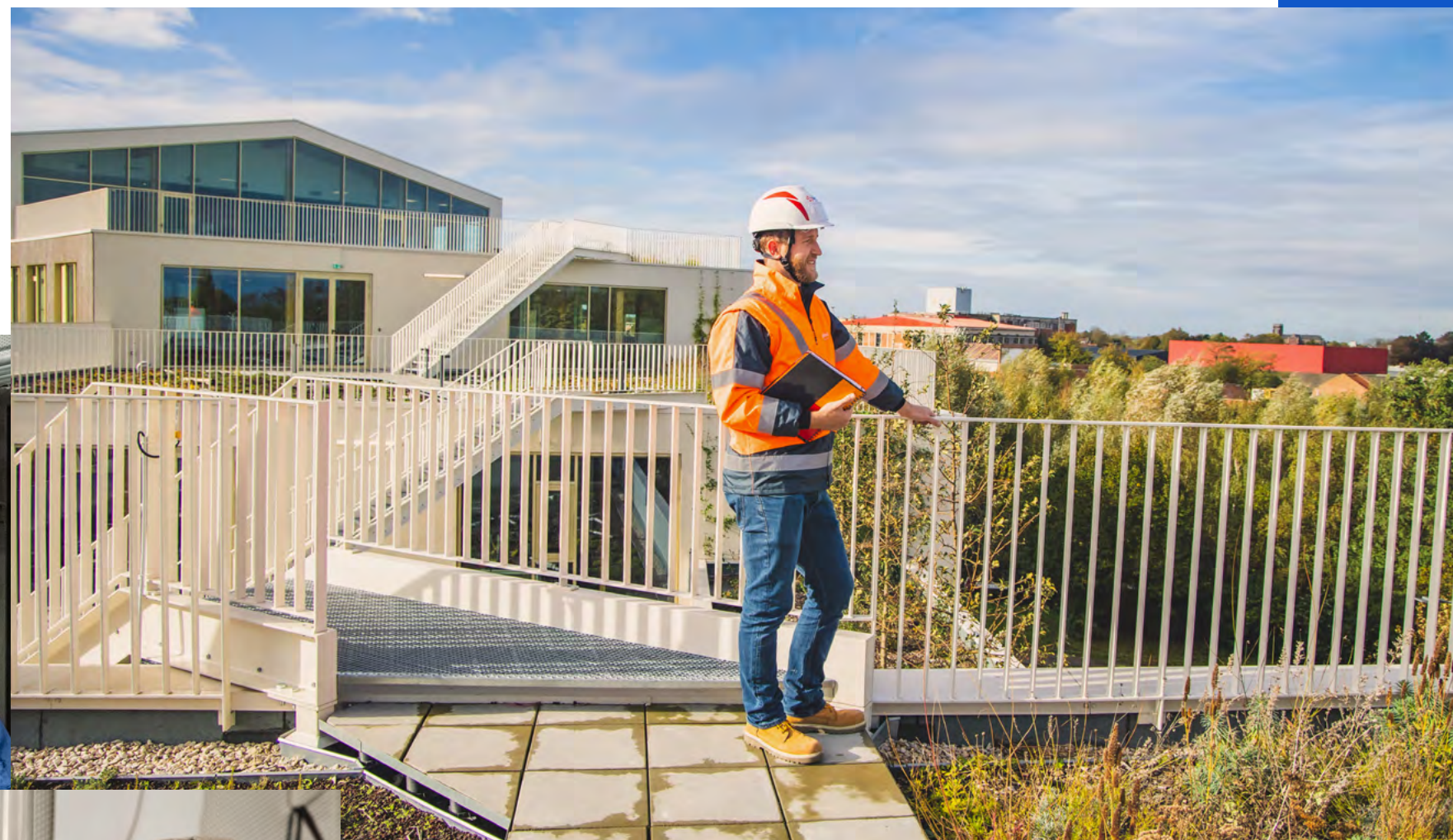




La transition énergétique à l'échelle des territoires

Avant-propos



Ce rapport RSE, que nous réalisons par conviction, présente un état des lieux de l'avancement de notre démarche en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

Il reflète aussi notre positionnement, celui d'un acteur majeur de la transition énergétique, ancré dans les territoires.

Ce sont justement ces territoires que nous avons choisi de mettre en lumière, car c'est là où se

développent nos activités et que naissent les réalisations concrètes de la transition : des réseaux de chaleur et de rafraîchissement décarbonés, des bâtiments durables, des écosystèmes industriels performants.

Enfin, c'est au cœur de ces territoires que les collaborateurs agissent chaque jour, au plus près de nos clients et du quotidien des usagers, pour transformer ces ambitions en réalisations pérennes, au service de la décarbonation.

Sommaire

INTRODUCTION

Pages
03 à 10

Une stratégie intégrée au service de la décarbonation

ENVIRONNEMENT

Pages
11 à 21

Ensemble pour relever le défi climatique et écologique

SOCIAL

Pages
22 à 28

Ensemble pour s'engager et fédérer autour d'une transition juste

GOUVERNANCE

Pages
29 à 33

Ensemble pour contribuer à une économie durable

L'humain, moteur de la transition énergétique chez Dalkia

Quatre questions à **Sylvie Jéhanno**,
Présidente-directrice générale de Dalkia.



QUEL BILAN 2025 POUR DALKIA ?

2025 aura été une année d'accélération et de transformation. Nous avons remporté des marchés stratégiques et permis à nos clients de réduire leurs consommations d'énergie en sortant progressivement des énergies fossiles.

Les réseaux de chaleur et de rafraîchissement se sont imposés comme de puissants leviers de décarbonation des territoires.

Nous avons engagé l'électrification de nos activités et nous avons franchi un cap dans la mise en place d'écosystèmes intelligents et multi-énergies : énergies de récupération, chaleur fatale industrielle, géothermie, thalassothermie, bois-énergie...

POURQUOI PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ?

Parce que la transition énergétique, chez Dalkia, repose sur deux piliers : proximité et souveraineté. Proximité grâce à notre ancrage territorial, qui nous permet de concevoir des solutions innovantes adaptées à chaque situation, au plus proche de nos clients. Souveraineté avec un recours privilégié aux énergies locales, durables et abordables, pour répondre aux enjeux d'adaptation et de résilience des territoires.

COMMENT CETTE STRATÉGIE S'ARTICULE-T-ELLE AVEC LA RSE ?

Chez Dalkia, la RSE n'est pas un chapitre à part : elle est au cœur de notre modèle et de notre plan stratégique. Chaque contrat contribue à réduire les émissions de CO₂ chez nos clients, à développer les énergies renouvelables et de récupération, à améliorer l'efficacité énergétique pour consommer moins et mieux.

C'est aussi un projet humain et collectif : partout en France et à l'international, nous investissons

dans la santé-sécurité, la formation, la diversité, le dialogue avec nos parties prenantes, la satisfaction de nos clients. C'est ce qui donne du sens à notre stratégie et nous permet de croître de manière responsable – en créant de la valeur pour nos clients, nos partenaires et les territoires.

QUELLES SONT VOS PERSPECTIVES POUR 2026 ET AU-DELÀ ?

Notre priorité est d'abord de tenir nos engagements : transformer les nombreux contrats remportés en actifs performants et bas carbone. Nous allons ensuite poursuivre notre accélération autour de trois axes clés : l'électrification, le multi-énergies et les solutions de production de rafraîchissement.

Au-delà de la décarbonation, le changement climatique impose à nos clients d'adapter durablement leurs infrastructures face à des phénomènes désormais récurrents - fortes chaleurs, sécheresses, inondations. En tant qu'expert des solutions de chaleur et de rafraîchissement, il s'agit ainsi de proposer des solutions globales pour accompagner nos clients dans leur adaptation au changement climatique et, au-delà, dans leur stratégie climat. Enfin, nous préparons une étape décisive : l'intégration de l'intelligence artificielle dans nos offres pour optimiser l'efficacité énergétique et le confort thermique.

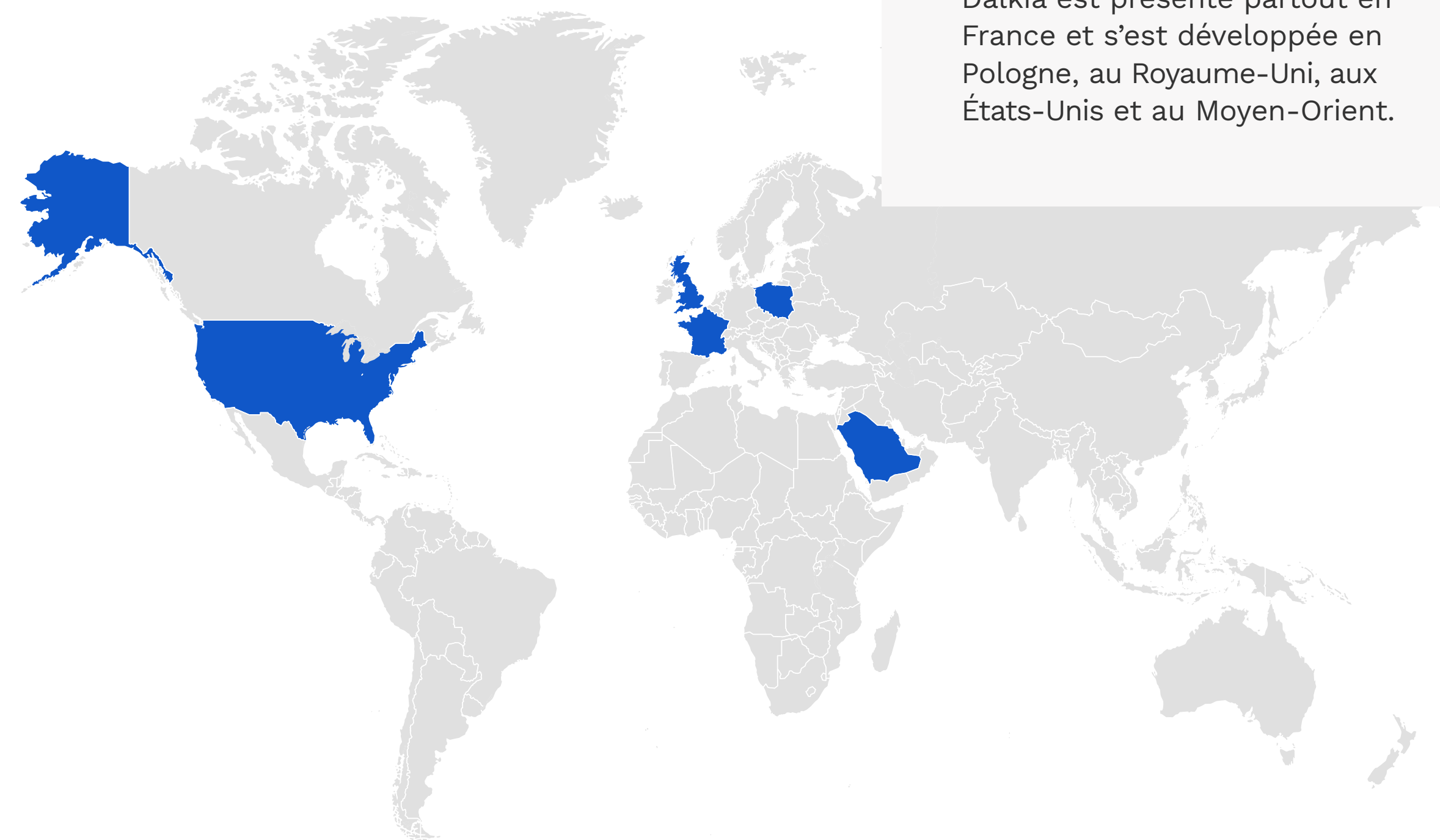
Contribuer à la décarbonation des territoires est une immense source de fierté pour les équipes. Derrière chaque tonne de CO₂ évitée, il y a les 23 600 femmes et hommes de Dalkia – je tiens à les remercier pour leur expertise, leur capacité d'innovation et leur engagement quotidien.

Carte d'identité de Dalkia

Nous sommes une filiale du groupe EDF, leader des services énergétiques, présente sur l'ensemble du territoire français et à l'international, engagée pour accélérer la décarbonation de nos clients.

Nous développons des énergies renouvelables et de récupération au service des territoires à travers notre expertise dans les réseaux de chaleur et de rafraîchissement ou de climatisation bas carbone. Nous accompagnons nos clients dans la durée pour les aider à faire des économies d'énergie et réduire leurs émissions de CO₂.

Nous proposons des solutions performantes et innovons dans la maintenance et l'exploitation des installations de sites industriels, de bâtiments tertiaires, de collectivités, d'établissements de santé et de logements. Et nous mettons ce savoir-faire au service de nos clients et de leur transition énergétique. Pour cela, nous nous occupons de leurs installations de chaleur et de rafraîchissement ou climatisation, nous les accompagnons dans leurs travaux de rénovation énergétique et nous développons notre expertise en matière de génie climatique et électrique.



DALKIA EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

Dalkia est présente partout en France et s'est développée en Pologne, au Royaume-Uni, aux États-Unis et au Moyen-Orient.

CHIFFRE D'AFFAIRES

6,13 Mds€

COLLABORATEURS

23 600

ÉMISSIONS ÉVITÉES*

4,7 MtCO₂

RÉSEAUX DE CHALEUR ET DE RAFRAÎCHISSEMENT

340

LOGEMENTS CHAUFFÉS

plus de 2 Millions

ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

plus de 4 800

SITES INDUSTRIELS

plus de 3 800

ÉTABLISSEMENTS TERTIAIRES ET COMMERCIAUX

près de 17 000

* Méthode FEDENE – Fédération professionnelle des entreprises des services pour l'énergie et l'environnement

Cap 2026 : un projet stratégique pour relever le défi climatique



Avec son projet d'entreprise, Dalkia se positionne comme un acteur ancré dans les territoires, avec une vision de long terme, qui investit et accompagne ses clients dans leurs actions de décarbonation. La démarche RSE de Dalkia est au cœur de ce projet stratégique.

LES TROIS AXES QUI GUIDENT NOS ACTIONS



DÉCARBONATION

Construire un avenir neutre en carbone par la décarbonation des réseaux de chaleur et de froid, de l'industrie et des bâtiments.



PERFORMANCE

Déployer des modèles encore plus créateurs de valeur afin de maintenir une performance durable.



