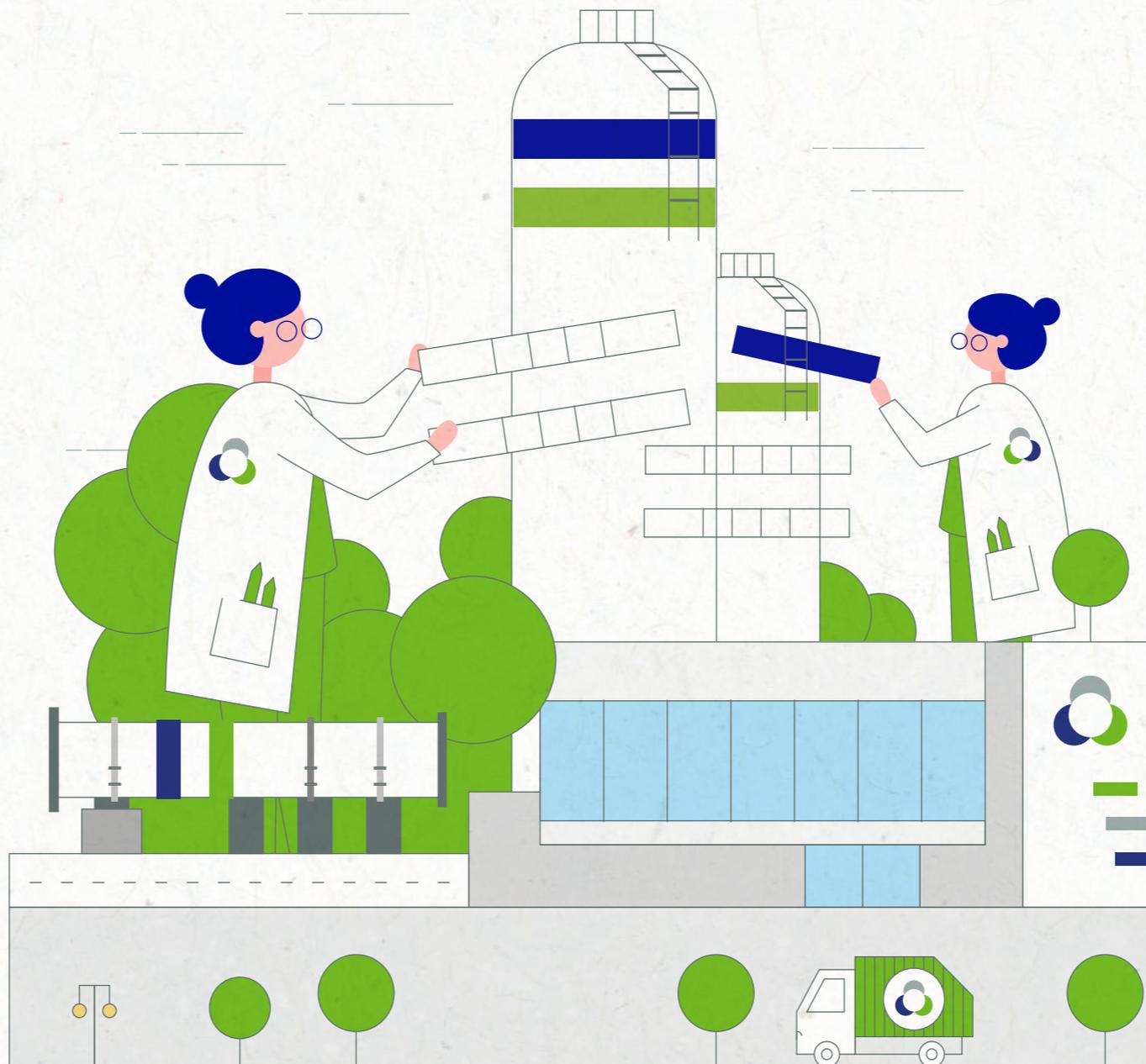
URBASER a choisi l'innovation comme élément-clé pour apporter des solutions au développement durable des services urbains, à la gestion intégrale de l'eau et au traitement des déchets municipaux et industriels.

La Direction de l'innovation a comme principale mission de fournir un appui transversal aux secteurs d'affaires d'URBASER pour encourager et consolider la R+D+i dans tous les environnements, services et processus de production.

Le cadre d'action et les lignes directrices de base des activités réalisées en matière de R+D+i sont définis à travers la Politique de R+D+i et compris dans la stratégie de l'entreprise.

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.

L'activité innovante chez URBASER a vu le jour à travers des projets de R+D+i qui, en 2019, ont représenté un **investissement de 11,24 millions d'euros**, avec 40 projets en développement. Les principaux axes de recherche liés à l'économie circulaire, aux villes intelligentes et à la culture de l'innovation sont regroupés dans le Plan stratégique d'innovation technologique dans le cas de l'Espagne.



OBJETIF 2019

Approbation et mise en œuvre du nouveau Plan stratégique d'innovation pour la période 2019-2023 duquel découlent les nouveaux axes stratégiques et objectifs.

En 2019, le **Plan directeur d'innovation technologique 2019-2023** a été mis en place. Il comprend 5 lignes de stratégie qui seront développées progressivement.

	L1	Processus pour le traitement des déchets en suivant le concept d'économie circulaire
	L2	Solutions pour une mobilité durable dans les services urbains
	L3	Technologies pour réduire l'impact environnemental
	L4	Processus pour fermer le cycle de l'eau
	L5	Solutions innovantes pour la gestion des espaces urbains

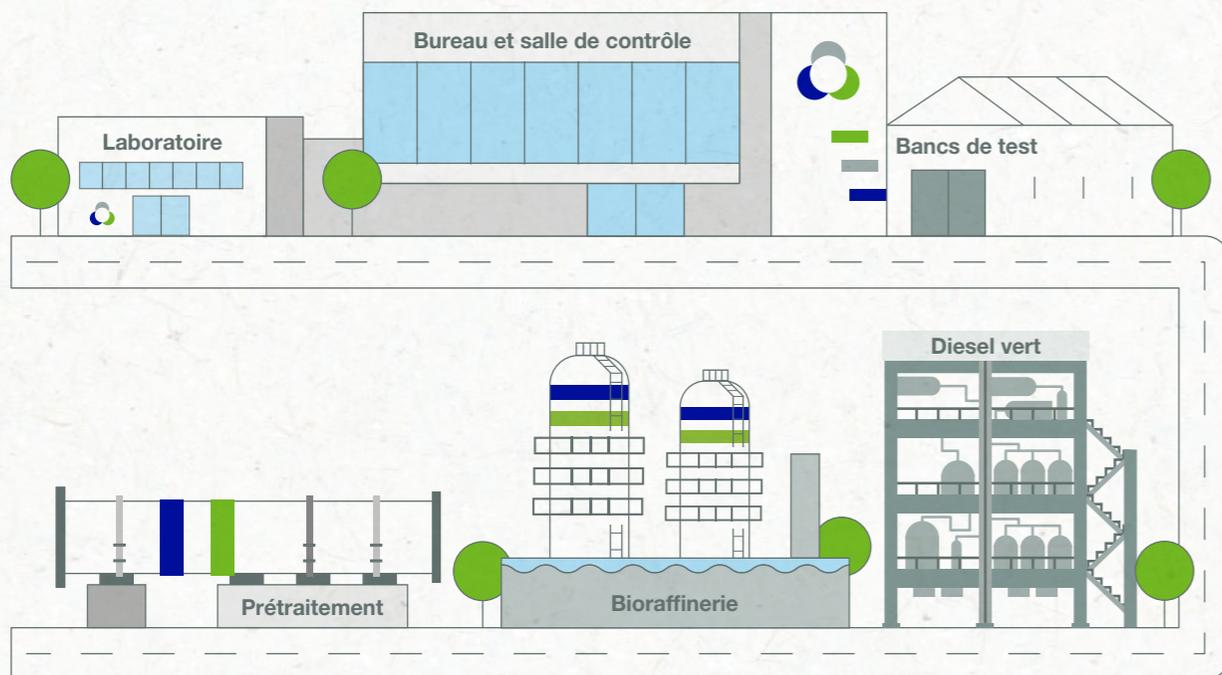
En Espagne, URBASER gère la R+D+i à travers un système certifié, qui suit les directives de la norme UNE 166002:2014 ainsi que les recommandations incluses dans la norme du Comité européen de normalisation UNE-CEN/TS 16555-1:2013 Gestion de l'innovation - Partie 1 : Système de management de l'innovation.

CIAM

CENTRE D'INNOVATION TECHNOLOGIQUE DES DÉCHETS "ALFONSO MAÍLLO"

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

Ces installations sont l'occasion d'avancer sur 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.

Afin de concevoir et d'exécuter des projets de R+D+i, l'entreprise veut instaurer une culture d'innovation où seraient encouragées les idées transformées en projets qui amélioreraient la compétitivité de l'entreprise et qui pourraient également créer de nouvelles opportunités professionnelles.

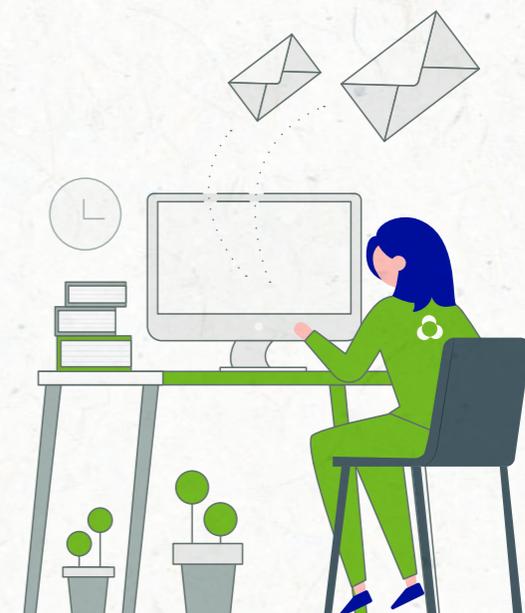
Pour cela, des **Ateliers d'innovation** ont lieu deux fois par an depuis 2018, auxquels participent des employés de différents départements afin d'obtenir une vision à 360° concernant les sujets à analyser. En 2019, les ateliers se sont centrés sur le déploiement des axes stratégiques définis dans le nouveau Plan directeur d'innovation technologique.

Pour le développement de ces ateliers, des méthodes telles que le « Design Thinking » et « Creative Problem Solving », ont été employées, ce qui a permis de traiter des problèmes réels des différents départements et usines de traitement, et de détecter d'éventuelles solutions innovantes. En 2019, 18 techniciens de l'entreprise de différentes régions et départements ont participé à ces ateliers.



OBJETIF 2020
Déploiement du nouveau Plan directeur d'innovation technologique pour la période 2019-2023.

Enfin, il faut souligner que URBASER a installé un système de veille technologique et de gestion des connaissances qui permet de capter, d'analyser, de diffuser et d'exploiter les informations internes et externes pour un meilleur positionnement de l'entreprise sur les marchés où elle opère. Une *newsletter* est publiée mensuellement sur l'intranet de l'entreprise avec des informations liées au secteur adéquat.





PROJET 3R2020+ (Espagne)

En Espagne, le projet 3R2020+, cofinancé par le Programme stratégique CIEN du Centre pour le développement technologique industriel (CDTI) s'est concentré sur le développement de technologies innovantes permettant de transformer les **résiduels courants en produits à haute valeur ajoutée**, et a été finalisé en novembre 2019. Plus particulièrement, la ligne de recherche pour l'obtention de diesel à partir du film plastique dérivé des résidus solides urbains, a permis d'optimiser et de valider techniquement le processus thermochimique de production de combustible liquide, à l'échelle des laboratoires et usines pilotes. Le produit obtenu est considéré apte pour un usage dans les moteurs diesel commerciaux, comme le confirme sa classification selon le décret royal espagnol 61/2006 et les essais réalisés sur les supports moteur et les véhicules de collecte de déchets sur un trajet ordinaire.

PROJET iCAREPLAST (Espagne)

Ce projet, cofinancé par la Commission européenne à travers le programme H2020, vise à concevoir et développer un processus permettant d'augmenter le volume de plastique recyclé. En effet, environ 70 % des déchets plastiques en 2015 ont terminé dans les décharges ou ont été incinérés, ce qui représente un fort impact en termes de pollution, d'émission de gaz à effet de serre et de perception sociale.

La solution du projet iCAREPLAST, qui sera validé dans une usine pilote déjà disponible au Centre de Recherche Alfonso Maíllo (CIAM) d'URBASER à Saragosse, entend développer un processus combiné de pyrolyse, de traitement catalytique, de séparation avec membranes et oxycombustion, permettant **d'obtenir des produits chimiques à haute valeur ajoutée** (aromatiques et alkyl-aromatiques) à partir de mélanges hétérogènes de plastiques dérivés de résidus solides urbains. Ces produits pourront être une nouvelle fois utilisés comme matière première dans les industries pétrochimiques, de produits chimiques fins, automoteurs et pour les détergents/surfactants.

En plus de créer une matière première réutilisable, le processus permettra de **recupérer et de transformer les liquides et gaz produits riches en hydrocarbures**, dont le CO₂, ainsi que les sous-produits solides (charbon). Un processus qui vise à maximiser l'équilibre matériel et énergétique, à minimiser l'empreinte écologique et garantir la durabilité économique.

iCAREPLAST est un projet qui suit les normes de l'économie circulaire déjà présentes dans la vision d'URBASER et qui aspire à augmenter le volume de plastique recyclé et créer de nouveaux produits chimiques à valeur ajoutée, tout cela de manière durable, sur le plan économique et écologique.



PROJET CEUS (Espagne)

Le projet est cofinancé par le Programme stratégique CIEN du Centre pour le développement technologique industriel (CDTI) et a pour but de **concevoir et mettre en place de nouveaux traitements dans la transformation de déchets plastiques actuellement non-réutilisés**.

Le projet sera centré sur la recherche des processus de tri, de traitement et de transformation des déchets issus de la collecte des restes de la benne à ordures grises ; à savoir : la partie film et divers qui ne sont pas encore utilisés.





Éthique et gouvernance d'entreprise

Engagement avec les principes éthiques, la transparence et le leadership dans l'application des meilleures pratiques internationales pour une bonne gouvernance, afin de garantir la confiance et l'engagement à long terme entre l'entreprise et ses groupes d'intérêt.

La 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 l'entreprise.



GOVERNANCE D'ENTREPRISE

L'organe de gouvernance d'URBASER suit différentes règles, politiques et procédures d'entreprise afin de prendre des décisions responsables pour garantir le bon fonctionnement de l'entreprise.

Toutes les normes qui régissent son fonctionnement en interne sont définies dans les Statuts de la société.

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 le respect des normes et l'audit interne, via le développement et la mise en œuvre de règles et de contrôles qui garantissent la meilleure manière d'agir de l'entreprise.

En 2019, le Conseil d'administration s'est réuni **5 fois**, avec un pourcentage de participation de 100 %.



ACTIONNAIRES

Depuis décembre 2016, la société « Firion Investments S.L. » détient 100 % des actions d'Urbaser S.A.U.

STRUCTURE DE GOUVERNANCE : PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISIONS



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

D	PRÉSIDENT Shengjiun Yan	E	VICE-PRÉSIDENT CONSEILLER DÉLÉGUÉ 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

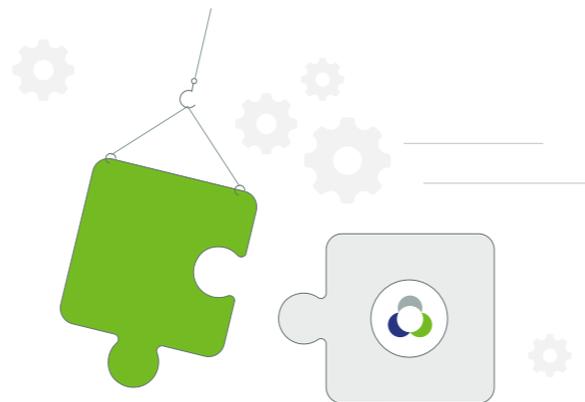
Tous les membres du Conseil d'administration sont des hommes. 4 d'entre eux ont plus de 50 ans et l'un d'eux a entre 30 et 50 ans.

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'actionnaire unique de l'entreprise a approuvé, conformément aux statuts, un montant maximum de rémunération des membres du Conseil d'administration.

COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction est formé par 7 membres possédant une grande expérience multi-disciplinaire. Ce Comité est le trait d'union entre le Conseil d'administration et les autres composantes de l'entreprise. Le secteur de responsabilité sociale d'entreprise est géré directement par un membre du Comité de direction. Les décisions liées à la durabilité sont ainsi prises au plus haut niveau.



CODE DE CONDUITE

Le Code de Conduite d'Entreprise regroupe les valeurs qui doivent guider le comportement de toutes les entreprises formant d'URBASER. Ce Code, applicable à tous les conseillers, membres de la direction et employés de l'entreprise, a pour but d'établir les **principes éthiques et les critères d'action** devant régir le développement des activités et les relations commerciales de l'entreprise, aussi bien en interne, pour ce qui est de tous ses employés, membres de la direction et de l'administration dans l'exercice de leurs fonctions, qu'en externe, sur le marché et avec les concurrents.

