

2024

# Rapport Responsabilité Sociétale de l'Entreprise



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





# 01.

## Édito

Depuis la création de **Coriance**, la **Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)** est au cœur de son fonctionnement.

Ainsi, près de 550 collaborateurs du Groupe travaillent au service de la transition énergétique en portant au quotidien nos valeurs cardinales : **l'Esprit d'équipe, l'Exigence, l'Engagement, l'Audace.**

Partenaire de référence des collectivités et des industries, nous leur proposons des solutions de fourniture de chaleur et de froid toujours plus efficaces et vertueuses, et toujours plus décarbonées.

**Sur le plan environnemental**, depuis plus de 25 ans, nous contribuons par notre activité au développement durable. Notre objectif concilie rentabilité économique, contribution positive sur la société, et participation active au respect de l'environnement. Nous nous y attachons grâce à l'implication quotidienne de toutes les parties prenantes : nos collaborateurs, nos clients, nos usagers, nos fournisseurs, nos actionnaires et les collectivités publiques de toutes tailles et partout sur le territoire.

En 2024, nous avons franchi des étapes importantes. Nous avons engagé plus de 200 millions d'euros dans la transition énergétique, et 94 % de nos investissements sont alignés avec la taxonomie européenne. Nous avons renforcé nos initiatives en matière de développement durable, en mettant en œuvre des projets exemplaires, comme à **Lyon, Caen** ou encore **Garges-lès-Gonesse**.

Ces projets réduisent notre empreinte carbone et participent à la décarbonation des territoires.

Ainsi, nous sommes fiers d'être à nouveau le plus vert des opérateurs de réseaux de chaleur en France. La part d'énergie renouvelable et de récupération (EnR&R) dans notre mix énergétique s'élève à 68 % et l'exploitation de nos installations évite le rejet dans l'atmosphère de 600 000 tonnes de CO<sub>2</sub> chaque année. En 2024, l'intensité CO<sub>2</sub> de nos activités a ainsi baissé de 6 %, ce qui nous positionne sur une trajectoire alignée avec notre objectif Net Zero en 2050.

Nous nous inscrivons toujours plus dans les circuits d'économie circulaire, ce qui se concrétise par une part croissante des énergies de récupération dans notre mix.

Notre engagement s'exprime également sur le terrain de la biodiversité, et nous développons chaque année de nouvelles actions pour la préserver.

**Sur le plan social**, nous attachons une attention très particulière à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs, avec un objectif « zéro accident ». Leur formation et le développement de leurs compétences font également partie de nos préoccupations majeures.

Nous nous attachons à améliorer leur qualité de vie professionnelle et personnelle, et nous sommes fiers du label **HappyIndex@ atWork** que nous avons obtenu.

Nos actions de promotion de la diversité et de l'inclusion au sein de notre entreprise ont également porté leurs fruits. Nous avons mis en place des partenariats avec des écoles pour valoriser les métiers techniques et attirer de nouveaux talents.

Nous enregistrons à nouveau une hausse de la satisfaction de nos abonnés. La fourniture d'énergie propre et au moindre coût va pour nous de pair avec un service de qualité.

Le renouvellement en 2024 de notre quadruple certification (Qualité, Énergie, Environnement, Santé et Sécurité au travail) confirme nos engagements dans la durée en faveur du bien-être de nos collaborateurs, de la satisfaction de nos parties prenantes et de la préservation de l'environnement.

**Le présent rapport se propose d'en témoigner.**



**Yves Lederer**

Président de Coriance Groupe

# Notre histoire

Après les chocs pétroliers des années 1980, l'Île-de-France a vu émerger de nombreux réseaux de chaleur urbains.

## → Ainsi, en 1998

Gaz de France a créé **Coriance** pour exploiter les réseaux géothermiques de Meaux, Fresnes et Chelles.

## → En 2006

À la suite de la fusion des deux groupes énergétiques Gaz de France et Suez, les autorités européennes de la Concurrence ont demandé que le nouvel ensemble cède **Coriance**. Et depuis 2012, la société est totalement indépendante des groupes énergétiques. Au fil des années, **Coriance** a poursuivi son développement, en Île-de-France et en province, avec un souci constant d'innovation.

## → Dès 2009

Le Groupe a conçu ses premiers réseaux biomasse à Andrézieux, Castres, Manosque et Montrond.

## → En 2017

Il est à l'origine du premier réseau de chaleur alimenté par des combustibles solides de récupération (CSR) à Laval.

## → En 2018

**Coriance** a intégré à son portefeuille le réseau de Herstal situé en Belgique, une première référence à l'étranger.

## → En 2019

**Coriance** a signé la délégation de service public avec l'Agglomération de Cergy-Pontoise pour exploiter l'un des plus importants réseaux de France. En 2019 toujours, **Coriance** a acquis l'unité de cogénération biomasse à Commeny permettant ainsi de couvrir 80 % des besoins énergétiques du site industriel Adisseo.

Pour répondre aux besoins croissants de décarbonation des industriels et leur offrir un accompagnement spécifique, **Coriance** a créé en 2023 une Direction de l'Industrie, qui leur propose de réduire leur consommation énergétique et de diminuer leur dépendance aux énergies fossiles.

## → Depuis 2023

Vauban Infrastructure Partners et le groupe Caisse des Dépôts se sont associés pour racheter **Coriance** afin de l'aider à poursuivre et à intensifier une croissance ininterrompue depuis sa création.

## → Coriance en chiffres

# 68 %

d'énergies renouvelables et de récupération pour alimenter nos réseaux :



