



2017-2021

POLITIQUE  
D'ENTREPRISE  
CLIMESPACE



Cette politique portée par l'ensemble des collaborateurs nous engage dans chacune de nos actions.  
Nous veillons également à la partager avec l'ensemble de nos partenaires.



CLIMESPACE  
ENGIE



---

# Tous acteurs de la politique d'entreprise

---

**CLIMSPACE**, partenaire de la Ville de Paris et actrice de son plan Climat, développe et exploite le réseau d'eau glacée pour répondre au challenge qui se présente : accompagner la ville durable et répondre aux enjeux climatiques, grâce à un réseau de froid résilient. Le réseau urbain d'eau glacée est la solution collective la plus adaptée pour lutter contre le réchauffement et favoriser la baisse des consommations d'énergie.

En mettant en oeuvre des technologies innovantes dans les équipements, les outils prédictifs, les systèmes de pilotage intelligent, **CLIMSPACE** se positionne en experte de la performance énergétique urbaine. L'entreprise est le pôle d'expertise du Groupe ENGIE dans le monde pour le développement des réseaux de froid.

La politique d'entreprise de CLIMSPACE est construite autour des attentes de ces 5 parties prenantes :

- > **nos clients ;**
- > **la Ville de Paris ;**
- > **la société civile ;**
- > **nos collaborateurs ;**
- > **nos actionnaires.**

Cette démarche nous guide pour relever le défi qui se présente à nous ces quatre prochaines années ; gagner l'appel d'offre de la concession en 2021.

Pour respecter nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes, nous sommes tous acteurs de la politique d'entreprise. Un plan d'actions a été mis en place pour :

- > **renforcer nos compétences et maintenir notre excellence opérationnelle ;**
- > **identifier nos axes d'amélioration et innover ;**
- > **féderer les équipes autour du projet de reconquête de la concession ;**
- > **nous projeter dans un avenir dans lequel nous contribuerons à la qualité de vie des parisiens.**

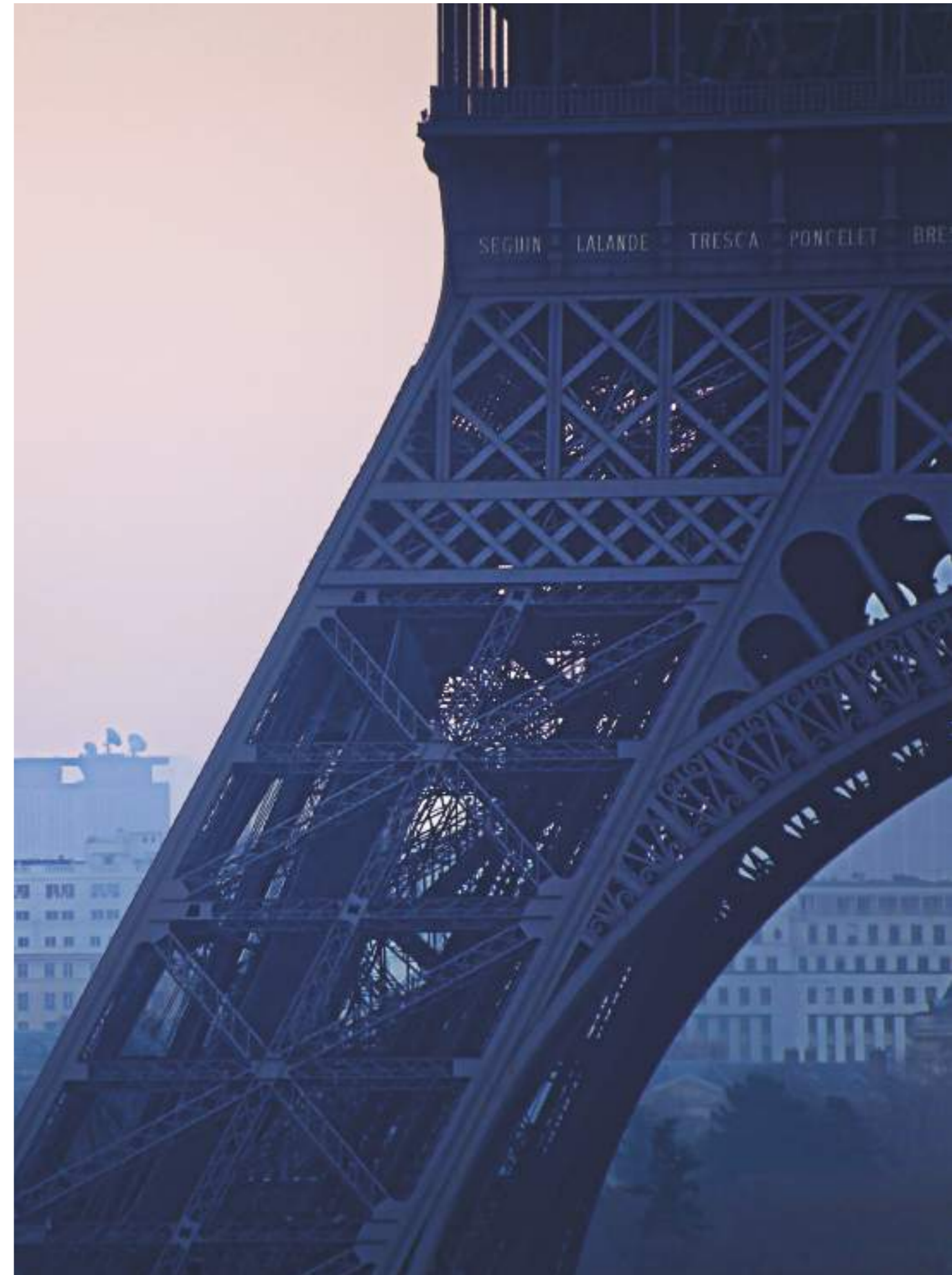
Concentrons nos efforts pour une offre encore meilleure.

