



RAPPORT RSE **2020**

LE MOT DU PRÉSIDENT



Chez Coriance, depuis la création du groupe, nous considérons, collectivement, avoir une responsabilité sociétale.

Sur le plan environnemental, depuis plus de 20 ans maintenant, nous nous appliquons à contribuer par notre activité au développement durable. Avoir un impact positif sur la société dans laquelle nous vivons, participer activement au respect de l'environnement tout en étant une entreprise économiquement viable constituent notre objectif. Nous l'atteignons avec l'aide de toutes les parties prenantes, nos collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs, nos actionnaires et les acteurs des territoires.

Coriance c'est plus de 400 collaborateurs au service du développement des énergies renouvelables locales au profit de réseaux de chaleur et de froid urbains ou de sites industriels.

Pour preuve : nous sommes fiers d'être l'opérateur le plus vert du marché, de pouvoir afficher 65 % d'EnR&R dans notre mix énergétique, d'éviter le rejet de tonnes d'émission de CO₂ chaque année (plus de 322 600 T en 2020) grâce à nos installations vertueuses, et de développer des actions en faveur de la biodiversité.

Sur le plan social, nous attachons une attention très particulière non seulement à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs, avec un objectif de zéro accident du travail, mais aussi au développement de leurs compétences, notamment en investissant dans leur formation. L'année 2020 ayant été marquée par les confinements et autres restrictions de liberté, nous avons déployé et intensifié la communication interne afin de conserver, du mieux possible, le lien entre les collaborateurs et l'Esprit d'équipe, valeur essentielle dans notre Groupe. Cette valeur, l'Esprit d'équipe, est à ce point intrinsèquement liée à l'histoire de Coriance, tout comme l'Exigence, que lors de la révision cette année de nos valeurs, les collaborateurs ont souhaité les conserver et leur adjoindre deux nouvelles valeurs caractéristiques de leur travail et de notre Groupe : l'Engagement et l'Audace.

Enfin sur le plan financier et plus largement de la gouvernance, Coriance a pris des engagements pour être à la fois un groupe financé de manière responsable (refinancement d'une part de la dette du groupe par l'émission d'obligations vertes (« Green Bonds ») et par un prêt long terme dont la marge bancaire dépend de l'atteinte de certains indicateurs de performances environnementales et de sécurité (« Sustainability Improvement Loan ») et géré de façon transparente, dans le respect de sa Charte des Achats responsables, de sa Charte Éthique et des règles relatives à la loyauté des pratiques commerciales.

Notre quadruple certification en matière de qualité, énergie, environnement et de santé et sécurité au travail et notre adhésion à 6 objectifs de développement durable du Programme des Nations Unies attestent, elles aussi, de la responsabilité sociétale de notre entreprise.

Le présent rapport témoigne de notre engagement et de nos actions en faveur du bien-être de nos collaborateurs, de la satisfaction de nos clients et de la préservation de l'environnement.

Yves Lederer

Président de Coriance Groupe

SOMMAIRE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- 1 • Notre histoire
- 2 • Notre gouvernance
- 2 • Nos chiffres clés
- 3 • Nos implantations
- 4 • Nos relations clients
- 4 • Les 6 ODD-ONU retenus par Coriance
- 5 • Management

LES ENGAGEMENTS RSE

L'engagement du Groupe pour ses collaborateurs

- 6 • En matière d'emploi
- 7 • En matière de santé et de sécurité
- 9 • En matière de formation

L'engagement du Groupe pour l'environnement

- 10 • Evaluation et certification
- 10 • Pollution et gestion des déchets
- 11 • Utilisation durable des ressources

- 12 • Changement climatique
- 12 • Adaptation aux conséquences du changement climatique
- 13 • Protection de la biodiversité

L'engagement du Groupe dans la société

- 14 • Impact territorial
- 14 • Financement
- 15 • Le mécénat
- 16 • La transparence
- 16 • L'éthique
- 17 • La loyauté des pratiques
- 17 • Risk Register

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GROUPE CORIANCE

NOTRE HISTOIRE : UNE SOCIÉTÉ INDÉPENDANTE ET RESPONSABLE



En **1998**, Gaz de France décide de créer une filiale dédiée aux réseaux de chaleur. Le Groupe Coriance est né !

La société démarre son activité avec trois collaborateurs et deux projets de géothermie, d'abord à Meaux, puis à Fresnes. Pourquoi la géothermie ? Parce que Coriance, dès sa création, fait du développement des réseaux de chaleur alimentés par des EnR&R son cheval de bataille. Mais le Groupe Coriance ne s'est pas arrêté là et a poursuivi ses activités en créant par exemple en 2003 la biomasse des Mureaux, puis en valorisant l'énergie des déchets de Toulouse en 2007.

10 ans plus tard, le 31 juillet **2008**, l'actionnariat de Coriance évolue. Coriance devient une filiale du 9ème énergéticien européen, le groupe italien A2A. Identifiée par la Commission européenne lors de la fusion GDF/SUEZ, en 2006, comme l'entreprise susceptible de garantir l'existence d'un marché concurrentiel, le Groupe Coriance a dû être cédé par Gaz de France. Autre fait marquant de l'anniversaire des 10 ans de Coriance : le cap des 70 collaborateurs est franchi.

Coriance poursuit son développement à tel point qu'en 2012, A2A, qui ne peut plus financer cette croissance, décide de vendre la société.

KKR Infrastructure, un fonds d'investissement long terme se porte acquéreur aux cotés des managers de Coriance. Tous partagent la même ambition : renforcer la position de Coriance en tant que référence dans le secteur des réseaux de chaleur en France.

Pari gagné ! En **2016**, les bons résultats obtenus par le Groupe Coriance et les conditions de marché favorables décident KKR Infrastructure à céder le Groupe Coriance, bien avant les échéances prévues.

FSI, une société de gestion d'actifs internationale qui fait partie du groupe Mitsubishi UFJ, une des institutions financières les plus importantes au niveau mondial, devient, en **juillet 2016**, l'actionnaire principal de Coriance, toujours aux côtés de ses managers.

FSI signataire depuis 2007 des Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies a une exigence : fournir à ses clients des capacités de placement de grande qualité et à long terme. Autrement dit, FSI choisit, dans le secteur des infrastructures, des sociétés solides et ayant adopté une démarche de développement durable. FSI a déjà réalisé des investissements en Europe, notamment en Allemagne, au Royaume-Uni, en Espagne, au Portugal, en Suède et en Finlande. Mais Coriance est son premier, et pour l'instant unique, investissement en France.

Depuis **2016**, Coriance poursuit son développement et innove en inaugurant notamment le 1^{er} RCU alimenté par des combustibles solides de récupération (Laval) ou encore le 1^{er} réseau de froid alimenté à 100% par la valorisation énergétique des déchets (Toulouse).

En **2018**, Coriance fête ses 20 ans avec ses 381 collaborateurs et étend son périmètre d'activités en Belgique, à Herstal.

Les réseaux de chaleur gagnés en **2019**, notamment celui de l'agglomération de Cergy-Pontoise, un des plus importants réseaux de France, installent Coriance en 3^e position sur le marché et confirment que le Groupe est désormais un acteur particulièrement engagé dans l'utilisation des EnR&R et avec lequel il faut compter.



NOTRE GOUVERNANCE

Notre gouvernance s'appuie sur un conseil d'administration composé de représentants de notre actionnaire FSI et d'administrateurs indépendants. L'un de ces administrateurs préside le conseil dans lequel siège également le président de Coriance.

