

DALKIA (GROUPE EDF)

Auto-évaluation relative au niveau « GC advanced » pour l'année 2016

Avertissement :

Les éléments d'auto-évaluation s'appuient sur la communication sur le progrès de DALKIA pour 2016 qui regroupe à la fois :

-Le site de Dalkia

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

- Le rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2016 de Dalkia

https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2017-03/RapportRSE%20all%20BD-VF_0.pdf

-le document de référence du Groupe EDF 2016 (DDR)

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

-le document Performance 2016 (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/edfgroup_cahier-performance-2016_vdef_fr.pdf

- le rapport de la Fondation Groupe EDF

<https://fondation.edf.com/sites/default/files/documents/upload/2017-07/Rapport%20annuel%20EDF-2017numerique-page.pdf>

- le document Faits & Chiffres

<https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs-actionnaires/informations-financieres/autres-publications/faits-et-chiffres>

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

1/ Eléments d'informations générales

Période couverte par la COP : 1^{er} janvier 2016 à décembre 2016

Le périmètre couvert par la COP est celui du Groupe Dalkia à savoir :

- Les 7 régions en France : Nord-Ouest, Ile de France, Centre –Est, Est, Sud-Ouest, Centre-Ouest et Méditerranée ;
- Les 5 filiales de spécialité de Dalkia : Cesbron, Cram, Dalkia Biogaz, Optimal Solutions et TIRU ;
- Les 6 pays où le Groupe est présent : Belgique ; Etats-Unis, France, Pologne, Royaume-Uni et Russie

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'activité significative pour le groupe Dalkia dans des pays à risques ou zones de conflit en 2016.

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 31/12/2016 (cf [DDR p213](#)) incluant les filiales de spécialité de Dalkia : Cesbron, Cram, Dalkia biogaz, Optimal Solutions et TIRU.

► Les informations fournies ont été revues par nos Commissaires aux comptes (Attestation de présence pour Dalkia). (cf [DDR p225](#))

► Dalkia s'appuie également sur les avis de panels de personnalités indépendantes réalisés par le groupe EDF et l'ensemble de ses filiales dont le groupe Dalkia. (cf [DDR p186](#))

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 156](#))

► Les indicateurs de performance financière et extra-financière sont intégrés dans le [doc de PERF](#) du groupe EDF, sur le site [Dalkia.fr](#) ainsi que dans le [rapport RSE](#) du groupe Dalkia.

► 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 p10, 13, 39, 76, 77](#)), le site [dalkia.fr](#) ([découvrez Dalkia](#)) ainsi que dans le [rapport RSE](#) du groupe Dalkia.

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/responsable-et-engage/rapports-et-indicateurs/indicateurs-developpement-durable/edfgroup_cahier-performance-2016_vdef_fr.pdf
<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/presentation>

https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2017-03/RapportRSE%20all%20BD-VF_0.pdf

