

## **DALKIA (GROUPE EDF)**

### **Auto-évaluation relative au niveau « GC advanced » pour l'année 2015**

**Avertissement :**

Les éléments d'auto-évaluation s'appuient sur la **communication sur le progrès** de DALKIA pour 2015 qui regroupe à la fois :

- Le site internet de Dalkia

<https://www.dalkia.fr/>

-le document de référence du Groupe EDF 2015 (DDR)

<https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/finance/informations-financieres/informations-reglementees/documents-de-reference>

-le document Performance 2015 (indicateurs financiers et extra-financiers) –PERF- du Groupe EDF

[https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/responsable-et-engage/rapports-et-indicateurs/indicateurs-developpement-durable/edf2015\\_indicateursperformance\\_vf.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/responsable-et-engage/rapports-et-indicateurs/indicateurs-developpement-durable/edf2015_indicateursperformance_vf.pdf)

- le rapport de la Fondation Groupe EDF

[http://fondation.edf.com/files/documents/pdf/essai%20edf-numerique\\_PLANCHE.pdf](http://fondation.edf.com/files/documents/pdf/essai%20edf-numerique_PLANCHE.pdf)

*Nb : les textes sont aussi disponibles sur les sites en version anglaise*

## **1/ Éléments d'informations générales**

*Période couverte par la COP : 1<sup>er</sup> janvier 2015 à décembre 2015*

**A/ Votre COP contient- elle, si pertinent, une description de politiques et de pratiques liées aux opérations de votre entreprise dans des zones à haut risque et/ou affectées par un conflit ?**

Pas d'activités significatives pour Dalkia dans des pays à risques ou zones de conflit en 2015.

## **B/ Comment l'exactitude et le périmètre des informations dans votre COP sont-ils évalués par un tiers crédible?**

- ▶ Le périmètre couvert par le processus de reporting (indicateurs économiques, environnementaux et sociaux) correspond à l'ensemble du groupe Dalkia tel que défini par la consolidation financière et extra-financière au 31/12/2015 ([cf DDR p193](#))
- ▶ Les informations fournies ont été revues par nos Commissaires aux comptes (Attestation de présence pour Dalkia). ([cf DDR p203-206](#))
- ▶ Dalkia s'appuie également sur les avis de panels de personnalités indépendantes réalisés par le groupe EDF et l'ensemble de ses filiales dont Dalkia. ([cf DDR p172](#))

## **C/ Votre COP intègre-elle un des hauts standards de transparence et divulgation ?**

- ▶ Dalkia applique les lignes directrices du GRI et est intégré dans le reporting GRI-G4 « critères essentiels » du groupe EDF qui s'appuie en particulier sur une matrice de matérialité pour le groupe EDF auquel Dalkia a contribué. ([cf DDR 144](#))
- ▶ Les indicateurs de performance financière et extra-financière sont intégrés dans le [doc de PERF](#) du groupe EDF ainsi que sur le site [Dalkia.fr](#).
- ▶ Le profil et le contexte opérationnel du groupe Dalkia font l'objet d'une présentation détaillée dans le document de référence du groupe EDF ([cf DDR p14, 17, 36, 70](#)) et sur le site [Dalkia.fr](#) ([découvrez Dalkia](#))

[https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/responsable-et-engage/rapports-et-indicateurs/indicateurs-developpement-durable/edf2015\\_indicateursperformance\\_vf.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/responsable-et-engage/rapports-et-indicateurs/indicateurs-developpement-durable/edf2015_indicateursperformance_vf.pdf)  
<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/presentation>

## **2/ Critères, bonnes pratiques et explications**

### **A/ Implanter les 10 principes dans la stratégie et les opérations**

#### ***Critère 1 : La COP décrit l'intégration des pratiques RSE dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles***

- ▶ Dalkia est responsable des impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement. Cette responsabilité se traduit par un comportement éthique et transparent de l'entreprise qui :
  - contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société
  - prend en compte les attentes des parties prenantes
  - respecte les lois en vigueur et les normes internationales de comportement
  - est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations
- ▶ Consciente des grands défis économiques, environnementaux et sociétaux actuels, et fidèle à son principal objectif - celui d'amener la transition énergétique dans les territoires - Dalkia entend associer à sa cause l'ensemble de ses parties prenantes. Dalkia s'engage auprès de ses clients, collaborateurs et partenaires selon [12 engagements développement durable](#), et met en place des indicateurs de suivi pour atteindre ses objectifs et obtenir des résultats concrets à chaque étape.