Je compte sur vous et vous pouvez compter sur moi.



**Jean-Charles BOURLIER**

Directeur Général





# Nos engagements



Notre politique d'entreprise est fondée sur nos engagements en faveur de l'environnement, de l'efficacité énergétique, de la santé et de la sécurité :

1

Améliorer en continu les performances environnementales et énergétiques ;

2

Encourager l'achat de produits et de services économes en énergie et respectueux de l'environnement ;

3

Fixer et réviser annuellement, lors de la revue de direction, les objectifs et cibles énergétiques, environnementales, santé et sécurité ;

4

Être en tout point conforme aux exigences réglementaires, principes éthiques et autres exigences applicables ;

5

Se donner les moyens nécessaires pour l'atteinte des objectifs.

Cette politique vise à satisfaire les attentes de nos parties prenantes. Le projet d'entreprise **Climax 21** a été décliné en plan d'actions dans chaque direction.



# Nos clients

1

Améliorer en permanence la satisfaction de nos clients

- Être toujours plus à l'écoute des besoins et des attentes de nos clients.
- Mesurer la satisfaction de nos clients en continu.
- Programmer des actions en réponse aux enquêtes de satisfaction et mettre en place un baromètre client.

2

Digitaliser l'expérience client

- Développer de nouveaux services digitaux.
- Approfondir les données mises à disposition chez nos clients.

3

Fidéliser nos clients et intensifier notre proximité

- Suivre les grands comptes.
- Accroître la fréquence de nos rencontres et des petits déjeuners thématiques.

4

Aider nos clients à mieux utiliser l'énergie frigorifique

- Proposer des ajustements de souscription.
- Conseiller nos clients sur la gestion de leur consommation pour une meilleure efficacité énergétique.

5

Accompagner nos clients dans la gestion de leur patrimoine

- Renforcer le positionnement sur la valeur verte de notre offre.
- Mieux communiquer sur les indicateurs extra-financiers de CLIMESPACE.

6

Renforcer le volet services de notre offre

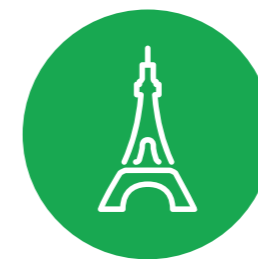
- Prendre en compte les nouveaux besoins de nos clients.

7

Garantir la maîtrise de nos prix de vente

- Mieux prendre en compte le potentiel des zones de développement.
- Informer nos clients des variations sur la facturation au contrat.





# La Ville de Paris

1

Être partenaire de la Ville dans la mise en œuvre de son Plan Climat Air Energie

- **Baisser les émissions de gaz à effet de serre (GES) et contribuer à réduire les consommations d'énergie.**
- **Contribuer à la végétalisation de la ville.**
- **Développer des solutions alternatives de rafraîchissement.**
- **Apporter des solutions adaptées à la collectivité** lors des épisodes climatiques intenses (grand froid, canicule).

2

Contribuer à l'urbanisation durable de la ville et à son attractivité

- **Maintenir un plan de développement ambitieux** dans les trois années à venir.
- **Apporter une solution de froid** adaptée pour de nouvelles zones.
- **Renforcer le raccordement de clients à petites surfaces.**

3

Renforcer la résilience du réseau

- **Anticiper les scénarii de fonctionnement dégradés.**
- **Anticiper les situations d'urgence et disposer de protocoles de gestion de crise adaptés** (crue, fuite réseau, légionelle, canicule).

4

Valoriser le patrimoine industriel de la Ville de Paris

- **Communiquer sur le réseau de froid** urbain et ses atouts (publications municipales).
- **Garantir la pérennité des ouvrages construits** grâce à une politique adaptée de gestion des actifs industriels.

5

Entretenir une relation de confiance

- **Être à l'initiative de rencontres** régulières avec notre donneur d'ordres.
- **Anticiper les demandes des services de contrôle de la concession** (projets travaux, PAMT, audit technique).
- **Soumettre à la validation du donneur d'ordres** les nouveaux projets de développement et l'évolution du plan prévisionnel d'investissement.
- **Échanger sur le programme des travaux**, la politique tarifaire, le compte rendu d'activité du concessionnaire.

