



# Des solutions durables pour un monde vertueux

Rapport de responsabilité  
sociétale d'entreprise 2022



# Sommaire

---

**1**

Édito

**2**

Profil  
et démarche RSE

**3**

Performance RSE

Environnement

---

**4**

**ENGAGÉS**  
dans la décarbonation

**6**

**ENGAGÉS** à réduire  
l'empreinte carbone  
des villes et des territoires

**8**

**ENGAGÉS** à décarboner  
les sites industriels

**10**

**ENGAGÉS** dans la performance  
énergétique du tertiaire  
et de l'habitat collectif

**12**

**ENGAGÉS** dans la préservation  
des ressources

Humain

---

**14**

**ENGAGÉS** pour la sécurité,  
le bien-être et l'inclusion

**16**

**ENGAGÉS** à améliorer le confort  
de vie et de travail des usagers

**18**

**ENGAGÉS** à renforcer  
la sécurité et à développer  
la qualité de vie au travail

**20**

**ENGAGÉS** pour la mixité  
et la diversité

Territoires

---

**22**

**ENGAGÉS** pour la prospérité  
économique et sociale

**24**

**ENGAGÉS** dans les achats  
responsables et le dialogue  
avec nos parties prenantes

**26**

**ENGAGÉS** dans l'écoute  
de nos clients

**28**

**ENGAGÉS** dans des actions  
citoyennes et solidaires

**30**

Indicateurs RSE 2021

---

# La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), au cœur des activités et projets d'ENGIE Solutions



« Face à l'urgence climatique, le constat est unanime : l'heure n'est plus aux mots, mais aux actes. Dans un monde qui apparaît de plus en plus incertain, nous devons faire des énergies vertueuses les clés de notre envol vers demain. »

**Yann ROLLAND**  
Directeur Général Délégué d'ENGIE Solutions



« La décarbonation de nos clients doit être le leitmotiv de toutes nos actions parce que les économies d'énergie appliquées à des énergies chaque jour plus vertueuses, c'est notre raison d'être. »

**Damien TEROUANNE**  
Directeur Général Délégué d'ENGIE Solutions

Quand le défi environnemental et la souveraineté énergétique deviennent des urgences incontournables, s'engager dans la transition énergétique ne suffit pas : il faut l'accélérer. Parce que la transition énergétique est autant l'engagement de nos clients que le nôtre, nous sommes l'allié durable des villes, des industries et des entreprises du secteur tertiaire sur la voie de leur décarbonation, en combinant, à leurs côtés, la performance énergétique et le déploiement d'énergies toujours plus vertueuses.

Chaque jour, ENGIE Solutions imagine et met en œuvre des solutions sur mesure et décentralisées pour que chaque acteur puisse contribuer à la transition énergétique en fonction de ses ressources et de ses enjeux spécifiques.

Au cœur des territoires, nos solutions contribuent à verdir le mix énergétique des collectivités et des industries et à réduire leur empreinte carbone : des

réseaux de chaleur et de froid aux stations de recharge pour véhicules électriques ou à hydrogène, des équipements de production d'énergie décarbonée aux services de performance énergétique, de la feuille de route à la conduite des installations.

Nos solutions innovantes et durables améliorent également le confort de vie et de travail des usagers chez eux et sur leur lieu de travail. Elles contribuent aussi au dynamisme des territoires par la création de valeur et d'emploi localement.

Parallèlement, nous continuons de renforcer la sécurité et la qualité de vie au travail de nos collaborateurs et développons la diversité et la mixité au sein de nos effectifs, en encourageant la féminisation des métiers techniques et le recrutement de seniors. L'insertion de personnes en situation de handicap et l'intégration de jeunes alternants font aussi partie de nos engagements en matière de responsabilité sociale.

En plus de contribuer au développement économique des territoires, nous veillons à établir un dialogue constructif avec l'ensemble de nos parties prenantes et à conduire une politique d'achats responsables avec nos fournisseurs et sous-traitants.

Pour ENGIE Solutions, la Responsabilité Sociétale des Entreprises n'est pas qu'une ambition, c'est aussi un ensemble d'actions que nous mettons en œuvre au quotidien pour répondre aux enjeux de transition énergétique, de transformation sociale et d'inclusion sociétale.

Dans ce rapport, illustré de nombreux cas concrets et de témoignages, vous découvrirez nos solutions pour relever les défis environnementaux, humains et économiques d'aujourd'hui et de demain. Des solutions durables pour un monde plus vertueux !

# ENGIE Solutions, l'allié des villes, de l'habitat, des industries et du tertiaire sur la voie de la décarbonation

ENGIE Solutions accélère la transition énergétique des collectivités, de l'habitat, des industries et des entreprises du secteur tertiaire en associant performance énergétique et économique.

Au cœur des territoires, nous imaginons et développons des solutions pour optimiser l'usage des ressources, verdir les énergies et réinventer les environnements de vie et de travail.

ENGIE Solutions, c'est une combinaison d'offres complémentaires allant de la conception à l'exploitation de réseaux locaux d'énergie et d'infrastructures d'énergies décarbonées en passant par la proposition de services de performance énergétique.

ENGIE Solutions est une marque du groupe ENGIE, groupe mondial spécialisé dans l'énergie et les services. Sa raison d'être 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.

## Nos chiffres clés



**5 Mds€**

DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2021



**15 000**

COLLABORATEURS



**+300**

IMPLANTATIONS EN FRANCE



**40%**

D'ÉNERGIES RENOUVELABLES  
ET DE RÉCUPÉRATION (ENR&R)  
DANS NOTRE MIX ÉNERGÉTIQUE



**15,7 TWh**

D'ÉNERGIE FOSSILE  
ÉCONOMISÉE



**3,4M**

DE TONNES DE CO<sub>2</sub> ÉCONOMISÉES  
(CONTRIBUTIONS ESTIMÉES)



# Une stratégie RSE alignée sur celle du groupe ENGIE

La démarche RSE d'ENGIE Solutions s'inscrit dans la stratégie RSE 2030 du groupe ENGIE, élaborée suivant les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par les Nations unies. Notre démarche RSE est évaluée et certifiée par des organismes internationaux.

## Performance RSE



### Niveau Platinum EcoVadis

ENGIE Solutions a conservé pour l'année 2022 le niveau Platinum de la plateforme d'évaluation EcoVadis pour sa performance RSE. Avec un score global de 78/100 sur les 4 thèmes évalués (Environnement, Social et Droits de l'Homme, Éthique, Achats responsables), ENGIE Solutions se positionne parmi les 1 % d'entreprises les mieux notées.



### Label Diversité

ENGIE Solutions est reconnu par le Label Diversité de l'AFNOR dans 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, parties prenantes).



### Label « Human for Client »

ENGIE Solutions a été la première entreprise BtoB à avoir obtenu le Label Human for Client (2 étoiles sur 3) qui reconnaît la performance sociétale de l'entreprise sur l'ensemble de sa relation client.

## ENGAGÉS dans la décarbonation

Acteur majeur de la transition énergétique, ENGIE Solutions déploie des offres déclinées autour de trois piliers : sobriété, efficacité énergétique et verdissement des énergies.

### Produire des énergies décarbonées

L'enjeu énergétique et environnemental pour les villes et les territoires est de réduire leur dépendance aux énergies fossiles et leur empreinte carbone. ENGIE Solutions les aide à verdir leur mix énergétique grâce à des infrastructures décarbonées utilisant des ressources locales, renouvelables ou de récupération : réseaux de chaleur et de froid urbains, chaufferies biomasse, valorisation énergétique des déchets, récupération de chaleur fatale...

**150**  
RÉSEAUX  
DE CHALEUR URBAINS  
EXPLOITÉS

**9**  
RÉSEAUX  
DE FROID URBAINS  
EXPLOITÉS

**400**  
CHAUFFERIES BIOMASSE  
EXPLOITÉES

« Véritable expert et leader du froid urbain, ENGIE Solutions agit, de façon responsable et durable, pour répondre aux besoins croissants de rafraîchissement. Au-delà du simple confort, rafraîchir les villes sans réchauffer la planète est devenu une question sanitaire centrale ! »

**Djamel Touati**, Directeur du marché Réseaux de Froid Urbain, ENGIE Solutions

« L'accélération du verdissement des infrastructures énergétiques est une priorité afin d'intégrer toutes les énergies renouvelables et de récupération disponibles et mobilisables à l'échelle d'un territoire. Cette démarche se doit d'être résiliente et d'inclure toutes les parties prenantes pour rendre le territoire autonome au plan énergétique. »

**Alexis Goldberg**, Directeur du marché Réseaux de Chaleur, ENGIE Solutions

### Rendre les mobilités plus durables

Le transport étant responsable d'environ un quart des émissions de CO<sub>2</sub> dans le monde, le passage à une mobilité moins polluante est un levier majeur de la transition énergétique. ENGIE Solutions accélère la décarbonation des mobilités en finançant, installant et exploitant des infrastructures multi-énergies : bornes de recharge de véhicules électriques, stations d'hydrogène et de Gaz Naturel Véhicule (GNV).