## 14 %

Géothermie



## 25 %

Biomasse



## 29 %

Énergie de récupération

# 44

réseaux de chaleur et de froid urbains

# 200 000

équivalents-logements raccordés

# 2 TWh

de chaleur distribuée

# 325 millions

d'euros de chiffre d'affaires

# 7,5 %

de part de marché

# 545

collaborateurs

# 600 000 t

de CO<sub>2</sub> évitées chaque année

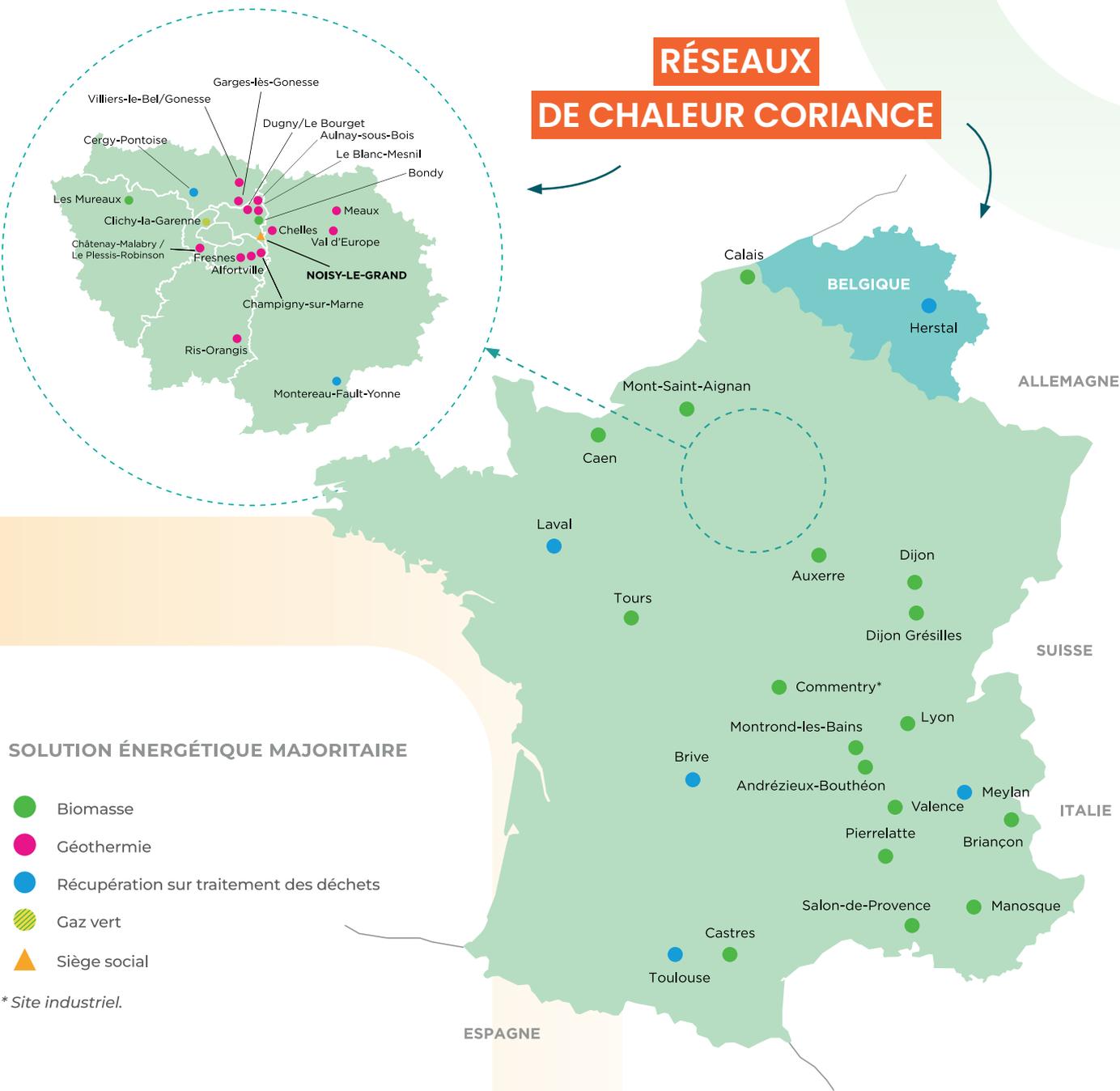
# 557 km

de réseaux

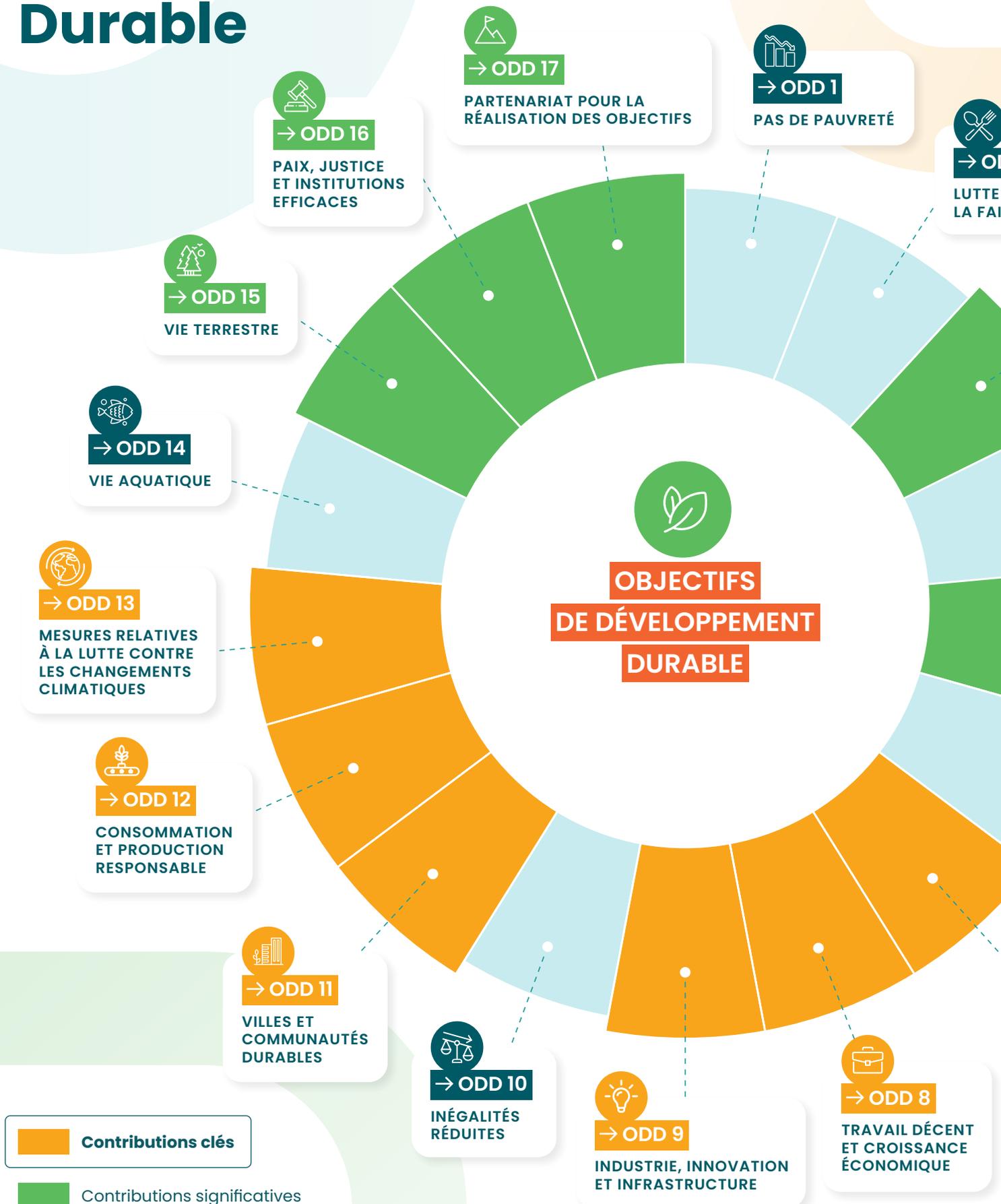
# 94 %

des investissements sont certifiés durables

# Nos implantations :



# La contribution de Coriance aux Objectifs de Développement Durable



ODD 2

CONTRE  
M



→ ODD 3

BONNE SANTÉ  
ET BIEN-ÊTRE



→ ODD 4

ÉDUCATION  
DE QUALITÉ



→ ODD 5

ÉGALITÉ ENTRE  
LES SEXES



→ ODD 6

EAU PROPRE ET  
ASSAINISSEMENT



→ ODD 7

ÉNERGIE PROPRE  
ET D'UN COÛT  
ABORDABLE

En septembre 2015, les 193 États membres de l'ONU ont adopté le programme de développement durable à l'horizon 2030, intitulé « Agenda 2030 ».