► Pour contribuer à l'énergie de « Bien Faire », Dalkia répond aux enjeux de développement durable en prenant [les douze engagements](#) suivants vis-à-vis de ses parties prenantes :

PARTIES PRENANTES	ENGAGEMENTS
<p><b>CLIENTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Économies d'énergie et lutte contre le dérèglement climatique</li> <li>• Développement des énergies renouvelables et de récupération</li> <li>• Qualité de service</li> <li>• Accompagnement du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Réaliser des économies d'énergie pour réduire les émissions de gaz à effet de serre par l'ensemble de nos solutions d'efficacité énergétique</li> <li>▶ Développer les énergies locales, renouvelables et de récupération, en particulier la biomasse, la géothermie et le biogaz</li> <li>▶ Satisfaire nos clients par notre qualité de service</li> <li>▶ Accompagner nos clients dans la durée par des offres adaptées à leurs enjeux</li> </ul>
<p><b>COLLABORATEURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention Santé Sécurité</li> <li>• Développement des compétences</li> <li>• Accompagnement des parcours professionnels</li> <li>• Diversité et égalité des chances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs et sous-traitants en réduisant significativement le nombre d'accidents de travail</li> <li>▶ Mettre le développement des compétences au cœur de la gestion des ressources humaines</li> <li>▶ Accompagner les parcours professionnels en favorisant la promotion et la mobilité tout au long des carrières</li> <li>▶ Agir au quotidien pour la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations</li> </ul>
<p><b>PARTENAIRES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achats responsables</li> <li>• Développement des territoires</li> <li>• Solutions innovantes</li> <li>• Engagement citoyen et solidaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Développer avec nos partenaires une démarche d'achats responsables</li> <li>▶ Contribuer au développement des territoires en favorisant les initiatives et ressources locales</li> <li>▶ Imaginer, développer et mettre en oeuvre les solutions de demain</li> <li>▶ Soutenir les engagements citoyens et solidaires par des actions locales</li> </ul>

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/presentation>

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/energie-de-bien-faire>

**Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre des pratiques RSE dans la chaîne de valeur**

► Dans le cadre de ses 12 engagements développement durable, Dalkia développe avec des partenaires une démarche d'achats responsables et contribue au développement des territoires en favorisant les initiatives et ressources locales.

► Dalkia réalise chaque année sa cartographie des risques. Il s'agit d'effectuer une photographie des principaux événements susceptibles d'entraver la réalisation de la trajectoire de l'Entreprise. La palette de risques étudiée est large, et concerne à la fois l'interne et l'externe, sur l'ensemble de la chaîne de valeur : Exploitation, Hygiène, Sécurité et Environnement, Gestion financière, Ressources Humaines, Organisation et Processus, Image, Fournisseurs, Ethique, etc. Pour chaque risque retenu, les dispositifs de gestion existants sont étudiés, et une proposition de plans d'actions est alors faite pour les améliorer si besoin.

- ▶ Dalkia communique sur ses engagements de développement durable vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants avec différents supports selon les différentes étapes du processus Achats :
  - [Charte développement durable entre Dalkia et ses fournisseurs](#) contractuelle dans tous les contrats-cadres
  - Charte Santé-Sécurité
  - Clause développement durable dans les conditions générales de vente applicable à tous.
  
- ▶ Dalkia mesure, via des évaluations et audits de responsabilité sociétale, les engagements et démarches engagés par les partenaires. A la suite de ces évaluation, les résultats sont partagés avec les fournisseurs et des actions d'amélioration sont mises en œuvre si nécessaire.
  
- ▶ En 2015, 70 % des contrats-cadres fournisseurs disposaient d'une clause spécifique développement durable.
  