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

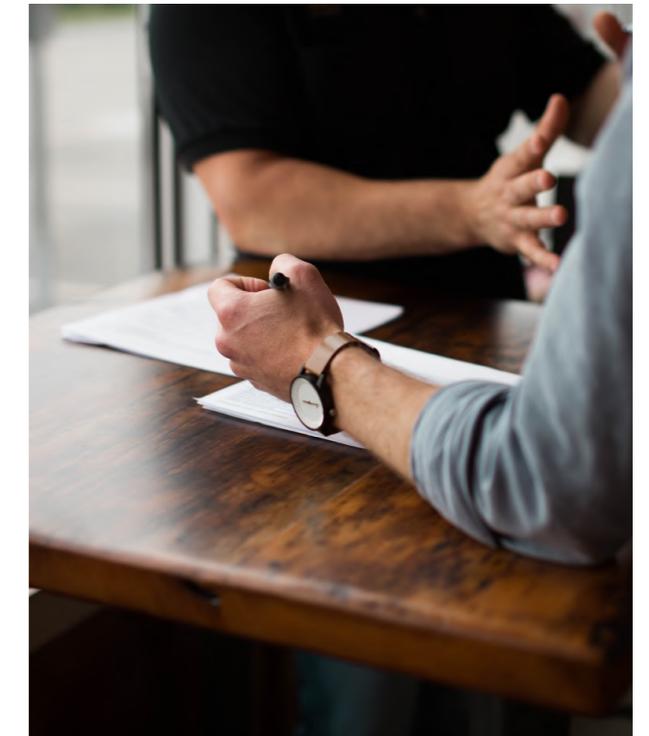


OBJETIF 2020

- Renforcement de la culture éthique chez URBASER à travers des initiatives de communication sur le Code de Conduite d'Entreprise et le Canal interne de communication et de plainte.
- Création de canaux internes de communication et de plainte dans tous les pays où l'entreprise a commencé à opérer durant l'année 2020.

CANAL INTERNE DE COMMUNICATION ET DE PLAINTE

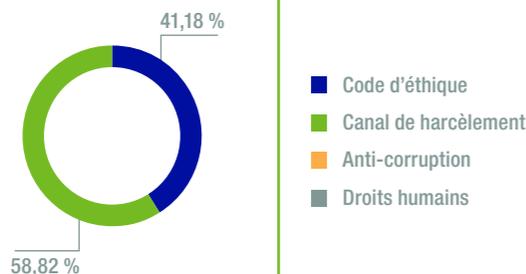
L'objectif du canal interne est de faciliter le signalement de toute irrégularité, non-respect éventuel ou comportement contraire à l'éthique, aux lois et normes régissant URBASER. Tous nos employés, clients, fournisseurs, partenaires et membres des communautés dans lesquelles nous opérons peuvent utiliser 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 2019, un total de 17 communications a été réalisé (21 en 2018 qui ont été résolues la même année), à travers les-dits canaux et/ou d'autres mécanismes formels de réclamation. Parmi elles, 7 étaient liées aux principes établis dans le Code de Conduite d'entreprise et 10 étaient liées à des cas de harcèlement. Aucune communication n'a été reçue concernant une atteinte à la Politique d'Entreprise de Lutte contre la Corruption ou une violation des droits de l'homme. Elles ont toutes été étudiées et résolues.

NATURE DES COMMUNICATIONS REÇUES EN 2019 en pourcentage (%)



28.597 employés

En 2019, le Code de Conduite d'entreprise a été communiqué par différents moyens à plus de 28.597 employés.

POLITIQUES D'ENTREPRISE D'URBASER

Les politiques d'entreprise d'URBASER conçues pour établir le **cadre d'action qui assure le respect des normes**, ont été approuvées par le Conseiller délégué, et sont applicables à toutes les sociétés de l'entreprise.



Politique d'Action Sociale de l'Entreprise



Politique de Responsabilité Sociale l'entreprise



Politique d'Entreprise de Lutte contre la Corruption

Avec la publication de ces politiques, l'entreprise a pour objectif de renforcer son engagement envers les bonnes pratiques de gouvernance d'entreprise et la transparence en tant que piliers stratégiques pour atteindre une croissance durable et augmenter sa compétitivité, la confiance et l'impact positif généré dans les environnements où nous opérons.

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 d'Entreprise de Lutte contre la Corruption** dont l'objectif est la promotion d'une culture de conformité et la lutte contre la corruption, les pots-de-vin et autres comportements illicites.

Par ailleurs, l'entreprise dispose d'un Modèle de prévention des infractions pénales, il s'agit d'un système de contrôle structuré dont l'objectif est d'atténuer les risques d'infractions pouvant engager la responsabilité pénale des personnes morales, y compris ceux liés à des risques de corruption.

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 l'entreprise ainsi que de détecter et de limiter les infractions aux réglementations applicables et les comportements abusifs.

L'entreprise a également établi une procédure d'action pour enquêter sur d'éventuelles conduites illicites imputables aux sociétés, dans le but de prévenir le risque qu'elles ne soient commises.

Au cours de l'année 2019, aucun cas de corruption n'a été avéré (aucun cas avéré en 2018), aucun employé n'a été licencié pour corruption ou suite à une sanction disciplinaire et aucun cas de résiliation de contrat pour infraction de corruption n'a été confirmé. En revanche, l'entreprise a fait l'objet d'une procédure pénale pour discrimination syndicale.





Droits de l'homme

Le respect des droits de l'homme est un élément fondamental de la culture de responsabilité sociale de l'entreprise dans toutes ses activités.

Comme le stipulent le Code de Conduite d'entreprise, la Politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise et la Politique d'Hygiène et de Sécurité, approuvées par le Comité de direction, 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 du respect des Droits de l'homme incombe à toutes les personnes et entités auxquelles notre Code de Conduite et nos Politiques sont applicables.

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 2019, l'entreprise a continué de travailler sur un **programme de respect, de protection et de résolution** concernant les droits de l'homme dans les activités et marchés sur lesquels elle opère. URBASER travaille actuellement sur une Politique des droits de l'homme qui sera approuvée au cours de l'année 2020.





Par ailleurs, l'analyse des risques relatifs aux droits de l'homme a été élargie au niveau international. Pour cette nouvelle analyse, les catégories de risques ont été étudiées et les possibles risques relatifs aux droits de l'homme associés aux pays où URBASER opère ont été analysés. Une attention particulière a été portée aux pays où le risque d'infraction peut être supérieur dû à une législation laxiste en la matière.

Les aspects relatifs aux droits humains couverts par l'analyse ont été : liberté d'association, liberté syndicale et négociation collective, rémunération juste, horaires de travail, travail forcé, travail des enfants et discrimination.

Suite à cette analyse, il a été conclu que 18 % des employés de l'entreprise sont dans des pays présentant un risque possible d'atteinte aux droits de l'homme non-lié directement à l'activité de l'entreprise. Toutefois, URBASER travaille afin d'établir des mécanismes de contrôle en plus de ceux déjà établis afin de détecter et de réduire ces risques éventuels.



Concernant la chaîne de fournisseurs, URBASER établit dans son Code de Conduite d'entreprise pour fournisseurs une série de principes éthiques pour les fournisseurs, les sous-traitants et les collaborateurs qui incluent, entre autres, le refus et l'abolition du travail forcé ou réalisé sous contrainte, le travail des enfants et 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 2019, aucune communication relative à des violations des droits de l'homme n'a été reçue par le canal éthique ou par d'autres mécanismes officiels de plainte.

URBASER, tel que stipulé 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 collaborent ne mènent des activités qui impliquent le travail forcé, obligatoire ou le travail des enfants.

En ce sens, et bien qu'aucun risque éventuel lié au travail des enfants n'ait été détecté, l'entreprise a établi en 2019 des directives internationales concernant l'âge de recrutement et a défini des mesures de contrôle spécifiques applicables à tous les pays. Des contrôles ont également été réalisés pour garantir le respect des normes en matière

de droits de l'homme qui garantissent le bien-être des travailleurs migrants dans les services que l'entreprise fournit à Oman et à Bahreïn.

De cette façon et même si certains pays dans lesquels l'entreprise opère ne sont pas signataires des conventions internationales de l'OIT, URBASER s'engage, à travers les activités réalisées dans ces pays, à respecter les droits humains des personnes appartenant aux groupes et collectifs les plus vulnérables, indépendamment du lieu où elle opère.





Communautés locales

Nous ajustons les projets sociaux aux besoins et attentes des communautés locales où opère l'entreprise afin que notre progrès soit aussi celui des villes et villages où nous sommes présents.

ACTION SOCIALE

URBASER est une entreprise consciente du rôle qu'elle joue dans la contribution au développement durable de la société dans les pays où elle opère et dans la qualité de vie des personnes résidant dans leurs villes et villages. Grâce à son action sociale, l'entreprise mène à bien des actions générant un impact positif dans les milieux où elle est présente.

Les activités d'action sociale réalisées par URBASER se développent de manière parallèle à l'activité de l'entreprise. URBASER dispose d'une **Politique d'Action Sociale** dont le cadre de référence est constitué par les principes et comportements listés dans son Code de Conduite d'entreprise et dans les lignes directrices régissant sa responsabilité sociale d'entreprise. Ladite Politique regroupe l'ensemble des actions et contributions qu'URBASER apporte volontairement au service des communautés, et dont l'unique but est d'avoir un impact positif sur le bien-être social.



En 2019, l'entreprise a publié en Espagne son **Protocole de gestion de projets d'action sociale**, qui regroupe les directives générales d'action dans les cas où URBASER réalise des dons, parrainages, collaborations ou mécénats. Ce Protocole a pour objectif de veiller au respect des lois en vigueur et des principes listés dans le Code de Conduite d'entreprise et dans la Politique de Responsabilité Sociale l'entreprise. L'approbation et le suivi de ces projets sont réglementés par ce Protocole, assurant ainsi la cohérence de ces projets avec la Politique d'action sociale et avec la stratégie de durabilité de l'entreprise.

Le programme d'action sociale d'URBASER est constitué des mesures d'action suivantes :

-  Actions de sensibilisation et éducation à l'environnement
-  Actions pour le bien-être des communautés
-  Soutien à l'art, la culture et le sport
-  Volontariat en entreprise



PROGRAMME DE VOLONTARIAT EN ENTREPRISE EN ESPAGNE

En 2019, l'entreprise a travaillé sur la conception d'un programme de volontariat répondant aux préoccupations des employés en la matière et qui s'inscrivent dans la continuité de l'engagement et les domaines d'action établis par URBASER.

Ce programme commencera en 2020 en Espagne, et permettra de développer de collaborations dans les domaines suivants :

-  Inclusion sociale par le sport.
-  Sensibilisation à l'environnement.
-  Réintégration des collectifs à risque d'exclusion sociale sur le marché du travail.

NOUS TRAVAILLONS POUR OPTIMISER L'ÉDUCATION SUR L'ENVIRONNEMENT

CONFÉRENCE URBASER SUR LES TECHNOLOGIES INNOVANTES DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA (ESPAGNE). 3^e ÉDITION

La conférence a pour objectif la réalisation de projets de recherche sur divers thèmes du domaine d'action d'URBASER, en particulier ceux liés à la durabilité. Les prix récompenseront les travaux de fin d'études réalisés durant l'année avec des thèmes centrés sur le recyclage, le traitement des déchets et espaces urbains ou la gestion des déchets urbains et des eaux, intégrés dans l'économie circulaire.

I ÉDITION « RECIRCULA CHALLENGE », BARCELONE (Espagne)

L'entreprise a sponsorisé en 2019 la première édition du tournoi Recircula challenge, un projet organisé par l'Université polytechnique de Catalogne (UPC) dans lequel diverses équipes de l'établissement ont proposé des solutions créatives à des défis réels et urgents de l'économie circulaire pour l'obtention d'un développement durable.

En 2019, les différentes équipes interdisciplinaires d'étudiants ont proposé des solutions liées à l'économie circulaire pour le défi « Résidus de sacs et films plastiques ».



RECICLAR ES EDUCAR, ELCHE

(Espagne)

La campagne « Reciclar es educar » est une initiative proposée par URBASER et la ville d'Elche pour encourager le recyclage dans la ville grâce aux enfants, en leur faisant découvrir de façon pédagogique l'importance de trier correctement les déchets.

130 interventions ont été réalisées auprès de 8.200 élèves de 26 établissements scolaires à Elche en 2019.

Les employés d'URBASER ont expliqué l'importance du recyclage et ont montré à travers des cas pratiques comment utiliser les bennes à ordures et de quelle manière les déchets pouvaient être transformés pour leur donner une seconde vie. De plus, un véhicule de déchetterie propre a été mobilisé pour les journées afin de montrer les types de déchets pouvant être déposés dans les bennes à ordures.

CAMPAGNES DE RECYCLAGE DANS LES ÉCOLES D'AQABA

(Jordanie)

URBASER a travaillé en 2019 sur un projet de sensibilisation à l'environnement à travers un défi lancé à 30 écoles d'Aqaba, une zone où l'entreprise fournit ses services, pour que les élèves créent une aire de récréation avec des matériaux recyclés dans leurs installations avec des résidus de plastiques, des pneus, du carton, du papier et du bois.

Enfin, un comité d'évaluation formé par le Client, Aseza (Aqaba Special Economic Zone Authority) et URBASER a sélectionné les 6 écoles qui avaient réalisé les projets les plus originaux et mobilisant le plus possible de ressources, dans des zones stratégiques installées dans l'établissement.

Durant deux mois, du matériel de recyclage issu du service de collecte quotidien d'URBASER leur a été fourni, ainsi que d'autres éléments nécessaires à la réalisation de l'activité. Dans chacune des 6 écoles finalistes, un groupe de travail a été formé avec un tuteur et un maximum de 10 élèves âgés de 8 à 12 ans. De façon hebdomadaire, l'équipe d'URBASER a visité les écoles pour guider les groupes de travail et les soutenir dans le développement de leur projet. Une fois le délai écoulé, des prix ont été remis où les écoles ont présenté leur projet, les aires de jeux, lieux de détente, jardins, entre autres. Grâce à cette initiative, le message de l'importance du recyclage et de la réutilisation pour offrir une seconde vie aux déchets a été renforcé.



PROGRAMME ÑUÑO A RECICLA, (Chili)

La campagne « Ñuño a Recicla » est une initiative réalisée par l'entreprise Demarco, membre du URBASER, et la ville de Ñuñoa, afin de favoriser la prise de conscience écologique des habitants et apporter les outils nécessaires pour trier correctement les déchets générés dans la commune. Diverses activités visant les élèves et les copropriétés ont été réalisées.

84 interventions ont été organisées avec 2038 participants dans 10 écoles en 2019.

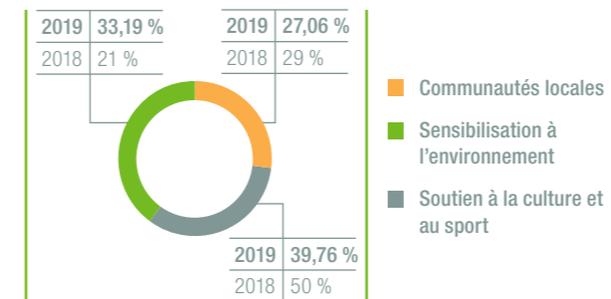
Les activités consistaient à utiliser les bennes à ordures pour illustrer les bonnes pratiques de tri ; l'état des matériaux a été montré lors des diverses étapes du recyclage et des graines ont été offertes aux participants afin de réaliser un engagement pour la préservation de l'environnement.



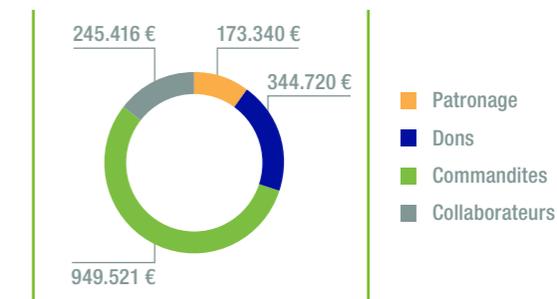
1,7 millions d'euros
En 2019, URBASER a investi 1,7 millions d'euros (1,5 millions d'euros en 2018) dans ses activités d'action sociale au niveau mondial.



DÉTAIL DE LA CONTRIBUTION RÉALISÉE PAR DOMAINE D'ACTION en pourcentage (%)



APPORTS RÉALISÉS EN 2019 PAR TYPE D'ACTION ³ en euros (€)



³ Il est convenu que les contributions aux fondations et aux organismes à but non lucratif sont couvertes par les données relatives aux dons.



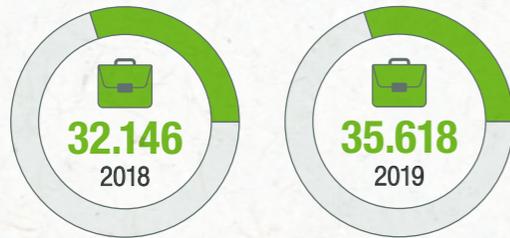
Impact socioéconomique

D'URBASER SUR LES COMMUNAUTÉS

Dans le cadre du Plan d'action pour la responsabilité sociale d'entreprise 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 :

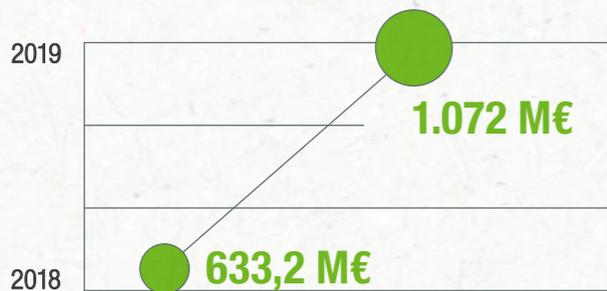
Postes de travail au niveau mondial

L'activité d'URBASER constitue un véritable moteur de richesse et de développement économique et social : elle crée des emplois stables et de qualité.



