

# Nos solutions durables pour un monde bas carbone

Rapport de responsabilité sociétale d'entreprise 2020

ENGIE Solutions



# SOMMAIRE


2 **ÉDITO**
Wilfrid PETRIE et Carole Le GALL

4 **PROFIL & CHIFFRES CLÉS**

5 **Dans la raison d'être du groupe ENGIE**

6 **Accélérer la neutralité carbone de nos clients**

8 Réduire l'empreinte carbone des villes et des territoires

12 Optimiser la performance énergétique et environnementale des industries

16 Concevoir et exploiter dans la durée des bâtiments bas carbone

20 **Placer l'humain au cœur de nos activités**

22 Accroître le confort des usagers et la continuité de services

26 Améliorer la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail

30 Ancrer une culture de la diversité et de l'éthique

34 **Créer de la valeur localement**

36 Contribuer au développement économique des territoires

38 Dialoguer avec nos parties prenantes et acheter responsable

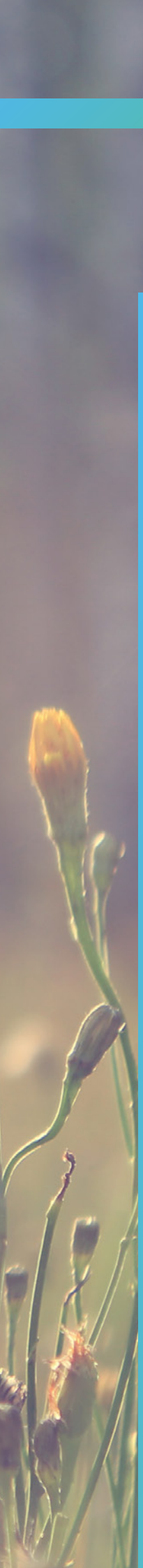
40 Être à l'écoute de nos clients et assurer leur satisfaction

42 Soutenir des actions citoyennes et solidaires

44 **INDICATEURS RSE 2019**

46 **COVID-19, LES ÉQUIPES D'ENGIE SOLUTIONS ONT RÉPONDU PRÉSENT**





# ÉDITO

**par Wilfrid PETRIE**
Directeur Général Adjoint d'ENGIE,
en charge d'ENGIE Solutions

**et Carole LE GALL**
Directrice Générale Adjointe d'ENGIE Solutions

# La RSE, au cœur des actions et des engagements d'ENGIE Solutions

ENGIE Solutions accompagne les villes et les entreprises dans leur transition vers la neutralité carbone en leur proposant des solutions sur mesure et clés en main qui leur permettent d'optimiser l'usage des ressources, de verdir les énergies et de réinventer les environnements de vie et de travail.

Nos solutions répondent aux grands enjeux environnementaux et sociétaux de nos clients et contribuent de ce fait à leurs propres objectifs RSE. Nous leur apportons les réponses à la mise en œuvre d'un monde plus vertueux et plus durable avec des solutions concrètes et pérennes illustrées par les témoignages de nos diverses parties prenantes que vous trouverez dans les pages qui vont suivre.

Nos offres innovantes et durables ont donc un impact positif sur la société : elles améliorent la vie des personnes en ville et au bureau, elles contribuent également au développement économique des territoires, notamment par la création de l'emploi local grâce à un fort ancrage territorial.

Plus que jamais, les temps que nous traversons et la crise sanitaire majeure sans précédent que le monde subit avec la pandémie de Covid-19 nous persuadent qu'une démarche RSE dans nos actions ainsi que dans nos engagements est indispensable, et que c'est, main dans la main, que nous



devons œuvrer pour le monde de demain. Répondre du mieux possible aux attentes de nos clients et de nos collaborateurs à travers des solutions vertes et inclusives, c'est notre travail quotidien.

En effet, cette performance RSE que nos solutions apportent à nos clients est également au cœur de nos propres actions internes. Nos 50 000 collaborateurs sont au premier plan de cette démarche vertueuse. Outre les engagements que nous nous appliquons en termes de transition vers la neutralité carbone, nous avons comme priorité numéro un la sécurité de nos collaborateurs, de nos sous-traitants ou des riverains de nos installations. Nous sommes engagés sur la qualité de vie au travail et nous encourageons vivement la féminisation des emplois techniques. Nous considérons que c'est un enjeu essentiel. De plus, nous agissons chaque jour pour l'insertion des personnes en situation de handicap et pour l'intégration des apprentis et des alternants, la mixité et la diversité étant pour nous primordiales.

Aujourd'hui, de manière très légitime, chacun attend des entreprises une politique RSE sérieuse et approfondie, et chez ENGIE Solutions, nous démontrons quotidiennement que notre démarche est volontaire et constructive. Répondre à ces attentes et aller au-delà est un objectif que nous nous fixons chaque jour pour nous-mêmes et nos parties prenantes.

Nous concilions performance économique et impact positif sur la société et l'environnement. C'est le fondement de notre engagement, c'est notre raison d'agir !

# ENGIE Solutions, partenaire de la neutralité carbone

Partenaire énergie, confort et performance des collectivités, des entreprises et des industries, ENGIE Solutions les accompagne dans leur transition vers la neutralité carbone.

ENGIE Solutions imagine et développe des solutions pour optimiser l'usage des ressources, verdir les énergies et réinventer les environnements de vie et de travail au service de trois objectifs : améliorer l'attractivité des villes et des territoires, renforcer la compétitivité et la performance des industries, accroître le confort des lieux de vie et de travail.

**900**
**IMPLANTATIONS EN FRANCE**

**50 000**
**COLLABORATEURS**

**10 Mds€**
**DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2019**




**3,3 M**
DE TONNES DE $CO_2$ ÉVITÉES



**37 %**
D'ÉNERGIES RENOUVELABLES ET DE RÉCUPÉRATION DANS LE MIX ÉNERGÉTIQUE



**76 %**
DES DÉCHETS VALORISÉS



**200**
RÉSEAUX DE CHALEUR URBAINS



**350**
CHAUFFERIES BIOMASSE



**110 000**
INSTALLATIONS RACCORDÉES

# Dans la raison d'être du groupe ENGIE

ENGIE Solutions s'inscrit résolument dans la politique RSE et la raison d'être du groupe ENGIE, qui est d'agir pour accélérer la transition vers une économie neutre en carbone, par des solutions plus sobres en énergie et plus respectueuses de l'environnement.

En mai 2020, le groupe ENGIE a défini sa raison d'être en lien avec ses parties prenantes, collaborateurs, clients, partenaires et actionnaires autour d'un objectif commun, responsable et engagé : agir pour accélérer la transition vers une économie neutre en carbone. En développant ses activités vers une économie neutre en carbone, ENGIE poursuit un développement harmonieux dans son écosystème, en créant de la valeur économique, sociale, environnementale et sociétale pour l'ensemble des parties prenantes.

Afin de piloter au plus près sa performance RSE, le Groupe ENGIE a défini, en février 2020, 19 nouveaux objectifs RSE à horizon 2030 qui s'inscrivent pleinement dans le cadre des 17 Objectifs de Développement Durable fixés par les Nations Unies. Les engagements RSE d'ENGIE Solutions en matière environnementale, sociale et sociétale, rejoignent pleinement ces objectifs RSE.

> “Notre raison d'être c'est de contribuer à une économie plus vertueuse et, dans notre ambition à être un leader de la transition énergétique et climatique, nous devons aider nos clients à mieux produire et à mieux consommer leur énergie.”
>
> **Jean-Pierre Clamadieu,**
> Président du Conseil d'Administration d'ENGIE

## Performance RSE

En accord avec la politique RSE du Groupe ENGIE, la démarche RSE d'ENGIE Solutions a été élaborée suivant les lignes directrices de l'ISO 26000. Notre démarche RSE et nos indicateurs sont suivis, évalués et certifiés par des plateformes et des organismes internationaux.

### CERTIFICATIONS ISO

ENGIE Solutions a renouvelé sa double certification nationale ISO 9001 et ISO 50001, pour toutes ses organisations, son siège national, ses directions supports et ses directions opérationnelles. Une démarche de certification nationale ISO 14001 a été lancée début 2019, qui vise la certification de toutes les Grandes Installations de Combustion (GIC, puissance > 50 MW) à l'automne 2020.

### LABEL DIVERSITÉ

ENGIE Solutions bénéficie du Label Diversité de l'AFNOR, reconnaissant son engagement à prévenir les discriminations et à promouvoir la diversité dans le cadre de la gestion des ressources humaines, tout en prenant en compte son contexte d'intervention (ancrage territorial, relations fournisseurs, clients, usagers).

### NIVEAU GOLD ECOVADIS

ENGIE Solutions est positionné au niveau Gold de la plateforme d'évaluation EcoVadis pour sa performance RSE. Avec un score global de 78/100, ENGIE Solutions se place dans le top 150 des 2 % d'entreprises les mieux notées par EcoVadis.

### LABEL HUMAN FOR CLIENT

ENGIE Solutions a, pour la première fois en 2019, obtenu le label Human for Client, qui mesure sa performance sociétale sur l'ensemble de sa Relation Client. Porté par l'Institut National de la Relation Client (INRC), ce label, reconnu par l'État, est fondé sur les exigences internationales de la RSE selon les lignes directrices de la norme ISO 26000.



# Accélérer la neutralité carbone de nos clients

Dans le cadre de la loi du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, la France s'est fixé comme objectifs de réduire sa consommation d'énergies fossiles de 40 % d'ici à 2030, d'atteindre la neutralité carbone* en 2050 et de diviser par six ses émissions de gaz à effet de serre à cette date.

Pour y parvenir, les villes, les collectivités, les industries et les entreprises doivent optimiser l'usage des ressources en améliorant leur performance énergétique et verdir leurs énergies en faisant appel aux renouvelables.

ENGIE Solutions imagine et développe des solutions globales et sur mesure pour réduire l'empreinte carbone des villes, améliorer la performance environnementale des industries et rendre les bâtiments aussi durables que confortables.

* La « neutralité carbone » est entendue comme un équilibre entre les émissions d'origine anthropique et les absorptions par les puits de gaz à effet de serre.





# Réduire l'empreinte carbone des villes et des territoires

Les villes et les territoires cherchent à réduire leur empreinte carbone, à diminuer leur consommation énergétique, à rendre leur environnement plus respirable et plus sain pour le bien-être de leurs habitants. ENGIE Solutions les accompagne dans cette évolution vers la neutralité carbone en améliorant la performance durable des bâtiments et des installations.

## Optimiser et verdir les énergies

Acteur majeur des solutions d'efficacité énergétique, ENGIE Solutions aide les villes et les collectivités à optimiser l'usage de leurs ressources, avec des solutions techniques et des expertises éprouvées dans les infrastructures énergétiques, les installations de chauffage, de climatisation et de ventilation des bâtiments, les réseaux de chaleur et de froid, les éclairages publics, les infrastructures de télécommunication et de transport.

ENGIE Solutions contribue à verdir le mix énergétique des collectivités à travers des systèmes de production, de stockage et de distribution d'énergies locales, qu'elles soient renouvelables ou de récupération, à des prix accessibles : bois-énergie, valorisation de chaleur fatale, géothermie, solaire thermique et photovoltaïque, autoproduction décentralisée. Nos solutions permettent d'optimiser les consommations énergétiques, réduisant ainsi l'empreinte carbone des villes et limitant les impacts sur l'environnement.

## Concevoir et aménager en visant la neutralité carbone

Partenaire des collectivités, des architectes, des promoteurs et des constructeurs, ENGIE Solutions conçoit, développe et aménage des bâtiments et des quartiers visant la neutralité carbone. Positionnés en amont des projets comme intégrateur de solutions, nous déployons des solutions globales innovantes, évolutives et connectées, depuis la conception des bâtiments et la fourniture d'utilités jusqu'à l'exploitation intelligente et performante des bâtiments.