- ▶ Dalkia contribue au développement économique et social des territoires sur lesquels il opère, non seulement à travers les services publics qui lui sont délégués, mais également par les investissements réalisés pour entretenir, maintenir, et développer les infrastructures.
  
- ▶ La majeure partie du produit des activités de Dalkia est redistribuée aux parties prenantes telles que les salariés de l'entreprise, les fournisseurs et prestataires externes, les administrations fiscales, les banques et investisseurs obligataires.
  
- ▶ Le développement des chaufferies biomasse et des réseaux de chaleur génère des emplois de proximité non-délocalisables. Par ses activités dans la filière biomasse, Dalkia a contribué en 2015 à créer 1 777 emplois filière. Dalkia développe aussi des initiatives visant à favoriser l'insertion professionnelle.
  
- ▶ En 2015, Dalkia a contribué à créer 12 950 emplois directs et environ 68 400 emplois indirects

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/parties-prenantes/partenaires>  
[https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016\\_2.pdf](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016_2.pdf)

### 3/ Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'homme

#### *Critère 3 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'homme*

- ▶ Dalkia contribue [aux engagements de Responsabilités](#) d'Entreprise du groupe EDF dont : « *Ne tolérer, dans toutes les sociétés du groupe et chez nos fournisseurs, aucune violation des droits de l'homme, aucune fraude ni corruption* » ([cf DDR p146](#))
  
- ▶ Dalkia s'engage depuis des années pour le respect des droits humains, dans ses activités mais aussi sur les territoires où l'entreprise intervient. Dalkia a mis en place, depuis 2003, un guide éthique qui définit les valeurs fondamentales que le comportement des salariés doit refléter en toutes circonstances. Ce guide, expose les valeurs et règles de conduite que l'entreprise s'attache à faire respecter auprès de ses collaborateurs et à promouvoir auprès de ses autres parties prenantes, telles que le respect des lois et réglementations, la responsabilité sociale, la solidarité et l'équité sociale, l'innovation, le sens du client et

la maîtrise des risques, la qualité de l'information et de la gouvernance d'entreprise ainsi que l'engagement en faveur du développement durable.

► En 2015, Dalkia a adhéré au « Pacte mondial des Nations Unies » et participe ainsi aux objectifs du millénaire pour le développement en adhérant aux grands principes tel que le respect des Droits de l'Homme et du droit du travail ainsi qu'à la lutte contre la corruption.

► En 2015, Dalkia a adopté [la Charte Ethique du groupe EDF](#) en la déclinant selon ses propres spécificités et a nommé un délégué éthique. Un réseau de correspondant éthique a aussi été mis en place dans chaque entité de Dalkia.

► En 2016, Dalkia a déployé sa [charte Ethique](#) auprès de tous ses salariés en conformité avec la Charte Ethique du groupe EDF.

► Les Politiques et démarches associées dans le domaine des Droits de l'Homme auxquelles Dalkia a contribué sont décrites dans le [DDR p169](#) du groupe EDF.

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-09/Charte%20EthiqueDalkia-4%20pages-septembre2016.pdf>

#### *Critère 4 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'homme*

► Dalkia déploie les principes des Droits de l'Homme auprès de ses parties prenantes à travers ses [engagements développement durable](#) et sa [charte développement durable fournisseur](#).

► En 2015, Dalkia, a déployé la charte éthique du groupe EDF et participer aux objectifs du millénaire pour le développement par son adhésion au Global Compact et notamment à l'adhésion des grands principes tel que le respect des droits humains et du droit du travail ainsi qu'à la lutte contre la corruption.

► En septembre 2016, Dalkia a déployé sa charte Ethique auprès de tous ses salariés en cohérence avec la Charte Ethique du groupe EDF.