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

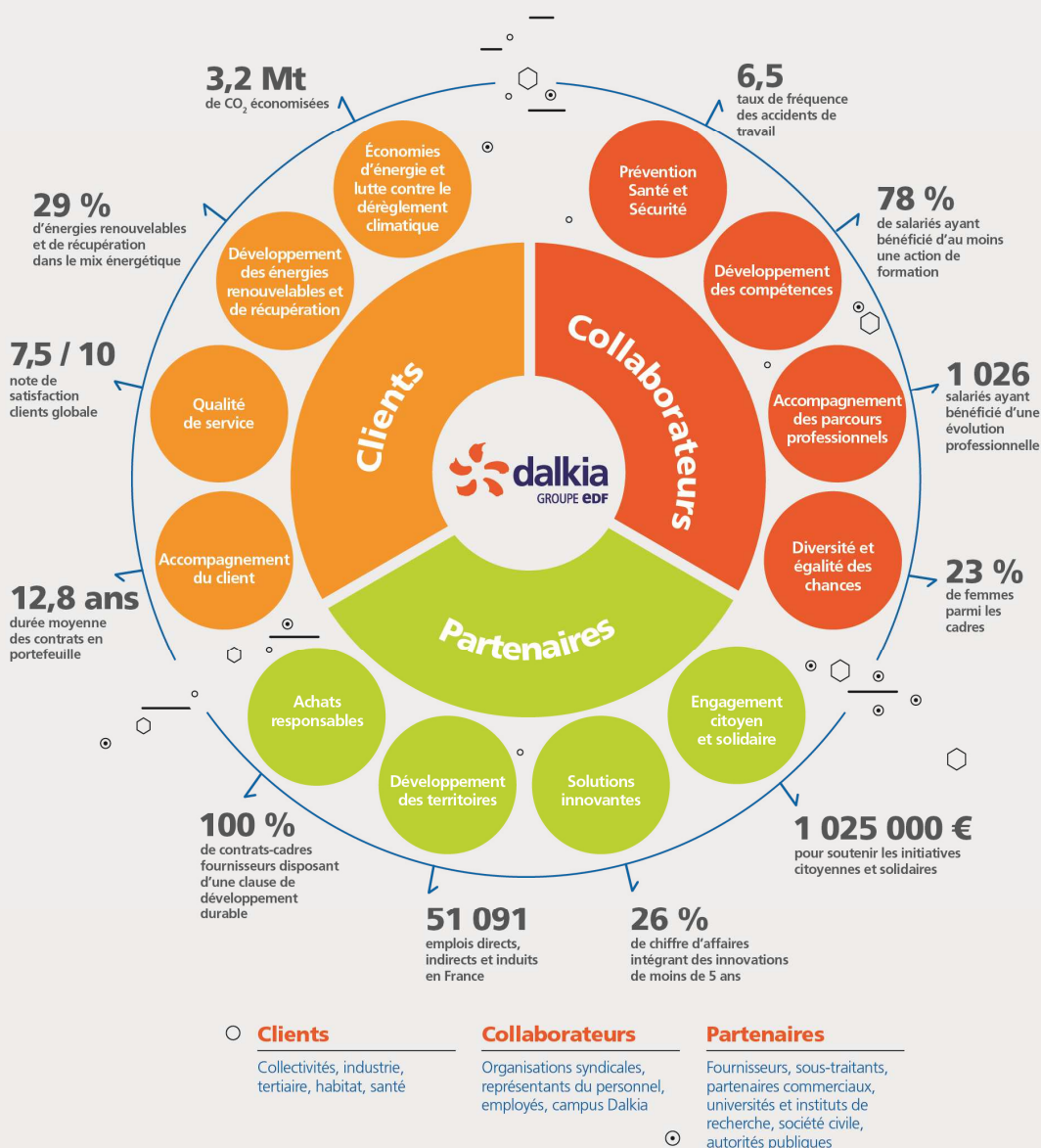
► Le groupe Dalkia est responsable des impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement. Cette responsabilité se traduit par un comportement éthique et transparent de l'entreprise qui :

- 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 relever 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](#) développement durable suivants vis-à-vis de ses parties prenantes :

LES 12 ENGAGEMENTS DÉVELOPPEMENT DURABLE DE DALKIA AUPRÈS DE SES PARTIES PRENANTES



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

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

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, le groupe Dalkia développe avec des partenaires une démarche d'achats responsables (notamment à travers [la charte Développement Durable entre les entités de Dalkia et ses fournisseurs](#)) 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 étudiés 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, RH, 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 évaluations, les résultats sont partagés avec les fournisseurs et des actions d'amélioration sont mises en œuvre si nécessaire.

- ▶ En 2016, 100% 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 à créer [2 000 emplois](#) filière. Dalkia développe aussi des initiatives visant à favoriser l'insertion professionnelle.