ENGAGEMENT

Nous engagez pour nos salariés, nos clients et nos partenaires.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

MÉTIERS



Efficacité énergétique

Permettre des économies d'énergie et réduire les émissions carbone de nos clients



Énergies renouvelables et bas carbone

Développer et valoriser les énergies renouvelables et de récupération des territoires

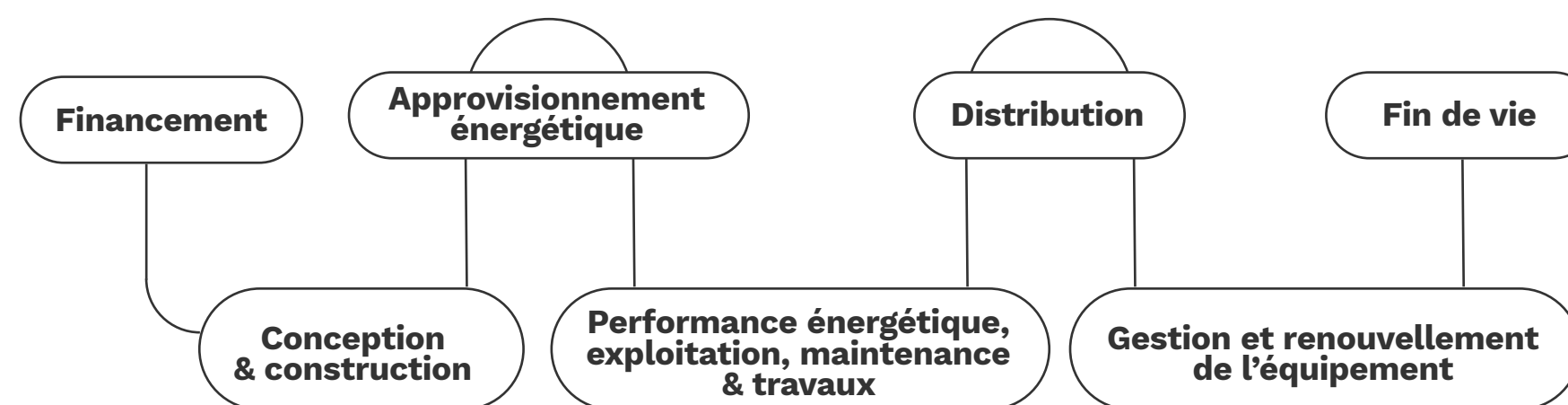


Électrification des usages

Décarboner l'industrie, les bâtiments et travaux de rénovation énergétique avec des solutions électriques

ACTIVITÉS

Exemple sur le cycle de vie des installations énergétiques



SEGMENTS DE CLIENTÈLE

Collectivités

Habitat

Santé

Tertiaire

Industrie

NOTRE AMBITION

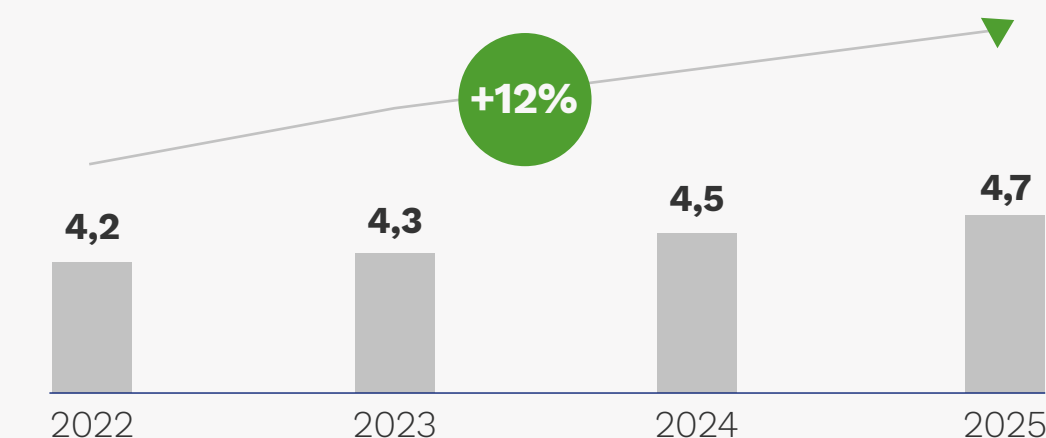
Devenir l'entreprise de référence de la décarbonation des territoires, performante et engagée pour relever avec nos clients le défi climatique.

NOS RÉSULTATS EN FAVEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Les émissions de CO₂ évitées chez nos clients

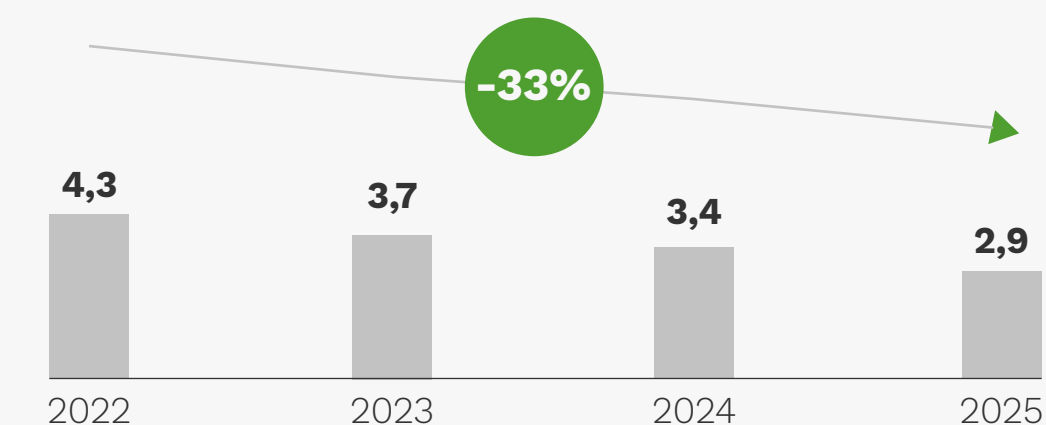
En millions de tonnes

Calculé selon la méthode de la FEDENE (Fédération professionnelle des entreprises de services pour l'énergie et l'environnement)



Les émissions de gaz à effet de serre (scope 1)

En millions de tonnes de CO₂ (périmètre groupe Dalkia)



Décarbonation : les territoires en action

Focus sur sept succès commerciaux en 2025 autour de la création ou l'extension de réseaux de chaleur et de rafraîchissement bas carbone en France.



1

CLICHY-SOUS-BOIS Création d'un nouveau réseau de chaleur

NOS ENGAGEMENTS
91% d'énergies renouvelables grâce à une géothermie profonde
20 000 tCO₂ évitées / an
26 km sur l'ensemble des quartiers des deux villes

2

MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE ilénergie : renouvellement et extension du réseau de chaleur lillois

NOS ENGAGEMENTS
95% d'énergies bas carbone dont 61% d'énergies de récupération et 34% de bois-énergie
165 000 tCO₂ évitées / an
75 000 équivalents-logements raccordés d'ici 2032 (x3)
150 emplois locaux créés

3

GRAND REIMS Nouveau réseau de chaleur

NOS ENGAGEMENTS
85% d'énergie bas carbone, issue de sources renouvelables et de récupération
27 000 tCO₂ évitées / an
15 000 équivalents-logements

4

LE MANS LIVRÉ Extension du réseau de chaleur Syner'gie

NOS ENGAGEMENTS
Près de 75% d'énergies renouvelables et de récupération
38 000 tCO₂ évitées / an
53 km de canalisations
23 000 équivalents-logements dont 30% de logements sociaux

5

VALSERHÔNE Nouveau réseau de chauffage urbain

NOS ENGAGEMENTS
85% d'énergie issue de la chaleur de récupération
4 200 tCO₂ évitées / an
20 abonnés
2 700 équivalents-logements

6

BAYONNE Nouveau réseau de chaleur Aturrena alimenté par l'hydrothermie

NOS ENGAGEMENTS
94% d'énergies bas carbone dont l'hydrothermie qui récupère la chaleur sur le fleuve Adour
2 200 tCO₂ évitées / an
+1 600 équivalents-logements raccordés et plusieurs écoles

7

AVIGNON Nouveau réseau de chaleur et de rafraîchissement

NOS ENGAGEMENTS
90% d'énergies bas carbone (récupération de chaleur, géothermie et bois-énergie)
25 000 tCO₂ évitées / an
90% d'énergies bas carbone
17 000 équivalents-logements
30 000 heures d'insertion

La démarche RSE de Dalkia, au cœur du projet stratégique de l'entreprise

En inscrivant la RSE au cœur de notre stratégie, nous nous dotons d'un véritable cap pour guider nos décisions et structurer notre action.

Notre démarche RSE s'articule autour de quatre piliers répondant aux enjeux RSE majeurs, en lien avec plusieurs Objectifs de Développement Durable (ODD) et la raison d'être du groupe EDF : « Construire un avenir énergétique neutre en CO₂, conciliant préservation de l'environnement, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »

Chaque pilier est assorti d'engagements et d'objectifs à atteindre pour la période 2022-2026. Ils sont mesurés et audités, et s'intègrent à la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) du groupe EDF.

En 2026, nous faisons évoluer notre politique RSE afin d'intégrer les résultats de l'analyse de matérialité (voir page 9) et en cohérence avec l'élaboration d'une nouvelle stratégie à l'horizon 2030.



NEUTRALITÉ CARBONE ET CLIMAT

DÉVELOPPER LES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET DE RÉCUPÉRATION

OBJECTIFS 2022-2026

65% d'énergies renouvelables et de récupération dans nos réseaux de chaleur

PERFORMANCE 2025

66,9%

DÉCARBONER CHEZ NOS CLIENTS

6 M de tonnes équivalents CO₂ évités

4,7

RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DIRECTES DE CO₂

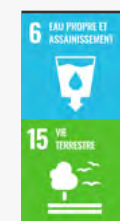
-10% d'émissions directes de CO₂

-33%

DÉVELOPPER LES USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ

100% du parc automobile hybride ou électrique d'ici 2030

39%



PRÉSERVATION DES RESSOURCES DE LA PLANÈTE

PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ

+30% de bois certifié PEFC*

29%

PRÉSERVER LA RESSOURCE EN EAU

-10% d'eau d'appoint utilisée dans les réseaux de chaleur

+6%**

MIEUX GÉRER LES DÉCHETS

-10% de déchets produits dans les réseaux de chaleur

-25%

ENCOURAGER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

100% de matériel informatique reconditionné

96,4%



BIEN-ÊTRE ET SOLIDARITÉ

ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE TOUS

Un taux de fréquence des accidents **<2**

3

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ, LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

6% d'emploi direct de personnes en situation de handicap

4,9%
(donnée 2024)

>70% des contrats d'alternance seront transformés en CDD ou CDI

52,1%

>30% de femmes parmi nos cadres

22,1%

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

+70% des collaborateurs bénéficieront au moins d'une formation

82,2%

LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

+500 000 équivalents-logements raccordés à un réseau avec une TVA à 5,5%

523 503



DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE DES TERRITOIRES

DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Net Promoter Score **>5**

32

FAVORISER L'EMPLOI DIRECT ET INDIRECT

Maintenir le rapport de **1 à 5** entre emploi direct et indirect

4,8***

PRIVILÉGIER LES ACHATS LOCAUX AUPRÈS DES PME

>30% d'achats locaux à des PME en France

52,1%

DÉPLOYER LE NUMÉRIQUE RESPONSABLE

95% des pages de notre site web seront classées A selon l'éco index d'ici 2026

77%****

* Programme de reconnaissance des certifications forestières
** -14% entre 2023 et 2025 : instrumentation progressive et fiabilisation des données

*** Empreinte socio-économique 2022, en cours d'actualisation en 2026
**** Travaux en cours sur le site dalkia.fr

Un dialogue riche avec nos parties prenantes

Le dialogue avec les parties prenantes de Dalkia est au cœur de la gouvernance de l'entreprise et de la démarche RSE. Il nous permet d'affiner notre stratégie pour répondre à leurs attentes mais aussi de favoriser l'innovation grâce à la co-construction de solutions adaptées.



Salariés de Dalkia, clients, fournisseurs, investisseurs, associations professionnelles, communautés locales... Dalkia échange régulièrement avec un écosystème de parties prenantes particulièrement diversifié.

Pour répondre à leurs attentes et nourrir un dialogue constructif, nous déployons des dispositifs adaptés à chaque public : clubs clients et fournisseurs, enquêtes de satisfaction, groupes de travail internes, baromètre d'engagement, instances de dialogue social ou encore consultations publiques.

Ces échanges constituent une ressource essentielle pour orienter nos priorités et renforcer la pertinence de notre stratégie RSE. Ils ont notamment contribué

PARTIES PRENANTES INTERNES

Collaborateurs
Organisations syndicales
EDF

ACTEURS FINANCIERS

Banques
Assureurs
Actionnaires
État

AUTORITÉS

Institutionnels
Autorités de contrôles
Commissaires aux comptes

SOCIÉTÉ CIVILE

Citoyens/habitants
Associations locales
ONG - Presse et médias
Think tanks

PARTENAIRES D'EMPLOI, FORMATION, INSERTION

Acteurs de l'emploi
Entreprises d'insertion professionnelle
Organismes de formation