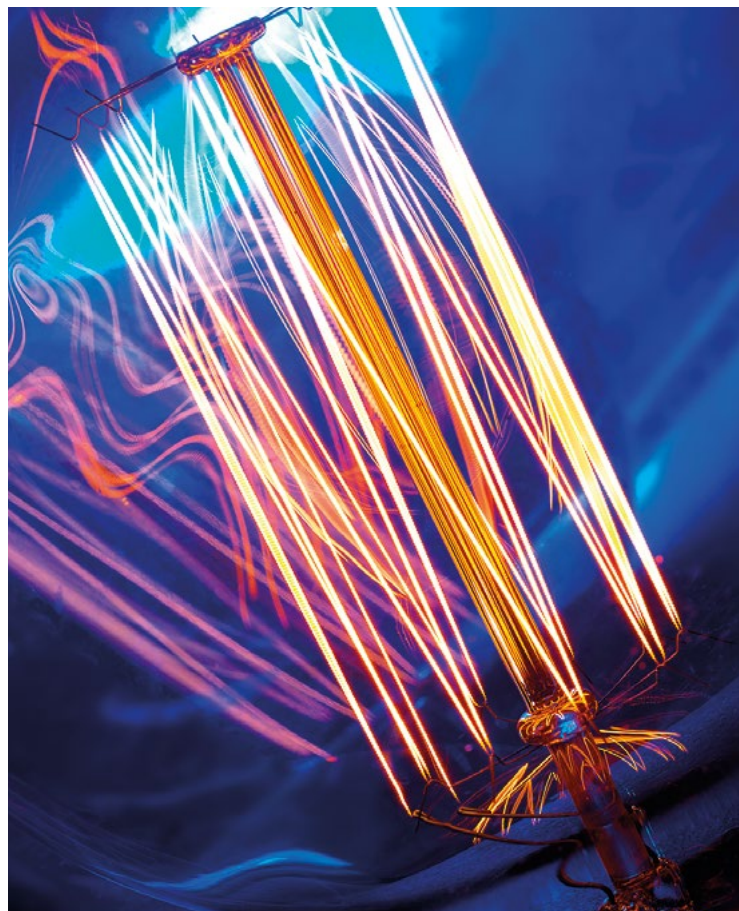
Chaque mois il se réunit en présence du DGA de Coriance en charge des finances et du ou des membres de la DG de Coriance concernés par les sujets débattus.

Ce Conseil :

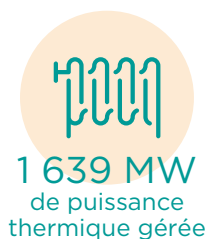
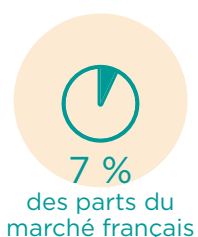
- fixe la stratégie ;
- arrête le budget ;
- valide les développements commerciaux.

L'action du conseil d'administration est relayée par le comité exécutif de Coriance qui se réunit tous les 15 jours et qui est composé ainsi :

- Président ;
- Directeur Général Adjoint en charge des finances ;
- Directeur Général Adjoint en charge des opérations, des études et de l'ingénierie ;
- Directeur Général Adjoint en charge du développement.



NOS CHIFFRES CLÉS



RÉSEAUX DE CHALEUR CORIANCE

IMPLANTATIONS ET SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES



NOS RELATIONS CLIENTS

Notre **organisation décentralisée** est adaptée à nos clients et à leurs besoins. Pour chaque nouvelle délégation de service public, nous créons une filiale dédiée. Chaque filiale est rattachée à une Agence (en France : Agence Île-de-France, Agence Grand-Ouest, Agence Sud-Ouest, Agence Sud-Est et Agence Grand-Est ; et une Agence Belgique). Les agences sont ensuite regroupées en 2 Directions régionales (Direction Régionale IdF/Grand-Ouest et Direction Régionale Sud/Grand-Est).

Chacun de nos clients bénéficie ainsi d'une relation de proximité privilégiée grâce, notamment à un interlocuteur clairement identifié, et de la disponibilité de nos techniciens, joignables 24h/24 et 7J/7.

Chaque réseau fait l'objet d'une enquête de satisfaction auprès de ses clients. Celles-ci intègrent désormais une question permettant d'établir le Net Promoter Score (NPS) obtenu par chacune des filiales du groupe. Le Net Promoter Score est l'un des indicateurs les plus connus et les plus utilisés pour mesurer la satisfaction client. Il va nous permettre de mesurer la propension de nos clients à recommander notre société, à leur entourage, à leurs amis, à leurs pairs ou autres contacts. Autrement dit, il nous aidera à identifier les « promoteurs », les « passifs » ou les « détracteurs » de notre entreprise et à nous améliorer.

Les résultats de celle-ci sont communiqués au délégant.

Coriance déploie depuis 2019 des solutions digitales et innovantes en matière de relations clients :

- Les nouveaux espaces clients, dont le déploiement a débuté fin 2019 et a été poursuivi en 2020, permettent à chaque abonné de consulter des données personnalisées : documents contractuels, facturation, interventions, consommations...
- La mise en ligne d'informations en temps réels sur les interventions en cours permet d'informer les usagers des éventuelles interruptions de la fourniture de chaleur. Ces informations sont diffusées sur une carte interactive disponible sur le site Internet du réseau de chaleur mais aussi accessibles via une application mobile développée en 2019.



LES 6 ODD-ONU RETENUS PAR CORIANCE

Coriance a, en complément de son engagement dans le domaine de la qualité, souhaité améliorer la performance environnementale, sociale et sociétale avec ses clients et ses collaborateurs.

LES ENGAGEMENTS RSE DE CORIANCE

La démarche RSE est prise en compte depuis de nombreuses années chez Coriance. Ainsi le groupe est engagé dans le management de la qualité et la sécurité depuis plus de 10 ans et s'efforce d'améliorer son système en continu. Sa démarche de qualité est validée au travers le respect de 4 référentiels :



Pour cela Coriance a retenu, au sein des 17 objectifs de développement durable (ODD) promus par l'ONU, 6 objectifs prioritaires pour sa politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

- **ODD 3 : Bonne santé et bien-être**
- **ODD 4 : Education de qualité**
- **ODD 5 : Egalité entre les sexes**
- **ODD 9 : Industrie innovation et infrastructure**
- **ODD 10 : Inégalités réduites**
- **ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques**

MANAGEMENT

A la base de son système de management, Coriance a défini une politique de performance fondée sur les 4 axes suivants :

- **optimiser notre performance économique, énergétique et environnementale ;**
- **éviter les accidents humains ou industriels et améliorer nos conditions de travail ;**
- **satisfaire à l'ensemble de nos exigences ;**
- **développer les outils nécessaires à l'innovation et à la conduite du changement.**

Cette politique est en étroite concordance avec les valeurs de l'entreprise, établies collégialement, initialement en 2013 et adaptées en 2020, par ses collaborateurs :

- **l'Esprit d'équipe** : nous nous appuyons sur notre esprit d'équipe pour mobiliser les Hommes, donner du sens à leurs actions et transformer tous nos projets en réussites collectives ;



- **l'Exigence** : nous sommes déterminés à fournir le meilleur de nous-mêmes pour renforcer notre position de spécialiste des réseaux de chaleur et de froid alimentés en énergies vertes et accompagner efficacement chacun de nos clients ;
- **l'Engagement** : nous voulons offrir des solutions ambitieuses et respectueuses de l'environnement et sommes déterminés dans notre quête de performance environnementale et dans la construction de relations de confiance avec nos clients ;
- **l'Audace** : nous cultivons notre singularité en encourageant la créativité et les initiatives afin de répondre aux enjeux actuels et futurs des villes et des industries.