C'est un plan d'action pour l'humanité, la planète et la prospérité. Il porte une vision de transformation de notre monde en renforçant la paix, en éradiquant la pauvreté et en assurant sa transition vers un développement durable.

### → Au cœur de l'Agenda 2030

17 Objectifs de Développement Durable (ODD) ont été fixés.

Ils couvrent l'intégralité des enjeux de développement dans tous les pays tels que le **climat**, la **biodiversité**, l'**énergie**, l'**eau**, la **pauvreté**, l'**égalité des genres**, la **prospérité économique** ou encore la **paix**, l'**agriculture**, l'**éducation**, etc.

## → Contributions clés

ODD	Contribution citée	Exemples d'actions
<b>ODD 7 :</b> Énergie propre et d'un coût abordable	<b>Coriance</b> distribue de la chaleur propre à un prix compétitif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de <b>68 % d'énergies renouvelables</b> et de récupération alimentent l'équivalent de <b>200 000 logements</b>.</li> <li>• <b>Coriance</b> est le seul acteur français spécialiste exclusif des réseaux de chaleur urbains.</li> <li>• <b>44 réseaux de chaleur</b> et de froid exploités avec une disponibilité de <b>98,93 %</b>.</li> </ul>
<b>ODD 8 :</b> Travail décent et croissance économique	<b>Coriance</b> vise à recruter et accompagner ses collaborateurs tout au long de leur carrière.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objectif zéro accident</b>, des mesures de sécurité renforcées pour les plus exposés.</li> <li>• Déploiement d'une pépinière et de l'alternance pour soutenir le développement professionnel.</li> <li>• Accompagnement des collaborateurs par la formation et la <b>mobilité interne</b>.</li> </ul>
<b>ODD 9 :</b> Industrie, innovation et infrastructure	<b>Coriance</b> déploie des infrastructures utilisant les meilleures technologies pour la décarbonation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coriance</b> augmente son utilisation des énergies de récupération et adopte des technologies avancées pour la décarbonation industrielle.</li> <li>• Des systèmes d'information modernes et sécurisés pour optimiser les opérations.</li> <li>• <b>94 % des investissements</b> sont alignés avec la taxonomie européenne.</li> </ul>
<b>ODD 11 :</b> Villes et communautés durables	<b>Coriance</b> participe activement au développement des villes de façon durable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coriance</b> propose des infrastructures durables.</li> <li>• Préservation de la qualité de l'eau et de l'air.</li> </ul>
<b>ODD 12 :</b> Consommation et production responsable	<b>Coriance</b> s'engage à consommer et produire responsable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coriance</b> gère durablement les ressources et valorise <b>82 % de ses déchets</b>.</li> <li>• <b>100 % de biomasse française</b>.</li> <li>• Adhésion à la Charte des Achats Responsables.</li> </ul>
<b>ODD 13 :</b> Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques	<b>Coriance</b> s'engage à atteindre la neutralité carbone avant 2050.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coriance</b> évite l'émission de <b>600 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an</b>.</li> <li>• <b>Baisse de 6 %</b> de l'intensité carbone en 2024.</li> </ul>

## → Contributions significatives

ODD	Contribution citée	Exemples d'actions
<b>ODD 3 :</b> Bonne santé et bien-être	<b>Coriance</b> s'engage à favoriser l'épanouissement personnel de ses collaborateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le plan d'action QVCT</b> met en œuvre des initiatives améliorant la qualité de vie au travail.</li> </ul>
<b>ODD 5 :</b> Égalité entre les sexes	<b>Coriance</b> s'engage à promouvoir l'égalité et l'éthique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Index égalité femmes-hommes à <b>86/100</b>.</li> <li>• <b>Taux de féminisation de 28,3 %</b>, égal à la moyenne du secteur industriel en France.</li> </ul>
<b>ODD 15 :</b> Vie terrestre	<b>Coriance</b> s'engage à œuvrer pour la préservation des écosystèmes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à des projets de reforestation : quatre arbres plantés par collaborateur.</li> <li>• Des actions adaptées en faveur de la biodiversité.</li> </ul>
<b>ODD 16 :</b> Paix, justice et institutions efficaces	<b>Coriance</b> s'engage à maintenir des pratiques équitables, transparentes et responsables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coriance</b> privilégie les fournisseurs respectant des normes éthiques et environnementales strictes.</li> <li>• Réalisation d'enquêtes pour mesurer la satisfaction des clients et améliorer continuellement les services.</li> </ul>
<b>ODD 17 :</b> Partenariat pour la réalisation des objectifs	<b>Coriance</b> s'engage à intégrer ses partenaires dans l'atteinte de ses objectifs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coriance</b> soutient 22 associations sportives locales.</li> <li>• Signature de partenariats avec des écoles d'ingénieurs.</li> </ul>



# 02.

## Un acteur clé de la décarbonation de la chaleur en France

En 2024, **Coriance** a renforcé sa position d'acteur national de la décarbonation des besoins thermiques. En investissant plus de 200 millions d'euros en faveur de la transition énergétique, le Groupe poursuit son engagement à participer à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> partout sur le territoire et joue un rôle clé dans la réalisation des objectifs nationaux de neutralité carbone à l'horizon 2050. Il représente aujourd'hui 7,5 % du marché français des réseaux de chaleur et il est le troisième acteur du secteur.

En 2024, **94 % des dépenses d'investissement de Coriance étaient alignées à la taxonomie européenne**, le système de classification qui identifie les activités économiques certifiées durables.

**Coriance se distingue ainsi par plusieurs aspects clés :**

- **Un mix énergétique vertueux :** avec un taux d'EnR&R de 68,4 %, **Coriance** affiche le taux le plus élevé du secteur.
- **Son expertise :** **Coriance** est le seul énergéticien à se consacrer quasi exclusivement au seul secteur de réseaux de chaleur et de froid. Cette spécialisation lui permet de proposer des solutions énergétiques neutres et adaptées aux besoins spécifiques de chacun, et d'établir une relation de proximité et de confiance avec ses clients et partenaires.

- **Son indépendance :** **Coriance** se distingue par son indépendance vis-à-vis des grands groupes énergétiques. Son actionnariat exclusivement français associe Vauban Infrastructure Partners (Vauban) et le groupe Caisse des Dépôts. Cette structure actionnariale lui permet de bénéficier d'un soutien financier solide.