Création d'emploi au niveau local

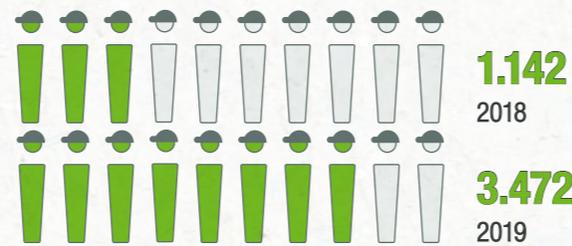
volume d'achats à des fournisseurs locaux en millions d'euros



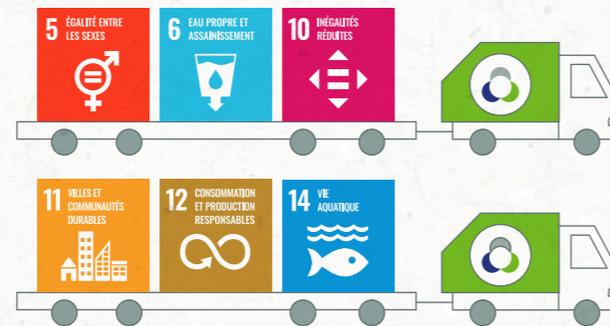
Personnes ayant bénéficié des initiatives sociales en 2019



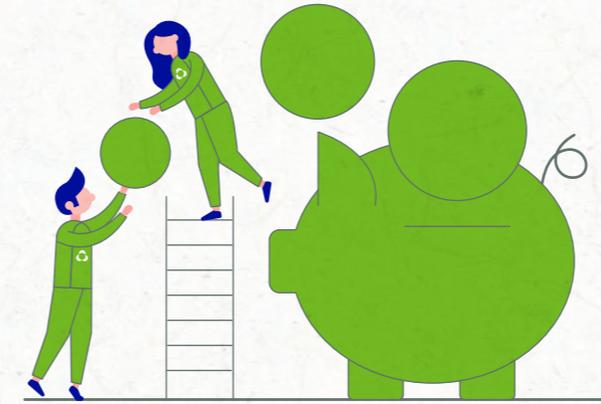
Nombre de recrutements



Objectifs de développement durable (ODD)



En 2019 nous avons contribué 1,7 million d'euros à des activités d'action sociale



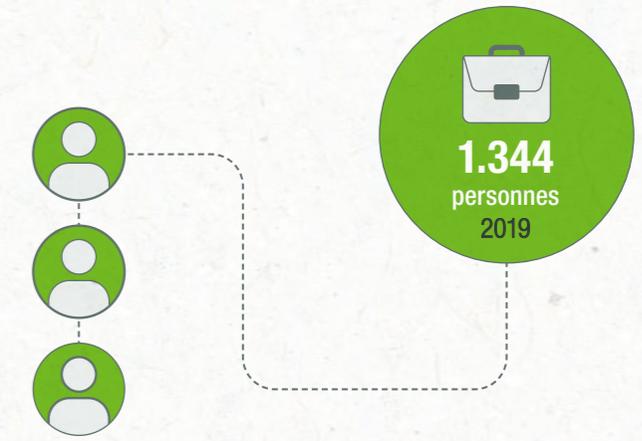
De meilleures conditions de vie des communautés



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

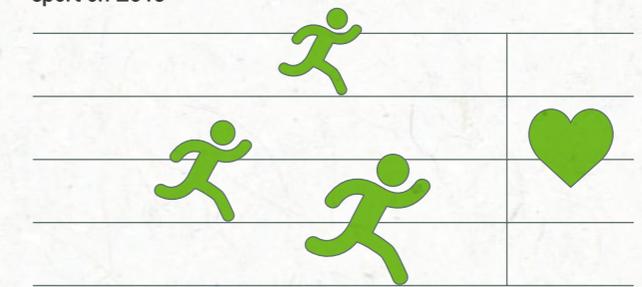


Recrutement de personnes à risque d'exclusion sociale



Promotion de la santé par le sport

681.041 € investis pour la promotion de la culture et du sport en 2019



Sensibilisation à l'écologie pour tous les collectifs





DES COMMUNAUTÉS PLUS DURABLES, GRÂCE À DES COLLABORATIONS DURABLES



HÔTELS CIRCULAIRES, MAJORQUE

(Espagne)

Tirme, entreprise du groupe URBASER a mis en place en 2019 un projet pilote avec le secteur hôtelier et agricole de Majorque pour encourager l'économie circulaire dans la gestion des déchets.

Le but du projet était d'utiliser la matière organique générée dans les établissements touristiques pour la transformer en compost, utilisé pour la production des légumes. Les récoltes effectuées grâce à cet engrais naturel seront vendues aux hôtels pour que ces derniers les utilisent. De cette façon, nous réduisons les déchets et nous encourageons la durabilité de l'environnement.



APORTEM, PUERTO SOLIDARIO DE VALENCIA

(Espagne)

Sertego s'engage à **combiner croissance économique, progrès social et protection de l'environnement**. Pour ce faire, l'entreprise collabore avec Aportem, une entité à but non-lucratif qui travaille avec la communauté portuaire de Valence pour soutenir les collectifs vulnérables de la région.

Elle a mené en 2019 les missions suivantes :

- Aide à l'installation et transport de barrières pour les courses 8k et Milla solidaria Nazaret y Pas-Ras.
- Gestion de la campagne de collecte des livres, et leur transport à un collège de la région.
- Achat et transport d'instruments pour la salle de musique d'un collège de la région.
- Transport à divers lieux du matériel collecté pendant la campagne de Noël et la campagne de matériel scolaire.



COLLABORATION ENTRE FUNDACIÓ ELISAVA – ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE BARCELONA DE DISSENY I ENGINYERIA ET URBASER

Depuis 2009, URBASER collabore à Barcelone (Espagne) avec la Fondation Elisava qui a pour but de **promouvoir l'éducation, la connaissance, la recherche et la contribution au progrès social, culturel et économique** de la société. L'entreprise propose annuellement un défi aux élèves de dernière année pour trouver des solutions afin d'encourager le recyclage et l'économie circulaire. Concrètement, l'objectif défini en 2019 était de concevoir un système d'optimisation du recyclage aussi bien à la maison qu'à l'échelle des copropriétés, afin de, par exemple, contrôler certains déchets en identifiant la benne à ordures utilisée. En fin d'année, ces projets sont présentés devant un jury d'évaluation formé par, entre autres, le personnel d'URBASER. Certains des projets présentés ont été réalisés au sein des structures de l'entreprise à Barcelone.

ENGAGEMENT SOCIAL

URBASER, en tant qu'entreprise prestataire de service environnementaux aux citoyens, est en contact direct avec la société et démontre son engagement ferme pour le développement des villes et communautés où elle est présente. 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 SENSIBILISATION À LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE SEXE

URBASER est l'une des grandes entreprises adhérant à l'Initiative « **Entreprises pour une société sans violence fondée sur le sexe** », 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, URBASER s'est engagée à sensibiliser la société et à engager des femmes victimes de violence fondée sur le sexe (VVG pour ses sigles en espagnol). En 2019, l'entreprise a participé à une table ronde organisée par l'Institut de la Femme, partageant avec d'autres entreprises son expérience concernant le grand impact de l'insertion professionnelle pour les femmes VVG, les avantages de la captation des talents pour l'entreprise et l'importance de participer à ce réseau des entreprises.

Cette année, URBASER a montré de nouveau son engagement en lançant une campagne de sensibilisation



avec l'envoi de près de 20.000 bracelets à ses employés portant un message clair :

« STOP : NON À LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE SEXE »

En outre, des rassemblements d'employés ont eu lieu dans différents services en Espagne afin de soutenir ce message. Des réunions d'informations avec des associations locales ont été organisées dans certains services d'Espagne comme à Elche, Chicana et Lanzarote afin de prévenir et détecter la violence fondée sur le sexe et répondre aux préjugés sur le sujet.

À Elche (Espagne), nous avons pu compter sur la présence de Marina Marroquí , présidente de AIMG (Asociación Ilicitana

Contra la Violencia de Género). À Lanzarote (Espagne), l'association sociale et culturelle pour les femmes MARARÍA a participé à l'événement.

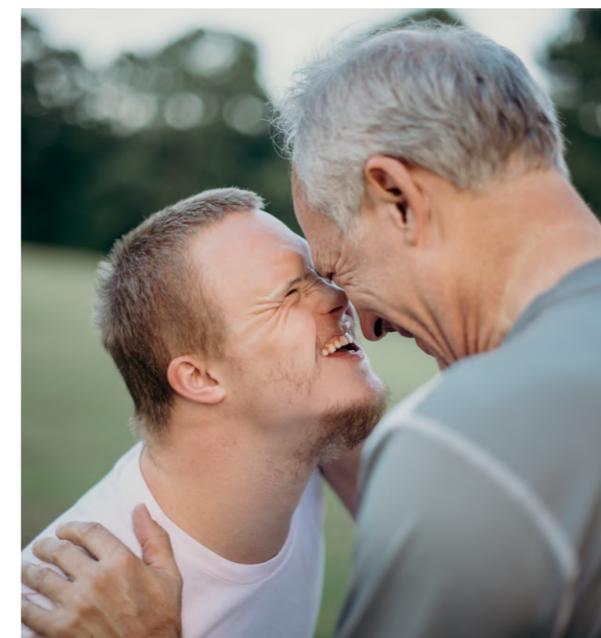
Nous avons également collaboré avec les campagnes locales promues par certaines des mairies des villes où URBASER prête ses services, comme par exemple à Villanueva de la Serena (Badajoz, Espagne), montrant ainsi via nos installations et équipes le message de la ville « Ensemble dans la même direction ».

Pour la troisième année consécutive, URBASER participe en juin en tant que sponsor à la course contre la violence fondée sur le sexe à Madrid (Espagne), à laquelle ont pu participer les employés et leur famille.



PROMOTION DE L'EMPLOI ET DE L'INTÉGRATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE DES GROUPES VULNÉRABLES À RISQUE D'EXCLUSION SOCIALE

URBASER en Espagne fait partie de la direction de la Fondation Integra qui travaille depuis 2001 pour aider les personnes à risque d'exclusion sociale et les personnes ayant un handicap en facilitant leur intégration professionnelle. L'entreprise 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 à risque d'exclusion sociale. En 2019, URBASER comptait **1.316 salariés à risque d'exclusion sociale dans ses équipes** (345 recrutements en 2018).



INSERTION DES PERSONNES AVEC UN HANDICAP INTELLECTUEL DANS LE service de préservation des espaces verts de la ville de Vitoria-Gasteiz (España)

Depuis 2017, Enviser Servicios Medio Ambientales S.A., gère le service de Préservation des espaces verts de la ville de Vitoria-Gasteiz, via lequel sont réalisés l'entretien des pelouses et arbustes des espace verts, l'entretien des espaces verts en zone scolaire, l'entretien complet de huit grands parcs et l'entretien des espaces verts du cimetière du Salvador.

En 2019, une expérience pilote d'une durée d'un an a été menée à bien, avec la participation de Gureak (groupe d'affaires basque) et Asafes ((Asociación Alavesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental) à travers le programme « Empleo con Apoyo » financé par Lambide (Service à l'emploi basque).

Avant le recrutement de ce personnel, une formation a été organisée avec Asafes pour les techniciens et cadres intermédiaires du service afin de présenter les défis que le projet supposait. Deux équipes de travail de 10 personnes avec une déficience intellectuelle ont été formées. À la tête de chacune des équipes se trouve un responsable de jardinage qui contrôle l'organisation.

Quelques mois après le début du projet et au vu des résultats très positifs, les équipes mènent actuellement à bien les tâches assignées conformément aux standards de qualité demandés par le client, ce qui se traduit ainsi par une réelle intégration du personnel avec une déficience intellectuelle dans le personnel du service.

L'équipo professionnelle d'URBASER

Le respect et l'équité sont les valeurs que prône notre personnel quotidiennement pour contribuer à construire un avenir plus durable pour tous.

L'entreprise s'engage pour l'emploi stable et de qualité, la formation, l'épanouissement professionnel et le respect de la diversité, l'égalité des chances, la non-discrimination et la promotion d'un environnement de travail sûr et sain.

Les employés d'URBASER sont un actif stratégique qui contribue à la création de valeur durable grâce à leur travail et leur talent. La gestion des ressources humaines d'URBASER est orientée vers la constitution d'une équipe humaine hautement qualifiée et motivée, et qui s'identifie aux valeurs de l'entreprise, 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.



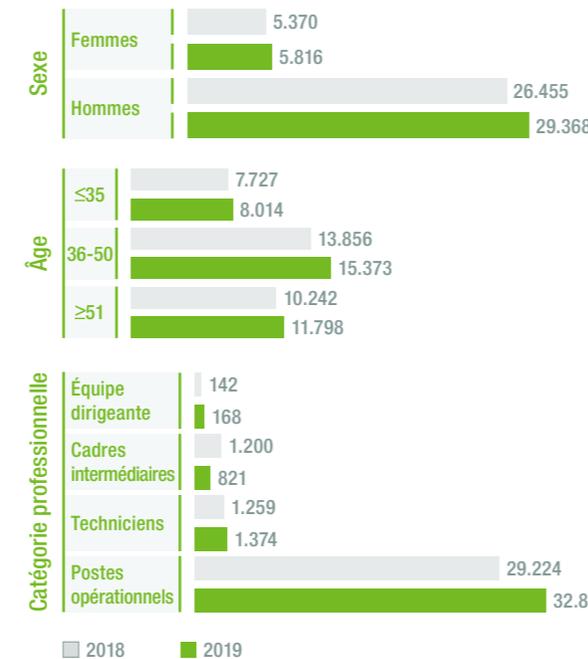
	10.183 employés affiliés à un groupe syndical. (2018 > 11.030 employés)
	35.618 professionnels en 2019 dans l'équipe URBASER. (2018 > 32.146 professionnels)
	29.186 hommes
	6.432 femmes





Évolution du personnel par pays de travail		
(au 31 de décembre)	2018	2019
SUÈDE	537	513
ROYAUME-UNI	653	1.008
OMAN	704	315
MEXIQUE	485	478
MAROC	444	406
JORDANIE	341	341
ITALIE	79	82
FRANCE	1.008	1.123
FINLANDE	294	311
ESPAGNE	17.931	20.287
CHILI	4.996	5.147
BAHREÏN	1.244	1.335
ARGENTINE	3.424	3.394
NORVÈGE	-	303
DANEMARK	-	498
VENEZUELA	-	77
TOTAL	32.146	35.618

Effectif moyen

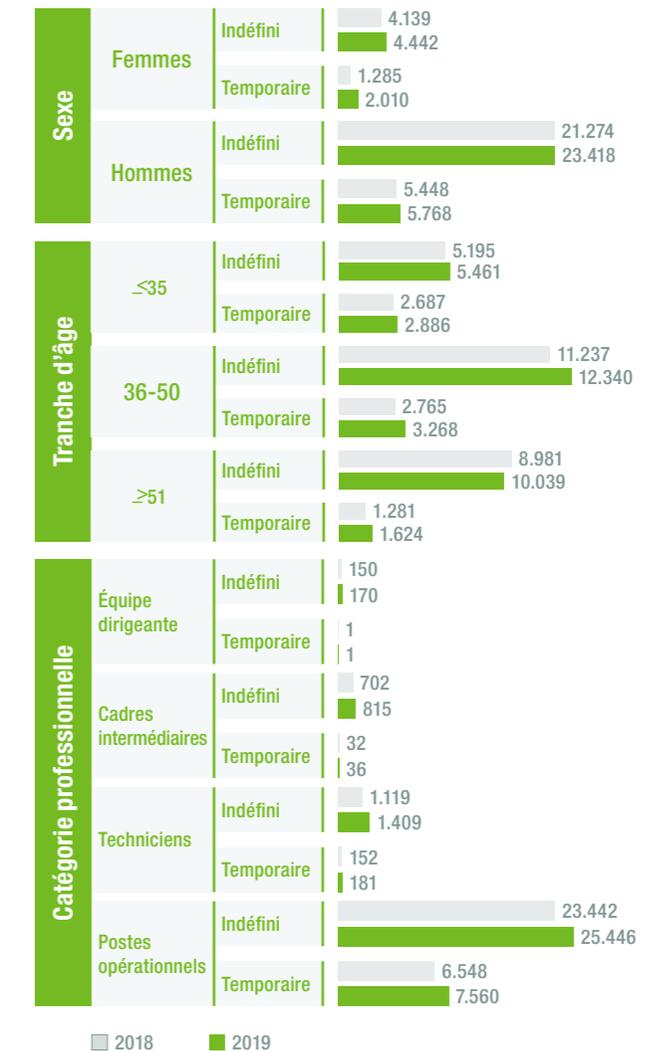


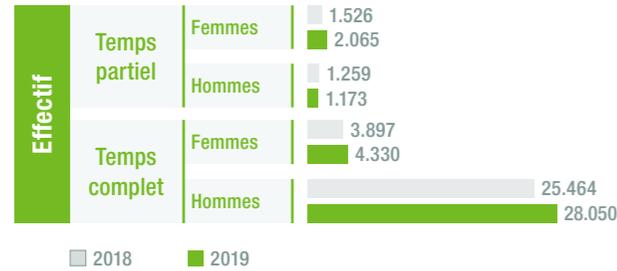
84% des effectifs sont couverts par les conventions collectives (en 2018, 85%) applicables aux entreprises, sociétés et UTE de la Compagnie, et ont fait l'objet d'un pacte et d'un accord avec la représentation légale des travailleurs correspondante dans chaque lieu, toujours dans le respect des dispositions 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

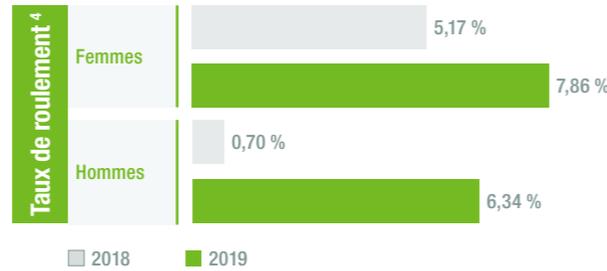
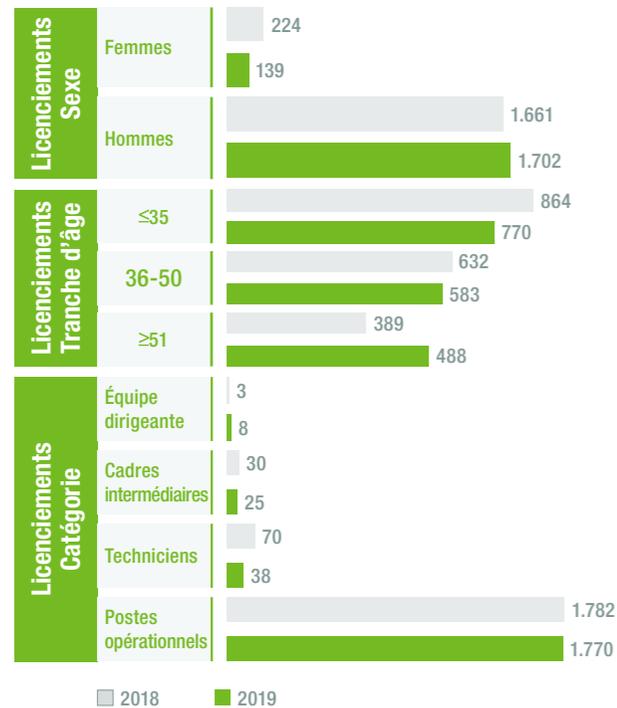
	2018	2019
SUÈDE	100 %	100 %
ROYAUME-UNI	0 %	65 %
OMAN	0 %	0 %
MEXIQUE	69 %	61 %
MAROC	89 %	0 %
JORDANIE	0 %	0 %
ITALIE	99 %	100 %
FRANCE	100 %	100 %
FINLANDE	100 %	100 %
ÉTATS-UNIS	0 %	0 %
ESPAGNE	100 %	99 %
CHILI	72 %	57 %
BAHREÏN	0 %	0 %
ARGENTINE	89 %	89 %
NORVÈGE	-	100 %
VENEZUELA	-	75 %
DANEMARK	-	100 %
TOTAL	85 %	84 %

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 l'entreprise s'engage pour des emplois stables et de qualité. Les données indiquées sur les effectifs sont obtenues à la fin de l'exercice.