LES ENGAGEMENTS RSE DU GROUPE CORIANCE

L'ENGAGEMENT DU GROUPE POUR SES COLLABORATEURS

En matière d'emploi

EFFECTIF TOTAL

417 collaborateurs en décembre 2020.

- 204 en charge de l'exploitation et gestion des ouvrages
- 55 en charge du suivi des travaux
- 158 en suivi et pilotage des opérations, via les fonctions supports

Nos équipes sont jeunes : la moyenne d'âge des collaborateurs est de 39 ans, celle des cadres comme celle du personnel ETAM (employés, techniciens, agents de maîtrise).

EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS

La société a embauché (tout type de contrat) 115 collaborateurs en 2020. Le taux de féminisation du recrutement est en augmentation. En 2020, le taux de féminisation de l'entreprise est de 25 %. Coriance s'est engagé à encourager les candidatures féminines dans un métier historiquement masculin. Les efforts en ce sens portent leurs premiers fruits.

RÉMUNÉRATION ET LEUR ÉVOLUTION

La politique de rémunération de l'entreprise s'appuie sur un dialogue social constructif ayant toujours permis de conclure positivement et à l'unanimité des organisations syndicales les négociations annuelles obligatoires attribuant des augmentations collectives ou des compléments d'épargne salariale à l'ensemble du personnel. Ces accords unanimes ont été à nouveau obtenus en 2020.

Par ailleurs, des mesures individuelles incitatives permettent de mettre en œuvre des évolutions de salaire significatives et motivantes pour les collaborateurs.

Enfin, un dispositif de participation et d'intéressement permet d'associer l'ensemble des salariés aux résultats de l'entreprise au moyen du versement de primes directement disponibles ou placées sur un compte épargne. Ces dispositifs reposent sur des critères financiers, d'efficacité opérationnelle et de sécurité selon des objectifs négociés avec les élus du personnel.

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

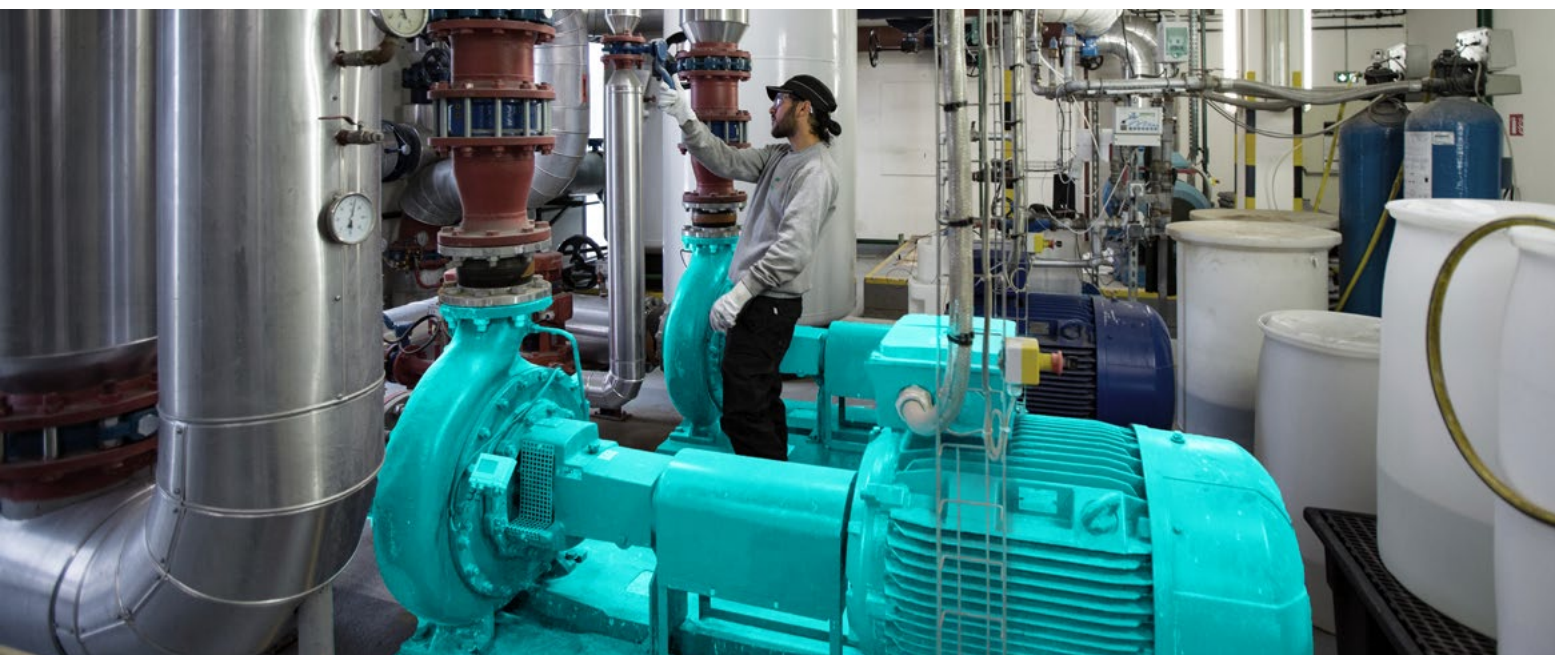
Le temps de travail est organisé par statut et par métier. La population de techniciens, majoritaire dans l'entreprise, organise son temps de travail de manière saisonnière afin de s'adapter aux contraintes du métier. Les techniciens travaillent donc 35 heures en été et 40 heures en hiver permettant ainsi d'assurer une présence accrue en période de chauffage. Les périodes d'astreinte sont également adaptées aux circonstances du métier avec un ajustement aux saisons.

ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL ET BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS

Une grande place est laissée au dialogue social permettant à la Direction et aux représentants du personnel de conclure des accords sur le temps de travail, l'intéressement, l'égalité femmes/hommes ou bien, comme précisé plus haut, sur les négociations annuelles obligatoires portant notamment sur la rémunération.

Ces relations sociales sont assurées par les membres du Comité social et économique composé de 11 titulaires et 11 suppléants ainsi que deux sections syndicales représentatives (CGT et CFE-CGC).





En matière de santé et de sécurité

CONDITIONS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Au cœur de sa stratégie RSE et de son système de management de la santé et de la sécurité, Coriance a choisi de faire figurer la protection des personnes parmi ses objectifs principaux.

Un objectif permanent de Coriance : préserver la santé et la sécurité de ses salariés et de ses sous-traitants !

Comment ?

- Une politique volontariste et affirmée de réduction des accidents du travail ;
- des plans d'actions triennaux dédiés à la prévention santé et sécurité ;
- des référents Prévention Sécurité attachés aux Directions régionales ;
- une Commission Prévention Sécurité incluant les représentants des salariés ;
- 7 règles d'or de la sécurité ; elles sont énoncées en suivant un calendrier et systématiquement accompagnées de causeries ;
- un livret de santé-sécurité remis dès l'embauche ;
- une formation spécifique dès l'embauche ;
- des formations managériales en sécurité ;
- des campagnes de formation régulières ;

- l'évaluation des risques professionnels de chaque site ;
- l'affichage ludique des risques les plus importants sur chaque site ;
- des équipements de protection individuelle (EPI) ;
- des équipements de protection collective (EPC) ;
- des consignes de sécurité ;
- des causeries sécurité ;
- des audits/visites de sécurité ;
- différents supports de communication : film pédagogique assorti d'un questionnaire, flash prévention, fiches info, Lettre Sécurité, etc.