**Contrats de délégation de service public signés en 2024 :**

- **Janvier :** Signature du contrat avec la Métropole de Lyon pour créer le réseau Sud-Ouest Lyonnais (104 M€ investis, 100 % d'EnR&R, 38 km, 194 sous-stations)
- **Avril :** Signature du contrat avec les Villes de Châtenay-Malabry et du Plessis-Robinson pour créer Réseau Terra Confort (96 M€ investis, 88 % d'EnR&R, 29 km, 155 sous-stations)



### DETTES BANCAIRES VERTES ET DURABLES & GREEN BONDS

En 2019, le Groupe **Coriance** a refinancé une partie de sa dette via des émissions d'obligations vertes (Green Bonds) et un prêt à long terme lié à des indicateurs ESG. En 2024, le Groupe a refinancé l'ensemble de ses lignes bancaires, intégrant de nouveaux indicateurs alignés avec ses objectifs Net Zero et Sécurité. Les partenaires financiers ont reconnu les lignes de financement de **Coriance** comme vertes et durables, et cohérentes avec les accords de Paris.



# 03.

## Un engagement réitéré pour le respect de l'environnement

### 1. DIFFUSION DE CHALEUR RENOUEVABLE ET DE RÉCUPÉRATION

La mission de **Coriance** est de réduire l'impact environnemental des villes et des industries en utilisant de la chaleur et du froid décarbonés. **Coriance** s'engage à augmenter continuellement la part d'EnR&R dans son mix énergétique. Avec plus de 68 % d'EnR&R, **Coriance** évite l'émission de 600 000 tonnes de CO<sub>2</sub> chaque année.

Le mix énergétique de **Coriance** évolue également de plus en plus en cohérence avec les principes de l'économie circulaire et en préservant autant que possible les ressources naturelles disponibles.

Ainsi, la chaleur fatale prend une part croissante, qu'il s'agisse de récupération d'énergie en provenance d'Unités de Valorisation Énergétique (UVE) ou de Stations d'Épuration des Eaux (STEP).

Cette énergie basse température autrefois gaspillée est maintenant conditionnée pour alimenter les réseaux de chaleur ou de froid. Aujourd'hui elle représente 29 % de l'énergie primaire globalement consommée par le groupe.

**Coriance** est en France un acteur de référence dans la géothermie, avec trente puits opérationnels. Cette ressource d'énergie primaire inépuisable est sollicitée, elle aussi, sans impact ni sur l'environnement ni sur la disponibilité des ressources.

Enfin, tout en respectant strictement les nouvelles réglementations Red II, **Coriance** s'attache également à valoriser les bois recyclés. Ainsi, en 2024, le bois de classe A et les plaquettes paysagères représentaient 40 % de son approvisionnement en biomasse.

### 2. UNE CHALEUR FAIBLEMENT CARBONÉE

Depuis 2021, le groupe **Coriance** établit son bilan carbone selon les standards internationaux du GHG Protocol, couvrant les scopes 1 à 3. En 2024, les émissions totales de GES sont de 314 556 tonnes de CO<sub>2</sub> équivalent, réparties comme suit :

- **Scope 1** : 217 702 tonnes (69 %) - émissions directes liées à la consommation de gaz naturel.
- **Scope 2** : 11 050 tonnes (4 %) - émissions indirectes liées à la consommation d'électricité et à l'achat de chaleur.

- **Scope 3** : 85 804 tonnes (27 %) - émissions indirectes liées à la chaîne de valeur (logistique, services, infrastructures).

L'intensité carbone s'est établie à 134 kgCO<sub>2</sub>/MWh, en baisse de 6 % par rapport à 2023. Les consommations d'énergies pour la production thermique représentent plus de 90 % des émissions totales, le gaz naturel contribuant pour 81 % du total.



## 3. PRÉSERVATION DES RESSOURCES NATURELLES

### → L'utilisation des énergies primaires

L'attention portée par **Coriance** à la préservation des ressources s'illustre en premier lieu par ses efforts constants à solliciter les énergies primaires les plus vertueuses et avec le meilleur rendement.

L'utilisation de ces énergies et leur transformation puis leur distribution en énergie thermique et électrique font l'objet de l'attention quotidienne des équipes d'exploitation.

#### En 2024 :

- Le rendement global des organes de production (gaz et électricité) a été de 78 %.
- Les pertes constatées sur les 557 kilomètres de réseaux **Coriance** se sont limitées à 15 %.



### CONSOMMATION D'EAU

Les réseaux de chaleur de **Coriance** fonctionnent en circuit fermé, limitant les consommations d'eau aux opérations de remplissage initial, aux appoints en cas de fuite et aux opérations d'exploitation/maintenance strictement nécessaires. Un suivi régulier de la consommation et un plan de réduction seront mis en place en 2025.

### LA RÉDUCTION DE CONSOMMATION DE PAPIER

Le programme Papercut adopté par **Coriance** réduit le gaspillage de papier en instituant des politiques d'impression et en éliminant les impressions non récupérées. Il a permis depuis sa mise en place une très nette diminution de la consommation de papier. En 2024, elle est restée stable à 300 feuilles par employé par an.

#### Des efforts complémentaires de réduction ont été adoptés :

- La dématérialisation des appels d'offres depuis 2020.
- La dématérialisation des bulletins de paie et l'utilisation de coffres-forts électroniques depuis 2021.
- La dématérialisation des factures clients et fournisseurs, avec une réduction de plus de 80 % depuis 2021.

## 4. LE RECYCLAGE

### → Gestion des déchets

**Coriance** met en œuvre la collecte sélective et le stockage approprié des déchets sur tous ses sites, avant leur recyclage ou traitement.

**Coriance** applique la hiérarchie des modes de traitement, favorisant la valorisation. En 2024, le taux de valorisation global a atteint 82 %.

Les stockages temporaires sur site sont gérés de façon à prévenir les nuisances et les risques de pollution.

Tous les déchets produits sont inscrits sur un registre. Une application digitale interne assure le suivi des déchets et des autorisations des sous-traitants. Les déchets dangereux sont suivis par un Bordereau de Suivi de Déchet (BSD).

### → Taux de valorisation des déchets



### RECYCLAGE DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

En 2024, **Coriance** a confié le recyclage du matériel informatique hors d'usage et la destruction des données à une Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS).

Cette société, spécialisée dans le reconditionnement, forme et insère des personnes en situation de fragilité, dont 70 % sont en situation de handicap ou en parcours d'insertion professionnelle. Grâce à ses services, 81 % du matériel informatique confié est reconditionné et 19 % est recyclé.



### UNE APPLICATION EXEMPLAIRE DES PRINCIPES D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE : RECYCLAGE DES BOUES DE GÉOTHERMIE

Acteur de référence de la géothermie en Île-de-France, **Coriance** réalise chaque année un nombre significatif de forages.

Ces opérations génèrent des volumes importants de boues qui doivent habituellement être enfouies sans faire l'objet de valorisation.

Un partenaire régulier et local de **Coriance** sur ces forages propose une approche innovante : ses services assurent l'évacuation, le traitement et le recyclage des boues et cuttings.

Les boues sont évacuées et traitées, avec un transport nocturne pour réduire l'impact routier, optimiser les consommations et réduire la coactivité sur chantier.

Les techniques de valorisation permettent un recyclage à 100 % : les sables et gravillons, puis les argiles, sont extraits et réutilisés en technique routière. L'eau est filtrée et traitée au CO<sub>2</sub>. Ce CO<sub>2</sub> est capté et recyclé dans un autre processus industriel.

Les matériaux sont réutilisés pour les futures plateformes de **Coriance**, transformant chaque puits foré en gisement de matières premières.

