

DALKIA (GROUPE EDF)

Auto-évaluation relative au niveau « GC advanced » pour l'année 2017

Avertissement :

Les éléments d'auto-évaluation s'appuient sur la communication sur le progrès de DALKIA pour 2017 qui regroupe à la fois :

- Le site de Dalkia

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

- Le rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2017 de Dalkia

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

- Le document de référence du Groupe EDF 2017 (DDR)

<https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/espaces-dedies/espace-finance-fr/informations-financieres/informations-reglementees/document-de-reference/edf-ddr-2017-fr.pdf>

- Le document Performance 2017 (indicateurs financiers et extra-financiers) –PERF- du Groupe EDF

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/engagements/rapports-et-indicateurs/2018/edfgroup_performance-2017_c_fr.pdf

- Le rapport de la Fondation Groupe EDF

<https://fondation.edf.com/sites/default/files/documents/upload/2018-06/2018-EDF-complet.pdf>

- Le document Faits & Chiffres

<https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/espaces-dedies/espace-finance-fr/informations-financieres/publications-financieres/faits-et-chiffres/facts-and-figures-2017-fr.pdf>

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

1/ Éléments d'informations générales

Période couverte par la COP : 1^{er} janvier 2017 à décembre 2017

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 7 filiales de spécialité de Dalkia : Cesbron, Cram, Astériot, Dalkia Biogaz, Optimal Solutions, Techsim et TIRU ;
- Les 8 pays où le Groupe est présent : Belgique, Canada, Etats-Unis, France, Irlande, 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 haut risque et/ou affectés par un conflit en 2017.

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 31/12/2017 (cf. p. 208 – 209 DDR EDF 2017) incluant les filiales de spécialité de Dalkia : Cesbron, Cram, Astériot, Dalkia Biogaz, Optimal Solutions, Techsim et TIRU.

► Les informations fournies ont été revues par nos Commissaires aux comptes (Attestation de présence pour le groupe Dalkia) (cf. p. 208 DDR EDF 2017).

► Le groupe 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. p.184 DDR EDF 2017).

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

► Le groupe 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 le groupe Dalkia a contribué (cf. p.145 DDR EDF 2017).

► Les indicateurs de performance financière et extra-financière sont intégrés dans le [document de référence EDF 2017](#), sur le site [Dalkia.fr](#) ainsi que dans le [rapport RSE Dalkia 2017](#).

► Le profil et le contexte opérationnel du groupe Dalkia font l'objet d'une présentation détaillée dans le [document de référence \(DDR\) EDF 2017](#) (cf. p.8 – 11, 13, 54, 56, 67 – 69 et 74 – 76 DDR EDF 2017) sur le site [dalkia.fr](#) ([découvrez Dalkia](#)) ainsi que dans le [rapport RSE Dalkia 2017](#).

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/engagements/rapports-et-indicateurs/2018/edfgroup_performance-2017_c_fr.pdf