FRÉQUENCE ET GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Cet objectif se traduit par des résultats sécurité en forte amélioration depuis plusieurs années et illustré par l'évolution du Taux de Fréquence des Accidents du Travail qui, depuis 2016, a significativement baissé pour atteindre la moyenne du secteur d'activité après avoir connu, sur la période 2014-2016, une forte augmentation.

En 2020, Coriance a atteint, ses meilleurs résultats historiques avec un taux de fréquence de 6,43 et un taux de gravité de 0,137.

Les référents prévention sécurité ont la charge d'obtenir les informations relatives à tout accident du travail, accident bénin, presque-accident ou situation dangereuse, piloter les enquêtes à la suite de ces accidents, partager le retour d'expérience et veiller à la mise en œuvre des actions correctives.

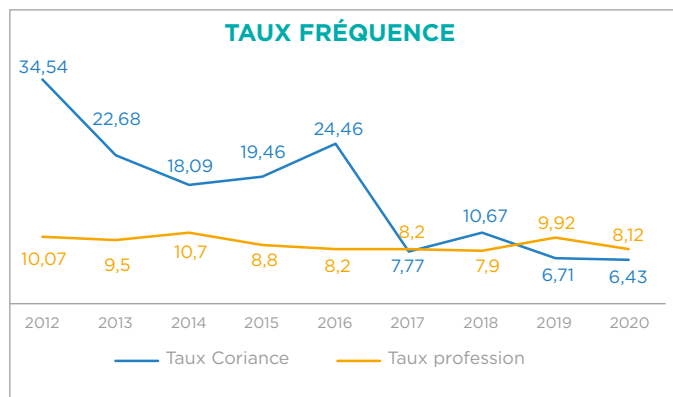
Un référent « Accidentologie » a la charge de s'assurer du respect de la procédure accidentologie et de faire le lien avec l'Assurance maladie.

DÉPLOIEMENT D'UNE CULTURE SÉCURITÉ / OBJECTIF 0 AT

La volonté d'aller toujours plus loin est au cœur de la stratégie de Coriance et ainsi de tendre vers le 0 accident avec un plan d'action prévention 2020/2022 pour une nouvelle « culture sécurité ».

Ce plan, bâti en concertation avec le personnel et toutes les directions impliquées, est piloté par un référent sécurité national et décliné sur le terrain via les deux référents locaux intégrés dans chacune des deux régions. Il a pour principal objectif de :

- renforcer l'axe « Prévention Sécurité » et l'organisation afférente ;
- établir et déployer des règles d'or de la sécurité ;
- simplifier la remontée des situations dangereuses via une application smartphone ;
- améliorer la préparation du personnel pour faire face aux situations d'urgence ;
- partager les bonnes pratiques ;
- mieux suivre la sécurité de nos chantiers et sous-traitants.

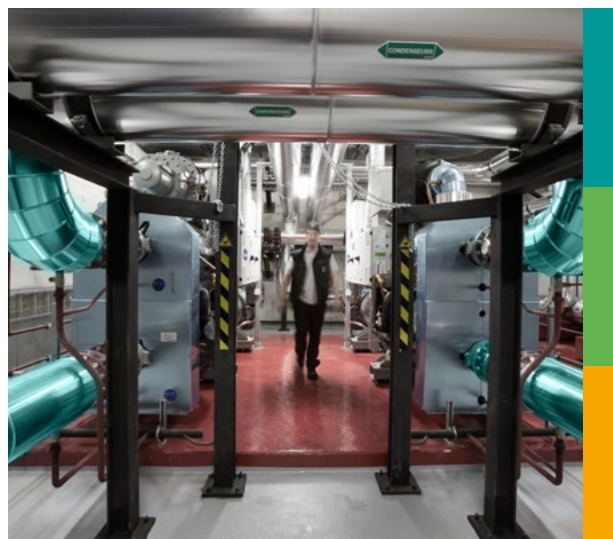


IMPLICATION DE LA DIRECTION DES ACHATS DANS L'AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ DE NOS CHANTIERS

Coriance attend de ses fournisseurs qu'ils assurent la sécurité des personnes qui sont sous leur responsabilité. Tous nos contrats le prévoient.

Aux règles générales de sécurité s'ajoutent des règles particulières à l'activité en question. Le fournisseur s'engage à œuvrer pour l'amélioration continue des conditions de travail de ses employés et sous-traitants. Coriance met un point d'honneur au respect de ces règles et réalise des audits sécurité sur des chantiers réalisés en sous-traitance.

L'appréciation des offres des sous-traitants intègre un bonus ou un malus en fonction de l'évolution des taux de fréquence et de gravité par rapport aux 12 derniers mois et également par rapport à la moyenne de la profession.



En matière de Formation

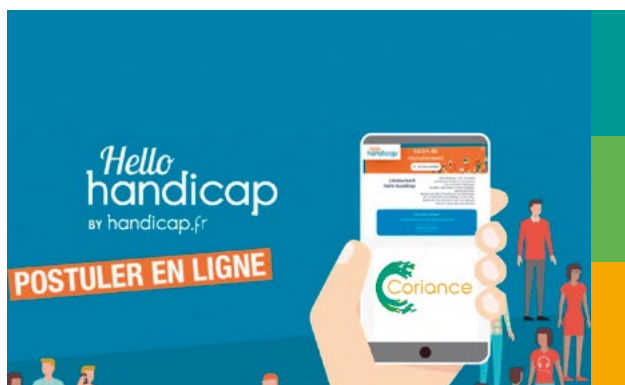
POLITIQUE MISE EN ŒUVRE

La politique de formation permet à Coriance d'accompagner ses collaborateurs tout au long de leur carrière professionnelle en matière de développement des compétences ou d'adaptation à leur poste de travail.

En outre, l'entreprise a entrepris depuis de nombreuses années une démarche d'accompagnement d'étudiants via l'apprentissage, la professionnalisation ou les stages afin de préparer ces derniers au monde du travail et anticiper les besoins de l'entreprise en matière de recrutement.

En 2020, malgré la situation de crise sanitaire :

- 590 départs en formation
- 4 968 heures de formation suivies



POLITIQUE INSERTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Coriance met l'accent sur le développement de l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap au sein du groupe et a nommé un référent « handicap » chargé d'orienter, informer et accompagner les personnes en situation de handicap ou encore de répondre à toute question relative au handicap dans l'entreprise.

Accompagné par le groupe FIH, acteur reconnu en matière de politique handicap dans l'entreprise, Coriance a ainsi pu ces dernières années mettre en place une campagne de sensibilisation et communication visant à faciliter l'intégration et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Parallèlement, Coriance s'est donné pour objectif en 2018 d'augmenter la part d'Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) dans son panel de fournisseurs. Le recours à ces établissements



s'inscrit dans le cadre de la politique d'insertion des personnes en situation de handicap menée en la matière par la Direction des Ressources Humaines de Coriance.

Les dépenses auprès des ESAT sont en constante augmentation. Elles sont passées de 7 k€ HT en 2017 à 25 k€ HT en 2019, puis à 60 K€ en 2020.

POLITIQUE INSERTION DES JEUNES ET DES PERSONNES ELOIGNEES DE L'EMPLOI

Un contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) est ouvert aux personnes au chômage et rencontrant des difficultés personnelles, sociales et/ou professionnelles particulières. Ainsi les jeunes de moins de 26 ans ou les personnes bénéficiaires du RSA peuvent signer un CDDI.