- ▶ En 2016, Dalkia a contribué à créer en France [12 990 emplois directs](#) et environ [51 100 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/2017-03/RapportRSE%20all%20BD-VF_0.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 p189](#))
- ▶ 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. Sa filiale TIRU y a adhéré en 2013.
- ▶ 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. TIRU s'implique aussi en ce sens en déployant son [code de bonne conduite et d'éthique](#) depuis 2002.
- ▶ Les Politiques et démarches associées dans le domaine des Droits de l'Homme sont décrites dans le [DDR p189](#) 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

- ▶ Le groupe 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 entre Dalkia et ses fournisseurs](#). TIRU les déploie aussi à travers son [code de bonne conduite et d'éthique](#) ainsi que sa charte de lutte contre le travail illégal.

► En 2015, Dalkia, a déployé la charte éthique du groupe EDF et participé aux objectifs du millénaire pour le développement par son adhésion au Global Compact et notamment à l'adhésion des grands principes tels 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](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-09/Charte%20EthiqueDalkia-4%20pages-septembre2016.pdf) auprès de tous ses salariés en cohérence avec la Charte Ethique du groupe EDF. Sa filiale TIRU s'implique aussi en ce sens en déployant son [code de bonne conduite et d'éthique](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016_2.pdf) depuis 2002.

<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
[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

► Le groupe Dalkia contribue [aux objectifs de responsabilités d'entreprise](#) du groupe EDF notamment dans le cadre des droits de l'Homme [\(cf DDR p189\)](#)

► Le groupe Dalkia participe au reporting des alertes éthiques et à l'évaluation des risques liés aux droits de l'Homme consolidé par le groupe EDF. [\(cf DDR p158\)](#)

► La mise en œuvre et les actions significatives dans le domaine des Droits de l'Homme sont décrites dans le DDR du groupe EDF [\(cf DDR p189\)](#)

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 du groupe Dalkia s'appuie sur des collaborateurs formés et motivés autour des 4 engagements suivants :

COLLABORATEURS

- Prévention Santé Sécurité
- Développement des compétences
- Accompagnement des parcours professionnels
- Diversité et égalité des chances

► Préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs et sous-traitants en réduisant significativement le nombre d'accidents de travail

► Mettre le développement des compétences au cœur de la gestion des ressources humaines

► Accompagner les parcours professionnels en favorisant la promotion et la mobilité tout au long des carrières

► Agir au quotidien pour la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations

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

► Les engagements et démarches associées sont décrits dans nos [12 engagements développement durable](#) (collaborateurs), dans 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 p189, p198 et p201-211](#))

<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, en France, est engagée depuis déjà plusieurs années dans une démarche diversité. En juillet 2011, elle s'est vue décerner 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

► Le groupe 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.

► Le groupe 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 du groupe Dalkia est de protéger la santé et la sécurité de tous ses collaborateurs et de l'ensemble de ses partenaires. En 2016, le taux de fréquence des accidents de travail du groupe Dalkia est de 6,5.

► La mise en œuvre des actions significatives dans le domaine des conditions de travail sont décrites dans le DRR du groupe EDF ([cf DRR p201 à211](#)).

<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 en France est certifié ISO 9001, OHSAS 18001 et label Diversité sur l'ensemble de ses entités et est audité chaque année par un organisme accrédité externe. Ses entités en Pologne et Royaume-Unis sont certifiées OHSAS 18001 ainsi que ISO 9001 pour la Pologne. Ses filiales Cram et Optimal Solutions, sont par ailleurs aussi certifiées ISO 9001 ainsi que OHSAS 18001 pour TIRU.