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

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

2/ Critères, bonnes pratiques et explications

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

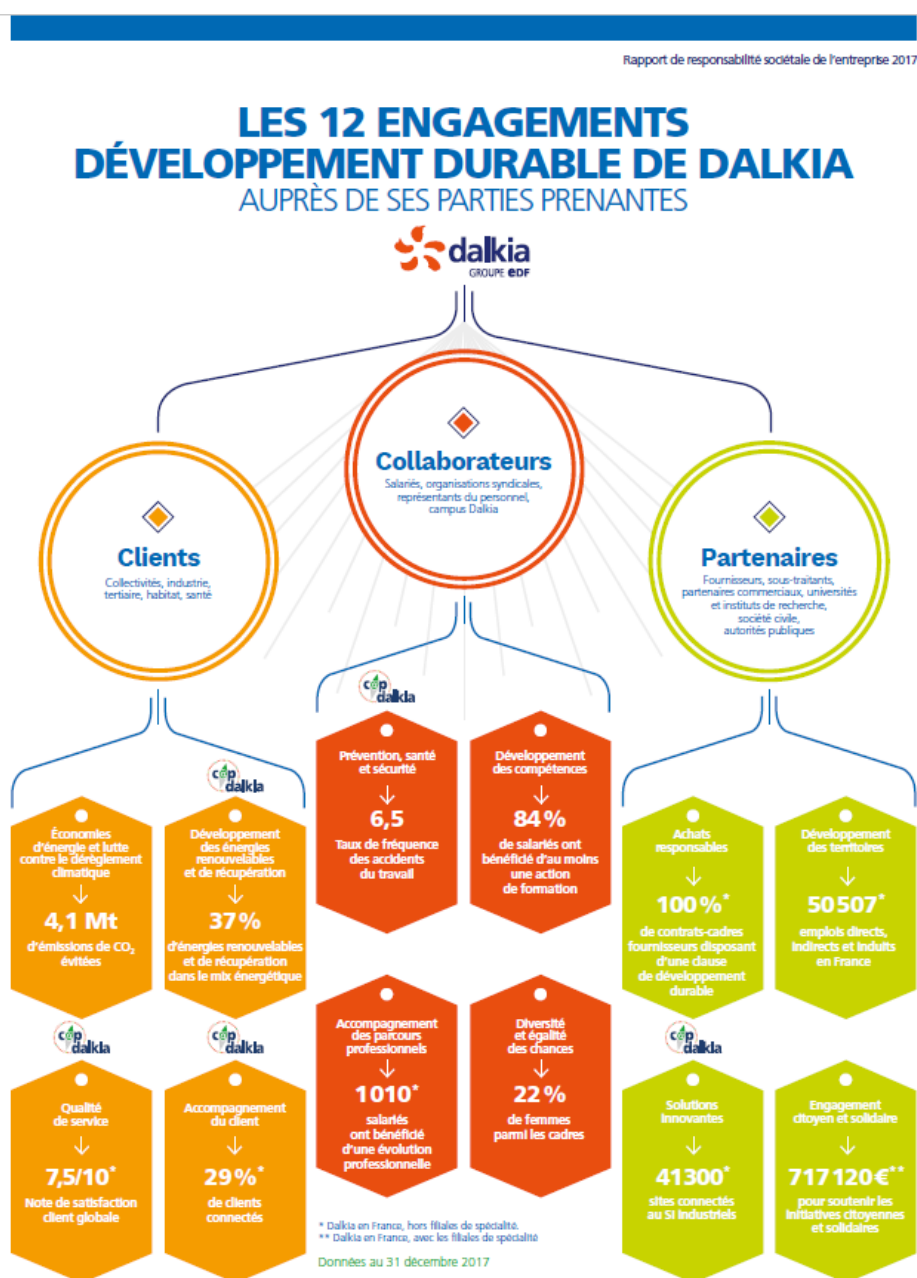
Critère 1 : La COP décrit l'intégration des pratiques RSE dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

► 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 – le groupe Dalkia entend associer l'ensemble de ses parties prenantes à la définition de ses engagements pour un développement durable. Le groupe Dalkia s'engage auprès de ses clients, collaborateurs et partenaires sur 12 engagements développement durable (cf. p.13 du [rapport RSE Dalkia 2017](#)) et met en place des indicateurs de suivi pour atteindre ses objectifs.

► Le groupe Dalkia répond aux enjeux de développement durable en prenant [12 engagements développement durable](#) (cf. p.13 du [rapport RSE Dalkia 2017](#)) vis-à-vis de ses parties prenantes :



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

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

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

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 Dalkia et ses fournisseurs](#)) et contribue au développement des territoires en favorisant les initiatives et ressources locales.
- ▶ Le groupe 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, 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.
- ▶ Le groupe 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](#) des sous-traitants de Dalkia
 - Clause développement durable et la clause éthique et conformité dans les conditions générales d'achat applicable à tous.
- ▶ Le groupe 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 2017, 100% des contrats-cadres fournisseurs disposaient d'une clause spécifique développement durable (cf. p.42 du Rapport RSE Dalkia 2017).
- ▶ Le groupe 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 du groupe 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 la création de quelque 2 000 emplois en France (cf. p.44 du Rapport RSE Dalkia 2017). Dalkia développe aussi des initiatives visant à favoriser l'insertion professionnelle.
- ▶ En 2017, Dalkia a contribué à créer en France 10 672 emplois directs et 50 507 emplois indirects et induits (cf. p.45 du Rapport RSE Dalkia 2017)

[Charte développement durable entre Dalkia et ses fournisseurs](#)

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.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

