



L'esprit de responsabilité au cœur de nos métiers

Rapport de Responsabilité
Sociétale d'Entreprise 2019

Édito	p. 2
Profil & chiffres clés.....	p. 3
Charte d'engagements RSE.....	p. 4
L'interview du Directeur Stratégie et RSE.....	p. 6
Une gouvernance au service de la performance.....	p. 8

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

PARTENAIRES DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DE NOS CLIENTS P. 10

Garantir l'efficacité énergétique des sites	p. 12
Réduire l'empreinte carbone et favoriser l'économie circulaire.....	p. 16
Améliorer le confort et le bien-être des occupants	p. 20
Préserver les écosystèmes.....	p. 22

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE

RESPONSABLES DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS P. 24

Sécuriser et améliorer l'environnement de travail	p. 26
Ancrer une culture de la diversité.....	p. 30
Agir de façon éthique	p. 32
Adopter une démarche responsable pour nos propres activités.....	p. 34

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

ENGAGÉS À CRÉER DE LA VALEUR DANS LES TERRITOIRESp. 36

Contribuer au développement économique des territoires.....	p. 38
Dialoguer avec l'ensemble de nos parties prenantes	p. 40
Assurer la satisfaction de nos clients.....	p. 44
Soutenir des actions citoyennes et solidaires.....	p. 46

Indicateurs environnementaux	p.48
Indicateurs santé-sécurité.....	P.49
Indicateurs sociaux	P.50





ÉDITO

JEAN-PIERRE MONEGER

Directeur Général d'ENGIE Cofely

La RSE est ancrée dans l'ADN d'ENGIE Cofely

Lancée en 2017, la démarche RSE d'ENGIE Cofely, formalisée autour de 26 objectifs environnementaux, sociaux et territoriaux, est à mi-parcours. Ces engagements ambitieux, nos 12 000 collaborateurs les portent chaque jour dans leurs activités en développant des solutions innovantes et durables qui favorisent la performance énergétique, les énergies renouvelables, l'économie circulaire et la réduction des émissions atmosphériques. Cette démarche contribue activement à l'atteinte des engagements RSE du Groupe ENGIE et s'inscrit pleinement dans l'ambition affichée par notre Groupe de devenir le leader mondial des solutions intégrées zéro carbone des entreprises et des collectivités territoriales.

Nos activités s'inscrivent au cœur de la transition énergétique en s'appuyant sur une production et un usage à la fois décarbonés, décentralisés et digitalisés, pour limiter nos impacts environnementaux et ceux de nos clients. Grâce à nos engagements, le mix énergétique d'ENGIE Cofely n'a jamais été aussi durable, renouvelable et local.

En cohérence avec les attentes de nos clients et les nouveaux enjeux de société, nous continuons à améliorer la sécurité et la qualité de vie au travail en développant la

sensibilisation et la formation de nos collaborateurs, mais aussi le travail à distance et la digitalisation de nos processus. La mixité et la diversité sont également une préoccupation essentielle d'ENGIE Cofely qui encourage la féminisation des emplois techniques, l'insertion de personnes en situation de handicap et l'intégration de jeunes en alternance.

Partenaire responsable et engagé dans le développement durable, ENGIE Cofely construit, avec et pour ses clients, des solutions sur-mesure qui favorisent l'emploi local grâce à un fort ancrage territorial. Sur ce point, nous travaillons activement aux côtés de nos parties prenantes sur le terrain, en veillant à maîtriser les impacts de nos décisions et activités sur la société et l'environnement. Nous soutenons également des actions citoyennes et solidaires en lien avec nos valeurs de lutte contre l'exclusion et la précarité énergétique.

Ce nouveau rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise présente l'évolution de nos indicateurs de performance par rapport aux objectifs visés pour 2020, ainsi que les projets les plus illustratifs de l'année 2018 dans chaque domaine.

Profil & chiffres clés

ENGIE COFELY, AU CŒUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Société de services en efficacité énergétique et environnementale, ENGIE Cofely est leader de la transition énergétique en France. Filiale du Groupe ENGIE, ENGIE Cofely propose aux entreprises et aux collectivités des solutions pour mieux utiliser les énergies et réduire leur impact environnemental.

Son action, au cœur de la transition énergétique, s'articule autour de trois axes : l'optimisation de la performance énergétique et environnementale des bâtiments, le développement d'énergies renouvelables au cœur des territoires, l'amélioration globale des services aux bâtiments et aux occupants (Facility Management).



700
centres d'exploitation
en France

53
agences et filiales

+ 12 000
collaborateurs

2,8 Mds€
de chiffre d'affaires

1,66 M de tonnes
de CO₂ évitées

1 entité
dédiée au Facility Management



65 000
sites exploités



32 millions
de données connectées par jour



16 162
installations connectées

NOS MÉTIERS

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Optimiser la performance
des bâtiments et équipements

ÉNERGIES LOCALES ET RENEUVABLES

Développer les énergies locales
et renouvelables des territoires

FACILITY MANAGEMENT

Services performants aux bâtiments
et aux occupants



132
sites de cogénération



159
réseaux de chaleur
et de froid



350
chaufferies biomasses

CHARTRE D'ENGAGEMENTS RSE

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE



Nos 12 engagements clés à l'horizon 2020

PARTENAIRES DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DE NOS CLIENTS

Garantir l'efficacité énergétique des sites



Optimiser la performance énergétique en réduisant de plus de **10%** les consommations des sites clients par rapport à 2012



100% de nos contrats d'efficacité énergétique certifiés ISO 50001

Réduire l'empreinte carbone et favoriser l'économie circulaire



Tripler la production des énergies renouvelables et de récupération chez nos clients par rapport à 2012



Réduire de **25%** les émissions spécifiques de CO₂ par rapport à 2012

RESPONSABLES DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS

Sécuriser et améliorer l'environnement de travail



Tendre vers 0 accident grave avec un taux de fréquence des accidents du travail inférieur à **4**



Obtenir une **augmentation continue** de l'indice d'engagement des collaborateurs mesuré par la barométrie sociale

Ancrer une culture de la diversité



Atteindre plus de **25%** de femmes dans l'effectif des cadres



Agir de façon éthique

Sensibiliser **100%** des collaborateurs au respect de la charte éthique

ENGAGÉS À CRÉER DE LA VALEUR DANS LES TERRITOIRES

Contribuer au développement économique des territoires



Favoriser les entreprises locales avec un objectif de **70%** de sous-traitants locaux



Générer **1 500** emplois directs et indirects dans les territoires à travers nos projets biomasse



S'engager dans un processus d'achats responsables en imposant à **100%** du panel fournisseurs d'adhérer à notre clause éthique, environnementale et sociale



Soumettre **100%** des projets d'investissement à une évaluation extra-financière intégrant des critères d'acceptabilité environnementale, sociale, sociétale et éthique

Jean-Pierre MONEGER,
Directeur Général ENGIE Cofely
mai 2017

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Nos 14 objectifs internes à l'horizon 2020

PARTENAIRES DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DE NOS CLIENTS

**Garantir l'efficacité
énergétique des sites**



100 %

des sites supérieurs à
50 MW certifiés ISO 14001

**Améliorer le confort
et le bien-être
des occupants**



Doubler

le nombre de solutions
déployées chez nos clients
impactant positivement
la qualité de l'air intérieur
par rapport à 2012

**Préserver
les écosystèmes**



Valoriser

90 %

des déchets de production
et favoriser l'économie circulaire



Doter

100 %

des sites cibles d'un plan
de gestion intégrée
de l'environnement et concerté
avec les parties prenantes

RESPONSABLES DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS

**Sécuriser
et améliorer
l'environnement
de travail**



Atteindre un taux
de gravité des
accidents du travail
inférieur à
0,20

**Adopter une
démarche responsable
pour nos propres activités**



Former
100 %
des collaborateurs
aux éco-gestes



Garantir a minima
un taux de
6 %
de personnes
en situation
de handicap

**Ancrer une culture
de la diversité**



Conserver
un équilibre
intergénérationnel
avec un taux
de recrutement de
+ de 50 ans autour de
7 %



Atteindre un taux
de jeunes en
alternance entre
5 et 6 %



Former
100 %
des Top Managers
ENGIE Cofely
à l'éthique

ENGAGÉS À CRÉER DE LA VALEUR DANS LES TERRITOIRES

**Soutenir des actions
citoyennes et solidaires**



85 %
de nos clients satisfaits



80 %
de nos agences engagées
dans un partenariat solidaire
impliquant nos collaborateurs
(Emmaüs, FACE...)



Inclure une concertation avec les
parties prenantes locales pour
100 %
de nos projets de production
d'énergie ou d'éco-quartier



Instaurer un panel des parties
prenantes consulté tous
les ans au niveau national



L'INTERVIEW

JEAN ROLAND

Directeur Stratégie et RSE d'ENGIE Cofely

Améliorer la performance environnementale, sociale et sociétale avec nos clients

Comment la politique RSE que vous impulsez se traduit-elle en engagements chiffrés, notamment en matière environnementale ?

Articulée autour de ses trois piliers environnementaux, sociaux et territoriaux, notre charte d'engagements RSE décline 12 objectifs principaux et 14 objectifs complémentaires à horizon 2020. Chacun de ces objectifs se traduit en actions concrètes portées par nos 12 000 collaborateurs sur l'ensemble du territoire français, suivant la politique RSE du Groupe ENGIE, la norme ISO 26 000 et les référentiels internationaux auxquels le Groupe adhère.

La performance environnementale est un enjeu majeur de développement durable qu'ENGIE Cofely porte naturellement dans ses engagements, avec l'ambition, d'ici à 2020 de réduire de 10 % les

consommations énergétiques des sites de ses clients, de diminuer d'un quart ses émissions de CO₂ et de tripler l'utilisation des énergies renouvelables, par rapport à 2012.

À quels référentiels internationaux faites-vous référence ?

En accord avec la politique RSE du Groupe ENGIE, notre démarche RSE a été élaborée suivant les lignes directrices de la norme internationale ISO 26000. ENGIE Cofely, qui est expert de l'efficacité énergétique, intègre pleinement les préoccupations environnementales à tous les échelons de son organisation et bénéficie d'une double certification ISO 50001 et 9001. Nous avons également engagé, en 2018, une démarche nationale de certification ISO 14001, sur l'ensemble de nos sites de plus de 50 MW.

Le label Diversité de l'Afnor valorise, par ailleurs, nos actions en faveur de la diversité et le label Excellence for customers engage l'entreprise en matière de satisfaction clients.

ENGIE Cofely accorde aussi une grande importance à sa démarche sociale et sociétale...

L'intégrité et le bien-être de nos collaborateurs, la diversité de nos effectifs, l'éthique des affaires, la lutte contre les exclusions et la concertation font effectivement partie de nos engagements. Cela nous engage à être responsable dans la conduite de nos activités, en renforçant la sécurité sur nos sites, en améliorant la qualité de vie au travail, en développant la féminisation de nos métiers techniques et en recourant au secteur protégé ou adapté et à l'alternance.



La RSE est un levier d'innovation et de performance industrielle pour ENGIE Cofely.

À travers notre large implantation, nous contribuons, par ailleurs, au développement économique des territoires dans lesquels nous avons investi plus de 170 millions d'euros en 2018. Nous y favorisons déjà le recrutement et la sous-traitance locale, mais aussi le dialogue avec les parties prenantes sur nos projets d'efficacité énergétique et la mise en œuvre d'énergies renouvelables.

Comment la stratégie RSE est-elle pilotée et mise en œuvre sur le terrain ?

La politique RSE d'ENGIE Cofely est définie par le Comité stratégique RSE, une émanation du COMEX, qui fixe les grandes orientations et suit l'avancement des objectifs. Mon rôle, en tant que Directeur Stratégie et RSE, est d'impulser une trajectoire et de mobiliser les métiers d'ENGIE Cofely autour des engagements RSE. Pour cela, je m'appuie sur une équipe qui a pour mission de déployer et de coordonner les actions engagées, et sur un réseau, d'une vingtaine de correspondants, chargés de relayer la communication et de remonter les bonnes pratiques du terrain.

Où en sont les objectifs emblématiques fixés pour 2020 ?

À fin 2018, nous avons déjà réduit, par rapport à 2012, les consommations de nos clients de près de 10% et nos émissions spécifiques de l'ordre de 25%. Les énergies renouvelables et de récupération représentent également plus de 30% de notre mix énergétique. Nos indicateurs clés de sécurité n'ont jamais été aussi bons et l'indice d'engagement de nos collaborateurs a encore progressé. Notre objectif de travailler avec au moins 70% de sous-traitants locaux a été atteint et ENGIE Cofely est, aujourd'hui, classé dans le top 2% des fournisseurs évalués par EcoVadis dans le secteur production et distribution d'électricité, de gaz, vapeur et climatisation.

Fort de ces résultats, quelles sont vos priorités pour 2019 ?

Parce que le dialogue avec nos parties prenantes est un élément essentiel de notre politique RSE, nous souhaitons davantage les associer dans notre processus de concertation. Cela passe par l'instauration d'échanges réguliers avec les collectivités, les copropriétés, les bailleurs sociaux, les associations et les entreprises, tant sur les nouveaux projets que sur nos activités d'exploitation.

La digitalisation de nos processus de gestion au service de la performance énergétique, des énergies renouvelables, du Facility Management, de la mobilité verte et du smart building fait aussi partie de nos priorités. Elle améliore sensiblement les performances énergétiques de nos installations, maximise le recours aux énergies renouvelables et de récupération et réduit les déplacements de nos équipes sur les sites.

Nous souhaitons, enfin, ancrer de façon durable la RSE dans l'ADN d'ENGIE Cofely, en renforçant la sensibilisation et la formation de l'ensemble de nos collaborateurs sur chacun de nos engagements.

Comment ENGIE Cofely participe-t-il à la transition énergétique des industries, du tertiaire, de l'habitat et des territoires ?

La transition énergétique est au cœur de notre métier. En tant que société de services en efficacité énergétique et environnementale, notre ambition est d'optimiser les ressources consommées et, par là même, de réduire l'impact environnemental des utilités et services fournis à nos clients, en mobilisant de nombreux leviers d'innovation. Nous n'avons cessé de recourir aux technologies les plus efficaces, avec l'aide des certificats d'économies d'énergie dès que possible, pour optimiser la performance énergétique des

installations, notamment pour l'habitat collectif en précarité énergétique, et de développer l'exploitation des énergies renouvelables et de récupération. Nos solutions assorties de garanties contractuelles de résultats dans la durée font notamment appel à la biomasse, à la géothermie, au solaire ou encore à l'hydrogène. À ce titre, ENGIE Cofely est pleinement engagé dans l'économie circulaire, la ville de demain, l'éco-bâtiment et l'éco-mobilité.

Depuis la mise en place de notre charte d'engagement RSE en 2017, nous avons ainsi accéléré notre processus de réduction d'émissions de gaz à effet de serre, en pleine cohérence avec les objectifs de la loi de transition énergétique pour la croissance verte et en phase avec les attentes de nos clients.