Nous aménageons et rénovons des quartiers, des bâtiments publics et des logements sociaux, en améliorant leur efficacité et leur performance énergétique, en réhabilitant le patrimoine bâti et en développant de nouveaux écoquartiers. Avec nos offres sur mesure, clés en main et cofinancées, nous nous engageons sur des résultats dans la durée.

## Déployer des services innovants

Grâce au numérique et aux nouvelles technologies, ENGIE Solutions co-construit et déploie des infrastructures et des services digitaux contribuant à rendre les villes et les territoires intelligents, en privilégiant la transversalité dans la gestion de leurs services. Nos solutions interconnectées et pilotées optimisent l'usage des ressources, la gestion du trafic, l'efficacité de l'éclairage public, la qualité de l'air intérieur et extérieur, la sécurité des citoyens…

Parce que la mobilité est un enjeu territorial majeur, ENGIE Solutions s'implique dans la gestion des transports urbains et du stationnement, et développe des solutions de mobilité verte en fournissant des carburants alternatifs : électricité, gaz naturel véhicules (GNV), bioGNV, hydrogène vert. Notre expertise en hydrogène renouvelable nous a permis de devenir leaders dans l'installation de ce type de stations de recharge en France.

Pour dépolluer l'air dans les environnements souterrains, tels que les tunnels autoroutiers ou ferroviaires, ENGIE Solutions a également développé une solution de biofiltration végétale innovante.



“Pour accompagner les villes et les collectivités dans la neutralité carbone, il s’agit de penser le territoire comme un tout, un organisme vivant, dont il faut considérer l’harmonie globale. C’est l’équilibre auquel nous contribuons en optimisant l’usage et l’allocation des ressources, grâce à une meilleure performance des infrastructures énergétiques, à des solutions de mobilité verte et à des bâtiments plus sobres.”

**Yann Rolland,** Directeur Général Villes & Collectivités, ENGIE Solutions

## EXPERTISES POUR LES VILLES ET LES COLLECTIVITÉS

- Copromotion neutralité carbone
- Conception BEPOS (Bâtiment à énergie positive)
- Génie climatique et électrique
- Performance énergétique du bâtiment
- Solutions connectées
- Facility management

- Géothermie
- Réseaux urbains de chaleur et de froid
- Réseau de distribution électrique
- Autoproduction d’électricité décentralisée
- Efficacité et engagement énergétique
- Smart grid multi-énergies

- Qualité de l’air
- Mobilité verte
- Gestion du trafic et du stationnement
- Éclairage public

1er
DISTRIBUTEUR DE CARBURANTS ALTERNATIFS EN FRANCE

18
STATIONS D’HYDROGÈNE RENOUVELABLE INSTALLÉES EN FRANCE (DONT 11 MISES EN SERVICE EN 2019)

92
RÉSEAUX DE CHALEUR ET DE FROID URBAINS EXPLOITÉS

# ATTRACTIVITÉ



## UNE VILLE PLUS DURABLE ET ATTRACTIVE

Pour accompagner la Ville de Vélizy-Villacoublay (78) dans la neutralité carbone, ENGIE Solutions a mis en œuvre plusieurs solutions technologiques et innovantes : exploitation d'un réseau de chaleur alimenté par de la géothermie locale renouvelable, contrat de performance énergétique intégrant des éclairages à LED, déploiement de bornes de recharge électrique, application de suivi en temps réel des places de parking disponibles, amélioration de la qualité de l'air dans les écoles… **ENGIE Solutions s'engage à réduire la consommation énergétique de la Ville de 44 % et à lui fournir plus de 60 % d'énergie renouvelable sur le réseau de chaleur.**



## PREMIÈRE ÎLE VERTE

L'île de Lifou, en Nouvelle-Calédonie, est en passe de devenir la **première île 100 % énergies renouvelables.** ENGIE Solutions, via sa filiale de distribution électrique régionale EEC ENGIE et en partenariat avec EEC, Alizés Énergie, Socometra et EPS Italie, vient d'y mettre en service une unité de stockage et de gestion des énergies solaires et éoliennes produites sur l'île. Cette unité fournit l'énergie verte utilisée en journée et stocke l'excédent pour la restituer au réseau en fonction des besoins. L'objectif est de parvenir à 100 % d'énergies renouvelables en 2020, en remplacement des moteurs au gasoil de l'ancienne centrale thermique.

## UN RÉSEAU DE CHALEUR VERTUEUX

Pour diffuser une chaleur toujours plus vertueuse sur l'ensemble de son territoire, Rennes Métropole (35) a confié à ENGIE Solutions la délégation de service public du réseau de chaleur nord-est. Ce contrat prévoit le développement de 36 kilomètres de réseaux supplémentaires fournissant une chaleur issue à plus de 70 % d'énergies locales et renouvelables, provenant principalement de déchets (Unité de Valorisation Énergétique) et de bois-énergie. **Raccordé à 35 000 équivalents logements, ce réseau permettra d'économiser 171 000 tonnes de $CO_2$ pendant 18 ans.**





## 90 % D'ÉNERGIE RENOUVELABLE POUR LE RÉSEAU

"Avec plus de 300 000 habitants sur 143 communes, la Communauté urbaine du Grand Reims (51) a des enjeux énergétiques et environnementaux importants, notamment en termes de qualité de l'air. Pour notre réseau de chaleur, ENGIE Solutions nous a ainsi proposé d'utiliser du bois de déchetterie en remplacement du charbon. Passer de 60 % à 90 % d'énergie renouvelable dans le mix énergétique nous a permis d'inscrire durablement le réseau de chaleur dans le tissu urbain et dans la vie des Rémois, d'un point de vue économique et environnemental."

**Guillaume Michaux,** Vice-Président de la Communauté urbaine du Grand Reims

## PREMIER QUARTIER NEUTRE EN CARBONE

À Paris, Porte de Montreuil, ENGIE Solutions, via sa filiale de copromotion Aire Nouvelle au sein du groupement *The Collective for Climate*, va réaliser le premier quartier neutre en carbone global en construction, en énergie et en mobilité. Grâce à un mix énergétique renouvelable et local, et à une architecture bioclimatique, l'impact environnemental du projet sera réduit de plus de moitié par rapport à un scénario classique. **Près de 80 % des matériaux recyclés et biosourcés utilisés proviendront d'Île-de-France,** et le quartier historique des puces sera massivement replanté avec des îlots de fraîcheur et de biodiversité.





## PREMIERS BUS À HYDROGÈNE

La Ville de Pau (64) a inauguré la première ligne de bus « zéro émission » de France. Les huit bus électriques, fournis par le constructeur européen Van Hool, sont équipés de piles à combustible qui transforment l'hydrogène sous pression en électricité. **L'hydrogène est produit localement grâce à un électrolyseur alimenté par des panneaux solaires et distribué dans les stations de recharge,** installées et exploitées par la filiale.



# Optimiser la performance énergétique et environnementale des industries

Les industriels doivent à la fois améliorer la performance de leur process, accélérer leur neutralité carbone et gagner en compétitivité, tout en menant à bien des projets de transformation et de croissance. Pour répondre à leurs enjeux de performance énergétique et de réduction de leur impact environnemental, ENGIE Solutions les accompagne sur l'ensemble du cycle de vie des actifs et des projets.

## Garantir la performance durable des process

Pour accroître la performance économique et environnementale des actifs et des procédés industriels, ENGIE Solutions intervient au cœur des unités de production, de la fourniture d'utilités à la mise en œuvre des installations associées, de la maintenance à la digitalisation des process.

ENGIE Solutions conçoit, réalise et finance des solutions pour optimiser la performance énergétique des process et des usines, en alliant progrès responsable et neutralité carbone : récupération de chaleur fatale, électrification des transports, réfrigération verte en alimentaire, valorisation des rejets, économie circulaire…

Avec nos offres combinant Contrat de Performance Énergétique et contrat de Facility Management, nous garantissons des économies d'énergie sur le process industriel tout en préservant la qualité de service aux occupants et le maintien en condition opérationnelle des actifs et outils de production. Nos équipes adaptent en permanence la production d'utilités aux besoins des sites et assurent la continuité du service sur le process.

## Fournir des énergies bas carbone

Aux côtés des industriels, ENGIE Solutions imagine, construit et opère des infrastructures et des services qui leur fournissent des énergies bas carbone : centrales de cogénération biomasse, production d'énergie photovoltaïque, décarbonation de la production de froid, centrale énergies et fluides…

Pour les industriels, ENGIE Solutions propose sa solution d'hydrogène renouvelable EffiH2 permettant de produire l'hydrogène nécessaire à leur process ou pour alimenter des flottes de véhicules.

Nos expertises métiers multisite et multiservice sont mobilisées dans sept secteurs prioritaires : l'industrie de transformation, l'industrie des procédés, le retail alimentaire et logistique, les infrastructures de transport, la défense et l'aérospatiale, les infrastructures d'énergies et le secteur nucléaire.

## Développer l'industrie de demain

Dans sa vision de l'usine connectée, ENGIE Solutions a développé la plateforme Blu.e, qui optimise, en temps réel, l'ensemble de la chaîne de valeur énergétique, de la production à la consommation finale, en analysant les Indicateurs de Performance Énergétique.

ENGIE Solutions est aussi le partenaire des industriels dans leurs projets de croissance et de transformation, en France comme à l'international, préparant à leurs côtés l'industrie du futur, plus verte et plus compétitive. Nous participons également aux grands projets d'infrastructures et de production des énergies de demain.



“Pour accompagner la neutralité carbone des industriels, tout en développant leur compétitivité, ENGIE Solutions conçoit, déploie et finance des solutions permettant de leur fournir des énergies bas carbone, tout en les aidant à renforcer la performance de leurs process et de leurs assets. Nous sommes à leurs côtés tout au long du cycle de vie de leurs outils et projets, pour maintenir en condition opérationnelle leurs équipements et participer à la construction des industries de demain.”

**Pierre Hardouin,** Directeur Général Industries, ENGIE Solutions

7
MARCHÉS INDUSTRIELS

86
GRANDS COMPTES INDUSTRIELS

50
SOLUTIONS BLU.E DÉPLOYÉES CHEZ DES CLIENTS INDUSTRIELS

## EXPERTISES OPTIMISATION ÉNERGÉTIQUE DES PROCESS INDUSTRIELS

- **Gestions des utilités : électricité, gaz, fluides, air comprimé**
- **Facility Management : process, énergies et utilités, services**
- **Optimisation des process : électricité, hvac*, récupération d’énergie, froid, salles blanches**
- **Gestion de l’environnement : valorisation des rejets, économie circulaire**
- **Efficacité énergétique : FM industriel, CPE, récupération de chaleur fatale**

*hvac : chauffage, ventilation et climatisation.