Ces dernières années, il y a eu une évolution des caractéristiques de l'emploi dans le secteur en termes de perfectionnement, de technicisation et de professionnalisation et 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.



⁴ Le taux de roulement est calculé par le nombre de salariés qui ont quitté volontairement l'organisation divisé par le nombre total de salariés.



Taux de roulement		
	2018	2019
SUÈDE	31,66 %	14,23 %
ROYAUME-UNI	23,89 %	14,58 %
OMAN	13,92 %	19,36 %
MEXIQUE	74,43 %	56,06 %
MAROC	0,68 %	0 %
JORDANIE	46,63 %	11,73 %
ITALIE	1,27 %	6,07 %
FRANCE	6,55 %	1,69 %
FINLANDE	62,59 %	24,43 %
ÉTATS-UNIS	0 %	0 %
ESPAGNE	7,65 %	5,15 %
CHILI	32,19 %	6,04 %
BAHREÏN	16,24 %	10,33 %
ARGENTINE	7,97 %	0,7 %
NORVÈGE	-	1,98 %
DANEMARK	-	23,29 %
VENEZUELA	-	37,66 %
TOTAL	14,47 %	6,62 %

6,62 % taux de roulement des employés en 2019

4.320.522 heures d'absentéisme à URBASER en 2019
(en 2018, 3.658.474 heures)

ABSENTÉISME

L'activité développée par URBASER demande une main d'œuvre importante. Pour cette raison, l'une de ses principales préoccupations est l'absentéisme, c'est-à-dire toute heure prévue de travail non effectuée par le salarié pour un motif indépendant de l'entreprise.

Pour lutter contre ce problème, tous les cadres intermédiaires de l'entreprise ont été adéquatement formés pour le traiter, et disposent de différents **outils informatiques d'analyse et de contrôle**.



GESTION DU CAPITAL HUMAIN

Pour URBASER, le développement durable de l'entreprise dépend en grande partie du talent et de la qualification de ses employés. Pour cela, il est fondamental d'attirer les meilleurs employés et de leur offrir la meilleure formation possible pour encourager leur épanouissement professionnel.

ATTRACTION ET RÉTENTION DU TALENT

En 2019, le programme « Lead the change » a été mis en place en Espagne, destiné au développement du talent junior d'URBASER. L'objectif du programme est d'incorporer les ingénieurs au plan de développement du talent de l'entreprise afin qu'ils puissent obtenir une formation et approfondir leur connaissance de l'entreprise et pouvoir plus tard occuper des postes à responsabilité en son sein.

Par ailleurs, des actions du programme « Employer Branding » ont été menées en Espagne afin d'optimiser le positionnement de l'entreprise sur le marché du travail et continuer à faire d'elle un lieu de travail attractif. L'objectif de ces actions est d'attirer et de retenir les jeunes talents dans l'entreprise. Pour cela, l'entreprise a par exemple participé au Forum de l'emploi universitaire UC3M, l'un des plus grands événements de l'emploi de la Communauté de Madrid (Espagne) organisé par l'université Carlos III.

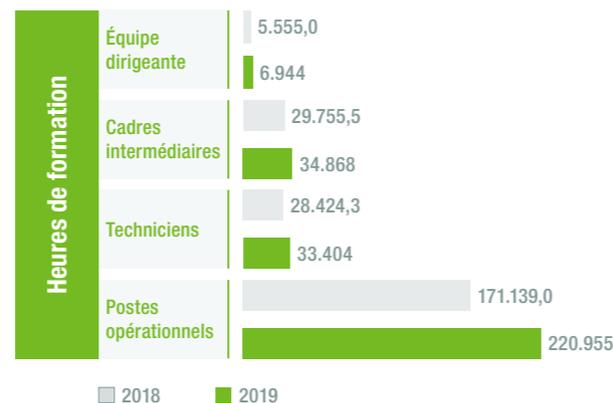
DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DE L'ÉQUIPE

La formation, la qualification et le développement professionnel du personnel d'URBASER est un élément 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 2019, plus de **359.306 heures de formation ont été dispensées** (en 2018, 234.874 heures) à **21.222 employés** (en 2018, 18.751 employés), grâce à un **investissement de l'entreprise de 2.202.191 euros** (1 878 028 euros en 2018).



SATISFACTION ET ENGAGEMENT AUPRÈS DES EMPLOYÉS

Journée portes ouvertes

La première Journée portes ouvertes s'est tenue cette année au siège de l'entreprise à Madrid (Espagne). L'objectif était de faire découvrir le travail et le quotidien des employés à leur famille. Plus de 200 personnes, employés et familles, ont participé à cette journée. En outre, nous disposons de matériel et du personnel du service afin que les familles puissent participer à des jeux illustrant les difficultés du travail quotidien de nettoyage et de collecte des déchets.

Plan de mobilité durable

En 2019, URBASER a mené une enquête auprès de ses employés du siège situé à Madrid (Espagne) pour connaître leurs habitudes de trajet au travail, afin de travailler sur la conception d'un Plan de mobilité durable au travail incluant des mesures qui optimiseraient le déplacement des employés, qui réduiraient le temps de leurs trajets, qui réduiraient les déplacements durables et qui réduiraient l'empreinte carbone du siège de l'entreprise.



Enquête climat de travail

En 2019, la Direction des ressources humaines a mené à bien un processus de conception, d'élaboration et d'application d'une enquête relative au climat de travail, en Espagne, afin de connaître la vision des employés sur les aspects suivants : l'environnement de travail, les points forts, leur

motivation et satisfaction, ainsi que l'identification de points à améliorer et les aspects de valeur différentielle. Comme conséquence de ces résultats, des plans d'action et de renforcement ont été dressés aussi bien concernant les aspects les plus appréciés que ceux à améliorer.



ENGAGEMENT POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA DIVERSITÉ

URBASER mise sur la diversité de ses employés en tant qu'élément enrichissant pour l'entreprise. Dans le cadre de sa Politique d'Entreprise sur l'Égalité et la Diversité, URBASER condamne toute forme de discrimination et s'engage à garantir et à promouvoir la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances de l'ensemble de son personnel.



URBASER mise sur la diversité de ses employés en tant qu'élément enrichissant pour l'entreprise. Dans le cadre de sa **Politique d'Entreprise sur l'Égalité et la Diversité**, URBASER condamne toute forme de discrimination et s'engage à garantir et à promouvoir la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances de l'ensemble de son personnel.

L'incorporation de personnes de diverses nationalités, l'effort pour augmenter la présence des femmes dans un secteur traditionnellement occupé par des hommes, ainsi que la collaboration avec différentes entités pour incorporer à l'équipe les personnes en risque d'exclusion ou handicapées, témoignent de l'engagement de l'entreprise en la matière.

En ce sens, URBASER travaille en Espagne sur les domaines qui constituent ses Plans d'égalité⁵. Des mesures pour l'égalité ont vu le jour dans les autres pays, afin que tous les secteurs de l'entreprise veillent à l'égalité des chances et au renforcement d'une plus grande diversité dans les équipes, assurant ainsi des environnements de travail sûrs pour tous. Pour cela, l'entreprise travaille en étroite collaboration

avec les représentants des salariés afin d'établir des engagements et objectifs reflétés dans les divers Plans 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 d'URBASER. Parmi les autres risques identifiés, en Espagne, les activités sujettes à la « subrogation du travail » se distinguent, car elles perpétuent la main-d'œuvre existante (majoritairement masculine) et rendent difficile l'insertion 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, URBASER cherche à normaliser encore plus la présence des femmes. Dans cette tâche, nous avons toujours compté sur la collaboration des représentants du personnel comme un élément clé lorsqu'il s'agit d'établir des engagements communs et des objectifs conjoints qui se reflètent dans les différents plans d'égalité.

⁵ Les plans d'égalité s'appliquent aux sociétés d'Urbaser S.A.U., Socamex S.A., Sertego S.A., Enviser S.A. Et Sirsa S.A.U.

Rémunération totale moyenne (en euros) ⁶						
Catégorie	2018			2019		
	Femmes	Hommes	Ratio	Femmes	Hommes	Ratio
Équipe dirigeante	96.855,66	126.864,51	0,76	89.608,17	129.747,98	0,69
Cadres intermédiaires	37.279,06	52.531,55	0,71	37.994,15	47.755,65	0,80
Techniciens	28.632,90	34.495,96	0,83	26.506,12	28.548,15	0,93
Postes opérationnels	17.437,10	19.047,89	0,92	18.579,39	19.164,44	0,97

L'entreprise a travaillé tout au long de l'année 2019 avec différents acteurs pour contribuer à la réelle égalité des chances et la diversité :

Urbaser S.A.U. adhère à l'initiative du ministère espagnol de la Santé, des Services sociaux et de l'Égalité « **Más mujeres, mejores empresas** » via laquelle l'entreprise s'engage à promouvoir l'égalité au moyen d'actions encourageant un plus grand nombre de femmes à des postes de direction. En 2019, l'entreprise a assisté à la journée de révision et de suivi de l'accord aux côtés d'autres entreprises adhérentes.

Durant l'année 2018-2019, plusieurs femmes cadres d'URBASER en Espagne ont participé au « **Programa Talentia 360** », organisé par l'Institut espagnol de la Femme et l'École d'organisation Industrielle (EOI). Il a pour objectif la formation, le développement professionnel, le leadership, l'illustration du talent féminin et la promotion des femmes à des postes décisionnels.

Participation en Espagne au « **Programme Promociona** » en 2018-2019, organisé par l'Institut Espagnol de la Femme et la CEOE (Confédération Espagnole des Organisations d'entreprises). Ce programme est spécialement conçu pour développer les compétences et les capacités professionnelles et de leadership des femmes hautement qualifiées dans leur promotion en première ligne au sein des organisations.

⁶ Inclut la rémunération fixe et variable.



URBASER S.A.U. est une entreprise signataire de la **Charte de la diversité**, assumant et s'engageant publiquement à respecter 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.
- Progresser dans la construction d'une **équipe diversifiée** en favorisant l'intégration de personnes ayant des profils différents (sans distinction de sexe, orientation sexuelle, race, nationalité, origine ethnique, religion, croyances, âge, 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.
- Promouvoir la conciliation à travers l'équilibre entre travail, famille et loisirs.
- Reconnaître la diversité des clients en reconnaissant que leur diversité est aussi une source d'innovation et de développement.
- Étendre et communiquer l'engagement, étant signataire de la Charte de la diversité, aux employés et aux entreprises, fournisseurs, administrations, organisations commerciales, syndicats et autres acteurs de la société.
- Refléter les activités d'appui à la non-discrimination, ainsi que les **résultats obtenus suite à la mise en œuvre des politiques de la diversité** dans le rapport annuel de l'entreprise.



Pour illustrer son engagement envers les Principes d'égalité des chances, URBASER a adhéré en 2019 au **Code de bonnes pratiques pour la gestion du talent et une meilleure compétitivité des entreprises**, créé par l'Association espagnole des cadres et membres de l'administration, dans lequel sont listés des conseils pour l'adoption de mesures visant à améliorer sa compétitivité en facilitant l'accès du meilleur talent, sans distinction de genre, aux postes à haute responsabilité.

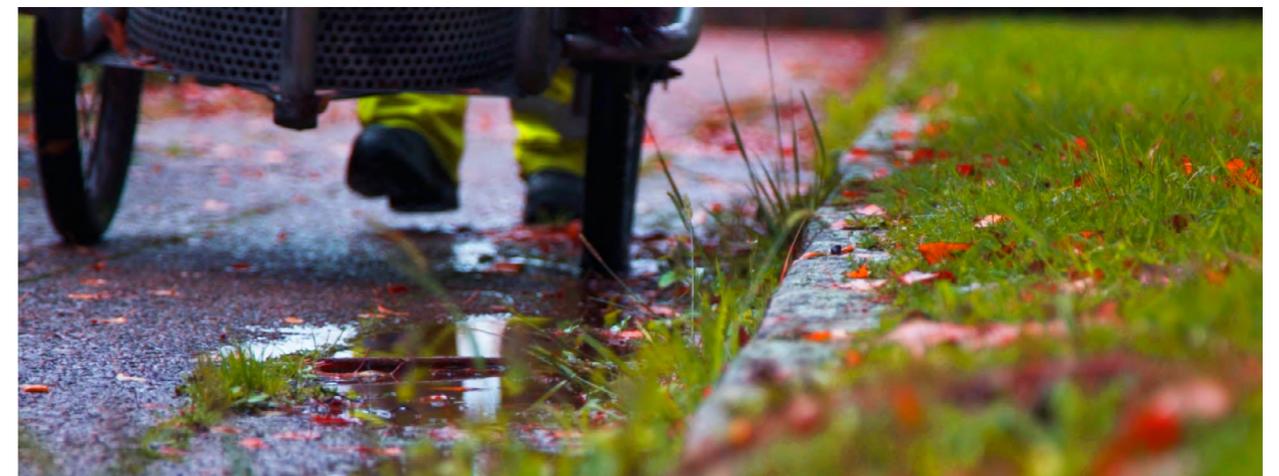


URBASER fait partie du **Groupe d'impact social**, organisé par Forética, un point de rencontre d'entreprise orienté vers le leadership, la connaissance, l'échange et le dialogue en matière d'impacts sociaux internes et externes.

En 2019, URBASER a centré ses activités sur la contribution des entreprises à l'égalité de genre, en leur fournissant des informations sur les nouveautés des reportings d'écart salarial des entreprises de l'IBEX, des études sur l'écart des genres, signes d'égalité, impact de l'action sociale en entreprise...



En 2019, URBASER a adhéré en Espagne au **Réseau des entreprises engagées pour la diversité (Red+D)**, un espace de rencontre qui permet aux entreprises et institutions engagées pour la diversité de partager leurs idées, expériences et initiatives en la matière. À Elche, nous avons participé en novembre 2019 à la troisième édition des « Journées sur l'inclusion et la diversité en entreprise », où nous avons partagé notre expérience dans ces domaines avec d'autres entreprises.



URBASER mise résolument sur l'inclusion et la diversité comme facteurs-clé pour la compétitivité. La Compagnie présente une équipe 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.

EFFECTIF PAR NATIONALITY

(n° de employés)

	19.100	Espagne
	4.823	Chili
	3.351	Argentine
	1.035	Inde
	1.006	France
	6.303	Autres
	35.618	TOTAL

Chez URBASER, on évalue les compétences et l'expérience des personnes, afin d'éviter d'éventuels préjugés discriminatoires qui peuvent parfois être inconsciemment appliqués dans les processus de sélection. C'est pourquoi l'entreprise participe au projet de CV anonyme lancé par le Ministère par l'intermédiaire de l'Institut de la femme (Espagne).

En 2019, URBASER a recruté **245 personnes en situation de handicap** (172 en 2018) qui s'ajoutent aux 748 membres du personnel avec un handicap (455 en 2018), et a recruté **1.344 personnes à risque d'exclusion sociale** (345 en 2018), grâce au travail du bureau créé en 2018 au sein du Département des ressources humaines



de l'entreprise, de l'égalité et de l'engagement social. En outre, ce bureau est responsable de la promotion et de l'encouragement des campagnes et actions de sensibilisation, de promotion et de développement de l'égalité des chances de l'entreprise.

Depuis 2010, URBASER possède son propre Centre de travail spécial « URBACET S.L. », une organisation à but non lucratif, leader dans l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, qui réalise des travaux de jardinage, d'entretien du mobilier urbain et de nettoyage des parcs, places et plages. Un engagement clair pour la sauvegarde et le renforcement des postes des personnes en situation de handicap.



De par l'activité de l'entreprise, l'accessibilité des personnes ayant un handicap n'est pas un facteur susceptible d'être impacté. En effet, les missions s'effectuent principalement au rez-de-chaussée dans les différentes villes du monde.

Des critères d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont pris en compte dans les bâtiments de l'entreprise.