En quoi la RSE est-elle porteuse d'opportunités pour ENGIE Cofely et ses clients ?

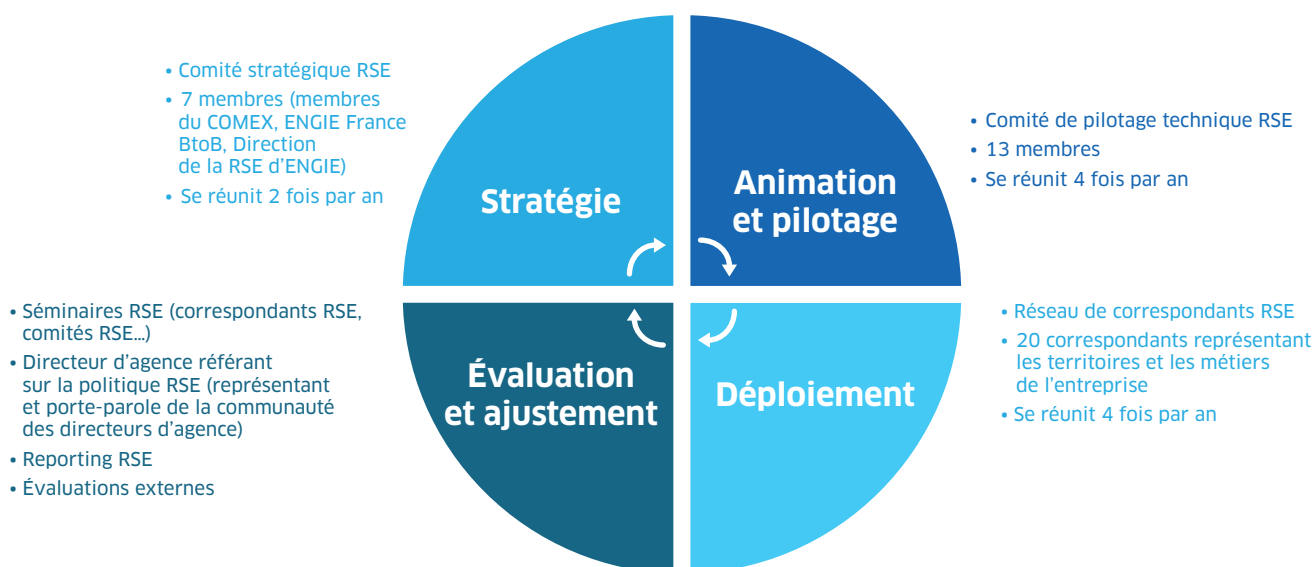
Nous sommes intégrateur de services en efficacité énergétique, nous concevons, finançons et développons des solutions, avec engagement de résultats, pour répondre aux enjeux énergétiques, environnementaux et réglementaires de demain. Ces enjeux constituent de formidables opportunités pour un avenir plus vertueux, et la RSE est un levier d'innovation et de performance industrielle pour ENGIE Cofely.

Notre vocation est également d'accompagner nos clients dans leur démarche RSE en pilotant au mieux leurs installations, en réduisant leur empreinte carbone et en proposant des solutions qui améliorent le confort et la satisfaction des usagers. Toutes ces solutions permettent à nos clients d'optimiser leur performance environnementale, économique, sociale et sociétale.

Une gouvernance RSE au service de la performance

Élaborée suivant la politique RSE du Groupe ENGIE et les objectifs de développement durable de l'ONU, la politique RSE d'ENGIE Cofely est définie par un comité stratégique et évaluée par la plateforme EcoVadis.

AXE D'AMÉLIORATION CONTINUE



Les actions engagées pour atteindre les objectifs RSE sont évaluées via le suivi des indicateurs de performance afin d'ajuster les décisions stratégiques.

Au sein de la **Direction de la Stratégie et RSE**, l'équipe chargée de la RSE a pour mission de déployer et de coordonner les actions engagées, en fédérant les initiatives des directions fonctionnelles et opérationnelles d'ENGIE Cofely. Elle s'appuie sur un **Comité de pilotage technique RSE** pour mettre en œuvre de manière opérationnelle les orientations décidées par le Comité stratégique RSE. Pour atteindre ses objectifs

tout en répondant au mieux aux attentes de ses clients et parties prenantes locales, ENGIE Cofely s'appuie sur le **réseau de correspondants RSE** représentatif des territoires et des métiers de l'entreprise. Un outil de reporting permet d'évaluer les progrès de notre démarche RSE au regard de chacun des trois piliers de la stratégie, sur la base d'indicateurs suivis annuellement.

NOTRE ENGAGEMENT DE PERFORMANCE

1

charte d'engagements RSE avec des objectifs chiffrés

12

objectifs clés en matière de RSE, chiffrés et engageants à l'horizon 2020

14

objectifs RSE internes



LE LABEL DIVERSITÉ DE L'AFNOR



En 2017, ENGIE Cofely a renouvelé pour quatre années son Label Diversité reconnaissant son engagement à prévenir les discriminations et à promouvoir la diversité dans le cadre de la gestion des ressources humaines (recrutement, intégration, gestion des carrières...) tout en prenant en compte son contexte d'intervention (ancrage territorial, relations fournisseurs, clients, usagers).

NIVEAU GOLD D'ECOVADIS

Pour la deuxième année consécutive, **ENGIE Cofely a obtenu le niveau Gold de la plateforme d'évaluation EcoVadis *** pour sa performance RSE. Avec un score global de 77/100, **ENGIE Cofely se place parmi les 2% d'entreprises les mieux notées par EcoVadis. Cette performance est évaluée sur le périmètre d'ENGIE Énergie Services SA, sous les enseignes commerciales ENGIE Cofely et ENGIE Réseaux.**



SCORE GLOBAL

ENGIE ÉNERGIE SERVICES SA (GROUP) fait partie du top 2 % des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation.

ENVIRONNEMENT

ENGIE ÉNERGIE SERVICES SA (GROUP) fait partie du top 7 % des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation.

SOCIAL & DROITS DE L'HOMME

ENGIE ÉNERGIE SERVICES SA (GROUP) fait partie du top 6 % des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation.

ACHATS RESPONSABLES










ENGIE ÉNERGIE SERVICES SA (GROUP) fait partie du top 4 % des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation.

ÉTHIQUE

ENGIE ÉNERGIE SERVICES SA (GROUP) fait partie du top 11 % des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation.

* EcoVadis est une plateforme de notation de la performance sociale et environnementale des chaînes d'approvisionnement mondiales, qui évalue les politiques et actions RSE des entreprises autour de quatre thèmes : l'environnement, le social et les droits de l'homme, l'éthique et les achats responsables.

CONTRIBUTIONS DE LA POLITIQUE RSE D'ENGIE COFELY AUX OBJECTIFS RSE DU GROUPE ENGIE

 OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU	 OBJECTIFS PRIORITAIRES RSE D'ENGIE POUR 2020	 CONTRIBUTIONS D'ENGIE COFELY
 	OBJECTIF 1 Taux de satisfaction des clients BtoC supérieur à 85 %.	 INDIRECTE
 	OBJECTIF 2 Part des capacités renouvelables (à 100 %) dans la production d'électricité supérieure à 25 %.	 DIRECTE
  	OBJECTIF 3 Taux de réduction de 20 % du ratio des émissions directes de CO ₂ dans la production d'énergie par rapport à 2012.	 DIRECTE
  	OBJECTIF 4 Taux de 100 % d'activités industrielles couvertes par un mécanisme de dialogue et de concertation avec les parties prenantes.	 DIRECTE
 	OBJECTIF 5 Taux de femmes dans l'effectif du groupe supérieur à 25 %.	 DIRECTE
 	OBJECTIF 6 Taux de fréquence interne des accidents du travail inférieur à 3.	 DIRECTE

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

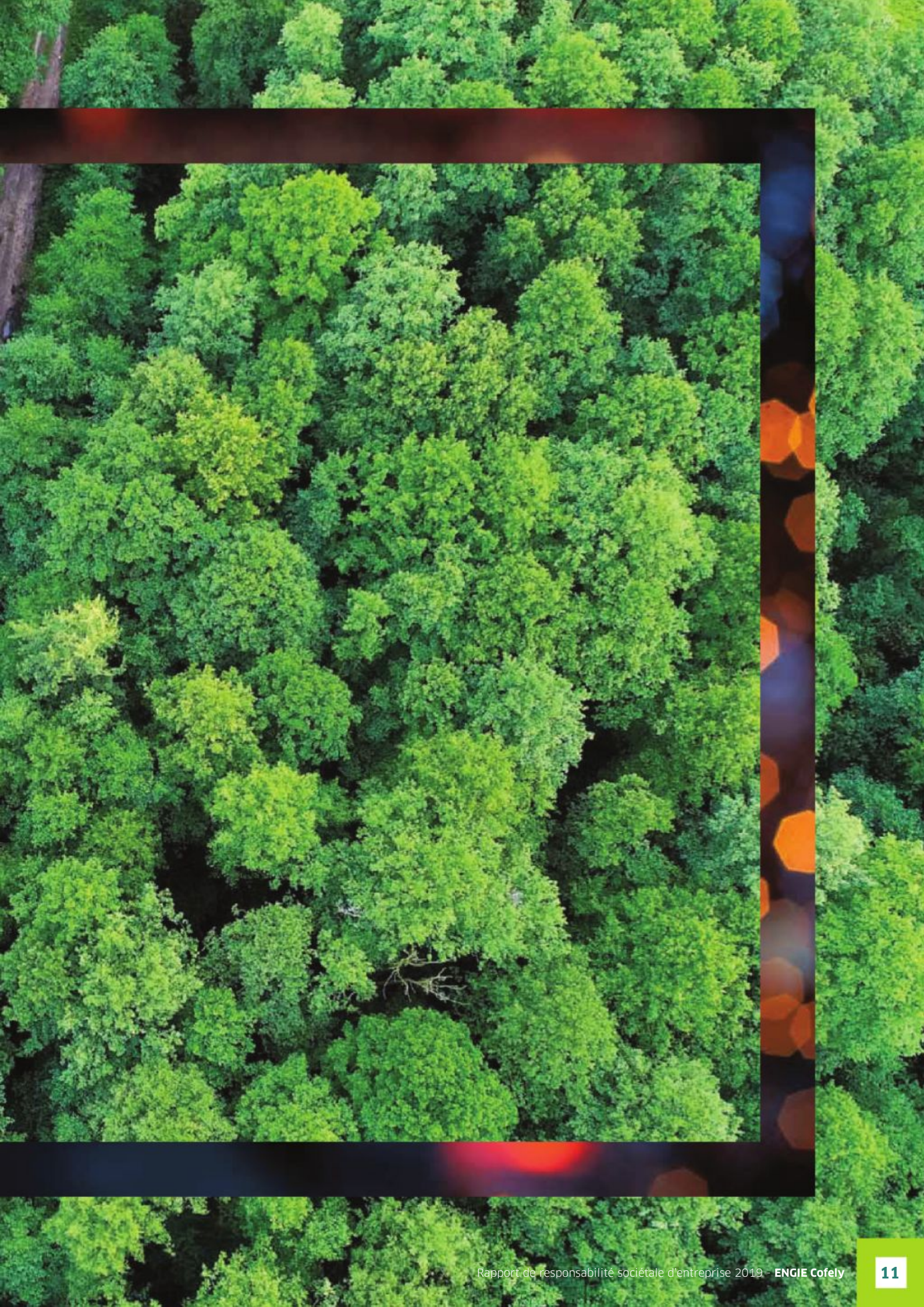
Partenaires de la performance environnementale de nos clients

Parce que les économies d'énergie restent le premier levier de la transition énergétique, ENGIE Cofely n'a de cesse d'améliorer l'**efficacité énergétique des installations** qui lui sont confiées, en conjuguant **expertises métiers, solutions connectées de supervision** et **organisations adaptées**, reconnues par des systèmes de management certifiés.

ENGIE Cofely maximise le recours aux **énergies renouvelables** et à **l'économie circulaire**, et contribue significativement à la **baisse des émissions de gaz à effet de serre** et à la **réduction de l'empreinte carbone** des collectivités et des entreprises.

En s'engageant **contractuellement** et en déployant des **solutions améliorant la qualité de l'air**, aussi bien intérieur qu'extérieur, ENGIE Cofely garantit une continuité de service, tout en **assurant le confort et le bien-être** des occupants, et **contribue aux enjeux de santé publique** des collectivités.

En ligne avec les engagements du Groupe, ENGIE Cofely veille à limiter les **impacts environnementaux** de ses activités, mesurés grâce à une analyse multicritères intégrant la **préservation de la biodiversité**, en concertation avec ses parties prenantes.



Garantir l'efficacité énergétique des sites

Acteur majeur de l'efficacité énergétique, ENGIE Cofely optimise la performance énergétique des installations de ses clients et certifie les systèmes de management des sites.



OPTIMISER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE



Indicateur 2018

- 9,3 %

Une réduction de 9,3 % des consommations énergétiques de ses clients par rapport à 2012



Objectif 2020

- 10 %

Optimiser la performance énergétique en réduisant de plus de 10% les consommations de ses clients par rapport à 2012

Qu'ils soient nationaux ou européens, à travers la loi de transition énergétique pour la croissance verte, les Programmations Pluriannuelles de l'Énergie ou la directive sur l'efficacité énergétique, les engagements des pouvoirs publics en matière d'économies d'énergie sont ambitieux, mais non tenus à ce jour. Dans le cadre de sa politique RSE, ENGIE Cofely s'engage à y contribuer, en réalisant des économies au quotidien grâce à ses contrats.

UN OBJECTIF D'ÉCONOMIES QUASI ATTEINT

L'Indicateur d'Efficacité Énergétique (IEE) d'ENGIE Cofely mesure d'une année à l'autre l'amélioration de la performance énergétique sur les installations que ses clients lui confient. Depuis 2012, l'IEE moyen d'ENGIE Cofely est de 1,6% par an, avec une baisse cumulée des consommations énergétiques de 9,3% pour un objectif de - 10% à 2020.

DES SOLUTIONS EFFICACES

La mise en œuvre de solutions d'efficacité énergétique sur les sites gérés par ENGIE Cofely et la généralisation des plateformes connectées de pilotage PREDITY ont largement contribué à la baisse des consommations. Le démarrage de nouvelles installations de cogénération, d'une puissance cumulée de 100 MW électrique supplémentaires environ, participe également à l'efficacité énergétique grâce à la production simultanée de chaleur et d'électricité.

LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE CONTRACTUALISÉE

ENGIE Cofely continue d'accompagner ses clients dans l'optimisation énergétique de leur patrimoine ou de leur process en s'engageant sur des objectifs de consommations dans la durée, via les Contrats de Performance Énergétique (CPE).

La reconnaissance du « CPE Services » dans le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie permet désormais à ENGIE Cofely d'intensifier ses actions, au bénéfice du budget énergétique de ses clients.



