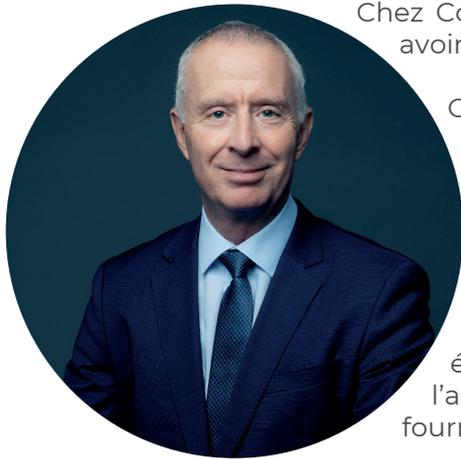


Rapport Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2021



LE MOT DU PRESIDENT



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

Coriance c'est plus de 420 collaborateurs au service du développement des énergies renouvelables locales au profit de réseaux de chaleur et de froid urbains ou de sites industriels.

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.

Pour preuve : nous sommes fiers d'être l'opérateur le plus vert du marché, de pouvoir afficher plus de 65 % d'EnR&R dans notre mix énergétique, d'éviter le rejet de tonnes d'émission de CO₂ chaque année (plus de 608 554 T en 2021) 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 2021 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 en 2020 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

- I - Notre histoire
- II - Notre gouvernance
- III - Nos chiffres clés
- IV - Nos implantations
- V - Nos relations clients
- VI - Notre système de management
- VII - Nos certifications

L'ENGAGEMENT DU GROUPE POUR SES COLLABORATEURS

- I - En matière d'emploi
- II - En matière de santé et de sécurité

- III - En matière de formation
- IV - En matière d'insertion
- V - En matière de Qualité de Vie au Travail (QVT)

L'ENGAGEMENT DU GROUPE POUR L'ENVIRONNEMENT

- I - Evaluation et certification
- II - Gestion des déchets
- III - Utilisation durable des ressources
- IV - Des tonnes de CO₂ évitées
- V - Protection de la biodiversité

L'ENGAGEMENT DU GROUPE DANS LA SOCIÉTÉ

- I - Impact territorial
- II - Financement
- III - Le mécénat
- IV - Les 6 ODD-ONU retenus par Coriance
- V - La transparence
- VI - L'éthique
- VII - La loyauté des pratiques
- VIII - Risk Register

NOS CHARTES

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GROUPE CORIANCE

I - 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 chaufferie biomasse des Mureaux, puis en valorisant l'énergie des déchets de Toulouse en 2007.

10 ans plus tard, le 31 juillet 2008, l'actionariat 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 côtés 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.

En créant la marque Igneo Infrastructure Partners pour gérer son activité d'infrastructure directe dont Coriance fait partie en 2022, FSI réaffirme sa volonté de travailler avec les entreprises, notamment notre groupe, pour créer des investissements durables et permanents et pour assurer leur stabilité, leur durabilité et leur résilience.

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 1er RCU alimenté par des combustibles solides de récupération (Laval) ou encore le 1er 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 3e 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. Le Groupe Coriance accélère son développement avec l'acquisition d'une unité de cogénération à partir de biomasse à Commentry, dans l'Allier. Pour la première fois, Coriance fournit un industriel, le groupe ADISSEO, et pose ainsi ses jalons dans le secteur des installations énergétiques au service de l'industrie.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GROUPE CORIANCE

II - 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 chargé 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 chargé des finances ;
- Directeur Général Adjoint chargé des opérations et de l'ingénierie ;
- Directeur Général Adjoint chargé du développement.