Nos engagements contractuels sont :

- 1 contrat d'insertion pendant toute la durée de la DSP sur le site de Clichy-la-Garenne,
- 2 000 heures/an pour l'exploitation pendant toute la durée de la DSP sur le site de Cergy (soit deux agents d'entretien),
- 14 800 heures en phase travaux sur le site de Cergy (soit deux surveillants travaux).

En outre, Coriance consacre une partie de sa taxe d'apprentissage à l'association de Thierry Marx « Cuisine mode d'emploi » qui dispense des formations gratuites en cuisine, boulangerie, service en restauration et produits de la mer visant les personnes éloignées de l'emploi.

L'ENGAGEMENT DU GROUPE POUR L'ENVIRONNEMENT

Évaluation et certification

Comme évoqué en introduction, Coriance a, depuis de nombreuses années, choisi de se faire certifier selon 4 référentiels. Ainsi Coriance est quadruple certifiée selon les normes suivantes :

- ISO 9001 depuis 2009 ;
- ISO 14001 depuis 2009
- OHSAS 18001 depuis 2009 ;
- ISO 50001 depuis 2014.

La quadruple certification QSEE couvre les sites exploités par Coriance et l'ensemble de ses activités. Coriance est auditée chaque année par un organisme certificateur. L'ensemble des certificats est remis en jeu tous les 3 ans.

En 2020, le système de management de la santé-sécurité a opéré sa transition depuis la norme OHSAS 18001 vers la norme ISO 45001 et le système de management de l'énergie a opéré sa transition vers la dernière version de la norme ISO 50001 parue en 2018, en vue de son audit de renouvellement quadruple certification planifié en février 2021

Pollution et gestion des déchets

MESURES DE PRÉVENTION DE RÉDUCTION DE REJETS DANS L'AIR, L'EAU ET LE SOL, RECYCLAGE, ÉLIMINATION DES DÉCHETS

La collecte sélective et le stockage approprié des déchets est en vigueur sur tous les sites du Groupe Coriance, avant évacuation vers une filière de recyclage ou de traitement appropriée.

En effet, toutes les précautions sont prises pour que les stockages de déchets ne soient pas à l'origine d'une gêne pour le voisinage (odeurs, envols) ou d'une pollution des sols ou des eaux superficielles et souterraines.

Des guides à l'usage des exploitants internes à Coriance sont régulièrement mis à jour et communiqués aux collaborateurs sur site.

Des panneaux et « aide-mémoire » sont également affichés sur site.

Tous les déchets sortants d'un site sont inscrits sur un registre tenu à jour par les collaborateurs du site.

En parallèle, tout déchet dangereux fait l'objet de l'émission d'un Bordereau de Suivi de Déchet (BSD) qui revient à l'exploitant après traitement final du déchet avec l'ensemble des informations concernant le circuit de collecte et de traitement du déchet dangereux.



Une application digitale permet le suivi de l'ensemble de nos déchets vers leurs exutoires ainsi que le suivi des autorisations et agréments de l'ensemble de nos sous-traitants qui transportent et traitent nos déchets.

Dans tous les cas, Coriance applique la « hiérarchie des modes de traitement » de ses déchets qui privilégie la valorisation au traitement et permet ainsi de diminuer l'utilisation de matières premières vierges.

DANS NOS BUREAUX, OBJECTIF 2020 : ZÉRO PAPIER

En 2019, Coriance a lancé son projet de dématérialisation des factures clients et fournisseurs avec un objectif : le zéro papier en trois ans !

Au bout de deux ans, nous dépassons les objectifs que nous nous étions fixés. En 2020, plus de 80 % de nos factures clients et fournisseurs sont dématérialisées. Nous poursuivons nos efforts pour convaincre nos partenaires de notre démarche et atteindre les 100 %.

A partir du 1^{er} janvier 2020, Coriance a également initialisé la dématérialisation de la totalité du processus d'appel d'offres depuis la réception des réponses des soumissionnaires exclusivement par courriel jusqu'à la signature électronique des contrats d'achat.

En 2020 également, Coriance a préparé la dématérialisation des bulletins de paie pour l'ensemble des collaborateurs qui le souhaiteront en 2021.

Enfin, depuis juin 2020, les gobelets en plastique ont été supprimés et tous les collaborateurs reçoivent à leur arrivée une gourde et un mug.

Utilisation durable des ressources

CONSUMMATION D'EAU

Coriance exploite des réseaux de chaleur qui fonctionnent en circuit fermé et ponctuellement des systèmes de production de froid. Les principales consommations d'eau sont donc limitées à :

- des appoints aux réseaux fermés en cas de fuite ;
- des appoints nécessaires au fonctionnement des tours aéroréfrigérantes, qui sont toujours du type fermé (utilisation uniquement d'eau de ruissèlement en circuit fermé en cas de fortes températures) ;
- au nettoyage des locaux qui est limité au strict nécessaire et sont surtout faits en utilisant des produits respectueux de l'environnement ;
- aux usages sanitaires.

Ainsi par ses choix techniques et une recherche systématique des fuites pour qu'elles soient réparées, Coriance limite au maximum sa consommation d'eau.

CONSUMMATION DE MATIÈRES PREMIÈRES ET AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ DE LEUR UTILISATION

La maîtrise de l'information est un facteur clé de la maîtrise de la consommation et du « consommer mieux ». Coriance met en œuvre une automatisation de la collecte des informations « Energie » de ses installations et de ses abonnés.

La disponibilité de ces données sur une plateforme digitale permet un pilotage de la performance énergétique :

- le comportement optimal des installations est modélisé ;
- la Direction Energie définit avec les équipes d'exploitation et la Pôle d'expertise technique les indicateurs simples de performance des réseaux ;
- des outils digitaux sont mis à la disposition des techniciens d'exploitation, pour les aider à optimiser la conduite des installations

A ce jour 70 % des sites de Coriance sont raccordés à la plateforme digitale.

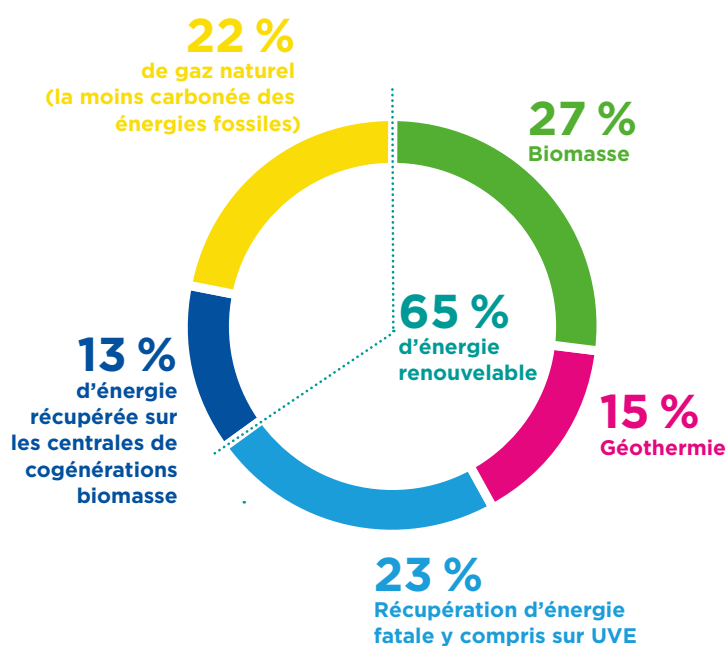
Ces données disponibles permettent également d'aider les abonnés à mieux comprendre leur comportement énergétique. L'Intelligence Artificielle permet de leur proposer des services innovants d'analyse de leur comportement, en détectant les anomalies de consommation, et en les expliquant.