UNE COGÉNÉRATION POUR CHAUFFER SIX RÉSIDENCES

La SEM Habitat Châtelleraudais a confié à ENGIE Cofely un contrat d'engagement sur treize ans pour six résidences HLM. Un nouveau moteur de cogénération d'une puissance de 1,4 MW fonctionnera en continu pour chauffer les 1 100 logements. Le service inclut également un prix de chaleur identique du 1^{er} janvier au 31 décembre avec un accompagnement des locataires sur les écogestes à adopter, et 5 % de gaz naturel vert dans le mix énergétique.



RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES DE 33 COLLÈGES

Un Contrat de Performance Énergétique a été signé pour des collèges de l'Oise. Conclu pour dix ans, il concerne 33 établissements avec un engagement de réduction des consommations énergétiques de 20%. L'offre d'ENGIE Cofely s'est démarquée par son côté innovant avec la mise en place de l'hypervision connectée PREDITY sur tous les collèges. Les travaux, réalisés par un groupement d'entreprises, porteront sur l'étanchéité des toitures, l'isolation des combles et des façades, l'installation de chaudières à haute performance énergétique, de pompes à chaleur et de vannes thermostatiques connectées.

 20% de réduction des consommations énergétiques.



COMBINER EXPERTISE FM ET EXCELLENCE INDUSTRIELLE

Après une première externalisation, il y a cinq ans, Caterpillar France a renouvelé pour cinq nouvelles années sa confiance à ENGIE Cofely pour son contrat de Facility Management. L'offre, assortie d'un Contrat de Performance Énergétique garantissant des économies d'énergie à la fois sur le confort des usagers mais également sur le process industriel, a su répondre aux objectifs de réduction des coûts d'exploitation et de maîtrise des consommations énergétiques sur les deux sites concernés.



CERTIFIER LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DES SITES



Indicateur 2018

100 % des contrats de gestion énergétique certifiés ISO 9001 et 50001



Objectif 2020

100 % de nos contrats d'efficacité énergétique certifiés ISO 50001 et des sites supérieurs à 50 MW certifiés ISO 14001

En novembre 2018, ENGIE Cofely a renouvelé, au terme d'un audit de suivi à tous les échelons de l'organisation, sa double certification nationale ISO 9001 et 50001, acquise depuis 2016 sur l'ensemble de ses contrats de gestion de l'énergie. Norme de référence internationale, l'ISO 50001 assure la qualité du système de management de l'énergie des organisations qui cherchent à réduire durablement leurs dépenses énergétiques et leur empreinte carbone.

ACCOMPAGNER LES DÉMARCHES DE CERTIFICATION

Grâce à ses compétences en tant qu'Assistant à maîtrise d'Ouvrage, mais également dans l'exploitation de sites certifiés HQE Exploitation, BREEAM in Use, LEED EBOM, ISO 14001 et ISO 50001, ENGIE Cofely accompagne ses clients dans l'obtention et le maintien de ses certifications.

Fort de ses expériences et dans la continuité de son projet d'entreprise relatif aux grandes installations (de puissance supérieure à 50 MW), ENGIE Cofely a, par ailleurs, lancé en 2018 une démarche nationale concertée de certification ISO 14001.

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DES COLLABORATEURS

Pour ENGIE Cofely, la formation professionnelle continue reste un facteur essentiel de montée en compétences des collaborateurs et de performance au service de ses clients.

La mise en place dans les agences et sur les sites d'ENGIE Cofely d'une démarche de Lean Management, visant à améliorer en continu les pratiques managériales, les méthodes de travail et le bien-être au travail, contribue également à l'excellence du management des sites.



La certification ISO 9001 prouve qu'ENGIE Cofely intègre la satisfaction clients, l'écoute des parties prenantes et le respect des engagements contractuels dans une démarche d'amélioration continue. La certification ISO 50001 reconnaît, elle, l'expertise d'ENGIE Cofely dans sa maîtrise de l'énergie et les démarches engagées pour optimiser la performance énergétique de ses sites.



PHILIPPE SARRÉ

member du Comité Exécutif en charge des Ressources Humaines, de la Santé Sécurité, de l'Éthique et de la Transformation



LES ÉCOLES ENGIE COFELY

Pour s'assurer du développement des compétences et de la transmission des savoirs métiers, ENGIE Cofely s'appuie sur ses Écoles internes, destinées à former les managers, la force commerciale et les filières métiers. L'expertise formation de ces Écoles repose sur des modes d'apprentissage diversifiés et innovants (e-learning, échanges entre pairs, mise en situation, accompagnement personnalisé...) et la capitalisation sur les savoir-faire internes (formateurs, compagnons, tuteurs / mentors). Leurs objectifs : connecter systématiquement les apprentissages à la culture, aux valeurs et projets de l'entreprise en communiquant la passion du métier.



L'ESPRIT DE SERVICE LABELLISÉ

Les Dunes, campus de 126 000 m² et technopole de la Société Générale à Val-de-Fontenay (94), vient d'obtenir la labellisation « Excellence for Customers ». Cette certification interne, portée par la Direction de l'Expérience Clients d'ENGIE Cofely, vise à mettre la relation clients au cœur de l'organisation et à mobiliser les équipes autour de la satisfaction des occupants. Les objectifs de ce label sont d'intégrer chaque collaborateur dans un véritable engagement « esprit de service » et d'apporter aux clients de la valeur en termes de qualité de vie sur son site.



Lors du processus de labellisation, cinq thèmes sont évalués : la satisfaction du client, la satisfaction des occupants du site, le respect des engagements de service, l'application des rituels de services et les compétences et la mobilisation de l'équipe sur site.

Réduire l'empreinte carbone et favoriser l'économie circulaire

Enjeu mondial majeur, la lutte contre les dérèglements climatiques passe par la réduction des émissions de gaz à effet de serre et le développement des énergies renouvelables.

Deux objectifs prioritaires pour ENGIE Cofely.



RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CO₂



Indicateur 2018

-24,7 %

Réduction de 24,7 % des émissions spécifiques de CO₂ par rapport à 2012 (quantité de CO₂ émise par unité d'énergie produite)



Objectif 2020

-25 %

Réduire de 25 % les émissions spécifiques de CO₂ par rapport à 2012

L'urgence climatique impose une réduction drastique des émissions de gaz à effet de serre. Dans la loi de transition énergétique pour la croissance verte, la France s'était engagée à diviser par quatre ses émissions de gaz à effet de serre entre 1990 et 2050 ; objectif renforcé depuis pour atteindre la neutralité carbone à horizon 2050.

ENGIE Cofely s'est, pour sa part, engagé à réduire ses émissions spécifiques de CO₂, c'est-à-dire la quantité de CO₂ émise par unité d'énergie produite, de 25 % entre 2012 et 2020.

BAISSE CONSTANTE DES ÉMISSIONS

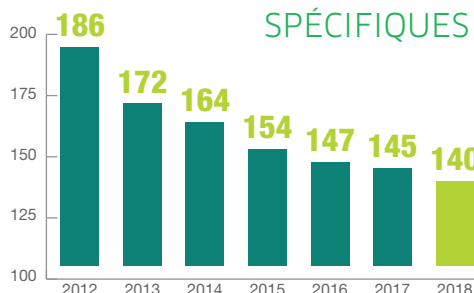
Avec une baisse des émissions de 24,7 % à fin 2018, l'objectif est presque atteint. Soucieux de maîtriser ses impacts environnementaux, ENGIE Cofely n'a de cesse de poursuivre ses efforts en matière de rejets de gaz à effet de serre et autres polluants (oxydes d'azote, particules...). En 2018, 1,66 million de tonnes d'émissions de CO₂ ont ainsi été évitées, soit l'équivalent des émissions de la population d'une ville comme Nice.

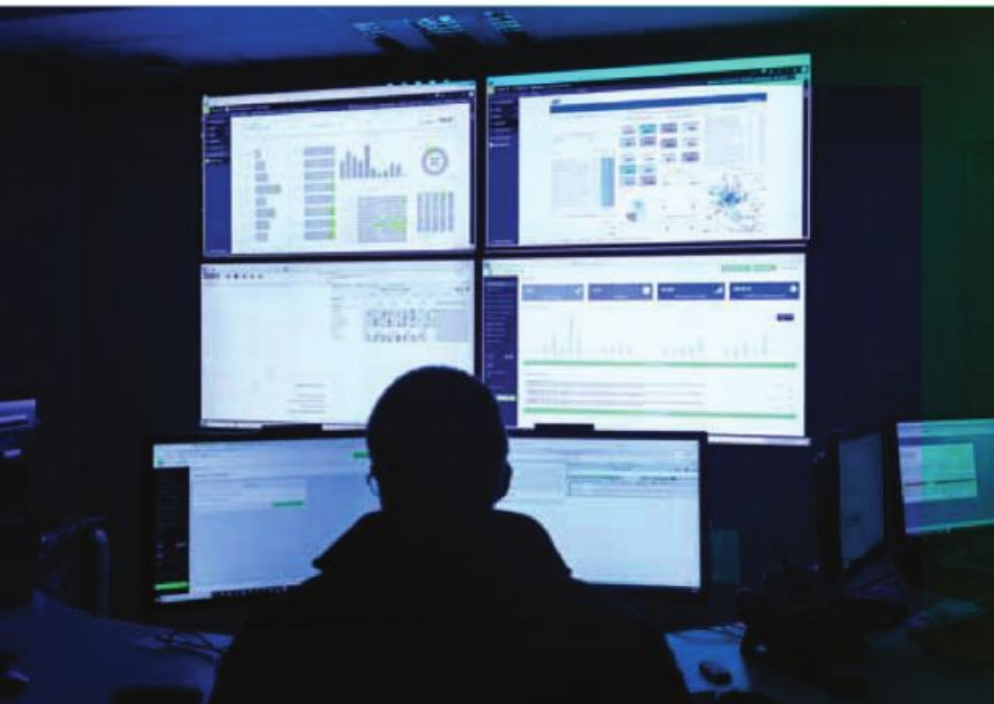
Au cœur du métier d'ENGIE Cofely, l'amélioration de la performance énergétique et la modernisation des installations, ainsi que la mise en œuvre de technologies peu émettrices et d'énergies renouvelables participent directement à la baisse de ces émissions.

DONNÉES SUIVIES EN TEMPS RÉEL

Pour ENGIE Cofely, la gestion de la donnée est un levier majeur de la transition énergétique. Sur le terrain, les équipes techniques d'ENGIE Cofely suivent en temps réel les performances énergétiques des installations afin de détecter toute anomalie ou dérive. Les grandes installations sont équipées de systèmes de mesures en continu des émissions atmosphériques. Depuis le début de l'année, les centres de pilotage PREDITY contribuent également à la maîtrise des consommations et des émissions. Grâce à des analyses prédictives, les installations de production sont pilotées au plus juste des besoins, tout en favorisant le recours aux énergies renouvelables. En agissant à distance, plus de 20 000 déplacements de techniciens ont déjà été évités en 2018 grâce aux « e-visites », et à terme 60 000 déplacements par an devraient être supprimés.

ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS SPÉCIFIQUES DE CO₂



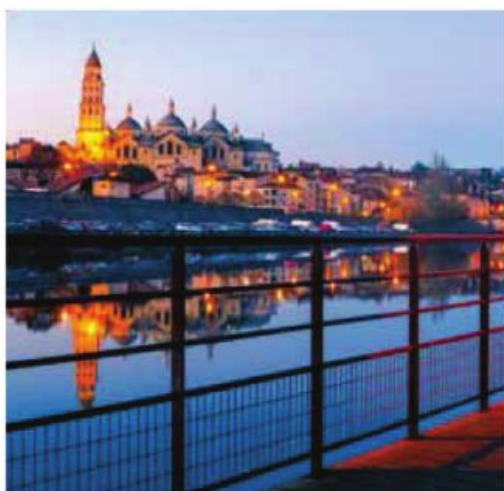


L'EXPLOITATION CONNECTÉE

Mesurer une température, optimiser le démarrage d'une chaudière, constater une dérive ou planifier une maintenance, c'est ce que permet de faire à distance PREDITY, la salle de pilotage connectée d'ENGIE Cofely. Véritables tours de contrôle des installations, les 36 salles PREDITY en France regroupent des analystes qui s'appuient sur les données collectées en temps réel 24 h/24, 7 j/7 et les prévisions météorologiques. En interaction directe et en temps réel avec les équipes techniques sur sites, ces centres mobilisent les expertises les plus pointues au service de la performance opérationnelle et énergétique des installations.



36 centres PREDITY en France.



UNE CHAUFFERIE BOIS POUR RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE

La ville de Périgueux s'est dotée d'un réseau de chaleur raccordé à une chaufferie bois. Long de 4,8 kilomètres, le réseau des Deux-Rives alimente en chauffage et en eau chaude sanitaire des bâtiments publics, des immeubles de l'Office Public de l'Habitat, des établissements scolaires, une polyclinique, un gymnase, une piscine, une gendarmerie et même des particuliers. La production est assurée par une chaufferie bois, dont les besoins sont couverts par une filière locale. Mise en service en septembre 2018, cette installation permet d'éviter l'émission annuelle de 3 300 tonnes de CO₂.



87% de la chaleur est produite avec du bois-énergie local.

“La data, source d'optimisation des installations”

Thierry Lahaye, *Directeur Général Adjoint d'ENGIE Cofely, en charge des opérations*



« Avec l'Internet des objets, nous collectons déjà plus de 35 millions de données quotidiennement dans les quelques 25 000 installations dont nous assurons le pilotage. Ces données - températures, qualité de l'air, hygrométrie, comportement du bâtiment et des usagers... - sont valorisées en temps réel, pour gérer les installations selon les engagements contractuels pris auprès de nos clients,

pour optimiser les consommations et le confort des occupants, mais aussi pour anticiper d'éventuelles dérives. Grâce à nos plateformes de pilotage connectée PREDITY, nous garantissons un service de qualité à nos clients et, in fine, aux usagers, tout en améliorant notre performance opérationnelle. Avec la data, nous sommes entrés dans l'ère de la consommation juste utile, décidée par l'utilisateur final. »



DÉVELOPPER LES ÉNERGIES RENEUVELABLES ET DE RÉCUPÉRATION



Indicateur 2018

x 2,3

5,1 TWh équivalent thermique d'EnR&R mises en œuvre pour nos clients en 2018 (représentant 30 % du mix énergétique), contre 2,2 TWh en 2012



Objectif 2020

x 3

Tripler la production d'énergies renouvelables et de récupération (EnR&R) chez nos clients par rapport à 2012

La France s'est engagée à porter la part des énergies renouvelables dans la consommation énergétique finale à 32 % en 2030 (38 % pour la chaleur), avec un objectif intermédiaire de 23 % en 2020, pour lequel la chaleur renouvelable en est le principal vecteur.

Entre 2012 et 2020, ENGIE Cofely a pour ambition de tripler l'utilisation des énergies renouvelables et de récupération (EnR&R) chez ses clients.