- ▶ Le groupe Dalkia contribue [aux engagements de responsabilité d'entreprise](#) du Groupe EDF et réaffirme qu'elle ne tolérera « aucune atteinte aux droits de l'homme dans toutes ses activités et chez ses fournisseurs » (cf. p.157 du DDR EDF 2017) ;
- ▶ Le groupe 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, le groupe 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, le groupe 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, le groupe Dalkia a déployé sa [charte Ethique](#) auprès de tous ses salariés construite autour des valeurs du Groupe EDF : respect, solidarité et responsabilité. Cette charte a été déployée dans toutes les entités du groupe en s'appuyant sur un réseau de correspondants éthiques avec le dispositif d'alerte associé. Le groupe Dalkia déploie les principes des Droits de l'Homme auprès de ses parties prenantes à travers ses engagements de développement durable (cf. p.13 du Rapport RSE Dalkia 2017) (et sa [charte développement durable entre Dalkia et ses fournisseurs](#) (cf. p.13 du Rapport RSE Dalkia 2017).
- ▶ Les politiques et démarches associées dans le domaine des Droits de l'Homme du Groupe EDF auxquelles participe le groupe Dalkia sont décrites dans le DDR du groupe EDF (cf. p.157 du DDR EDF 2017).

[Charte éthique Dalkia2016](#)

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

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.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 de développement durable (cf. p.13 du Rapport RSE Dalkia 2017) (et sa [charte développement durable entre Dalkia et ses fournisseurs](#)).
- ▶ En 2015, le groupe 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.
- ▶ Le groupe Dalkia a déployé en septembre 2016 sa charte éthique, construite autour des valeurs du Groupe EDF : respect, solidarité et responsabilité. Cette charte a été déployée dans toutes les entités du groupe en s'appuyant sur un réseau de correspondants éthiques avec le dispositif d'alerte associé (cf. p.11 du Rapport RSE Dalkia 2017).

[charte développement durable entre Dalkia et ses fournisseurs](#)

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

[Charte éthique Dalkia2016](#)

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. p.191 du DDR EDF 2017).
- ▶ Le groupe Dalkia a déployé en 2016 sa Charte éthique 2016 construite autour des valeurs du Groupe EDF : respect, solidarité et responsabilité. Cette Charte a été déployée dans toutes les entités du groupe en s'appuyant sur un réseau de correspondants éthiques avec le dispositif d'alerte associé (cf. p.11 du Rapport RSE Dalkia 2017).
- ▶ 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. p. 157 du DDR EDF 2017).
- ▶ 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. p.156 et 191 du DDR EDF 2017).

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

► Le modèle social du groupe Dalkia s'appuie sur des collaborateurs formés et motivés autour des 4 engagements suivants : *(cf. p.13 du Rapport RSE Dalkia 2017)*

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 développement durable vis-à-vis des collaborateurs et démarches associées sont décrits dans le rapport RSE Dalkia 2017 *(cf. p.26 – 37 du Rapport RSE Dalkia 2017)*.

► De plus, Dalkia contribue aux engagements de responsabilité d'entreprise du groupe EDF en tant qu'employeur responsable *(cf. p.148 – 149, 205 du DDR EDF 2017)*.

► Dalkia est adhérent du nouvel accord mondial de responsabilité sociale du groupe EDF signé en juin 2018 *(cf. p.157, 205 du DDR EDF 2017)*.

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/presentation/chiffres-cl%C3%A9s>

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

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.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 (cf. p.12 du Rapport RSE Dalkia 2017). Une reconnaissance réaffirmée en 2015, qui valorise l'engagement de l'entreprise en faveur de la prévention des discriminations, du respect de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité. En 2017, l'Afnor a confirmé le maintien du Label Diversité.

► Le groupe Dalkia s'engage vis-à-vis de ses collaborateurs à agir au quotidien pour la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations. La politique diversité s'oriente prioritairement autour de 4 axes (cf. p.36 – 37 du Rapport RSE Dalkia 2017) :

- 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 et développer leur employabilité par la formation et le tutorat.
- 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 : (cf. p.30 – 31 du Rapport RSE Dalkia 2017)

- Renforcer nos pratiques et notre management santé sécurité. Cela se concrétise par les actions de sensibilisation et de formation que nous menons auprès des collaborateurs, avec des formats innovants s'appuyant sur les outils de communication. De plus, le groupe Dalkia a institué un nouveau standard, «la minute sécurité». Chaque réunion d'équipe ou séminaire doit débiter par un échange sur le sujet. Pour Dalkia, entreprise internationale, la santé et la sécurité n'ont pas de frontières.
- Associer l'ensemble de nos filières et filiales à cette culture et ces valeurs ;
- Développer une culture sécurité et une valeur partagée par tous c'est-à-dire développer et partager au travers des différentes actions au service de la sécurité telles que les visites sécurité hiérarchique par le top management, les causeries sécurité animées par les managers et les situations dangereuses remontées par les techniciens ;
- Associer l'ensemble de nos parties prenantes externes à nos actions et notre politique. En effet, pour être complète, efficace et juste, une politique santé et sécurité doit également associer les parties prenantes externes (clients, sous-traitants, actionnaires). Cela se traduit par des engagements

contractuels, le déploiement d'une charte santé et sécurité des sous-traitants et la mise en place de moments d'échange sur les bonnes pratiques en matière de sécurité.