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-09/Charte%20EthiqueDalkia-4%20pages-septembre2016.pdf>

[https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016\\_2.pdf](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016_2.pdf)  
[Les engagements développement durable de Dalkia](#)

#### *Critère 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'homme*

► Dalkia contribue [aux objectifs de Responsabilités d'Entreprise](#) du groupe EDF notamment dans le cadre des droits de l'Homme ([cf DDR p146](#))

► Dalkia participe au reporting des alertes éthiques et l'évaluation des risques liés aux droits de l'Homme consolidé par le groupe EDF. ([cf DDR p167](#))

► La mise en œuvre et les actions significatives dans le domaine des Droits de l'Homme sont décrites dans le DDR du groupe EDF ([cf DDR p169](#))

## 4/ Politiques et procédures fiables concernant les conditions de travail

### *Critère 6 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des conditions de travail*

► Pour contribuer à l'énergie de « Bien Faire », le modèle social de Dalkia s'appuie sur des collaborateurs formés et motivés autour des 4 engagements suivants :

<b>COLLABORATEURS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prévention Santé Sécurité</li><li>• Développement des compétences</li><li>• Accompagnement des parcours professionnels</li><li>• Diversité et égalité des chances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs et sous-traitants en réduisant significativement le nombre d'accidents de travail</li><li>▶ Mettre le développement des compétences au cœur de la gestion des ressources humaines</li><li>▶ Accompagner les parcours professionnels en favorisant la promotion et la mobilité tout au long des carrières</li><li>▶ Agir au quotidien pour la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations</li></ul>
---	--

► Dalkia garantit à l'ensemble de ses salariés des conditions de travail conformes à la législation.

► Les engagements et démarches associées sont décrites dans nos [12 engagements développement durable](#) (collaborateurs), la [Charte Ethique](#) de Dalkia ainsi que dans le site [dalkia.fr](#) ([rejoignez Dalkia](#)).

► De plus, Dalkia contribue aux engagements de Responsabilités d'Entreprise du groupe Edf en tant qu'employeur responsable. ([cf DDR p146](#))

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia-PlaquetteRSE-v2.pdf>

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/parties-prenantes/salaries>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-09/Charte%20EthiqueDalkia-4%20pages-septembre2016.pdf>

### *Critère 7: La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail*

► Dalkia est engagée depuis déjà plusieurs années dans une démarche diversité. En juillet 2011, elle s'est vue décerné le Label Diversité. Ce dernier a été renouvelé en avril 2015 pour une durée de 4 ans.

► La politique diversité s'oriente prioritairement autour de 4 axes :

- Favoriser l'embauche en formant par l'alternance en contrat
- Promouvoir la mixité de nos métiers et de nos équipes managériales
- Accompagner la carrière professionnelle des seniors
- Multiplier les actions en faveur de personnes en situation de handicap

► Dalkia a complètement intégré le processus Ressources Humaines dans son système de management intégré (SMI) en faisant figurer notamment l'ensemble des points de vigilance « diversité » à savoir les étapes qui doivent être réalisées avec vigilance afin de garantir l'égalité de chances et les préventions contre la discrimination.

Le pilotage quotidien des Ressources Humaines et notamment du label diversité permet de :

- Veiller à respecter et faire respecter l'égalité de traitement
- S'appuyer sur des outils d'évaluation objective des compétences
- Veillez au respect des procédures internes du SMI pour la filière ressources humaines
- Favoriser la diversité au travers des 4 cibles prioritaires : mixité, senior, travailleurs handicapés, alternants suivis par des indicateurs et tableaux de bord
- Mettre en place un conseil de la diversité annuel et paritaire

► Dalkia dispose également d'un centre de formation ([Campus Dalkia](#)) qui dispense des formations continues ou en alternance spécialisées dans les métiers des services énergétiques, dont un grand nombre diplômantes de niveau bac professionnel.

► Dalkia promeut une politique Santé Sécurité déclinée en quatre axes principaux :

- Renforcer nos pratiques et notre management Santé Sécurité
- Associer l'ensemble de nos filières et filiales
- Développer une culture sécurité et une valeur partagée par tous
- Associer l'ensemble de nos parties prenantes externes à nos actions et notre politique

► L'ambition de Dalkia est de protéger la santé et la sécurité de tous ses collaborateurs et de l'ensemble de ses partenaires. En 2015 le taux de fréquence des accidents de travail chez Dalkia est de 7.4.