**1 166**  
POINTS DE RECHARGE  
DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES  
EN PLUS D'ICI MI-2023

**26**  
STATIONS  
D'HYDROGÈNE H<sub>2</sub>  
EN EXPLOITATION

**106**  
STATIONS  
DE DISTRIBUTION  
DE GAZ NATUREL  
POUR VÉHICULES

« Nous avons à ce jour plus de 100 stations Gaz Naturel Véhicule, 26 stations à hydrogène en exploitation d'ici début 2023 et plus de 1 166 points de charge pour véhicules électriques en cours de déploiement d'ici au premier trimestre 2023. »

**François-Xavier De Froment**, Directeur des Mobilités Durables, ENGIE Solutions

## Décarboner l'industrie

Pour répondre aux enjeux de performance énergétique et de décarbonation des industriels, ENGIE Solutions conçoit et met en œuvre des solutions pour verdir leurs énergies, récupérer leur chaleur et valoriser leurs déchets : chaufferies biomasse, approvisionnement en énergies renouvelables, systèmes de récupération de chaleur, pyrogazéification...

**733** Kt  
CO<sub>2</sub> ÉVITÉES

**500** MW  
PUISSANCE INSTALLÉE  
DE CENTRALE D'UTILITÉ

« ENGIE Solutions est un industriel chez l'industriel, en construisant et exploitant ses propres usines de production d'utilités décarbonées. »

**Christophe Fievez**, Directeur commercial  
Industrie France, ENGIE Solutions

### L'INNOVATION RÉCOMPENSÉE

En 2021, ENGIE Solutions a été récompensé à deux reprises aux Trophées Innovation du groupe ENGIE. Ce concours vise à identifier et à diffuser les technologies, pratiques et initiatives innovantes sur la voie de la décarbonation.

- Lauréat dans la catégorie Business Development, le « Green PPA pour tous » proposé par ENGIE Solutions permet à nos clients de combiner simplement les avantages de nos offres globales à ceux des Green PPA, alors que ce type d'approvisionnement en électricité leur est en général difficilement accessible.
- Cloé, le réseau de chaleur exploité par ENGIE Solutions pour la ville de Châlons-en-Champagne (51), offrira pour la première fois en France à partir de 2024, la possibilité à chaque abonné de souscrire une option 100 % décarbonée. La chaleur distribuée sera en effet issue à 70 % de la valorisation énergétique de déchets ménagers et à 30 % de biométhane agricole produit localement.

### OBJECTIF DÉCARBONATION

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) prévoit, d'ici à 2030, de :

- réduire de 30 % la consommation d'énergies fossiles ;
- baisser de 40 % les émissions de gaz à effet de serre ;
- porter à 40 % la part des renouvelables dans la production d'électricité.

Elle prévoit aussi de réduire de 50 % la mise en décharge de déchets d'ici à 2025 et de 50 % la consommation énergétique finale à l'horizon 2050.

## Réduire les consommations du tertiaire

Le dispositif Éco-énergie tertiaire vise à réduire la consommation énergétique du parc tertiaire français, de 40 % d'ici à 2030, de 50 % d'ici à 2040 et de 60 % d'ici à 2050. Expert en efficacité énergétique, ENGIE Solutions conçoit et réalise des solutions pour réduire les consommations et verdir les installations, en s'engageant sur la performance énergétique et en garantissant un confort optimal pour les occupants.

« Face à l'urgence climatique et aux nouveaux enjeux de sobriété liés aux tensions sur les approvisionnements énergétiques, ENGIE Solutions, avec plus de dix années d'expérience dans les Contrats de Performance Énergétique, a développé des outils et des savoir-faire pour faire face à ces défis. »

**Guillaume Lacassin**, Directeur de Projets Énergie,  
ENGIE Solutions

**23 670**

INSTALLATIONS  
SOUS PILOTAGE ÉNERGÉTIQUE  
GRÂCE À PREDITY,  
DONT 134 RÉSEAUX  
DE CHALEUR URBAINS

# ENGAGÉS à réduire l'empreinte carbone des villes et des territoires

Allié des collectivités, ENGIE Solutions développe des solutions d'énergie décarbonée au niveau des infrastructures et de la mobilité. Des solutions qui utilisent des ressources renouvelables et fournissent des carburants alternatifs.

### Produire et distribuer des énergies vertes

Pour accélérer la transition énergétique des villes et des agglomérations, ENGIE Solutions élabore et met en œuvre des solutions énergétiques optimisées et innovantes en matière de production et de distribution de chaleur et de froid. En métropole et en outre-mer, nos infrastructures de chaleur et d'énergie renouvelables combinent réduction de l'empreinte carbone et performance économique. Les réseaux de chaleur sont un levier majeur de la transition énergétique, que nous développons partout où c'est possible, en nous appuyant sur de l'énergie renouvelable (biomasse, géothermie...) et/ou des énergies de récupération (énergie produite par l'incinération de déchets, les installations industrielles, les data centers, les eaux usées...). Nos réseaux de froid urbains permettent, eux, de rafraîchir un ensemble de bâtiments en évitant le recours à des climatisations individuelles énergivores. En complément des ressources locales, nous proposons des contrats de gestion des énergies avec notamment notre solution « Green PPA\* pour tous » permettant de bénéficier d'une électricité verte sans risque d'approvisionnement, tout en contribuant au développement des énergies renouvelables et locales.

\* Power Purchase Agreement

### Des infrastructures plus vertes

Leader des réseaux de chaleur et de froid urbains, ENGIE Solutions contribue à limiter le recours aux installations de chauffage et de climatisation individuelles dans les grandes métropoles en valorisant des ressources renouvelables et locales : géothermie de surface, aquathermie, biomasse, récupération de chaleur...

#### CHALEUR RENOUVELABLE À BORDEAUX

Pour l'agglomération de Bordeaux Métropole, ENGIE Solutions va étendre et verdifier le réseau de chaleur actuel, en combinant géothermie et biomasse. Cette solution locale et vertueuse permettra de diffuser du chauffage et de l'eau chaude à 6900 équivalents logements supplémentaires, alimentés à 86 % par des énergies renouvelables.

**86 %** d'énergies renouvelables pour le réseau de chaleur de Bordeaux

### Fournir les carburants de la transition énergétique

Face à l'explosion des ventes de véhicules électriques et hybrides rechargeables, ENGIE Solutions s'est engagé à accompagner les pouvoirs publics et les industriels à équiper le territoire en infrastructures de recharge.

Pionniers dans le développement de l'hydrogène vert, produit à partir d'électricité renouvelable par électrolyse de l'eau, nous ambitionnons également l'installation de 100 stations de recharge pour la mobilité hydrogène d'ici à 2030.

Leader français de la distribution de carburants alternatifs avec notre filiale GNVERT, nous exploitons, par ailleurs, 150 stations de Gaz Naturel Véhicule (GNV), proposant du Gaz Naturel Liquéfié (GNL) et du Gaz Naturel Comprimé (GNC et bioGNC).



© Art'Ur Architectes



## RÉSEAU DE FROID DE LA VILLE DE PARIS

Exploitant le plus grand réseau de froid d'Europe pour la capitale, Fraîcheur de Paris, filiale d'ENGIE Solutions, va étendre le réseau de 158 km pour rafraîchir jusqu'à 2 300 abonnés supplémentaires, dont 300 bâtiments à vocation sanitaire. Le réseau de froid de la Ville de Paris est alimenté avec 100 % d'électricité renouvelable depuis 2013 et est neutre en carbone depuis 2018. Avec son extension à tous les arrondissements de Paris, il augmentera sa contribution à l'objectif de neutralité carbone de la ville d'ici à 2050 en évitant notamment 160 000 tonnes de CO<sub>2</sub> sur la durée de la concession.

**160 000 t** de CO<sub>2</sub> évitées sur 20 ans

## Des mobilités plus durables

Acteur majeur de la mobilité durable, ENGIE Solutions déploie des infrastructures décentralisées de production et de distribution d'énergie renouvelable, permettant la recharge des véhicules

### MOBILITÉ ÉLECTRIQUE À STRASBOURG

L'Eurométropole de Strasbourg (67) va déployer, avec le concours d'ENGIE Solutions et de l'opérateur local Freshmile, 250 bornes de recharge électrique, soit 500 points de charge, d'ici à 2025. ENGIE Solutions s'est engagé à fournir, à terme, une énergie 100 % renouvelable pour ravitailler ces bornes.

**500** points de recharge électrique d'ici à 2025



### HYDROGÈNE VERT EN BRETAGNE

Porté par ENGIE Solutions et Morbihan Énergies, le projet HyGO, lauréat du prix Mobilité propre 2021, consiste à créer un écosystème d'hydrogène renouvelable en Bretagne Sud. Une première station d'hydrogène vert est en cours d'installation à Vannes pour fournir de l'énergie décarbonée à l'usine Michelin et alimenter des véhicules grand public. Par la suite, le projet « VHyGO », pour Vallée Hydrogène Grand Ouest, vise à produire une énergie locale renouvelable, accessible à tous, pour réduire l'empreinte carbone du territoire.

**50 000 t** de CO<sub>2</sub> évitées d'ici à 2024



# ENGAGÉS à décarboner les sites industriels

Aux côtés des industriels, ENGIE Solutions imagine, construit et opère des infrastructures qui leur fournissent des énergies bas carbone avec des offres de service intégrant des engagements de performance énergétique.

### Verdir, récupérer, innover

Pour les industriels, la décarbonation des outils et process de production est un enjeu majeur de réduction de l'impact environnemental, de performance économique et de compétitivité.