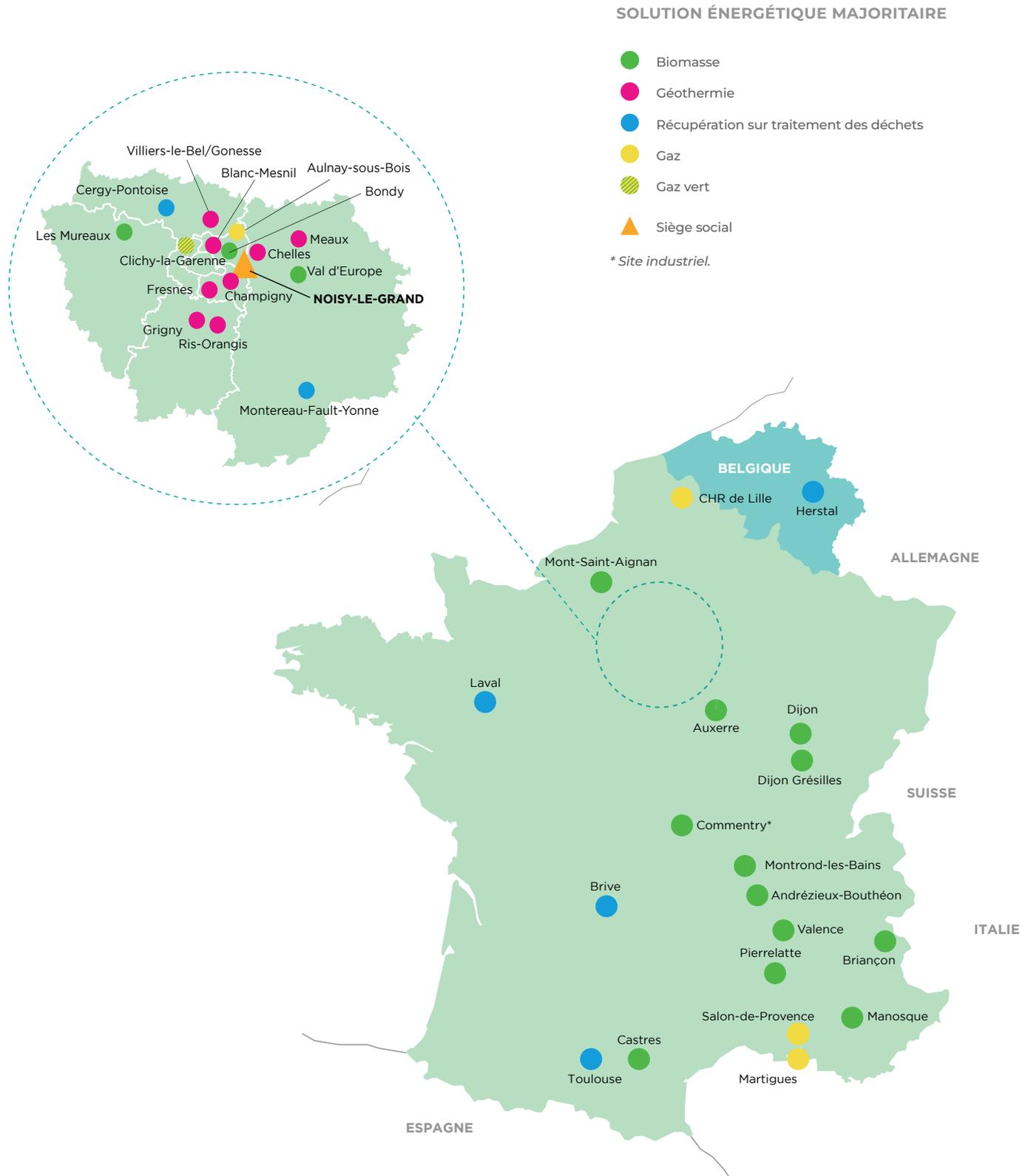


III - NOS CHIFFRES CLÉS



PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GROUPE CORIANCE

IV - NOS IMPLANTATIONS



V - NOS RELATIONS CLIENTS

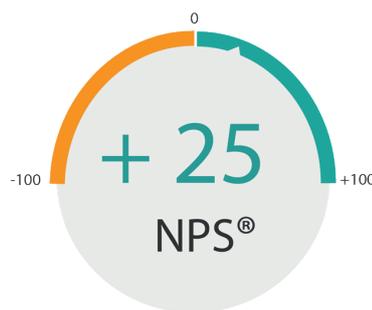
Notre organisation décentralisée est adaptée à nos clients et à leurs besoins. Pour chaque nouvelle délégation de service public, nous créons une filiale dédiée. Chaque filiale est rattachée à une Agence (en France : Agence Île-de-France à laquelle est rattaché le réseau d'Herstal, Agence Grand-Ouest, Agence Sud-Ouest, Agence Sud-Est et Agence Grand-Est). 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 dont les résultats sont communiqués au délégant. Ces enquêtes intègrent, depuis cette année, 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 nous permet 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 aide à identifier les « promoteurs », les « passifs » ou les « détracteurs » de notre entreprise et à nous améliorer.

