

# REPORTING SOCIÉTAL 2023

EXTRAIT DU DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL



The logo for ENGIE, featuring a white curved line above the word "ENGIE" in a bold, white, sans-serif font.

## 3.6 INFORMATIONS SOCIÉTALES

Le modèle de croissance responsable développé par ENGIE se fonde sur un dialogue structuré et adapté à l'ensemble des parties prenantes des activités du Groupe.

### 3.6.1 DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES ET PARTENARIATS

ENGIE maintient un dialogue continu et proactif avec toutes les parties prenantes autour de ses activités industrielles. Sur la base des démarches existantes, le Groupe accompagne ses entités opérationnelles dans l'approfondissement et la structuration de leurs pratiques. Cela va de la mise en place de stratégies de dialogue jusqu'à leur déploiement opérationnel dans les équipes projet.

L'objectif est d'optimiser la performance et d'augmenter la création de valeur en privilégiant la prise en compte des attentes et besoins des territoires et l'appropriation des activités du Groupe par ses bénéficiaires.

Cet accompagnement permet aux activités industrielles de cartographier les parties prenantes et de s'aligner avec l'objectif de mise en place de plans d'actions sociétaux dans toutes les activités du Groupe à l'horizon 2030.

L'accompagnement repose sur une méthodologie Groupe qui s'adapte aux spécificités stratégiques, techniques et géographiques des activités opérationnelles. Elle est fondée sur des standards internationaux tels que l'ISO 26000, AA1000, l'IFC (*International Finance Corporation*) de la Banque Mondiale et les Principes de l'Équateur.

Elle consiste d'une part en la sensibilisation et la formation des collaborateurs à la structuration du dialogue avec les parties prenantes en lien avec l'entité de formation du Groupe, *ENGIE University*. D'autre part la méthodologie consiste en un appui technique à la réalisation de plans d'actions de dialogue adaptés aux enjeux et aux attentes des territoires.

En 2022, la structuration du dialogue avec les parties prenantes a été intégrée dans les programmes de formation d'ENGIE University par le biais d'un e-learning accessible à tous les salariés du Groupe. En 2023, 842 salariés ont réalisé le module et 113 salariés ont participé à des séances de sensibilisation dans le cadre de la Sustainability Academy.

Au niveau Groupe, le dialogue avec les parties prenantes repose sur deux principales instances : le comité des parties prenantes et le forum dialogue et transition. En 2023, dans le

cadre ce forum, les trois sessions de dialogue ont été alimentées par les différentes problématiques que rencontrent les opérationnels sur les territoires. La rencontre avec le comité de parties prenantes du Groupe a été reportée au premier semestre 2024.

Au niveau opérationnel, le dialogue avec les parties prenantes est mesuré au travers de la mise en œuvre des plans d'actions sociétaux. En 2023, 49% des sites, activités et projets sont couverts par ces plans d'actions.

Intitulé de l'objectif	Unité	ENGIE 2023	ENGIE 2022	ENGIE 2021	Cible 2030
Mise en œuvre de plans d'actions sociétaux pour les sites, activités et projets (dialogue avec les parties prenantes)	%	49	46	36	100

Cette culture d'écoute et de dialogue se prolonge par des partenariats sociétaux et environnementaux avec notamment France Nature Environnement, le Comité Français de l'UICN et la Fondation ONE (Océan Nature et Environnement).

Au niveau international, ENGIE est membre du Pacte Mondial des Nations Unies dans la catégorie *Global Compact COP22 niveau Advanced*.

## 3.6.2 LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ET FONDATION D'ENTREPRISE

### 3.6.2.1 Précarité énergétique des clients particuliers

ENGIE dispose d'un portefeuille d'environ 20 millions de contrats dans les pays où il opère, parmi lesquels environ 1 million de clients sont considérés comme précaires ou en difficultés au regard des législations nationales qui diffèrent selon les pays. ENGIE a à cœur d'aider ses clients à faire face à la précarité énergétique et applique ainsi non seulement les mesures prises par les pouvoirs publics mais aussi des actions propres.