MONDE ACADÉMIQUE

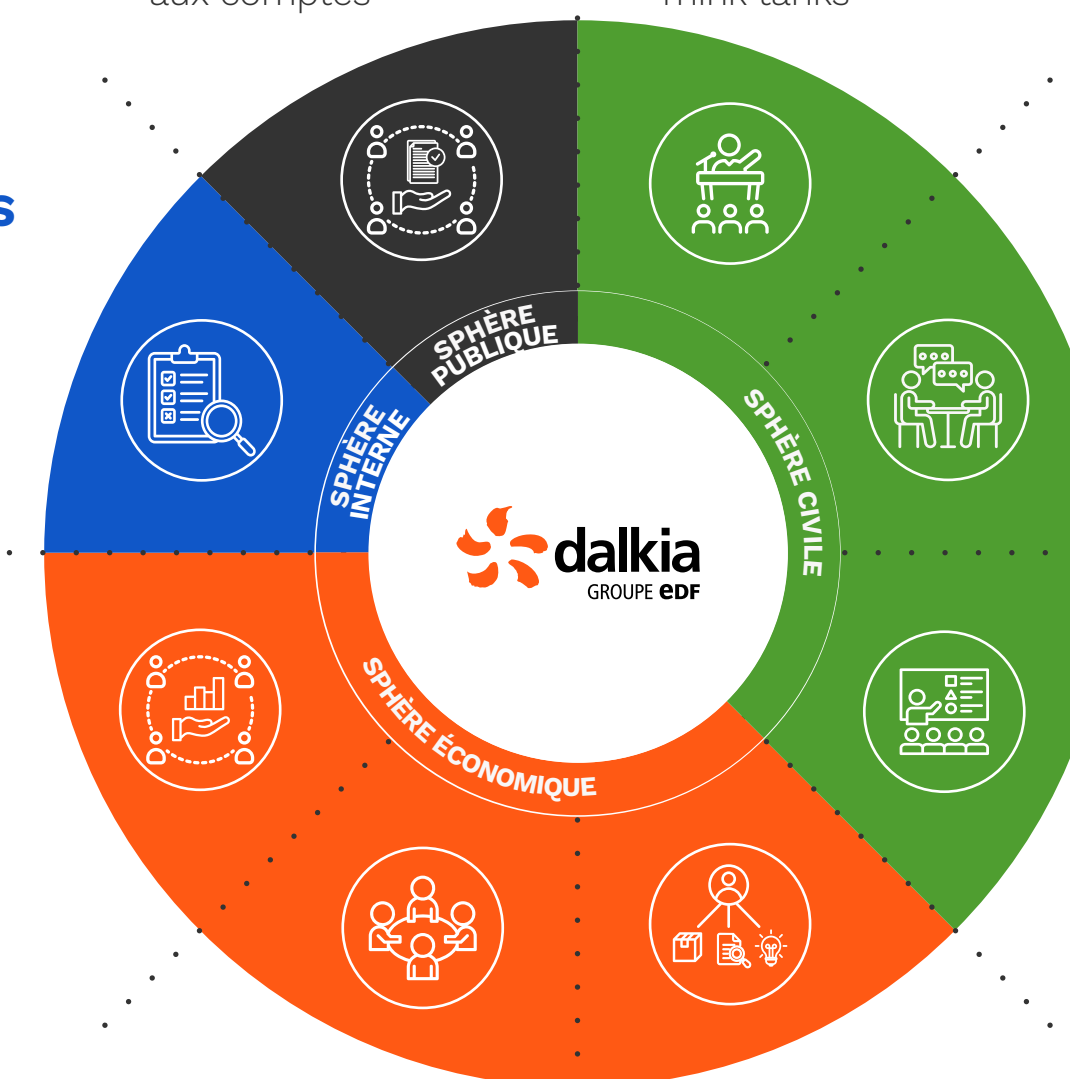
Enseignement (collèges, lycées)
Enseignement supérieur (écoles, universités)

CLIENTS

Collectivités et intercommunalités
Industries
Tertiaire
Secteur de la santé
Habitat public et privé
Usagers

PARTENAIRES

Fournisseurs
Sous-traitants
Bureaux d'études
Start-up



à la réalisation de notre analyse de double matérialité (voir page 9), grâce à plusieurs rencontres dédiées avec nos principales parties prenantes afin d'intégrer leurs perceptions des impacts, risques et opportunités ESG* pour Dalkia.

Par ailleurs, des réunions publiques sont systématiquement organisées lors du développement de nos projets de réseaux de chaleur, garantissant une information transparente et un dialogue continu avec les territoires.

* Environnement, Social et Gouvernance

Une compréhension approfondie de nos enjeux de durabilité grâce à la double matérialité

Dalkia a choisi d'effectuer une analyse de double matérialité. Cet exercice a permis d'identifier nos enjeux de durabilité prioritaires ainsi que les impacts, risques et opportunités associés en lien avec nos activités et notre chaîne de valeur.

Les équipes ont travaillé sur l'analyse de double matérialité de Dalkia durant plusieurs mois. Nous nous sommes appuyés sur les enjeux de durabilité prioritaires identifiés par le groupe EDF et les Impacts, Risques et Opportunités associés (IRO) pour les adapter aux spécificités de Dalkia. Pour cela, une revue approfondie de notre chaîne de valeur et des enjeux liés à nos activités a été réalisée et complétée par les retours de nos principales parties prenantes (directeur pays, directeur région, fournisseurs, clients, etc.). Ce travail nous a permis d'aboutir à une liste d'impacts (positifs et négatifs), risques et opportunités matériels propres à Dalkia.

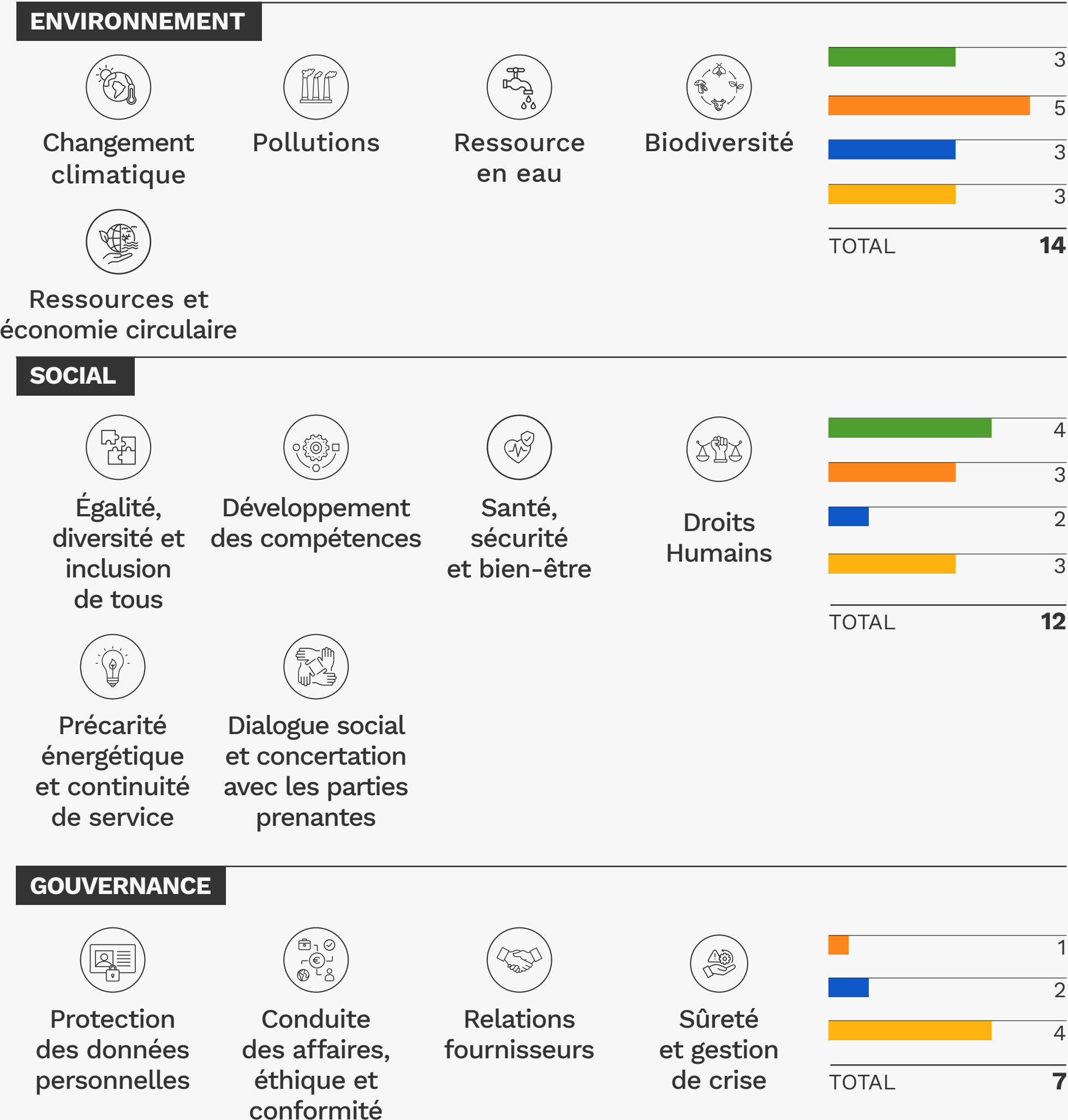
« L'analyse de double matérialité que nous avons menée de façon volontaire chez Dalkia a été un levier essentiel pour bâtir notre nouvelle politique RSE. Elle nous a permis d'élargir nos priorités et d'intégrer pleinement de nouveaux enjeux, comme l'adaptation au dérèglement climatique. »

Nathalie Natta
Directrice RSE

LES ENJEUX DE DURABILITÉ PRIORITAIRES IDENTIFIÉS

Sur la base de 183 Impacts, Risques et Opportunités évalués (dont 76 matériels) nous avons agrégé 33 IROs avec la décomposition suivante :

- IMPACTS POSITIFS
- IMPACTS NÉGATIFS
- OPPORTUNITÉS
- RISQUES



Une gouvernance au service de notre démarche RSE

Chez Dalkia, la gouvernance de la RSE s'appuie sur une organisation agile et des processus garantissant une intégration de la démarche à tous les niveaux de décision.

Plusieurs actions permettent d'assurer l'intégration de la RSE au fonctionnement de Dalkia :

- Indicateurs RSE suivis par le Comité Exécutif et déclinés à tous les niveaux de l'entreprise (régions, filiales et pays) dans les revues de performance.
- Des Comités des Engagements assurent l'alignement des grands projets menés par Dalkia avec la raison d'être du groupe EDF.
- Rémunération variable des collaborateurs et des dirigeants de Dalkia indexée sur l'atteinte d'objectifs en matière de santé et sécurité, à partir d'indicateurs opérationnels, ainsi que sur l'engagement des équipes, la mixité des recrutements et les achats responsables.

En complément, nous sommes mobilisés toute l'année pour animer la démarche RSE au sein de Dalkia et sensibiliser un nombre croissant de collaborateurs à nos enjeux de durabilité.

« Notre gouvernance RSE est présente à tous les niveaux de Dalkia, au plus près des réalités de terrain. Nous donnons à chacune de nos entités, en France et à l'international, une véritable marge de manœuvre pour faire émerger des initiatives concrètes. Cette liberté d'agir crée l'envie, stimule l'engagement et fait de la RSE un moteur collectif. »

Hanh Do-Bravais
Directrice du Secrétariat Général et de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

NOTRE GOUVERNANCE RSE

SUPERVISION

Le Conseil d'administration compte parmi ses membres la Directrice du Secrétariat Général et de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise qui porte les sujets au sein de cette instance.

Conseil d'administration

LES ENGAGEMENTS RSE

Le Comité Exécutif valide les orientations et la politique RSE de Dalkia. Le Comité des engagements examine l'alignement des projets du Groupe avec nos engagements RSE.

Comité Exécutif

Comités France et élargi

Comité des engagements

PILOTAGE

La Direction RSE élabore, déploie et pilote la stratégie et la feuille de route RSE. Le Comité RSE partage les priorités, bonnes pratiques et mesure la performance RSE.

Direction RSE

Comité RSE

Comité de pilotage
Devoir de Vigilance

LA FEUILLE DE ROUTE RSE

Les référents RSE animent les actions RSE locales dans les filières, régions et filiales, en cohérence avec notre feuille de route RSE.

Référents RSE

Dans les régions,
filiales et pays



ENVIRONNEMENT

Ensemble pour relever le défi climatique et écologique

CONTRIBUTION À LA STRATÉGIE DE DALKIA

Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, développer les énergies renouvelables, réduire les émissions de CO₂ : à travers chacun de ses projets, Dalkia contribue à la décarbonation et la préservation des ressources.

La décarbonation au cœur de la stratégie de Dalkia

LES ENJEUX POUR DALKIA

Face au défi climatique, les solutions proposées par Dalkia jouent un rôle déterminant pour contribuer à la neutralité carbone à horizon 2050 à l'échelle des territoires. Collectivités, sites industriels, établissements tertiaires ou de santé : nous accompagnons ces acteurs pour accroître leur efficacité énergétique et réduire leurs émissions de CO₂.

NOTRE PLAN D' ACTIONS

- Développement des énergies renouvelables et de récupération (bois-énergie, géothermie, thalassothermie, récupération de chaleur), moins émettrices que les énergies fossiles, et déploiement de solutions d'électrification.
- Solutions durables pour aider nos clients à faire des économies d'énergie et limiter leur empreinte carbone comme le Contrat de Performance Énergétique et le Contrat de Performance Carbone.
- Travaux d'efficacité énergétique, du remplacement d'un équipement à la rénovation énergétique d'un bâtiment, en passant par le génie électrique pour un objectif : plus de performance, moins de consommations.

TAUX D'ÉNERGIES RENOUVELABLES ET DE RÉCUPÉRATION DES RÉSEAUX DE CHALEUR
(périmètre France - SNCU, Syndicat National de Chauffage Urbain)

66,9%

ÉMISSIONS ÉVITÉES CHEZ NOS CLIENTS
(périmètre Groupe)

4,7 MtCO₂

EN BREF

ACCOMPAGNER LA FIN DU CHARBON EN POLOGNE

Dalkia s'est engagée dans un programme ambitieux de sortie du charbon en Pologne d'ici 2030. Pour accompagner cette transition, nous modernisons notamment les réseaux de chaleur industriels et urbains vers des solutions de gaz et de cogénération.

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

ACCOMPAGNER SWISS KRONO FRANCE DANS SA DÉCARBONATION : LE PROJET GREEN ENERGY (45)



Le contexte

L'industrie du bois est fortement consommatrice d'énergie thermique et exposée à la volatilité des prix du gaz, tout en faisant face à des exigences croissantes de décarbonation. À Sully-sur-Loire, SWISS KRONO France souhaitait sécuriser son développement industriel, renforcer sa compétitivité et s'inscrire pleinement dans la trajectoire de neutralité carbone portée par les politiques publiques et la réglementation.

Le besoin

Le site devait réduire drastiquement son recours aux énergies fossiles, améliorer l'efficacité de ses procédés et valoriser ses co-produits issus du bois, sans compromettre la performance industrielle ni la continuité de production.

Notre solution

Avec Meridiam et l'appui de l'État, nous avons conçu et déployé une solution énergétique intégrée reposant sur une chaudière bois-énergie de 63 MW, deux sècheurs basse température et un système de récupération de chaleur fatale. Cette installation multi-fluides permet de produire simultanément chaleur, eau surchauffée et eau chaude, en s'appuyant sur une logique d'économie circulaire.

Les résultats

35 000 tCO₂ ÉVITÉES PAR AN

5 à 10% DE RÉDUCTION DES BESOINS ÉNERGÉTIQUES GRÂCE AUX SÈCHEURS BASSE TEMPÉRATURE

Entre 90 et 95% DE GAZ CONSOMMÉ PAR LE SITE REMPLACÉ PAR DU BOIS-ÉNERGIE

TRANSPAC

Une innovation mondiale pour accélérer la décarbonation de l'industrie à Château-Thierry (02)



LE CONTEXTE

L'industrie française émet environ 60 millions de tonnes de CO₂ par an*, soit près de 20% des émissions nationales. Une part majeure de ces émissions provient de la production de chaleur industrielle, encore largement assurée par des énergies fossiles. Dans un contexte de hausse des coûts de l'énergie et d'exigences réglementaires croissantes, la décarbonation des procédés thermiques est devenue un levier stratégique, à la fois environnemental et économique, pour maintenir la compétitivité des sites industriels.