Allié des industriels dans leurs projets de croissance et de transformation, ENGIE Solutions conçoit, réalise et finance des solutions pour décarboner leurs sites et verdir leurs énergies : chaudières biomasse, récupération de chaleur fatale, approvisionnement en énergies renouvelables, valorisation des rejets, décarbonation de la production de froid...

Nous intervenons sur toute la chaîne de valeur ou de production, sur tous types de sites, de la fourniture d'utilités à la mise en œuvre des installations associées, de la maintenance à la digitalisation des process.

### Optimiser la performance énergétique

Avec nos offres combinant Contrat de Performance Énergétique (CPE) et Utility Management, nous garantissons des économies d'énergie dans la durée et le maintien en condition opérationnelle des actifs et outils de production.

Notre offre CPE inclut un engagement énergétique avec suivi et reporting et/ou des services connexes (financement, vente d'utilité « as a service », Green PPA, sensibilisation des usagers...).

Nous permettons à nos clients de bénéficier du levier financier des CEE (Certificats d'Économie d'Énergie) pour leurs rénovations, afin de les aider à alléger durablement leur budget énergétique, en toute simplicité.

Notre solution digitale de pilotage Vertuoz permet également aux décideurs et managers de l'industrie de suivre en temps réel leurs indicateurs de performance énergétique, de détecter et de comprendre les dérives, de valider des actions correctives, et de renforcer leur compétitivité économique.

## Biomasse renouvelable

Les chaudières et centrales de cogénération biomasse, alimentées par une ressource renouvelable et locale, permettent de décarboner les sites industriels en s'affranchissant des aléas des prix du gaz et de l'électricité.



### BOIS LOCAL POUR INGREDIA

À Saint-Pol-sur-Ternoise (62), la coopérative laitière Prospérité Fermière Ingredia a confié à ENGIE Solutions la construction et l'exploitation d'une nouvelle chaudière biomasse. Alimentée par du bois-énergie issu de ressources locales, cette chaudière permettra d'augmenter le taux d'énergies renouvelables pour le processus industriel de 63 % à 85 % et d'éviter l'émission de 26 000 t de CO<sub>2</sub> par an.

**26 000 t** de CO<sub>2</sub> évitées par an



© Novacarb

### BOIS DE RÉCUPÉRATION POUR NOVACARB

Pour décarboner l'usine Novacarb de Laneuveville-devant-Nancy (54), spécialisée dans la production de carbonate et bicarbonate de sodium, ENGIE Solutions installe une centrale de cogénération biomasse en remplacement de deux chaudières charbon. Cette infrastructure, gérée par Novawood, produira de l'électricité verte et de la chaleur à partir de bois de récupération (60 %) et de traverses de chemins de fer (40 %). Elle permettra une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de plus de 150 000 t par an.

**150 000 t** de CO<sub>2</sub> évitées par an

## Récupération de chaleur

La chaleur fatale récupérée grâce à un échangeur thermique est valorisée pour d'autres usages au sein de la même usine ou à l'extérieur, notamment dans des réseaux de chaleur urbains.

### CHALEUR FATALE D'USINE YOPLAIT RÉCUPÉRÉE

En Isère, ENGIE Solutions s'est associé à l'industriel Yoplait, au bailleur social Advivo et à la Ville de Vienne (38) pour chauffer 791 logements sociaux et une école. Une installation de récupération fatale transforme la chaleur émise par le processus industriel de l'usine en eau de chauffage injectée dans un réseau de chaleur. Ce système permet de couvrir 60 % des besoins en chauffage des logements et de réduire de 50 % les émissions de CO<sub>2</sub>.

**-50 %** d'émissions de CO<sub>2</sub>



### DÉCARBONER UN SITE HISTORIQUE DE MICHELIN

Michelin a choisi ENGIE Solutions pour optimiser les consommations énergétiques de son site de Cataroux à Clermont-Ferrand (63) permettant de réduire fortement les émissions de gaz à effet de serre. Outre la gestion des utilités, le contrat d'une durée de 10 ans prévoit la conception et l'exploitation de nouvelles installations énergétiques et la mise en œuvre d'un système de récupération de la chaleur fatale. Cette source d'énergie, jusque-là non valorisée, permettra de satisfaire les besoins en chauffage du site ainsi que ceux de 4 000 logements grâce au raccordement au réseau de chaleur de la métropole.

**-50 %**  
de consommation de gaz

**-13 %**  
de consommation d'eau

# ENGAGÉS dans la performance énergétique du tertiaire et de l'habitat collectif

ENGIE Solutions accompagne la transition énergétique du tertiaire – santé, éducation, formation, culture, défense – et du résidentiel collectif en verdissant les installations et en s'engageant sur des économies d'énergie.

### Verdir et réduire les consommations

Allié du tertiaire, ENGIE Solutions s'engage à verdir les sources d'énergie et à réduire les besoins énergétiques des sites, en modernisant les installations techniques et en les exploitant de manière plus efficiente.

Pour décarboner et verdir les installations énergétiques, nous prévoyons, en fonction des ressources locales, le raccordement des bâtiments à un réseau de chaleur ou de froid urbain, ou la mobilisation d'autres ressources renouvelables et locales telles que le bois-énergie et le solaire thermique ou photovoltaïque. Nous encourageons les mobilités vertes en installant des bornes de recharge de véhicules électriques au pied ou en sous-sol des bâtiments.

Nous proposons également des contrats d'électricité de gré à gré (Green PPA) permettant de bénéficier en direct d'une électricité renouvelable sans risque d'approvisionnement pour un prix stable dans la durée.

### Concevoir et exploiter des bâtiments bas carbone

Dans le cadre du dispositif Éco-énergie tertiaire, nous proposons une offre globale de rénovation énergétique depuis le diagnostic des bâtiments jusqu'à leur exploitation intelligente, en déployant des systèmes de pilotage et de suivi des consommations (Vertuoz Control). Éligibles aux Certificats d'Économie d'Énergie (CEE), nos opérations portent sur l'isolation du bâti, le remplacement du système de chauffage, de production d'eau chaude sanitaire ou de ventilation... Elles permettent d'améliorer le rendement énergétique des bâtiments, de réduire les consommations et les émissions de CO<sub>2</sub>, de valoriser le patrimoine et d'améliorer le confort des résidents.

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).

## Contrats de Performance Énergétique

Nos Contrats de Performance Énergétique (CPE) intègrent des prestations de « service » portant sur des améliorations techniques avec un pilotage des installations, ou des prestations de « travaux », prévoyant des investissements de rénovation.

### CPE ET DÉCARBONATION POUR LA CCI CHARENTE

Pour le site de la CCI Charente Formation (16), ENGIE Solutions s'est engagé sur un Contrat de Performance Énergétique, intégrant la décarbonation des énergies grâce à la biomasse et au photovoltaïque. L'installation d'une chaudière biomasse permettra de couvrir 89 % des besoins en chaleur à partir de bois-énergie local, et 87 % des besoins électriques seront couverts par du photovoltaïque, dont 70 % seront fournis par le parc photovoltaïque de Fanjeaux (11) dans le cadre d'un Green PPA, le reste par une centrale installée sur le campus.

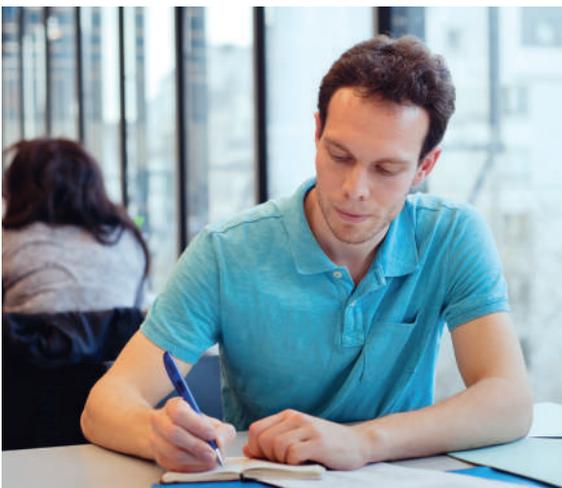
**88 %** d'énergies décarbonées pour le site



## ÉLECTRICITÉ VERTE ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LE GHT VENDÉE

Afin de répondre aux objectifs de transition énergétique du Groupement Hospitalier de Territoire de Vendée (85), ENGIE Solutions a déployé tout un ensemble de solutions. Les besoins en électricité sont désormais couverts à 100 % grâce au Green PPA du parc de Fanjeaux et à de l'hydroélectricité, et la maintenance des installations est gérée via un CPE. Une compensation carbone avec un reboisement de 2,6 ha est aussi prévue, ainsi qu'un programme d'information et de sensibilisation des usagers. Une expertise santé dédiée a enfin été mise en place : suivi des CTA (Centrales de Traitement de l'Air), maîtrise des risques sanitaires pour les blocs opératoires...

**100 %** d'électricité verte pendant 8 ans



## QUAND LA RSE FAIT LA DIFFÉRENCE À L'UNIVERSITÉ DE POITIERS

Exploitant le réseau de chaleur de l'université de Poitiers depuis 2013, ENGIE Solutions a proposé un ensemble de solutions en vue de réduire les consommations (stockage d'énergie, économiseur, condenseur, variateurs de vitesse, pilotage sur sondes CO<sub>2</sub>...), mais aussi un volet RSE particulièrement attractif. Au programme : la sensibilisation des usagers pour faire prendre conscience en temps réel des consommations énergétiques, l'installation de pédales permettant aux étudiants de recharger leur smartphone, des présentations des solutions mises en place et le reboisement d'une forêt située à proximité.

## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR UNE COPROPRIÉTÉ À MONTROUGE

Pour la résidence Le Lutèce à Montrouge (92), comprenant 108 logements, ENGIE Solutions a mis en place un Contrat de Performance Énergétique garantissant 40 % d'économie d'énergie sur 15 ans.

Ce gain est réalisé grâce aux travaux d'isolation thermique par l'extérieur, mais aussi à la modernisation des installations de chauffage, d'eau chaude sanitaire et de ventilation. En plus de réduire les charges, ces travaux améliorent le confort des occupants tout en valorisant le patrimoine.

**40 %** d'économie d'énergie sur 15 ans



## ENGAGÉS dans la préservation des ressources

Sur chacun de ses sites et projets, ENGIE Solutions cherche à valoriser des ressources locales et à préserver la biodiversité. Des actions en faveur du recyclage et contre le gaspillage sont également menées en interne.

### Préserver la biodiversité

Sur les différents sites d'ENGIE Solutions, en métropole et en outre-mer, de multiples actions sont menées en faveur de la biodiversité : gestion différenciée des espaces verts avec une approche raisonnée et respectueuse de l'environnement, arrêt des produits phytosanitaires, installations de barrières végétalisées, arrachement des espèces végétales invasives, végétalisation du bâti en toitures et façades, limitation des perturbations visuelles et lumineuses, installation de nichoirs et micro-habitats, création de ruches et de mares, de jardins potagers et de vergers...

Dans le cadre de l'engagement du groupe ENGIE dans Act4Nature international, nous menons également des actions de sensibilisation aux enjeux de la biodiversité auprès de nos collaborateurs, via un e-learning « Introduction à la Biodiversité » et des ateliers ludiques autour de la « Fresque de la Biodiversité ».

« La biomasse étant la première énergie renouvelable mise en œuvre sur les sites de nos clients, la biodiversité est vitale pour nos activités. »

Marie-Anne Maldiney, Directrice Environnement  
ENGIE Solutions

**38 %**  
DE NOS SITES RÉALISENT  
DES ACTIONS EN FAVEUR  
DE LA BIODIVERSITÉ



© PY Maestracci

### PROTECTION DES ESPÈCES ET RELATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

L'extension du site de stockage de gaz de ville de Loretto (Corse-du-Sud), qui alimente les 16 000 clients d'Ajaccio, s'inscrit dans une séquence ERC (Éviter, Réduire, Compenser). Elle prévoit des mesures de compensation sur une durée de 20 ans. Opérateur du site et du projet Loregaz, ENGIE Solutions et Storengy cofinancent la thèse d'un doctorant sur l'étude des pollinisateurs, utiles pour recréer un milieu propice aux espèces protégées que sont la tortue d'Hermann et deux espèces d'orchidées. Cette double thèse, à la fois sociologique et écologique, qui s'intéresse aussi à l'acceptabilité des parties prenantes en l'absence d'intérêt direct sur la réussite du projet, vise à éclairer sur les conditions de succès de la compensation sur site.

**20 ANS**

d'engagement dans des actions de compensation, en partenariat avec le Conservatoire des Espèces Naturelles et la ville d'Ajaccio





© Verance Tamu

### SUIVI DES RIVIÈRES À TAHITI

En Outre-Mer 2 000 collaborateurs agissent au quotidien aux côtés des collectivités des îles du Pacifique et de Polynésie pour assurer la production et distribution d'électricité. À Tahiti, des pêches scientifiques ont été réalisées dans les vallées de deux rivières majeures, par une équipe de Marama Nui, filiale d'EDT ENGIE, assurant la production d'hydroélectricité en Polynésie française. Leur objectif est double : d'une part, évaluer l'impact des ouvrages hydroélectriques sur les anguilles et d'autre part, approfondir les connaissances sur la biodiversité aquatique comme les poissons et les crustacés vivant dans ces milieux. Les différentes campagnes scientifiques, de 2014 à aujourd'hui, ont permis de révéler que les deux rivières étudiées sont vivantes, c'est-à-dire remplies d'espèces animales et végétales en activité.

**6 762** individus échantillonnés dans 33 stations de pêche

### Développer l'économie circulaire

Sur chaque nouveau projet, ENGIE Solutions s'efforce d'utiliser des ressources locales (bois de récupération en biomasse, récupération de chaleur fatale, transformation de déchets verts...), ce qui participe à l'économie circulaire.

Avec près de 400 chaudières biomasse en exploitation sur le territoire, ENGIE Solutions valorise aujourd'hui la plus grande partie des cendres collectées, en fertilisant pour le compostage agronomique et, à titre expérimental, en coproduit pour la production de ciment ou la fabrication de céramique.

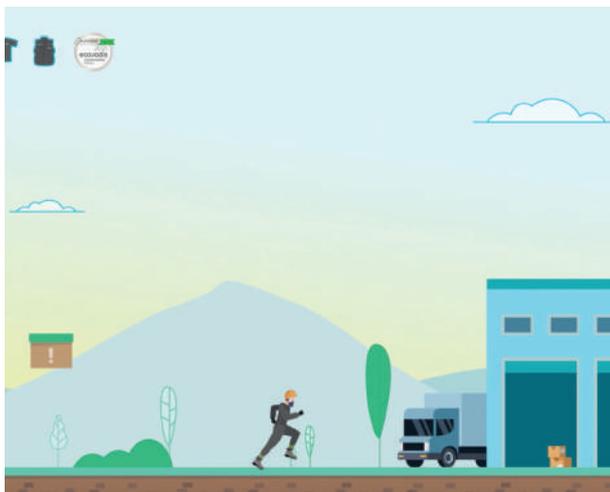
En interne, nous menons, par ailleurs, des actions de sensibilisation aux écogestes pour faire évoluer les comportements en matière de lutte contre le gaspillage et en matière de recyclage.

**119** kt

DE DÉCHETS ÉVACUÉS LIÉS À LA PRODUCTION D'ÉNERGIE ET AUX ACTIVITÉS DE MAINTENANCE, DONT 73 % VALORISÉS

« L'économie circulaire doit devenir la norme, et chacun à son niveau peut la mettre en œuvre au quotidien pour passer collectivement à une société plus durable, fondée sur les 3 R : Réduire, Réutiliser, Recycler. »

Marie-Laurence Cabrol, Directrice RSE d'ENGIE Solutions



### RECYCLAGE DE VÊTEMENTS PROFESSIONNELS

En 2021, un projet pilote lancé sur 6 agences ENGIE Solutions a permis de recycler 172 kg de vêtements professionnels usagés. Ces vêtements, collectés par notre partenaire fournisseur, ont été valorisés en combustible solide de récupération et en isolant thermique et phonique. Ce recyclage a été généralisé à l'ensemble des agences pour 2022. Un projet similaire, lancé par la CPCU en partenariat avec Le Relais, a permis de recycler 165 kg de vêtements.

**172** kg de vêtements professionnels recyclés par 6 agences

## ENGAGÉS pour la sécurité, le bien-être et l'inclusion

Par la nature même de ses activités, ENGIE Solutions contribue au bien-être des occupants des locaux de ses clients. Notre responsabilité sociale nous engage par ailleurs à préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs et à améliorer leur qualité de vie au travail, tout en encourageant la mixité, la diversité et l'inclusion.

### Accroître le confort des usagers

En créant des territoires, des bâtiments et des lieux de travail plus agréables et plus intelligents, ENGIE Solutions améliore le confort et le bien-être des citoyens et des usagers en optimisant les paramètres liés au confort : pilotage de la température, surveillance de la qualité de l'air, gestion intelligente d'équipements, services aux occupants...

### Améliorer la qualité de vie au travail

ENGIE Solutions favorise l'épanouissement professionnel de ses collaborateurs en faisant évoluer son organisation et ses pratiques managériales : démarche Lean, espaces de travail partagés, télétravail, prévention des risques psychosociaux, ligne de soutien psychologique...

### Préserver la santé et la sécurité

Pour ENGIE Solutions, être une entreprise responsable dans la conduite de ses activités, c'est avant tout préserver l'intégrité de toutes les personnes amenées à intervenir sur ses sites ou pouvant être impactées par ses activités - salariés, intérimaires, sous-traitants, clients, partenaires et visiteurs - à travers des actions de prévention et de sensibilisation.

**78 %**  
INDICE DE SATISFACTION  
DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

« La Qualité de Vie au Travail de nos collaborateurs fait partie de nos priorités. C'est pourquoi ENGIE Solutions a déployé Équilibre, un programme de promotion de la qualité de vie au travail et de prévention des risques psychosociaux. »

**Carline Maugy**, Responsable RSE Inclusion et QVT, ENGIE Solutions

**4,8 pts\***  
TAUX DE FRÉQUENCE  
DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

**0,27 pt\***  
TAUX DE GRAVITÉ  
DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

\* ENGIE Solutions hors filiales

« Notre priorité est la prévention des accidents les plus graves, qu'ils concernent les salariés d'ENGIE Solutions ou ceux de nos sous-traitants. Mieux préparer nos interventions, s'assurer que nos règles qui sauvent sont respectées, et dire stop lorsque les conditions ne permettent pas de garantir notre sécurité, font partie des incontournables pour maîtriser nos risques majeurs. »

**Cécile Puaud**, Directrice Qualité, Sécurité et Environnement, ENGIE Solutions



## Encourager la mixité et la diversité

Employeur responsable et engagé, ENGIE Solutions favorise l'égalité professionnelle femmes-hommes et la mixité dans ses métiers techniques, ainsi que l'insertion des jeunes, des personnes en situation de handicap et des publics éloignés de l'emploi. L'équilibre intergénérationnel, l'inclusion des LGBT+, la diversité religieuse et la culture de l'éthique sont également des piliers de notre politique sociale.