En France, ENGIE contribue au Fonds Solidarité Logement (FSL) depuis 2007 et à raison de 6 millions d'euros par an depuis 2010 (12 millions en 2022). En 2023, ENGIE est signataire de 110 conventions actives du FSL dont 16 avec des métropoles. En 2023, environ 41 439 familles ont été aidées grâce à ce fonds géré par les départements et/ou les métropoles. Le montant de l'aide moyenne accordée est de 309 euros, en augmentation par rapport à 2022.

ENGIE s'appuie sur ses Correspondants Solidarité Relations Externes, qui s'engagent à porter la politique Solidarité d'ENGIE auprès des élus locaux, des travailleurs sociaux, des partenaires de médiation sociale et des associations de consommateurs. Cette proximité est fondamentale et nécessaire à la mise en place d'une aide personnalisée pour les clients les plus fragiles. ENGIE a créé un réseau de partenaires de médiation avec plus de 120 points d'accueil répartis sur le territoire à fin 2023. En 2022, 37 partenaires de médiation sociale ont contacté 17 992 clients afin de trouver une solution à leurs impayés de factures. Ces actions permettent de reprendre contact avec les clients en difficultés et ont été reconduites en 2023 avec près de 18 500 clients contactés.

En complément, ENGIE a développé des outils dédiés aux acteurs sociaux afin que ces derniers puissent répondre de manière appropriée et immédiate aux demandes des clients en difficulté. Ainsi, le portail Solidarité ENGIE (disponible à l'adresse suivante : [servicessociaux.engie.fr](https://servicessociaux.engie.fr)), créé en avril 2018 et dédié aux travailleurs sociaux afin d'accompagner en toute autonomie et de manière sécurisée nos clients en difficulté, a vu pour la cinquième année consécutive son utilisation progresser et continue d'être plébiscité par les utilisateurs : pour l'année 2023, 185 720 interactions entre les services sociaux départementaux et communaux et les équipes solidarité ENGIE ont été dénombrées et plus de 23 000 utilisateurs. Une ligne téléphonique dédiée aux travailleurs sociaux est également ouverte du lundi au vendredi de 9h à 17h afin de leur apporter une réponse dans les plus brefs délais. En 2023, 38 800 appels ont été reçus et traités par les conseillers Solidarité ENGIE avec un taux d'accessibilité de 95%.

Par ailleurs, afin de simplifier le parcours de nos clients en difficulté, les aider à s'informer sur les aides mobilisables et les conseils et services gratuits, ENGIE a créé en décembre 2023 une page Solidarité sur le site public ENGIE <https://particuliers.engie.fr/aide-contact/espace-solidarite.html>

ENGIE participe également à l'expérimentation "Aide Budget" pilotée par la Direction Générale du Trésor. Ce dispositif constitue une aide complémentaire à l'accompagnement des clients en difficulté. Ainsi sur proposition d'ENGIE et sous réserve de consentement client, le Point Conseil Budget contacte les clients en difficulté et leur propose des solutions d'accompagnement budgétaire global.

Enfin, ENGIE a noué des partenariats avec les Compagnons Bâisseurs et Réseau Eco Habitat en 2023 afin d'accompagner quelques familles précaires propriétaires de leur logement dans la rénovation énergétique de celui-ci en finançant le reste à charge.

Le Groupe a poursuivi en 2023 ses actions de sensibilisation à la sécurité des installations intérieures de gaz et aux économies d'énergie. Ainsi, en France, fidèle à sa raison d'être, GRDF affirme sa solidarité avec ses clients. En activant des synergies avec les acteurs locaux, l'entreprise contribue à informer, orienter et soutenir les personnes en situation de précarité énergétique. Depuis plusieurs années, l'entreprise mène ainsi des actions spécifiques auprès de familles à revenus modestes afin de les sensibiliser à la sécurité de leurs installations intérieures de gaz et aux économies d'énergie. Parmi ces actions, la huitième édition de CIVIGAZ, mission de service civique créée et pilotée avec la Fondation agir contre l'exclusion, s'est tenue sur 2022 et 2023. Depuis 2015, le programme a permis de sensibiliser plus de 71 000 personnes. Les visites menées par les volontaires en service civique ont également permis de réaliser plus de 5 200 mises en conformité des installations gaz.