PRÈS D'UN TIERS DU MIX ÉNERGÉTIQUE D'ORIGINE RENEUVELABLE OU DE RÉCUPÉRATION

En 2018, le mix énergétique d'ENGIE Cofely est passé à 30 % d'EnR&R (26 % d'origine renouvelable), très en avance par rapport à la trajectoire nationale. L'utilisation des EnR&R pour ses clients a été multipliée par 2,3 depuis 2012.

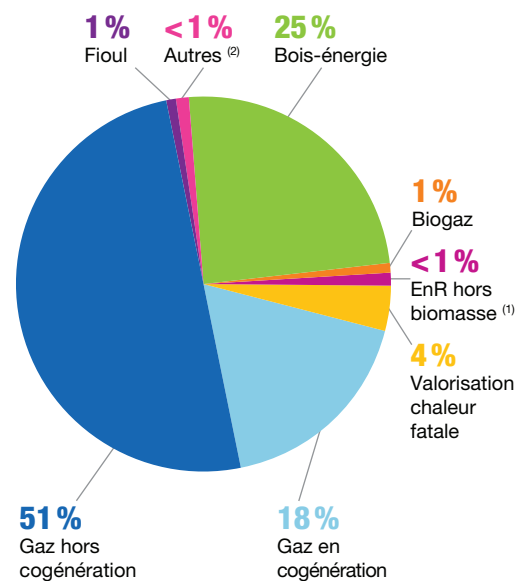
En développant les énergies décarbonées, locales, renouvelables et de récupération, ENGIE Cofely poursuit un double objectif : réduire ses émissions de CO₂ et contribuer à l'économie circulaire.

BIOMASSE ET RÉCUPÉRATION DE CHALEUR FATALE

En fonction des sites ou des demandes clients, ENGIE Cofely est en mesure de tirer parti d'une large palette d'énergies renouvelables et de récupération : bois-énergie, biogaz, géothermie (de surface, profonde, marine...), récupération de chaleur fatale (sur unité de valorisation énergétique, sur process industriel...), solaire thermique et photovoltaïque, hydroélectricité, hydrogène renouvelable.

Particulièrement performant sur le bois-énergie, ENGIE Cofely est responsable et vertueux dans la mise en œuvre de cette énergie : utilisation de ressources locales et durables, maîtrise des émissions atmosphériques grâce à des systèmes performants de traitement des fumées. La récupération de chaleur fatale, qui contribue à l'économie circulaire et limite les impacts associés, est aussi un axe prioritaire pour ENGIE Cofely.

MIX ÉNERGÉTIQUE 2018



(1) Géothermie, solaire thermique et photovoltaïque.
(2) Combustibles de substitution.



“La géothermie marine, une énergie renouvelable et locale”



Gilles d'Ettore, Maire d'Agde et président de la Communauté d'agglomération Hérault Méditerranée

Vous avez choisi la géothermie marine pour alimenter le nouveau quartier Iconic du Cap d'Agde. Pourquoi ce choix ?

Plus grande station balnéaire de France avec près de 300 000 personnes en été, le Cap d'Agde, situé sur le littoral languedocien, est directement concerné par le réchauffement climatique et le développement durable. Pour le nouveau quartier Iconic, qui réinvente le cœur de station, nous avons souhaité recourir à une énergie renouvelable et locale. Ce qu'ENGIE Cofely nous a proposé en réalisant une centrale de géothermie marine.

Comment cela fonctionne et quels sont les avantages ?

L'eau de mer, dont la température varie entre 14° l'hiver et 20 °C l'été, sera pompée pour alimenter un réseau de chaleur et de froid desservant les 25 000 m² de logements et de commerces du quartier Iconic. Ce process, déjà exploité par ENGIE Cofely à Marseille, permettra de fournir une énergie propre et inépuisable à un prix constant durant toute la durée du contrat en réalisant des économies. C'est un plus pour le mix énergétique de la ville d'Agde comme pour les investisseurs.



LA CHALEUR DE L'USINE RÉCUPÉRÉE POUR LA VILLE

L'énergie récupérée sur le site ArcelorMittal de Saint-Chély-d'Apcher (48) permet désormais de chauffer l'équivalent de 1 150 logements. La chaleur fatale, autrefois perdue lors du refroidissement de l'acier, est valorisée au sein de l'usine, et le surplus, mis à disposition du réseau de chauffage de la ville, qui alimente des logements, des écoles, un hôpital et une piscine. « Cette réalisation permet à la fois de diminuer l'empreinte environnementale de l'usine et de réduire de plus de 10 % la consommation énergétique pour la transformation de nos aciers », souligne Philippe Chapus, directeur d'ArcelorMittal à Saint-Chély-d'Apcher.



4 000 t de CO₂ ne seront plus rejetées chaque année dans l'atmosphère.



DE L'ÉNERGIE VERTE POUR CHAUFFER LES QUARTIERS

À Tours, une chaufferie biomasse de 12 MW de puissance à terme et un nouveau réseau de chaleur de 17 kilomètres alimenteront plusieurs sites de différents quartiers à l'ouest de la ville. Quelque 27 000 tonnes de bois seront nécessaires pour faire tourner la chaufferie et 5 % des combustibles proviendront de pépins de raisins issus des rejets de vendanges. « Ce projet permettra de diminuer l'émission de CO₂, de l'ordre de 19 000 tonnes par an, et la facture énergétique », souligne Jean-Luc Galliot, vice-président de la Métropole Tours Val de Loire, délégué au développement durable.



Au-delà des performances atteintes en efficacité énergétique, nos expertises nous permettent de diversifier et d'optimiser notre mix énergétique, en privilégiant les énergies zéro carbone. En 2018, plus de 30 % de nos consommations proviennent de sources renouvelables ou de récupération. Il s'agit toujours d'énergies locales qui contribuent à la vitalité économique des territoires.



JEAN ROLAND,

Directeur Stratégie et RSE d'ENGIE Cofely

Améliorer le confort et le bien-être des occupants

Par sa maîtrise des installations de chauffage, de ventilation et de climatisation, ENGIE Cofely améliore la qualité de l'air intérieur et le confort des usagers.



GARANTIR DE MEILLEURES CONDITIONS D'USAGE



Indicateur 2018

17 audits QAI (qualité de l'air intérieur) menés par ENGIE Lab Cylergie



Objectif 2020

x2 Doubler le nombre de solutions déployées chez nos clients impactant positivement la qualité de l'air intérieur par rapport à 2012

La maîtrise des installations de chauffage, de ventilation et de climatisation est essentielle au bien-être des occupants d'un bâtiment ou d'un site public. La qualité de l'air intérieur (QAI) dans les logements, les lieux de travail, les écoles, les crèches et les espaces de loisirs est aussi une préoccupation croissante des citoyens. Afin d'y répondre, ENGIE Cofely propose ses expertises via sa solution Audit QAI.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'AIR

Au service des collectivités, entreprises, copropriétés et bailleurs sociaux, ENGIE Cofely continue de déployer ses solutions permettant de garantir un air sain et confortable. En 2018, 17 audits sur la Qualité de l'Air ont ainsi été réalisés et 11 solutions ELENA Piscines - élargies à un panel plus large de centrales de traitement de l'air - mises en place. Destinée à assurer la régulation optimale de la ventilation des bassins couverts, la solution ELENA Piscines garantit la qualité de l'air de la piscine (sans chloramine) et le confort hygrothermique des usagers, en réduisant la condensation et la consommation d'énergie pour la ventilation et le chauffage.

ASSURER LE CONFORT DES USAGERS

Sur l'ensemble du territoire, ENGIE Cofely a également accompagné plusieurs clients du tertiaire dans des démarches de

maîtrise de la qualité de l'air et de l'eau, que ce soit dans le cadre de référentiels normés ou de certifications HQE Exploitation.

Dans le cadre de ses Contrats de Performance Énergétique, ENGIE Cofely garantit, par ailleurs, une optimisation des consommations d'énergie tout en assurant le confort thermique des usagers.

AMÉNAGER LES ESPACES DE TRAVAIL

Sensible au confort des occupants, ENGIE Cofely propose, par ailleurs, à travers ses contrats FM des prestations d'optimisation des espaces de travail : conception d'espaces partagés centrés sur les besoins des occupants, solutions de sensibilisation à la nuisance sonore dans ces espaces, dispositifs d'accompagnement au changement...



11 solutions ELENA Piscines mises en place

“Une solution IoT pour améliorer le confort et faire des économies”

Thierry Bouziques, *Directeur Général Adjoint de Vertuoz by ENGIE*

ENGIE Cofely a mis en place un Contrat de Performance Énergétique pour 140 écoles de la Ville de Paris. Un contrat hors norme ?

Ce CPE est effectivement le plus important jamais réalisé, à ce niveau d'automatisation et d'économie d'énergie. L'enjeu était de garantir la même température de confort dans chaque classe des 140 écoles concernées, ce qui représente 320 000 m² et 21 000 élèves, en réduisant les consommations d'énergie et les émissions de CO₂ de 30 % ! Compte tenu des spécificités des différents bâtiments, il fallait trouver un moyen de les rendre plus intelligents et moins consommateurs d'énergie avec une solution IoT.

En quoi une solution connectée permet-elle de faire des économies ?

En plus des travaux d'isolation et de modernisation des installations, nous avons déployé la solution Vertuoz Pilot avec près de 15 000 objets connectés. Dans chaque salle, nous avons installé des vannes motorisées, des capteurs de température et de présence et un interrupteur de confort. Cette solution est reliée à un cloud avec de l'intelligence artificielle qui pilote en temps réel la température de chaque classe de façon homogène et gère l'intermittence d'occupation, principal gisement d'économie.

Comment l'intelligence artificielle contribue-t-elle au confort des occupants ?

En apprenant les modes d'occupation et de chauffage de chaque salle, école par école, heure par heure, le module d'intelligence artificielle adapte les ouvertures et fermetures des vannes motorisées pour assurer à chaque instant le confort des enfants, des enseignants et des personnels de la Ville de Paris. C'est une gestion intelligente et individualisée du confort sur un système de chauffage collectif.

DES FORMATIONS À LA QUALITÉ DE L'AIR

Mieux connaître les enjeux et les impacts d'une bonne ou mauvaise qualité de l'air... tel est l'enjeu de la formation e-learning proposée aux collaborateurs d'ENGIE Cofely. Grâce au module en ligne, chacun peut choisir le jour et l'heure qui lui convient le mieux pour suivre la formation, y compris de façon nomade sur son smartphone.

La plateforme de l'école commerciale permet aussi d'aller plus loin dans la technique en permettant l'accès à une bibliothèque de savoirs.



UNE PISCINE MIEUX VENTILÉE AVEC MOINS D'ÉNERGIE

La Communauté de Communes du Bassin de Pont-à-Mousson (54) a fait appel à ENGIE Cofely pour rénover les réseaux de traitement d'eau et d'air de sa piscine, avec un double objectif : améliorer le confort des usagers et réduire la facture énergétique. Pour y parvenir, ENGIE Cofely a mis en place le système ELENA Piscines, couplé à un système de supervision et de suivi des consommations, le tout assorti d'un Contrat de Performance Énergétique sur la chaleur, l'eau et l'électricité. Résultat : des usagers plus satisfaits et une consommation réduite de 10 %.

Préserver les écosystèmes

Pour ENGIE Cofely, la préservation des écosystèmes passe par la mise en œuvre de solutions minimisant le prélèvement des ressources et favorisant l'économie circulaire, la réduction des déchets et la biodiversité.



FAVORISER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET LA BIODIVERSITÉ



Indicateur 2018

82 % des déchets de production valorisés



Objectif 2020

90 % des déchets de production valorisés et favoriser l'économie circulaire

Sur chaque nouveau projet, ENGIE Cofely étudie la possibilité de tirer parti d'éventuelles ressources d'énergies locales qui peuvent être récupérées : transformation de déchets verts en combustibles, récupération d'énergie fatale issue de process industriels ou d'unités de valorisation énergétique... Les projets de valorisation de déchets en ressources, comme la mise en service en 2018 de l'unité de méthanisation de Pithiviers Beauce Gâtinais Biogaz (45), participent à la fois à l'économie circulaire, au développement économique d'un territoire et à l'ancrage local d'ENGIE Cofely.

VALORISER LES DÉCHETS DE PRODUCTION

Conscient de l'impact environnemental des déchets produits sur les sites de ses clients, ENGIE Cofely sensibilise ses collaborateurs à leur gestion pour limiter, trier, collecter et valoriser le maximum de déchets.

Le réglage optimum des équipements de combustion, notamment biomasse, permet de réduire la quantité de cendres. Celles qui ne peuvent être évitées sont valorisées au mieux via des filières de traitement et de recyclage adaptées.

En 2018, ENGIE Cofely a ainsi valorisé 82 % des déchets issus de sa production d'énergie et de ses activités de maintenance.

PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ

Dans le cadre d'une démarche de gestion intégrée et concertée de l'environnement, ENGIE Cofely s'engage, entre autres, à préserver la biodiversité. Sur une sélection de sites prioritaires, ENGIE Cofely analyse les impacts potentiels sur l'environnement et élabore des plans d'actions comprenant, par exemple, des travaux et opérations de maintenance en adéquation avec le rythme des espèces sensibles aux alentours, l'optimisation des prélèvements d'eau, une gestion écologique des espaces verts, la sensibilisation des usagers à la biodiversité.



100 %

Doter 100 % des sites prioritaires (cibles) d'un plan de gestion intégrée de l'environnement et concerté avec les parties prenantes



UN CERCLE VERTUEUX ENTRE UNE USINE ET SON TERRITOIRE

À l'initiative d'ENGIE Cofely, un projet Vapeur Verte a été lancé à Vedène (84) pour valoriser la chaleur fatale de l'unité de valorisation énergétique. Cette chaleur, acheminée par un réseau, permettra d'assurer les besoins thermiques de l'usine voisine de production de potage alimentaire de Continental Foods. Créateur de valeur économique et environnementale pour l'industriel, en réduisant sa facture énergétique et son empreinte carbone, ce projet est aussi créateur de valeur sociétale en développant l'économie circulaire locale. « L'industriel a la garantie d'avoir durablement une source d'énergie renouvelable, à un coût moindre que l'énergie fossile, et l'environnement est gagnant puisque la production de CO₂ de l'usine est réduite de 70 % environ », précise Joël Guin, Maire de Vedène et Président du SIDOMRA.



DU GAZ VERT ISSU DE L'AGRICULTURE

La nouvelle installation Beauce Gâtinais Biogaz de Pithiviers (45) produira chaque année 23 GWh de biométhane, soit l'équivalent de la consommation en eau chaude et chauffage de 1 750 foyers. Les matières traitées par le méthaniseur seront des coproduits agricoles d'origine végétale, issus de la coopérative AgroPithiviers et des industries agroalimentaires locales, ainsi que du fumier de cheval. Réalisée avec les acteurs du monde agricole, cette installation de production de biogaz contribue à l'atteinte des 10% de gaz vert injecté dans les réseaux fixés par la loi de transition énergétique.