**24,8%**  
DE FEMMES DANS L'EFFECTIF  
ENCADREMENT

« La prise en compte des diversités, la prévention des discriminations et l'égalité de traitement tout au long de la carrière chez ENGIE Solutions se traduisent par des plans d'actions ciblés concourant à la mixité dans nos métiers, au maintien de l'équilibre intergénérationnel, à la reconversion professionnelle et ou encore à l'insertion de personnes en situation de handicap. »

**Olivier Foresto**, Responsable RSE, Inclusion et Mission Handicap, ENGIE Solutions

# ENGAGÉS à améliorer le confort de vie et de travail des usagers

ENGIE Solutions développe des solutions globales innovantes, 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.

## Optimiser le confort

Fort de son expertise reconnue en exploitation et en Contrat de Performance Énergétique, ENGIE Solutions propose des solutions globales, adaptées à la diversité des enjeux de ses clients. Nos solutions de confort, qui intègrent des prestations multi-techniques et énergétiques, répondent ainsi aux objectifs RSE de nos clients et contribuent à améliorer la Qualité de Vie au Travail.

Afin de garantir un confort homogène pendant les temps d'occupation, notre solution digitale de gestion intelligente, Vertuoz Control, optimise par auto-apprentissage les paramètres liés au confort et les dépenses énergétiques.

Au-delà de la performance économique et énergétique de l'habitat, nous nous attachons à offrir des cadres de vie améliorés aux occupants, avec des logements qui favorisent le bien-être et qui sont mieux adaptés aux nouveaux usages, notamment en termes de mobilité, à travers la mise en place de bornes de recharge électrique.

## Surveiller la qualité de l'air

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a mis en évidence l'importance d'un air sain et renouvelé dans tous les établissements recevant du public. Les solutions de suivi et d'amélioration de la qualité de l'air intérieur AXL'AIR, ELENA et VISIONN'AIR d'ENGIE Solutions répondent

aux enjeux de santé publique dans le tertiaire, les crèches et les maternelles, les entreprises, les centres commerciaux, les aéroports, les musées, les piscines ou encore les hopitaux.

Du diagnostic à la sensibilisation des usagers, notre service de surveillance de la Qualité de l'Air Intérieur (QAI) dans les écoles et les crèches est destiné à accompagner ces établissements dans leur mise en conformité avec la réglementation.

Pour améliorer le confort dans les centres aquatiques, nous avons, par ailleurs, développé et breveté une solution de mesure continue de la trichloramine dans l'air, afin d'optimiser la régulation du traitement de l'air et de l'eau des bassins.

## Assurer la continuité du service

Que ce soit au niveau de l'approvisionnement en énergie, via des réseaux de chaleur et de froid urbain, 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.

Avec l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des vagues de chaleur, la production et la distribution de froid, via nos réseaux de froid urbains, apparaissent aussi comme la solution la plus durable, responsable et économique pour rafraîchir les citoyens.

### AMÉLIORER LA SATISFACTION DES VOYAGEURS

Lancé par SNCF Gares & Connexions en association avec ENGIE Solutions, le projet « Smart Station » vise à améliorer la disponibilité des équipements pour une meilleure satisfaction des voyageurs. Ce projet, déjà déployé dans plus de 200 gares par les équipes Vertuoz d'ENGIE Solutions, consiste à mettre en place un système de supervision centralisée des équipements (Escalator, ascenseurs, portes automatiques, compteurs d'énergie...) dans 579 gares d'ici à 2023. Grâce à une application 3D qui permet d'agir à distance et de prioriser les interventions en gare, les agents SNCF se rendent plus disponibles pour l'orientation, le conseil et le confort des utilisateurs.

**99,7 %**  
taux de disponibilité  
minimal  
des équipements

## UNE MEILLEURE QUALITÉ DE L'AIR DANS LES PISCINES D'AVIGNON

Pour améliorer le confort des usagers des piscines d'Avignon, ENGIE Solutions va mettre en place un traitement de l'eau au chlore gazeux et des ventilations double flux afin de mieux renouveler l'air des différents espaces de la piscine, tout en maîtrisant les consommations énergétiques. Grâce à ELENA et à des sondes adaptées, la Centrale de Traitement d'Air de la halle bassin pilotera le renouvellement d'air neuf afin de limiter la concentration de chloramine et de CO<sub>2</sub>. Résultat : la qualité de l'air sera toujours optimale pour préserver le confort et la santé des baigneurs et des surveillants.



© Agence COSTE Architectures

## SURVEILLANCE DE L'AIR INTÉRIEUR À MITRY-MORY

La Ville de Mitry-Mory (77) a confié à ENGIE Solutions le suivi de la qualité de l'air sur une quarantaine de bâtiments communaux. Le contrat, conclu pour une période de 6 ans, se découpe en trois périodes de 2 ans.

Tous les 2 ans, un échantillon de bureaux, de salles de réunion et de salles de classe seront instrumentés à l'aide de capteurs spécifiques. La surveillance sera réalisée sur plusieurs paramètres : température, humidité relative, pression, Composés Organiques Volatils, CO, NO<sub>2</sub>, CO<sub>2</sub>, benzène, formaldéhyde et particules.

**39** points de mesure  
de la qualité de l'air



## UN MEILLEUR CONFORT GRÂCE AUX OBJETS CONNECTÉS

Pour optimiser la consommation énergétique de 18 bâtiments communaux et améliorer le confort de leurs occupants, la Ville de Sochaux (25) a fait appel à ENGIE Solutions. Dans le cadre de la mise en œuvre d'un Contrat de Performance Énergétique (CPE) sur 10 ans, ENGIE Solutions a déployé le dispositif Vertuoz Control au niveau de la Cité Administrative. Cette solution digitale, parfaitement adaptée aux problématiques de ce bâtiment, permet de piloter à distance, grâce aux objets connectés, la diffusion de chaleur, zone par zone, en fonction de leur occupation réelle. La consommation énergétique de l'ensemble du bâtiment est ainsi optimisée, tout comme le confort des occupants.

**108** objets connectés



# ENGAGÉS à renforcer la sécurité et à développer la qualité de vie au travail

La santé et la sécurité des personnes, comme la qualité de vie au travail des collaborateurs sont des préoccupations majeures pour ENGIE Solutions qui développe des actions concrètes pour améliorer ses pratiques et environnements professionnels.

### Santé et sécurité pour tous

Pour ENGIE Solutions, la sécurité reste une préoccupation permanente avec un objectif : l'éradication des accidents graves et des accidents industriels majeurs. Notre politique Santé et Sécurité vise à préserver l'intégrité de toutes les personnes qui travaillent ou se rendent sur nos sites, à travers le déploiement d'actions de formation de prévention et de sensibilisation.

En plus des formations pour les nouveaux salariés, les opérateurs et les managers, nous continuons d'organiser des Matinales Sécurité, des visites préventives et des journées thématiques.

Les priorités pour 2022 portent sur la prévention du risque électrique et des risques du travail en hauteur, ainsi que sur la sensibilisation des sous-traitants avec des visites thématiques et un accompagnement plus strict au niveau HSE (sélection, évaluation, audit).

### Meilleure Qualité de Vie au Travail

Notre démarche en faveur de la Qualité de Vie au Travail s'appuie sur des actions menées pour favoriser l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs tout en prévenant les risques psychosociaux.

Chaque année, nous mesurons le bien-être au travail (enquête ENGIE & Me), ce qui nous permet de nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue. À ce titre, nous continuons de faire évoluer nos organisations et nos pratiques managériales, avec le déploiement du Lean Management, la résolution collective des situations, et l'équilibre des temps de vie par l'accès au télétravail.

La prévention des risques psychosociaux étant l'une de nos priorités, nous avons déployé le programme Équilibre pour que les salariés sachent repérer, alerter et agir à leur propre niveau, et mis en place une ligne de soutien psychologique.



**ELECTRIC FEST**

### PRÉVENIR LES RISQUES ÉLECTRIQUES

Le risque électrique étant un risque majeur au sein de l'entreprise, ENGIE Solutions a organisé le premier Electric Fest du 10 au 14 janvier 2022. Au programme : des causeries sécurité sur les HIPO électriques (événements à haut potentiel de gravité), les EPI (Équipements de Protection Individuelle), la consignation, les interventions en faux plafonds et une causerie sur le risque électrique avec des sous-traitants, mais aussi des ateliers thématiques sur les habilitations, la Visite Préventive de Sécurité et les risques en milieu domestique.

**5**  
journées

**11**  
ateliers thématiques

## SENSIBILISER LES SOUS-TRAITANTS

À l'occasion de la Journée Mondiale de la Santé-Sécurité au travail, ENGIE Solutions a convié l'ensemble des sous-traitants de la Direction Grands Territoires à une matinée de sensibilisation à la sécurité, plus particulièrement sur les 5 risques majeurs du quotidien : les risques électriques, les équipements en mouvement, les chutes de hauteur, les travaux en tranchées et les travaux de forage. À l'issue de ces échanges, tous les participants ont signé une Charte d'Engagement.