À la suite d'une étude d'impact, des travaux menés en collaboration avec la Fondation Agir Contre l'Exclusion ont amené à une évolution du programme pour en renforcer l'impact. Pour la saison 2023/2024, les principaux changements comprennent l'enrichissement des contenus, avec un focus sur la sobriété énergétique et l'accès aux données de consommation, et l'intégration d'animations collectives axées sur la maîtrise des énergies dans les espaces publics (pied d'immeubles, dans des écoles, sur des marchés, etc.). De plus, la durée du programme a été prolongée de sept à 12 mois, et les moyens humains ont été accrus au sein des structures locales.

Ces évolutions ont conduit à un intérêt renforcé des collectivités locales pour ce dispositif. Ainsi CIVIGAZ se déploiera dans 15 territoires au sein de huit régions de France métropolitaine pour la saison 2023/2024.

GRDF a également maintenu ses partenariats avec l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), la Fédération nationale Soliha, l'Association nationale des compagnons bâtisseurs, l'association Stop exclusion énergétique, la Croix Rouge insertion et le CLER (porteur du programme SLIME) afin de capitaliser sur l'expérience de CIVIGAZ, qui fédère des coalitions d'acteurs des territoires autour des enjeux de sécurité et de précarité.

Enfin, et dans le même temps, GRDF poursuit ses actions au quotidien directement auprès de ses clients et des collectivités partenaires : sensibilisation des techniciens et conseillers clientèle au sujet de la précarité énergétique, prévention renforcée sur les actes de coupure pour impayés, et lancement de diverses expérimentations locales en lien avec les acteurs sociaux et de l'énergie sont autant d'actions menées en 2023 pour soutenir ses clients.

En Australie a été mis en place le "Bill assist program" destiné aux clients en difficulté en leur offrant de la flexibilité et des solutions de paiement individualisées sur la base d'engagements réciproques. Il est complété par le programme "Here to help" avec deux initiatives qui ciblent les clients avec 30 ou 120 jours de retard de paiement.

### 3.6.2.2 Fonds à impact environnemental et social "ENGIE Rassembleurs d'Énergies"

Le Groupe soutient l'entrepreneuriat social et les populations défavorisées à travers le fonds à impact social et environnemental ENGIE Rassembleurs d'Énergies. ENGIE Rassembleurs d'Énergies investit dans des entreprises sociales promouvant une croissance partagée et durable pour tous en s'appuyant sur une énergie propre et abordable et sur des modèles d'entreprise innovants durables.

Le fonds se déploie sur six différentes thématiques en ciblant à la fois performance financière et l'impact social et environnemental : les solutions énergétiques décentralisées durables, les solutions de cuisson propres et sécurisées, le biogaz, l'efficacité et la sobriété énergétique, l'économie circulaire et la mobilité durable et inclusive.

Début 2023, les entreprises du portefeuille ont fourni un accès à une énergie propre et durable à 7,8 millions de bénéficiaires dans le monde. Par ailleurs les entreprises du portefeuille ont généré plus de 33 000 emplois directs et indirects dont plus de 60 % occupés par des femmes. Au total plus de 20 000 salariés du Groupe ont investi une partie de leur épargne dans le FCPE Solidaire ENGIE Rassembleurs d'Énergies donnant ainsi un sens à leur épargne en lien direct avec leur métier.