Le biogaz produit permettra d'alimenter près de 1800 foyers en eau chaude et chauffage.



ZOOM SUR...

ACTEUR DE L'ÉCO-CITOYENNETÉ DE DEMAIN

En Île-de-France, le service 3ED - Efficacité Énergétique et Environnemental Durable - d'ENGIE Cofely a réalisé des animations de sensibilisation sur l'énergie dans un lycée, auprès d'enseignants et d'élèves. Plus généralement, ce service, particulièrement dédié au secteur tertiaire, réalise des études et des audits, accompagne les clients d'ENGIE Cofely sur les thématiques de l'énergie, de l'eau, de l'air et des déchets, dans une démarche globale de performance énergétique et environnementale des bâtiments.



NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Responsables dans la conduite de nos activités

Dans son engagement pour le développement durable, ENGIE Cofely affirme sa **responsabilité sociale** dans la conduite de ses activités.

En cohérence avec les attentes de ses clients, ENGIE Cofely s'est doté d'une **organisation RH** combinant engagements People & Business.

ENGIE Cofely propose à ses collaborateurs une organisation du travail qui prend en compte les **diversités** et favorise l'**épanouissement professionnel** et la préservation de la **sécurité et de la santé au travail**.

Cette volonté vise à renforcer la **féminisation des métiers techniques** d'ENGIE Cofely et à encourager l'**insertion** de profils porteurs de handicap, de jeunes et de publics éloignés de l'emploi.

En tant que société responsable, ENGIE Cofely exige de ses managers et collaborateurs d'**être exemplaires** en matière d'**éthique** des affaires et de comportements **éco-citoyens**.



Sécuriser et améliorer l'environnement de travail

L'amélioration de la sécurité, de la santé et de la qualité de vie au travail est une préoccupation majeure d'ENGIE Cofely qui renforce ses résultats dans tous les domaines.



GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS



Indicateur 2018

5,26 Taux de fréquence des accidents du travail



Objectif 2020

< 4 Tendre vers 0 accident grave avec un taux de fréquence des accidents du travail inférieur à 4

Tendre vers le zéro accident et le zéro impact sur la santé et la sécurité des collaborateurs, des sous-traitants, des intérimaires et des tiers est la priorité absolue d'ENGIE Cofely. Cette implication quotidienne se traduit par la poursuite de la baisse du nombre d'accidents et incidents amorcée depuis plusieurs années.

UNE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

L'ensemble des actions engagées à court et à moyen terme en matière de Santé & Sécurité par ENGIE Cofely fait partie d'une feuille de route dans laquelle l'organisation s'inscrit en s'appuyant sur les ressources et les moyens mis à sa disposition. Le développement de la culture Santé & Sécurité et le niveau d'exigence en la matière renforcent le leadership des managers et la position d'ENGIE Cofely comme société de référence en matière de prévention au sein de la FEDENE (Fédération des Services Énergie Environnement).

PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA SÉCURITÉ

Dans la continuité des actions de formation et de prévention engagées, ENGIE Cofely développe des approches partagées et concertées entre tous les Business Partners, la ligne managériale, les partenaires sociaux et les collaborateurs lors de causeries, de visites préventives ou de prises en charge d'installations. L'objectif est d'identifier les leviers organisationnels, techniques et humains sur lesquels il est possible d'interagir durablement pour éviter les événements accidentels auprès de tous les acteurs prenant part aux activités d'ENGIE Cofely.



0,18

Taux de gravité des accidents du travail



DE NOUVELLES CERTIFICATIONS MASE

Le système de management Santé & Sécurité d'ENGIE Cofely s'appuie sur le référentiel MASE. En 2018, ENGIE Cofely disposait de 20 agences et 2 filiales certifiées MASE parmi lesquelles 10 agences ont renouvelé leur certification et 2 filiales l'ont obtenue pour la première fois. Fort de ce constat, ENGIE Cofely a développé un Comité de Pilotage MASE afin de partager et de promouvoir les bonnes pratiques et les retours d'expérience identifiés au sein de son périmètre.



UNE APPLI POUR SIGNALER LES RISQUES

Encourager et développer l'identification de situations dangereuses, tel est l'objectif de l'application sur smartphone et tablette qui a été lancée pour que chaque collaborateur puisse remonter toute situation qu'il jugerait dangereuse ou à risque pour lui-même ou pour tout autre intervenant.

Ce signalement est transmis à la hiérarchie, au service prévention, à ses collègues ainsi qu'aux clients. L'objectif est de mobiliser les équipes à toujours plus de vigilance au quotidien, d'alerter, de protéger et d'engager les mesures de prévention adaptées au traitement.



DES FORMATIONS MANAGÉRIALES ET UN KIT DE PRÉVENTION POUR LES MANAGERS

Afin d'assurer une prise de conscience des risques et des modalités de prévention de ces risques, des formations dédiées aux managers ont été mises en place. Un guide du manager a également été réalisé. Il permet à chacun d'harmoniser et de structurer ses méthodes de travail. Proposé en livret et en version digitale, ce guide rappelle les neuf Règles Qui Sauvent, la nécessité d'être exemplaire et les procédures de l'accueil sécurité sur site. Il précise également les procédures spécifiques en lien avec les organisations et activités d'ENGIE Cofely. Ce guide est remis à chaque manager à l'issue de la formation Leadership Santé & Sécurité.



ZOOM SUR...

L'ERGONOMIE

ENGIE Cofely poursuit sa démarche de prévention santé sur le long terme, tant au niveau physique que psychique. Des ergonomes internes accompagnent localement les acteurs Santé & Sécurité dans la lutte contre les troubles musculo-squelettiques (TMS) en co-construisant des solutions adaptées et pragmatiques: ENGIE Cofely est ainsi l'une des premières entreprises du secteur d'activité de la FEDENE à mettre en œuvre des méthodes d'échauffements musculaires; l'entreprise s'est aussi associée à des start-up et des fabricants d'exosquelettes pour développer des équipements répondant aux activités et aux postures de travail de ses collaborateurs.



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Indicateur 2018

74%

Indice d'engagement durable des collaborateurs
En progression de 2 points par rapport à 2017



Objectif 2020



Obtenir une augmentation continue de l'indice d'engagement des collaborateurs mesuré par la barométrie sociale

En 2018, ENGIE Cofely a poursuivi son plan d'actions destiné à améliorer la qualité de vie au travail de ses salariés : mesure par une barométrie sociale, accords sur le travail à distance et le droit à la déconnexion, service d'accompagnement social étendu en complément d'un numéro vert de soutien psychologique, et aménagement de nouveaux espaces de travail.

MIEUX CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE

Après une phase d'expérimentation, ENGIE Cofely a signé, en 2018, deux accords sur le travail à distance et le droit à la déconnexion pour l'ensemble de ses collaborateurs. Ceux-ci ont désormais la possibilité, selon leur fonction et leur niveau d'autonomie, de travailler à distance, d'une demi-journée à deux journées de travail par semaine. En plus d'améliorer l'équilibre des temps de vie, cette nouvelle organisation contribue à réduire le temps de trajet et à maintenir dans l'emploi certains collaborateurs. Accessible à l'ensemble des salariés, l'application Plage Horaire permet, quant à elle, de choisir les jours et horaires d'envoi et de réception des mails professionnels.

MESURER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Pour la troisième année consécutive, le bien-être des collaborateurs et leur engagement ont été mesurés par l'enquête ENGIE&Me. Plus globalement, cette démarche Groupe évalue le ressenti des collaborateurs s'agissant de leur vécu professionnel, notamment par rapport à leur management, leur parcours de formation, leurs conditions de travail ainsi que leur adhésion

à la stratégie d'entreprise. En 2018, l'indice d'engagement durable des collaborateurs d'ENGIE Cofely a augmenté de 2 points.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Au-delà des actions d'amélioration continue en matière de qualité de vie au travail, des causeries animées par les managers auprès de leurs équipes permettent la mise en place locale d'actions co-construites avec les collaborateurs, sur la base de la restitution des résultats de l'enquête.

Sensible au confort des occupants, ENGIE Cofely continue de proposer, avec ses ergonomes, des prestations d'optimisation et d'aménagement d'espaces de travail, en engageant les collaborateurs dans la réflexion et en déployant une approche pragmatique favorable au bien-être et centrée sur les besoins des occupants.



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

70%

Indice 2018 de satisfaction d'une qualité de vie au travail

“Deux numéros verts pour l'écoute psychologique et l'accompagnement social”

Carline Maugy, *Responsable Diversité d'ENGIE Cofely*



Les collaborateurs d'ENGIE Cofely disposent d'un numéro vert d'écoute et de dialogue. De quoi s'agit-il ?

Ce service gratuit et confidentiel offre un soutien psychologique lors de moments difficiles, professionnels comme personnels. Accessible à tous les collaborateurs, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, cet espace de parole est animé par une équipe de psychologues expérimentés aptes à écouter les appelants pour les orienter et les accompagner éventuellement vers des solutions appropriées (psychologue, médecin, RRH...).

Cet espace de soutien psychologique est donc complémentaire au service d'accompagnement social, désormais profitable à tous ?

Effectivement, ce service, également gratuit et confidentiel, animé par des assistantes sociales a été étendu à l'ensemble des territoires d'ENGIE Cofely. Accessible en journée depuis un numéro vert, il propose une assistance personnalisée, par téléphone ou sur site, pour apporter des solutions adaptées aux difficultés sociales et administratives que peuvent rencontrer les collaborateurs.

Quels sont les sujets les plus abordés ?

Les assistantes sociales sont amenées à intervenir par rapport à des difficultés liées au logement, au budget, ou à la famille. Elles sont également sollicitées au sujet d'interrogations professionnelles, de problèmes de santé et pour accompagner les collaborateurs en matière d'« aide aux aidants ».

L'APPLICATION DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Incubée chez ENGIE Cofely, dans le cadre d'un concours d'innovation interne, Happy Quest est une application qui propose des parcours pédagogiques et ludiques à tous les salariés qui souhaitent être plus heureux au travail. Cette application, qui s'appuie sur les derniers travaux en neurosciences, psychologie positive et science du bonheur, propose des jeux en ligne, des quiz, des vidéos, des verbatim et des challenges pour agir quotidiennement sur son bien-être au travail.



L'ENGAGEMENT DURABLE EN PROGRESSION

Avec un score de 74 % d'engagement durable des collaborateurs mesuré par la barométrie, ENGIE&Me traduit l'attachement des salariés à leur entreprise. L'évaluation porte sur leur motivation à atteindre les objectifs fixés, la qualité de l'environnement local et le bien-être au travail. 11 items spécifiques sont mesurés dans cette enquête. Ils sont tous en progression, avec notamment une plus grande adhésion au changement, une meilleure orientation clients et une mobilisation autour de la sécurité en amélioration.

Ancrer une culture de la diversité

Pour ENGIE Cofely, être une entreprise inclusive de tous les profils issus de la diversité est un facteur essentiel de performance.



DIVERSIFIER LES EFFECTIFS DANS NOS ACTIVITÉS



Indicateur 2018

23,1 % de femmes dans l'effectif des cadres



Objectif 2020

25 % Atteindre plus de 25% de femmes dans l'effectif des cadres

Engagé depuis plusieurs années dans une politique volontariste en matière de diversité et de mixité de ses effectifs, ENGIE Cofely priorise entre autres la féminisation des métiers techniques, l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap et le recrutement de jeunes en alternance.

DÉVELOPPER UNE CULTURE DE LA MIXITÉ

Afin d'attirer des talents féminins dans ses métiers, ENGIE Cofely a adopté une démarche permettant entre autres l'évolution des représentations autour des métiers techniques, un engagement pour une égalité de traitement (rémunération et évolution de carrière) et une organisation du travail favorisant la mixité.

AGIR POUR LE HANDICAP

ENGIE Cofely poursuit ses actions en faveur de l'intégration de personnes en situation de handicap, initiées depuis 2010, en particulier pour l'anticipation des risques d'inaptitudes et pour le maintien dans l'emploi de salariés porteurs de handicap.

En complément, le recours au Secteur du Travail Protégé et Adapté (ESAT/EA) permet de valoriser les compétences de personnes en situation de handicap ne pouvant intégrer, au moins pour un temps, les entreprises du secteur ordinaire.

ACCUEILLIR DES JEUNES

Avec près de 600 alternants et 800 stagiaires dans ses effectifs en 2018, ENGIE Cofely permet aux jeunes de préparer de nombreuses formations du niveau bac pro à ingénieur dans les filières exploitation et commerce, et l'ensemble des fonctions support de l'entreprise.

Pour les plus jeunes, ENGIE Cofely propose des parcours individuels ou collectifs de découverte de l'entreprise à des stagiaires collégiens de troisième.

ENGIE Cofely a par ailleurs construit des partenariats et des dispositifs dans la durée avec de nombreux centres de formation pour développer le professionnalisme des profils accueillis.



5%

de jeunes en alternance en 2018

Objectif 2020 : Atteindre un taux de jeunes en alternance entre 5 % et 6 %



“ENGIE Cofely s’engage à nos côtés pour développer l’insertion professionnelle dans le cadre de notre stratégie RSE”

Sabine Pompey, *Responsable RSE RH du groupe Unibail-Rodamco-Westfield**

ENGIE Cofely est le premier prestataire à s’être engagé sur l’insertion professionnelle dans le cadre de la stratégie RSE d’Unibail-Rodamco-Westfield. Notre ambition commune est d’aider les profils en situation d’éloignement de l’emploi, par manque de qualification, en situation de handicap

ou généralement peu attirés par les métiers du secteur, à renouer avec le monde du travail. ENGIE Cofely accueille régulièrement ces populations dans nos centres de shopping afin de leur faire découvrir la diversité de nos activités et les aider durablement dans leur démarche d’insertion.

* Unibail-Rodamco-Westfield, premier créateur et opérateur global de centres de shopping de destination, gestionnaire d’un portefeuille valorisé à 65,2 Mds€ au 31 décembre 2018, dont 87 % en commerce, 6 % en bureaux, 5 % en sites de congrès & expositions et 2 % en services.



INSÉRER DES JEUNES PAR LE SPORT

À travers le dispositif Parcours Emploi Mobilité Sport (PEMS), ENGIE Cofely participe à une action concrète de lutte contre les exclusions, en insérant en alternance des jeunes sans repères professionnels issus des quartiers prioritaires de la ville.