► 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 2017, le taux de fréquence des accidents de travail du groupe Dalkia est de 6,5 (cf. p.31 du Rapport RSE Dalkia 2017).

► La mise en œuvre des actions significatives auxquelles le groupe Dalkia participe dans le domaine des conditions de travail sont décrites dans le DRR du groupe EDF (cf. p.194 - 207 du DDR EDF 2017).

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

<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/rejoignez-dalkia/campus>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

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 a obtenu lors de son renouvellement en juillet 2017 les certifications ISO 9001 et 14001 sur les nouvelles versions 2015 de l'ISO 9001 et 14001 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. Dalkia a été audité par l'Afnor pour le groupe EDF et est maintenant sur le certificat ISO 14001 du groupe EDF depuis 2015.

► Les résultats ainsi que les chiffres clés 2017 en matière de conditions de travail sont décrits sur le site dalkia.fr.

► De plus, le groupe Dalkia contribue aux résultats du groupe EDF en matière de sécurité et de promotion de la diversité (cf. p.199 – 201 et 205 - 207 du DDR EDF 2017).

<https://www.dalkia.fr/fr/services-energetiques/presentation/chiffres-cl%C3%A9s>

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

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

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

► Le groupe Dalkia s'engage sur la protection de l'environnement à travers des engagements développement durable et 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 dans le domaine de la protection de l'environnement auxquelles Dalkia participe sont décrites dans le DRR du Groupe EDF (*cf. p.175 - 179 du DDR EDF 2017*).

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.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 le groupe Dalkia s'inscrit (*cf. p.127, 158 du DDR EDF 2017*).

► Le groupe 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 du groupe 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.

► Dalkia intègre dans ses offres des dispositions relatives à l'écoconception suivant les différentes phases du cycle de vie. Notamment, pour les installations les plus prégnantes, Dalkia applique les dispositions "étude d'impact" définies au R. 122-5 du Code de l'Environnement, sous réserve des compléments précisés dans l'article R. 512-8.

► La mise en œuvre des actions significatives dans les domaines de la réduction des émissions CO₂ des outils industriels, de la gestion des déchets et de la protection de la biodiversité est décrite dans le DRR du groupe EDF (*cf. p.166 – 167, 192 du DDR EDF 2017*).

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

<https://www.dalkia.fr/fr/dalkia-leader-des-services-energetiques/notre-meilleur-atout-lenergie-bien-faire>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

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 2017 en matière d'environnement sont décrits sur le site Dalkia.fr et dans le [Rapport RSE Dalkia 2017](#).

► En 2017, le périmètre certifié ISO 14001 représente « la quasi-totalité du chiffre d'affaires consolidé du groupe EDF et de ses filiales et participations » (dont le groupe Dalkia) (cf. p.158 du DDR EDF 2017). En 2017 la certification ISO 14001 du groupe EDF (dont Dalkia) a été confirmée (cf. p.127, 156, 158, 175 et 191 du DDR EDF 2017).

► 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 ISO 14001.

<https://www.dalkia.fr/fr/dalkia-leader-des-services-energetiques/notre-meilleur-atout-lenergie-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 responsabilité d'entreprise du groupe EDF en s'engageant à promouvoir « la culture d'intégrité et a pour principe la tolérance zéro en matière de fraude et de corruption. Une conduite éthique et conforme aux lois doit donc être la règle absolue pour tous les salariés du Groupe, partout dans le monde, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception. » (cf. p.148-149 du DDR EDF 2017).

► A travers sa [Charte Ethique](#), déployée en 2016, le groupe 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.