**9 engagements sécurité signés par les sous-traitants**



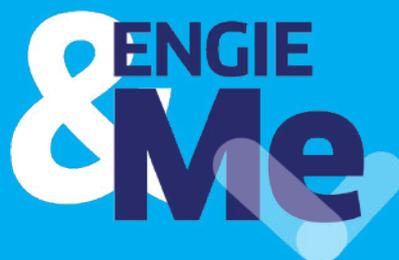
## PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

ENGIE Solutions a déployé un programme spécifique de développement de la Qualité de Vie au Travail (QVT) et de prévention des risques psychosociaux (RPS), Équilibre/Équilibre+, qui repose sur 3 axes : le repérage précoce des signaux faibles grâce à une formation e-learning pour tous les salariés et un accès à des contenus documentaires ; la connaissance d'un réseau d'acteurs et l'accès à une ligne de soutien psychologique ; le partage d'informations et les échanges de proximité pour agir en prévention et en traitement des situations problématiques.

 **Programme Équilibre**  
Développer la **qualité de vie au travail**  
Prévenir les **risques psychosociaux**

## MESURER LA SATISFACTION DES COLLABORATEURS

Chaque année, dans le cadre de l'enquête ENGIE & Me, les salariés d'ENGIE Solutions s'expriment sur leur niveau de bien-être dans l'entreprise. En 2021, 78 % des salariés ont manifesté un taux de satisfaction globale de leur Qualité de Vie au Travail, 79 % se sentent engagés durablement et 79 % sont fiers de travailler pour ENGIE Solutions. Dans un processus d'amélioration continue, les équipes au plus près du terrain partagent la restitution de l'enquête et mettent en place des actions locales pour améliorer leur Qualité de Vie au Travail.



**79 % des salariés sont fiers de travailler pour ENGIE Solutions**

## ENGAGÉS pour la mixité et la diversité

Considérant la diversité comme un levier de performance et de bien-être, ENGIE Solutions met tout en œuvre pour favoriser la mixité, l'équilibre intergénérationnel et l'insertion de publics éloignés de l'emploi et de personnes en situation de handicap, en prévenant toute forme de discrimination.

### Égalité femmes-hommes et équilibre intergénérationnel

ENGIE Solutions poursuit ses actions en vue de parvenir à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes : féminisation des équipes techniques et managériales, recrutement de collaboratrices, égalité de rémunération, allongement de la durée du congé de parentalité, lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel... Afin de susciter des vocations et promouvoir la mixité dans nos métiers techniques, nous soutenons des programmes comme celui de l'association « Elles bougent ».

ENGIE Solutions souhaite conserver un équilibre intergénérationnel en favorisant le recrutement et le maintien dans l'emploi des seniors, en attirant de jeunes talents et en assurant la transmission des savoirs et compétences. Pour cela, nous favorisons l'alternance et nous accueillons de nombreux jeunes en stage, qu'ils soient collégiens en parcours de découverte métiers, étudiants en formation sur nos métiers cibles ou encore, jeunes issus des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) et des Réseaux d'Éducation Prioritaire (REP+) dans le cadre du PAQTE (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises).

### Démarche inclusive de profils diversifiés

Sensibles à l'insertion de publics éloignés de l'emploi, nous leur accordons une attention particulière, notamment dans le cadre des clauses sociales de nos contrats.

En lien avec des structures locales qui agissent en faveur de l'insertion (SIAE, GEIQ, Missions locales, CREPI...), nous identifions des profils que nous accompagnons.

Notre politique en matière de handicap priorise le maintien dans l'emploi de nos collaborateurs par l'anticipation des risques d'inaptitude. Nous encourageons également le recrutement de personnes en situation de handicap, par exemple via notre partenariat avec l'Arpejeh, pour proposer à des jeunes en situation de handicap des contrats d'apprentissage ou de professionnalisation. En lien avec le Réseau Gesat, nous favorisons l'emploi indirect de personnes en situation de handicap via le recours au Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) comme fournisseurs sous-traitants ou cotraitants.

S'enrichir de toutes les diversités, c'est aussi savoir gérer l'expression religieuse sur le lieu de travail dans le respect du savoir vivre ensemble. C'est également respecter l'orientation sexuelle et l'identité de genre. ENGIE Solutions agit concrètement pour favoriser l'inclusion des personnes LGBT+ en s'engageant notamment au travers de la Charte l'Autre Cercle et en proposant aux collaborateurs un collectif « LGBT+ FRIENDS » initié par les salariés d'ENGIE qui contribue activement à faire de l'inclusion des personnes LGBT+ une réalité.

#### FAVORISER LA MIXITÉ ET LA RECONVERSION PROFESSIONNELLE

Bénéficiaire du programme de reconversion aux métiers techniques, en partenariat avec ENGIE Solutions, Pôle Emploi (95) et l'APAVE de Taverny (95), Tatiana Ndjamen a été recrutée comme technicienne CVC chez ENGIE Solutions. Longtemps restée éloignée de l'emploi, elle est aujourd'hui marraine de ce dispositif.

« Je n'avais jamais pensé faire ce métier, que je croyais réservé aux hommes, mais lorsqu'on m'a proposé d'intégrer ENGIE Solutions après une formation, j'ai sauté sur l'occasion. Et aujourd'hui, je suis la première à convaincre les filles à faire de même ! »

**Tatiana Ndjamen**, technicienne CVC chez ENGIE Solutions

## PROMOUVOIR NOS MÉTIERS AUPRÈS DES FILLES ET DES JEUNES FEMMES

Partenaire de l'association « Elles bougent » depuis 10 ans, ENGIE Solutions poursuit son action de promotion des filières scientifiques et techniques auprès des collégiennes, lycéennes et étudiantes. En octobre 2021, dans le cadre de la Smart City Week, une quarantaine de collégiennes de troisième et de lycéennes de seconde, accompagnées de leurs marraines, ont été accueillies sur des sites d'ENGIE Solutions pour visiter des installations, découvrir les métiers et s'informer sur les filières de formation.

**40** collégiennes et lycéennes  
accueillies sur des sites



## FORMER DE JEUNES ULTRAMARINS EN ALTERNANCE

ENGIE Solutions poursuit son engagement en faveur de l'alternance et de l'emploi de jeunes ultramarins, avec l'Agence d'Outre-Mer pour la mobilité (LADOM). La 5<sup>e</sup> promotion de ce programme a accueilli, en métropole, 15 jeunes néo-calédoniens et polynésiens, pour préparer un BTS Maintenance des Systèmes Option B systèmes énergétiques et fluidiques. Onze d'entre eux (dont trois nouvelles recrues) ont décidé de poursuivre leur BTS vers une licence « Sciences pour l'ingénieur - Parcours Énergie et développement durable » chez ENGIE Solutions.

**15** jeunes ultramarins formés  
en alternance en 2019-2021

## UN EXOSQUELETTE POUR FACILITER LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Dans le cadre de la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) et des solutions de maintien dans l'emploi, ENGIE Solutions a équipé quatre de ses collaborateurs d'un exosquelette. Ce dispositif médical, muni de moteurs permettant de décompresser la colonne vertébrale et les disques intervertébraux, agit sur les contraintes mécaniques desquelles résulte un grand nombre de douleurs dorsales. Mise en place à titre expérimental avec notre ergonome et le concepteur de l'exosquelette, cette solution de compensation sera encore améliorée, avant son déploiement à plus grande échelle.

**4** collaborateurs en situation  
de handicap équipés d'exosquelettes



# ENGAGÉS pour la prospérité économique et sociale

Les projets et activités d'ENGIE Solutions contribuent au développement économique et social des territoires en finançant des investissements, en soutenant des entreprises locales et en pérennisant des emplois.

### Contribuer au développement des territoires

Pleinement ancré dans les territoires avec ses agences et équipes de proximité, ENGIE Solutions participe au développement local avec des projets énergétiques à haute valeur économique, sociale et environnementale : centrales biomasse et photovoltaïques, réseaux de chaleur et de froid urbains, mise en œuvre de filières énergies renouvelables et bois-énergie locales.

Nos projets, élaborés dans le cadre de partenariats public-privé, de SAS EnR ou via des contrats d'approvisionnement Green PPA, permettent à une collectivité ou à un territoire de se doter d'infrastructures d'énergies renouvelables profitables au plus grand nombre.

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 durable au sein des territoires.

### Créer de l'emploi localement

Sur l'ensemble du territoire, ENGIE Solutions contribue à la création et à la pérennité de milliers d'emplois directs et indirects à travers l'installation, l'exploitation et la maintenance de ses infrastructures énergétiques.

Nous sélectionnons et mobilisons des sous-traitants, artisans, TPE, PME, implantés au plus près de nos sites clients, en recourant, dans certains cas, à des structures du Secteur du Travail Protégé et Adapté et de l'Insertion par l'Activité Économique.

Dans le cadre de nos clauses sociales, nous favorisons également l'insertion de publics éloignés de l'emploi et de jeunes issus de quartiers prioritaires, en lien avec des structures locales : Missions locales, Maisons de l'emploi, Entreprises d'Insertion, Fondation Agir Contre l'Exclusion, Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification...