## LA SOLUTION BIG DATA POUR OPTIMISER LES ÉNERGIES

Dans le cadre de son projet d'usine du futur, le groupe automobile PSA a retenu la plateforme digitale d'efficacité énergétique Blu.e pour renforcer sa démarche globale d'efficacité énergétique. Patrice Peslier, Directeur de la performance industrielle du Groupe PSA, justifie ce choix : « *Nous avions engagé, depuis plusieurs mois, une démarche pour appliquer une solution Big data au périmètre de l'énergie. Nous voulions un outil déjà existant mais néanmoins performant et évolutif, éprouvé, et adapté au monde de l'industrie, d'où le choix de Blu.e. Le projet est ambitieux et a un très fort enjeu pour le Groupe.* ***Notre objectif est d'économiser au moins 5 % sur notre facture énergétique.*** »

## PARTICIPER À L'ÉNERGIE DU FUTUR À CADARACHE

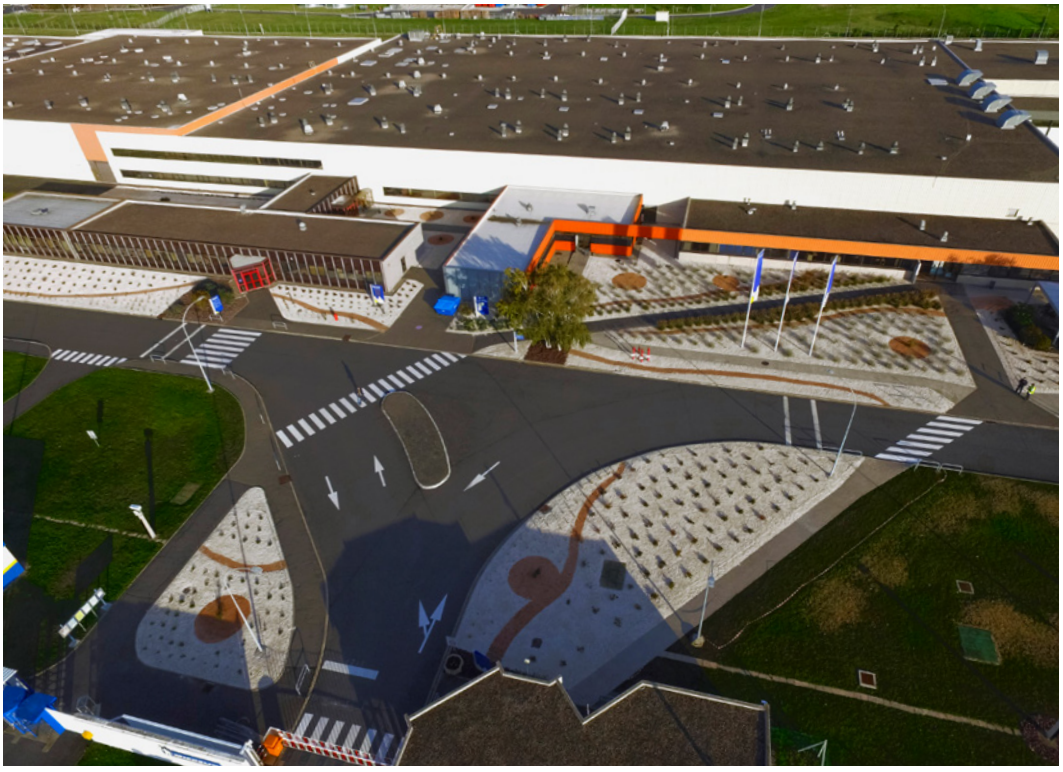
Engagé comme partenaire sur le chantier ITER de Cadarache (13), plus important projet de recherche internationale sur la fusion nucléaire, ENGIE Solutions contribue à la réalisation du tokamak, qui sera le cœur du réacteur expérimental de fusion contrôlée. Mobilisées dans différents métiers, **les équipes d'ENGIE Solutions sont chargées de la conception, de la réalisation et de la maintenance des installations climatiques, électriques et mécaniques** de 13 des 39 bâtiments du centre de recherche, dont les trois bâtiments classés INB (Installation Nucléaire de Base).





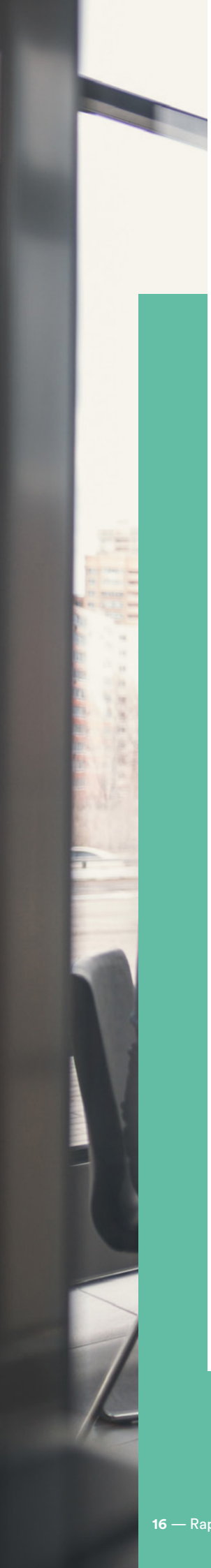
## OPTIMISER LE PROCESS DE RÉFRIGÉRATION DES USINES HARIBO

À Marseille (13) et à Uzès (30), ENGIE Solutions a réalisé des audits énergétiques sur deux sites de production de confiseries Haribo. Une quarantaine d'opportunités d'amélioration énergétique ont ainsi été identifiées, dont l'une consiste à récupérer la chaleur du système froid pour préchauffer le circuit d'eau chaude de l'usine de Marseille. ENGIE Solutions en a profité pour optimiser le process de réfrigération et le réseau de distribution de froid nécessaire aux étuves de séchage des bonbons. **Le gain énergétique attendu pour le site de Marseille s'élève à 18 % de la consommation annuelle de gaz.**



## PREMIER SITE MICHELIN NEUTRE EN CARBONE

L'usine Michelin des Gravanches (63) est le premier site du groupe manufacturier à ne plus émettre de $CO_2$ et à utiliser 100 % d'énergies renouvelables. **ENGIE Solutions y a installé une pompe à chaleur qui récupère les calories du process de l'usine.** Étienne de Roffignac, directeur du site Michelin des Gravanches, explique : « *La pompe à chaleur sert à remplacer les chaudières qui utilisaient précédemment du gaz. Elle réutilise la chaleur générée par le procédé dans l'usine pour chauffer l'atelier. Grâce à cela, non seulement le site n'émet plus de $CO_2$, mais il économise les 3 500 $m^3$ d'eau consommés chaque année pour le refroidissement des machines.* » Ce site doit servir d'exemple pour parvenir à l'objectif « zéro émission de $CO_2$ » du groupe Michelin pour 2050.



# Concevoir et exploiter dans la durée des bâtiments bas carbone

Les acteurs du bâtiment et du tertiaire sont confrontés à des préoccupations sociétales et réglementaires fortes autour de la sobriété énergétique et à une évolution des modes de vie et de l'usage des bâtiments. ENGIE Solutions les accompagne dans cette transition bas carbone, de la phase de conception des bâtiments et d'installation des équipements à la phase d'exploitation et de maintenance.

## Concevoir des bâtiments à énergie positive

En matière de bâtiment durable, ENGIE Solutions développe et déploie des solutions globales innovantes, depuis la conception des bâtiments et la fourniture d'utilités jusqu'à l'exploitation intelligente des bâtiments, en déployant des systèmes de mesure et de pilotage des consommations.

ENGIE Solutions s'appuie sur ses expertises en maquette numérique BIM pour collecter toutes les données du bâtiment, mais aussi sur ses compétences en génie climatique et électrique, en solutions automatisées et connectées pour concevoir des bâtiments bas carbone.

Pour optimiser la performance énergétique et environnementale des bâtiments qui nous sont confiés, nous installons des capteurs connectés à des plateformes de suivi énergétique. Nous nous engageons également sur des objectifs de performance et de résultat, tant au niveau de la conception-réalisation que de l'exploitation via la signature de Marché Global de Performance (MGP) ou de Contrat de Performance Énergétique (CPE).

## Accéder à une énergie renouvelable et locale

Pour décarboner et verdir les énergies, ENGIE Solutions prévoit, en fonction des ressources du territoire, le raccordement des bâtiments à un réseau de chaleur urbain ou de froid urbain, ou la mobilisation d'autres ressources renouvelables et locales telles que le bois-énergie et le solaire thermique et photovoltaïque. En complément des ressources locales, nous proposons des contrats d'électricité de gré à gré (Green PPA*) permettant de bénéficier en direct d'une électricité verte sans risque d'approvisionnement, tout en contribuant au développement des énergies renouvelables.

ENGIE Solutions encourage également les mobilités vertes en installant des bornes de recharge de véhicules électriques au pied ou en sous-sol des bâtiments.

## Rendre les bâtiments connectés et durables

Conscient des évolutions des modes de vie et des usages, ENGIE Solutions conçoit des bâtiments plus intelligents, plus évolutifs et mieux insérés dans leur écosystème. Nous créons également des environnements de travail attractifs et adaptés à la flexibilité fonctionnelle des organisations.

Avec sa solution connectée Vertuoz Pilot, ENGIE Solutions contribue à rendre les bâtiments plus économes et plus performants grâce au pilotage intelligent des données énergétiques et des fluides, en fonction des besoins réels.

En recourant à la production décentralisée d'énergies et à l'utilisation des ressources de plusieurs bâtiments connectés, nous facilitons l'autoconsommation collective et la mise en œuvre de communautés énergétiques renouvelables. Et pour lutter contre l'effet d'îlot de chaleur urbain, nous étudions des solutions de végétalisation de toitures et de façades pour certains bâtiments.

ENGIE Solutions intègre enfin de plus en plus de matériaux de construction recyclables et/ou biosourcés, produits en local sur le modèle de l'économie circulaire, pour des bâtiments plus durables et plus écologiques.

*Power Purchase Agreement.



“En France, le bâtiment est le secteur qui doit nous permettre de réduire drastiquement les consommations d’énergie et les émissions de gaz à effet de serre. Mais le bâtiment c’est aussi l’opportunité de créer des environnements de vie et de travail plus confortables avec une empreinte carbone faible ou nulle. Grâce à notre maîtrise des expertises techniques en conception et maintenance, en énergies renouvelables et nouvelles technologies, nous pouvons construire et maintenir des bâtiments plus sobres, plus performants, plus connectés, plus flexibles, alliant ingéniosité et confort.”

**Olivier Jacquier,** Directeur Général Tertiaire & Proximité, ENGIE Solutions

**-40 %**

DE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE POUR LE TERTIAIRE EN 2030

**20 %**

D’ÉCONOMIE ÉNERGÉTIQUE GRÂCE AU PILOTAGE DÉCENTRALISÉ VERTUOZ PILOT

**7 200**

TONNES DE $CO_2$ ÉVITÉES CHAQUE ANNÉE GRÂCE À VERTUOZ PILOT

## EXPERTISES EN BÂTIMENT BAS CARBONE POUR LE TERTIAIRE

- BIM Conception
- Smart Building
- Gestion Technique du Bâtiment
- Génie électrique et climatique
- Systèmes d’information et de communication
- Solutions connectées
- Facility Management

- Contrat de Performance Énergétique
- Réseaux de chaleur et de froid à partir d’énergies renouvelables
- Production locale d’énergie
- Hydrogène renouvelable
- Green PPA

# SOBRIÉTÉ ET CONFORT



## UNE TOUR HQE À LA DÉFENSE

Pour la nouvelle tour Saint-Gobain à La Défense (92), **ENGIE Solutions a déployé un ensemble de solutions techniques pour rendre l'immeuble compatible avec une démarche HQE construction élevée :** développement des études en maquette BIM, optimisation énergétique des productions thermiques, ventilation ajustée aux besoins, régulation de débit sur les utilités, éclairages LED, récupération d'énergie, contrôle et suivi des consommations… Construite sur le label E+C-, pour énergie positive et réduction carbone, cette tour sera le plus important bâtiment en France et l'un des premiers au monde à tendre vers l'équilibre de ses émissions de gaz à effet de serre.