LE BESOIN

Nos clients industriels ont besoin de solutions permettant de produire de la chaleur à très haute température, indispensable à de nombreux procédés (papier, chimie, agroalimentaire), tout en réduisant significativement leur dépendance au gaz. Ces solutions doivent s'intégrer aux installations existantes, valoriser les gisements de chaleur fatale disponibles et garantir des performances énergétiques élevées sur la durée.

LA SOLUTION

Issue des travaux de la R&D d'EDF et développée avec Dalkia Froid Solutions, Transpac est une pompe à chaleur très haute température qui marque une avancée significative dans l'électrification des procédés industriels. Installée en conditions réelles chez le papetier Wepa Greenfield, elle récupère la chaleur fatale des procédés pour produire de l'air chaud jusqu'à 140 °C. Grâce à un cycle thermodynamique innovant, Transpac affiche un coefficient de performance supérieur à 3,5, démontrant sa capacité à conjuguer sobriété énergétique et performance industrielle.

LES RÉSULTATS

Le démonstrateur Transpac atteint des résultats inédits permettant aux industriels de réduire drastiquement leur empreinte carbone en même temps que leur facture énergétique.

POUR ENVIRON 150 KWH D'ÉLECTRICITÉ CONSOMMÉS, TRANSPAC PRODUIT

600 kWh de chaleur utile

ÉMISSIONS DE CO₂

16 à 20 fois plus faibles

PAR RAPPORT À UNE PRODUCTION DE CHALEUR AU GAZ NATUREL

* Baromètre du Citepa, édition 2026 (industrie manufacturière et construction)

Adapter nos activités et celles de nos clients au dérèglement climatique

LES ENJEUX POUR DALKIA

Dans un contexte de dérèglement climatique, l'adaptation s'impose à Dalkia pour assurer la continuité de nos activités, assurer notre viabilité économique et jouer un rôle majeur dans la transition énergétique des territoires. Pour cela, nous proposons des solutions bas carbone résilientes à nos clients publics et privés et avons renforcé notre plan d'adaptation.

NOTRE PLAN D' ACTIONS

Pour anticiper les impacts du dérèglement climatique sur les installations que nous exploitons, nous avons actualisé notre plan d'adaptation 2025-2030, piloté par la Direction RSE et suivi par le COMEX :

- Prévenir les risques liés aux vagues de chaleur, notamment pour les techniciens.
- Renforcer la protection des sites Dalkia face aux aléas extrêmes (chaleur, froid, inondations).
- Sécuriser les sites clients : intégration de la résilience dans les projets opérés, dès la conception.
- Anticiper les évolutions de marché : baisse de la demande de chaleur hors process.
- Répondre à la hausse du rafraîchissement : développement de solutions adaptées.

ANALYSE DE L'EXPOSITION AUX RISQUES CLIMATIQUES DE PLUSIEURS SITES MAJEURS

TOP 3 DES ALÉAS MAJEURS EN FRANCE SUR LES SITES GÉRÉS PAR DALKIA

- **modification des régimes de pluie**
- **pluies intenses**
- **hausse des températures moyenne en hiver**

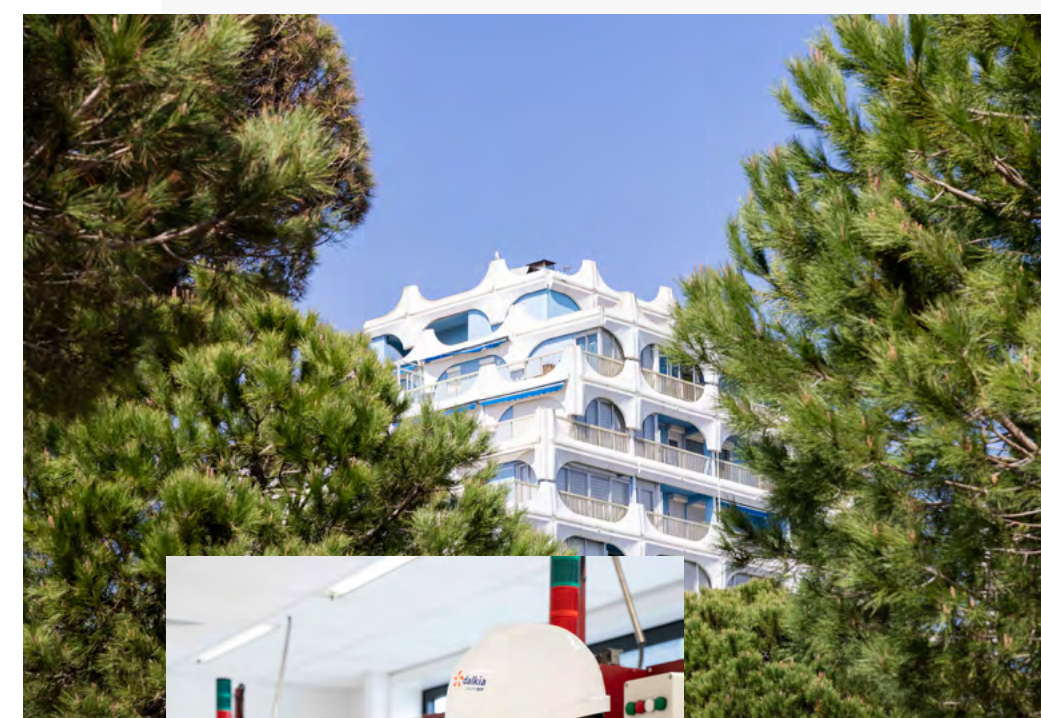
EN BREF

LE MOYEN-ORIENT FACE AU DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE

Dans cette zone particulièrement vulnérable, nous déployons des réseaux de refroidissement bas carbone, notamment dans la ville de Misk City en Arabie Saoudite et pour l'aéroport d'Abu Dhabi. Nous mettons aussi en œuvre les conditions de travail adaptées au climat local (horaires, EPI spécifiques...)

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

UNE CONNAISSANCE FINE DES ALÉAS CLIMATIQUES POUR PLUS DE RÉSILIENCE



Dalkia place la résilience climatique au cœur de sa stratégie, de la conception à l'exploitation des infrastructures énergétiques qui lui sont confiées. Cette approche globale mobilise tous les leviers : dimensionnement technique, mix énergétique local et bas carbone, sécurisation des approvisionnements, plans de continuité d'activité et formation des collaborateurs.

En 2025, l'entreprise a franchi une nouvelle étape en actualisant son plan d'adaptation. Cette étude sur les risques physiques, s'appuyant sur la Trajectoire de Référence pour l'Adaptation au Changement Climatique - TRACC de la France, a permis :

D'ÉVALUER LA VULNÉRABILITÉ DES SITES MAJEURS EN FRANCE FACE À LA HAUSSE DES TEMPÉRATURES ET AUX PHÉNOMÈNES EXTRÊMES

DE CARTOGRAPHIER LES RISQUES À L'HORIZON 2030, 2050 ET 2100

DE RÉVISER LES MESURES D'ATTÉNUATION DÉJÀ EN PLACE

DE DÉFINIR UN NOUVEAU PLAN D' ACTIONS (VOIR CI-CONTRE)

MOTTEO

Un nouveau réseau de chaleur et de rafraîchissement à La Grande-Motte (34), illustration concrète des solutions d'adaptation climatique



Face à l'intensification des vagues de chaleur et à l'augmentation des besoins de rafraîchissement dans les territoires littoraux, les collectivités doivent repenser leurs systèmes énergétiques. À La Grande-Motte, la ville et Dalkia ont fait le choix d'une solution innovante et résiliente : un réseau de chaleur et de rafraîchissement, appelé Motteo, fondé sur la thalassothermie.

LE CONTEXTE

Territoire exposé aux effets du dérèglement climatique, La Grande-Motte est confrontée à des étés de plus en plus chauds, accentuant les besoins de confort thermique des bâtiments publics, tertiaires et résidentiels. Dans le même temps, la collectivité s'est engagée dans une trajectoire ambitieuse de décarbonation, visant à réduire sa dépendance aux énergies fossiles tout en garantissant un service énergétique fiable et durable.

LE BESOIN

La ville avait besoin d'une solution capable de répondre simultanément aux enjeux de chauffage en hiver et de rafraîchissement en été, tout en limitant l'impact environnemental. Le système devait s'appuyer sur une ressource locale, renouvelable, et offrir une stabilité des coûts dans un contexte de volatilité des prix de l'énergie. Il permettra également de réduire les îlots de chaleur.

LA SOLUTION

Construit et exploité par Dalkia dans le cadre d'une délégation de service public, le réseau Motteo repose sur la thalassothermie : la récupération des calories naturellement présentes dans la mer Méditerranée. Grâce à des pompes à chaleur électriques réversibles, l'énergie marine alimente une boucle d'eau tempérée fournissant chaleur et rafraîchissement à une trentaine de bâtiments du centre-ville. Le dispositif, intégré au paysage portuaire, permet de produire 6 MW de chaleur et 1,7 MW de froid, sans impact sur le milieu marin.

LES RÉSULTATS

Ce réseau renforce la résilience du territoire face aux épisodes de chaleur extrême, tout en offrant aux abonnés une énergie locale, bas carbone et compétitive. Motteo s'impose ainsi comme un modèle reproductible d'adaptation climatique pour les villes littorales.

2 000 LOGEMENTS RACCORDÉS

1 800 tCO₂ ÉVITÉES PAR AN

UNE ÉNERGIE À PRIX COMPÉTITIF, AVEC UNE TVA RÉDUITE DE 5,5% GRÂCE AU MIX ÉNERGÉTIQUE FAVORISANT LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Maîtriser notre impact environnemental

LES ENJEUX POUR DALKIA

Toute activité de travaux, de production thermique et d'exploitation peut avoir un impact sur l'air, l'eau et les sols. Afin de réduire au maximum cet impact, Dalkia mise sur l'identification des risques et privilégie des solutions locales comme la récupération de chaleur fatale, les pompes à chaleur et la géothermie.

NOTRE PLAN D'ACTIONS

- Nos installations ICPE* font systématiquement l'objet d'un suivi des émissions atmosphériques et d'une revue environnementale annuelle.
- La conformité réglementaire de nos installations sensibles (réseau d'eau chaude sanitaire, tour aéroréfrigérante, ICPE) est organisée et évaluée (veille réglementaire).
- Les performances environnementales de nos sites sont elles aussi évaluées périodiquement.
- Les équipes de Dalkia sont sensibilisées aux enjeux environnementaux et aux situations de gestion de crise et entraînées chaque année.
- Ces actions sont intégrées au système de management environnemental ISO 14001. Au-delà de nos propres activités, nous développons des solutions innovantes pour aider nos clients à réduire leurs pollutions (voir ci-contre).

ÉMISSIONS DIRECTES (SCOPE 1)

2,87 Mt CO₂e

ÉMISSIONS INDIRECTES (SCOPE 3)

1,48 Mt CO₂e

Méthode GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol Initiative)

EN BREF

IMAGINER DES ALTERNATIVES AUX FLUIDES FRIGORIGÈNES À PLUS FAIBLE IMPACT

Dalkia Froid Solutions conçoit à destination de ses clients des solutions alternatives aux fluides frigorigènes à fort pouvoir de réchauffement global**, bientôt interdits en Europe.

À Surville (69), une pompe à chaleur utilise ainsi un fluide naturel (le NH3) pour chauffer 5 700 logements en récupérant la chaleur fatale des fumées.

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

INTERNALISER LE CONTRÔLE QUALITÉ DES BLOCS OPÉRATOIRES AU CENTRE HOSPITALIER DE CARCASSONNE (11)

Le contexte

En 2024, Dalkia en région Méditerranée a internalisé la qualification des blocs opératoires ZEM (Zone à Environnement Maîtrisé), un contrôle réglementaire exigé par les Agences Régionales de Santé, pour sécuriser la conformité, réduire les délais et maîtriser les coûts.

Le besoin

Démontrer la conformité des salles (particules, débits d'air, pression, température) et lever les non-conformités critiques.

Notre solution

Une mission pilote a été menée au Centre Hospitalier de Carcassonne avec une équipe pluridisciplinaire incluant un ingénieur métrologue et une infirmière hygiéniste. L'usage d'une application innovante et d'équipements de pointe a permis d'optimiser la collecte et l'analyse des données sur le terrain.

Les résultats

14 SALLES DE BLOC QUALIFIÉES EN CINQ JOURS SEULEMENT

x3 EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

OPTIMISATION DU TEMPS D'OCCUPATION DES SALLES D'OPÉRATION

Ce succès confirme la capacité de Dalkia à sécuriser les environnements critiques hospitaliers tout en optimisant les coûts d'exploitation.



* Installations Classées pour la Protection de l'Environnement
** Global Warming Potential

Intégrer l'économie circulaire tout au long de la chaîne de valeur

LES ENJEUX POUR DALKIA

Face aux limites du modèle économique traditionnel et à la raréfaction des ressources, l'économie circulaire s'impose comme un levier clé de transformation de nos activités. Portée par le cadre législatif et la politique du groupe EDF, elle s'applique à toute notre chaîne de valeur.

NOTRE PLAN D'ACTIONS

- Valoriser et récupérer les ressources locales, comme les énergies renouvelables ou la chaleur fatale.
- Éco-concevoir des installations énergétiques durables pour le plus grand nombre comme les réseaux de chaleur et de rafraîchissement.
- Maintenir les équipements et anticiper les pannes par une bonne maintenance.
- Valoriser les déchets.