# 53 000

HEURES D'INSERTION RÉALISÉES EN 2021,  
SOIT 29 ETP CRÉÉS

### UN PARC PHOTOVOLTAÏQUE PROFITABLE À TOUS

Inaugurée en novembre 2021 dans l'Aude (11), la centrale solaire de Fanjeaux est le premier « Green PPA pour tous » initié par ENGIE Solutions. Cette infrastructure de production d'électricité verte, qu'ENGIE Solutions s'engage à acheter sur une durée de 15 ans, va alimenter des collectivités et des industriels dans toute la France, sans critère de taille ni de volume de consommation. Le parc photovoltaïque de 18 MWc permettra aussi à l'exploitation sur laquelle il est implanté, de diversifier son activité en y ajoutant l'élevage ovin tout en préservant les terres agricoles et leur biodiversité.

**11 000** équivalents personnes  
alimentées en électricité verte





## UN PARTENARIAT TECHNOLOGIQUE ET CAPITALISTIQUE

Pour remplacer une ancienne cogénération au gaz et verdir son énergie, la Ville de Vélizy-Villacoublay (78) a fait le choix de la géothermie en partenariat avec ENGIE Solutions. Mise en service en décembre 2021, la centrale Véligéo fournit en chauffage et en eau chaude 12 000 équivalents logements. « Ce projet innovant, faisant appel à de la géothermie profonde par forages multi-drains, a été développé en à peine deux ans, via une Société par Actions Simplifiée Énergie Renouvelable, explique Pascal Thévenot, maire de Vélizy-Villacoublay. Première SAS EnR d'Île-de-France, Véligéo est le fruit d'un partenariat de confiance entre ENGIE Solutions, à hauteur de 80 %, et la Ville à hauteur de 20 %. Ce schéma était le plus efficace et le plus simple à mettre en œuvre pour un projet qui répond parfaitement à nos objectifs environnementaux et économiques, avec une chaleur renouvelable à 65 % et un gain de 50 % sur notre facture énergétique. »

**25 M€** d'investissements

## UNE FILIÈRE BOIS LOCALE AU SERVICE D'UN TERRITOIRE CORRÉZIEN

En Corrèze, ENGIE Solutions s'est associé à la SEM ENRèze pour développer la production et la distribution de chaleur à partir d'énergies renouvelables (méthane, biogaz, biomasse...) sur le territoire du Pays de Tulle. Cette Société d'Économie Mixte, qui regroupe notamment les collectivités de Tulle aggro, Chamboulive et Uzerche, a acté, en juillet 2022, la création de 3 mini-réseaux de chaleur, alimentés par des chaufferies bois, qui desserviront des bâtiments communaux en énergie verte. À travers ce groupement, ENGIE Solutions contribue à la création d'une filière bois-énergie locale qui répond aux enjeux de la transition énergétique de ce territoire corrézien, en réduisant sa facture énergétique et ses émissions de gaz à effet de serre.

**3** réseaux de chaleur alimentés par des chaufferies bois



# ENGAGÉS dans les achats responsables et le dialogue avec nos parties prenantes

La mise en place d'un processus d'achats responsables et d'un dialogue permanent avec les parties prenantes participe à la politique RSE d'ENGIE Solutions.

### Promouvoir des achats responsables et inclusifs

Suivant la Charte Achats et le plan de vigilance du Groupe, ENGIE Solutions sélectionne ses fournisseurs selon des critères humains, environnementaux, éthiques et durables. Ces critères sont relatifs au respect des règles et législations en matière de santé et sécurité, de droit du travail, de lutte contre le changement climatique, de préservation de l'environnement, de lutte contre la corruption et de respect des droits humains.

Notre volonté est également d'intensifier notre collaboration avec des entreprises locales et de promouvoir les achats inclusifs en développant le recours aux EA/ESAT et en encourageant l'insertion professionnelle dans le cadre de nos Clauses Sociales.

L'évaluation RSE des fournisseurs préférentiels et majors via la plateforme EcoVadis fait aussi partie de notre politique d'achats responsables, avec l'objectif d'avoir 100 % des fournisseurs concernés labellisés SBTi (Science Based Target Initiative) à horizon 2030.

Afin de faire profiter ses fournisseurs d'un paiement de leurs factures avant l'échéance, ENGIE Solutions a également mis en place un programme d'affacturage inversé. Ce mécanisme permettra à 8 000 fournisseurs français de bénéficier d'un financement anticipé pour pérenniser ou développer leur activité.

### Informers, écouter, prendre en compte

Soucieux de prendre en compte les impacts 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.

Que ce soit au niveau national ou local, nous organisons, pour chaque nouveau projet d'infrastructure énergétique, des réunions de concertation et d'information avec nos parties prenantes : organisations environnementales, élus, citoyens, riverains... Cette démarche vise à présenter les spécificités de nos projets et activités, ainsi qu'à prévenir, réduire ou compenser leurs éventuels impacts.

Les enjeux de biodiversité sont également pris en compte dans le cadre de l'engagement du groupe ENGIE au programme Act4Nature.

**100 %**

DES FOURNISSEURS LABELLISÉS  
SBTi (SCIENCE BASED TARGET  
INITIATIVE) À HORIZON 2030

**8 000**

FOURNISSEURS ACTIFS  
INTÉGRÉS AU PROGRAMME  
D'AFFACTURAGE INVERSÉ

## ENCOURAGER L'INNOVATION SOCIALE

Pour ENGIE Solutions, la qualité de réponse aux clauses sociales dans ses contrats commerciaux est un vrai levier pour la mise en œuvre de sa politique d'inclusion de la diversité. À ce titre un Social Business Game intitulé « les Clauses sociales, un levier Business » a été créé en 2021 pour renforcer la co-construction entre les membres des filières RH, RSE, Commerce, Achats et Managers de contrat. Ce dispositif a été pensé comme une mise en situation réelle afin que chaque partie prenante soit en mesure de répondre aux clauses sociales de façon différenciante et spécifique aux besoins de nos clients.



rezomee

**2,3 millions de foyers connectés à un réseau de chaleur ou de froid**

## ASSOCIER RIVERAINS ET CITOYENS

Pour mieux informer les riverains sur le fonctionnement de ses réseaux de chaleur et de froid, ENGIE Solutions a développé la plateforme Rezomee. Cet espace citoyen, accessible via un site Web ou une application, permet, à tout moment et en temps réel, d'avoir des explications pédagogiques sur le fonctionnement du réseau et son mix énergétique, les actualités sur les travaux en cours et à venir, des informations sur les écogestes...

## DES CHANTIERS « APAISÉS » POUR LA CPCU

La CPCU innove et expérimente sur ses chantiers des équipements bas carbone et sans bruit en utilisant des engins électriques alimentés par un groupe électro-hydrogène et un pack de batteries, à la place des traditionnels engins à moteur thermique. Grâce au groupe électro-hydrogène, il devient possible de produire de l'électricité au plus près des besoins, sans émission de CO<sub>2</sub>, particules fines ou déchets. Silencieux, les moteurs électriques contribuent à l'amélioration des conditions de travail des équipes qui opèrent les chantiers ainsi qu'à leur acceptabilité de la part des riverains.

**2,5 t de CO<sub>2</sub> en moins comparé avec un chantier de même nature réalisé avec du matériel à moteur thermique**



# ENGAGÉS dans l'écoute de nos clients

L'amélioration de l'écoute et de l'expérience client d'ENGIE Solutions tout au long de son parcours sont au coeur de sa stratégie relationnelle.

## Écouter davantage de clients

Afin d'accroître la satisfaction et la fidélisation de ses clients, ENGIE Solutions entend poursuivre et étendre l'écoute du client à chaque étape de son parcours, depuis la phase de prospection jusqu'au renouvellement ou la résiliation de son contrat. Véritable priorité de la stratégie client, cette progression de l'écoute vise à mieux comprendre les points d'amélioration d'ENGIE Solutions, afin de construire des plans d'actions locaux pertinents et adaptés. Elle passe notamment par la croissance du nombre de clients enquêtés lors de la barométrie à froid (hors intervention), qui a déjà augmenté de 19 % en 2021 et doit progresser d'autant en 2022.

D'autres barométries complètent ce dispositif : barométrie à chaud sur site effectuée par le technicien après son intervention, barométrie post-réclamation...

De plus, une analyse détaillée du parcours du client est également en cours de réalisation en vue de réduire les principaux points « irritants » pour le client.

« L'expérience vécue par les clients est un levier fort de différenciation ; c'est pourquoi écouter nos clients à chaque étape de leur parcours est une priorité de l'entreprise, pour mettre en place des plans d'actions pertinents au plus près des attentes clients. »

**Élisabeth Trocard**, Directrice Expérience Clients et Nouveaux Canaux de Commercialisation, ENGIE Solutions

## Mieux gérer les réclamations

L'autre priorité de la Direction de l'Expérience Clients d'ENGIE Solutions porte sur l'amélioration du traitement des réclamations, grâce à un plan d'actions national, décliné dans les entités locales. L'objectif est de s'assurer de la bonne prise en charge et du suivi de l'ensemble des réclamations (traçage de toutes les réclamations, respect des délais et du process de traitement...), mais aussi d'encourager nos clients à s'exprimer via les différents canaux à leur disposition.