## DES EHPAD PLUS SOBRES

Pour réduire la facture énergétique et l'impact environnemental de 52 EHPAD du groupe SOS Seniors, **ENGIE Solutions a déployé plusieurs solutions multi-techniques : rénovation de chaufferies avec remplacement de chaudières, mise en place de condenseurs, télérelève des consommations, contrats de performance énergétique…** Résultats : la consommation énergétique des EHPAD a été réduite de 28 % et plus de 2 000 tonnes d'émissions de $CO_2$ ont été évitées.





## DES OMBRIÈRES PHOTOVOLTAÏQUES POUR LE PARC DES EXPOSITIONS

Le parking du nouveau parc des expositions et des congrès de Toulouse (31) produira de l'électricité à partir d'énergie solaire. Pour le MEETT, nom donné au futur parc qui a ouvert en juin 2020 à Beauzelle, au nord de Toulouse, ENGIE Solutions a installé un vaste parc d'ombrières photovoltaïques. **Composé de 10 700 panneaux, ce parc produira l'équivalent de la consommation annuelle de 3 600 foyers (environ 10 000 habitants) pour une puissance de près de 4,64 MWc.**



## PREMIER BÂTIMENT UNIVERSITAIRE À ÉNERGIE POSITIVE

Projet de smart building conçu et co-construit par ENGIE Solutions, l'IUT-C de Roubaix (59) bénéficie de la triple certification BEPOS, PassivHaus et HQE Excellent. Pour ce bâtiment passif intelligent, **ENGIE Solutions a mis en œuvre sa démarche BIM afin d'optimiser sa construction, mais aussi son exploitation et son utilisation.** Le projet, conclu en marché global de performance sur six ans, intègre une gestion innovante des ressources : ventilation naturelle, récupération d'eau de pluie, production et stockage d'énergie solaire, pilotage automatique… Pour un coût énergétique inférieur à 1 €/m².



## RÉDUIRE DE 50 % LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE D'UNE ÉCOLE

Pour réduire ses consommations, la Ville de Limoges (87) a installé **la solution de pilotage énergétique Vertuoz d'ENGIE Solutions dans un établissement scolaire.** Sylvain Pasquet, chargé de mission énergétique de la Ville de Limoges, témoigne : « *Deux demi-journées ont suffi pour déployer la solution de pilotage digital dans trois salles de classe et six autres pièces dédiées au périscolaire, avec une sonde de température et un détecteur de présence dans chaque pièce. Le chauffage s'éteint quand personne n'est dans l'école et se rallume automatiquement avant l'arrivée des élèves pour qu'ils entrent dans une classe chauffée à bonne température. La gestion de l'occupation et le suivi des températures permettent ensuite d'optimiser le chauffage par autoapprentissage. Cette capacité à réunir confort et économies fait toute la différence !* »

# Placer l'humain au cœur de nos activités

Le confort et le bien-être des occupants, comme la sécurité et la qualité de vie de nos collaborateurs, sont une préoccupation majeure pour ENGIE Solutions, qui développe des solutions concrètes pour améliorer les lieux de vie et les environnements de travail.

Considérées comme des leviers de performance et de différenciation, la mixité professionnelle, la promotion de la diversité et la culture de l'éthique sont aussi au cœur de la politique sociale d'ENGIE Solutions.

Employeur responsable et engagé, ENGIE Solutions met tout en œuvre pour favoriser l'inclusion de jeunes issus des quartiers prioritaires, l'intégration de personnes en situation de handicap et la formation de publics éloignés de l'emploi.





# Accroître le confort des usagers et la continuité de services

Les collectivités, les promoteurs, les entreprises et les acteurs du tertiaire veulent améliorer le confort des citoyens et des usagers en créant des villes, des territoires, des habitats et des lieux de travail plus agréables et plus intelligents. ENGIE Solutions réinvente la qualité des environnements de vie et de travail dans un souci conjugué du bien-être des occupants et de la durabilité des villes, des quartiers, des bâtiments et des sites industriels.

## Améliorer le quotidien des citoyens

S'appuyant sur la richesse de ses expertises, ENGIE Solutions développe des solutions globales innovantes et évolutives, depuis la fourniture d'utilités jusqu'à l'exploitation intelligente des bâtiments, qui contribuent à l'amélioration constante de la qualité de vie des citoyens et des usagers.

Opérateur en smart building et en bâtiment connecté, ENGIE Solutions assure la connectivité et la modularité des sites qui lui sont confiés, repense les bâtiments et les usines dans leur environnement, contribue à la création de villes intelligentes et de quartiers connectés et communicants.

Afin d'apporter de nouveaux services aux habitants en étant plus proche de leurs attentes, ENGIE Solutions a développé une plateforme d'hypervision urbaine qui améliore le quotidien des citoyens : information sur les places de stationnement disponibles, régulation intelligente des feux de signalisation, panneaux à messages variables…

## Renforcer la qualité de vie au travail

Expert en Facility Management intégré, ENGIE Solutions réalise des prestations de service qui contribuent autant à la performance des sites industriels ou tertiaires qu'à la qualité de vie au travail des collaborateurs : accueil, gestion du courrier, restauration, propreté, entretien des bâtiments, optimisation des espaces de travail…

Nous créons, améliorons, construisons, finançons, exploitons et gérons de nouveaux lieux de vie et de travail de façon à renforcer leur attractivité et à améliorer le confort, l'expérience et la sécurité de leurs utilisateurs. Dans ce domaine, ENGIE Solutions s'est récemment adjoint les services de l'agence de conception d'espaces tertiaires Majorelle.

Notre solution digitale de gestion intelligente des bâtiments, Vertuoz, contribue à améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs et le bien-être des résidents en optimisant les paramètres liés au confort (pilotage de la température, de la qualité de l'air, de la lumière…) ou en proposant des services aux occupants (conciergerie, covoiturage, réservation de salle, de parking…).

## Assurer la continuité du service

Que ce soit au niveau de l'approvisionnement en énergie, via des réseaux de gaz et d'électricité ou des réseaux de chaleur et de froid urbains, ou de la fourniture de services techniques aux occupants ou aux bâtiments, ENGIE Solutions s'engage sur la qualité et la continuité du service fourni.

Grâce à notre expertise des environnements contrôlés, nous développons des environnements de travail performants dans les secteurs de la pharmacie, des biotechnologies et de la cosmétologie. Les équipes techniques d'ENGIE Solutions assurent également la continuité et la qualité de service de nombreux data centers sur le territoire, dont certains sont classés Opérateurs d'Importance Vitale (OIV).

Nos solutions de suivi et d'amélioration de la qualité de l'air intérieur, AXL'AIR, ELENA ou VISIONN'AIR répondent, par ailleurs, aux dispositions réglementaires et aux enjeux



**332**
ÉTABLISSEMENTS
DE SANTÉ GÉRÉS

**150 MW**
DE PUISSANCE INSTALLÉE
DANS LES DATA CENTERS
EN FRANCE EN 2019

de santé publique dans le tertiaire, les crèches et les maternelles, les entreprises, les centres commerciaux, les halls d'aéroport, les musées, les piscines ou encore les blocs opératoires.

Malgré deux épisodes caniculaires historiques en 2019, avec des pics de chaleur à 36,5 °C en juin et à 42,6 °C en juillet, le maillage du réseau, la résilience des installations et la forte mobilisation de l'ensemble des équipes CLIMESPACE ont, enfin, permis de faire face à la demande en froid des clients et d'atteindre un nouveau record de production de 230 MW.

## EXPERTISES CONFORT DES USAGERS

- **Aménagement de sites et d'espaces**
- **Génie climatique et électrique (confort thermique, éclairage, contrôle de la qualité de l'air)**
- **Gestion des flux, des fluides, des rejets et déchets**
- **Végétalisation et économie circulaire**
- **Protection incendie**
- **Safe city**

- **Digitalisation des interfaces et des objets**
- **Systèmes intelligents d'infrastructures de transport et de télécommunication**
- **Systèmes de mobilité décarbonée**
- **Stockage et valorisation de la flexibilité électrique**

> L'harmonie et le bien-être des citoyens, c'est résider, travailler, évoluer dans des lieux où il fait bon vivre. Ce confort de vie et de travail, ENGIE Solutions y contribue en améliorant l'environnement des habitants et des collaborateurs d'une entreprise, grâce à des solutions de gestion des utilités, de mobilité et de qualité de l'air, mais aussi grâce à l'intégration du digital au service de tous."
>
> **Yann Rolland,** Directeur Général Villes & Collectivités, ENGIE Solutions

# CONFORT DES USAGERS

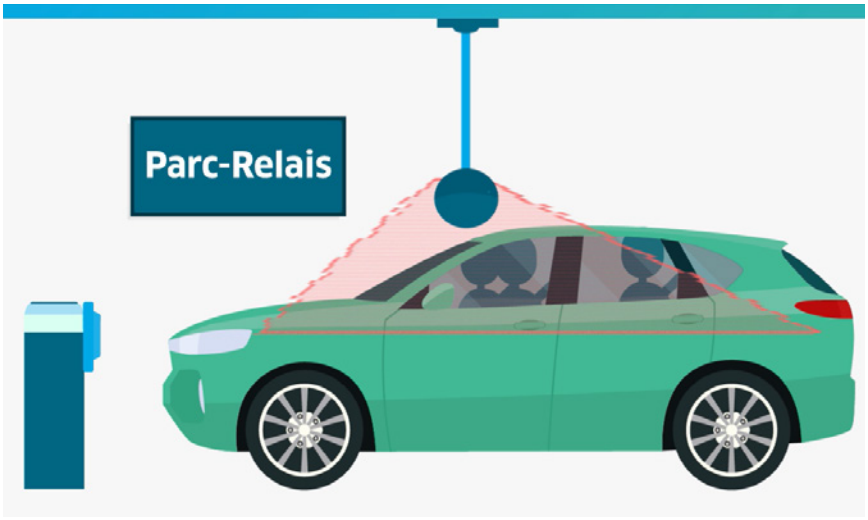



## DES ÎLOTS POUR SE RAFRAÎCHIR

Pour le deuxième été consécutif, CLIMESPACE a installé des îlots frais à plusieurs endroits de la capitale, dont un sur le parvis de la gare de Lyon. Ce mobilier urbain rafraîchissant, raccordé au réseau de froid de la Ville de Paris, propose une diffusion d'air frais dans le socle de son assise, sans consommation d'eau. Autonome en énergie, ce dispositif temporaire s'intègre facilement à tous les espaces de la Ville et permet aux citadins de se rafraîchir en période de fortes chaleurs. **L'îlot frais est une solution innovante qui s'inscrit dans la stratégie d'adaptation au changement climatique** de la Ville de Paris pour protéger et apporter du confort aux Parisiens.

## UN DISPOSITIF POUR INCITER AU COVOITURAGE

Pour encourager le covoiturage et décongestionner le centre-ville de Rennes (35), **ENGIE Solutions a mis en œuvre une solution intelligente et novatrice.** Des caméras, installées aux entrées et sorties d'un parc-relais sur une future ligne de métro, détectent les véhicules ayant des passagers à bord pour privilégier ceux qui effectuent du covoiturage. Adaptative, cette solution permet également de réguler les quotas de places de stationnement en fonction des contextes et des conditions de circulation ou de pollution.






## DES BUS MOINS POLLUANTS ET MOINS BRUYANTS

Les premiers bus touristiques à impériale parisiens d'Open Tour vont carburer au gaz naturel pour véhicules, fourni par la filiale GNVERT d'ENGIE Solutions. **En utilisant ce carburant, les véhicules réduisent leurs émissions de $CO_2$ de 75 %, les nuisances sonores de 50 % et les émissions de particules fines de 99,5 %.** Le gaz naturel pour véhicules répond aux exigences du transport touristique dans les grandes agglomérations, notamment à Paris, en combinant les contraintes environnementales des centres-villes historiques, le service aux usagers et le confort des habitants.