L'économie circulaire impacte l'ensemble des activités de Dalkia. Le diagnostic sur la chaîne de valeur met en lumière un potentiel d'intégration des principes de circularité à chaque étape :

1 - PHASE DE CONCEPTION

2 - PHASE DE CONSTRUCTION ET DE TRAVAUX

3 - APPROVISIONNEMENT EN ÉNERGIE

4 - EXPLOITATION ET MAINTENANCE

5 - FIN DE VIE

TAUX DE VALORISATION DES DÉCHETS CONVENTIONNELS

80,6%

TAUX DE RECONDITIONNEMENT DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

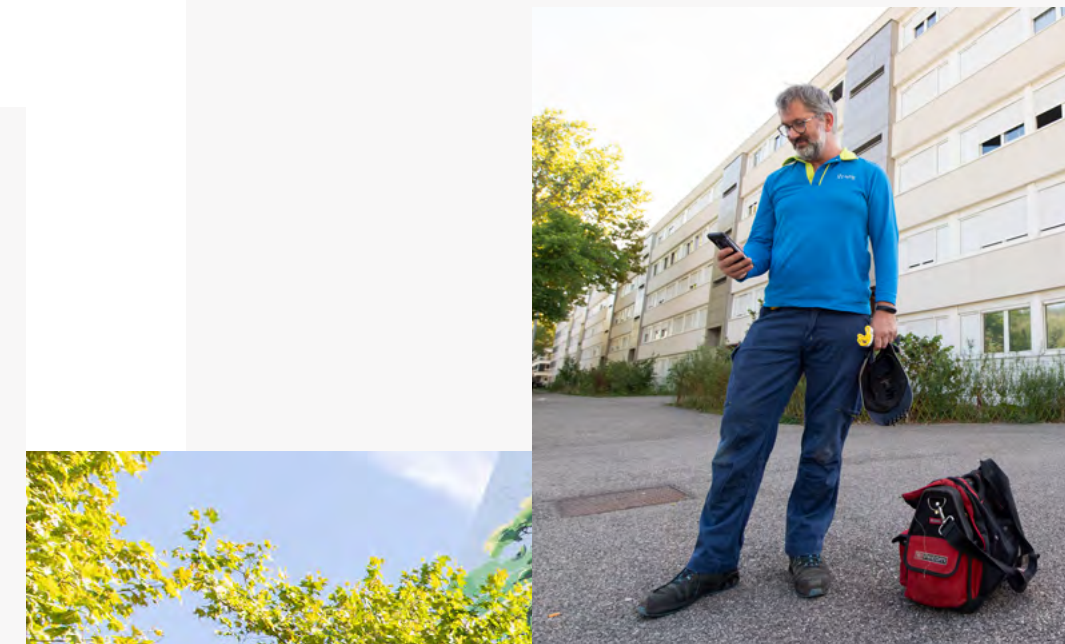
96,4%

EN BREF L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE AU SERVICE D'UN CHANTIER

À Roanne (42), Dalkia a construit une chaufferie bois dans une démarche d'économie circulaire inédite. Près de 8 000 tonnes de matériaux de démolition ont été triées et réutilisées in situ pour les remblais, limitant les déchets liés aux travaux.

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

LE RÉSEAU DE CHALEUR VERTUEUX DU BASSIN CHAMBÉRIEN (73)



Le besoin

Le territoire avait besoin d'un système de chauffage collectif à la fois efficace, compétitif économiquement et fondé sur des énergies renouvelables. L'enjeu était également de mieux exploiter l'énergie déjà disponible sur le territoire, notamment la chaleur perdue issue des installations existantes.

La solution

Les équipes ont étendu le réseau de chaleur existant pour offrir aux habitants du bassin chambérien une solution de chauffage reposant à 94% sur des énergies renouvelables et de récupération et mobilisant des solutions originales dans une logique d'économie circulaire :

- Optimisation de la chaleur fatale issue de la valorisation des ordures ménagères de Savoie Déchets.
- Récupération de chaleur sur les fumées bois-énergie des trois chaufferies et sur les buées de l'industriel Placoplatre dès 2027.

Les résultats

Ce réseau offre une solution de chauffage décarbonée, performante et accessible, qui permet de lutter contre la précarité énergétique :

75 000 tCO₂ ÉVITÉES PAR AN

94,4% D'ÉNERGIES RENOUVELABLES ET DE RÉCUPÉRATION

près de 44 000 ÉQUIVALENTS-LOGEMENTS DESSERVIS

ENTRETIEN

Studio de conseil et de design en économie circulaire, Circulab a accompagné les équipes de Dalkia.



Entretien avec
Justine Laurent,
Directrice Générale de Circulab.

QUELLE EST L'ACTIVITÉ DE CIRCULAB ?

Justine Laurent : Depuis 2012, Circulab accompagne la mise en place des stratégies d'économie circulaire des entreprises, collectivités territoriales ou fédérations professionnelles à travers trois activités : la formation et l'outillage des équipes, le diagnostic et l'élaboration de recommandations, ainsi que le design d'expérience et de service.

SOUS QUEL FORMAT AVEZ-VOUS ACCOMPAGNÉ LES ÉQUIPES DE DALKIA ET QUELS ENSEIGNEMENTS CLÉS ONT ÉMÉRGÉ DE CES TRAVAUX ?

J.L. : Notre accompagnement s'est structuré autour du groupe de travail sur l'économie circulaire de Dalkia et s'est déroulé en deux étapes. La première visait à sensibiliser et former les membres aux principes de l'économie circulaire. La seconde étape consistait à accompagner le groupe de travail dans l'élaboration de sa feuille de route économie circulaire. Pour articuler formation et mise en pratique, les équipes ont d'abord suivi une formation combinant apprentissages en autonomie, exercices interactifs et sessions de

coaching. Plusieurs profils métiers ont participé à cette démarche, ce qui a rendu l'expérience d'apprentissage riche et a permis de croiser les points de vue et expertises, une montée en compétences rapide sur l'économie circulaire ainsi que la formulation de propositions d'initiatives circulaires concrètes.

COMMENT DÉFINIRIEZ-VOUS AUJOURD'HUI L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET POURQUOI EST-ELLE DEVENUE UN ENJEU STRATÉGIQUE POUR LES ENTREPRISES ?

J.L. : Il s'agit d'un modèle économique réduisant les pressions et dépendances sur les ressources naturelles et réintégrant l'ensemble des flux perdus dans l'économie. Ce modèle présente plusieurs co-bénéfices : cohésion territoriale, coopération et création d'emplois. Initialement envisagée sous l'angle de l'atténuation, l'économie circulaire constitue désormais un levier d'adaptation des modèles économiques. Dans un contexte où 94% des filières reposent sur un modèle linéaire, la phase amont engendre des risques d'approvisionnement. En réutilisant ce qui existe



déjà, les organisations gagnent en autonomie, renforcent leur souveraineté et réduisent leur impact sur le climat et la biodiversité. L'économie circulaire renforce aussi les relations avec les parties prenantes et réduit les coûts à moyen terme en optimisant les ressources.

QUELS LEVIERS POUR MIEUX INTÉGRER LES PRINCIPES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE ?

J.L. : L'économie circulaire repose sur des modèles fondés sur le partage des coûts et des bénéfices. Or, le système financier actuel, encore centré sur l'économie linéaire, rend les modèles circulaires moins compétitifs malgré leur viabilité. Le premier levier consiste à repenser les modèles économiques, à la fois dans les entreprises et les politiques publiques. Bien que le modèle circulaire nécessite une mutualisation des compétences, des flux, des investissements, de nombreux acteurs restent réticents. Renforcer la coopération au sein des organisations, des territoires et des chaînes de valeur constitue donc un second levier. Enfin, l'économie circulaire est souvent réduite à la circularité des matières alors qu'il s'agit d'un

concept plus large. Cette vision partielle renforce les résistances au changement, d'où l'importance de la formation pour rendre le modèle de l'économie circulaire plus désirable. Aujourd'hui, les enjeux ne sont plus techniques mais relèvent de la désirabilité.

SELON VOUS, QUELLES SONT LES PROCHAINES GRANDES TENDANCES OU ÉVOLUTIONS DANS LE DOMAINE DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE POUR LES 5 À 10 ANS À VENIR ?

J.L. : Dans les prochaines années, on devrait assister à un changement d'approche, envisageant l'économie circulaire non plus comme un modèle permettant seulement de réduire les déchets mais davantage centré sur l'allongement de la durée de vie et l'économie d'usage pour préserver les ressources. D'ici 2030, on pourrait assister à une meilleure intégration de la circularité dans la performance des organisations. Enfin, la transition circulaire devrait s'accélérer dans les secteurs considérés comme les plus stratégiques, tels que l'énergie, la mobilité ou l'électronique.

Préserver la ressource en eau

LES ENJEUX POUR DALKIA

Ressource rare et sous tension, l'eau est au cœur des activités de Dalkia, à la fois comme vecteur d'énergie et comme ressource pour faire fonctionner nos installations : réseaux de chaleur et de froid, piscines, bâtiments et sites industriels. Ces installations doivent conjuguer performance énergétique, continuité d'exploitation et sobriété hydrique, dans un contexte de sécheresses accrues et de contraintes réglementaires renforcées.

NOTRE PLAN D' ACTIONS

- Réduire les pertes d'eau par la détection des fuites sur les réseaux (thermographie par drones, capteurs, injection d'hélium) et un pilotage renforcé via des outils de suivi.
- Récupérer et réutiliser l'eau grâce aux condenseurs de fumées biomasse, à la réutilisation d'eaux usées traitées ou d'eaux de pluie et à la valorisation des eaux de piscines.
- Optimiser les équipements avec des solutions plus sobres en eau comme des systèmes de refroidissement moins consommateurs ou encore des systèmes de filtration plus économes.
- Accompagner les clients industriels et collectivités dans la réduction de leurs prélèvements et l'anticipation des tensions hydriques.
- Former et sensibiliser les collaborateurs : guides techniques, formations et partage de bonnes pratiques.

VOLUME D'EAU D'APPOINT POUR LES RÉSEAUX

Près de
1 Million de litres

EN BREF

À ORLÉANS (45), UNE UNITÉ POUR RÉCUPÉRER L'ÉNERGIE DES EAUX USÉES

Dans le quartier de la Source à Orléans, les équipes de Dalkia ont mis en place une installation innovante qui permet de capter la chaleur résiduelle des eaux usées traitées de la station d'épuration pour l'intégrer dans le réseau de chaleur urbain.

Résultats : 2 200 MWh d'énergie de récupération dans les eaux usées et 976 tCO₂ évitées.

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

LA RÉDUCTION DES PERTES D'EAU AU CŒUR DU PROJET DE RÉSEAU DE CHALEUR DE VANDŒUVRE (54)

Le contexte

Afin d'améliorer la performance économique et environnementale de son réseau de chaleur, la ville de Vandœuvre a demandé à Dalkia de réduire les fuites d'eau.

Le besoin

La réduction des pertes d'eau répond à plusieurs objectifs :

- Préservation de la ressource,
- Amélioration du rendement énergétique,
- Maîtrise des coûts d'exploitation.

Chaque fuite engendre non seulement une consommation d'eau inutile, mais également des pertes thermiques, une sollicitation accrue des équipements et un risque de dégradation accélérée des infrastructures.

Limiter les déperditions contribue ainsi directement à la baisse des consommations d'appoint, à la réduction de l'empreinte environnementale et à la sécurisation du service rendu aux abonnés.

Notre solution

Nous avons déployé une démarche structurée pour réduire les fuites : analyses techniques approfondies, campagnes de détection avant chaque période hivernale et plans de sécurisation ciblés. La généralisation de la recherche de fuites à l'hélium depuis 2022 a permis de localiser précisément les pertes et de diviser par deux la consommation d'appoint en eau en cinq ans, tout en améliorant la qualité de service et en réduisant significativement les incidents d'exploitation.

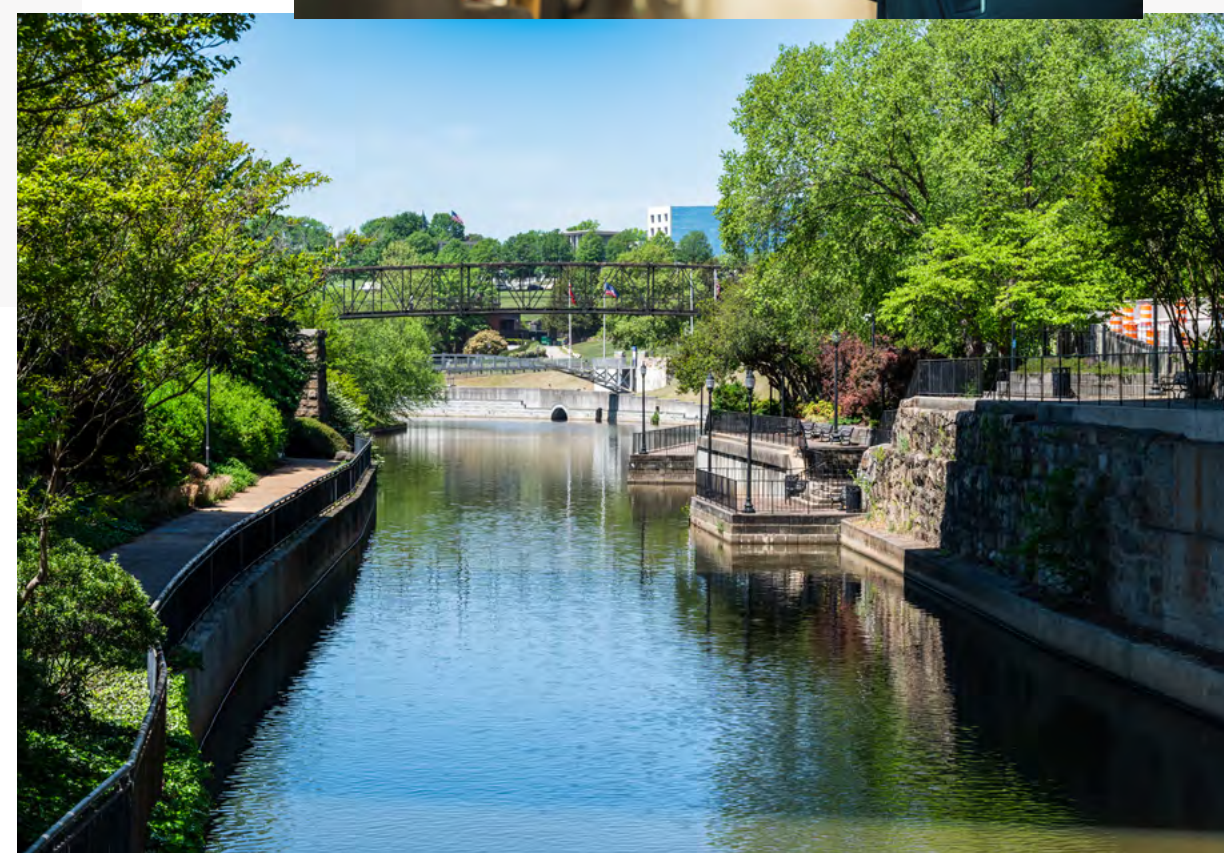
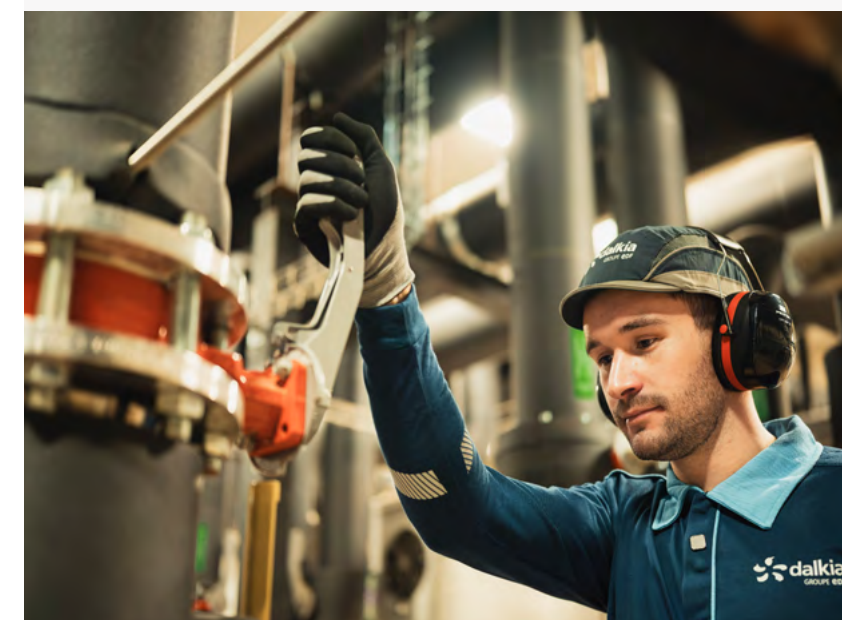
Les résultats

71,5% DE COUVERTURE EN ENR

+52 000 tCO₂ ÉVITÉES PAR AN

+32 000 ÉQUIVALENTS-LOGEMENTS RACCORDÉS

-50% CONSOMMATION D'APPOINT EN EAU EN 5 ANS



ENTRETIEN

L'eau est le fluide caloporteur utilisé dans presque 100% des installations exploitées par Dalkia et son traitement est indispensable pour la performance énergétique des réseaux et leur fonctionnement.