Le Net Promoter Score de Coriance est de +25.



Echelle communément admise :

- NPS >0 est bon
- NPS > 50 est très bon, voire excellent
- NPS >70 est rare, traduit que les clients sont fans de la marque

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

- les espaces clients, dont le déploiement a débuté fin 2019 et a été poursuivi depuis, permettent à chaque abonné de consulter des données personnalisées : documents contractuels, facturation, interventions, consommations...
- la mise en ligne d'informations en temps réel sur les interventions en cours permet d'informer les usagers des éventuelles interruptions de 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 et mise à jour en 2021.



PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GROUPE CORIANCE

VI - NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT

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

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.

VII - NOS CERTIFICATIONS

Le groupe est engagé dans le management de la qualité et de la sécurité depuis plus de 10 ans et s'efforce d'améliorer son système en continu.

Sa démarche de qualité est validée au travers du respect de 4 référentiels :



I- EN MATIÈRE D'EMPLOI

EFFECTIF TOTAL

420 collaborateurs en décembre 2021 :

- 228 chargés de l'exploitation et de la gestion des ouvrages,
- 41 chargés du suivi des travaux,
- 151 chargés du suivi et du 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 FEMINISATION DE L'ENTREPRISE



La société a embauché (tout type de contrat) 122 collaborateurs en 2021.

Le taux de féminisation de l'entreprise augmente chaque année. En 2021 il est de 24 %. Coriance s'est engagé à encourager les candidatures féminines dans un métier historiquement masculin. Les efforts en ce sens portent leurs premiers fruits.

En 2021, Coriance a obtenu la note de 83/100 au bilan de l'index égalité professionnelle F/H réalisé par le Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion.

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 2021.

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.

Pour tous les collaborateurs dont la mission est compatible avec le télétravail, le dernier accord conclu en 2022 entre la Direction générale et le CSE permet de bénéficier de 2 jours de télétravail par semaine.

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).

II - 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 ;
- 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 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 ;
- des visites préventives de la Direction ;
- la participation de collaborateurs à différentes instances de réflexion en santé & sécurité au travail ;
- différents supports de communication : film pédagogique assorti d'un questionnaire, flash prévention, fiches informations QSEE (FIX), Lettre Sécurité, etc.



Mise à jour du : 30/07/2020 – Site : Chelles_Chaleur

DOCUMENT UNIQUE LES RISQUES LES PLUS IMPORTANTS

				
INCENDIE Incendie des locaux => Brûlures thermiques => Inhalation des fumées => Décès	AMBIANCE SONORE Bruit et vibration => Fatigue auditive => Nuisance auditive	ATEX Zone à atmosphère explosive => Risque d'explosion => Projection d'éléments => Déflagration	CIRCULATION Accès aux chambres de vannes => Contusions par Heurts / Chocs => Plaie => Fracture	TRAVAIL ISOLE ET ASTREINTE Intervention isolée des salariés => Décès

Le Document unique complet se trouve sur le serveur :
S:\SOCIETES\CHELLES_CHALEUR\QSE\AUDITS\13A-DOCUMENT_UNIQUE O-GCE-005-a

FRÉQUENCE ET GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Nos résultats sécurité sont en forte amélioration depuis plusieurs années. Le Taux de Fréquence des Accidents du Travail a, depuis 2016, significativement baissé pour atteindre puis passer sous la moyenne de notre secteur d'activité.

En 2021, Coriance a atteint ses meilleurs résultats historiques avec un taux de fréquence (TF) de 3,2 et un taux de gravité (TG) de 0,163. Ce sont les taux les plus bas de la profession.

Les référents Prévention Sécurité ont, entre autres, pour mission de piloter les enquêtes et d'analyser les causes profondes de tout accident du travail et des accidents bénins, presque accidents ou encore situations dangereuses, de partager le retour d'expérience et de veiller à la mise en œuvre des actions correctives.