« Le PEMS m’a aidé à mettre toutes les chances de mon côté pour pouvoir intégrer ENGIE Cofely en alternance, explique Samba D. J’ai appris à préparer mes entretiens en utilisant des techniques qui me permettent d’être plus détendu, mais j’ai aussi retenu des astuces que j’utilise au quotidien dans ma relation aux autres, notamment face au client. »



INTÉGRER LA MIXITÉ ET L’INSERTION SUR LES CHANTIERS

Sur le chantier Condorcet à Aubervilliers (93), ENGIE Cofely s’est engagé à accomplir 4 800 heures d’insertion d’ici à mai 2019. Accompagnée par le GEIQ (Groupement d’Employeurs pour l’Insertion et la Qualification) d’Île-de-France, Eneida A. a intégré le chantier en CDD d’insertion, comme assistante conducteur travaux. En possession d’un CAP de frigoriste, elle a été technicienne en installation gaz. Elle souhaite maintenant s’orienter vers un bac pro TMSEC. « Être une femme sur le chantier ne me pose pas de problème, précise-t-elle. Je me suis vite sentie intégrée par l’équipe. »



ZOOM SUR...

UN STAGE DÉCOUVERTE MÉTIERS

Partenaire de l’Arpejeh, association qui accompagne des jeunes en situation de handicap, ENGIE Cofely a accueilli des élèves de troisième en stage découverte. Ce premier stage, qui peut être le point de départ d’un choix d’orientation dans le secondaire et d’un parcours de formation, a permis à ces jeunes porteurs de troubles cognitifs de découvrir différents métiers en échangeant avec des collaborateurs, de visiter des installations techniques et de découvrir la ville de demain, grâce à l’application SMARTCITY.

Agir de façon éthique

L'éthique s'inscrit au cœur de la responsabilité sociale d'ENGIE Cofely, avec une organisation dédiée et des référentiels qui fixent les règles.



L'EXEMPLARITÉ COMME LIGNE DE CONDUITE



Indicateur 2018

100 % des Top Managers sensibilisés à l'éthique



Objectif 2020

100 % Sensibiliser 100 % des collaborateurs au respect de la charte éthique

L'éthique d'ENGIE Cofely se fonde sur les quatre principes fondamentaux du Groupe ENGIE : agir en conformité avec les lois et les réglementations, promouvoir une culture d'intégrité, faire preuve d'honnêteté et de loyauté, respecter les autres.

DIFFUSION ET MISE À JOUR DES RÉFÉRENTIELS

Le respect de l'éthique au sein d'ENGIE Cofely repose sur la diffusion de référentiels régulièrement mis à jour, tels que celui sur les droits humains en 2018. Depuis plusieurs années, tous les nouveaux arrivants se voient remettre la Charte éthique et le Guide des pratiques de l'éthique, la politique cadeaux et invitations ainsi que la politique conflits d'intérêts. Les contrats de travail comportent également un engagement au respect des règles et valeurs éthiques ainsi qu'une attestation de remise des référentiels.

En 2018, ENGIE Cofely a également déployé son programme de conformité au RGPD*.

SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ÉTHIQUE

Durant l'année, plusieurs campagnes de sensibilisation ont été menées sur le RGPD, les cadeaux et invitations, la responsabilité environnementale et sociale des fournisseurs et sous-traitants, le dispositif anti-corruption et les conflits d'intérêts, mais aussi la prévention des comportements sexistes.

Tous les membres du Comex ont suivi la formation « Comprendre et prévenir le risque de fraude et de corruption » et la majorité des top managers a été formée sur des sujets éthiques. La question de l'éthique est aussi systématiquement abordée lors des entretiens annuels d'évaluation.

CONTRÔLES INTERNES ET ÉVALUATION DES RISQUES

En 2018, une série de contrôles internes a été menée par le déontologue dans le cadre du processus INCOME (COR4) et, conformément aux instructions du Groupe, le risque éthique pour ENGIE Cofely a été évalué « modéré » et le plan d'action visant à réduire ce risque au niveau « satisfaisant ».

* Règlement Général sur la Protection des Données.



LES DONNÉES PERSONNELLES PROTÉGÉES

En conformité avec le RGPD, ENGIE Cofely s'est doté d'une politique en matière de protection des données à caractère personnel (DCP) et d'un Data Privacy Manager (DPM). Des documents relatifs à la mise en œuvre du RGPD ont été diffusés à l'ensemble des managers et des démarches d'information menées auprès des collaborateurs.

Les responsables de programmes informatiques ont été formés à l'intégration du RGPD et des actions visant à sécuriser les données clients et fournisseurs ont été lancées.



UNE PLATEFORME DE DÉCLARATION

Le processus de conformité du Groupe ENGIE impose de remonter toute suspicion d'incident éthique dès leur prise de connaissance. Cette déclaration s'établit via l'outil de remontée managériale des incidents éthiques : INFORM'ethics. Chaque fait rapporté est soumis à une enquête, suivi d'une sanction en cas d'incident avéré et d'une évaluation des mesures correctives. Sur le périmètre d'ENGIE Cofely, 11 dossiers ont été déclarés dans INFORM'ethics en 2018.



“ENGIE Cofely doit être reconnu pour son très haut niveau d'éthique et de responsabilité”

Jean-Pierre Moneger, *Directeur Général d'ENGIE Cofely*

Que représente l'éthique pour ENGIE Cofely ?

L'ambition d'ENGIE Cofely est d'agir, partout et en toutes circonstances, conformément aux engagements éthiques du Groupe ENGIE, basés sur la conformité, l'intégrité, l'honnêteté, la loyauté et le respect. Cela sous-entend d'ancrer l'éthique dans notre stratégie commerciale, nos pratiques professionnelles et notre management. Au-delà de sa performance opérationnelle, ENGIE Cofely doit être reconnu pour son très haut niveau d'éthique et de responsabilité.

Comment est mise en œuvre et pilotée la politique éthique ?

Rattachée à la Direction Générale, la Direction Éthique et Compliance définit les actions prioritaires, développe les outils nécessaires à leur déploiement et veille au respect de nos principes d'action.

Pour cela, elle s'appuie sur un réseau de correspondants dans nos business units, agences et filiales. Elle est animée par un déontologue.

Quel est le principal levier en matière d'éthique ?

La sensibilisation est la condition sine qua none. À cette fin, des formations sont régulièrement organisées pour les collaborateurs directement concernés, notamment les top managers, les équipes commerciales, les acheteurs et les responsables RH. L'ensemble des documents de référence est également remis à tous les nouveaux collaborateurs. Un site intranet dédié à l'éthique est enfin à la disposition de tous les collaborateurs qui peuvent y trouver les documents de référence, des conseils pratiques et des contacts en cas de doute.

Adopter une démarche responsable pour nos propres activités

En matière de développement durable, ENGIE Cofely se doit d'être exemplaire en pratiquant une démarche éco-responsable pour ses propres activités.



ÉCONOMISER L'ÉNERGIE EN INTERNE



Indicateur 2018

100 % des collaborateurs sensibilisés à l'éco-conduite



Objectif 2020

100 % Former 100% des collaborateurs aux éco-gestes

Pour ENGIE Cofely, la limitation de l'impact environnemental passe aussi par l'adoption de démarches éco-responsables et de solutions favorisant la mobilité durable. En interne, ENGIE Cofely a ainsi développé divers dispositifs de sensibilisation aux enjeux du développement durable, tels que l'EcoBoard, un outil d'affichage dynamique permettant de suivre l'implication de chaque personne dans la performance énergétique et environnementale d'un bâtiment.

SENSIBILISER AUX ÉCO-GESTES

Afin de sensibiliser ses collaborateurs ainsi que les usagers de ses clients aux enjeux des économies d'énergie et favoriser les comportements éco-citoyens, ENGIE Cofely réalise régulièrement des campagnes d'affichage sur ses sites et participe à la semaine du développement durable.

Ces deux dernières années, l'ensemble des collaborateurs conduisant un véhicule d'entreprise a été sensibilisé à l'éco-conduite. Une solution de gestion de flotte en temps réel permettant de remonter les données d'éco-conduite a également été déployée. Ces actions répondent aux enjeux d'amélioration de la sécurité des collaborateurs et de mise en valeur de comportements responsables et écologiques.

FAVORISER LA MOBILITÉ VERTE

Précurseur en matière de mobilité verte avec l'hydrogène renouvelable, ENGIE Cofely a développé, à la suite d'une expérimentation menée dans le Morbihan, sa solution Hystart. Plusieurs stations sont déjà exploitées sur le territoire par ENGIE Cofely qui dispose en 2018 de 32 véhicules utilitaires à hydrogène en circulation.

ENGIE Cofely participe également au programme Better Mobility Today du Groupe ENGIE en faveur de la mobilité verte, visant à fluidifier le trafic, à optimiser les réseaux de transport et à améliorer la qualité de l'air.



176

véhicules électriques, dont 32 à hydrogène, sur le parc automobile d'ENGIE Cofely



DES RUCHES POUR LA COHÉSION ET LA BIODIVERSITÉ

À Nancy, sur le toit du nouveau bâtiment Quai Ouest regroupant l'agence lorraine d'ENGIE Cofely et plusieurs sites tertiaires, des salariés des entreprises ont installé deux ruches pour les abeilles. Cet exemple de co-construction est une initiative qui a du sens aux plans environnemental et social, en créant une émulation et de la cohésion interentreprises. Une association va ainsi être créée pour la gestion des ruches avec le soutien d'apiculteurs locaux.



L'HYDROGÈNE, UNE ÉNERGIE RENOUVELABLE ET LOCALE

Hystart est la solution et distribution d'hydrogène renouvelable d'ENGIE Cofely. L'hydrogène est une solution de mobilité décarbonée et sans émissions de particules, adaptée à tout type de véhicules, qui offre une autonomie doublée par rapport aux batteries et un temps de charge réduit de quelques minutes. Les véhicules dotés d'une pile à hydrogène sont équipés d'une motorisation électrique, dont l'énergie est stockée sous forme gazeuse dans des réservoirs adaptés. ENGIE Cofely a déjà installé et exploite plusieurs stations de recharge d'hydrogène en Bretagne, Normandie, Occitanie, Rhône-Alpes et PACA.



La géolocalisation et l'éco-conduite doivent nous permettre de contribuer à l'amélioration de la sécurité de nos collaborateurs et à l'atteinte de nos objectifs en matière de développement durable et de RSE.



THIERRY LAHAYE,

*Directeur Général Adjoint d'ENGIE Cofely,
en charge des opérations*



NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Engagés à créer de la valeur dans les territoires

Profondément ancré **au cœur des territoires**, ENGIE Cofely participe à leur **développement économique** en pérennisant des emplois et des filières locales, en privilégiant des sous-traitants régionaux et en favorisant le recours aux entreprises du secteur protégé.

Dans un souci de valeur partagée, ENGIE Cofely renforce son **dialogue avec l'ensemble des parties prenantes** et développe des **actions citoyennes et solidaires** en lien avec les collectivités et le tissu associatif.

La **satisfaction clients** et la proximité relationnelle sont aussi au cœur des priorités d'ENGIE Cofely, qui n'a d'autre ambition que de faire vivre la meilleure expérience de service à ses clients.



Contribuer au développement économique des territoires

ENGIE Cofely participe à l'activité des territoires en soutenant des entreprises locales, en développant des projets énergétiques créateurs d'emplois et en favorisant la réinsertion.



DÉVELOPPER DES EMPLOIS LOCALEMENT



Indicateurs 2018

70 % des sous-traitants sont des entreprises locales

980 emplois directs et indirects générés dans les territoires à travers nos projets biomasse



Objectifs 2020

70 % Favoriser les entreprises locales avec un objectif de 70 % de sous-traitants locaux

1500 emplois directs et indirects générés dans les territoires à travers nos projets biomasse

Avec ses agences et activités réparties sur l'ensemble du territoire, ENGIE Cofely contribue à la vitalité économique des territoires. Son ancrage territorial se traduit notamment par l'acquisition de PME locales et le développement de projets énergétiques créateurs d'emplois locaux non délocalisables : biomasse issue de filières bois-énergie, récupération de chaleur fatale de proximité... En 2018, ENGIE Cofely a ainsi investi 172 millions d'euros et généré 980 emplois dans les territoires.

PRIVILÉGIER LA SOUS-TRAITANCE LOCALE

Dans ses activités de Facility Management, ENGIE Cofely sélectionne des sous-traitants implantés au plus près des sites du client et intègre, à sa demande, le recours à des ESAT (Établissements ou Services d'Aide par le Travail) et à des EA (Entreprises Adaptées) dans la prestation.

Avec une centaine de structures partenaires, ENGIE Cofely met à la disposition de ses clients son expertise du secteur protégé, notamment dans la restauration, le nettoyage ou l'entretien des espaces verts.

À travers le programme d'affacturage inversé, ENGIE Cofely propose également une solution adaptée à la gestion de trésorerie des TPE-PME.

LUTTER CONTRE LES FRACTURES TERRITORIALES

Très engagé dans la politique de la ville et de ses quartiers prioritaires, ENGIE Cofely poursuit son engagement en matière de formation et d'insertion, en lien avec des structures locales : Missions locales, Maisons de l'emploi, structures d'insertion par l'activité économique, Fondation Agir Contre l'Exclusion, Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification... Sur ses différents sites, ENGIE Cofely se mobilise pour accueillir des habitants des quartiers prioritaires en stage, en alternance ou en reconversion.



172

millions d'euros investis dans l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables et de récupération



FAVORISER LA MIXITÉ ET LA RÉINSERTION EN LOCAL

En partenariat avec la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) et le département de Seine-Saint-Denis (93), ENGIE Cofely s'est engagé dans le dispositif Watt Elle's. Ce projet vise à former en alternance des femmes en reconversion professionnelle dans les métiers industriels. En septembre 2018, une promotion spécifique de 9 femmes apprenties préparant un bac pro MELEC (Métiers de l'Électricité et de ses Environnements Connectés) a ainsi été constituée pour deux ans. La formation théorique est assurée par l'AFORP, organisme de formation du 93, et la formation pratique de certaines d'entre elles, réalisée sur des sites d'ENGIE Cofely. Un vrai plus en termes de mixité pour les équipes en place.



DES EMPLOIS DURABLES PÉRENNISÉS

À Moulins, dans l'Allier (03), ENGIE Cofely a investi 9,5 M€ dans la mise en service de la nouvelle chaufferie biomasse et l'extension du réseau de chaleur et a ainsi contribué à la préservation de 16 emplois directs non délocalisables et au développement d'une filière bois-énergie autour de la chaufferie. De nombreuses entreprises locales ont également participé aux travaux sur le plus important réseau de chaleur d'Auvergne.



UNE PROXIMITÉ TERRITORIALE RENFORCÉE

En 2018, ENGIE Cofely a renforcé sa proximité territoriale par l'acquisition de trois PME fortement implantées localement : l'entreprise Inter Énergies, basée à Pau-Lons (64) et Anglet (64), spécialisée en climatisation, ventilation, chauffage, froid, multitechniques et gestion des énergies ; Dargent Thermique à Saint-Jean-de-Braye (45), experte en prestations de rénovation énergétique, maintenance et froid ; la société SERT, dont le siège social se trouve à Chartres (28), qui œuvre dans le génie climatique et les fluides industriels.



Dialoguer avec l'ensemble de nos parties prenantes

Le dialogue avec les parties prenantes fait partie intégrante de la stratégie RSE d'ENGIE Cofely. Cette démarche se conçoit dans la durée et accompagne toute la vie des projets.