Entretien avec **Yannick Leborgne**, Directeur du Pôle Expertise Technique et **Jérôme Kotzyba**, Expert traitement d'eau au sein du Pôle Expertise chez Dalkia.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX ENJEUX LIÉS AU TRAITEMENT DE L'EAU DANS LES ACTIVITÉS DE DALKIA ?

Jérôme Kotzyba : Les premiers enjeux sont la préservation des ouvrages et la prévention des sinistres : avec une qualité d'eau qui n'est pas adaptée, des dommages peuvent apparaître, par exemple des fuites ou de l'embouage, engendrant des perturbations et des coûts parfois importants. Le deuxième enjeu est la performance énergétique. Le troisième enjeu est la préservation de la ressource en eau, notamment lors des épisodes de sécheresse. Des arrêtés préfectoraux peuvent imposer des réductions immédiates de consommation. Notre rôle vise ainsi à anticiper ces situations et aider nos clients à s'y préparer.

CONCRÈTEMENT, QUELLES SONT LES ACTIONS MISES EN PLACE PAR DALKIA CONCERNANT LE TRAITEMENT DE L'EAU ?

J.K. : Nos actions reposent surtout sur une bonne exploitation des installations qui permet de contribuer aux économies d'eau et d'énergie.

Par exemple, une action efficace sur les réseaux de chaleur ou de froid est la prévention des fuites grâce à des systèmes de détection permettant de réagir rapidement.

En industrie, nous travaillons sur l'optimisation des procédés pour réduire la consommation d'eau dans les unités de production de vapeur et les circuits de refroidissement, qui consomment beaucoup. Dans le secteur des bâtiments l'enjeu est d'assurer un suivi régulier de la qualité de l'eau et des actions préventives.

Yannick Leborgne : Enfin, une eau bien traitée est une eau qui n'a pas besoin d'être remplacée, ce qui contribue directement à réduire les consommations d'eau. C'est pourquoi nous utilisons des produits anticorrosion et antitartre, conformes à la réglementation. Nous surveillons activement le développement d'alternatives plus respectueuses de l'environnement chez nos fournisseurs pour les utiliser une fois qu'elles auront fait leurs preuves.



QUELS SONT LES DÉFIS LES PLUS FRÉQUENTS RENCONTRÉS SUR LE TERRAIN EN MATIÈRE DE TRAITEMENT D'EAU ?

J.K. : Le premier défi porte sur le traitement de l'eau, qui repose largement sur une logique de prévention. Les installations peuvent fonctionner correctement pendant de longues périodes sans présenter de signes visibles de dégradation, avant de s'endommager soudainement. Cette spécificité rend la prévention essentielle, mais parfois difficile à justifier en l'absence de sinistre.

Un autre enjeu concerne la réutilisation des eaux usées, une solution particulièrement efficace pour réduire les consommations. Elle implique cependant des équipements dont l'investissement peut représenter un frein. Notre rôle consiste alors à accompagner les clients avec pédagogie, en apportant des éléments concrets qui permettent d'apprécier les bénéfices, les économies potentielles et le retour sur investissement.

QUELLES PERSPECTIVES POURRAIENT FAIRE ÉVOLUER VOS PRATIQUES DE TRAITEMENT DE L'EAU DANS LES ANNÉES À VENIR ?

J.K. : Nos clients portent progressivement sur l'eau la même attention que sur l'énergie : ils demandent davantage d'informations sur leur consommation et souhaitent anticiper les contraintes réglementaires, notamment depuis les épisodes de sécheresse récents.

Y.L. : Ces attentes ouvrent des perspectives de développement d'offres axées sur les économies d'eau avec un pilotage des installations grâce aux outils numériques. Nous travaillons aussi sur un projet exploratoire consistant à récupérer l'eau dans le cadre de nos activités.

Préserver la biodiversité

LES ENJEUX POUR DALKIA

La biodiversité subit des pressions majeures et sa préservation est devenue un enjeu notoire, encadrée par des réglementations. C'est pourquoi nous agissons sur nos projets et nos pratiques pour limiter les pressions sur les milieux, et sensibiliser les collaborateurs et les parties prenantes de Dalkia.

NOTRE PLAN D' ACTIONS

- Garantir un approvisionnement durable du bois-énergie conformément à la réglementation RED II.
- Accroître le recours à du bois certifié PEFC* lorsque cela est possible.
- Concevoir et tracer les projets de réseaux en tenant compte des zones sensibles (Natura 2000, trames vertes) pour limiter l'artificialisation.
- Construire en limitant les impacts négatifs sur la biodiversité : inventaires faune flore, travaux à plus faibles impacts.
- Aménager en faveur du vivant : ruches, nichoirs, hôtels à insectes, éco-pâturage, etc.
- Sensibiliser et former les équipes de Dalkia.

Ces actions sont alignées avec l'engagement du groupe EDF.

TAUX DE BOIS PEFC*

29%

PARTENAIRE LABEL HAIES



SIGNATAIRE DE LA CHARTE BOIS ET BIODIVERSITÉ EN CENTRE-VAL DE LOIRE

EN BREF

LA PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ AU CŒUR DU PROJET DE REPRISE ÉNERGÉTIQUE DU CENTRE HOSPITALIER DE LISIEUX (14)

Dans le cadre des travaux liés au renouvellement des équipements de chauffage, ventilation et climatisation du Centre Hospitalier de Lisieux (14), Dalkia a fait appel à Biodiversit'up pour limiter l'impact sur la faune locale en menant une analyse naturaliste et en installant nichoirs et gîtes durant les travaux.

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

LE BOIS-ÉNERGIE : UNE RESSOURCE LOCALE ET RENOUVELABLE

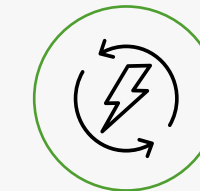
UNE LOGIQUE CIRCULAIRE



Le bois-énergie utilise les déchets du bois, issus de l'exploitation forestière et de l'entretien des forêts



Du bois non utilisé, mais qui peut encore servir !



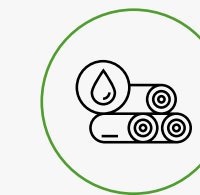
De l'énergie pour nos réseaux de chaleur et centrales biomasse

LES ATOUTS DU BOIS-ÉNERGIE



Une énergie renouvelable avec un bilan carbone maîtrisé

21 MtCO₂ évitées chaque année



Une alternative aux énergies fossiles

4 m³ de bois-énergie dans une chaudière raccordée à un réseau de chaleur produit autant d'énergie que si on brûlait une tonne de pétrole



Un levier pour les territoires

Énergie non délocalisable, soutien à l'économie locale, création d'emploi

PERFORMANCE

1^{ère} SOURCE d'énergie renouvelable en France

2 000 emplois directs et indirects dans les territoires, liés à l'activité biomasse de Dalkia

* Programme de reconnaissance des certifications forestières



SOCIAL

Ensemble pour s'engager et fédérer autour d'une transition juste

CONTRIBUTION À LA STRATÉGIE DE DALKIA

En plaçant la santé-sécurité, le développement des compétences et l'inclusion au cœur de son modèle, Dalkia transforme l'engagement des collaborateurs en une force durable pour la transition énergétique des territoires.

La santé et la sécurité, notre priorité

LES ENJEUX POUR DALKIA

La santé et la sécurité des collaborateurs sont notre première priorité avec une ambition « Zéro Accident ». Afin de prévenir les accidents, nous mobilisons l'ensemble des parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires et clients) pour développer une responsabilité partagée autour de la sécurité et une vigilance au quotidien. La maîtrise de nos risques critiques, l'évolution des pratiques métiers et la montée en compétence des équipes sont clés pour atteindre notre ambition « Zéro Accident » et développer notre culture sécurité.

NOTRE PLAN D'ACTIONS

- Accompagner la transformation de notre culture sécurité à travers la démarche « EnVie » qui vise à renforcer le leadership sécurité de nos managers (voir page suivante).
- Renforcer l'engagement managérial à travers une plus grande présence sur site, avec des vérifications hebdomadaires des risques clés.
- Poursuivre la maîtrise des risques critiques liés à nos métiers, avec une attention particulière concernant nos installations bois-énergie où les risques mécaniques et d'explosion sont plus importants, et le renforcement des rituels de sécurité comme le TOP (Temps d'Observation Préalable) pour développer la vigilance sur le terrain.

LTIR - Taux d'accident métier avec arrêt de travail

2

TF1 - Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt de travail

3



EN BREF

CHEZ DALKIA UK, PRIORITÉ À LA FORMATION DES MANAGERS

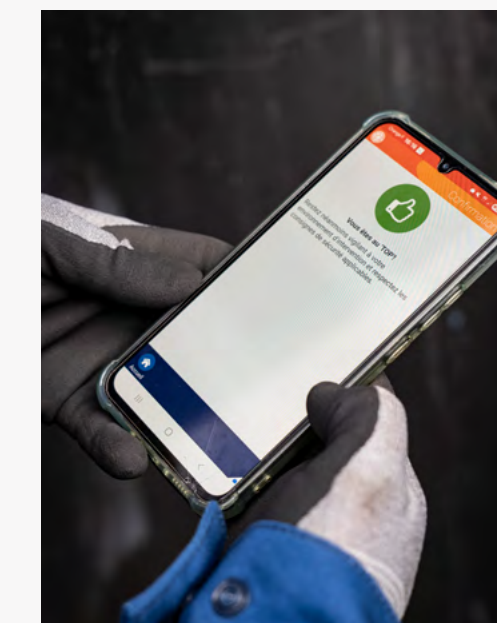
Les managers de notre filiale outre-Manche ont la possibilité de suivre un cours ciblé sur le leadership en matière de sécurité. Objectifs : fournir des outils et conseils pratiques pour répondre aux enjeux observés sur le terrain, encourager la discussion ouverte et un apprentissage partagé. A ce jour, déjà 60 managers ont été formés.



LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

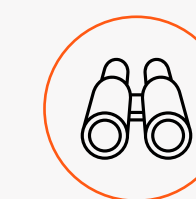
DES OUTILS CONCRETS AU SERVICE DE L'AMBITION « ZÉRO ACCIDENT »

La sécurité ne se décrète pas, elle s'incarne au quotidien sur le terrain à travers un changement des pratiques. C'est pourquoi nous déployons différents dispositifs et rituels pour cultiver une véritable culture sécurité au sein des équipes.



CAUSERIES SÉCURITÉ

Des moments d'échange réguliers entre managers et équipes pour sensibiliser et les associer aux actions destinées à prévenir les risques.



TEMPS D'OBSERVATION PRÉALABLE (TOP)

Un rituel de sécurité, mené avant une intervention, qui permet au technicien de vérifier que les conditions de sécurité sont réunies.



VISITE SÉCURITÉ HIÉRARCHIQUE (VSH)

Des rituels permettant aux managers d'observer une activité, d'identifier les comportements sûrs et non sûrs, et de définir des actions d'amélioration.



APPLICATION ECHAP&BELLE

Une application pour identifier les situations à risque et presque-accidents et partager les bonnes pratiques.



ENTRETIEN

Dans le cadre de la démarche de prévention santé et sécurité de Dalkia EnVie, des coachs accompagnent les managers pour en faire des relais de la culture sécurité.



Entretien avec
Jean-Claude Portelli, Chargé de mission
Santé-Sécurité Région Est et coach EnVie.

COMMENT ÊTES-VOUS DEVENU COACH DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHE EnVie ?

Jean-Claude Portelli : Le poste de Coach EnVie m'a été proposé alors que j'étais manager et responsable d'une unité opérationnelle en Alsace-Franche-Comté. J'ai accepté ce nouveau défi, motivé par la volonté de développer mes compétences en coaching et de contribuer activement à la démarche de transformation de Dalkia en matière de sécurité pour tendre vers le « Zéro Accident ». Après un parcours de formation et d'accompagnement mené par DSS+, une entreprise experte en transformation de culture sécurité, j'ai été certifié coach.

EN QUOI CONSISTE LA DÉMARCHE EnVie CONCRÈTEMENT ?

J-C.P. : Le programme EnVie consiste à accompagner les managers pour développer leur leadership en matière de sécurité, afin d'installer durablement le « Zéro Accident » et de garantir

le « Zéro Blessure ». L'objectif est de renforcer les compétences managériales, à travers des rituels sécurité. Mon rôle de coach se structure en deux phases. La première consiste à animer des sessions de formation centrées sur les principes du « Savoir voir » et du « Savoir dire ». La seconde comprend entre trois et six sessions de coaching sur le terrain, qui se déroulent lors des rituels sécurité habituels. Je suis coach depuis deux ans et à ce jour j'ai réalisé 230 sessions de coaching.