L'entreprise croit en la collaboration et l'interaction avec les organisations en tant que moteur pour le changement ; pour cela, Urbaser S.A.U. travaille avec les entités suivantes afin de parvenir à recruter les personnes à risque d'exclusion :



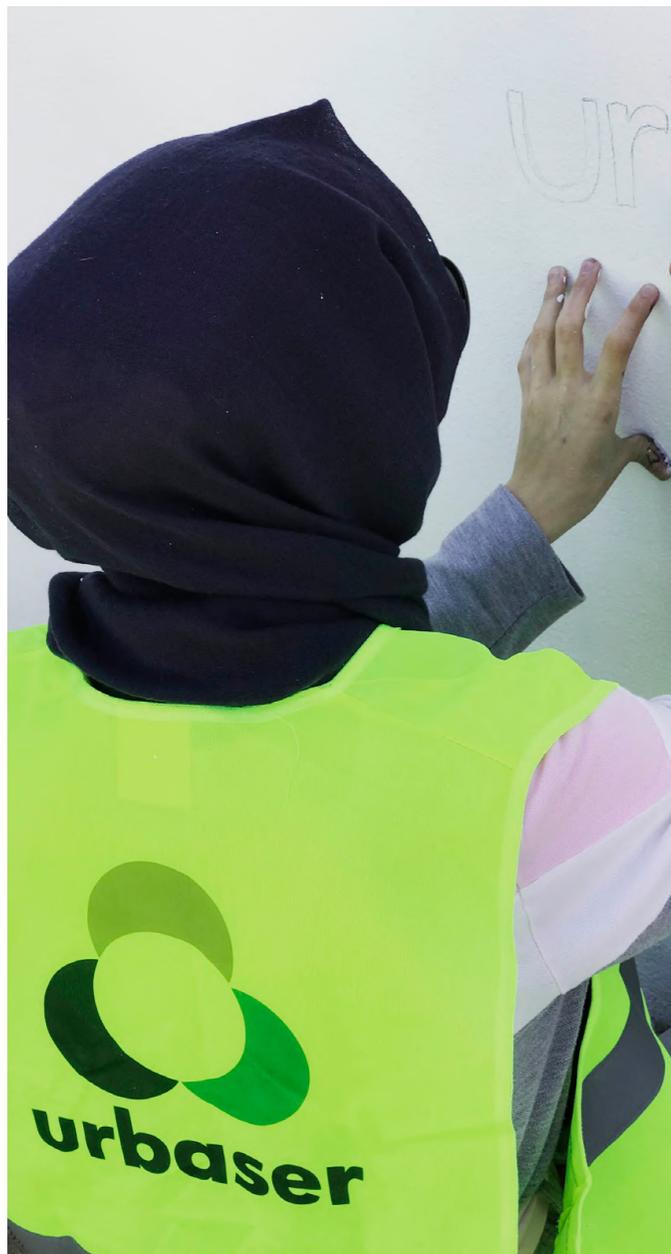
Grâce à sa participation à la direction de la **Fondation Integra en Espagne**, qui aide depuis 2001 les personnes à risque d'exclusion sociale et en situation de handicap via leur recrutement.



Grâce à sa collaboration avec le « **Réseau d'entreprises du programme Incorpora** » de l'œuvre sociale de la Fondation la Caixa en Espagne.



Grâce à sa participation au projet « **Reciclar para cambiar vidas** » d'Ecoembes et La Caixa qui recrutent des élèves pour effectuer leur formation.



Le **Protocole d'Urbaser S.A.U.** 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, 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 afin de garantir la confidentialité des cas, Urbaser S.A.U compte en Espagne sur « l'instructeur », à qui les travailleurs ou leurs représentants légaux doivent s'adresser pour l'informer de toute situation éventuelle de harcèlement détectée. Le protocole doit être connu et à la portée de tous les salariés de l'entreprise, c'est pourquoi il est publié en interne. De plus, les nouveaux salariés reçoivent via le Plan d'accueil les formations et les informations complètes relatives à l'égalité des chances et le harcèlement, et des documents relatifs au Plan d'égalité et au protocole anti-harcèlement de l'entreprise.

La Commission pour la prévention du harcèlement, composée de façon paritaire par des salariés et des représentants de l'entreprise, a pour principale mission 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 DROIT À LA DÉCONNEXION DU TRAVAIL

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

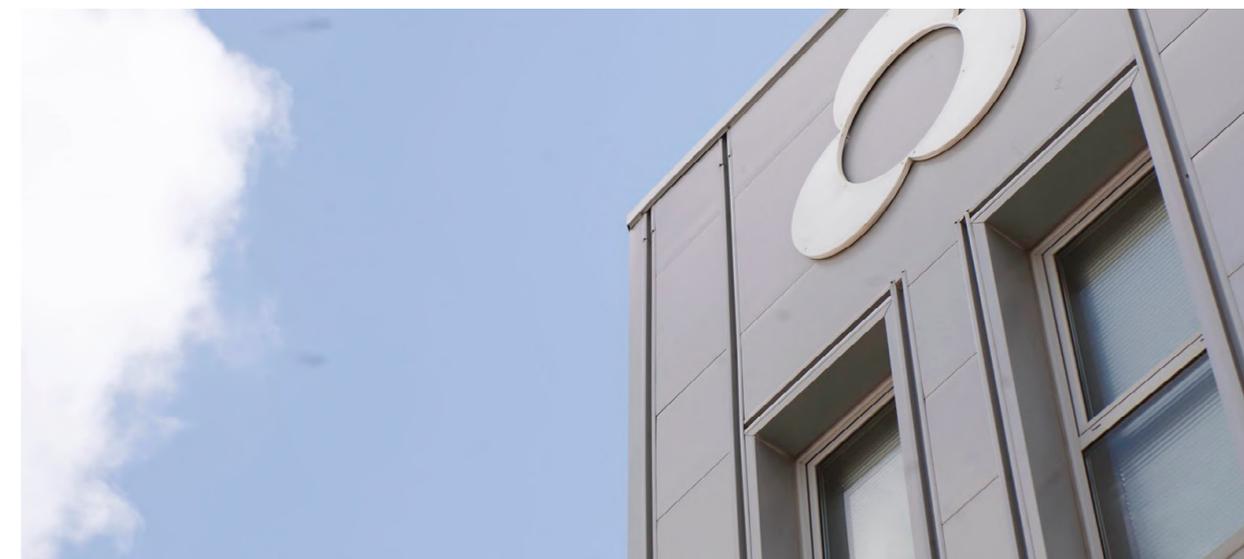
À titre d'exemple, des mesures reconnues sont appliquées dans les administrations centrales telles que : des horaires d'entrée et de sortie flexibles, la journée intensive le vendredi et durant les mois d'été.

84 % de l'effectif dispose de **différentes mesures de conciliation** reconnue par les conventions collectives dans chaque centre (contre 85 % en 2018). 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, une flexibilité pour les changements de poste, les jours de congés, des congés sans solde ou des congés plus longs que la période légale avec maintien du poste.

En juillet 2019 et comme mesure de conciliation, il a été offert gratuitement dans les bureaux de l'entreprise à Madrid la possibilité pour les salariés d'inscrire leurs enfants au Campus IFEMA Thinkkids, afin de contribuer à une vie familiale et professionnelle plus équilibrée des employés durant la saison estivale.

De même en 2019, l'entreprise a travaillé sur l'aménagement d'un espace réservé à l'allaitement au siège situé à Madrid (Espagne), ainsi que dans d'autres services dans le pays.



Sécurité et santé

Miser sur un environnement de travail sûr et sain, tout en cherchant l'amélioration continue dans tous les domaines de la gestion de la prévention des risques professionnels.

URBASER place la Sécurité et la Santé au travail au centre de ses priorités comme une valeur fondamentale à préserver à tout moment pour les travailleurs de la compagnie. L'intégration de cet objectif visant à garantir un environnement de travail sûr et sain se matérialise dans la Politique de Qualité, de Sécurité et de Santé, d'Environnement et d'Énergie de l'Entreprise.

La société a toujours été engagée dans la mise en œuvre de la norme OHSAS 18001 dans le cadre de ses activités principales et elle a toujours veillé à ce que ces exigences soient respectées dans les centres qui ne disposaient pas de cette certification.

La norme 45001 publiée en mars 2018 est la première norme internationale qui établit les exigences de base pour l'implémentation d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail. En 2019, les centres et les sociétés qui travaillaient suivant la norme OHSAS 18001 ont commencé à faire une transition vers la mise en œuvre de la nouvelle norme ISO 45001. Les centres d'URBASER OY (Finlande) et d'URBASER Ltd (Royume-Uni) ont été les premiers à obtenir cette certification.

5 PRINCIPES ESSENTIELS POUR UN TRAVAIL SAIN, EFFICACE ET SÛR

 <p>NOUS SUIVONS NOTRE PROCESSUS règles et procédures</p>	 <p>NOUS PROMOUVONS LA SANTÉ et bien-être à l'intérieur et en dehors du travail</p>
 <p>SEUL NOUS ASSUMONS LE TRAVAIL pour lequel nous sommes compétents</p>	 <p>NOUS NOUS SOUCIONS DES AUTRES et nous travaillons en équipe</p>
 <p>NOUS PENSONS AVANT AGIR nous évaluons et contrôlons les risques</p>	



OBJETIF 2020

Pour renforcer notre engagement de formation des employés de l'entreprise, en 2020 nous allons travailler à l'élaboration d'un cours de formation en ligne sur le nettoyage des rues et la collecte des déchets. Le cours portera principalement sur les questions de sécurité et de santé les plus critiques dans le cadre de ces opérations et sera utilisé pour former les travailleurs pendant le processus de recrutement afin qu'ils commencent à travailler en ayant connaissance, dès le premier instant, des dangers auxquels ils peuvent être exposés.



OBJETIF 2021

Que 100 % des entreprises de l'entreprise certifiées par la norme OSHAS 18001 fassent la transition vers la norme ISO 45001 et qu'elles maintiennent la certification.

Au cours de l'année 2019, **100 % des techniciens du Service de prévention commun en Espagne ont suivi une formation** sur la norme ISO 45001 sur les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail, aussi bien pour leur implémentation que pour l'audit.

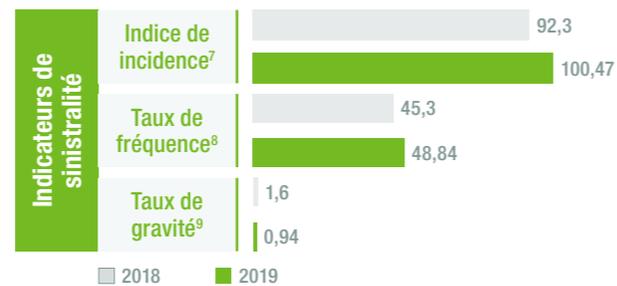


LA SÉCURITÉ COMME PRINCIPE

Dans le cadre de son engagement en matière de sécurité au travail, URBASER accorde une attention particulière aux opérations susceptibles d'entraîner des risques graves pour les travailleurs. Ces situations sont gérées moyennant la délivrance de permis de travail pour les travailleurs impliqués qui disposent d'une formation spécifique pour le développement de ces opérations ; l'aptitude médicale des travailleurs constitue une condition primordiale pour pouvoir les réaliser ; le devoir de surveillance dans ces situations est très important c'est pourquoi ces fonctions sont attribuées au personnel en charge et avec des compétences particulières pour qu'il soit présent pendant le développement de ces travaux. Tout cela fait que ces opérations soient réalisées dans les plus strictes conditions de sécurité.

En ce qui concerne les actions de prévention, en 2019, plus de **330 évaluations spécifiques des risques** ont été

réalisées (**contre 900 évaluations en 2018**) dans différentes installations en fonction de la planification, dans les domaines de l'ergonomie, des risques psychosociaux, des agents chimiques, du stress thermique, de l'illumination, du bruit, des vibrations, des agents biologiques, etc.



⁷ Indice de incidence (nb accidents avec incapacité / Nb moyen travailleurs)*1000.

⁸ Taux de fréquence (nb accidents avec incapacité / Nb d'heures travaillées)*1 000 000.

⁹ Taux de gravité (nb journées perdues / Nb d'heures travaillées)*1000.

ENREGISTREMENT ET DÉCLARATION DES ACCIDENTS

Dans le cadre du système de management de la santé et de la sécurité au travail, le système d'enregistrement et de déclaration des accidents en Espagne est réglementé par la **Procédure interne relative aux enquêtes sur les accidents et les incidents du travail et les maladies professionnelles**. Elle établit les actions à réaliser, les personnes de référence et les informations à fournir en cas d'accident du travail.

En outre, pour chaque accident, incident ou maladie professionnelle, on dresse un rapport d'enquête incluant les données générales, une analyse et l'examen de mesures de prévention et de correction à adopter pour éviter que la situation ne se reproduise.

En 2019, des tests pour la mise en place d'un système de communication et d'enregistrement des accidents à l'échelle mondiale ont été réalisés. Le système devrait être opérationnel en 2020.

En 2019, il y a eu un total de 3.528 accidents (2966 en 2018), aucun accident mortel (7 en 2018) et 17 cas avérés de maladies professionnelles (9 en 2018). Dans tous les cas d'accident mortel, il y a d'abord eu une communication interne à la direction de l'entreprise et une compilation de toutes les informations et de tous les documents relatifs à l'accident. Ensuite, une enquête sur l'accident est ouverte pour élucider les circonstances de l'accident et mettre en place les mesures de prévention et/ou de correction nécessaires dans chaque cas.

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



OBJETIF 2019
Mise en place du système de communication et d'enregistrement des accidents à l'échelle mondiale.





UNE ENTREPRISE SAIN

URBASER est une entreprise saine qui favorise un environnement de travail sûr et qui incite ses employés à adopter un mode de vie sain. Pour cela, nous avons conçu un plan fondé sur quatre axes fondamentaux : **environnement de travail sûr, santé psychosociale, suivi médical et intervention sociale**. Dans ce contexte, des examens médicaux ont été réalisés pour évaluer la santé des employés. En parallèle, des actions visant à promouvoir un mode de vie sain et actif ont été mises en œuvre, par exemple des courses solidaires, l'ajout de nourriture saine dans les distributeurs et les cafétérias de l'entreprise, l'installation de parkings à vélos, la réalisation de campagnes pour inciter à manger des fruits et à prendre les escaliers, la possibilité de souscrire une assurance maladie complémentaire avec des conditions avantageuses, etc.

De plus, des initiatives ont été prises au siège social pour montrer aux employés qu'il est important de prendre des décisions responsables pour assurer un environnement sûr et sain. Nous avons également organisé, entre autres, des **ateliers de sensibilisation à la sécurité routière**, avec la collaboration de l'organisation *Fundtrafic*, et des conférences sur la prévention du cancer du sein.

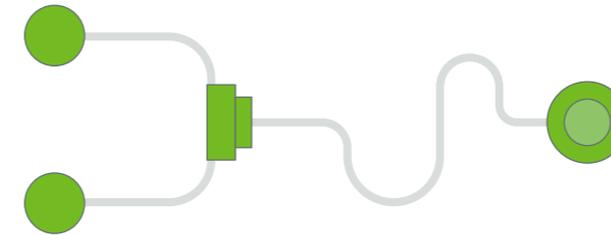
En octobre, à l'occasion de la Journée mondiale contre le cancer du sein, une **conférence sur la prévention du cancer du sein** a été donnée par l'Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) au siège social de Madrid (Espagne). L'objectif de cette conférence était de sensibiliser le personnel à la recherche et au diagnostic précoce de cette maladie et de promouvoir un mode de vie sain.



23.023 travailleurs
représentés formellement
dans des comités de sécurité
et de santé en 2019.
(en 2018, 20.257 travailleurs)

RÉSULTAT DES NÉGOCIATIONS COLLECTIVES SUR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ

Moyennant les accords et les conventions collectives en vigueur dans l'entreprise ainsi que les accords atteints à l'issue des négociations collectives ayant eu lieu au cours de l'année 2019, qui remplacent ceux qui ont expiré, l'entreprise renforce jour après jour son engagement à contribuer de manière **optimale et efficace à la prévention des risques professionnels** et à réduire la sinistralité au travail en appliquant les différents accords en la matière inclus dans ces conventions. À cet égard, des accords sont atteints pour renforcer le rôle du dialogue social dans le cadre de la sécurité et la santé au travail. Les accords collectifs contiennent de nombreuses références au besoin de mettre en place la formation comme l'outil le plus adéquat, outre les informations, les consultations et la participation, pour promouvoir la culture de la prévention et les changements de comportement. En outre, ils mettent en avant que les examens spécifiques doivent servir de mesure de prévention pour favoriser la détection de maladies professionnelles (ou d'autres maladies pouvant liées à l'activité professionnelle) et promouvoir l'adoption de mesures concrètes dans les postes de travail visant à les prévenir.



SANTÉ PUBLIQUE

En tant qu'entreprise consacrée au traitement de l'eau potable, nous nous **engageons fermement à respecter les exigences légales** concernant les critères de santé en matière de qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, les spécificités des méthodes d'analyse, l'exploitation et la commercialisation de l'eau.

Tous les centres d'approvisionnement en eau disposent d'un **Programme d'auto-contrôle et de gestion de l'approvisionnement ou d'un plan sanitaire de l'eau** (pour les agglomérations supérieures à 50.000 habitants) qui inclut notamment une description de l'infrastructure d'approvisionnement, le programme de maintenance et le programme d'analyse (fréquence, points d'échantillonnage, paramètres à examiner, etc.). Par exemple, la détection des légionelles, qui dépend des caractéristiques et des propriétés de l'eau et de la température ambiante et de l'eau. Ce paramètre doit être analysé aux endroits déterminés par l'autorité responsable du contrôle sanitaire et rapporté dans ledit programme d'auto-contrôle et de gestion de l'approvisionnement ou plan sanitaire de l'eau, selon le cas. Ce paramètre, *Legionella*, sera obligatoire dans la nouvelle directive sur l'eau qui sera publiée prochainement.