## PREMIER TERRITOIRE INTELLIGENT

Angers Loire Métropole (49) a choisi un groupement piloté par ENGIE Solutions pour accélérer sa transition écologique, optimiser ses services publics, renforcer son attractivité et améliorer le quotidien de ses habitants. Pour cela, **ENGIE Solutions va interconnecter divers services** liés à la gestion de l'éclairage, du trafic, du stationnement, de la vidéoprotection, de la santé, de l'eau, des espaces verts ou encore des déchets, **et déployer sa plateforme d'hypervision urbaine, livin', d'analyse des données et de pilotage des infrastructures.**




## CONTRÔLER L'AIR DES CENTRES AQUATIQUES

Pour améliorer le confort dans les centres aquatiques, **ENGIE Solutions a breveté une solution de mesure continue de la trichloramine dans l'air.** Cette molécule, produite par l'action du chlore sur les matières azotées apportées par les baigneurs, provoque une irritation des muqueuses, des rhinites et des asthmes. La sonde, développée par ENGIE Solutions, permet de mesurer en continu et de connaître précisément ce taux de trichloramine, afin d'optimiser la régulation du traitement de l'air et de l'eau des bassins.



# Améliorer la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail

La sécurité et la santé des personnes sont une préoccupation permanente dans tous les métiers d'ENGIE Solutions, avec toujours le même objectif : tendre vers le zéro accident. Les efforts menés depuis plusieurs années par ENGIE Solutions en matière de Santé et Sécurité en font une référence dans la profession.

## Promouvoir une culture de la sécurité

La politique Santé et Sécurité d'ENGIE Solutions vise à préserver l'intégrité de toutes les personnes amenées à se rendre sur ses sites – collaborateurs, intérimaires, sous-traitants, clients, partenaires et visiteurs – à travers l'acquisition d'une culture sécurité, le déploiement d'actions de prévention et la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue.

Fondé sur les référentiels OSHAS 18001, ISO 45001 et MASE, le système de management Santé et Sécurité d'ENGIE Solutions affirme le leadership et l'exemplarité des managers, assure la formation sécurité de tous les salariés et les habilitations spécifiques, encourage la remontée des bonnes pratiques, et renforce la maîtrise des risques suivant le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

## Multiplier les actions de prévention

Dans la lignée de ses actions de formation, ENGIE Solutions mène une politique continue de prévention des risques lors de causeries sécurité, de journées de sensibilisation, de visites préventives ou de prise en charge d'installations.

Chaque collaborateur, intérimaire et sous-traitant est incité à respecter les Règles d'Or fondamentales et les Règles Qui Sauvent, formalisées dans des mémos.

Des journées de sensibilisation au massage cardiaque, des actions de prévention liées aux risques routiers, à l'utilisation des produits chimiques et aux risques psychosociaux sont également menées sur le terrain.

Nous poursuivons enfin notre démarche de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) en déployant des solutions pragmatiques et adaptées, en partenariat avec des ergonomes, des kinésithérapeutes ostéopathes, des fabricants d'équipements et des entreprises spécialisées.

## Améliorer la qualité de vie au travail

En parallèle de ses démarches de prévention et de sécurité, ENGIE Solutions poursuit son plan d'actions destiné à améliorer la qualité de vie au travail de ses collaborateurs. Cette démarche s'est traduite par la mise en place d'un numéro vert d'écoute et de soutien psychologique personnalisé à disposition de tous nos collaborateurs.

Sur le terrain, des animations et des causeries conduites par les managers sont aussi organisées sur différents thèmes liés à la qualité de vie au travail : nutrition et sommeil, micro-sieste, ergonomie appliquée, activité physique, hygiène de vie et mieux-être.



“La qualité de vie au travail est au cœur des préoccupations d’ENGIE Solutions. À la suite de l’enquête annuelle de satisfaction que nous menons auprès de nos collaborateurs, nous faisons régulièrement évoluer nos organisations et nos pratiques managériales. Grâce aux accords sur le travail à distance et le droit à la déconnexion, il est plus facile d’équilibrer ses temps de vie privée et professionnelle. Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent également utiliser des outils collaboratifs sur le bien-être ou accéder, en cas de besoin, à une ligne de soutien psychologique.”

**Carline Maugy,** Responsable diversité, Direction des Ressources Humaines – BU Tertiaire & Proximité

**4,14**
TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

**0,35**
TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

“Notre ambition est de faire de chacun un acteur engagé et exemplaire de sa santé, de sa sécurité, de celle des autres en faisant évoluer les comportements. Nos objectifs prioritaires s’articulent autour de trois axes : la préservation de l’intégrité physique et mentale de chaque collaborateur, la promotion du bien-être au travail et le renforcement de la maîtrise des risques industriels.”

**Brahim Garda,** Directeur Santé & Sécurité – BU Industries

# SANTÉ ET SÉCURITÉ

## DES COLLABORATEURS DURABLEMENT ENGAGÉS

L'enquête ENGIE&Me d'ENGIE permet, chaque année, à tous les collaborateurs du Groupe d'exprimer leurs opinions, leurs attentes et la perception qu'ils ont de leur entreprise, tant au niveau local qu'à l'échelle du Groupe. **En participant à cette enquête, chaque salarié contribue activement à l'amélioration de son expérience collaborateur.** Au-delà d'une compréhension et d'une adhésion forte à la stratégie du Groupe, les collaborateurs d'ENGIE Solutions disent être confiants dans leur capacité à relever le défi du Groupe : celui de construire un avenir neutre en carbone pour les générations futures.




## SENSIBILISER LES MANAGERS AU MASSAGE CARDIAQUE

En septembre 2019, ENGIE Solutions a sensibilisé **250 de ses managers** au massage cardiaque, avec l'engagement pour chacun de déployer cette sensibilisation auprès de dix personnes.

**"Le sens que je porte à cet événement relève d'une intime conviction : nous devons tous être acteurs pour sauver des vies et non passifs à attendre les secours. Plus nous serons nombreux à nous engager et à savoir prodiguer les premiers gestes à effectuer dans les quatre minutes qui suivent un arrêt cardiaque, plus nous pourrons sauver des vies et permettre aux experts médicaux une réanimation qui garantit l'intégrité de la capacité cérébrale de la victime."**

**Sabine Fourrier,** Directeur Santé et Sécurité ENGIE Solutions



## PRÉVENIR LES RISQUES D'ÉLECTRISATION

**Afin d'expliquer les effets du courant électrique sur le corps humain,** ENGIE Solutions a réalisé et diffusé l'interview de Jean-Daniel Chiche, professeur de réanimation à l'hôpital Cochin, à Paris. Cette vidéo a été retransmise dans toute la France à l'occasion d'un séminaire en ligne organisé au siège d'ENGIE, à La Défense.

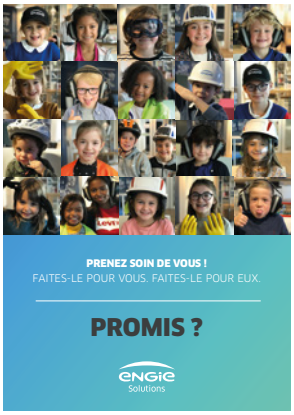


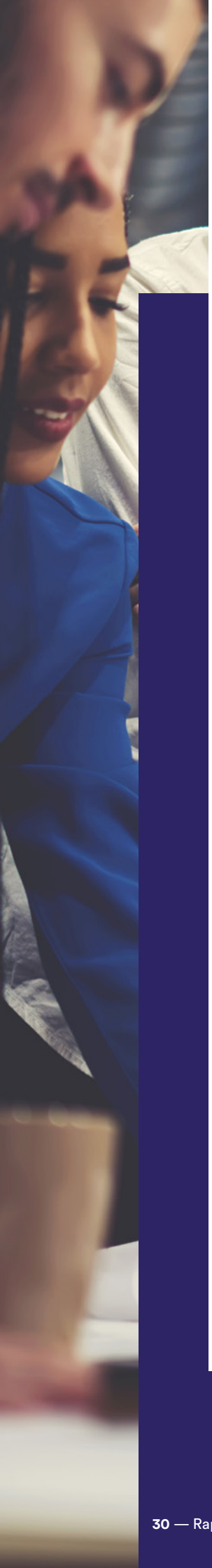




## PROTÉGEONS-NOUS POUR NOUS MAIS AUSSI POUR EUX !

Fin 2019, ENGIE Solutions a lancé une **campagne originale de sensibilisation à la prévention des risques.** Tour à tour, des dizaines d'enfants de collaborateurs se sont exprimés dans une vidéo pour expliquer combien il est important que leurs parents rentrent à la maison en parfaite santé. Cette vidéo « Prenez Soin de Vous ! » s'est démarquée au Grand Prix Stratégies de la Communication d'Engagement, **en remportant un Prix Argent dans la catégorie Communication Interne.**





# Ancrer une culture de la diversité et de l'éthique

Pour ENGIE Solutions, être une entreprise inclusive de tous les profils issus de la diversité est un facteur essentiel de performance, tout comme assurer le respect des règles éthiques qui guident nos métiers. Pour y parvenir, nous veillons à la mixité dans nos métiers, au maintien de l'équilibre intergénérationnel, à l'accompagnement de personnes en situation de handicap et à l'insertion de publics éloignés de l'emploi.

### Favoriser la mixité et l'égalité professionnelle

Afin de renforcer l'efficacité de ses actions de promotion de la mixité dans ses métiers techniques, ENGIE Solutions déploie une politique engagée pour l'égalité professionnelle femmes-hommes, s'appuyant sur ses différents accords d'entreprise en la matière, ainsi que sur son plan de prévention et de lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel.

### Agir pour le handicap

Depuis plus de dix ans, ENGIE Solutions s'appuie sur les accords de ses entités en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap et insiste en particulier sur l'importance de l'anticipation des risques d'inaptitudes et du maintien dans l'emploi des salariés porteurs de handicap. Cela passe avant tout par la capacité à instaurer un climat de confiance propice à la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes internes. Nous mobilisons également des partenaires externes pour aider à la sensibilisation et au recrutement. Nous menons, par ailleurs, de nombreuses initiatives pour favoriser le recours au Secteur du Travail Protégé et Adapté et sommes partenaires de longue date du Réseau GESAT.

### Accompagner les jeunes vers l'emploi

Répondre aux enjeux d'éducation, d'emploi et de place faite aux jeunes générations est un volet important de notre ambition sociale. Cela se traduit par une politique engagée en matière d'alternance et de stage en entreprise.

ENGIE Solutions s'engage aussi dans le cadre du PAQTE (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises) à accueillir plus particulièrement des jeunes issus des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) et des Réseaux d'Éducation Prioritaires (REP+).

Avec plus de 3 000 alternants et stagiaires dans ses effectifs en 2019, ENGIE Solutions participe à l'ambition du Groupe ENGIE d'accueillir 900 jeunes de 3e issus des établissements REP+ en stage de découverte, de sensibiliser 10 000 jeunes de 3e aux métiers du Groupe et d'accueillir 10 % d'alternants à l'horizon 2021.

### Donner une chance à tous

Notre engagement de longue date en matière de diversité couplé à notre savoir-faire en matière de clauses sociales nous a amené à professionnaliser nos actions en faveur de publics éloignés de l'emploi ou en reconversion professionnelle.

Au plus près des territoires et en partenariat avec des structures locales spécialisées dans l'insertion (SIAE, GEIQ, Missions locales, facilitateurs), ENGIE Solutions favorise la construction de parcours de formation, la montée en compétences et l'accès à des emplois durables.