► La mise en œuvre des actions significatives dans le domaine des conditions de travail auxquelles Dalkia a contribué sont décrites dans le DRR du groupe EDF ([cf DRR p178 à191](#)).

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia-PlaquetteRSE-v2.pdf>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-09/Charte%20EthiqueDalkia-4%20pages-septembre2016.pdf>

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/parties-prenantes/salaries>

<https://www.dalkia.fr/fr/rejoignez-dalkia/recrutement>

<https://www.dalkia.fr/fr/rejoignez-dalkia/campus>

#### ***Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux conditions de travail***

► Dalkia est certifié ISO 9001, OHSAS et label Diversité (périmètre France) sur l'ensemble de ses entités et est audité chaque année par un organisme accrédité externe.

► Les résultats ainsi que les chiffres clés en matière de conditions de travail sont décrits sur le site [dalkia.fr](#). ([cf bilan social 2015](#))

► De plus, Dalkia contribue aux résultats du groupe EDF en matière de sécurité et de promotion de la diversité. ([cf DDR p 183 ; 189-190](#))

[https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia\\_ChiffresCles\\_2016.pdf](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia_ChiffresCles_2016.pdf)

<https://www.dalkia.fr/fr/rejoignez-dalkia/recrutement>

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/energie-de-bien-faire>

## 5/ Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement

### *Critère 9 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement*

► Pour contribuer à l'énergie de « Bien Faire », Dalkia s'engage sur la protection de l'environnement à travers de ses engagements développement durable, notamment à travers de son Système de Management

Environnemental et de ses 2 engagements principaux :

- Faire des économies d'énergie et lutter contre le dérèglement climatique.
- Développer des énergies renouvelables et de récupération.

► L'activité de Dalkia est au cœur de l'environnement, dans un contexte où ce dernier est de plus en plus sollicité par les activités humaines. Dalkia se doit donc de développer ses activités selon une stratégie qui se veut vertueuse et la plus respectueuse possible de cet environnement. Des énergies renouvelables à l'efficacité énergétique, les leviers sont au cœur de ses projets pour consommer l'énergie le mieux possible. En parallèle, la connaissance et la mesure des impacts permet de les limiter et de chercher les solutions toujours plus propres.

► Les politiques et démarches associées de Dalkia dans le domaine de la protection de l'environnement sont décrites dans le DRR du Groupe EDF ([cf DDR 149-166](#))

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/energie-de-bien-faire>  
<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia-PlaquetteRSE-v2.pdf>

### *Critère 10 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement*

► La démarche environnement de Dalkia repose sur un Système de Management Environnemental décliné dans un programme de management environnemental du Groupe EDF auquel Dalkia s'inscrit. ([cf DDR 149](#))

► Dalkia intègre la gestion des impacts environnementaux à travers son Système de Management Environnemental qui est intégré dans son Système de Management Intégré. Dalkia a obtenu la certification nationale ISO 14001, référentiel qui assure une gestion optimum de la performance environnementale, couvrant l'ensemble de ses activités opérationnelles. En tant que leader des services énergétiques et acteur majeur de la transition énergétique, Dalkia a de plus été pionnier dans la structuration et la mise en place des systèmes de management de l'énergie et dispose depuis 2013 d'une certification nationale ISO 50001.

► Le système de management de Dalkia est certifié selon les référentiels internationaux ISO 14001 et ISO 50001.

► La mise en œuvre des actions significatives dans les domaines de la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> des outils industriels, de la gestion des déchets et de la protection de la biodiversité est décrite dans le DRR du groupe EDF ([cf DDR 151-166](#))

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/parties-prenantes/clients>



### ***Critère 11: La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable et à l'environnement***

- ▶ Les résultats ainsi que les chiffres clés en matière d'environnement sont décrits sur le site [dalkia.fr](http://dalkia.fr) ([client](#)).
- ▶ En 2015, le périmètre certifié ISO 14001 représente 98% du chiffre d'affaires consolidé du groupe EDF, de ses filiales et participations (dont Dalkia). En mai 2015 la certification ISO 14001 du groupe EDF (dont Dalkia) a été confirmée ([cf DDR 149](#))
- ▶ Dalkia est certifié ISO 14000 sur l'ensemble de ses entités en France.