Consommation d'énergie et recours aux EnR&R

La maîtrise de l'énergie est au cœur de la stratégie de Coriance et de sa politique RSE. Acteur de la distribution d'énergie finale pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire, Coriance a en 2020 :

- distribué 1 941GWh de chaleur ;
- injecté sur les réseaux électriques 420GWh, via des centrales de cogénération.

Pour produire ces 1 521 GWh d'énergie finale l'ensemble des sites de production de Coriance a eu recours à :



Les 420 GWh d'électricité ont été produits pour

- 61 % par des centrales de cogénération gaz naturel
- 39 % par les cogénérations biomasse

Ce positionnement de Coriance en fait l'opérateur énergétique le plus vert sur le marché français du réseau de chaleur.

CHANGEMENT CLIMATIQUE

Rejet des gaz à effet de serre

A l'instar de l'utilisation des énergies renouvelables et de récupération sur les centrales de cogénération, Coriance, pour limiter les rejets de gaz à effet de serre :

- bannit l'utilisation du charbon ;
- privilégie en appoint lorsque cela s'impose les énergies fossiles peu carbonées.

C'est cette volonté de ne pas consommer de charbon qui a conduit par exemple Coriance dans les dernières années à interconnecter les réseaux de Dijon Fontaine d'Ouche et Chenôve pour les raccorder à l'usine de traitement des déchets de l'agglomération et à construire une chaufferie bois.

Ainsi sur le périmètre exploité sur l'année 2020 le contenu en CO₂ des réseaux de chaleur est de 87 g /kWh. Ce qui permet d'estimer à plus de 322 600 tonnes la quantité évitée de CO₂ par rapport à un fonctionnement au gaz naturel (la moins carbonée des énergies fossiles).



LA FLOTTE AUTOMOBILE DE CORIANCE

Le Groupe Coriance a fait évoluer sa flotte automobile vers des véhicules plus écologiques qui n'émettent peu ou pas de CO₂ en proposant un catalogue de véhicules de fonction à 99 % hybride rechargeable ou électrique avec un taux d'émission CO₂ moyen du catalogue global de 50 g/Km. Coriance poursuit sa transition écologique avec pour objectif de proposer des véhicules électriques pour les véhicules utilitaires.

L'IKVÉLO CHEZ CORIANCE

Depuis le 1^{er} janvier, afin de soutenir les comportements écologiques et de favoriser de l'activité physique des collaborateurs, Coriance a instauré l'indemnité kilométrique vélo pour l'ensemble des collaborateurs qui utilisent ce moyen de transport pour venir travailler.



ADAPTATION AUX CONSÉQUENCES DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Coriance dispose d'une expertise avérée dans le domaine des énergies renouvelables et de récupération. 90 % de ses réseaux sont alimentés par des énergies renouvelables (biomasse, géothermie et énergie de récupération) et au global sur le groupe ce sont 65 % d'EnR&R qui sont distribués.

La maîtrise de l'énergie est au cœur du métier de Coriance qui, de manière volontaire, a souhaité s'engager dans un système de management de l'Énergie conforme à la norme internationale ISO 50001.

L'application de cette norme contribue à un usage plus efficace des sources d'énergie et à une réduction des émissions de gaz à effet de serre par :

- l'optimisation des achats d'énergie par une Direction de l'énergie qui anticipe les consommations des sites ;
- des contrats d'approvisionnement en phase avec les besoins ;
- l'évaluation du risque de pénurie ou de rupture d'approvisionnement ;
- la surveillance de la performance énergétique des installations, de leur conduite et de leur maintenance : écarts de consommations / prévisions, dégradation des performances ;
- la conception d'installations énergétiquement performantes.

PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

Réduire notre empreinte environnementale et celle de nos clients, et créer les conditions favorables à la préservation et à la restauration de la biodiversité, font partie de l'ambition de Coriance. Le Groupe entend jouer son rôle pour favoriser la biodiversité, enjeu économique et territorial.



LES RUCHES DE CORIANCE

Depuis juillet 2019, trois ruches sont installées sur le site de la chaufferie des Valendons à Dijon.

La Société Dijonnaise d'Energie Nouvelle (SODIEN), filiale de notre groupe, a noué un partenariat avec l'association SAGE (Sauvegarde des Abeilles Gardiennes de l'Environnement) dans le cadre de ses engagements pour préserver l'environnement et la biodiversité.

A travers ce partenariat, nous souhaitons participer à la sauvegarde des abeilles, une espèce indispensable en voie de disparition dans notre écosystème. Les abeilles remplissent de multiples fonctions vitales pour l'Homme et l'environnement, notamment pour la pollinisation des plantes et fleurs.

Parce qu'elles sont menacées en milieu rural en raison des pesticides utilisés, l'association SAGE a installé plusieurs ruchers en milieux urbains pour favoriser leur développement. Notre objectif à long terme est donc d'étendre cette démarche environnementale à plusieurs de nos sites en France.



LES MOUTONS DE CORIANCE

Depuis avril 2019, Auxev, filiale de notre groupe à Auxerre, accueille sur son site plusieurs moutons.

L'objectif de cette démarche est d'entretenir les espaces verts tout en favorisant la biodiversité. Ainsi, le cheptel se charge de l'entretien écologique des 1 500 m² de verdure.

L'éco-pâturage consiste à faire paître des animaux herbivores sur des espaces naturels. C'est une alternative efficace à l'entretien mécanique et en adéquation avec l'image de notre entreprise.

Pour mener à bien cette mission, Auxev s'est rapprochée d'un spécialiste et a formalisé un partenariat avec la société ARBEO. ARBEO réalise un suivi hebdomadaire des moutons et se charge du suivi sanitaire et des soins vétérinaires.

Nous avons pour ambition d'étendre cette démarche à plusieurs de nos sites afin de poursuivre notre engagement envers l'environnement et de sensibiliser nos visiteurs aux énergies renouvelables ainsi qu'aux enjeux de la biodiversité.

LES BOIS DE CORIANCE

Pour renforcer notre engagement en faveur de l'environnement, nous participons chaque année depuis 2016 à une opération de reboisement en partenariat avec Reforest'Action, dont nous sommes un partenaire historique.

Nous comptons bien poursuivre et étendre notre engagement en faveur de la biodiversité et de la transition écologique, dans les années à venir.

Ce partenariat est une belle manière pour nous de prouver que l'on peut être un acteur économique performant et participer activement à l'amélioration des cadres de vie.

L'ENGAGEMENT DU GROUPE DANS LA SOCIÉTÉ

IMPACT TERRITORIAL

Les emplois indirects générés par Coriance

L'ADEME a, courant 2019, fait un état des lieux de la filière en matière de marchés, emplois et coûts. De cette analyse il ressort que l'activité des réseaux de chaleur génère 12 800 ETP dont 6 800 directs.

A l'échelle de Coriance, ce sont donc 400 ETP indirects en plus de ses salariés directs que génère l'activité du Groupe.

A ces chiffres il faut ajouter les emplois générés par les filières énergétiques amont et principalement la collecte de biomasse. Si on retient le chiffre communément retenu par l'ADEME, les 500 000 tonnes de biomasse annuellement achetées par Coriance génèrent à nouveau 500 emplois.

Ainsi, au total, on peut estimer que les activités de Coriance représentent en France plus de 1 310 ETP annuellement.

Favoriser les achats locaux

Pour Coriance, la proximité géographique du fournisseur ou du sous-traitant est un critère essentiel de sélection lorsqu'il est également synonyme de qualité. Acheter local permet de dynamiser l'économie du territoire où Coriance opère, et contribue à la préservation de l'environnement et des emplois.