INSTAURER UNE CONCERTATION AVEC LES PARTIES PRENANTES



Objectifs 2020

100 % Inclure une concertation avec les parties prenantes locales pour 100 % de nos projets de production d'énergie ou d'écoquartier

Instaurer un panel des parties prenantes consulté tous les ans au niveau national

Le dialogue avec les parties prenantes est un principe essentiel de la stratégie de développement d'ENGIE Cofely. Pour construire des solutions adaptées aux besoins des territoires et aux attentes des usagers, pour faire accepter les projets et maîtriser les risques, ENGIE Cofely veille à écouter les parties prenantes, à tous les niveaux.

CRÉER DE LA VALEUR PARTAGÉE

Les différentes filières d'ENGIE Cofely ont ainsi instauré, d'une manière volontaire, un dialogue avec les différentes parties prenantes afin de créer de la valeur partagée pour le bénéfice mutuel de l'entreprise et de tous ses partenaires.

Cette démarche vise à présenter les enjeux et spécificités des projets et activités de l'entreprise, en vue de prévenir, de réduire ou de compenser leurs impacts sociaux, sociétaux et environnementaux.

DES PLANS DE CONCERTATION

Au niveau local, les projets de production d'énergie ou d'écoquartier incluent également une concertation avec les parties prenantes. ENGIE Cofely s'est en effet engagé, dans ses objectifs RSE 2020, à mettre en place un plan de concertation et de dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes dans le cadre de sa démarche de certification 14001 des sites de plus de 50 MW.

IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES D'ENGIE COFELY

Le modèle de croissance responsable développé par ENGIE Cofely se fonde sur une écoute et un dialogue structuré avec l'ensemble de ses parties prenantes internes et externes.





“Une forte volonté d’ancrage territorial et de dialogue citoyen”



Pascal Schoemacker,
*Chef de projet à la direction de l’énergie,
 de l’écologie et du développement durable
 de Bordeaux-Métropole*

et **Jérôme Siri,**
*Maire-adjoint de Bordeaux,
 quartier de la Bastide*



Pascal Schoemacker,

Comment ENGIE Cofely vous accompagne-t-il dans la relation avec les parties prenantes ?

L’approche d’ENGIE Cofely sur le réseau de chaleur de Plaine Rive Droite est marquée par une forte volonté d’ancrage territorial et de dialogue constructif avec les parties prenantes, mais aussi de prise en compte de tous les aspects RSE, des études techniques à l’organisation du chantier. Que ce soit pour la présentation du dossier d’enquête publique ou lors des réunions d’information avec les différents services de l’agglomération et de la Ville, les aménageurs et les bailleurs sociaux, l’intervention d’ENGIE Cofely a toujours été déterminante.

Le professionnalisme de leur équipe et le formalisme de leurs procédures, mais aussi la fluidité et la transparence des échanges sont un plus pour mener à bien un projet aussi ambitieux par sa nature et sa taille. À notre grande satisfaction, les moyens déployés par ENGIE Cofely confirment la promesse d’expertise que nous avons ressentie lors des négociations.

Jérôme Siri,

En quoi ENGIE Cofely s’implique dans le dialogue citoyen ?

Depuis le lancement des travaux, les équipes d’ENGIE Cofely sont à nos côtés lors des réunions publiques d’information pour présenter les enjeux du réseau de chaleur d’un point de vue technique, environnemental et budgétaire, mais aussi l’impact des travaux. Sur ce point particulier, ENGIE Cofely s’est engagé à informer les riverains sur les plans de circulation via des tracts dans des boîtes aux lettres et un site Web dédié.

Cet engagement dans le dialogue citoyen, ENGIE Cofely va le prolonger avec la réalisation d’une maison des énergies citoyennes qui sera un lieu d’information et d’échanges sur la transition énergétique. Attendant à la chaufferie, cette maison accueillera à la fois des habitants et des acteurs économiques de la métropole, mais aussi des publics scolaires. Sur un tel projet d’avenir, impliquant pour la ville comme pour ses administrés, c’est rassurant de se sentir accompagnés par des équipes en phase avec nos valeurs de transparence et de responsabilité.



S’ENGAGER POUR LES QUARTIERS

Dans le cadre de la charte nationale Entreprises & Quartiers, visant à favoriser le développement économique, social et culturel des quartiers prioritaires, ENGIE Cofely a signé une convention avec la préfecture de Gironde en décembre 2018. ENGIE Cofely s’y engage à présenter les opportunités de métiers liés à la transition énergétique dans les établissements scolaires, à accueillir des stagiaires et des alternants, et à soutenir des projets d’insertion en partenariat avec les structures locales.



La charte Entreprises & Quartiers poursuit trois objectifs : valoriser les actions menées par les entreprises, développer de nouveaux projets avec les entreprises, animer l’ensemble des actions et projets développés dans une dynamique territoriale cohérente.



« Une démonstration du lien entre la responsabilité sociale d’entreprise, le commerce et les ressources humaines, en faveur de l’insertion », témoigne Gregory Ferrand, Directeur commercial Sud-Ouest d’ENGIE Cofely.



S'ENGAGER DANS UN PROCESSUS D'ACHATS RESPONSABLES



Indicateurs 2018

Plus de

8 000

fournisseurs « métier » actifs, parmi lesquels figurent la totalité des fournisseurs en accord-cadre, adhèrent à la clause éthique, environnementale et sociale, au travers des conditions générales d'achat qui s'adressent aux fournisseurs, prestataires et sous-traitants locaux

100 %

 des projets d'investissement sont soumis à une évaluation extra-financière

Objectifs 2020

100 %

 S'engager dans un processus d'achats responsables en accompagnant 100 % du panel fournisseurs dans l'adhésion à notre clause éthique, environnementale et sociale

100 %

 Soumettre 100 % des projets d'investissement à une évaluation extra-financière intégrant des critères d'acceptabilité environnementale, sociale, sociétale et éthique

Les fournisseurs et sous-traitants achats constituant une part essentielle de la chaîne de valeur du Groupe ENGIE, la stratégie d'achats est pleinement intégrée à la démarche RSE.

SÉLECTION DES FOURNISSEURS ET DES SOUS-TRAITANTS

La direction Achats et Approvisionnements d'ENGIE Cofely a mis en œuvre des macro-processus permettant d'améliorer et de pérenniser son panel de fournisseurs et de sous-traitants. Les sous-traitants doivent également s'inscrire dans la démarche de conformité et de vigilance d'ENGIE Cofely en déposant leurs documents en ligne.

CRITÈRES ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET ÉTHIQUES

En plus d'être signataire de la Charte Relation Fournisseurs Responsables portée par le ministère de l'Économie et des Finances et par le ministère de l'Action et des Comptes publics, ENGIE Cofely adhère au réseau Global Compact.

Par ailleurs, tous les projets d'investissement sont soumis, au niveau local, à une évaluation extra-financière intégrant des critères d'acceptabilité environnementale, sociale et éthique.

UN PROCESSUS D'ACHATS RESPONSABLES



CONFORMITÉ DES SOUS-TRAITANTS

Attentif à son obligation de vigilance, ENGIE Cofely fait contrôler la conformité réglementaire de ses sous-traitants locaux. Cette conformité administrative est évaluée de pair avec les engagements RSE des entreprises locales et intégrée dans le processus achat d'ENGIE Cofely. La direction Achats de Cofely a pour ambition de couvrir la quasi-totalité du panel de sous-traitants à fin 2020. Plus largement, la direction Achats du Groupe invite ses fournisseurs à l'utilisation de la plateforme EcoVadis pour leur suivi RSE.



ZOOM SUR...

LE GLOBAL COMPACT

Membre du réseau Global Compact, ENGIE Cofely s'engage à sélectionner ses fournisseurs suivant des critères éthiques, responsables et durables, relatifs au respect des droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Soucieux de la santé et de la sécurité de ses employés, ENGIE Cofely exige de ses fournisseurs le même engagement, ainsi que le respect des législations et des réglementations en matière de droit du travail.



Assurer la satisfaction de nos clients

Le renforcement de la culture clients et l'amélioration de l'expérience clients sont les piliers de la stratégie relationnelle d'ENGIE Cofely. Un programme fondé sur l'écoute, la proximité et la réactivité.



ENRICHIR L'EXPÉRIENCE CLIENTS



Indicateur 2018

73 % de clients satisfaits



Objectif 2020

85 % de clients satisfaits

Pour écouter les attentes de ses clients, ENGIE Cofely s'appuie sur différents outils de mesure de la satisfaction en continu, tels que la barométrie à froid et à chaud, afin de suivre le Net Promoter Score (NPS). L'entreprise déploie également des actions favorisant la proximité relationnelle.

MESURER LA SATISFACTION CLIENTS

Tout au long de l'année, des enquêtes de satisfaction clients sont menées à des moments clés du parcours clients. Ces enquêtes visent à mesurer le niveau de recommandation des clients et à mettre en place les actions nécessaires : amélioration du suivi relationnel et contractuel, du traitement de la facturation et des réclamations, bonnes pratiques en matière de satisfaction clients, simplification du parcours clients...

DIFFUSER LA CULTURE CLIENTS

Ces actions sont pilotées par la Direction de l'Expérience Clients qui analyse les résultats, co-construit des solutions personnalisées avec les agences et les accompagne dans la diffusion de la culture clients auprès de tous les collaborateurs, notamment à travers des causeries sur la satisfaction et l'animation de Clubs Clients.

LABELLISER LA RELATION CLIENTS

Déjà engagé dans la labellisation de la relation clients Excellence for Customers sur ses sites, ENGIE Cofely confirme le déploiement de cette démarche auprès de ses nouveaux clients demandeurs. Par ailleurs, ENGIE Cofely s'est fixé comme objectif d'obtenir le label Human for Client qui vise à évaluer sa politique RSE et expérience clients ainsi que ses impacts sur ses collaborateurs et ses clients.



+7
points de NPS
sur l'année 2018

80
causeries sur
la satisfaction clients



“Le NPS impacte tous nos métiers sur tout le territoire”

Céline Forest, *Membre du Comité Exécutif d'ENGIE Cofely en charge de la Communication et de l'Expérience Clients*

Le NPS est un indicateur de recommandation majeur pour ENGIE Cofely. De quoi s'agit-il ?

Effectivement. Dans le cadre de nos enquêtes de satisfaction clients, nous mesurons leur niveau de recommandation sur une échelle de 0 à 10. Le Net Promoter Score (NPS), obtenu en soustrayant le pourcentage des détracteurs à celui des promoteurs, est un bon indicateur de fidélité des clients. Désormais suivi par le Comex, il entre également dans l'évaluation des collaborateurs. C'est dire l'importance du NPS qui impacte aujourd'hui tous nos métiers dans l'ensemble du territoire.

Comment ENGIE Cofely l'utilise-t-il ?

Le suivi du NPS s'inscrit dans notre démarche d'amélioration du parcours clients. Les réponses et verbatim recueillis permettent de nous alerter sur certaines situations et d'agir en conséquence. C'est le marqueur des actions que nous déployons ensuite sur le terrain pour faire en sorte que l'expérience clients soit la meilleure.

Comment le NPS évolue-t-il ?

Pionnier en la matière dans le B2B, ENGIE Cofely a vu son NPS progresser de 20 points en quatre ans. Nous entendons continuer à l'améliorer en capitalisant sur les actions mises en place.



DES SMILEYS POUR S'EXPRIMER

Avec la barométrie à chaud, ENGIE Cofely s'est doté d'un moyen d'écoute simple et direct de ses clients. Cette enquête de satisfaction est réalisée sur site par les techniciens depuis une tablette. Elle permet, grâce à des smileys, d'avoir un ressenti immédiat des usagers finaux sur des questions simples, de renforcer le lien de proximité avec les utilisateurs et d'améliorer les futures prestations grâce à une centralisation des réponses.



En 2018, 3 385 enquêtes ont été réalisées sur 29 agences et 78 % des personnes interrogées étaient satisfaites des prestations réalisées.



DES EXPÉRIENCES UNIQUES

Pour approfondir sa connaissance des besoins clients et proposer une alternative relationnelle, ENGIE Cofely a mis en place des Clubs Clients. Ces clubs regroupant une douzaine de clients, d'un même secteur d'activité ou partageant les mêmes enjeux, se retrouvent périodiquement pour échanger avec des experts sur des problématiques communes. En parallèle, ENGIE Cofely organise chaque année une Marketplace afin de présenter ses solutions à un très large public.

Cette journée est rythmée par des conférences thématiques animées par des intervenants externes. Après Paris, Marseille a accueilli la deuxième édition en octobre 2018.



Soutenir des actions citoyennes et solidaires

La lutte contre le réchauffement climatique, la précarité énergétique, l'exclusion et la discrimination est le fondement de l'action citoyenne et solidaire d'ENGIE Cofely.



NOS AGENCES ENGAGÉES DANS LES TERRITOIRES



Indicateur 2018

85 % de nos agences engagées dans un partenariat solidaire impliquant nos collaborateurs



Objectif 2020

80 % de nos agences engagées dans un partenariat solidaire impliquant nos collaborateurs

RÉCOMPENSER LES TERRITOIRES ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS LOCAUX

Pour la 9^e édition des Prix Énergies Citoyennes, créés et animés par ENGIE Cofely, 14 collectivités, syndicats ou établissements publics locaux ont été primés parmi 44 candidats. Ces prix, attribués par un jury indépendant, composé d'associations d'élus et d'experts du développement durable, récompensent les actions locales les plus innovantes en faveur de la transition énergétique. Depuis sa création en 2009, une large diversité d'initiatives locales ont été présentées à travers près de 300 candidatures déposées.

FAVORISER L'ACCÈS À L'ÉNERGIE

En 2018, ENGIE Cofely a poursuivi son engagement dans l'association Energy Assistance France, au niveau humain et financier. Cette ONG regroupe des collaborateurs-volontaires qui mettent leurs compétences au service de projets humanitaires visant des populations qui n'ont pas accès à l'électricité. Ces projets consistent à installer des unités décentralisées de production d'électricité ou des mini-réseaux de distribution pour raccorder des populations isolées.

SOUTENIR DES ACTIONS SOLIDAIRES

Partout sur le territoire, ENGIE Cofely soutient et encourage des initiatives sociales, sportives et culturelles en faveur de l'environnement et de l'insertion, telles que la Semaine du Développement Durable ou le Téléthon, mais aussi des événements engagés sur cette thématique. En 2018, l'agence Auvergne a

ainsi soutenu la Ligue contre le cancer dans les animations locales, l'agence de Lille a participé au tournoi Handi-Basket à Cambrai, l'agence Bretagne a souscrit au fonds de dotation de la mer, l'agence de Tours a soutenu les étudiants via la Fondation Rabelais et l'agence de Montpellier a facilité l'accès pour tous à la culture avec le Théâtre de l'Archipel à Perpignan.