QUELS SONT LES RÉSULTATS QUE VOUS AVEZ OBSERVÉS ? QUELS SONT LES RETOURS DES ÉQUIPES ?

J-C.P. : Sur la direction régionale Est, je constate un fort engagement, un soutien opérationnel et de la confiance de la part des responsables des quatre centres Dalkia engagés. L'accueil et l'implication des techniciens et des managers sont très positifs. Les managers coachés se disent aussi très satisfaits. Nous observons également des

résultats encourageants en matière de sécurité proactive avec une forte progression du nombre de TOP (Temps d'Observation Préalable) et d'Echap&Belle. Après six sessions de coaching, la maturité moyenne des managers est en nette amélioration.

QUELS DÉFIS RESTENT À RELEVER ET COMMENT ENVISAGEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DE LA DÉMARCHE EnVie EN 2026 ?

J-C.P. : Installer une culture sécurité demande nécessairement du temps. Malgré une diminution encourageante du nombre total d'accidents (TF3*) et un taux de gravité favorable, nous devons poursuivre nos efforts pour ancrer durablement cette culture dans les pratiques. Le déploiement d'une gouvernance par les risques appliquée à tous les niveaux de management sera un levier majeur pour atteindre nos objectifs. Cette gouvernance s'articule autour de trois axes : la qualification des risques au plus proche du terrain, la culture juste et équitable et la sensibilisation.



LA DÉMARCHE EnVie EN 2025

1 150 MANAGERS FORMÉS

34 000 ECHAP&BELLE DÉCLARÉES,
SOIT +55% PAR RAPPORT À 2024

* Nombre d'accidents déclarés avec arrêt, sans arrêt et soins par million d'heures travaillées

Développer les compétences et accompagner l'évolution de nos métiers

LES ENJEUX POUR DALKIA

Le développement des compétences est un enjeu stratégique qui pose plusieurs défis : adapter en continu les savoir-faire et expertises aux nouvelles technologies et à l'électrification des usages, accompagner la transition numérique, sécuriser les parcours professionnels et renforcer l'engagement et la fidélisation des collaborateurs au service de la transition énergétique.

NOTRE PLAN D' ACTIONS

- Ancrer une culture sécurité, en formant l'ensemble des collaborateurs à la prévention des risques.
- Accompagner la décarbonation des territoires, des sites industriels et des bâtiments, en développant les expertises liées à l'électricité, aux énergies renouvelables et de récupération et à l'efficacité énergétique.
- Former tous les métiers à l'Intelligence Artificielle générative, afin d'en maîtriser les usages (voir page suivante).
- Renforcer les compétences techniques, managériales et transverses, pour favoriser la performance collective et la coopération.
- Soutenir les transformations en accompagnant le changement et l'évolution des organisations.

82,2%

DES COLLABORATEURS ONT BÉNÉFICIÉ AU MOINS D'UNE FORMATION (périmètre groupe Dalkia)

EN BREF

DALKIA FROID SOLUTIONS FACILITE LA FORMATION DES FRIGORISTES

Avec le programme de reconversion « Parcours frigoriste », Dalkia Froid Solutions propose 26 semaines de formation interne pour accéder au métier de frigoriste. Ce dispositif s'appuie sur un partenariat avec l'Afpa* et traduit concrètement notre engagement en faveur du développement des compétences et de l'employabilité.

* Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

LE CAMPUS DALKIA S'ADAPTE À L'ÉVOLUTION DE NOS ACTIVITÉS



Situé près de Lille, le Campus Dalkia est un centre de formation installé dans des bâtiments Haute Qualité Environnementale. Disposant de halles technologiques et de simulateurs de conduite de réseaux pour des mises en situation réelles, il est habilité à délivrer des diplômes et des titres professionnels allant du CAP au BTS.

A l'heure de la décarbonation et du développement du multi-énergies chez nos clients, le Campus de Dalkia s'adapte pour accompagner cette évolution de nos métiers et développer de nouvelles expertises, notamment concernant l'électrification des usages.

Une formation PAC (Pompe à Chaleur) est déjà proposée à nos techniciens au sein du Campus, ainsi que des formations « électriques » destinées à nos ingénieurs d'études ou à nos energy managers.

Chiffres clés

130 FORMATIONS PROPOSÉES AU CATALOGUE

88% TAUX DE SATISFACTION



ENTRETIEN

Comment Dalkia accompagne salariés et clients dans la transition numérique ?



Entretien avec **Bertrand Nachbaur**, Directeur Systèmes d'Information et Numérique chez Dalkia.

COMMENT LE NUMÉRIQUE ET PLUS RÉCEMMENT L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE IMPACTENT LES ACTIVITÉS DE DALKIA ?

Bertrand Nachbaur : La transformation numérique engagée depuis huit ans nous a permis de repenser progressivement tous nos processus opérationnels. Grâce notamment aux Ateliers numériques, notre usine de développement logiciel interne, nous avons déployé des applications adaptées à chaque métier pour accompagner les usages. Sur le terrain, l'outil D@ctech facilite par exemple le pilotage à distance des installations et limite les déplacements de nos techniciens. Nous diffusons aussi largement l'IA générative auprès des collaborateurs, afin de simplifier certaines tâches. Toutes ces évolutions sont au service de nos clients car le numérique et la donnée nous permettent de garantir la transparence de nos prestations et de mesurer la performance énergétique de nos installations.

CONCRÈTEMENT, COMMENT ACCOMPAGNEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS ET DES COMPÉTENCES ?

B.N. : La réussite de la transformation ne dépend pas seulement de la technologie, elle repose aussi sur la formation des équipes. Nous les accompagnons à la fois sur l'usage quotidien des outils mais aussi sur la compréhension de la vision stratégique. Cette montée en compétences concerne tous les niveaux de l'organisation y compris les nouveaux arrivants qui participent à des parcours d'onboarding dédiés. Elle concerne aussi les équipes IT avec l'émergence de nouveaux métiers.

Sur le thème de l'IA générative, nous avons rendu les outils accessibles : 6 000 collaborateurs ont déjà suivi un e-learning dédié permettant de mieux appréhender et de mieux utiliser ces outils puissants. L'objectif est que chaque salarié soit capable de les utiliser en toute autonomie. Par ailleurs, nous nous efforçons d'impliquer au maximum les experts terrain qui contribuent à l'évolution des outils en partageant leurs besoins au sein de clubs utilisateurs. Cette démarche a



permis de renforcer la culture numérique mais aussi de développer des outils au plus juste des besoins de nos salariés.

QUELS SONT VOS ENJEUX POUR 2026 ?

B.N. : La transformation numérique nécessite un important travail de conduite du changement sur le long terme. L'enjeu principal est de poursuivre l'accompagnement et la formation des collaborateurs, qui expriment maintenant aussi une envie de monter en compétences sur l'intelligence artificielle. Un autre enjeu est d'identifier les cas d'usage pertinents et de les répliquer au sein de nos filières.

Le visage numérique de Dalkia a déjà beaucoup évolué en quelques années, en interne grâce à l'implication de tous, mais aussi pour nos clients, au bénéfice de la transition énergétique. Pour autant, l'histoire n'est pas terminée et la transformation numérique continuera chez Dalkia, c'est un levier indispensable à notre évolution.

Chiffres clés

83%

DE COLLABORATEURS SATISFAITS DES SERVICES ET OUTILS NUMÉRIQUES

6 000

COLLABORATEURS FORMÉS À L'IA GÉNÉRATIVE (E-LEARNING)

Favoriser un environnement de travail épanouissant et inclusif

LES ENJEUX POUR DALKIA

Nous avons à cœur de proposer aux équipes un environnement de travail épanouissant, respectueux des individualités et inclusif. Présents dans tous les territoires, nous créons de la valeur locale à travers les emplois que nous soutenons.

NOTRE PLAN D' ACTIONS

- Favoriser le recrutement d'alternants et de personnes en réinsertion avec l'appui de partenaires locaux*. En matière d'insertion, nous misons sur des dispositifs comme la POEC** et nous intégrons des clauses sociales dans les contrats avec nos clients.
- Accroître l'emploi des personnes en situation de handicap : nous nous appuyons sur notre accord d'entreprise handicap, des initiatives comme le Duo Day et le recours à des entreprises du secteur adapté.
- Féminiser les équipes managériales et nos métiers : nous avons pour ambition de faire progresser le nombre de femmes au sein des effectifs, pour atteindre 30% de femmes cadres.
- Sensibiliser, former, engager : les collaborateurs bénéficient de formations comprenant des modules sur la diversité.
- Renforcer nos liens avec le monde éducatif, à travers l'accueil de stagiaires et l'intervention des collaborateurs dans des écoles.

4,9%

D'EMPLOI DIRECT PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EN 2024

88/100

INDEX EGAPRO

ENQUÊTE INTERNE LGBT+

2 662 répondants



LABEL DIVERSITÉ



EN BREF

ACCOMPAGNER L'INSERTION PROFESSIONNELLE : EXEMPLE À CHÂTEAU-THIERRY (02)

Dans le cadre du contrat d'exploitation au profit de la Ville de Château-Thierry, Dalkia accompagne un apprenti technicien des services à l'énergie au Campus Dalkia depuis septembre 2025. Ce parcours représente 465 heures d'insertion, illustrant une démarche concrète d'intégration et d'inclusion.

* France Travail, CHEOPS (Conseil national Handicap & Emploi des Organismes de Placement Spécialisés), UNIK

** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

AMPLIFIER L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Pour répondre au besoin d'accomplissement et d'utilité sociale des collaborateurs, nous avons lancé en 2025 la plateforme d'engagement solidaire « Dalkia s'engage ». Celle-ci leur donne la possibilité d'agir concrètement en consacrant un peu de leur temps (1,5 jour par an sur le temps de travail) pour une cause qui leur est chère. Effectué sur la base du volontariat, cet engagement solidaire porte sur trois types d'action :

MENTORAT

Accompagner et conseiller des jeunes dans leur parcours scolaire ou projet professionnel.

AMBASSADORAT SCOLAIRE

Faire découvrir les métiers de Dalkia et de la transition énergétique aux collégiens et lycéens pour susciter des vocations.

MONDE ASSOCIATIF

Agir auprès d'associations locales sélectionnées en soutien à des causes variées (aide alimentaire, don de sang, soutien aux victimes, environnement).

Chiffres clés 2025

1 753 COLLABORATEURS INSCRITS SUR LA PLATEFORME

462 MISSIONS TERMINÉES DONT 188 MISSIONS D'AMBASSADORAT SCOLAIRE ET 205 DANS LE MONDE ASSOCIATIF

Dalkia s'engage

Exemples de missions réalisées



SANTÉ

Dans plusieurs régions, dons de sang et de plasma auprès de l'Établissement Français du Sang (EFS).



SOLIDARITÉ

En région Ile-de-France, aide au déménagement pour des femmes victimes de violences conjugales avec l'association SoliMove.



ÉDUCATION

En région Centre-Ouest, présentation des parcours professionnels devant des classes de lycées.

ENTRETIEN

Le groupe INSA est partenaire du prix Women's Energy In Transition, créé par Dalkia en 2018.



Entretien avec
Alexandra Bertron, Directrice de l'INSA Toulouse,
partenaire de l'initiative depuis 2024.

POURQUOI L'INSA A-T-ELLE CHOISI DE SOUTENIR LE PRIX WOMEN'S ENERGY IN TRANSITION (WEIT) ?

Alexandra Bertron : L'INSA Toulouse (Institut National des Sciences Appliquées) est une école d'ingénieurs post-bac fondée sur l'excellence académique et la diversité. Nous valorisons la diversité des origines, des parcours et des talents. Nous agissons aussi en faveur de la féminisation et de l'égalité des chances dans les métiers techniques. Dans un secteur où la mixité peut encore progresser, nous soutenons le prix Women's Energy In Transition pour mettre en lumière des parcours féminins et rendre ces métiers plus accessibles aux jeunes femmes. Ce partenariat avec Dalkia est aligné avec nos valeurs et nos engagements.

COMMENT L'INSA RELÈVE LE DÉFI D'ATTIRER PLUS DE FEMMES DANS LES FORMATIONS D'INGÉNIEURS ?

A.B. : Notre modèle, fondé sur les valeurs de l'humanisme et sur une vision de l'ingénieur acteur des transitions, attire naturellement davantage de jeunes femmes. Nous comptons 42% d'étudiantes en première année, soit 13 points de plus que la moyenne nationale. Nous ne menons pas de communication spécifique pour recruter des étudiantes. Nous agissons plutôt sur la valorisation des métiers pour renforcer la mixité, dans un contexte où seules 24% des ingénieurs en activité en France sont des femmes. Notre Centre Gaston Berger à l'INSA Toulouse déploie plusieurs actions : accompagnement de collégiennes et lycéennes via la Cordée de la réussite, sensibilisation aux stéréotypes de genre, construction d'un campus inclusif (lutte contre les violences sexistes et sexuelles et toute forme de violences et discriminations) et initiatives auprès de nos étudiantes pour les encourager à participer à des prix ou concours. La Fondation INSA Toulouse soutient aussi ces actions, notamment en attribuant des bourses.



QUEL EST VOTRE REGARD CONCERNANT L'ÉVOLUTION DE CE SUJET AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ ?

A.B. : D'un point de vue sociétal, nous sommes convaincus que l'ingénierie et l'industrie ont tout à gagner à renforcer la mixité, surtout dans un contexte de transition environnementale. L'évolution reste lente, en raison de stéréotypes qui se construisent très tôt au sein des familles et des représentations sociales. Il est donc essentiel d'agir à tous les niveaux. À l'échelle du groupe INSA, nous menons des actions nationales sur ce sujet : programmes de sensibilisation, accompagnement, enquêtes sur les attentes et l'insertion professionnelle des jeunes ingénieurs. C'est surtout un enjeu stratégique : une plus grande mixité au sein des entreprises crée une diversité des points de vue qui renforce l'efficacité des organisations et l'innovation.

Créé en 2018 par Dalkia, le prix Women's Energy In Transition vise à encourager et soutenir financièrement des femmes aux parcours remarquables dans les domaines de la transition énergétique.

Il a pour vocation de promouvoir la place des femmes dans l'énergie et d'inciter les jeunes femmes à s'orienter vers nos métiers qui sont à la fois scientifiques et techniques, en mettant notamment en lumière des parcours riches et exemplaires. La 8^{ème} édition de ce prix s'est tenue en 2026, en France et pour la 4^{ème} année en Pologne.