Chaque opération inclut un bilan carbone et une analyse de cycle de vie.



## 5. PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

### → Identification des zones sensibles

Dans le cadre de son engagement ISO 14001, **Coriance** réalise des analyses environnementales pour identifier les zones sensibles proches de ses sites, notamment les Zones Naturelles d'Intérêt Écologique, Faunistique et Floristique (ZNIEFF). Ces classifications aident à préserver la biodiversité et à évaluer les impacts des projets d'aménagement sur les milieux naturels. Seul un quart des sites sont à moins de 500 mètres de ces zones, en raison de la nature urbaine de notre activité. Voici quelques exemples :

- **Les Mureaux** : Bois Régional de Verneuil
- **Chelles** : Vallée de la Marne
- **Châtenay-Malabry** : Parc Départemental de Sceaux
- **Dijon** : Côte et Arrière-Côte de Dijon
- **Montrond-les-Bains** : Plaine du Forez
- **Pierrelatte** : Ruisselet de la Petite-Berre
- **Montereau** : Réserve Naturelle Régionale de la Colline St-Martin et des Rougeaux

### → Des espaces de biodiversité

Des actions concrètes de préservation et de promotion de la biodiversité sont ainsi prises en cohérence avec les spécificités de ces zones sensibles. Ainsi :

- **À Montereau** : Installation de deux ruches (2023) et mise en place de l'éco-pâturage avec des moutons (2024).
- **À Dijon** : Installation de trois ruches (2019).



DES ACTIONS CONCRÈTES SONT ÉGALEMENT EN PLACE SUR D'AUTRES SITES, AINSI :



### → Éco-pâturage

Depuis 2019, des moutons accueillis sur le site d'Auxerre.



### → Hôtels à insectes et nichoirs

- **Depuis 2021** : nichoirs et hôtels à insectes à Villiers-le-Bel
- **Depuis 2021** : hôtel à insectes à Cergy-Pontoise
- **Depuis 2022** : à Valence réalisation d'un état des lieux naturaliste avec la LPO Auvergne-Rhône-Alpes

## Partie 3. Le respect de l'environnement

### → Les espèces protégées de Commentry

Le site de cogénération biomasse de **Coriance** à Commentry illustre les efforts de préservation de la biodiversité. En 2014, des travaux ont amélioré l'étanchéité des mares et réaménagé les berges pour les amphibiens. Depuis 2019, des espèces locales protégées, comme le crapaud calamite, bénéficient de mesures de préservation. En 2024, des zones spécifiques ont été restaurées pour protéger la Dame de Onze Heures.

### → Des plantations d'arbres

En 2024, **Coriance** a organisé plusieurs initiatives de plantation d'arbres. En juin, un challenge Treely « marcher pour planter des arbres » a permis la plantation de 1678 arbres grâce à la participation active des collaborateurs. En octobre, **Coriance** et 150 élèves de CM2 de Briançon ont planté 600 arbres avec l'association Tree2Forest. Au total, plus de 2200 arbres ont été plantés, soit une moyenne de 4 arbres par collaborateur.

### → Red II

La directive européenne RED II, transposée en droit français, encadre l'utilisation des énergies renouvelables en garantissant leur durabilité selon les critères de l'Union Européenne. Pour la biomasse, elle exige la justification de la durabilité de la biomasse forestière selon plusieurs critères, notamment la légalité des récoltes, la régénération des forêts, la régulation des zones protégées, la préservation de la biodiversité et des sols, le maintien de la capacité de production à long terme, et la gestion des émissions et absorptions de CO<sub>2</sub>.

En 2024, **Coriance** a certifié tous ses sites soumis à RED II selon le schéma volontaire 2BS. Afin de préparer les évolutions réglementaires, le Groupe s'assure que l'ensemble de ses fournisseurs de biomasse respectent les exigences de durabilité de RED II.



# 04.

## Notre engagement envers les collaborateurs

### 1. SANTÉ ET SÉCURITÉ

Au cœur de sa stratégie RSE et de son système de management de la santé et de la sécurité, la **protection des personnes** figure parmi les objectifs prioritaires de **Coriance**.

En 2021, **Coriance** avait atteint ses meilleurs résultats en termes de taux de fréquence et de gravité des accidents. Après une dégradation en 2023, le plan d'action Santé-Sécurité a été renforcé en 2024, avec un focus sur les rôles, responsabilités et compétences des collaborateurs.

Néanmoins, six accidents du travail avec arrêt ont été déplorés sur l'année. Aucun n'occasionne de lésion grave, ni irréversible.



→ **Objectif permanent :**

**Préserver la santé et la sécurité de ses salariés et de ses sous-traitants !**



— Taux de fréquence  
— Taux de gravité

**Pour 2025, Coriance renforce son plan d'action prévention Santé-Sécurité en :**

- **Requestionnant** la politique générale de prévention auprès des collaborateurs.
- **Accentuant** la sensibilisation et la responsabilisation.
- **Augmentant** la protection des collaborateurs les plus exposés.
- **Portant** une attention particulière à la sécurité des chantiers.
- **Maintenant** une communication interne soutenue.

Le groupe confirme son objectif Zéro Accident et se concentre sur une amélioration rapide et notable des résultats en matière de sécurité.

## 2. EFFECTIFS, EMBAUCHE, TEMPS DE TRAVAIL, DIALOGUE SOCIAL, MOBILITÉ INTERNE

Chez **Coriance**, une importance primordiale est accordée aux collaborateurs, à leur **bien-être** et à leur **développement professionnel**.

### → Effectifs et embauche

En 2024, 145 nouveaux collaborateurs ont été embauchés renforçant ainsi la capacité de l'entreprise à répondre aux défis de demain.

**Au 31 décembre 2024, Coriance compte 545 collaborateurs :**

→ 277

dédiés  
à l'exploitation

→ 71

dédiés  
aux travaux

→ 97

affectés aux  
fonctions transverses

Leur moyenne d'âge est de 39 ans.

En 2024, **Coriance** encourage les candidatures féminines, atteignant un taux de féminisation de 28,26 %, égal à la moyenne du secteur industriel en France.

L'index égalité professionnelle F/H a progressé de 3 points, atteignant 86/100.

En 2024, **Coriance** a recruté 23 personnes grâce à un dispositif de cooptation, favorisant un recrutement rapide et efficace.

“

*« En 2024, 5 ingénieurs projets en CDI ont intégré la pépinière **Coriance**. Cela se décline en missions de 6 mois sur une durée de 2 ans maximum. Ces jeunes ingénieurs projets seront amenés à évoluer tout au long de leur parcours dans différentes équipes : Développement, Énergie, Travaux, Ingénierie, Études, Méthodes, Technique et Clientèle. Les candidats sont repérés soit après un stage ou une alternance, soit en externe par le service Recrutement. »*

**Anne Sophie Michelet**  
Cheffe de service Recrutement.



## Partie 4. Notre engagement envers les collaborateurs

### → Partenariat avec les écoles

En 2024, **Coriance** a signé des partenariats avec Énergie Tech et ESIEE Paris pour promouvoir les métiers de la transition énergétique. L'accord inclut des événements de type forum, job dating et visite de site.