DONNÉES 2019



64,66 % des employés
couverts par OHSAS 18001 /
ISO 45001.
(en 2018, 57,6 %)



155 audits internes et **91**
audits externes réalisés en
matière de sécurité et de
santé.
(en 2018, 166 internes et 97
externes en 2018)



7,94 millions d'euros
investis dans la formation
en matière de sécurité et de
santé.
(en 2018, 4,5 millions d'euros)



149.799 heures de
formation en matière de
sécurité et de santé.
(en 2018, 98.124 heures)



Gestion environnementale durable

**Poursuivre la plus grande efficacité
environnementale à tous les niveaux et sensibiliser
les employés à l'importance de tenir compte de ce
critère de durabilité dans leur travail quotidien.**

Le modèle commercial d'URBASER consiste en la protection et le respect de l'environnement. À travers la durabilité et l'innovation dans les processus, il est possible de contrôler la consommation de ressources naturelles, de minimiser la production de déchets et de pollution et de réduire l'empreinte carbone.

La **Politique de Qualité, de Sécurité et de Santé, d'Environnement et d'Énergie de l'Entreprise** a pour objectif d'assurer une qualité optimale dans la prestation de services et de garantir la satisfaction des clients à travers un comportement environnemental et énergétique exemplaire et du contrôle des risques professionnels.

Chez URBASER, nous protégeons l'environnement et nous luttons contre le changement climatique en cherchant le plus haut niveau d'efficacité environnementale dans tous nos processus et dans tous nos projets, moyennant la prévention de la pollution, le respect de la valeur



12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



des ressources naturelles et de notre entourage et l'application de solutions de transformation des déchets en ressources grâce à l'innovation et aux dernières technologies.

SYSTÈMES DE MANAGEMENT

Le **Système intégré de management de la qualité, de la sécurité et de la santé, de l'environnement et de l'énergie**, conforme aux normes ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 50001 et contrôlé par un tiers indépendant, assure l'application de cette politique, la poursuite des objectifs et l'amélioration continue.

Dans les installations où l'entreprise s'apprête à mettre en place un système de management environnemental, on réalise un diagnostic environnemental de l'installation du point de vue du respect des exigences légales, en vérifiant s'il reste des démarches à faire, et on fournit des conseils pour sa mise en œuvre. Les exigences légales et les aspects environnementaux et leur évaluation sont également identifiés pour mettre en place un contrôle opérationnel des questions les plus pertinentes. Le respect des lois environnementales par les centres est évalué périodiquement et les nouvelles exigences légales susceptibles de leur être applicables sont examinées lorsque de nouvelles normes sont approuvées.



Le système de management de l'énergie conforme à la norme ISO 50001 aide l'entreprise à améliorer sa performance énergétique, à augmenter son efficacité énergétique et à réduire l'impact environnemental de ses activités dans toutes les installations où il a été mis en place. Ce système permet de faire du contrôle de l'utilisation de l'énergie une partie intégrante des activités et des stratégies de l'entreprise, c'est pourquoi il constitue un outil fondamental dans notre stratégie organisationnelle.

Des audits internes sont réalisés dans les différents services et installations de l'entreprise pour vérifier la mise en œuvre des systèmes de management et veiller à la limitation des impacts et à la prévention des risques en matière de qualité, de sécurité et de santé, d'environnement et d'énergie. En outre, URBASER a défini les fonctions et les responsabilités des membres de l'entreprise pour la réalisation des objectifs et des enjeux en matière de qualité, de sécurité et de santé, d'environnement et d'énergie établis dans les systèmes de management correspondants.



DONNÉES 2019

	67,38 % des ventes couvertes par la Certification ISO 14001 ou par une autre certification environnementale en 2019. (en 2018, 63,1 %)
	237 centres ayant fait l'objet d'un audit interne environnemental en 2019. (en 2018, 199)
	150 centres ayant fait l'objet d'un audit externe environnemental en 2019. (en 2018, 126)
	8 audits internes relatifs au Système de management de l'énergie et 19 audits énergétiques en application du décret royal 56/2016 en 2019. (en 2018, 22 audits énergétiques)
	13 réclamations environnementales ont été reçues et convenablement résolues en 2019. (en 2018, 8)

QUANTITÉ DE PROVISIONS ET GARANTIES POUR RISQUES EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

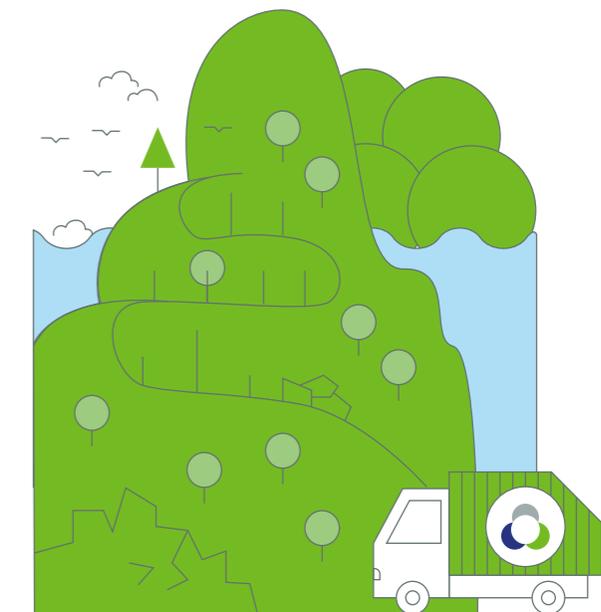
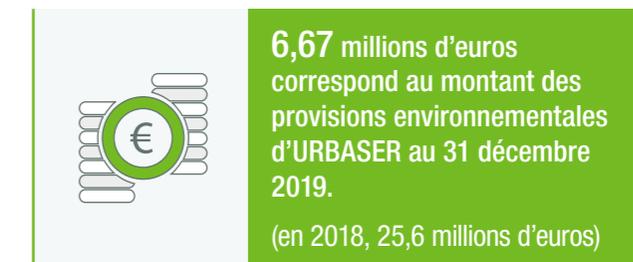
URBASER a souscrit un programme international d'assurance, structuré en deux lignes, permettant de couvrir sa responsabilité environnementale. Ce programme d'assurance est émis conformément à la loi 11/2014 (26/2007), à la directive de l'Union européenne 2004/35/CE sur la responsabilité environnementale et/ou à toute loi environnementale dans les limites géographiques de la police.

La portée géographique de la garantie de cette assurance s'étend et est limitée aux responsabilités dérivées de dommages corporels et matériels, des immissions, des gênes ou obstructions, des dommages à l'environnement ainsi que des préjudices qui en découlent et/ou les dommages purs, survenus dans des pays du monde¹⁰ entier.

Le programme couvre les activités menées par les sociétés d'URBASER conformément aux informations recueillies dans le mémoire annuel et/ou l'objet social (statuts) desdites sociétés et aux informations complémentaires fournies ainsi que toutes les nouvelles activités incorporées a posteriori pendant l'annuité. Ces activités s'inscrivent dans le management intégral des déchets (collecte, traitement, régénération et/ou élimination des déchets urbains, domestiques, industriels, exploitation d'usines de traitement et élimination, etc.), la promotion et l'exploitation de tous types de services (nettoyage et réparation de bâtiments, maintenance intégrale des installations et immeubles ; mobilier urbain ; gestion du cycle de l'eau ; aménagement, conservation et maintenance des parcs

et jardins et préservation des ressources naturelles, etc.), entre autres.

Les plafonds d'indemnisation des deux lignes du programme d'assurance sont de 40 000 000 € et de 20 000 000 (au-delà des 40 000 000 €) respectivement.



¹⁰ À l'exception des pays sanctionnés par l'OFAC (U.S. Office of Foreign Assets Control).



CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET EMPREINTE CARBONE

Dans le cadre de ses efforts quotidiens pour avoir un impact positif sur l'environnement et gérer les déchets efficacement, URBASER veille à tirer le maximum de profit des différentes sources d'énergie renouvelables offertes par les déchets et à obtenir des matériaux destinés au recyclage.

C'est ce qu'établit la directive-cadre européenne relative aux déchets, qui situe la récupération énergétique des déchets à la quatrième place après la prévention, la réutilisation et la valorisation matérielle.

RÉCUPÉRATION ÉNERGÉTIQUE DES DÉCHETS

Les déchets traités dans les installations d'URBASER constituent une source d'énergie dont on peut tirer profit grâce aux vecteurs suivants :

Biogaz : Les matières organiques présentes dans les déchets se décomposent par l'action des bactéries. Si cette décomposition se produit en l'absence d'oxygène, du biogaz riche en méthane est libéré. Ce biogaz est une d'énergie exploitable. Cette décomposition se produit aussi bien de manière spontanée dans les décharges que dans les processus de biométhanisation en digesteurs ou digestion anaérobie. Le biogaz peut être utilisé sur place pour générer de l'énergie thermique ou électrique ou épuré avant injection dans le réseau de gaz naturel, ce qui entraîne le remplacement d'un combustible fossile par une source d'énergie 100 % renouvelable.



Valorisation énergétique des rejets : Conformément à la hiérarchie des déchets, les matériaux présents dans les rejets - non recyclables - ayant un potentiel énergétique doivent être valorisés sous forme d'énergie. En raison du contenu du matériel biodégradable, 50 % de l'énergie générée est d'origine renouvelable.

Biomasse: Déchets de biomasse récupérés thermiquement.

Les différents processus de récupération énergétique permettent à URBASER de générer de l'énergie électrique et thermique aussi bien pour sa propre consommation que pour l'exportation.

La majorité de l'énergie consommée par URBASER dans l'exercice de ses activités est de l'énergie électrique pour le traitement des déchets et de l'eau, et des combustibles

fossiles pour le parc automobile. Les différents processus de récupération énergétique (biogaz, valorisation et biomasse), permettent à URBASER de générer de l'énergie électrique. L'énergie électrique générée, dont 67% est d'origine renouvelable, **a été destinée à 18% à l'auto-consommation alors que les 82% restants ont été exportés** (pareil qu'en 2018).

En 2019, l'entreprise est parvenue à **réduire sa consommation d'énergie de 1.711,53 MWh grâce à des mesures d'efficacité énergétique** (41,39 MWh en 2018). Ces mesures ont consisté à remplacer progressivement les luminaires conventionnels par des LED et les équipements de traitement par d'autres équipements plus efficaces, à installer des systèmes de régulation et d'automatisation, à modifier et optimiser les procédures et à assurer l'isolement thermique dans les points critiques des installations.

Énergie consommée gigawatts-heure (GWh)		
	2018	2019
Consommation directe (combustibles, électricité autoconsommée et chaleur autoconsommée)	1.287,84	1.462,66
Issue d'origine renouvelable	-	278,14
Consommation indirecte (électricité de réseau)	240,35	253,65
Issue d'origine renouvelable	-	144,39

ÉMISSIONS ET EMPREINTE CARBONE

Le processus circulaire de gestion des déchets englobe depuis la conception de la collecte jusqu'aux processus de traitement et d'élimination des déchets. Étant donné que tous les processus génèrent des émissions de GES, **URBASER saisit cette opportunité pour les réduire.**

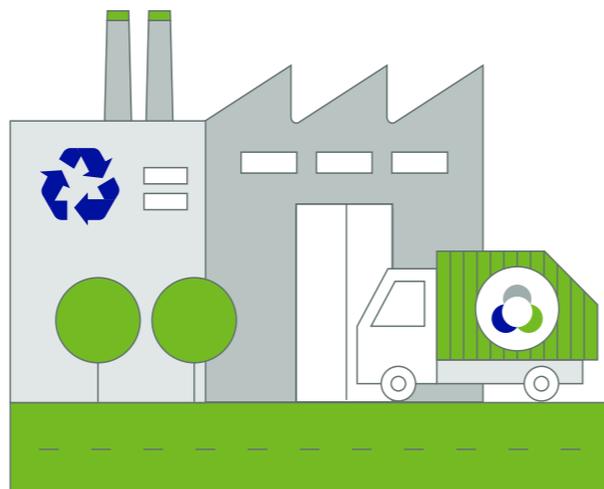
La directive-cadre européenne relative aux déchets établit la récupération des matières comme une priorité mais, avant tout, elle souligne l'importance de réduire la production de déchets et leur dépôt dans les décharges. Cet objectif est fondamental car la gestion des déchets et des eaux usées est à l'origine de 5 % des émissions de GES à l'échelle mondiale. Et la cause principale en sont justement les fuites dans les décharges. Ainsi, le dépôt de déchets dans les décharges est inévitablement à l'origine d'émissions de GAS¹¹.

¹¹ Gaz à effet de serre.

URBASER effectue le traitement des déchets conformément aux contrats établis par les administrations locales, c'est pourquoi nous ne pouvons pas décider si la destination finale des rejets est ou non la décharge. Toutefois, il existe un travail continu d'optimisation des processus qui permet, d'atteindre de meilleurs niveaux de récupération des matériaux et, dans le cas des décharges, d'avancer dans l'amélioration de la captation du méthane, ce qui contribue à réduire les émissions de GES. L'amélioration du service de collecte des déchets urbains est un des principaux défis que doivent relever les villes, notamment en raison de la croissance de la population. Le parc automobile est, en outre, une des principales sources d'émission. C'est pourquoi les ressources matérielles comme les ressources humaines sont soumises à un entretien préventif, à savoir l'utilisation de la télémétrie pour optimiser les routes et la promotion d'une conduite efficace respectivement.

Comme mesure d'adaptation au changement climatique, l'entreprise a mis en place un processus progressif de renouvellement du parc automobile pour être en phase avec le nouveau paradigme des villes dans la lutte contre le changement climatique. Actuellement, URBASER dispose de 864 véhicules à faibles émissions et de 469 véhicules à zéro émissions ainsi que de la plus grande station GNV privée au niveau national (737 et 434 respectivement en 2018).

En 2019, l'entreprise a signé un contrat avec Toyota et Enagás pour installer, à Madrid (Espagne), une station d'hydrogène pionnière pour le ravitaillement des véhicules à pile à combustible qui servira d'expérience pilote et qui desservira les entreprises qui participent au projet, en ligne avec l'engagement d'URBASER pour la mobilité durable et la recherche de sources d'énergie propres.



EMPREINTE CARBONE GLOBALE D'URBASER 2019 (CHAMPS D'APPLICATION 1, 2 ET 3)

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

URBASER met en œuvre des initiatives en faveur de la conservation et de l'efficacité pour réduire sa consommation d'énergie année après année. Grâce à ces mesures, **l'entreprise a réduit son intensité énergétique de 9 %** par rapport à 2016 (7 % en 2018), ce qui lui a permis d'atteindre en 2019 : 0,803 GWh/million d'euros de chiffre d'affaires (0,825 GWh/million d'euros de chiffre d'affaires en 2018).



9 % réduction de l'intensité énergétique.

Cette amélioration de l'intensité énergétique, couplée à l'engagement d'URBASER en faveur de la consommation d'énergie renouvelable (autoconsommation d'électricité et de chaleur, achat de biomasse et de biocarburants et d'électricité du réseau garantie d'origine renouvelable), ainsi que sa participation dans des projets Clima, s'est traduit par une réduction des émissions de 183.966,91 tCO₂e.

En outre, grâce à la production d'énergie d'origine renouvelable, la récupération de matières et de combustibles et la valorisation du compost, **on a évité l'émission de 1.860.522,29 tCO₂e**

dans l'atmosphère en 2019 (1.481.280,16 tCO₂e), ce qui représente une augmentation de 49 % par rapport aux émissions évitées¹² en 2016 (18 % en 2018).



OBJETIF 2022
Réduction de 5 % de l'intensité des émissions des champs d'application 1 et 2 (tCO₂e/k€ de chiffre d'affaires).

Empreinte carbone globale d'URBASER 2019

Champ d'application 1
143.568,43 tCO₂e
en 2018 135.158,01 tCO₂e

Champ d'application 2
23.313,36 tCO₂e
en 2018 20.455,00 tCO₂e

Champ d'application¹³ 3
4.798.239,55 tCO₂e
en 2018 4.426.351,39 tCO₂e



¹² En plus des trois catégories d'émissions qui constituent l'inventaire des GES d'une entité, les normes internationales reconnaissent aussi la catégorie des émissions évitées. Ces émissions ne peuvent pas être déduites des émissions directes ou indirectes calculées par l'organisme et doivent être déclarées séparément. Les émissions évitées sont les émissions qui ne sont pas libérées dans l'atmosphère comme conséquence des actions d'une entité. Dans le cas de la gestion des déchets, certaines activités contribuent à la production d'énergie, au recyclage des matériaux ou à la substitution des combustibles. Ainsi, ces activités évitent l'émission de GES dans les processus externes à l'activité qui produisent une quantité équivalente d'énergie, de combustibles ou de matières premières.

¹³ Dans le champ d'application 3 on comptabilise les émissions indirectes dues à : des biens et services acquis et achetés, des actifs loués, des activités liées aux combustibles et à l'énergie et les voyages d'affaires des employés. En outre, conformément aux lignes directrices de l'EPE Protocol, les sources d'émissions sur lesquelles URBASER n'exerce aucun contrôle y sont également incluses.



La stratégie de réduction des émissions du URBASER a fixé comme objectif pour 2022 la réduction de 5% de l'intensité des émissions des champs d'application 1 et 2. En 2019, grâce aux différentes actions mentionnées précédemment, on a atteint une réduction de 4,4% de cet indicateur par rapport à l'année de référence, soit 0,0708 tCO₂e/k€ de chiffre d'affaires. Conformément à cette évolution, URBASER sera en mesure d'atteindre son objectif dans les délais prévus.



100 % DE L'ÉNERGIE EMPLOYÉE PAR TIRME EST RENOUELABLE

Tirme, entreprise du URBASER et concessionnaire du service de traitement des déchets urbains à Majorque, a signé un accord avec Naturgy en 2019 qui garantit que toute l'électricité qu'elle consomme est d'origine verte. Du progrès dans son engagement dans l'économie circulaire qui contribue à la protection de l'environnement et une valeur ajoutée au modèle de croissance durable. L'utilisation d'énergie verte dans le système de traitement des déchets, avec la réduction significative de l'empreinte carbone que cela entraîne, constitue un exemple d'économie circulaire qui favorise l'efficacité et l'emploi responsable des ressources naturelles.