FINANCEMENT

Green Bonds

Le groupe Coriance a récemment refinancé une part de sa dette groupe par l'émission d'obligations vertes (« Green Bonds ») et par un prêt long terme dont la marge bancaire dépend de l'atteinte de certains indicateurs de performances environnementales et de sécurité (« Sustainability Improvement Loan »).

Les fonds refinancés ont été investis dans des moyens de production vertueux : des chaufferies biomasses, des puits de géothermie ou encore des pompes à chaleur. Ces investissements sont reconnus comme bénéfiques pour l'environnement et vecteurs de la transition énergétique, en réduisant l'empreinte carbone des installations de production tout en augmentant l'efficacité de la production (notamment : réduction des fuites réseau – moins de pertes d'eau et de chaleur, amélioration des rendements – innovation technologique).

Coriance participe ainsi, par ses investissements, au respect des engagements de la France en matière de réduction des émissions de CO₂ dans le cadre des Accords de Paris et, plus généralement, au Programme de l'Organisation des Nations Unies (Objectifs de Développement Durable) visant notamment à optimiser la gestion de l'eau et donner accès au plus grand nombre à une source d'énergie abordable et pérenne (ODD 7).

Financement participatif

Pour les nouveaux contrats repris par Coriance, nous proposons aux clients et aux habitants de la région de participer au financement du réseau de chaleur. Cet investissement, rémunéré à des conditions attractives, permet aux parties prenantes dans la région de participer à sa transition énergétique, en finançant le réseau de chaleur à partir d'un investissement de 10 €.



LE MÉCÉNAT

Le Groupe Coriance se positionne en véritable partenaire des villes qu'il accompagne dans leur conversion énergétique. Coriance contribue par conséquent au soutien financier de clubs sportifs mais aussi d'associations culturelles et d'événements en lien avec les thématiques durables et sociales. Par exemple, en janvier 2020, Coriance s'est associé à l'ADEME afin de soutenir la création de la mini-série « À Petit Pas » qui a pour but de sensibiliser à la transition énergétique le grand public et de raconter l'écologie par le biais de l'humour.

En 2020, ce sont **14 contrats de partenariat** incluant des contrats de mécénat et de sponsoring qui ont été signés ou renouvelés sur la France entière.

La majorité des partenariats conclus sont sportifs. Le groupe accompagne des clubs professionnels comme le Dijon Football Côte d'Or qui évolue en ligue 1 mais aussi des clubs sportifs amateurs ayant à cœur l'intégration des jeunes comme le Valence Handball Club.

Depuis la 2^e année consécutive, le groupe choisit une ambassadrice et la soutient dans ses activités. Ce partenariat a, entre autres, pour but de fédérer les collaborateurs autour des valeurs communes.



En 2019, Jessy Tremoulière, élue meilleure joueuse du monde de rugby à XV en 2018, avait incarné les valeurs du groupe. Personnalité concernée par les questions d'ordre environnemental, elle est à la tête d'une ferme familiale biologique. Ses performances

sportives sont un modèle d'exigence, de réussite et de persévérance, des qualités que nous retrouvons et cultivons chez les collaborateurs Coriance.



En 2020, Coriance confirme sa volonté d'accompagner des femmes sportives de haut niveau et signe un contrat de partenariat avec sa nouvelle ambassadrice : Amandine Buchard, n°1 mondiale de sa catégorie. La judoka française évolue dans la catégorie des moins de 52 kg où elle obtient une première médaille mondiale en 2018. C'est grâce au Red Star Champigny Club, également soutenu par Coriance en 2020, et où la pratique du judo féminin de haut niveau existe depuis 25 ans, que le Président de Coriance découvre le parcours et le palmarès impressionnant d'Amandine. L'envie de la soutenir et de l'accompagner jusqu'aux Jeux Olympiques de Tokyo en 2021 est immédiate. L'enthousiasme, la ténacité, et la ferme intention de décrocher l'Or de la jeune femme, témoignent d'un état d'esprit en phase avec les valeurs du Groupe.

LA TRANSPARENCE

La Charte des Achats Responsables met l'accent sur l'engagement de Coriance en matière de sécurité (OHSAS 18001) et du respect des normes ISO 14001 et 50001 et précise que les fournisseurs doivent s'inscrire dans cette dynamique.

La totalité des fournisseurs en contrats-cadres disposent du document qui décline les engagements que le Groupe Coriance souhaite partager avec ses partenaires, à savoir : la sécurité, la transparence et l'éthique.

Le processus achats a été défini de manière à faire preuve d'équité entre les fournisseurs ou sous-traitants, via principalement la mise en place d'une procédure de mise en concurrence établie selon certains seuils.

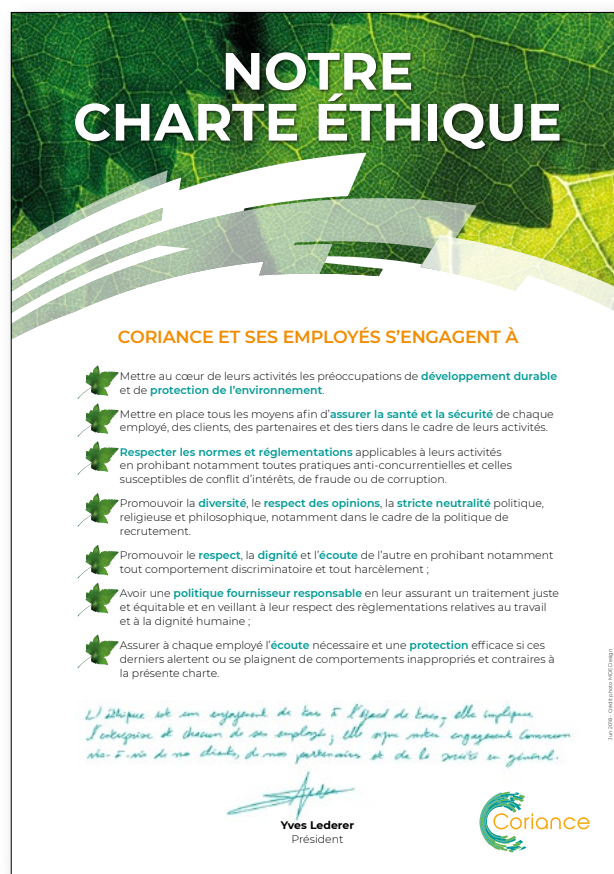
Les fournisseurs sont informés, à travers les règlements de consultation, de l'existence d'un processus de mise en concurrence et des critères de notation des offres (technique/planning/prix... mais aussi la performance énergétique ou encore l'intégration d'une politique RSE). Ils s'engagent à une bonne compréhension des étapes, au respect du planning de consultation.

L'ensemble des partenaires sont sélectionnés et traités avec équité et objectivité. Le Groupe s'oblige à assurer un même niveau de communication claire et homogène avec chacun des partenaires en contrats cadres, notamment en leur communiquant les résultats annuels de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des collaborateurs. En 2020, 350 entreprises ont été notées pour un niveau de satisfaction moyen de 86 %. Nos partenaires savent qu'ils s'exposent à une sortie du panel si le niveau de satisfaction est inférieur à 75 % et qu'ils ne mettent pas en place un plan d'action correctif satisfaisant.