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

Coriance déploie d'importants moyens pour sécuriser les abords de ses chantiers sur les trottoirs et la voirie afin d'éviter toute situation à risque pour les passants.

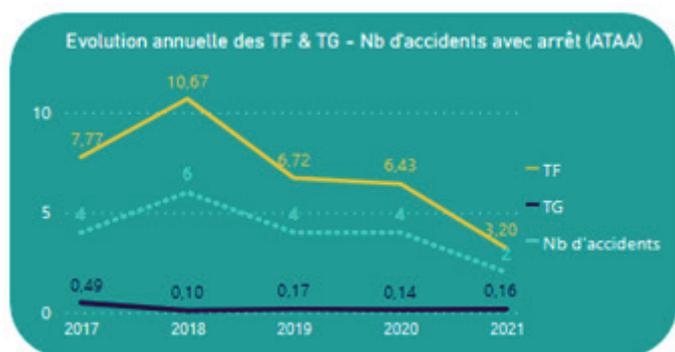
IMPLICATION DE LA DIRECTION DES ACHATS DANS L'AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ DE NOS CHANTIERS

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 en fonction du positionnement des taux de fréquence et de gravité par rapport non seulement à la moyenne de la profession mais aussi aux objectifs internes de Coriance ;
- un malus si des accidents avec ou sans arrêt ont été déplorés au cours des 6 derniers mois sur des chantiers réalisés avec le groupe Coriance ;
- un critère éliminatoire à savoir, un décès déploré en raison d'un défaut de sécurité au cours des 12 derniers mois.



DÉPLOIEMENT D'UNE CULTURE SÉCURITÉ / OBJECTIF ZÉRO ACCIDENT

La volonté d'aller toujours plus loin est au cœur de la stratégie de Coriance. Elle consiste à tendre vers le zéro accident avec un plan d'action prévention sécurité 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 :

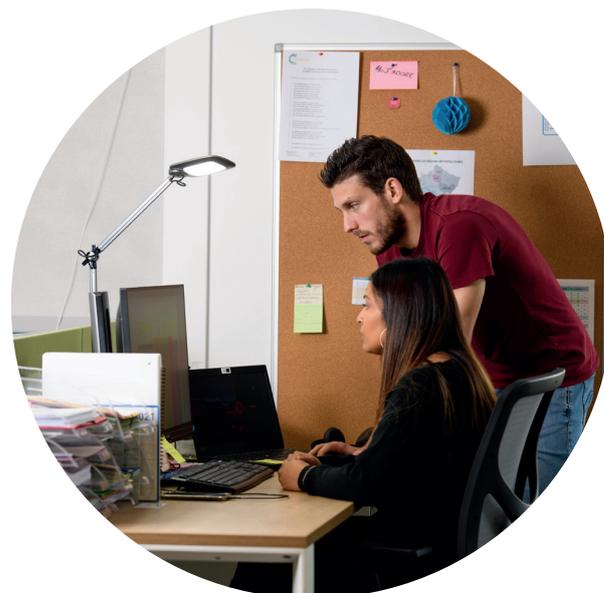
- renforcer l'axe « Prévention Sécurité » et l'organisation afférente ;
- établir et déployer des règles d'or de la sécurité ;
- simplifier la remontée des situations dangereuses via une application smartphone ;
- améliorer la préparation du personnel pour faire face aux situations d'urgence ;
- partager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



III - EN MATIÈRE DE FORMATION

Sa 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 les préparer au monde du travail et d'anticiper les besoins de l'entreprise en matière de recrutement. En 2021, Coriance a organisé 830 sessions de formation représentant 6 693 heures au total.



IV - EN MATIÈRE D'INSERTION

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. Coriance a, en 2021, participé à l'opération DuoDay qui consiste à accueillir le temps d'une journée une personne en situation de handicap en duo avec un collaborateur.

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

Les dépenses auprès des ESAT sont passées de 7 k€ HT en 2017 à 25 k€ HT en 2019, à 36 k€ en 2020, puis 42 k€ en 2021.

POLITIQUE INSERTION DES JEUNES ET DES PERSONNES ÉLOIGNÉES 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),
- 7 168 heures en phase travaux sur les sites de Cergy et Clichy.

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.

V - EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

Début 2021, Coriance a réalisé sa 1ère enquête « satisfaction des collaborateurs » à la suite de laquelle a été lancé le plan ENVI (Ecouter, Nouer, Vivre ensemble, Innover) dans un objectif d'amélioration continue de la satisfaction des salariés du groupe, avec une action immédiate, la nomination d'une référente QVT.

Les actions identifiées comme étant prioritaires ont été engagées durant l'année.

I - 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 45001 ;
- ISO 9001 ;
- ISO 14001 ;
- ISO 50001.

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 2021, après un audit réalisé par Bureau Veritas Certification, notre quadruple certification a été reconduite pour une nouvelle période de 3 ans, jusqu'en 2024. Aucune non-conformité majeure au système de management QSEE n'a été relevée. Un plan d'action a néanmoins été défini pour poursuivre notre démarche d'amélioration continue.



II - 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 de 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.

OBJECTIF ZERO 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 2021, 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 1er 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.

L'ENGAGEMENT DU GROUPE POUR L'ENVIRONNEMENT

En 2021, Coriance a mis en place la dématérialisation des bulletins de paie. Les collaborateurs ont désormais à leur disposition, pour ceux qui le souhaitent, un coffre-fort électronique.

SUPPRESSION DES GOBELETS EN PLASTIQUE



Depuis 2020, les gobelets en plastique ont été supprimés et tous les collaborateurs reçoivent à leur arrivée une gourde et un mug. Des gobelets recyclables sont à la disposition des visiteurs.

III - UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

CONSOMMATION 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 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.

CONSOMMATION 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 « Énergie » 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 Énergie définit avec les équipes d'exploitation et le Pôle Expertise et Innovation 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. Ainsi, nous sommes en mesure 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 2021 :

- distribué 2 210 GWh de chaleur ;
- injecté sur les réseaux électriques 410 GWh, via des centrales de cogénération, produits pour :
 - 59 % par des centrales de cogénération gaz naturel,
 - 41 % par les cogénérations biomasse.

Coriance est l'opérateur énergétique le plus vert sur le marché français du réseau de chaleur.

65%

de la production de chaleur distribuée à nos abonnés est produite à partir de source d'énergies renouvelables.



27% de biomasse



15% de géothermie



23% d'énergie de récupération

IV - DES TONNES DE CO2 EVITÉES

Coriance, pour limiter les rejets de gaz à effet de serre :



- **bannit l'utilisation du charbon :**

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. Coriance a également fait démanteler la centrale charbon de 50 MW alimentant le réseau de chaleur de Cergy-Pontoise au cours de l'année 2020/2021. Ainsi sur le périmètre exploité sur l'année 2021 le contenu en CO2 des réseaux de chaleur est de 57 g /kWh. Ce qui permet d'estimer à plus de 600 000 tonnes la quantité évitée de CO2 par rapport à un fonctionnement au gaz naturel (la moins carbonée des énergies fossiles).

- **privilégie systématiquement les EnR&R :**

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 (énergie de récupération, géothermie et biomasse) 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 de l'énergie par une Direction Energie 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.

- **privilégie en appoint lorsque cela s'impose les énergies fossiles peu carbonées.**
- **fait évoluer sa flotte automobile**



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.

- **encourage l'ikvélo**

Depuis le 1er janvier 2020, afin de soutenir les comportements écologiques et de favoriser la pratique d'une activité physique par ses collaborateurs, Coriance a instauré l'indemnité kilométrique vélo pour l'ensemble des collaborateurs qui utilisent ce moyen de transport pour venir travailler.

V- 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.

Pour aménager des espaces biodiversité, nous nouons des partenariats avec des associations locales.

LES RUCHES

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

La Société Dijonnaise d'Énergie Nouvelle (SODIEN), filiale de notre groupe, a noué un partenariat avec l'association SAGE (Sauvegarde des Abeilles Gardiennes de l'Environnement).

A travers ce partenariat, nous participons 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.

L'ÉCO-PÂTURAGE

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.

Notre objectif à long terme est donc d'étendre cette démarche environnementale à plusieurs de nos sites en France.