**Coriance** a également recruté 21 alternants.

### → Mobilité interne

Chez **Coriance**, la mobilité interne est cruciale pour le développement des compétences et la progression de carrière, renforçant l'engagement des équipes.

### → Organisation du temps de travail

Le temps de travail des techniciens est adapté aux saisons : 35 heures en été et 40 heures en hiver pour une présence accrue en période de chauffage. Les périodes d'astreinte sont ajustées. Les collaborateurs dont les missions sont compatibles avec le télétravail bénéficient de deux jours de télétravail par semaine.

En 2024, 40 mobilités ont été réalisées (70 % d'évolutions professionnelles et 30 % de mutations). Une plateforme dédiée et des formations sur mesure accompagnent les collaborateurs.



*« À la mobilité professionnelle, nous avons ajouté la mobilité géographique pour accompagner celles et ceux souhaitant changer de région. Un collaborateur peut demander à exercer son activité sur un autre site, où est implantée une agence, et choisir de s'y installer. Deux collaborateurs en ont bénéficié en 2024. »*

**Morgane Vrézil**  
Cheffe de service RH.



### → Mentorat

Le mentorat a été lancé en 2024 chez **Coriance**. Il s'agit d'un dispositif d'accompagnement basé sur un échange collaboratif et volontaire. Ce programme permet à une personne d'expérience, le mentor, de partager ses connaissances, son expertise pour favoriser l'intégration et l'évolution d'un autre collaborateur ou collaboratrice, le mentoré.



### → Dialogue social

La qualité du dialogue social est essentielle chez **Coriance**. Les échanges avec le Comité Social et Économique (CSE) permettent de garantir une communication ouverte et transparente. Ils ont permis de conclure en 2024 des accords sur le temps de travail, l'intéressement et la rémunération.

### 3. FORMATION

La formation chez **Coriance** est conçue pour accompagner chaque collaborateur dans son parcours professionnel, en mettant à disposition les outils et les connaissances nécessaires pour développer leurs compétences et réaliser leurs missions.

En 2024, **Coriance** a organisé 315 heures de formation. Le groupe consacre 2 % du coût de la masse salariale à la formation

Un catalogue de formation complet a été créé en 2024 et rendu accessible aux collaborateurs début 2025.

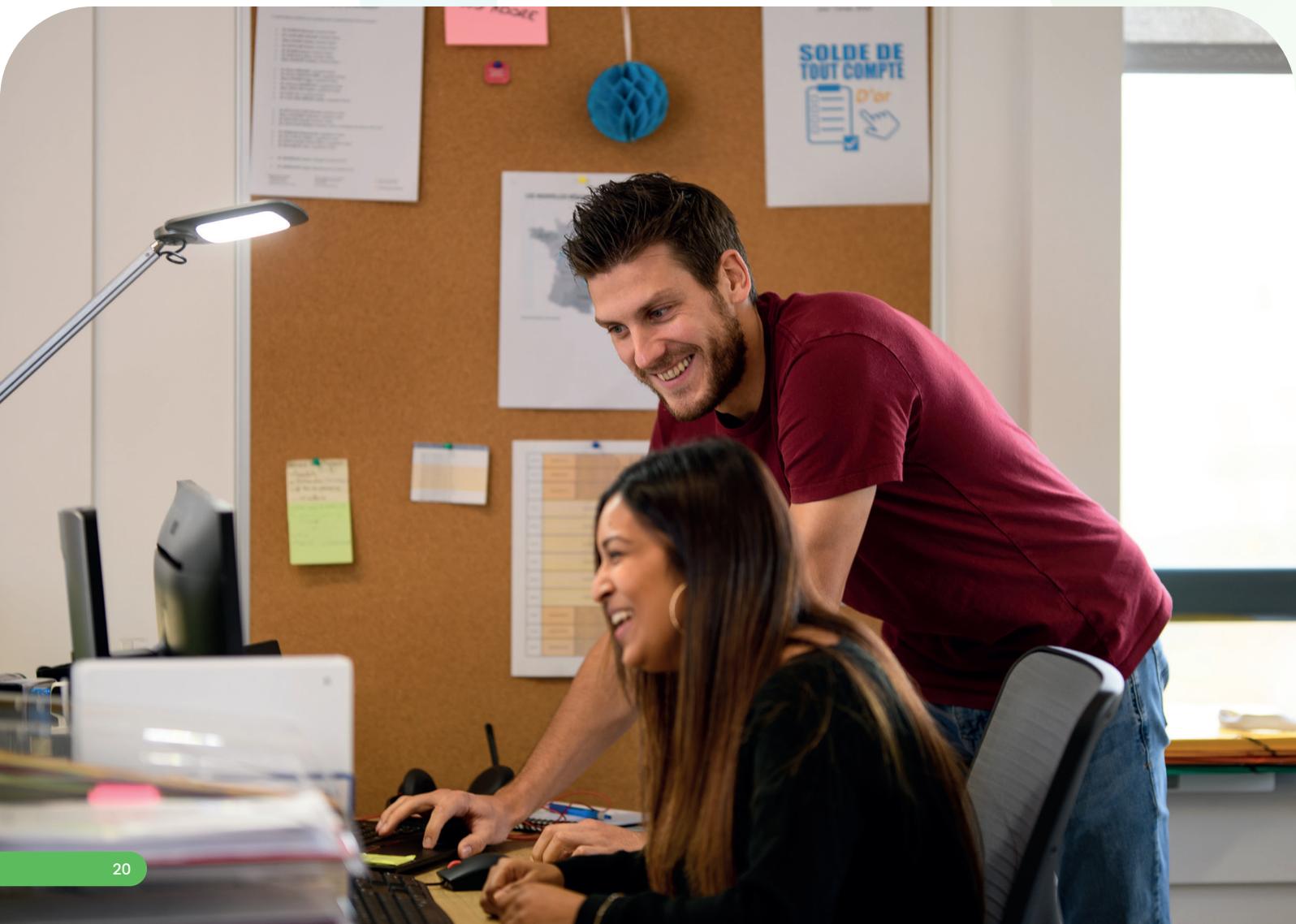
### 4. PARTAGE DE LA VALEUR

En 2024, la politique de rémunération de **Coriance**, fondée sur un dialogue social constructif avec les syndicats, a vu les négociations annuelles obligatoires approuvées à l'unanimité. Un dispositif de participation et d'intéressement permet aux salariés de bénéficier de primes basées sur des critères financiers, d'efficacité opérationnelle et de sécurité.

### 5. ACTIONNARIAT ENTREPRISE

En 2024, **Coriance** a pris la décision de renforcer l'implication des collaborateurs via l'actionnariat salarié, grâce au **Fonds Commun de Placement d'Entreprise (FCPE)**.

Dès 2025, les salariés pourront acquérir des actions **Coriance** en bénéficiant d'un abondement attractif.



## 6. QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

Depuis 2021, **Coriance** mène régulièrement des enquêtes de satisfaction interne. Un ambitieux plan interne de fidélisation et d'attractivité à l'attention de ses collaborateurs a été lancé : le plan ENVI (Écouter/Nouer/Vivre ensemble/Innovater).