LUTTER CONTRE LES EXCLUSIONS

ENGIE Cofely a également poursuivi sa politique d'insertion sociale, engagée depuis plusieurs années avec la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), mais aussi avec des structures d'insertion par l'activité économique, des Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ), et des missions locales... Dans le cadre de ces partenariats, ENGIE Cofely a encore accueilli en 2018 de nombreux jeunes issus des quartiers prioritaires.

“

ENGIE Cofely apporte un soutien financier et humain à des clubs sportifs locaux et à des associations qui œuvrent en faveur de l'insertion de jeunes en difficulté, de publics défavorisés ou de personnes en situation de handicap.

”

PIERRE GUYARD

Directeur des Relations Institutionnelles d'ENGIE Cofely



ÉLECTRIFIER UN COLLÈGE ET UNE BIBLIOTHÈQUE À MADAGASCAR

En 2018, ENGIE Cofely a soutenu une mission d'Energy Assistance consistant à électrifier le collège, la bibliothèque et la salle communautaire d'Ampahantany, à Madagascar. Un collaborateur d'ENGIE Cofely y était, accompagné de jeunes lycéens du lycée polyvalent Jean-Jaurès d'Argenteuil et de l'association MadaM'Iza.



SENSIBILISER À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Proposer aux enseignants et aux professionnels de l'orientation un outil pédagogique créatif et motivant pour sensibiliser les élèves à la transition énergétique, tel est l'objectif du site www.japprends-lenergie.fr. Ce dispositif gratuit, créé par ENGIE, leur permet de trouver des ressources pédagogiques adaptées à tous les niveaux scolaires (*serious games*, schémas interactifs, exercices, MOOC...). Animé par une équipe dédiée et un réseau de 350 ambassadeurs engagés, J'apprends l'Énergie est aujourd'hui utilisé par près de 20 000 enseignants.



LAURÉATS ET DIPLÔMÉS DES PRIX ÉNERGIES CITOYENNES 2018 AUTOUR DES MEMBRES DU JURY 2018 ET D'ENGIE COFELY



Indicateurs environnementaux

Les données environnementales présentées dans ce rapport sont issues du reporting environnemental 2018 d'ENGIE (sauf exception mentionnée dans la liste d'indicateurs qui suit).

Mis en place depuis de nombreuses années, il suit un processus dédié qui est amélioré tous les ans. Il permet l'implication du management opérationnel dans l'application de la politique environnementale d'ENGIE (dont la maîtrise de nos impacts environnementaux) et une remontée structurée et contrôlée des indicateurs. Le processus complet est annuellement audité par les commissaires aux comptes.

Pour l'exercice 2018, la campagne a été effectuée sur des données réelles de janvier à novembre, et sur des données estimées pour le mois de décembre.

	2016	2017	2018	
ÉMISSIONS TOTALES DE GES - SCOPE 1 (en ktCO ₂ éq)	2 497	2 473	2 504	
DONT ÉMISSIONS DE GES LIÉES À LA FLOTTE DE VÉHICULES (en ktCO ₂ éq)	27	27	27	
ÉMISSIONS SPÉCIFIQUES DE CO₂ (en tCO ₂ /GW _h th éq produit)	147	145	140	(1)
ÉVALUATION DES ÉMISSIONS DE CO₂ ÉVITÉES (en Mt CO ₂)	1,73	1,58	1,66	(2)
ÉMISSIONS SPÉCIFIQUES DE NOX (en kg/GW _h th éq produit)	356	317	315	(1)
ÉMISSIONS SPÉCIFIQUES DE SOX (en kg/GW _h th éq produit)	36	29	29	(1)
ÉMISSIONS SPÉCIFIQUES DE POUSSIÈRES (en kg/GW _h th éq produit)	39	35	35	(1)
CONSOMMATION D'ÉNERGIE PRIMAIRE ET ACHATS DE CHALEUR (en TWh)	16,5	16,6	16,9	
PART DES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET DE RÉCUPÉRATION DANS NOTRE MIX ÉNERGÉTIQUE (en %)	32 %	29 %	30 %	(3)
ÉVALUATION DE L'ÉNERGIE FOSSILE ÉCONOMISÉE (en NégaTWh)	8,5	7,8	8,2	(4)
PART DES DÉCHETS VALORISÉS (en %)	85 %	68 %	82 %	(5)

(1) Les émissions spécifiques de CO₂ sont les tonnes de CO₂ émises par GW_h d'énergie produite en équivalent thermique. Le facteur pour convertir l'énergie thermique produite (GW_hth) en énergie électrique (GW_he) est fixé à 0,44 pour toutes les activités d'ENGIE. Du fait de l'activité d'ENGIE Cofely, nous avons choisi de tout rapporter en équivalent thermique.

(2) Les émissions évitées par ENGIE Cofely grâce aux prestations réalisées au bénéfice de ses clients sont le résultat de l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos contrats de conduite et de pilotage de nos installations, du gain apporté par la cogénération, de l'utilisation d'énergies renouvelables et de récupération.

(3) La méthodologie employée pour calculer le mix énergétique d'ENGIE Cofely prend en compte les achats d'énergie primaire ainsi que les achats de chaleur.

(4) L'économie d'énergie fossile est estimée à partir des gains en efficacité énergétique et du recours aux énergies renouvelables et de récupération.

(5) La quantité et la nature des déchets générés par nos activités opérationnelles peuvent varier d'une année à l'autre (opérations ponctuelles de maintenance, travaux, etc.), ainsi que leur caractère recyclable, et la disponibilité de filières locales de valorisation.

Indicateurs santé-sécurité

Périmètre

Les données santé-sécurité de l'année 2018 transmises dans ce rapport concernent toutes les sociétés pour lesquelles ENGIE Cofely exerce un management opérationnel.

Méthode de contrôles et de consolidation des indicateurs

DÉFINITIONS :

- TF réglementaire : nombre d'accidents de travail (AT) survenus dans l'année avec arrêt d'au moins un jour et d'accidents de travail mortels multiplié par un million, rapportés au nombre d'heures travaillées.
- TG prévention : nombre de jours d'arrêt dans l'année à la suite d'accidents de travail survenus durant l'année considérée multiplié par mille, rapportés au nombre d'heures travaillées (taux de gravité selon la définition de l'Organisation Internationale du Travail).

INDICATEURS	2016	2017	2018
TF	5,68	5,89	5,26
TG	0,24	0,19	0,18
NOMBRE AT AVEC ARRÊT	102	109	99
NOMBRE AT MORTELS	1	0	0

Indicateurs sociaux

Périmètre

Les données sociales quantitatives de ce rapport concernent toutes les sociétés pour lesquelles ENGIE Cofely exerce un management opérationnel.

Commentaires

Par ailleurs, sur les données publiées dans ce présent document, il convient de préciser les points suivants :

- (1) L'indicateur de turnover volontaire prend uniquement en compte les démissions. Il est calculé sur la base des mouvements annuels rapportés à l'effectif moyen annuel.
- (2) L'indicateur taux d'embauche prend uniquement en compte les embauches en contrats CDI et en contrats CDD. Il est calculé sur la base des mouvements annuels rapportés à l'effectif moyen mensuel.
- (3) L'indicateur taux d'embauche en CDI prend uniquement en compte les embauches en contrats CDI rapportées au total des embauches.
- (4) L'indicateur taux d'embauche, femmes, 50 ans et +, - de 25 ans et 25 à 34 ans, en CDI est calculé au travers du rapport du nombre d'embauches de chaque catégorie en CDI sur le nombre d'embauches totales en CDI.
- (5) Concernant le nombre de travailleurs handicapés, les chiffres mentionnés représentent l'effectif total des personnes handicapées déclarées dans la DOETH en équivalent temps plein.
- (6) Les taux d'emploi direct et globaux sont calculés en rapportant les équivalents temps plein TH à l'effectif d'assujettissement. L'effectif d'assujettissement comprend globalement l'ensemble des effectifs permanents de l'établissement au 31 décembre de l'année de contribution, y compris les CDD et intérimaires (pour cause de surcroît d'activité) au prorata du temps de travail.
- (7) Le taux d'alternants est calculé en rapportant le nombre d'alternants à l'effectif moyen hors alternants.
- (8) Le taux d'embauche des alternants est calculé en rapportant l'effectif des alternants embauchés en CDD ou CDI en cours d'année à l'effectif des alternants sortis en cours d'année.
- (9) Pour cet indicateur, les domaines de la sécurité et qualité, environnement, énergies renouvelables ont été regroupés sous une seule rubrique.
- (10) L'indicateur nombre de promotions internes comprend le nombre de salariés entrés dans une catégorie socioprofessionnelle (passage de la catégorie Ouvriers à la catégorie TSM et de la catégorie TSM à la catégorie Cadres).
- (11) Travail à Distance : nombre de salariés ayant signé un avenant contractuel (1j/sem).
- (12) L'indicateur nombre de réunions de concertation avec les partenaires sociaux correspond aux réunions de négociation effectuées sur la question des salaires et celles qui concernent l'harmonisation des statuts sociaux de Cofely (GSN).
- (13) L'indicateur accords collectifs intervenant dans l'année correspond au nombre d'accords signés dans l'année.
- (14) La notion d'engagement durable mesure le lien qui unit les salariés à leur entreprise par rapport à trois éléments clés : une expérience de travail qui promeut le bien-être (stimuler) - un environnement de travail qui favorise et soutient la productivité ainsi que la performance (faciliter) - des efforts de la part des salariés à atteindre leurs objectifs de travail (engager).

Indicateurs sociaux

	UNITÉ	2016	2017	2018
EFFECTIFS ET PYRAMIDES DES ÂGES				
EFFECTIF		12 116	11 997	12 259
RÉPARTITION PAR CSP				
■ Cadre		2 376	2 418	2 566
■ Non-cadre		9 740	9 579	9 693
PART DES FEMMES CHEZ COFELY				
■ Proportion de femmes dans l'effectif	%	16,6 %	16 %	16,1 %
■ Proportion de femmes dans l'encadrement	%	22,4 %	22,9 %	23,1 %
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT				
■ CDI	%	92,3 %	92 %	92,6 %
■ CDD - Autres	%	7,7 %	8 %	7,4 %
PYRAMIDE DES ÂGES SUR L'EFFECTIF CDI				
■ moins de 25 ans	%	2,7 %	2,8 %	3,1 %
■ 25-34 ans	%	22,3 %	21,8 %	22 %
■ 50-54 ans	%	14,8 %	15,1 %	14,7 %
■ 55 et +	%	14,6 %	15,2 %	15,7 %
MOUVEMENTS DE PERSONNEL ET EMPLOI				
Turnover volontaire	%	2,9 %	3,4 %	4,5 % (1)
Taux d'embauche	%	13,4 %	17,5 %	20,3 % (2)
Part des embauches CDI sur embauche globale	%	41,4 %	49,9 %	56,9 % (3)
Taux d'embauche femmes en CDI	%	15,5 %	10,9 %	15,4 % (4)
Taux d'embauche 50 ans et + en CDI	%	9 %	11 %	8,8 % (4)
Taux d'embauche jeunes de - de 25 ans en CDI	%	17,8 %	18,1 %	17,2 % (4)
Taux d'embauche jeunes de 25 à 34 ans CDI	%	38,6 %	38,8 %	38,6 % (4)
Effectif travailleurs handicapés déclarés (ETP)		453	427	435 (5)
Taux d'emploi direct de travailleurs handicapés	%	3,84	3,84	3,77 (6)
Taux d'emploi global de travailleurs handicapés	%	4,62	4,44	4,24 (6)

Indicateurs sociaux

	UNITÉ	2016	2017	2018	
DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL / FORMATION					
Nombre d'alternants		602	596	571	
Taux d'alternants sur l'effectif total	%	5,2 %	5 %	5 %	(7)
Taux d'embauche des alternants	%	54,5 %	58,5 %	51 %	(8)
■ Dont en CDI	%	15,4 %	31,4 %	28 %	
Taux d'alternants dans les filières techniques	%	72,6 %	74,2 %	75,8 %	
Taux d'alternants femmes dans les filières techniques	%	9,3 %	10,4 %	11 %	
Pourcentage d'effectif formé	%	71 %	69,5 %	51,5 %	
Pourcentage de femmes dans l'effectif formé	%	11,4 %	10,2 %	9,8 %	
POURCENTAGE DE CADRES ET DE NON-CADRES DANS L'EFFECTIF FORMÉ					
■ Cadres	%	19 %	19,8 %	18,6 %	
■ Non-cadres	%	81 %	80,2 %	81,4 %	
Dépense de formation par personne formée	€	681	669	552	
Dépense de formation par heure de formation	€	37	27	21	
RÉPARTITION DES HEURES DE FORMATION PAR THÈME					
■ Technique des métiers	%	32 %	32,2 %	29 %	
■ Sécurité, qualité, environnement, énergies renouvelables	%	51 %	52,2 %	60,3 %	(9)
■ Langues	%	1 %	0,4 %	0,5 %	
■ Autres	%	17 %	15,2 %	10,3 %	
Nombre de promotions internes		259	220	283	(10)
Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne	%	16,9 %	20,5 %	13,8 %	(10)
CONDITIONS DE TRAVAIL					
Jours d'absence par pers (y compris congés pour événements familiaux)	j	14	14,1	14,3	
Jours d'absences enfants malades / effectif	j	0,2	0,2	0,2	
Nombre de salariés ayant pris un congé parental		52	50	37	
Nombre de salariés ayant pris un congé paternité		459	369	309	
Pourcentage d'absentéisme (yc congés pour événements familiaux)	%	5,4 %	5,5 %	5,5 %	
Travail à distance (effectif)			90	155	(11)
DIALOGUE SOCIAL					
Nombre de réunions de négociation et de concertation avec les représentants du personnel au niveau national		20	21	38	(12)
Accords collectifs intervenant dans l'année		25	27	26	(13)
BAROMÉTRIE SOCIALE					
Taux de participation		52 %	41 %	37 %	
Engagement durable des collaborateurs		52 %	72 %	74 %	(14)
Indice de satisfaction d'une qualité de vie au travail			68 %	70 %	

Rapport édité par la direction de la Stratégie et RSE
et la direction de la Communication d'ENGIE Cofely.

Conception graphique et rédaction: cworkcom

Crédits photos: Adobe Stock - Shutterstock - ENGIE Cofely - Dr.

Le rapport est imprimé sur un papier PEFC, dont l'ensemble des fibres
proviennent de forêts gérées de manière responsable.

L'imprimeur est certifié Imprim'Vert, il s'engage à agir de manière
concrète et continue pour réduire les émissions polluantes,
tout en économisant les ressources naturelles.



Le rapport 2019 couvre l'année 2018
(du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018)

© Avril 2019

ENGIE Cofely remercie ses parties prenantes (clients, fournisseurs, collaborateurs, ONG, investisseurs...) pour leur collaboration et en particulier tous les contributeurs qui ont participé à l'élaboration de son rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2019.



1, place Samuel de Champlain
Faubourg de l'Arche
92930 Paris La Défense

engie-cofely.fr