LES HÔTELS A INSECTES ET LES NICHOS



En 2021, sur le site de géothermie de Villiers-le-Bel ont été installés des nichoirs et des hôtels à insectes en partenariat avec l'association locale La Case, et, à la chaufferie de Cergy-Pontoise avec l'association BA-BA, un hôtel à insectes a été construit et des plantes mellifères ont été plantées à proximité.

LES OPERATIONS DE REBOISEMENT

Pour renforcer notre engagement en faveur de l'environnement, nous participons chaque année depuis 2016 à une opération de reboisement. Notre partenariat avec Reforest'Action nous a permis de planter près de 7 000 arbres en France et dans le monde.

En 2021, nous avons réalisé une plantation participative dans le bois de Cergy (95) de près de 600 arbres en partenariat avec l'association BoomForest.

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

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.

Ces partenariats sont 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.

I - 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 équivalents temps plein (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. Conformément au chiffre retenu par l'ADEME, les 350 000 tonnes de biomasse achetées par Coriance en 2021 génèrent à nouveau 450 emplois.

Ainsi, au total, on peut estimer que les activités de Coriance représentent en France plus de 1 270 ETP.

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.

Par exemple, la biomasse qui approvisionne nos chaufferies provient de 150 Km maximum à la ronde.



II - 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 biomasse, 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 leur efficacité (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).



III - LE MÉCÉNAT

Le Groupe Coriance se positionne en véritable partenaire des collectivités qu'il accompagne dans leur conversion énergétique. Coriance contribue par conséquent au soutien financier de clubs sportifs mais aussi d'associations culturelles et d'évènements en lien avec le développement durable, les actions sociales et sociétales.

En 2021, ce sont **15 contrats de partenariat** incluant des contrats de mécénat et de sponsoring qui ont été signés ou renouvelés dans 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 2 mais aussi des clubs sportifs amateurs ayant à cœur l'intégration des jeunes comme le Valence Handball Club.

AMBASSADRICES CORIANCE

Pour la 3^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

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 et médaillée olympique.**



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 au sein duquel 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.

En 2021, Amandine Buchard remporte la médaille d'argent aux Jeux Olympiques de Tokyo. Elle combat dorénavant sous les couleurs du Paris Saint-Germain. L'enthousiasme, la ténacité, et la ferme intention de décrocher l'Or aux JO de Paris de la jeune femme, témoignent d'un état d'esprit en phase avec les valeurs du Groupe.

IV - LES 6 ODD-ONU RETENUS PAR CORIANCE

L'Organisation des Nations Unies a établi 17 Objectifs de Développement Durable rassemblés dans l'Agenda 2030. Ils répondent aux trois piliers du développement durable :

- éradiquer la pauvreté sous toutes ses formes et dans tous les pays
- protéger la planète
- garantir la prospérité pour tous

Parmi ces 17 objectifs, Coriance a retenu 6 objectifs pour améliorer sa performance environnementale, sociale et sociétale aussi bien envers ses clients que ses collaborateurs.



V - LA TRANSPARENCE

La Charte des Achats Responsables met l'emphase sur l'engagement de Coriance en matière de sécurité (ISO 45001) 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 et au respect du planning de consultation.

L'ensemble des partenaires est sélectionné et traité 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 2021, 395 entreprises ont été notées pour un niveau de satisfaction moyen de 85,6 %. Nos partenaires savent qu'ils s'exposent à une sortie du panel si le niveau de satisfaction est inférieur à 70 % 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.

VI - L'ÉTHIQUE

En interne, Coriance a adopté une Charte Éthique et a mis en place (2019-2021) 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.
- 3 référents Prévention et Sécurité ont pour mission d'animer l'élaboration du plan d'action Prévention Sécurité, de piloter sa mise en œuvre, et d'en garantir son respect par tous.
- 1 référent Handicap chargé d'orienter, informer et accompagner les personnes en situation de handicap ou de répondre à toute question relative au handicap dans l'entreprise.
- 1 référent QVT, interlocuteur des salariés en matière de qualité de vie au travail.

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 leurs 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.

La Direction des Achats s'inscrit dans la continuité des actions de solidarité menées par Coriance avec les territoires depuis des années en contribuant à l'insertion des travailleurs en difficultés sociales ou en situation de handicap par l'activité économique. Cela se traduit par l'achat direct et indirect au secteur de l'insertion par l'activité économique (SIAE) et l'intégration de clauses sociales dans nos marchés.