GOUVERNANCE

Ensemble pour contribuer à une économie durable

CONTRIBUTION À LA STRATÉGIE DE DALKIA

En garantissant un cadre éthique rigoureux, des achats responsables et la sécurité de ses systèmes d'information, Dalkia assure la résilience de son modèle et consolide la relation de confiance avec ses partenaires sur chaque territoire.

Éthique et conformité : un cadre pour guider nos actions

LES ENJEUX POUR DALKIA

Nos activités respectent un cadre éthique exigeant et aligné avec les valeurs du groupe EDF. Ce cadre constitue le socle de la relation de confiance avec nos parties prenantes et concourt à la robustesse de nos actions ainsi que l'exemplarité de nos pratiques, en conformité avec les contextes locaux, les exigences nationales et internationales.

NOTRE PLAN D' ACTIONS

- Respecter l'éthique et la conformité : application des valeurs du groupe EDF, du Code de conduite Éthique & Conformité de Dalkia s'appliquant à tous les salariés, complétés par un dispositif d'alerte accessible et sécurisé.
- Prévenir les risques de corruption : cartographie des risques, procédures de prévention robustes, mobilisation d'un réseau de correspondants Éthique & Conformité et formation régulière des collaborateurs.
- Promouvoir le respect des droits humains : intégration de principes protecteurs dans les pratiques internes, les relations fournisseurs et l'ensemble des engagements de l'entreprise.



EN BREF

APPLIQUER LE DEVOIR DE VIGILANCE DANS L'ENSEMBLE DE NOS FILIALES

Le référentiel sur le devoir de vigilance du groupe EDF est déployé dans l'ensemble des pays où nous opérons. Il se traduit notamment par l'obtention en 2025 des certifications ISO 9001, 14001 et 45001 pour les entités de Dubaï, Bahreïn et du Qatar au Moyen-Orient.

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

NOS ACTIONS POUR RENFORCER LE DEVOIR DE VIGILANCE

Dalkia contribue activement au plan de vigilance du groupe EDF, en cohérence avec les exigences réglementaires et le Référentiel Devoir de Vigilance du Groupe.

Le devoir de vigilance au cœur de notre gouvernance

Pour mettre en œuvre des mesures adaptées d'identification des risques et de prévention des atteintes aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé, à la sécurité de personnes et à l'environnement, un Comité Devoir de Vigilance est chargé de piloter et coordonner un plan d'actions annuel.

Focus sur les actions mises en œuvre en 2025

En 2025, Dalkia a renforcé son dispositif de devoir de vigilance à travers des actions structurantes :

- Intégration systématique de clauses relatives au devoir de vigilance dans les relations d'affaires, afin de prévenir et maîtriser les risques au sein de la chaîne de valeur,
- Déploiement de formations ciblées auprès des collaborateurs les plus exposés aux risques éthique et conformité, contribuant au développement d'une culture partagée de vigilance,
- Communication sur le dispositif d'alerte à l'occasion de la « Semaine éthique et conformité : tous concernés ! »,
- Actions en cours visant l'intégration progressive de critères RSE dans les processus achats, sur la base de la cartographie des familles d'achats à risques, conformément aux orientations du Plan de vigilance 2025.



**POUR EN SAVOIR PLUS, CONSULTEZ
LE PLAN DE VIGILANCE DU GROUPE EDF**



Achats responsables : un levier clé de performance

LES ENJEUX POUR DALKIA

Nous mettons en œuvre une politique d'achats responsables encourageant la sélection de fournisseurs alignés avec nos valeurs et favorisant les acteurs locaux et de l'inclusion. Elle se met aussi au service de la décarbonation de nos chaînes d'approvisionnement et de la promotion de l'économie circulaire au sein de nos activités.

NOTRE PLAN D' ACTIONS

- Prévenir les risques dans notre chaîne d'approvisionnement en cartographiant nos achats les plus sensibles et en déployant les actions préventives nécessaires notamment avec une cartographie des familles d'achat à risques.
- Sélectionner nos fournisseurs selon des critères intégrant la RSE et garantir le respect de nos engagements via la signature d'une charte.
- Décarboner nos achats en identifiant les principaux leviers d'action pour nos familles d'achats les plus émissives, en coopération avec nos fournisseurs les plus engagés.
- Promouvoir l'économie circulaire en collaboration avec nos fournisseurs pour augmenter le taux de réparabilité de nos matériels ou encore imaginer des produits ou services en faveur de l'allongement de la durée de vie des produits (réparation, produits reconditionnés, etc.).
- Valoriser et intégrer les innovations de nos fournisseurs (voir page suivante).

2 407

QUESTIONNAIRES SÉCURITÉ SANTÉ ENVIRONNEMENT

TAUX D'ACHATS AUPRÈS DE PME EN FRANCE
(chiffre d'affaires facturé)

52%

SIGNATAIRE DE LA CHARTE RFAR*

EN BREF

ACHATS INCLUSIFS : L'EXEMPLE DE DALKIA ILE-DE-FRANCE

En région Ile-de-France, Dalkia fait appel à différentes structures de l'inclusion pour ses achats. Le nettoyage des locaux des agences d'exploitation et bases vies a été confié à Équipage, une entreprise adaptée favorisant le recrutement, l'insertion et la formation des salariés en situation de handicap. L'entretien des espaces verts de l'agence d'exploitation de Saint-Pierre-du-Perray (91) a quant à lui été confié à l'ANRH (Association Nationale pour l'insertion et la Réinsertion professionnelle des personnes Handicapées).

LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

INTÉGRER L'INCLUSION AU CŒUR DE NOS ACHATS



Notre ambition : accroître le recours aux structures de l'inclusion

Le recours aux entreprises du secteur adapté, protégé et d'insertion est un levier majeur de la politique d'achat et d'inclusion de Dalkia. En collaborant avec les différentes structures de l'inclusion, Dalkia favorise l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap ou éloignées du marché du travail, tout en renforçant la dimension sociale de ses achats. Cette démarche s'inscrit dans l'ambition du groupe Dalkia d'augmenter de 30% ses achats inclusifs.

Notre organisation interne

Dalkia déploie plusieurs outils pour encourager les prescripteurs : identification dédiée des structures de l'inclusion dans nos systèmes informatiques, accès à la plateforme de l'État « Marché de l'inclusion » et mise à disposition d'une cartographie nationale recensant les structures EA/ESAT/SIAE* et leurs prestations (espaces verts, nettoyage, petite maintenance, prestations informatiques, logistique).

Chiffre clé 2025

3,4M€

D'ACHATS RÉALISÉS AUPRÈS DES STRUCTURES DE L'INCLUSION

*EA : Entreprise Adaptée ; ESAT : Établissement et Service d'Aide par Le Travail ; SIAE : Structure d'Insertion par l'Activité Économique

* Relations Fournisseurs et Achats Responsables

ENTRETIEN

Dans le cadre de sa démarche achats responsables, Dalkia collabore avec l'entreprise AFPRO Filters pour créer une solution innovante de filtres de centrales de traitement d'air rechargeables et limiter le volume de déchets.



Entretien avec
Augustin Guittard,
Responsable Commercial France chez AFPRO Filters.

QUELLE EST LA GENÈSE DU PROJET ? QUELS ÉTAIENT LES ENJEUX ET BESOINS ?

Augustin Guittard : Le filtre rechargeable existe et est proposé depuis 40 ans par de nombreux fabricants. Il a peu à peu été délaissé au profit des filtres jetables, jugés plus compétitifs et plus rapides à installer. Mais nous avons décidé de réhabiliter cette solution qui a un réel impact environnemental. En 2025, notre collaboration avec Dalkia a permis d'améliorer notre produit existant et de concevoir un nouveau filtre constitué d'un panneau filtrant remplaçable avec un cadre réutilisable. Dès le début, nous avons pris en compte les besoins de Dalkia : réduire la production de déchets et l'impact environnemental des filtres, tout en levant les freins opérationnels rencontrés par les équipes.

COMMENT AVEZ-VOUS TRAVILLÉ AVEC DALKIA POUR REPENSER LA CONCEPTION DE CE FILTRE AFIN DE PASSER D'UN MODÈLE JETABLE À UN MODÈLE RECHARGEABLE ?

A.G. : Nous avons mené une phase de tests chez Dalkia et développé trois prototypes avant d'aboutir à la version finale. Le projet a mobilisé plusieurs experts chez Dalkia : les responsables achats, la direction technique, la direction RSE et les équipes opérationnelles. Plutôt que de jeter les cadres de filtres entiers, notre nouveau système permet de remplacer uniquement le média filtrant. Grâce au travail de notre équipe R&D, nous avons réduit le temps d'intervention et simplifié les opérations, tout en garantissant une performance équivalente à celle d'un filtre jetable classique. Le remplacement se fait maintenant en quelques minutes et avec une volatilité réduite. À ce jour, le taux d'utilisation du filtre rechargeable reste inférieur à 5% mais l'objectif est d'augmenter progressivement cette part.

POUVEZ-VOUS QUANTIFIER LA RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL PERMISE PAR L'UTILISATION D'UN FILTRE RECHARGEABLE PAR RAPPORT À UN FILTRE STANDARD SUR UNE ANNÉE D'EXPLOITATION ?

A.G. : Même si la phase d'utilisation est souvent mise en avant, nous essayons d'avoir un impact à chaque étape du cycle de vie du produit, dans une logique d'optimisation. En amont, le produit consomme moins de matières premières. La réduction est importante : un seul cadre est utilisé sur l'année contre quatre auparavant, soit environ 70% de réduction de l'acier. Le carton des emballages est certifié FSC, et le transport présente un impact carbone plus faible, le filtre étant plus léger et moins volumineux qu'un filtre avec cadre. Enfin, alors qu'un filtre classique est entièrement jeté, générant au moins 1 kg de déchets par an, avec le filtre seul le média filtrant est remplacé, réduisant la quantité de déchets.

QUELS SONT LES ENSEIGNEMENTS DE CETTE COLLABORATION POUR ACCÉLÉRER ET CONVAINCRE DE RÉALISER DES ACHATS RESPONSABLES ?

A.G. : L'adoption des filtres repose sur deux principaux leviers : la performance environnementale et les économies budgétaires à moyen terme, grâce au coût réduit des recharges malgré un coût initial plus élevé. Notre collaboration avec Dalkia montre qu'un développement directement initié par le client accélère l'innovation et peut garantir l'adhésion. J'aime l'idée de collaborer, de chercher un produit optimal pour les équipes opérationnelles. Si la décision de passer au rechargeable est souvent impulsée par le top management, l'enjeu est désormais d'impliquer davantage les équipes opérationnelles.



Cybersécurité : un enjeu stratégique au cœur de nos activités

LES ENJEUX POUR DALKIA

La cybersécurité est au centre de nos préoccupations car le numérique (applications, données) est partout dans nos activités. Elle est donc essentielle afin d'assurer la sécurité de nos réseaux et équipements ainsi que la continuité de nos services. Mais il s'agit aussi de garantir la confidentialité des données clients et celles des collaborateurs. La vigilance de tous, permise par la sensibilisation et la formation, est notre principal levier pour renforcer la cybersécurité au sein de Dalkia.

NOTRE PLAN D'ACTIONS

- Prendre en compte la cybersécurité dans tout projet informatique aussi bien dans les systèmes d'informations industriels que bureautiques.
- Superviser et contrôler le niveau de sécurité de nos systèmes informatiques et évaluer régulièrement nos risques et vulnérabilités.
- Surveiller, alerter et piloter des actions en cas de risque de compromission suite à une cyber attaque.
- Communiquer et sensibiliser tous les utilisateurs Dalkia aux risques cyber.
- Faire évoluer régulièrement notre référentiel documentaire, en lien étroit avec le groupe EDF.

Cette politique respecte également les standards définis par la norme ISO 27001.

100%

DES SALARIÉS SOUMIS AUX TESTS DE PHISHING



LA RSE AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

TROIS QUESTIONS À



Frédéric Muller, Directeur Gestion, Méthodes, Ressources & Sécurité RSSI chez Dalkia

QUELS SONT ACTUELLEMENT LES PRINCIPAUX RISQUES ET ENJEUX LIÉS À LA CYBERSÉCURITÉ ?

Frédéric Muller : Dans un contexte géopolitique tendu, les infrastructures énergétiques sont des cibles de choix et font face à des risques opérationnels, stratégiques et économiques comme le cyber sabotage ou le vol de données sensibles. Cela nécessite un renforcement permanent des contrôles d'accès et de la gestion des identités.

COMMENT FAITES-VOUS FACE À CES RISQUES ?

F. M : Sur le plan technique, nous avons renforcé nos dispositifs d'accès et d'authentification et amélioré le traitement des vulnérabilités. L'objectif est d'éviter, par exemple, qu'une faille sur les réseaux impacte tous nos systèmes

bureautiques et industriels.

Le monitoring et la supervision en continu assurent une visibilité précise de nos infrastructures en datacenter et sur le cloud. Pour valider l'efficacité de ces dispositifs, des tests d'intrusion, audits et scénarios d'attaque de grande ampleur sont régulièrement menés. Enfin, les salariés sont sensibilisés aux risques cyber avec des sessions de formation en e-learning et des tests de phishing. Nous travaillons également à la mise en œuvre de la directive européenne NIS 2 (Network and Information Security) qui impose des lignes directrices strictes en matière de cybersécurité et de résilience, incluant le contrôle des sous-traitants.

COMMENT PROTÉGEZ-VOUS LES DONNÉES DES CLIENTS ?

F. M : Lorsqu'un partenaire, client ou fournisseur est victime d'une attaque cyber, les équipes de la DSIN prennent immédiatement des mesures conservatoires avec le blocage des communications mails et réseau le cas échéant. Dalkia prend contact avec les équipes techniques de la victime pour obtenir des informations sur l'attaque et suivre leur plan de remédiation. L'objectif est de retrouver rapidement les moyens de collaborer efficacement dans des conditions de sécurité satisfaisantes.



**FORT EN
IMPACT**



Tour Europe - 33, Place des Corolles - TSA 77655 - 92099 Paris La Défense Cedex
www.dalkia.fr

**FAIBLE EN
EMPREINTE**



Crédits photo : Agence Parker Wayne Philips / Sixtine ; Benjamin Béchet ; Iurii Buriak ; Matthieu Colin ; Colas Declercq ; François Fèvre ; Olivier Guerrin ; Emilie Hautier ; Laurent Hazgui ; Eléonore Henry de Frahan ; Denis Meyer ; Vincent Montagne ; Arthur MoysanAdhumeau ; Frédéric Plas ; Philippe Quaisse ; Amy Sparwasser ; Stockbusters.

Conception et rédaction **UTOPIES**®

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



Découvrez nos métiers engagés dans la transition énergétique sur dalkia.fr
Ensemble, relevons le défi climatique.