6

Maîtriser les impacts liés à nos activités

- **Anticiper les évolutions techniques** et réglementaires grâce à une veille active.
- **Réaliser des audits de contrôle interne** et s'assurer de l'application des plans d'actions associés.
- **Suivre rigoureusement nos indicateurs d'activité** : émissions CO<sub>2</sub>, consommation électrique.

# La société civile



1

Approfondir nos relations avec les acteurs locaux de la société civile

- S'engager à leurs côtés par le biais de partenariats et soutenir leurs initiatives.

2

Sensibiliser aux enjeux environnementaux et énergétiques

- Faire connaître le premier Plan Climat Energie de CLIMESPACE.

3

Dialoguer avec les citoyens et riverains à chaque phase de nos projets

- Diffuser des informations spécifiques relatives aux chantiers présentant le projet et la durée avant le démarrage des travaux.
- Mise en place de panneaux explicatifs pendant les chantiers.
- Apporter des précisions sur le site internet grâce à la rubrique « Nos chantiers ».

4

Contribuer localement à l'amélioration de la qualité de vie dans la ville

- Exploiter et développer le réseau en veillant à limiter les nuisances associées aux interventions sur le réseau.
- Apporter des réponses aux enjeux actuels et futurs de la construction de l'espace urbain.

5

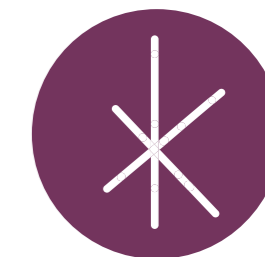
Participer à la dynamique sociale et sociétale du territoire

- Participer aux forums parisiens dédiés à l'emploi.
- Faciliter l'accès des jeunes à l'emploi par le biais de formations en alternance et de stages.
- S'entourer de prestataires et de sous-traitants locaux.





# Nos collaborateurs



1

Fédérer les équipes autour du projet d'entreprise

- Communiquer sur la politique d'entreprise et l'avancement des actions.
- Programmer des moments d'échanges (réunions d'équipe, séminaires, workshop).

2

Adapter et renforcer nos compétences

- Identifier les besoins futurs et se doter des ressources humaines nécessaires.
- Développer la culture du digital.
- Sensibiliser aux enjeux liés à la transition énergétique.
- Renforcer l'esprit de service et d'innovation.

3

Poursuivre notre engagement d'entreprise socialement responsable

- Consolider notre démarche RSE.
- Veiller à l'équité de traitement et au principe de non discrimination dans nos process RH.
- Veiller au respect des règles éthiques.
- Poursuivre notre engagement en matière de Diversité.

4

Préserver la santé, la sécurité et contribuer au bien-être des collaborateurs

- Poursuivre la démarche CLIM SANTÉ.
- Réduire les causes d'absentéisme.
- Challenger les équipes autour des objectifs sécurité.
- Renforcer les actions de prévention et de formation.

5

Maintenir un dialogue social de qualité

- Tenue d'un Comité Social Economique (CSE).
- Négociation et signature d'accords d'entreprise.



# Nos actionnaires

1

Assurer le développement pérenne de notre activité

- Adapter le réseau aux enjeux de la Ville.
- Challenger en continu nos dépenses (OPEX/CAPEX), optimisation des coûts d'achat, de conception.
- Proposer la solution technico-économique énergétique adaptée à chaque circonstance.
- Challenger et formaliser nos standards de conception/d'exploitation.

2

Optimiser notre performance économique et opérationnelle

- Capitaliser sur nos retours d'expérience.
- Élargir les procédures d'achat à l'ensemble du périmètre des dépenses.
- Optimiser nos coûts d'investissement.
- Rationaliser nos investissements en favorisant les raccordements en densification.

3

Respecter nos engagements

- Tenir notre programme d'investissement.
- Atteindre le niveau maximum de capacité de puissance souscrite.
- Respecter les délais de paiement des fournisseurs.
- Respecter les objectifs financiers fixés en accord avec la BU.
- Respecter les critères de rentabilité fixés au Comité d'Engagement sur les projets de développement.

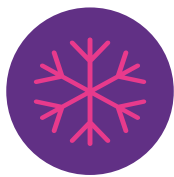
4

Promouvoir notre expérience et nos savoir-faire au sein du groupe ENGIE

- Répondre aux sollicitations des entités du Groupe.
- Contribuer au rayonnement de CLIMESPACE : visites de délégations, expertise technique...







**1<sup>er</sup> réseau**  
de froid européen



**10 sites**  
de production



**75 km**  
de réseau



**451,6 GWh/an**  
d'énergie frigorifique livrés



**+ de 650**  
clients raccordés



**+ de 6 millions**  
de m<sup>2</sup> rafraîchis



**80,6 M€**  
de chiffre d'affaires



**136**  
collaborateurs