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.

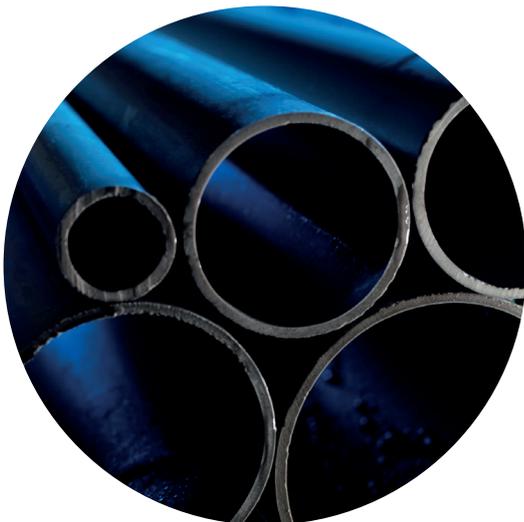
VII - LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

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.

VIII - 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.

NOTRE CHARTE ÉTHIQUE

CORIANCE ET SES EMPLOYÉS S'ENGAGENT À

- Mettre au cœur de leurs activités les préoccupations de **développement durable** et de **protection de l'environnement**.
- Mettre en place tous les moyens afin d'**assurer la santé et la sécurité** de chaque employé, des clients, des partenaires et des tiers dans le cadre de leurs activités.
- Respecter les normes et réglementations** applicables à leurs activités en prohibant notamment toutes pratiques anti-concurrentielles et celles susceptibles de conflit d'intérêts, de fraude ou de corruption.
- Promouvoir la **diversité**, le **respect des opinions**, la **stricte neutralité** politique, religieuse et philosophique, notamment dans le cadre de la politique de recrutement.
- Promouvoir le **respect**, la **dignité** et l'**écoute** de l'autre en prohibant notamment tout comportement discriminatoire et tout harcèlement ;
- Avoir une **politique fournisseur responsable** en leur assurant un traitement juste et équitable et en veillant à leur respect des réglementations relatives au travail et à la dignité humaine ;
- Assurer à chaque employé l'**écoute** nécessaire et une **protection** efficace si ces derniers alertent ou se plaignent de comportements inappropriés et contraires à la présente charte.

L'éthique est son engagement de tous à l'égard de tous, elle implique l'entreprise de chacun de ses employés, elle implique notre engagement commun vis-à-vis de nos clients, de nos partenaires et de la société en général.


Yves Lederer
Président



Janvier 2021 - Crédit photo: IDEE Design

NOS VALEURS NOTRE CHARTE

L'ESPRIT D'ÉQUIPE

Nous croyons au pouvoir du collectif : 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 croyons en 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 croyons en 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 croyons en 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.



Janvier 2021 - Crédit photo: IDEE Design

NOTRE POLITIQUE

QUALITÉ - SÉCURITÉ - ENVIRONNEMENT - ÉNERGIE

LE GROUPE CORIANCE EST AUJOURD'HUI UN ACTEUR RECONNU DANS SES ACTIVITÉS D'OPÉRATEUR ÉNERGÉTIQUE SPÉCIALISÉ EN PRODUCTION ET DISTRIBUTION DE CHALEUR ET DE FROID.

Engagés depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue en matière de Qualité, de préservation de la santé et de Sécurité, de protection de l'Environnement et de maîtrise de l'Énergie, nous souhaitons aujourd'hui renforcer, pérenniser et valoriser cet engagement, en accord avec les nouveaux enjeux de nos métiers, l'analyse de nos risques et opportunités, nos valeurs, autour des 4 objectifs stratégiques majeurs suivants :