### Agir de façon éthique

En matière d'éthique, ENGIE Solutions s'inscrit dans la démarche du Groupe sur quatre axes : agir en conformité avec les lois et les réglementations, promouvoir une culture d'intégrité, faire preuve de loyauté et d'honnêteté, et respecter les autres.



“Maintenir dans l’emploi les collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap est l’une des clés du succès de toute politique handicap. Un exemple de bonne pratique, que nous déployons progressivement, est l’internalisation des études ergonomiques au poste de travail. S’appuyant sur leur parfaite connaissance de l’entreprise, nos deux ergonomes internes peuvent mobiliser toutes les parties prenantes pour proposer des solutions clés en main durant tout le processus d’aménagement de poste.”

**Olivier Foresto,** Responsable Diversité et Mission Handicap, Direction des Ressources Humaines – BU Tertiaire & Proximité

Chaque collaborateur est tenu de se référer à la Charte éthique et au Guide pratique de l’éthique, qui définissent le comportement à adopter dans les situations professionnelles du quotidien, et fixent les règles dans le domaine des achats, des relations commerciales, des ressources humaines et de la gestion financière, notamment en matière de cadeaux et d’invitations, de conflits d’intérêts, de lutte contre la corruption ou de prévention des comportements sexistes.

Des modules en e-learning sont déployés auprès de l’ensemble des collaborateurs et une formation spécifique, « Comprendre et prévenir le risque de fraude et de corruption », est destinée aux managers. Enfin, chaque personne victime ou témoin d’incident éthique peut en faire part sur la plateforme INFORM’ethics.

4,2 %

DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS EMPLOYÉS PAR ENGIE SOLUTIONS EN 2019

5,8 %

DE JEUNES EN ALTERNANCE CHEZ ENGIE SOLUTIONS EN 2019

“La mixité et la diversité font partie intégrante de nos valeurs, de notre attractivité et de notre dynamisme. Cette diversité, engagée avec nos partenaires sociaux au travers de dispositifs et d’accords d’entreprise, nous permet de nous adapter, de multiplier les perspectives, d’innover et d’être à l’image de la société à laquelle nous contribuons. Notre entreprise rassemble des femmes et des hommes riches de leur parcours, de leur singularité et de leur histoire. C’est une véritable richesse dans notre quotidien et un réel levier de performance pour l’entreprise.”

**Yasmina Zid,** Directrice RSE & Transformation, Référente RH Outremer – BU Villes & Collectivités

# DIVERSITÉ ET ÉTHIQUE

## BOUGER POUR DES PERSONNES QUI NE LE PEUVENT PAS

Plus de **600 collaborateurs d'ENGIE Solutions se sont mobilisés pour participer au challenge Bougez pour ALIS.** Cette association collecte des fonds pour soutenir les projets de vie des personnes atteintes du locked-in syndrome, un état neurologique, souvent consécutif à un accident vasculaire cérébral (AVC), qui empêche de bouger et de parler. L'objectif était de réaliser le plus grand nombre de pas pour augmenter les dons remis à l'association. En une semaine, **56 879 km** ont ainsi été parcourus par les salariés d'ENGIE Solutions et un chèque de **50 000 €** a été remis à ALIS pour financer des matériels adaptés, des travaux d'aménagement ou des services d'aide à la personne.



## DES JEUNES ULTRAMARINS FORMÉS EN ALTERNANCE

En 2019, une promotion de **15 nouveaux étudiants de Polynésie française et de Nouvelle-Calédonie ont effectué une licence Sciences-Technologies-Santé, en alternance chez ENGIE Solutions.** Sophie Onado, Secrétaire générale de L'Agence de l'Outre-mer pour la Mobilité, témoigne de son intérêt pour ce programme. « *En six années, ce partenariat a démontré sa pertinence et son efficacité. C'est un programme concret, adapté aux besoins des territoires et des résidents des outre-mer, qui a permis à une cinquantaine de jeunes ultramarins originaires de Polynésie, de Nouvelle-Calédonie, de Guyane et de La Réunion, d'accéder à une formation non disponible sur leur territoire. C'est aussi un programme qui leur a permis, pour plusieurs d'entre eux, d'être embauchés au sein du Groupe ENGIE.* »





## UN PROGRAMME CONSACRÉ AUX TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

Lancé en 2017, le programme ETHAN, visant à favoriser l'intégration et le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap, se poursuit. ENGIE Solutions a mis en place un dispositif de **Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle** (POEI) de 3 mois sur ses métiers de bureau d'études, d'abord en région Auvergne-Rhône-Alpes en partenariat avec l'Association des Paralysés de France (APF), puis en Île-de-France avec DSI Entreprise Adaptée. Une vingtaine de travailleurs en situation de handicap ont ainsi été formés et recrutés grâce à ce dispositif.



## RENFORCER LA MIXITÉ DANS LES MÉTIERS TECHNIQUES

Engagé auprès de l'association « Elles bougent » depuis 2011, ENGIE Solutions poursuit son action de promotion des métiers techniques auprès des jeunes filles. Pas moins de **150 collaboratrices ingénieures et techniciennes d'ENGIE Solutions participent, chaque année, à des tables rondes, des forums et des échanges pour faire connaître les métiers techniques auprès de collégiennes, de lycéennes et d'étudiantes.** La mission de ces « marraines » est de les informer, en toute transparence, des possibilités de formation et de carrière, pour les encourager à s'orienter vers des études scientifiques et technologiques, et les inciter à avoir de l'ambition dans leur orientation.

## AIDER LES JEUNES DES QUARTIERS PRIORITAIRES




Afin de répondre aux enjeux locaux d'éducation et d'emploi, notamment via l'**accueil de stagiaires et d'alternants issus des quartiers prioritaires, ENGIE Solutions a accompagné le collège Jean Zay de Cenon (33)** de plusieurs manières. Des ateliers sur la façon de chercher une entreprise et de se comporter en stage ont été proposés aux élèves de 4e et un stage collectif de découverte, organisé pour des élèves de 3e. Un autre atelier intitulé « La transition énergétique, et vous ? » a également été proposé à toutes les classes pour sensibiliser les collégiens aux enjeux de la transition énergétique et les inciter à adopter un comportement écocitoyen au quotidien.

# Créer de la valeur localement

Par ses activités et ses projets, ENGIE Solutions contribue au développement économique des territoires en pérennisant des filières et des emplois locaux, en finançant des investissements et en favorisant le recours aux entreprises du secteur protégé.

Au plan national et local, ENGIE Solutions nourrit le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, sélectionne ses fournisseurs suivant des critères responsables et développe des actions citoyennes et solidaires.

L'amélioration de la satisfaction client est aussi au cœur des priorités d'ENGIE Solutions, qui n'a d'autre ambition que de faire vivre la meilleure expérience à ses clients.





# Contribuer au développement économique des territoires

Par ses projets énergétiques et ses activités de services, ENGIE Solutions participe à l'activité des territoires en créant des emplois, en soutenant des entreprises locales, en finançant des investissements et en favorisant la réinsertion.

## Développer des projets économiques

Fortement ancré dans les territoires avec ses agences et équipes de proximité, ENGIE Solutions favorise le développement économique local en développant des projets énergétiques créateurs d'emplois, en privilégiant la sous-traitance au plus près des sites, en accompagnant des projets via des partenariats public-privé et en apportant des investissements financiers qui participent à la vitalité des territoires.

En développant des stations d'hydrogène renouvelable partout en France, dans les villes mais aussi en zones aéroportuaires, nous contribuons également à la création de filières de mobilité durables au sein des territoires.

Dans sa démarche de proximité, ENGIE Solutions a, par ailleurs, lancé une première opération de financement participatif donnant l'opportunité aux citoyens concernés de contribuer à un projet territorial d'énergie géothermique.

## Créer des emplois locaux

Sur l'ensemble du territoire, ENGIE Solutions contribue à la création de milliers d'emplois directs et indirects pour l'installation et le fonctionnement de ses centrales biomasse et géothermique, de ses parcs éoliens et photovoltaïques, pour la gestion de ses réseaux de chaleur et de froid urbains, et la mise en œuvre de filières énergies renouvelables et bois énergies locales.

Pour ses activités de Facility Management dans l'industrie et le tertiaire, ENGIE Solutions sélectionne des sous-traitants implantés au plus près des sites clients, en recourant, dans certains cas, à des structures du secteur du Travail Protégé et Adapté.

Très impliqués dans l'intégration de publics et de jeunes issus de quartiers prioritaires, nous nous mobilisons, chaque fois que possible, pour accueillir des personnes en stage, en alternance ou en reconversion, 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…

**300 M€**

INVESTIS DANS LES TERRITOIRES EN 2019

**1500**

EMPLOIS CRÉÉS DANS LA FILIÈRE BIOMASSE EN 10 ANS




## UNE FILIÈRE HYDROGÈNE RÉGIONALE

Engagé aux côtés de Michelin, de la Banque des Territoires et du Crédit Agricole, **ENGIE Solutions déploie le plus important projet de mobilité hydrogène renouvelable en France** pour la région Auvergne-Rhône-Alpes. Baptisé « Zero Emission Valley », ce projet prévoit une vingtaine de stations hydrogène pour les flottes captives des professionnels, sur dix territoires dont les Métropoles de Chambéry, Clermont-Ferrand, Lyon, Grenoble et Saint-Étienne. Ce projet énergétique et économique d'ampleur pour la région va permettre de créer des emplois dans la filière hydrogène et de former des jeunes vers les métiers de la mobilité propre.



## UN PARC SOLAIRE PROFITABLE À TOUS

À Fanjeaux (11), près de Carcassonne, **ENGIE Solutions contribue à la mise en œuvre d'un parc photovoltaïque à haute valeur sociétale et environnementale.** Grâce aux revenus du parc solaire, l'exploitation agricole sur laquelle il est construit pourra pérenniser son activité en s'orientant vers l'élevage ovin et contribuera à préserver la biodiversité du site. Ce parc, construit par ENGIE Green dans le cadre d'un contrat Green PPA, dans lequel ENGIE Solutions s'engage à acheter l'électricité renouvelable produite sur une durée de quinze ans, participe aussi à l'ambition de la région Occitanie de devenir la première région à énergie positive d'Europe.

## UN APPEL À FINANCEMENT PARTICIPATIF

Pour la première fois, les Franciliens peuvent personnellement prendre part à un projet territorial en faveur de la transition vers la neutralité carbone grâce à **la mise en place d'un dispositif de financement participatif.** Dans le cadre du projet de géothermie de Champs-sur-Marne (77), porté par la Communauté d'Agglomération Paris - Vallée de la Marne (CAPVM) et GéoMarne (filiale locale d'ENGIE Solutions), une collecte de financement participatif a été ouverte via la plateforme Lumo. Ce dispositif permet aux Franciliens d'investir leur épargne dans la future centrale géothermique qui alimentera **10 000 logements,** via un réseau de chaleur de **19 kilomètres.**





# Dialoguer avec nos parties prenantes et acheter responsable

Le dialogue avec les parties prenantes, intégrant notamment la mise en place d'un processus d'achats responsables, fait partie intégrante de la politique RSE d'ENGIE Solutions. Cette démarche se conçoit dans un processus d'amélioration continue des relations avec tous nos partenaires.

## Prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux

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

Soucieux de prendre en compte tous les impacts sociaux et environnementaux de ses projets, depuis leur conception jusqu'à l'exploitation, ENGIE Solutions s'attache à écouter les parties prenantes pour construire des solutions adaptées aux besoins des territoires et répondant aux préoccupations des usagers et des riverains.

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

Les enjeux de biodiversité sont également pris en compte dans le cadre de l'engagement du Groupe ENGIE au programme act4nature et de ses partenariats avec l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature et France Nature Environnement.