Fin 2023, **Coriance** a obtenu l'exigeant label **HappyIndex@AtWork** pour une durée de 2 ans.

### → Équilibre vie professionnelle – vie personnelle

#### ACCOMPAGNEMENT À L'ACCÈS AU LOGEMENT

En 2024, 12 collaborateurs ont bénéficié via **Coriance** d'une mesure concrète d'accès à un logement (Action logement, garantie Visale, prêt travaux).



#### PARENTALITÉ

Signataire de la Charte de la Parentalité depuis 2022, **Coriance** s'engage à garantir la non-discrimination des salariés-parents, à aménager l'organisation de leur travail pour le rendre compatible avec leurs responsabilités familiales, et à sensibiliser aux enjeux de la parentalité.

En 2024, le dispositif crèche entreprise a permis d'accueillir 17 bébés dans les structures de La Maison Bleue (2 en province et 15 en Île-de-France).



« En 2024, nous avons intensifié notre partenariat avec Malakoff Humanis pour organiser des campagnes de sensibilisation aux cancers, notamment Octobre Rose et Movember. De plus, nous avons également collaboré étroitement avec Cap Emploi pour organiser la SEEPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées). »

**Valérie Fazeuilh**  
Responsable QVCT.

### → Animation QVCT

La responsable QVCT du groupe **Coriance** met en place de nombreux événements en faveur du bien-être des collaborateurs :

Durant la **Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail 2024**, des activités ont été proposées, parmi elles : une activité fédératrice autour du sport (marcher avec Treely), des livraisons de paniers de fruits, et des sensibilisations aux Troubles musculosquelettiques (TMS).

# 05.

## Un acteur conscient de sa responsabilité sociétale

### 1. UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

**Coriance** adopte une politique d'achats responsables, respectant les dix engagements de la charte « Relations fournisseurs et achats responsables » dont elle est signataire :

- 1 Relation financière responsable** : Cadre contractuel équilibré, procédure de mise en concurrence équitable, révision de prix pour partager les risques.
- 2 Relation respectueuse** : Engagement en matière de sécurité et normes ISO, 80 % de satisfaction des partenaires en 2023.
- 3 Gestion des dépendances** : Limitation de son poids à 20 % dans le chiffre d'affaires d'un fournisseur, diversification du portefeuille clients.
- 4 Implication des organisations** : Partage des bonnes pratiques en relations fournisseurs et achats responsables.
- 5 Coûts et impacts du cycle de vie** : Prise en compte des coûts logistiques, d'acquisition, de maintenance et de formation.
- 6 Responsabilité environnementale et sociétale** : Inclusion de la RSE dans les choix de fournisseurs, bonus/malus selon les performances.
- 7 Responsabilité territoriale** : Privilégie les achats locaux pour dynamiser l'économie et préserver l'environnement.
- 8 Professionnalisme et éthique** : Comportements éthiques et responsables, lutte contre la corruption avec des modules de formation.
- 9 Pilotage global de la relation fournisseurs** : Direction des Achats centralisée pour une relation homogène.
- 10 Médiateur « relations fournisseurs »** : Facilite le dialogue et prévient les conflits, joignable par courriel.



*En respectant la charte « relations fournisseurs et achats responsables », nous montrons notre volonté d'intégrer les principes du développement durable dans l'ensemble de nos métiers et de les promouvoir dans nos relations avec nos partenaires. »*

**Arlette Monny**  
Cheffe de service achats régionaux.

#### ZOOM FOURNISSEURS BIOMASSE

Afin de couvrir ses besoins en biomasse, **Coriance** a tissé un réseau de fournisseurs constitué essentiellement de Très Petites Entreprises implantées localement.

En relation très régulière avec chacun d'entre eux, le groupe s'oblige à les rencontrer annuellement afin de recueillir leur niveau de satisfaction de leur relation contractuelle.

Conscients que leur trésorerie représente pour eux un point névralgique, **Coriance** accorde une attention toute particulière au respect strict du délai de paiement de ses achats.

## 2. QUALITÉ ET TRANSPARENCE

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



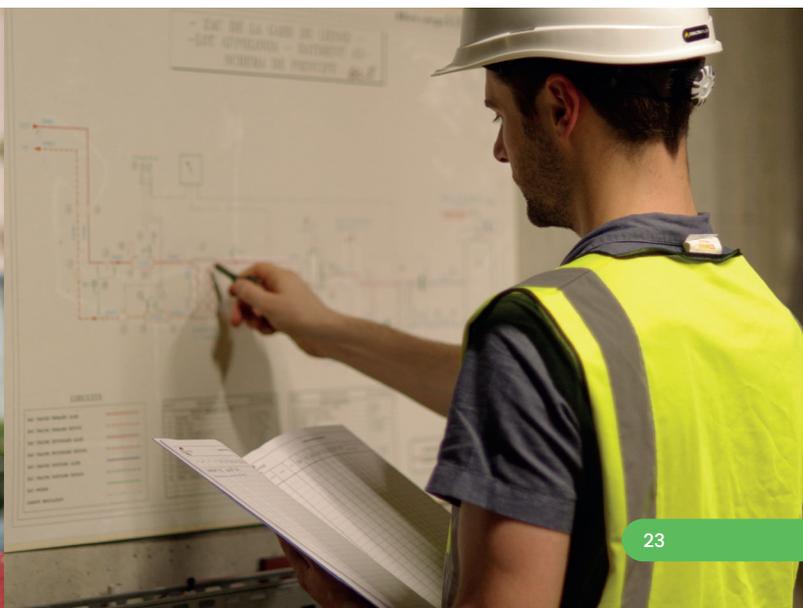
Cette démarche de qualité est validée par sa certification, reconduite depuis de nombreuses années, à quatre référentiels **ISO**.

Cette **quadruple certification** sur son cœur de métier couvre l'ensemble de ses Délégations de Service Public (certification multisites) ainsi que ses services transverses. Auditée tous les trois ans par un organisme certificateur, elle a été à nouveau confirmée en 2024.

**Coriance** garantit une transparence envers ses partenaires et clients, et traite équitablement

les fournisseurs via une procédure de mise en concurrence. Les critères de notation des offres sont clairement communiqués, et les résultats des enquêtes de satisfaction sont partagés avec les fournisseurs en contrats-cadres.