La Direction des Achats a réalisé en 2020 une enquête de satisfaction auprès de ses principaux partenaires. Il en résulte que 87 % d'entre eux sont globalement satisfaits de leurs relations avec l'ensemble des interlocuteurs du Groupe et que 93 % recommanderaient à un tiers de travailler avec le Groupe Coriance. Les retours d'expériences prennent en considération aussi bien le ressenti du Groupe Coriance que de celui de ses fournisseurs.

L'ÉTHIQUE

En interne, Coriance a adopté une Charte Éthique et met en place (2019-2020) des référents pour accompagner et faciliter le signalement par les collaborateurs de faits répréhensibles.



Les référents du Groupe :

- 2 référents « harcèlement sexuel et agissement sexiste », interlocuteurs privilégiés des salariés victimes ou témoins de ces faits afin de les aider à agir et faire cesser ceux-ci ;
- 1 référent « lanceur d'alerte » interlocuteur des salariés souhaitant informer de faits ou comportements non conformes aux valeurs du Groupe et/ou sa Charte Éthique ;
- 1 référent « compliance » veille au respect des règles du droit de la concurrence et des bonnes pratiques dans la vie des affaires ;
- 1 référent « RGPD », interlocuteur privilégié des collaborateurs ou des tiers souhaitant connaître le traitement qui est réalisé sur leurs données personnelles et, le cas échéant, faire valoir leurs droits.

Coriance valorise également des comportements éthiques et responsables, notamment de ses fournisseurs et sous-traitants. Ceux-ci, en travaillant avec nous, s'engagent à respecter la réglementation relative à l'environnement et à favoriser la mise en place d'actions limitant l'impact environnemental de ses activités, notamment en, stoppant l'envoi de catalogue papier ou en utilisant des produits ménagers bio sur site.



Il est ainsi rappelé aux fournisseurs que le Groupe Coriance est sensible à la mise en œuvre d'actions sociales et solidaires et invite à leurs mises en place. Les fournisseurs s'engagent à respecter les règles éthiques liées au droit du travail, notamment sur les questions de travail forcé, travail dissimulé, prêt de main d'œuvre illicite, travail clandestin, de travail des enfants et d'égalité des chances.

LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Prévenir la corruption

Coriance a mis en place des modules de formation internes destinés aux personnes en relation avec les clients et veille régulièrement à l'application des règles, qui sont notamment rappelées dans la documentation interne à l'entreprise.

Bannir la dépendance économique

Coriance effectue une veille régulière des résultats financiers de ses partenaires afin de s'assurer qu'aucune situation de dépendance économique ne puisse perdurer.

Le Groupe se charge de prévenir ses fournisseurs en situation de dépendance économique et s'engage à les accompagner pour la mise en place de solutions préventives et correctrices, telles que :

- la limitation à 20 % de la part des achats du Groupe dans le chiffre d'affaires total d'un fournisseur ;

- la mise en place par le fournisseur se trouvant dans une situation de dépendance économique, d'une politique de diversification de son portefeuille clients.

RISK REGISTER

La prévention des risques passe par une connaissance approfondie des risques encourus. Pour cela Coriance a depuis de nombreuses années mis en place un Risk Register dans le cadre de sa démarche de cartographie des risques.

Le Risk Register permet de répertorier les risques prioritaires/majeurs. Il tient compte de la transformation du groupe Coriance et des enjeux des parties prenantes (internes et externes).

Concrètement le Risk Register :

- identifie les risques inhérents à nos activités en tenant compte de notre risque d'exposition ;
- identifie la ou les entités internes à même de piloter le risque ;
- évalue le niveau de maîtrise des risques ;
- hiérarchise les risques ;
- intègre un plan d'actions annuel, qui vise à toujours améliorer la maîtrise de ces risques.

Ce Risk Register renseigné régulièrement est tenu par le Risk manager qui au travers d'entretiens réguliers s'assure de la pleine prise en compte par les entités et de la bonne adéquation des plans d'actions.

GROUPE CORIANCE • IMMEUBLE HORIZON 1 • 10 ALLÉE BIENVENUE • 93160 NOISY-LE-GRAND

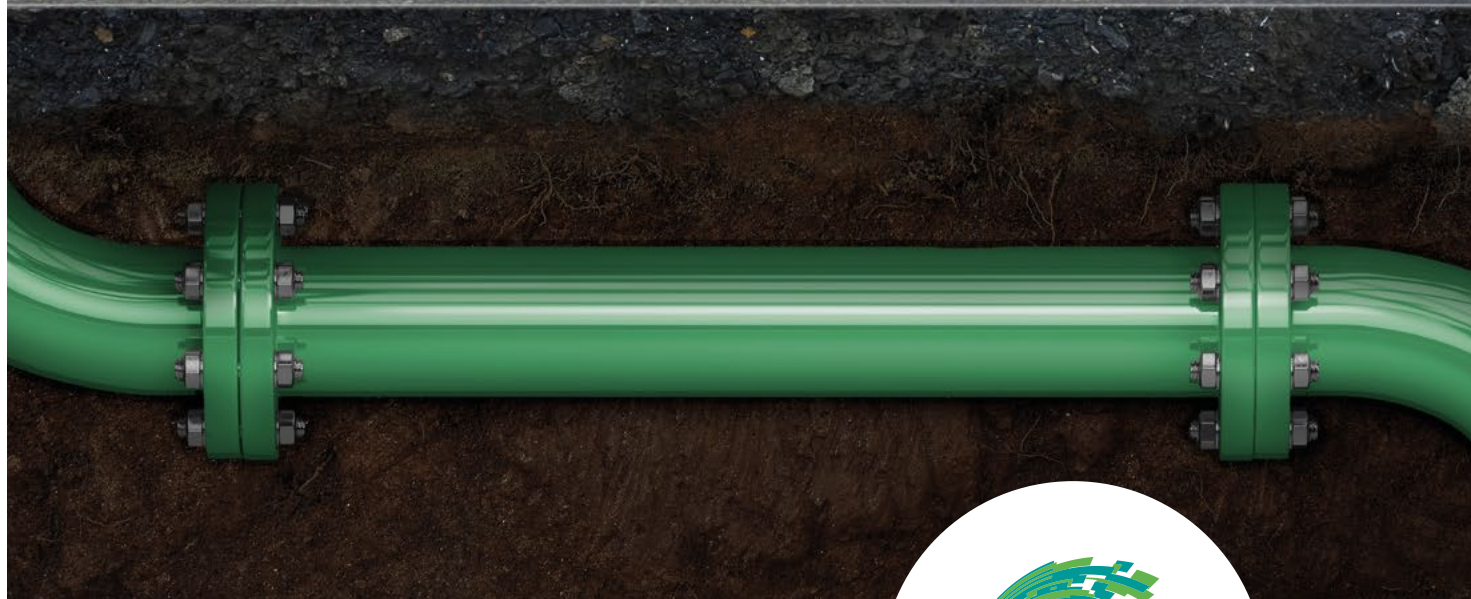
Coriance - SAS au capital de 5 407 500 € - RCS Bobigny 412 561 706 -

Crédits photos : MDE Design, Dominique Dugay, Incite, Coriance

CHEZ **CORIANCE**, ON A LES BONS TUYAUX POUR PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Nous construisons et développons
des réseaux de chaleur et de froid urbains,
alimentés localement en énergies vertes,
pour accompagner les collectivités et les
industries dans leur conversion énergétique.

**L'ÉNERGIE VERTE
EST DANS NOTRE NATURE**



2021 © CORIANCE - Création : Agence NSCARD

#lesbonstuyaux

Plus d'informations sur groupe-coriance.fr   

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



Coriance

**L'ÉNERGIE VERTE
EST DANS NOTRE NATURE**