## Prendre en compte l'avis des clients

Sur chacun des nouveaux projets engagés avec un impact sur l'Expérience Clients (projets Réclamations, Parcours client, nouvel Espace Client...) ENGIE Solutions s'attache à davantage interroger ses clients sur leurs attentes, les pistes d'amélioration à mettre en œuvre... Ces avis clients peuvent être recueillis au cours de réunions clients, de tests préliminaires consacrés aux projets ou de rencontres plus informelles.

**2300**

CLIENTS\* ENQUÊTÉS  
PAR TÉLÉPHONE EN 2021,  
SOIT +19 % PAR RAPPORT À 2020

**3300**

ENQUÊTES\* « À CHAUD »  
RÉALISÉES PAR DES TECHNICIENS  
EN 2021

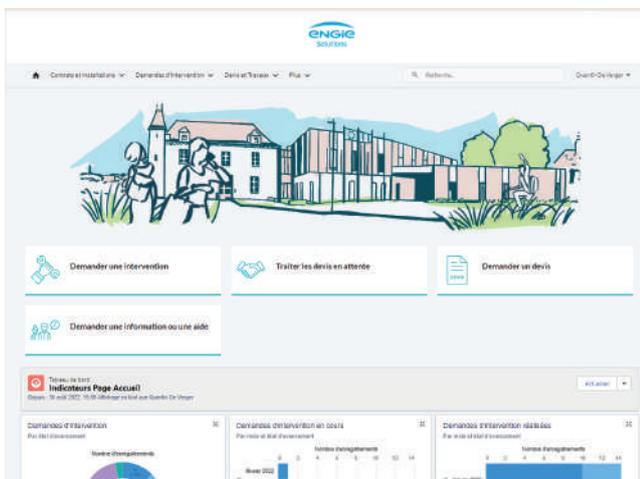
**83 %**

DE CLIENTS\* SONT SATISFAITS  
OU TRÈS SATISFAITS  
D'ENGIE SOLUTIONS

**91 %**

DES CLIENTS\* ONT L'INTENTION  
DE RENOUVELER LEUR CONFIANCE  
VIS-À-VIS D'ENGIE SOLUTIONS

\* Clients habitat, industrie, tertiaire et petites collectivités



## UN NOUVEL ESPACE CLIENT

Un nouveau portail client sera déployé au cours du 2<sup>nd</sup> semestre 2022. Proposant une expérience digitale améliorée au niveau des standards actuels, cet espace permettra d'accéder, de manière plus fluide, à l'ensemble des informations utiles : contrat, factures, demandes d'intervention, devis, réclamations, reporting... Un test préliminaire, réalisé auprès d'un panel de clients, a mis en évidence ses points forts et les améliorations souhaitées.

**13 000** connexions annuelles à l'Espace Client

## LA RELATION CLIENT LABELISÉE

Première entreprise BtoB à avoir obtenu le label « Human for Client », ENGIE Solutions a passé un audit intermédiaire en 2022 confirmant ses bonnes pratiques et son engagement en matière d'expérience client. Ce label, délivré par l'Institut National de la Relation Client, est fondé sur les exigences internationales de la RSE et atteste de la performance sociétale de l'entreprise sur l'ensemble de son parcours client.



**LA VOIX**  
du Client

## LA VOIX DU CLIENT

Le 24 mars 2022, ENGIE Solutions a réuni plus de 200 clients et accompagnants à la Bourse de Commerce de Paris, au cours d'une soirée événement ponctuée de visites, d'animations et d'un jeu-concours. Lors de cette soirée, quelques clients ont été invités à exprimer leurs avis sur la relation qu'ils entretiennent avec ENGIE Solutions, dans un studio mobile, baptisé « La Voix du Client ». L'occasion de recueillir de précieux retours sous la forme de vidéos pour les partager aux collaborateurs.

# ENGAGÉS dans des actions citoyennes et solidaires

Par son ancrage territorial en France et en outre-mer, ENGIE Solutions s'implique tout naturellement dans des initiatives sociales, culturelles et pédagogiques en faveur de l'insertion, de l'accès à l'énergie et de la protection de l'environnement.

### S'engager auprès de l'Économie Sociale et Solidaire

Dans ses pratiques d'inclusion, ENGIE Solutions s'engage au plus près des territoires dans le domaine de l'Économie Sociale et Solidaire pour lutter contre l'exclusion et agir en faveur de l'égalité des chances. En partenariat avec la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), nous sommes mobilisés sur plusieurs territoires. Aux côtés du département de Seine-Saint-Denis (93) nous favorisons ainsi la mixité des métiers techniques et accueillons des femmes en reconversion professionnelle.

Au plus près des quartiers populaires, ENGIE Solutions mène également des actions sociales favorisant le retour à l'emploi, l'alternance, la formation et la découverte des métiers techniques, 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).

### Soutenir des projets humanitaires et citoyens

Depuis plusieurs années, ENGIE Solutions est impliqué dans l'ONG Energy Assistance France (EAF), une association de collaborateurs volontaires du groupe ENGIE qui mettent leurs compétences au service de populations qui n'ont pas accès à l'électricité. Après deux années d'interruption liées à la Covid-19, des collaborateurs d'ENGIE Solutions sont repartis en mission dans le cadre de projets humanitaires afin d'électrifier des bâtiments publics, des écoles, des établissements de santé ou de raccorder des populations isolées.

Un peu partout sur le territoire, ENGIE Solutions soutient également des initiatives sociales, sportives, pédagogiques et culturelles en faveur de la transition énergétique, de la protection de l'environnement, de la diversité et de l'insertion.

« Mobilisé tant pour la réalisation de ses marchés que par l'implication de ses salariés et ses actions de mécénat, ENGIE Solutions s'implique pleinement dans les territoires, dans une démarche d'économie circulaire solidaire, inclusive et sociale. »

**Pierre Guyard**, Directeur des Relations Institutionnelles ENGIE Solutions



### ÉLECTRIFIER UN CENTRE DE FORMATION À MADAGASCAR

En novembre 2021, Patricia Thamon, chef de projet chez ENGIE Solutions, est partie avec une équipe d'Energy Assistance France (EAF) en mission à Madagascar.

« Ce projet a permis l'électrification du centre de formation de Soanindrarinny, dans le cadre du programme « Schools Lights and Rights ». À présent, le centre dispose d'éclairage, de prises pour le matériel informatique et la recharge de téléphones portables. Nous avons également installé une pompe solaire qui fiabilise l'accès à l'eau, servant à la fois pour la consommation usuelle, pour l'agriculture et l'élevage. »

**Patricia Thamon**, chef de projet chez ENGIE Solutions

### SENSIBILISER LES JEUNES AUX ÉCOGESTES

Impliqué dans le dispositif pédagogique d'ENGIE, « J'apprends l'Énergie », ENGIE Solutions continue de proposer cet outil, ludique et innovant, aux enseignants et professionnels de l'orientation, via son réseau d'ambassadeurs. En parallèle, ENGIE Solutions a élaboré un atelier intitulé « La transition énergétique et vous ? », un programme visant à sensibiliser les collégiens aux enjeux de la transition énergétique et à les inciter à adopter un comportement écocitoyen, en les faisant s'engager dans un contrat avec Dame Nature.

**66** ambassadeurs « J'apprends l'Énergie » chez ENGIE Solutions



### LUTTER CONTRE LES INÉGALITÉS DE SANTÉ

À l'occasion des Energy Day, événement interne organisé en novembre 2021 et réunissant 150 managers, ENGIE Solutions a réalisé une collecte de fonds au profit de l'association Banlieues Santé. Cette association, qui reçoit le soutien de la Fondation ENGIE, a pour objectif de lutter contre les inégalités sociales de santé, de faciliter l'accès aux soins et de développer des projets à destination des plus défavorisés.

## Indicateurs environnementaux

### Émissions totales de GES\* scope 1



**4,2**  
Mt éq CO<sub>2</sub>

4,1 en 2020

### Dont émissions liées à la flotte de véhicules

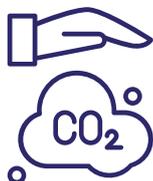


**31**  
kt éq CO<sub>2</sub>

29 en 2020

\* Gaz à effet de serre

### Évaluation des émissions de CO<sub>2</sub> évitées



**3,4**  
Mt éq CO<sub>2</sub>

3,2 en 2020

### Émissions spécifiques de NOx\*



**370**  
kg/GWhth  
éq produit

421 en 2020

\* NOx : oxydes d'azote

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



**40%**

39 % en 2020

### Part des déchets valorisés



**73%**

72 % en 2020

## Indicateurs sociaux

Sur le périmètre social ENGIE Energie Services SA

Proportion de femmes  
dans l'effectif



**15,85 %**

15,83 % en 2020

Proportion de femmes  
dans l'encadrement



**24,21 %**

24,63 % en 2020

Répartition de l'effectif par type de contrat



**90,73 %**

91,73 % en 2020

Nombre  
d'alternants

**828**



755 en 2020

Taux d'alternants  
sur l'effectif total

**8,1 %**



7,3 % en 2020

Taux d'embauche  
des - de 35 ans

**47 %**



50,10 % en 2020

Emploi de personnes  
en situation de handicap



**4,77 %**

4,77 % en 2020

ENGIE & Me  
Taux d'engagement durable



**77 %**

75 % en 2020

Rendez-vous sur [engie-solutions.com](https://engie-solutions.com)



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