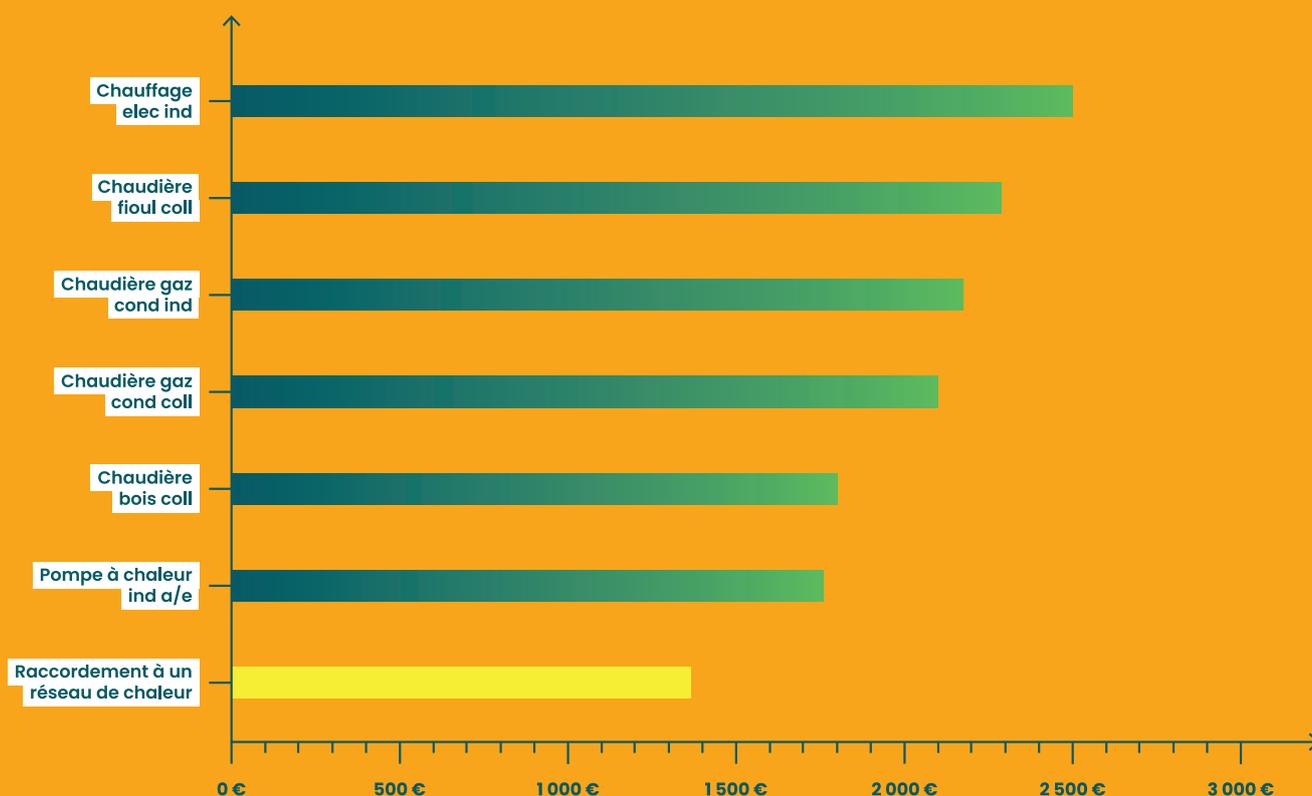
Les fournisseurs en contrats-cadres reçoivent les résultats des enquêtes annuelles de satisfaction. Lors de la dernière enquête, 325 entreprises ont été notées avec une satisfaction moyenne de 88,3 %. Les partenaires ayant un taux inférieur à 70 % sont susceptibles d'être exclus du référentiel.



### 3. SERVICE CLIENT

Le chauffage par réseau de chaleur offre une énergie à coût compétitif et stable, même dans le contexte de forte volatilité sur les marchés de l'énergie. Les études spécialisées montrent qu'il est en toutes circonstances le moyen de chauffage le plus économique en France.

→ Comparaison du coût chauffage ECS dans le parc social en 2023  
(€ TTC/logement et par an)



Source : Amorce

**Coriance** se distingue des autres acteurs en se concentrant sur la construction et l'exploitation des réseaux de chaleur, et en proposant un prix moyen de la chaleur inférieur à la moyenne nationale.

**Coriance** a également la volonté de proposer un prix adapté sans dégrader sa qualité de service. Afin de s'en assurer, le groupe calcule annuellement le **Net Promoter Score (NPS)** sur son périmètre auprès de ses abonnés. Le NPS est l'un des indicateurs les plus connus et les plus utilisés pour mesurer la satisfaction client.

En 2024, le **Net Promoter Score de Coriance s'établit à +34**, en nette progression par rapport à l'année précédente (+29).

→ Évolution du NPS auprès des abonnés Coriance :

Année	2022	2023	2024
NPS	+22	+29	+34

Échelle 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

## Partie 5. Un acteur conscient de sa responsabilité sociétale

La qualité de service de **Coriance** est appréciée par diverses autorités délégantes, allant de petites communes à de grandes métropoles.



## 4. EMPLOI : DIVERSITÉ ET INCLUSION

### → Insertion des personnes en situation de handicap

**Coriance** favorise l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap. Un référent « handicap » accompagne les collaborateurs et répond à leurs questions.

### → Insertion des personnes éloignées de l'emploi

**Coriance** s'engage pour l'égalité des chances et l'insertion des travailleurs en difficulté ou en situation de handicap, intégrant des clauses sociales dans ses marchés.

**Coriance** propose des CDD d'insertion pour les jeunes de moins de 26 ans et les bénéficiaires du RSA. Des engagements contractuels ont été pris pour plusieurs sites. En 2024, 7 CDD d'insertion ont été proposés.

En 2024, une partie de la taxe d'apprentissage a été dédiée à l'association « Cuisine mode d'emploi » de Thierry Marx.

## 5. PARTENARIATS

### → Engagement de Coriance dans les partenariats locaux et le sport

En 2024, **Coriance** a poursuivi son engagement envers des acteurs locaux et a signé ou renouvelé 22 partenariats pour soutenir des clubs sportifs, des associations culturelles et des événements liés au développement durable. Parmi eux, le Dijon Football Côte d'Or et le Valence Handball Club. Grâce à ces partenariats, **Coriance** joue un rôle essentiel dans le dynamisme des territoires où le groupe est implanté.

### → Ambassadrice Coriance

Depuis 2019, **Coriance** accompagne des femmes sportives de haut niveau pour incarner ses valeurs. Amandine Buchard, judoka et médaillée de bronze aux jeux de Paris 2024, est l'actuelle ambassadrice. Son parcours exemplaire reflète la ténacité et l'excellence de **Coriance**.

## 6. ÉTHIQUE

**Coriance** a adopté une **Charte Éthique** et mis en place plusieurs référents pour faciliter le signalement de faits répréhensibles :

- **Référents Harcèlement sexuel et agissement sexiste** : Orienter, informer et accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.
- **Référent Lanceur d'alerte** : Pour signaler des faits non-conformes aux valeurs du Groupe.
- **Référent Lanceur d'alerte externe** : Pour les fournisseurs signalant des risques d'atteinte aux droits humains et à la sécurité.
- **Référent Compliance** : Veille au respect des règles de concurrence et des bonnes pratiques.
- **Référent RGPD** : Pour le traitement des données personnelles.



[WWW.GROUPE-CORIANCE.FR](http://WWW.GROUPE-CORIANCE.FR)



Immeuble Horizon 1  
10 Allée Bienvenue  
93885 Noisy-Le-Grand Cedex

Tél. : 01.49.17.79.79  
Fax. : 01.43.04.51.23

Pour plus  
d'informations  
scannez ce QR Code