## Organiser des réunions de concertation et d'information

Au niveau national, ENGIE Solutions a instauré un dispositif de dialogue critique et prospectif à travers des réunions de concertation. L'objectif est de s'assurer que les enjeux les plus pertinents sont bien pris en compte afin de créer de la valeur partagée pour le bénéfice mutuel de l'entreprise et de ses parties prenantes.

Au niveau local, des réunions publiques d'information sont organisées pour présenter les nouveaux projets de production d'énergie ou d'écoquartier. ENGIE Solutions s'est également engagé à mettre en place un plan de concertation et de dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes dans le cadre de la démarche de certification ISO 14001 des sites de plus de 50 MW. Cette démarche vise à présenter les enjeux et spécificités des projets et activités, à prévenir, réduire ou compenser leurs éventuels impacts.

## Sélectionner des fournisseurs et des sous-traitants responsables

Signataire de la Charte « Relation Fournisseurs Responsables » portée par le Ministère de l'Économie, des Finances, de l'Action et des Comptes Publics, ENGIE Solutions adhère également au réseau Global Compact.

À ce titre, les fournisseurs d'ENGIE Solutions sont sélectionnés selon des critères environnementaux, sociaux, de diversité et d'éthique, relatifs au respect des règles et législations en matière de santé et sécurité, de droit du travail, de préservation de l'environnement, de lutte contre la corruption et des droits humains.

Les fournisseurs majeurs sont ainsi invités à utiliser la plateforme EcoVadis pour leur évaluation RSE, et l'ensemble des fournisseurs s'inscrivent dans la démarche de conformité et de vigilance d'ENGIE Solutions, concernant la gestion de la documentation administrative réglementaire, qui s'effectue en ligne via un tiers de confiance.



## DES JEUNES DE QUARTIERS EN STAGE

Dans le cadre du Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises (PAQTE), **ENGIE Solutions accueille, chaque année, des jeunes de réseaux d'éducation prioritaire de région parisienne, en stage de 3e.** Plusieurs centaines d'élèves peuvent ainsi découvrir le monde de l'entreprise et certains métiers techniques, à travers des visites, des ateliers et des interventions. L'occasion d'instaurer des échanges très instructifs sur leurs ressentis et de vivre une expérience commune, enrichissante pour les uns et les autres.

**+ de 8 000**

fournisseurs actifs, parmi lesquels figurent des TPE et des PME et la totalité des fournisseurs en contrat-cadre, adhèrent à nos exigences éthiques, environnementales, sociales à travers leurs engagements contractuels.

**100 %**

des projets d'investissement soumis à une évaluation extra-financière intègrent des critères d'acceptabilité environnementale, sociale, sociétale et éthique.

## VISITE D'UN FORAGE GÉOTHERMIQUE À BORDEAUX

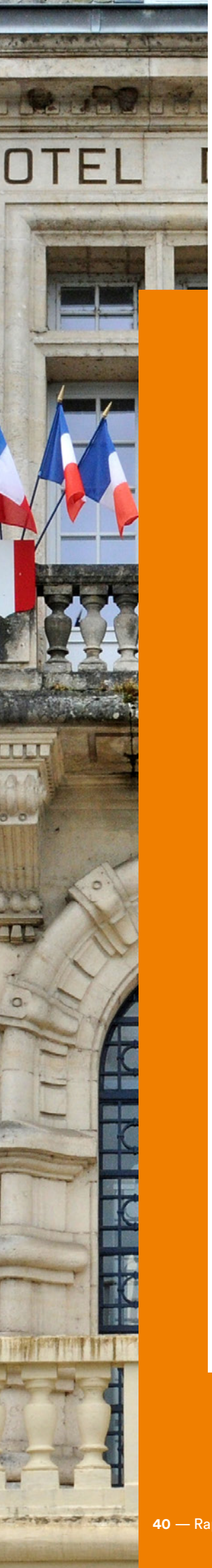
De juillet à septembre 2019, près de **400 personnes ont visité la chaufferie et le chantier de forage géothermique de Plaine de Garonne Energies,** groupement d'ENGIE Solutions et de STORENGY délégataire du projet à Bordeaux (33). Ces visites ont permis aux riverains impactés par les travaux et aux futurs abonnés du réseau de chaleur de comprendre les enjeux de la transition énergétique et l'utilité d'un tel réseau dans la lutte contre le réchauffement climatique.






## DÉVELOPPER LES ACHATS RESPONSABLES AUPRÈS DU SECTEUR PROTÉGÉ ET ADAPTÉ

Partenaire du colloque « Ensemble, développons les achats responsables », proposé par le réseau GESAT et l'association des Maires de France, **ENGIE Solutions a réaffirmé son engagement à intégrer dans ses achats le recours au secteur protégé et adapté et l'insertion de populations éloignées de l'emploi.** Cet événement, organisé autour de quatre tables rondes, abordait plusieurs thématiques comme le rôle de l'économie sociale et solidaire dans le développement économique des territoires, la prise en compte de l'insertion et de la préservation de l'environnement lors de l'achat, les pistes à développer pour les achats responsables de demain.




# Être à l'écoute de nos clients et assurer leur satisfaction

Au-delà de la performance énergétique, l'amélioration de l'expérience client et le renforcement de la culture client sont les piliers de la stratégie relationnelle d'ENGIE Solutions.

## Évaluer la satisfaction client

Pour mieux répondre aux attentes de ses clients et leur proposer une expérience aussi fluide et homogène que possible, ENGIE Solutions capitalise sur les expertises acquises par ses différentes entités ces dernières années.

Notre démarche d'amélioration du parcours client s'appuie notamment sur le suivi des indicateurs de satisfaction client (CSAT) et de recommandation client NPS (Net Promoter Score). Les réponses et verbatims recueillis au cours des enquêtes permettent de nous alerter sur certaines situations et de déployer des actions correctrices sur le terrain pour faire en sorte que l'expérience client soit la meilleure possible.

## Mesurer la satisfaction à la suite d'une intervention

La baromètrie à chaud permet au travers d'une courte enquête, réalisée par nos techniciens sur site, de mesurer la satisfaction à la suite d'une intervention, soit des usagers finaux soit du client présent sur place. Ces enquêtes s'effectuent directement depuis la tablette dont ils sont équipés pour effectuer leurs interventions. Composées de six questions simples et rapides, elles permettent de créer un instant privilégié d'échanges entre nos techniciens et nos clients, de renforcer le lien de proximité avec les utilisateurs et d'améliorer les futures prestations grâce à une centralisation des réponses.

## Multiplier les rencontres clients

Au-delà du simple registre commercial, ENGIE Solutions a développé deux initiatives qui permettent à ses équipes de privilégier des temps d'échanges avec leurs clients : les marketplaces et les clubs clients.

La marketplace est un événement organisé ponctuellement destiné à présenter aux collectivités et aux entreprises les solutions et innovations proposées en matière de neutralité carbone, d'efficacité énergétique, de confort des usagers ou de smart solutions.

Les clubs clients sont une communauté de clients centrée sur les valeurs et l'identité d'ENGIE Solutions, qui visent à créer un lien étroit et pérenne entre ses membres et l'entreprise.

## Labelliser la relation client

En juillet 2019, ENGIE Solutions a obtenu le label « Human for Client » sur une quarantaine d'agences. Ce label, délivré par l'INRC, atteste de la performance sociétale de l'entreprise sur l'ensemble de son parcours client.

ENGIE Solutions est la première entreprise de BtoB à avoir obtenu ce label, avec deux étoiles sur trois et plus de 73 % de conformité. Ce label, reconnu par l'État, est fondé sur les exigences internationales de la RSE selon les lignes directrices de la norme ISO 26000.

“Centré sur l’humain, le label « Human for Client » correspond pleinement à nos valeurs. Nous croyons fortement à la logique de symétrie des attentions : il n’y a pas de client heureux si les collaborateurs ne sont pas au centre de nos préoccupations. Être labellisé nous permet de concrétiser cette conviction et de fédérer les équipes sur le sujet.”

**Céline Forest,** Directrice de l’Expérience Clients et de la Communication – BU Industries



## TOUJOURS PLUS DE CLUBS CLIENTS

En 2019, **17 clubs clients** ont été organisés, permettant de réunir **350 participants** autour d’un temps privilégié, d’échanger sur des problématiques communes mais aussi de créer des communautés de clients soudés et animés par les mêmes enjeux.

## UNE DÉMARCHE D’INNOVATION COLLECTIVE

Après plusieurs mois d’ateliers aux quatre coins de la France, de cocréation et d’échanges avec ses clients bailleurs sociaux, ENGIE Solutions a compilé un ensemble de solutions autour de trois thématiques : le digital, l’organisation et les nouveaux services. **Cette méthode globale de co-innovation a permis de faire émerger plus de 400 attentes, de les prioriser, d’imaginer des solutions** qui y répondent et de choisir les actions envisageables à court terme.

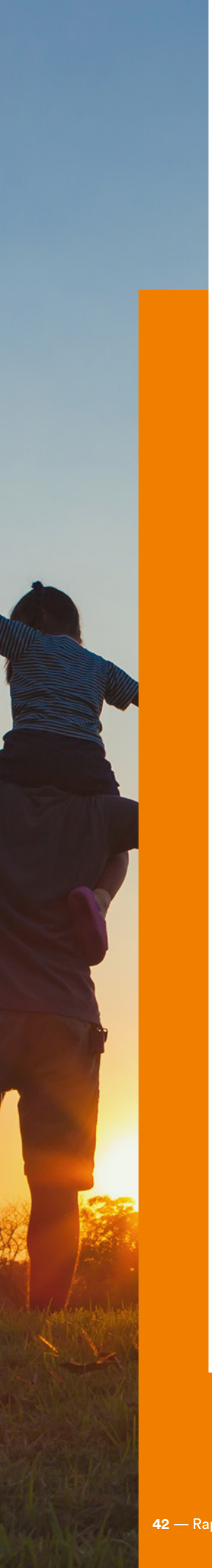


## UNE ÉCOUTE SIMPLE ET DIRECTE

En 2019, **4 600 sites** clients ont été interrogés via près de 8 500 enquêtes de barométrie à chaud, réalisées en direct sur site, pour une note de recommandation moyenne de 8,6/10.

## SUCCÈS POUR LA MARKETPLACE

Le 8 octobre 2019, une marketplace régionale a été organisée au Mans (72), autour d’experts de la transition énergétique, et en la présence de David Douillet. Près de **200 participants se sont ainsi retrouvés au Palais des Congrès pour mieux comprendre les enjeux de la transition énergétique et découvrir les grandes tendances de l’innovation d’aujourd’hui et de demain.** Une journée placée sous le signe de la connaissance, des rencontres et de l’échange.



# Soutenir des actions citoyennes et solidaires

L'action citoyenne et solidaire d'ENGIE Solutions passe par le soutien à des initiatives environnementales, sociales, culturelles et pédagogiques en faveur de la transition vers la neutralité carbone, de l'insertion ou de l'accès à l'énergie.

## Valoriser les actions en faveur de la transition énergétique

Chaque année depuis dix ans, ENGIE Solutions récompense à travers les Prix Énergies Citoyennes des collectivités territoriales, des syndicats et des établissements publics locaux pour leurs actions innovantes et concrètes en faveur de la transition vers la neutralité carbone. En 2019, pour la dixième édition des Prix Énergies Citoyennes, avec un record de participation, treize lauréats ont été distingués dans quatre catégories pour leurs projets d'efficacité énergétique, d'énergies renouvelables, de mobilité verte, de smart city, de sensibilisation à la transition écologique et d'actions écoresponsables.