Après avoir enregistré son empreinte carbone et son plan de réduction des émissions pendant six ans, URBASER a obtenu en 2019, pour la troisième année consécutive, l'étiquette « Reduzco » (je réduis) délivrée par le Bureau espagnol du Changement climatique (*Oficina Española de Cambio Climático* - OECC), qui récompense les politiques et les résultats obtenus du fruit de la réduction de l'empreinte carbone au cours des dernières années (2013-2018). L'obtention de l'étiquette « Reduzco » c'est la reconnaissance cette année encore de l'engagement et des efforts fournis par URBASER dans la lutte contre le changement climatique. L'empreinte carbone d'URBASER en Espagne a été vérifiée en externe depuis 2013 conformément à la norme UNE-EN ISO 14064.



Autres émissions significatives

Tonnes (t)		
	2018	2019
NO _x	1.581,11	1.279,17
SO _x	306,82	186,58
Particules	82,84	80,91
Autres gaz	1.456,22	1.386,24

PROJETS CLIMA

Les Projets Clima sont des projets de réduction des émissions des gaz à effet de serre (GES) développés en Espagne, promus à travers le Fonds de carbone pour une économie durable (FES-CO₂) et conçus pour tracer la voie de la transformation du système de production espagnol vers un modèle bas carbone.

URBASER S.A. a répondu à l'appel à projets Clima 2017 auquel il a soumis un total de 6 projets (Caudete, Elche, Palencia, Zaragoza, Madrid et Lanzarote), plus un projet supplémentaire à l'édition 2018 (Marchena) qui ont tous été approuvés. En outre, en 2016 Resurja y a également participé en tant qu'exécuteur de deux projets dirigés (Linares et Jaén).

À la fin de la période 2019, URBASER S.A. compte rapporter au FES-CO₂ des réductions d'émissions vérifiées (VER pour ses sigles en anglais) d'environ 76.000 teqCO₂

attribuables aux décharges de Saragosse, Madrid, Elche, Los Barrios, Lanzarote, Linares et Jaén (47.195 tCO₂e en 2018).

Pour URBASER, les dix installations qui participent aux projets Clima attribués par le ministère pour la Transition écologique confirment que l'entreprise a misé sur des initiatives en faveur de la durabilité et de la réduction de l'empreinte carbone de ses activités.

BRUIT ET POLLUTION LUMINEUSE

Chez URBASER, nous disposons de Systèmes de management de l'environnement certifiés par la norme UNE-EN ISO 14001 qui nous permettent de nous assurer du **respect des niveaux des normes en vigueur** en matière de pollution sonore et lumineuse. En outre, ils aident à prévenir et à renforcer la gestion des impacts, des risques et des opportunités environnementales de l'entreprise.

Parmi les documents du Système de management de l'environnement, l'entreprise dispose d'une procédure pour l'**identification des activités susceptibles de produire des nuisances sonores** et, pour déterminer le besoin de contrôler les émissions sonores dans le respect des lois locales.

En raison de la nature de certaines de nos activités qui requièrent l'obtention de permis environnementaux intégrés, dans les démarches il est établi la distance minimale qu'elles doivent avoir par rapport aux agglomérations urbaines pour éviter tout type de pollution sonore et lumineuse. L'entreprise respecte ces exigences légales, aussi bien



CONSOMMATION D'EAU DANS LE CADRE DE NOS ACTIVITÉS

En raison de la nature des travaux, les activités d'URBASER ne sont pas particulièrement intensives en termes de consommation de ressources naturelles outre les ressources en eau. Toutefois, URBASER **contrôle et mesure sa consommation de ressources** dans le but d'en optimiser l'utilisation.

Dans le cadre du contrôle de la consommation de ressources naturelles, l'entreprise a défini des lignes générales à suivre obligatoirement dans le but d'éviter une consommation d'eau inutile. Ces lignes directrices vont notamment des normes de conduite individuelles comme la fermeture des robinets et des bouches d'arrosage lorsqu'ils ne sont pas utilisés, jusqu'aux mécanismes de contrôle comme l'installation de dispositifs limiteurs de débit et d'autres systèmes d'économie d'eau dans les installations comme la récupération des eaux pluviales.

au niveau national qu'au niveau des lois et des ordonnances approuvées par les communautés autonomes et les mairies des lieux où nous menons nos activités.

En ce qui concerne les activités susceptibles d'avoir un impact sonore important ou dont les licences ou permis correspondants le requièrent, on effectue des mesures du bruit représentatives de l'activité aux tranches horaires auxquelles a lieu ladite activité.

Le contrôle opérationnel sur les machines mobiles utilisées est réalisé en veillant au bon état de fonctionnement du moteur, de la transmission, de la carrosserie et des autres éléments susceptibles de produire des émissions sonores.

Eau réutilisée Mètres cubes (m ³)	
2018	332.054,08
2019	297.046,72

	2018	2019
Consommation totale d'eau Mètres cubes (m³)	5.579.486,61	6.813.035,81
Eau phréatique ou de puits	1.056.304,91	1.579.432,10
Eau du réseau	3.764.704,91	4.492.202,77
Eau pluviale	176.104,24	139.987,40

CONSOMMATION DE MATIÈRES PREMIÈRES

Chez URBASER, nous nous engageons à faire une **utilisation efficace de l'énergie et des autres matières premières**. L'utilisation rationnelle des ressources et la recherche de la plus grande efficacité grâce aux meilleures technologies disponibles constituent un principe fondamental pour la réduction de l'impact sur les ressources matérielles, le territoire et les écosystèmes. Actuellement, on travaille à la recherche de solutions permettant de remplacer les sacs en plastique des poubelles de rue par d'autres matières de sorte à réduire la consommation de plastique de l'entreprise tout en évitant que ces sacs puissent finir dans la mer dans les zones côtières.

	2018	2019	Unités
Potasse	3.328,95	3.255,12	t
Fil de fer	1.657,89	1.969,06	t
Lubrifiants	1.764,60	1.818,73	t
Roues	1.247,87	1.685,67	t
Sacs-poubelle	32,72	32,55	millions

	2018	2019
Déchets dangereux produits par notre activité et type de gestion Tonnes (t)	21.517,18	25.487,31
Élimination	2.661,98	2.870,72
Valorisation	17.684,83	20.453,29
Boues	1.170,37	2.163,30

DÉCHETS PRODUITS

Comme toute autre activité industrielle, URBASER produit des déchets dérivés de ses propres activités, notamment des déchets dérivés des activités d'entretien des installations et des machines comme l'huile usagée, les batteries, les chiffons pollués, les emballages pollués, etc.

L'entreprise garantit **une bonne gestion et un traitement correct des déchets** issus de son activité, qu'ils soient dangereux ou non dangereux, dont la collecte est toujours assurée par un récupérateur agréé choisi par l'entreprise.

En 2019, l'entreprise a produit 25.487,32 tonnes de déchets dangereux et 10.370,90 tonnes de déchets non dangereux (21.517,18 et 10.246,96 tonnes respectivement en 2018), dérivés de son activité. En 2019, 80 % de nos déchets dangereux ont pu être récupérés (82 % en 2018).

Dans le développement de nos activités, il existe un contrôle des fuites, avec une attention particulière portée au contrôle des lixiviats issus des déchets gérés ainsi que des



fuites de substances volatiles pouvant éventuellement se produire dans les installations.

URBASER minimise la quantité de déchets produits par toutes ses activités, aussi bien de traitement que des autres services environnementaux. Nous donnons la priorité à la réutilisation, au recyclage et à la valorisation énergétique comme méthodes de gestion de nos déchets. Lorsque cela est impossible, ils sont remis à un récupérateur agréé qui les traite de manière optimale.

MASSES D'EAU SIGNIFICATIVEMENT AFFECTÉES PAR LE CAPTAGE OU LE REJET

Chez URBASER le captage et le rejet de l'eau sont nécessaires pour le développement de certaines activités : i) traitement des déchets dans les usines, ii) approvisionnement en eau potable à travers les stations de traitement d'eau potable (STEP), dans les stations d'épuration des eaux usées, iii) exécution des travaux Pour cela, l'entreprise et l'administration environnementale établissent des **mesures de prévention** pour limiter les effets négatifs potentiels sur les espèces présentes dans les écosystèmes fluviaux comme le respect du régime de débits écologiques et des exigences techniques établies par l'administration elle-même.

Rejets d'eau Mètres cubes (m³)	2018	2019
Eaux usées produites en opération	501.097,48	485.796,33
Eau contenue dans les déchets éliminés	712.481,76	826.996,79

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

Pour URBASER la conservation de la biodiversité et l'utilisation responsable du patrimoine naturel constituent non seulement un engagement éthique mais aussi une condition nécessaire pour la durabilité globale. L'entreprise promeut à travers différents principes la valorisation et la conservation de la biodiversité comme facteur nécessaire pour le développement économique et le progrès social.

URBASER **identifie et évalue les effets négatifs potentiels sur la biodiversité**, lors des phases de conception, de construction, d'opération, de maintenance et de démantèlement des activités de l'entreprise. Pour réaliser une gestion, un contrôle et un suivi adéquat desdites activités, des **plans de surveillance de l'environnement** ont été développés pour le contrôle et l'implémentation des mesures de prévention et de correction associées au projet.

URBASER fournit ses services dans **22 espaces protégés** (17 en 2018), ce qui implique l'adoption de **mesures de protection spéciale** en ce qui concerne les émissions, les déversements, les rejets, etc. Les services fournis sont divers allant de la collecte sélective au nettoyage des plages, en passant par l'exécution de petits travaux dans la zone de traitement des eaux. Dans tous les cas, les contrôles spéciaux de protection de l'environnement (air, eau, sol, espèces, etc.) établis dans le cahier des charges desdits services sont respectés tout comme les normes applicables auxdits espaces.



CRÉATION D'UN TOIT VERT AU SIÈGE D'URBASER À BARCELONE, (Espagne)

URBASER a été choisie parmi une centaine d'entreprises et de particuliers pour la construction d'un toit vert. Il s'agit là d'un des dix toits qui sont en construction à Barcelone, fruit de l'engagement de la mairie pour faire de Barcelone une ville plus durable.

Le projet élaboré par le département technique d'URBASER a transformé un espace industriel, le toit du siège d'URBASER à Barcelone, en un **espace végétalisé pour la création d'un petit écosystème** pour prouver qu'il est possible d'adapter tous types de constructions

moyennant des systèmes de construction innovants avec un minimum de matériaux non durables. À l'avenir, devrait se développer sur les toits adjacents de sorte à connecter les espaces verts et à créer ainsi de véritables infrastructures vertes et transformer la ville en une ville biophile.

Ce toit vert est de type extensif, c'est à dire qu'il s'agit d'un toit végétal léger avec une petite épaisseur de substrat et un système végétal à grande capacité d'autogénération, à faible consommation en eau et nécessitant peu d'entretien.

Cette proposition comprend l'inclusion de nombreuses **plantes autochtones, de nichoirs à oiseaux et à chauves-souris, d'hôtels à insectes et d'amphibiens**



dans une petite mare, le tout sous un contrôle biologique rigoureux. Il sera aussi composé d'un système d'arrosage géré à distance et lié à des capteurs météorologiques et de contrôle de la qualité de l'air pour évaluer l'évolution de l'écosystème dans un environnement urbain, ainsi que de 3 installations de panneaux photovoltaïques capables de produire jusqu'à 6,8k W/h d'énergie renouvelable en format d'autoconsommation.

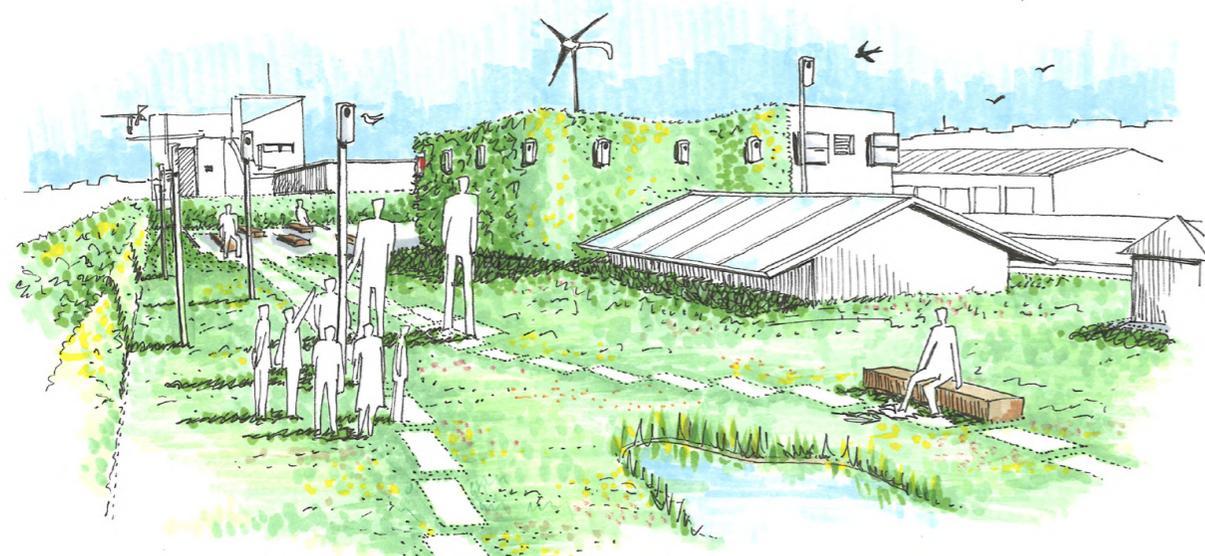
L'écosystème extérieur est aussi connecté à l'écosystème intérieur du bâtiment par un mur végétal afin de rapprocher les employés de bureau à la biophilie et de mesurer la purification de la qualité de l'air rendue possible par un mur vert à l'intérieur du bâtiment, ce qui évite le mal des « bâtiments malades » tout en réduisant les niveaux de stress des employés grâce à la création d'un environnement de travail sain.

Cela représentera une surface verte de 403m² et entraînera des **bénéfices pour le bâtiment en termes**

d'économie d'énergie tout comme des avantages environnementaux et sociaux pour les employés et l'entourage.

D'autre part, un accord a été conclu avec l'ICO (Institut Català d'Ornitologia) et avec Nius.cat pour assurer le suivi des oiseaux qui visitent le toit végétal par l'intermédiaire du département technique de jardinage d'URBASER afin de pouvoir rapporter ces informations à l'ICO pour qu'il évalue l'état des oiseaux dans un milieu anthropique comme Barcelone. Par ailleurs, la gestion de la faune associée à la mare sera assurée par l'entreprise Galanthus, soumise à l'approbation de notre département technique, qui est une entité consacrée à l'étude et la vulgarisation de l'environnement.

Ce projet est la preuve de l'engagement d'URBASER en faveur de la protection de la biodiversité et de la création de villes durables.



PROJET DE PROTECTION DU CONDOR DES ANDES, (Chili)

Dans le cadre de son engagement en faveur de la protection de la biodiversité du milieu où elle mène ses activités à Loma Los Colorados, KDM, entreprise appartenant au URBASER, met en œuvre un projet de conservation du Condor des Andes depuis 2006 (espèce déclarée monument naturel au Chili).

Une caractérisation de la population de condors qui occupe la zone d'influence des opérations a été réalisée et, en outre, la relation de ces oiseaux avec les décharges a été étudiée afin de limiter les impacts, tout cela en collaboration avec un conseiller expert.

De cette collaboration sont issues plusieurs publications scientifiques et de vulgarisation sur cette espèce.





Chaîne d'approvisionnement

L'éthique guide nos relations avec nos fournisseurs, dans le but de développer des collaborations efficaces et durables.

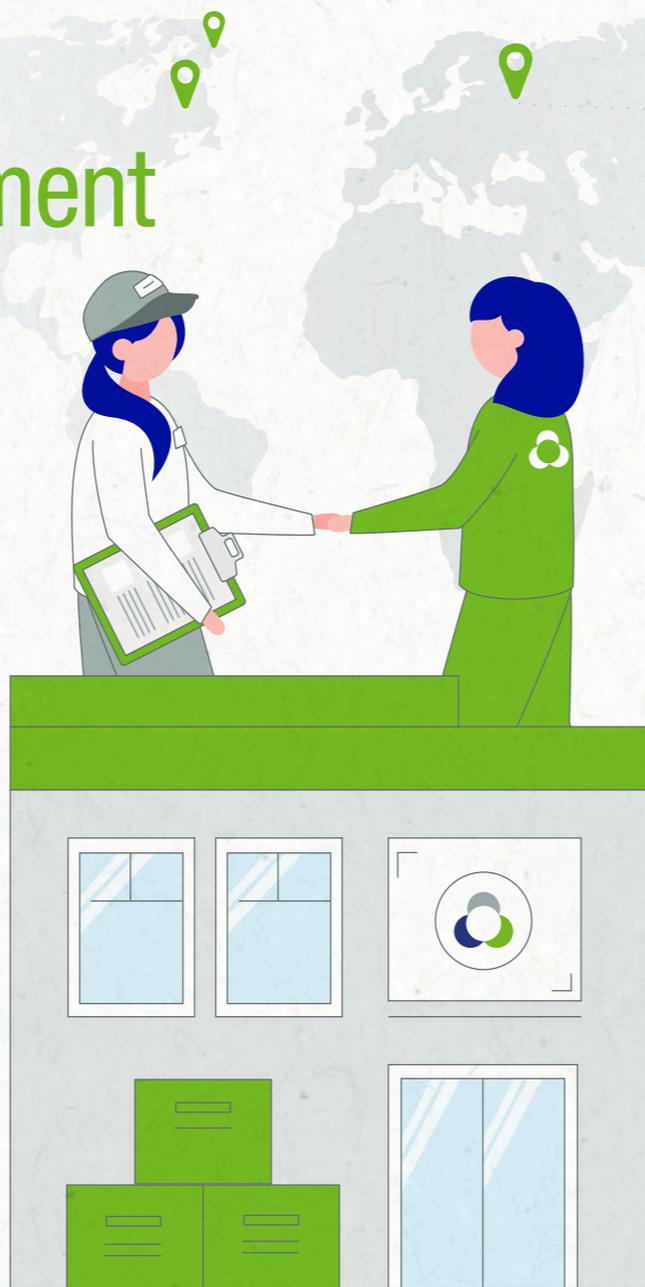
URBASER réalise une gestion efficace et responsable de ses fournisseurs. Ainsi, en 2019, on a approuvé une nouvelle Politique Corporative d'Acquisition de Biens et de Services qui définit le cadre d'action et les principes directeurs à appliquer pour les achats réalisés par les entreprises du URBASER. En outre elle établit les lignes directrices pour la sélection des fournisseurs avec des objectifs tels que le **respect des lois en vigueur**, des procédures d'attribution fondées sur des critères de concurrence et de transparence, le développement de relations de confiance et le respect des accords internationaux.