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/energie-de-bien-faire>

## **6/ Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption**

### ***Critère 12 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption***

- ▶ Dalkia contribue aux engagements de Responsabilités d'Entreprise du groupe EDF en s'engageant : « à ne tolérer, dans toutes ses sociétés et chez ses fournisseurs, aucune violation des droits de l'homme, aucune fraude ni corruption. » ([cf DDR p146](#))
- ▶ A travers sa [Charte Ethique](#), Dalkia et chacun de ses salariés s'engagent à lutter contre la corruption sous toutes ses formes et à pratiquer la tolérance zéro à l'égard de la fraude et de la corruption sous toutes leurs formes.
- ▶ En appliquant la Charte Développement Durable entre Dalkia et ses fournisseurs, le fournisseur s'engage à respecter les valeurs et engagements portés par la charte éthique de Dalkia et notamment à soutenir et à appliquer dans sa sphère d'influence les conventions de l'OIT et les principes du « Pacte Mondial » des Nations Unies et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour en assurer l'application par lui-même et ses sous-traitants, en particulier dans les domaines du respect de la loi, de la santé et de la sécurité des salariés, du comportement éthique avec les clients et du respect de l'environnement.
- ▶ Les politiques et démarches associées de Dalkia dans le domaine de la lutte contre la corruption l'Homme sont décrites dans le DDR du groupe EDF ([cf DDR p168](#))

[https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016\\_2.pdf](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016_2.pdf)

### ***Critère 13 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption***

- ▶ Dans le cadre du Système de Management Intégré de Dalkia, la sélection et l'évaluation des partenaires (fournisseurs et sous-traitants) intègre des critères RSE dont la lutte contre la corruption. Il est demandé à tout fournisseur de Dalkia de prendre connaissance de la Charte développement Durable et de s'engager à la respecter avant fourniture de biens ou services.

► De plus, dans la démarche associée de Dalkia au Groupe EDF, en 2015 un groupe de travail a formalisé un référentiel conformité anti-corruption applicable à Dalkia et l'ensemble du groupe EDF ([cf DDR p168](#))

[https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016\\_2.pdf](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016_2.pdf)

**Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption**

► Dalkia a mis en place un dispositif d'alerte éthique et participe au reporting des alertes éthiques consolidé par le Groupe EDF. ([cf DDR p167](#))

## 7/ Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations-Unies

**Critère 15 : La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges des Nations-Unies**

► En 2015, Dalkia a déployé les 12 engagements de développement durable et a contribué à la définition des 6 nouveaux objectifs de responsabilité d'entreprise du Groupe EDF en lien avec les objectifs de développement durable de l'ONU.

<https://www.edf.fr/groupe-edf/responsable-et-engage/responsabilite-d-entreprise>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia-PlaquetteRSE-v2.pdf>  
<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-09/Charte%20EthiqueDalkia-4%20pages-septembre2016.pdf>

**Critère 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie**

► Dalkia contribue à de nombreuses actions de partenariat ou mécénat sur son territoire dans le cadre d'activités sportives, culturelles, scientifiques, sociales et solidaires. Ainsi Dalkia favorise l'implication des salariés dans des actions bénévoles et de solidarité à travers l'organisation de manifestations œuvrant pour la solidarité et le développement durable.

► Dalkia a rejoint, en 2016 la Fondation d'entreprise groupe EDF. Ainsi, Dalkia soutient des initiatives d'intérêt général et accompagne l'innovation sociale partout sur le territoire et mobilise à ses côtés ses salariés pour accompagner les porteurs de projets.

► Autour du progrès scientifique et technologique, La Fondation groupe EDF soutient des projets emblématiques dans les trois domaines suivants :

1. l'accès à la connaissance et au savoir
2. la recherche médicale
3. le progrès numérique.

► De plus, en 2015, Dalkia a contribué aux principales actions du groupe EDF dans le domaine sociétal ([cf DDR 175](#))

► En 2015, 570 000 euros ont été engagés par Dalkia pour soutenir des initiatives citoyennes et solidaires.