► Conformément à la réglementation et à la loi Sapin II du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, Dalkia déploie sa politique éthique et conformité, et a mis en place un Code de conduite. Celui-ci contribue à la préservation de la culture d'intégrité de Dalkia en aidant les salariés à apprécier les éventuelles situations à risque susceptibles d'être rencontrées dans le cadre de leurs activités quotidiennes et à adopter les bons comportements. De plus, un dispositif d'alerte associé a été mis en place pour recueillir les signalements émis en interne et à l'externe (cf. p.11 du Rapport RSE Dalkia 2017).

► Les politiques et démarches associées auxquelles le groupe Dalkia contribue dans le domaine de la lutte contre la corruption sont décrites dans le DDR du groupe EDF (cf. p. 128, 149 - 152 du DDR EDF 2017).

[Charte Développement Durable entre Dalkia et ses Fournisseurs](#),

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

[Code de conduite Dalkia 2018](#)

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.

► Conformément à la réglementation et à la loi Sapin II du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, Dalkia déploie sa politique éthique et conformité, et a mis en place un code de conduite. Celui-ci contribue à la préservation de la culture d'intégrité de Dalkia en aidant les salariés à apprécier les éventuelles situations à risque susceptibles d'être rencontrées dans le cadre de leurs activités quotidiennes et à adopter les bons comportements. De plus, un dispositif d'alerte associé a été mis en place pour recueillir les signalements émis en interne et à l'externe (cf. p.11 du Rapport RSE Dalkia 2017).

[Charte Développement Durable entre Dalkia et ses Fournisseurs](#)

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

[Code de conduite Dalkia 2018](#)

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. p.156-157 DDR EDF 2017 et p.11 du Rapport RSE Dalkia 2017).

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

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 2017, continué de déployer ses 12 engagements de développement durable disponibles dans le [rapport RSE Dalkia 2017](#) (cf. p.13 du rapport RSE Dalkia 2017).

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

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

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.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 (cf. p.48 – 49 du Rapport RSE Dalkia 2017).

► 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. p.163 DDR EDF 2017).

► En 2017, 717 120 euros ont été engagés par le groupe Dalkia pour soutenir des initiatives citoyennes et solidaires (cf. p.48 – 49 du rapport RSE Dalkia 2017).

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

<https://fondation.edf.com/fr>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

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. p.149 et 182 – 186 DDR EDF 2017 et cf. p.13 du rapport RSE Dalkia 2017).

<https://www.dalkia.fr/fr/lenergie-bien-faire-avec-nos-partenaires>

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

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. p.185-188 DDR EDF 2017)

► L'engagement citoyen et solidaire des collaborateurs est une valeur encouragée par Dalkia. Ce soutien revêt de nombreuses formes telles que le mécénat de compétences, le don à des associations, la participation à des courses solidaires ou encore aux différents projets de la Fondation Groupe EDF (cf. p.48-49 du rapport RSE Dalkia 2017).

► Dalkia s'inscrit dans la politique de partenariats développement durable du groupe EDF selon 3 axes (cf. p.175, 176 DDR EDF 2017) :

- partenariats stratégiques et de recherche
 - partenariats biodiversité
 - partenariats sociétaux
- (cf. p.175, 176 DDR EDF 2017)

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

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>

7/ Gouvernance et leadership de la RSE

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

► L'engagement de la Présidente Directrice Générale du groupe Dalkia vis-à-vis du Global Compact est renouvelé pour l'année 2018 (cf. lettre de la Présidente 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 via de ses 12 engagements développement durable décrits dans le [rapport RSE Dalkia 2017](#) (cf. p.13 du rapport RSE Dalkia 2017).

► Le groupe 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, le groupe 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.

[Charte Ethique Dalkia 2016](#)

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

[Charte Développement Durable entre Dalkia et ses Fournisseurs](#)

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.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. p.149 DDR EDF 2017).

► Le groupe Dalkia déploie et pilote sa responsabilité sociétale d'entreprise via ses 12 engagements développement durable décrits dans le [rapport RSE Dalkia 2017](#) (cf. p. 3 et 13 du rapport RSE Dalkia 2017).

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. p.182-186 DDR EDF 2017)
- Un employeur engagé aux côtés de ses parties prenantes (cf. p.204-207 DDR EDF 2017)
- Un dialogue social de qualité (cf. p.201-207 DDR EDF 2017)

► 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 (cf. p. 22 – 23 rapport RSE Dalkia 2017).

► 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 entre Dalkia et ses Fournisseurs](#)

<https://www.dalkia.fr/sites/default/files/2018-11/Rapport%20RSE%202017%20Dalkia.pdf>