## Soutenir des projets humanitaires

Depuis plusieurs années, ENGIE Solutions est très impliqué dans l'ONG Energy Assistance France (EAF), une association de collaborateurs volontaires du Groupe ENGIE qui mettent leurs compétences au service de populations n'ayant pas accès à l'électricité. Ces projets humanitaires permettent d'électrifier des bâtiments publics, des écoles, des établissements de santé ou de raccorder des populations isolées.

Dans le cadre de partenariats avec des lycées professionnels qui fournissent un enseignement dans le secteur de l'électricité, de l'électromécanique, de la chaudronnerie et de la maintenance, des élèves participent également à des chantiers humanitaires d'EAF durant leurs études.

## Encourager des initiatives solidaires

ENGIE Solutions continue de soutenir 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. En 2019, l'agence Garonne d'ENGIE Solutions a aussi soutenu l'APAJH du Tarn dans l'accompagnement des handicapés, l'agence Territoires et Services publics d'Île-de-France a accompagné une jeune patineuse issue de la diversité pour sa participation à divers championnats, l'agence Alpes Provence s'est mobilisée dans la course Nocturne Marseille pour la lutte contre la cécité, l'agence Bretagne a souscrit au fonds de dotation de la mer pour la protection des milieux marins, 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 l'exclusion

Membre de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), ENGIE Solutions aide des jeunes en rupture avec le système scolaire à retrouver le chemin de l'entreprise, après un parcours d'ateliers collectifs et un suivi individualisé.

Au plus près des territoires et des quartiers populaires, ENGIE Solutions mène également des actions sociales favorisant l'accès à l'emploi, l'alternance, le suivi personnalisé et la montée en compétences de nombreuses personnes, en partenariat avec des collectivités et des structures spécialisées dans l'insertion : Missions Locales pour l'Emploi, Structures d'Insertion par l'Activité Économique (IAE), Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)…

> **Par le biais du mécénat humain ou financier, ENGIE Solutions marque son engagement dans des démarches nationales ou territoriales impliquant ses collaborateurs dans des missions à caractère humanitaire, social et sociétal."**
>
> **Pierre Guyard,** Directeur des Relations Institutionnelles d'ENGIE Solutions

## ÉLECTRIFIER LES ÉCOLES D'UN VILLAGE EN CÔTE D'IVOIRE

En novembre 2019, trois collaborateurs d'ENGIE Solutions sont partis en mission en Côte d'Ivoire pour Energy Assistance France. Aidés sur place par trois collaborateurs d'ENGIE TIERI d'Abidjan, ils ont électrifié deux écoles primaires d'un petit village en réalisant la pose de panneaux solaires et l'installation du réseau de distribution électrique. Grâce aux volontaires d'ENGIE Solutions et d'ENGIE TIERI, **les 600 élèves et enseignants de ce village peuvent désormais profiter de l'éclairage et de prises de courant pour recharger leurs téléphones et leurs ordinateurs.**



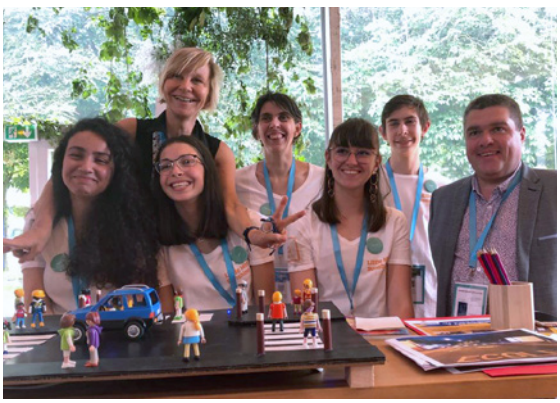



## DONNER UNE SECONDE CHANCE À DES JEUNES EN DIFFICULTÉ

Soutenu par ENGIE Solutions, l'ONG Energy Assistance France, la Métropole de Lyon, l'organisme Média Jeunesse et le lycée professionnel Saint Joseph/IRAF, **le projet « Énergies Solidaires » est un programme pédagogique et professionnel complet autour de l'énergie.** Grâce à ce projet, dix jeunes suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance de la Métropole de Lyon ont été sélectionnés pour intégrer un chantier humanitaire d'électrification de bâtiments publics au Sénégal, suivre une formation professionnelle diplômante dans un métier de l'énergie et se voir proposer ensuite une embauche chez ENGIE.

## CONCRÉTISER UN PROJET D'INNOVATION CITOYENNE

Au Havre (76), ENGIE Solutions a soutenu et réalisé un projet innovant, lauréat du concours national Science Factor dans la catégorie « projet d'innovation citoyenne ». Ce projet, qui est un système de sécurisation des passages piétons, a été imaginé et présenté par Shaïma, Luna et Emma, trois élèves du groupe « Little Miss Sunshine » du collège Jean Moulin. Après quelques modifications, **ENGIE Solutions a aménagé, courant 2019, trois passages piétons intelligents, équipés de bornes lumineuses, de projecteurs et de panneaux de signalisation.**



# INDICATEURS RSE 2019

## Indicateurs environnementaux

### Émissions totales de GES* scope 1




**4,5**
Mt éq $CO_2$

4622 en 2018

### Dont émissions liées à la flotte de véhicules

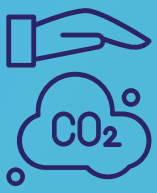


**126**
kt éq $CO_2$

125 en 2018

* Gaz à effet de serre

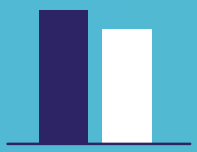
### Évaluation des émissions de $CO_2$ évitées




**3,3**
Mt éq $CO_2$

3,3 en 2018

### Émissions spécifiques de NOx*



**412**
kg/GWhth éq produit

443 en 2018

* NOx : oxydes d'azote.

### Part des énergies renouvelables et de récupération dans le mix énergétique



**37 %**

36 % en 2018

### Part des déchets valorisés



**76 %**

74 % en 2018

# Indicateurs sociaux

## Proportion de femmes dans l'effectif

**13,99 %**

13,78 % en 2018

## Proportion de femmes dans l'encadrement

**19,11 %**

18,67 % en 2018

## Répartition de l'effectif par type de contrat




**92,04 %**

92,66 % en 2018

## Nombre d'alternants

**2 801**



2 306 en 2018

## Taux d'alternants sur l'effectif total

**5,79 %**



4,98 % en 2018

## Taux d'embauche des - de 34 ans

**32,87 %**



31,64 % en 2018

## Emploi de personnes en situation de handicap



**4,21 %**

4,56 % en 2018

## ENGIE & Me Taux d'engagement durable



**76 %**

# Covid-19, les équipes d'ENGIE Solutions ont répondu présent

**Dès le début de la crise sanitaire, les équipes d'ENGIE Solutions se sont mobilisées pour assurer la continuité de service, en particulier pour les sites et clients sensibles comme les hôpitaux, les EHPAD, les lieux de décision des pouvoirs publics, les centrales électriques, les réseaux de chaleur et de froid, le secteur agroalimentaire…**

SANTÉ

### DES LITS SUPPLÉMENTAIRES EN UN TEMPS RECORD

Afin de désengorger le CHU de Reims (51), la clinique de Courlancy a souhaité se mettre en condition d'accueillir des patients atteints du Covid-19. Pour optimiser la qualité de l'air et rendre conformes les salles de réanimation, ENGIE Solutions et son fournisseur Afpro Filters ont équipé la clinique en filtres à air en quatre jours seulement. Plusieurs lits supplémentaires ont ainsi été mis à disposition, dès le 19 mars, en un temps record.

INDUSTRIE

### PRODUIRE LA GLYCÉRINE NÉCESSAIRE À LA FABRICATION DE GEL HYDROALCOOLIQUE

Une équipe d'ENGIE Solutions s'est mobilisée 24 h/24 pour fournir de l'électricité et de la vapeur à l'usine du groupe AVRIL de Grand-Couronne, en Seine-Maritime. L'énergie, produite par une centrale de cogénération biomasse, a notamment servi à fabriquer la glycérine nécessaire à l'élaboration de gel hydroalcoolique, indispensable en cette période de crise sanitaire.

ÉNERGIE

### GARANTIR LA FOURNITURE EN ÉNERGIE DE L'AP-HP PARIS

Grâce à sa filiale CPCU, ENGIE Solutions veille à la continuité du service de fourniture d'énergie aux hôpitaux de Paris, raccordés à son réseau. La totalité des hôpitaux de l'AP-HP Paris, ainsi que 125 établissements de santé dont 15 EHPAD, sont livrés en continu par le réseau de chaleur CPCU. 7 j/7, 24 h/24, les équipes d'ENGIE Solutions assurent la supervision globale du réseau et son parfait état de fonctionnement.

AGROALIMENTAIRE

### FOURNIR DE LA CHALEUR ET DU FROID POUR LES DENRÉES ALIMENTAIRES

À Rungis (94), les équipes d'ENGIE Solutions ont maintenu la distribution d'eau chaude sanitaire pour l'ensemble des pavillons alimentaires, en particulier pour le nettoyage de celui des viandes soumis à des contrôles sanitaires renforcés.

ENGIE Solutions a ainsi assuré la continuité de service du premier marché agroalimentaire d'Europe. Chaque jour, des centaines d'interventions ont également été réalisées pour maintenir en parfait état opérationnel les installations frigorifiques de process, de stockage et de distribution des denrées alimentaires.

TÉLÉCOMMUNICATIONS

### RÉPONDRE AUX FORTES SOLLICITATIONS EN TÉLÉPHONIE

Présentes sur l'ensemble du territoire, les équipes d'ENGIE Solutions ont été en première ligne pour assurer le maintien ou le rétablissement rapide des connexions et moyens de communication en priorité au service des établissements de santé et des personnels médicaux, mais aussi des territoires ruraux et des personnes âgées isolées. Elles se sont également mobilisées pour répondre à la demande exceptionnelle d'aménagement des hôpitaux ou des cliniques sur leurs infrastructures IT et téléphoniques.

Pour découvrir toutes les actions menées par les équipes d'ENGIE Solutions

**https://www.engie-solutions.com**
Rubrique « Nos actualités »



# #Tousmobilisés









ENGIE Solutions

VILLES, INDUSTRIES, TERTIAIRE

# Agir pour un monde bas carbone, c'est rendre les villes plus résilientes.

**ENGIE Solutions, le nouveau nom de ENGIE Axima, ENGIE Cofely, ENGIE Ineo et ENGIE Réseaux.**




**L'énergie est notre avenir, économisons-la !**

Retrouvez le détail de nos solutions pour « consommer moins de ressources » et « passer à l'énergie verte » sur engie-solutions.com

ENGIE Energie Services : SA au capital de 698 555 072.00 € - 552 046 955 RCS Nanterre. © Getty Images.

## Remerciements

La Direction de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise et la Direction de la Communication d'ENGIE Solutions tiennent à remercier l'ensemble de nos parties prenantes, ainsi que toutes les équipes d'ENGIE Solutions engagées dans des actions de RSE et en particulier tous les référents RSE et les membres de l'animation transverse : Nesma Bensalem, Marie-Laurence Cabrol, Sabine Lunel-Suzanne, Jean Roland et Yasmina Zid.

*La réalisation de ce rapport s'est faite dans des conditions de travail particulièrement créatives dues à la crise sanitaire du Covid-19.*

**Conception graphique et rédaction :** coworkcom.fr
**Crédits photo :** Adobe Stock, Shutterstock, ENGIE Solutions - DR

Le rapport 2020 couvre l'année 2019 (du 1er janvier au 31 décembre 2019)

© Juin 2020



engie-solutions.com

ENGIE Solutions