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/parties-prenantes/partenaires>  
<http://fondation.edf.com/la-fondation-2.html>

#### *Critère 17 : La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique*

► En tant que partenaire responsable et en cohérence avec les engagements développement durable (développement des territoires) Dalkia est investi dans le dialogue et agit avec ses parties prenantes à toutes les échelles du territoire ([cf DDR p147](#))

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia-PlaquetteRSE-v2.pdf>  
<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/energie-de-bien-faire>  
<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/parties-prenantes/partenaires>

#### *Critère 18 : La COP décrit des partenariats et une action collective*

► Dalkia contribue à la lutte contre la précarité énergétique et accès à l'énergie et au développement économique et social des territoires en cohérence avec les actions collectives du Groupe EDF ([cf DDR 174-175](#))

► Dalkia s'inscrit dans la politique de partenariats développement durable du groupe EDF selon 3 axes :

- partenariats stratégiques et de recherche
- partenariats biodiversité
- partenariats sociétaux

([cf DDR p 163 et 172](#))

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/presentation>

## **7/ Gouvernance et leadership de la RSE**

#### *Critère 19 : La COP décrit l'engagement du président et de la direction*

► L'engagement du Président de Dalkia vis-à-vis du Global Compact est renouvelé pour l'année 2017.  
**(cf lettre du président de Dalkia au secrétaire général de l'ONU)**

► Dalkia s'inscrit dans les engagements de Responsabilité d'Entreprise du Groupe EDF et pilote sa responsabilité sociétale d'entreprise via ses 12 engagements développement durable. ([cf DDR p144-146](#))

► Dalkia a mis en place un système de management intégré pour mieux servir ses clients et partenaires. Dalkia a cartographié ses activités selon une approche processus donnant une vision claire des axes fondamentaux de ses activités et permettant à tous d’avoir un langage commun et une organisation homogène.

A travers son système de management, Dalkia a mis en place une organisation et des procédures afin de mieux maîtriser les risques en amont de ses activités, respecter ses engagements, gérer le plus efficacement possible ses installations et accompagner ainsi, à tous les niveaux de son organisation, ses partenaires vers une démarche d’amélioration continue. Le système de management de Dalkia est certifié en France selon les référentiels internationaux ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001 et ISO 50001 et est labellisé Diversité.

<https://www.dalkia.fr/fr>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia-PlaqueRSE-v2.pdf>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-09/Charte%20EthiqueDalkia-4%20pages-septembre2016.pdf>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016->

[12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016\\_2.pdf](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016_2.pdf)

### *Critère 20 : La COP décrit l’adoption par le conseil d’administration et la gouvernance de l’entreprise*

► Dalkia est intégré dans le pilotage du développement durable du Groupe EDF ([cf DDR p 148](#))

► Dalkia déploie et pilote sa responsabilité sociétale d’entreprise via ses 12 engagements développement durable.

### *Critère 21 : La COP décrit l’implication des parties prenantes*

► Dalkia s’inscrit dans la démarche de l’implication des parties prenantes décrite dans le DDR du groupe EDF :

- Ecoute et dialogue avec les parties prenantes ([cf DDR p171-173](#))
- Un employeur engagé aux côtés de ses parties prenantes ([cf DDR p187-188](#))
- Un dialogue social de qualité ([cf DDR 190-191](#))

► Dalkia réalise un baromètre de satisfaction biannuel initié depuis près de 12 ans. Les enquêtes de satisfaction client ont pour finalité d’estimer les progrès du service, les bénéfices qu’en retirent les usagers, mais également de mieux comprendre leurs motifs d’insatisfaction et leurs attentes.

► Dalkia échange régulièrement avec ses parties prenantes institutionnelles (associations, organisations internationales, universités, syndicats, fédérations professionnelles, parlement, pouvoirs publics, etc.) via diverses instances de réflexion et différents événements (groupe de travail, colloques, congrès, événements publics, journées nationales, etc.) et a noué par ailleurs des partenariats et participations aux instances avec nombre d’entre elles.

[Charte développement durable](#)

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/energie-de-bien-faire>