► Les résultats ainsi que les chiffres clés en matière de conditions de travail sont décrits sur le site dalkia.fr. ([cf bilan social 2016](#))

► De plus, Dalkia contribue aux résultats du groupe EDF en matière de sécurité et de promotion de la diversité. ([cf DDR p 203 ; p208-210](#))

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/presentation/chiffres-cl%C3%A9s>
<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 des engagements développement durable, notamment à travers son Système de Management Environnemental et ses 2 engagements principaux :

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

► L'activité du groupe 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 DDR du Groupe EDF ([cf DDR 173-183](#))

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/developpement-durable/energie-de-bien-faire>
<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-08/Dalkia-PlaqueRSE-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 repose sur un Système de Management Environnemental décliné dans un programme de management environnemental du Groupe EDF auquel Dalkia s'inscrit. ([cf DDR p194](#))

► 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 en France est certifié selon les référentiels internationaux ISO 14001 et ISO 50001. Les entités de Dalkia en Pologne et Royaume-Uni sont également certifiées ISO 14 001. Sa filiale TIRU est aussi certifiée ISO14001 et ISO 50 001 tout comme Optimal Solutions.

► La mise en œuvre des actions significatives dans les domaines de la réduction de CO₂ des outils industriels, de la gestion des déchets et de la protection de la biodiversité est décrite dans le DDR du groupe EDF ([cf DDR p173-183](#))

<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 \(client\)](#) et dans le [rapport RSE](#) du groupe Dalkia.

► En 2016, le périmètre certifié ISO 14001 représente 98% du chiffre d'affaires consolidé du groupe EDF, de ses filiales et participations (dont Dalkia). En mai 2016 la certification ISO 14001 du groupe EDF (dont Dalkia) a été confirmée ([cf DDR 2016 p216](#))

► Dalkia est certifié ISO 14000 sur l'ensemble de ses entités France. Les entités de Dalkia en Pologne et Royaume-Uni sont également certifiées ISO 14 001. Sa filiale TIRU est aussi certifiée ISO14001.

<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

► Le groupe 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 p189)

► 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. Sa filiale TIRU s'implique aussi en ce sens en déployant son [code de bonne conduite et d'éthique](#) depuis 2002.

► En appliquant la [Charte Développement Durable entre Dalkia et le Fournisseur](#), 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 sont décrites dans le DDR du groupe EDF (cf DDR p189)

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 entre Dalkia et ses fournisseurs](#) 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 p189)

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

► Le groupe Dalkia a mis en place un dispositif d'alerte éthique et participe au reporting des alertes éthiques consolidé par le Groupe EDF. ([cf DDR p158-162](#))

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 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 et a, en 2016, continué de déployer ses 12 engagements de développement durable.

<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 2016, Dalkia a contribué aux principales actions du groupe EDF dans le domaine sociétal ([cf DDR 198](#))

► En 2016, 1 025 000 euros ont été engagés par le groupe 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 p186-188](#))

<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 190-191](#))

► 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 174 et 184](#))

<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 de la Directrice Générale du groupe Dalkia vis-à-vis du Global Compact est renouvelé pour l'année 2017.

(cf lettre de la Directrice Générale de Dalkia au secrétaire général de l'ONU)

► Le groupe Dalkia s'inscrit dans les engagements de responsabilité d'entreprise du Groupe EDF et pilote sa responsabilité sociétale d'entreprise vis-à-vis de ses 12 engagements développement durable. ([cf DDR p157-158](#))

► 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 en France est certifié ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, OHSAS 18001 et label Diversité sur l'ensemble de ses entités et est audité chaque année par un organisme accrédité externe. Ses entités en Pologne et Royaume-Unis sont certifiées ISO 14001, OHSAS 18001 ainsi que ISO 9001 pour la Pologne. Ses filiales Cram et Optimal Solutions, sont par ailleurs aussi certifiées ISO 9001 ainsi que ISO 14001, ISO 50001 et OHSAS 18001 pour TIRU.

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

<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/sites/default/files/2016-](https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2016-12/CharteDeveloppementDurableDalkiaFournisseursjanvier2016_2.pdf)

[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

► Le groupe Dalkia est intégré dans le pilotage du développement durable du Groupe EDF ([cf DDR p 157](#))

► Le groupe 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

► Le groupe 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 p184-187](#))
- Un employeur engagé aux côtés de ses parties prenantes ([cf DDR p201-211](#))
- Un dialogue social de qualité ([cf DDR 210-211](#))

► 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.

► Le groupe 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>