En 2019, URBASER a acheté des biens et des services à un total de 13.324 fournisseurs pour un volume d'achat total de 1.178 millions d'euros (23.021 fournisseurs et un volume d'achat de 823.713.815 euros en 2018).



OBJETIF 2019

Communication du Code éthique des fournisseurs à tous les fournisseurs de l'entreprise à l'échelle mondiale et publication de la Politique Corporative d'Achats.



Au cours de l'année 2019, l'entreprise a commencé à faire connaître son **Code éthique des fournisseurs**, qui présente à tous ses fournisseurs, prestataires de services et collaborateurs les valeurs et les principes directeurs de l'entreprise et qui permet de renforcer les relations existantes et de veiller au respect de ses politiques et de ses engagements.

La même année, URBASER a acquis un nouveau système informatique pour la gestion des achats qui sera mis en place au cours de l'année 2020 en Espagne. Dans les modules acquis, il y a la Gestion des fournisseurs (SLP), à travers lequel il est possible de gérer et d'homologuer les fournisseurs conformément aux critères définis dans la Politique et les procédures d'achat.



OBJETIFS 2020

- Terminer le déploiement du portail de gestion des fournisseurs en Espagne, qui appuiera la gestion de la chaîne d'approvisionnement, incluant la procédure d'homologation des fournisseurs.
- Définir et communiquer la nouvelle procédure de sélection, d'homologation et d'évaluation des fournisseurs à l'échelle mondiale qui permettra la réalisation d'une analyse complète des fournisseurs afin de minimiser les risques.



OBJETIF 2021

Définir une procédure d'audit des fournisseurs et lancer les premiers audits selon les critères définis dans la procédure.

La stratégie d'achat d'URBASER privilégie le facteur de proximité à condition que la solvabilité technique et financière et toutes les exigences fixées dans les politiques d'URBASER soient garanties. Au cours de l'année 2019, le pourcentage de **volume d'achat associé à des fournisseurs locaux s'est élevé à 95,91%** (71% en 2018).

SYSTÈME D'IMPRESSION

(Espagne)

Dans le cadre du travail avec les fournisseurs, URBASER s'engage à établir des **critères d'achat durable** pour ses acquisitions, produits et services respectueux de l'environnement, visant à utiliser des matériaux recyclés pour leur production, éviter ou limiter la production de déchets et d'émissions et faciliter leur recyclage et leur récupération.

Par exemple, en 2019, le siège social de l'entreprise à Madrid a adopté une série de mesures pour avoir une impression de production plus durable. Un contrat a été passé avec XEROX pour remplacer tous les équipements multifonction existants, en privilégiant l'utilisation de toners non toxiques et d'encre végétale, avec des équipements conçus pour pouvoir être recyclés et réutilisés et des équipements hautement efficaces du point de vue énergétique. Par ailleurs, à ces mesures vient s'ajouter l'implémentation d'un système de contrôle de l'impression nous permettant de réduire le nombre de pages imprimées avec des mesures pour une impression sûre.

Ces mesures sont complétées par l'utilisation de papier certifié FSC ou de matériel recyclé.

Tout cela aidera à améliorer l'efficacité énergétique et à réduire la consommation de matériel, la production de déchets et l'utilisation de substances et de produits chimiques.



INDEX DU CONTENU GRI			
Norme GRI	Contenu	Indicateur pertinent	Partie / sous-partie du rapport
GRI 102 : Éléments généraux 2016			
1. Profil de l'organisation			
GRI 102-1	Nom de l'organisation		2. À propos d'URBASER
GRI 102-2	Activités, marques, produits et services		3. Notre modèle commercial
GRI 102-3	Lieu géographique du siège		Consultations et informations supplémentaires
GRI 102-4	Lieu géographique des sites d'activité		2. À propos d'URBASER
GRI102-5	Capital et forme juridique		1. À propos de ce rapport
GRI102-6	Marchés desservis		2. À propos d'URBASER
GRI102-7	Taille de l'organisation		2. À propos d'URBASER
GRI102-8	Informations sur les employés et autres travailleurs		9. L'équipe professionnelle d'URBASER
GRI102-9	Chaîne d'approvisionnement		12. Chaîne d'approvisionnement
GRI102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement		3. Notre modèle commercial 12. Chaîne d'approvisionnement
GRI102-11	Principe de précaution ou approche préventive		4.3. Risques opérationnels 4.4. Risques de conformité réglementaire 4.5. Risques réputationnels 4.6. Autres risques 11.2. Quantité de provisions et garanties pour risques en matière d'environnement
GRI102-12	Initiatives externes		1.2. Matérialité et relations avec les groupes d'intérêt 8.1. Action sociale 9.2. Engagement pour l'égalité des chances et la diversité
GRI102-13	Adhésion à des associations		9.2. Engagement pour l'égalité des chances et la diversité 3.2. Traitement des déchets urbains 9.2. Engagement pour l'égalité des chances et la diversité

Norme GRI	Contenu	Indicateur pertinent	Partie / sous-partie du rapport
2. Stratégie			
GRI102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé		Lettre du directeur général
GRI102-15	Principaux impacts, risques et opportunités		4. Risques et opportunités
4. Gouvernance			
GRI 103	Approche managériale	OUI	6. Éthique et gouvernance d'entreprise
GRI102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	OUI	6.2. Code de conduite 6.5. Politiques corporatives d'URBASER 6.6. Lutte contre la corruption, les pots-de-vin et le blanchiment d'argent
GRI102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	OUI	6.2. Code de conduite 6.3. Canal interne de communication et de plainte
GRI102-18	Structure de gouvernance		6.1. Gouvernance d'entreprise
GRI102-19	Délégation de l'autorité		6.1. Gouvernance d'entreprise
5. Participation des groupes d'intérêt			
GRI102-40	Liste des groupes de groupes d'intérêt		1.2. Matérialité et relations avec les groupes d'intérêt
GRI102-41	Accords de négociation collective		9. L'équipe professionnelle d'URBASER 10.2. Résultat des négociations collectives sur la sécurité et la santé
GRI102-42	Identification et sélection des groupes d'intérêt		1.2. Matérialité et relations avec les groupes d'intérêt
GRI102-43	Approche de l'implication des groupes d'intérêt		1.2. Matérialité et relations avec les groupes d'intérêt
GRI102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés		1.2. Matérialité et relations avec les groupes d'intérêt
6. Pratiques de reporting			
GRI102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés		1.1. Champ d'application des informations
GRI102-46	Définition du contenu des rapports et des périmètres de l'enjeu		Sommaire 1. À propos de ce rapport

Lettre du
l'Administrateur
Délégué

À
propos
de ce rapport

À
propos
d'URBASER

Modèle
d'entreprise

Risques et
opportunités

Innovation

Éthique et
gouvernance
d'entreprise



Norme GRI	Contenu	Indicateur pertinent	Partie / sous-partie du rapport
6. Pratiques de reporting			
GRI102-47	Liste des enjeux pertinents		1.2. Matérialité et relations avec les parties prenantes
GRI102-48	Réaffirmation des informations		-
GRI102-49	Modifications relatives au reporting		-
GRI102-50	Période de reporting		1. À propos de ce rapport
GRI102-51	Date du rapport le plus récent		1. À propos de ce rapport
GRI102-52	Cycle de reporting		1. À propos de ce rapport
GRI102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport		Consultations et informations supplémentaires
GRI102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI		1. À propos de ce rapport
GRI102-55	Index du contenu GRI		13. Index du contenu GRI
GRI102-56	Vérification externe		Rapport d'assurance
Dimension économique			
Plans de continuité des affaires			
GRI 103	Approche managériale	Si	3. Modèle commercial
GRI 102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement.	Si	3. Modèle commercial 12. Chaîne d'approvisionnement
Diversification des marchés et services			
GRI 103	Approche managériale	OUI	3. Modèle commercial
GRI 102 -6	Marchés desservis	OUI	2. À propos d'URBASER
Implication de la Direction dans le management du développement durable			
GRI103	Approche managériale	OUI	6.1 Gouvernance d'entreprise
Promotion de l'innovation			
GRI103	Approche managériale	OUI	5. Innovation
Gestion des risques			
GRI 103	Approche managériale	OUI	3.1. Risques inhérents à l'activité de l'entreprise 4.2. Systèmes de management du risque

Norme GRI	Contenu	Indicateur pertinent	Partie / sous-partie du rapport
GRI 102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	OUI	4.3. Risques opérationnels 4.4. Risques de conformité réglementaire 4.5. Risques réputationnels 4.6. Autres risques 4.7. Convertir des défis mondiaux en opportunités
Compliance			
GRI103	Approche managériale	OUI	6.1 Gouvernance d'entreprise
GRI 205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	OUI	6.2. Code de conduite 6.5. Politiques corporatives d'URBASER
GRI 205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	OUI	6.3. Canal interne de communication et de plainte 6.6. Lutte contre la corruption, les pots-de-vin et le blanchiment d'argent
GRI 413-1	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	OUI	8.1. Action sociale
Dimension environnementale			
Prévention de la pollution			
GRI 103	Approche managériale	OUI	4.1. Risques inhérents à l'activité de l'entreprise
GRI 102-11	Principe de précaution ou approche préventive	OUI	4.3. Risques opérationnels 4.4. Risques de conformité réglementaire 4.5. Risques réputationnels 4.6. Autres risques 4.7. Convertir des défis mondiaux en opportunités 11.2. Quantité de provisions et garanties pour risques en matière d'environnement
Système de management environnemental			
GRI 103	Approche managériale	OUI	11. Gestion environnementale durable 11.1. Système de management
Développement de l'économie circulaire dans la gestion des déchets traités			
GRI 103	Approche managériale	OUI	3.1. Économie circulaire et transition énergétique
GRI 306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	OUI	11.7. Déchets produits

Droits de
l'homme

Communautés
locales

L'équipe
professionnelle
d'urbaser

Sécurité
et santé

Gestion
environnementale
durable

Chaîne
d'approvisionnement

Index du
contenu
GRI

Lettre du
l'Administrateur
Délégué

À
propos
de ce rapport

À
propos
d'URBASER

Modèle
d'entreprise

Risques et
opportunités

Innovation

Éthique et
gouvernance
d'entreprise



Gestion, efficacité et production d'énergie			
GRI 103	Approche managériale	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
GRI 302-3	Intensité énergétique	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
GRI 302-4	Réduction des exigences énergétiques des produits et services	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
Changement climatique et émissions de CO ₂			
GRI 305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
GRI 305-2	Émissions indirectes de GES provenant de la production d'énergie (champ d'application 2)	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
GRI 305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
GRI 305-4	Intensité des émissions de GES	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
GRI 305-5	Réduction des émissions de GES	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
GRI 305-7	Oxydes d'azote (NO _x), oxydes de soufre (SO _x) et autres émissions atmosphériques significatives	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
Gestion efficace du parc automobile			
GRI 103	Approche managériale	OUI	11.3. Consommation énergétique et empreinte carbone
Développement de l'économie circulaire dans la gestion du cycle de l'eau traitée			
GRI 103	Approche managériale	OUI	11.5. Consommation d'eau dans le cadre de nos activités
GRI 303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	OUI	11.5. Consommation d'eau dans le cadre de nos activités
GRI 303-3	Prélèvement de l'eau	OUI	11.8. Masses d'eau significativement affectées par le captage ou le rejet
Protection de la biodiversité			
GRI 304-1	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées		11.9. Mesures de préservation et de restauration de la biodiversité dans les aires protégées
GRI 304-2	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité		4.3. Risques opérationnels

Norme GRI	Contenu	Indicateur pertinent	Partie / sous-partie du rapport
Dimension sociale			
Management de la sécurité et de la santé			
GRI 103	Approche managériale	OUI	10. Sécurité et santé
GRI 403-1	Représentation des travailleurs dans des comités formels de santé et sécurité de l'entreprise	OUI	10.2. Résultat des négociations collectives sur la sécurité et la santé
GRI 403-2	Types d'accidents et taux de fréquence d'accidents, maladies professionnelles, journées perdues, absentéisme et nombre de décès suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle	OUI	10.1. La sécurité comme principe
GRI 403-3	Travailleurs présentant une incidence élevée ou un risque élevé de maladie professionnelle	OUI	10.1. La sécurité comme principe
Équipe humaine			
GRI 103	Approche managériale	OUI	9. L'équipe professionnelle d'URBASER
GRI 102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	OUI	9. L'équipe professionnelle d'URBASER
GRI 405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	OUI	8.2. Engagement social 9.2. Engagement pour l'égalité des chances et la diversité
GRI 405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	OUI	9.2. Engagement pour l'égalité des chances et la diversité
Formation et développement du talent			
GRI 103	Approche managériale	OUI	9.1. Gestion du capital humain
GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	OUI	9.1. Gestion du capital humain
Risques de violation des droits de l'homme dans notre activité			
GRI 103	Approche managériale	OUI	7. Droits de l'homme
GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	OUI	7. Droits de l'homme
GRI 102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	OUI	7. Droits de l'homme
GRI 406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	OUI	9.2. Engagement pour l'égalité des chances et la diversité
GRI 408-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants		7. Droits de l'homme

Droits de
l'homme

Communautés
locales

L'équipe
professionnelle
d'urbaser

Sécurité
et santé

Gestion
environnementale
durable

Chaîne
d'approvisionnement

Index du
contenu
GRI

Lettre du
l'Administrateur
Délégué

À
propos
de ce rapport

À
propos
d'URBASER

Modèle
d'entreprise

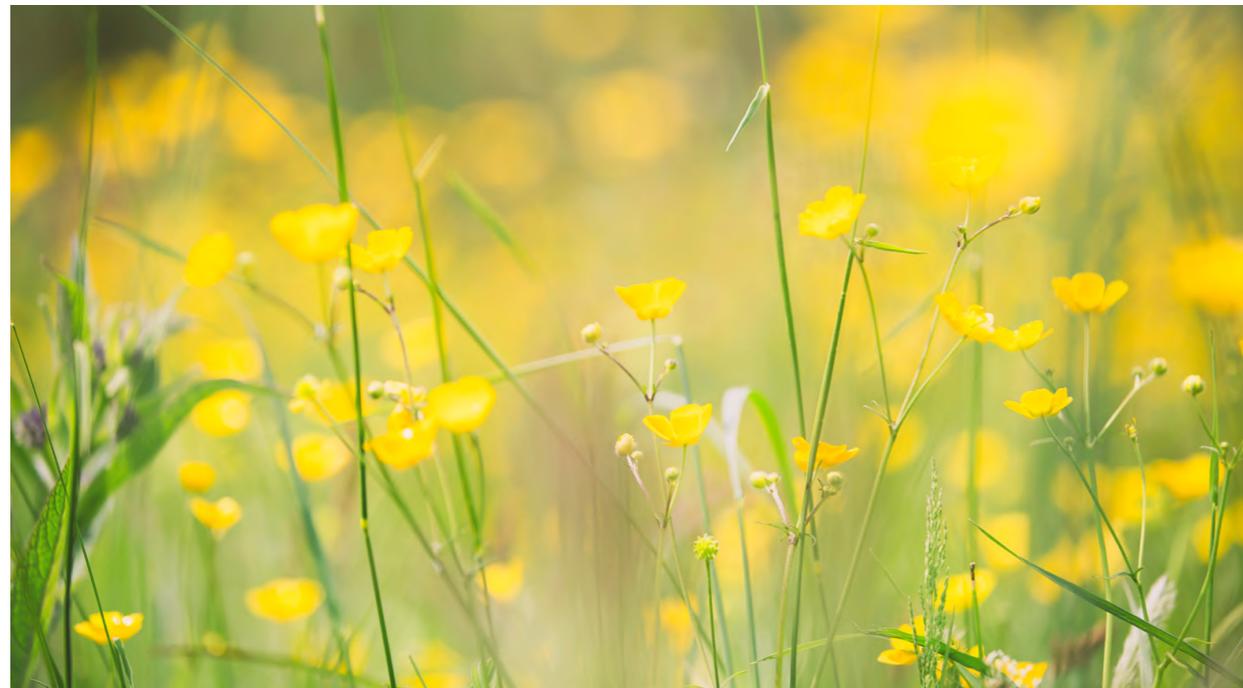
Risques et
opportunités

Innovation

Éthique et
gouvernance
d'entreprise



Norme GRI	Contenu	Indicateur pertinent	Partie / sous-partie du rapport
GRI 409-1	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	OUI	7. Droits de l'homme
Contribution au développement de villes durables			
GRI 103	Approche managériale	OUI	3.1. Services urbains
Gestion des clients			
GRI 103	Approche managériale	OUI	6.2. Code de conduite
Communication interne			
GRI 103	Approche managériale	OUI	9.1. Gestion du capital humain
Chaîne d'approvisionnement			
GRI 204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux		12. Chaîne d'approvisionnement
GRI 102 -9	Chaîne d'approvisionnement		12. Chaîne d'approvisionnement



Consultations et
informations supplémentaires :
Camino de las Hormigueras 171, Madrid,
28031 Madrid | ESPAÑA

2019



urbaser

www.urbaser.com

info@urbaser.com

Élaboré par :  coavantis