- OPTIMISER NOTRE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE, ÉNERGÉTIQUE ET ENVIRONNEMENTALE**
 - Valoriser les ENR&R locales et maintenir le mix énergétique le plus « vert » de la profession.
 - Concevoir des installations efficaces en matière énergétique et environnementale.
 - Améliorer leurs performances.
 - Assurer la rentabilité financière par l'optimisation des coûts, notamment énergétiques.
 - Réduire nos impacts et favoriser l'amélioration des cadres de vie urbains.
 - Opter pour l'achat de produits et services vertueux et économes en énergie.
 - Développer l'éco-responsabilité et des actions en faveur de la biodiversité ;
- ÉVITER LES ACCIDENTS HUMAINS OU INDUSTRIELS ET AMÉLIORER NOS CONDITIONS DE TRAVAIL**
 - Supprimer les situations à risque pour nos collaborateurs, nos intervenants extérieurs et notre voisinage.
 - Responsabiliser notre personnel et nos parties intéressées externes aux risques liés à leur santé et sécurité au travail.
 - Assurer la qualification de nos effectifs, maintenir et améliorer leurs compétences et les valoriser.
 - Nous appuyer sur un dialogue social constructif et transparent, par la consultation et la participation des salariés.
 - Favoriser l'épanouissement de nos collaborateurs et les fidéliser ;
- SATISFAIRE À L'ENSEMBLE DE NOS EXIGENCES**
 - Identifier et se conformer aux prescriptions légales, réglementaires et administratives.
 - Respecter l'ensemble de nos exigences contractuelles.
 - Identifier et se conformer à l'ensemble des normes et règles internes applicables au Groupe.
 - Assurer une continuité de service à nos usagers ;
 - Anticiper les besoins et attentes de nos parties intéressées, notamment par une communication proactive (interne et externe).
 - Entretien une relation de proximité basée sur la confiance, par la réactivité de notre organisation décentralisée en filiales.
 - Apporter à chaque client une solution adaptée : compétitive et évolutive.
- DÉVELOPPER LES OUTILS NÉCESSAIRES À L'INNOVATION ET À LA CONDUITE DU CHANGEMENT**
 - Moderniser et digitaliser notre système d'information.
 - Déployer de nouveaux outils métiers et supports pour optimiser la gestion de nos installations et le fonctionnement de l'entreprise.
 - Renforcer les niveaux de sécurité informatique.
 - Veiller à la protection des données à caractère personnel.
 - Diffuser et partager les bonnes pratiques.
 - Assurer une veille stratégique active dans les domaines d'activité du Groupe ou qui pourraient le concerner à l'avenir ;

Nous nous engageons à donner à tous les collaborateurs, les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique pour atteindre nos objectifs et nos cibles.

Nous comptons sur la contribution de chacun d'entre vous, dans un esprit d'équipe et de cohésion, pour mettre en œuvre cette politique et maintenir le système de management QSEE efficace, en le faisant régulièrement évoluer.


YVES LEDERER
Président



Janvier 2021 - Crédit photo: IDEE Design

NOTRE CHARTE DES ACHATS RESPONSABLES

CORIANCE ET SES FOURNISSEURS S'ENGAGENT À CONSTRUIRE DES RELATIONS COMMERCIALES BASÉES SUR LA SÉCURITÉ, LE PROGRÈS, L'ÉTHIQUE, L'ÉQUITÉ, LA TRANSPARENCE, LA RÉUSSITE ET L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE.

Coriance s'engage :

- À assurer la **sécurité et la santé** au travail de ses collaborateurs et de ses sous-traitants.
- À construire des **relations durables** client-fournisseur.
- À **prévenir les conflits d'intérêts** et le **risque de corruption** lors des appels d'offres et des attributions des marchés.
- À agir avec **impartialité et transparence** dans une optique de concurrence et de relations commerciales constructives.
- À valoriser les Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et, ainsi, participer à l'insertion de personnes en situation de handicap.

Ses fournisseurs s'engagent :

- À veiller au respect des dispositions de **sécurité** pour améliorer les conditions de travail de leurs salariés et de ceux de Coriance travaillant avec eux.
- À respecter les étapes du **processus d'achat** de Coriance.
- À entretenir et faire fructifier la relation commerciale en étant **force de proposition** et **transparent** dans leurs communications.
- À prendre en compte les **propositions d'amélioration** de prestation qui pourraient lui être suggérées.
- À valoriser au quotidien des **comportements éthiques et responsables** auprès de leurs collaborateurs.



Mars 2019 - Crédit photo: IDEE Design

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**



#lesbonstuyaux

Plus d'informations sur groupe-coriance.fr   

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