Les 22 entreprises actives du portefeuille opèrent sur quatre continents (Europe, Afrique, Asie et Amérique latine) et dans

### 3.6.2.3 Fondation ENGIE

Créée en 1992, l'ambition de la Fondation ENGIE est de donner une chance à ceux qui n'en ont pas (publics éloignés ou fragiles), d'incarner l'engagement sociétal d'ENGIE dans le champ des solidarités, de faire vivre les valeurs et la raison d'être du Groupe.

Son action s'articule autour de deux grandes priorités :

- **Planet** avec l'accès de tous à l'énergie grâce à la mobilisation des collaborateurs d'ENGIE- sauvegarde de la biodiversité - lutte contre le changement climatique ;
- **For People** avec son programme Education afin notamment de favoriser l'accès aux sciences et à la culture des jeunes et son programme "lutte contre la pauvreté et emploi".

La Fondation ENGIE souhaite répondre également aux situations d'urgence suite à des catastrophes naturelles.

En Belgique, il existe un tarif social pour les clients en difficulté qui ont accès à une ligne dédiée. ENGIE a aussi noué des partenariats avec les centres publics d'action sociale (CPAS) et propose des plans d'étalement des paiements plus longs pour les clients en difficulté.

Aux Pays-Bas ont été noués des partenariats avec des associations comme "Geldfit" qui aide les clients avec des difficultés financières à s'adresser aux bons interlocuteurs pour obtenir des aides et qui forme les salariés d'ENGIE à mieux connaître ces clients, ou "Noodfonds Energie" qui est un fonds d'urgence permettant d'obtenir une aide financière pour le paiement des factures d'énergie. Les clients précaires bénéficient d'un traitement spécifique, de plan d'étalement des paiements mais aussi des actions de sensibilisation aux économies d'énergie.

En Roumanie, il existe des mesures de protection financière et non financière impulsées par la régulation locale comme les aides au chauffage, à la consommation, à l'achat d'équipement efficaces ou de produits et services visant à accroître l'efficacité énergétique. Une équipe dédiée d'ENGIE gère les processus liés aux aides attribuées par les mairies et les agences départementales d'aide sociale, les plans d'étalement et les outils de pilotage de la consommation et de sensibilisations aux économies d'énergie.

une vingtaine de pays. Ces entreprises couvrent 11 Objectifs de Développement Durable à travers un large éventail de technologies qui répondent à la problématique de la croissance inclusive notamment grâce à l'accès à l'énergie durable et à la réduction de la précarité énergétique. À travers elles, Engie Rassembleurs d'Énergies apporte des solutions à des populations vulnérables.

En 2023, le fonds a poursuivi son déploiement dans la mobilité inclusive en France avec un investissement dans la start-up Omni. Cette jeune société française a pour ambition de changer la vie de plus de 25 millions de Personnes à Mobilité Réduite en Europe, grâce à une solution simple et abordable d'électrification des fauteuils roulants.

Fin 2023, ENGIE Rassembleurs d'Énergies a engagé un total de 38,5 millions d'euros.

ENGIE Rassembleurs d'Énergies est agréé ESUS depuis 2011, certifié B Corp™ depuis 2019, en reconnaissance de sa contribution positive à la société et à l'environnement, la transparence de son action et sa recherche d'amélioration continue. La certification B Corp™ a été renouvelée en 2023. ENGIE Rassembleurs d'Énergies a également le statut d'Entreprise à Mission depuis 2021.

La Fondation ENGIE inscrit ses actions dans son mandat 2020-2025, avec une dotation annuelle de 7,8 millions d'euros.

Pour répondre aux grands défis, la Fondation ENGIE s'appuie sur l'engagement des collaborateurs et notamment les ONG internes d'ENGIE (Energy assistance), avec trois priorités :

- impact (agir avec impact) ;
- proximité (être au cœur des territoires) ;
- responsabilité (contribuer aux enjeux sociétaux, donner l'énergie des possibles pour permettre aux projets de se réaliser dans les domaines de l'enfance et la jeunesse, la solidarité et l'environnement).

Prendre soin de la vie et de notre planète, c'est ce qui anime la Fondation ENGIE depuis près de 30 ans. Avec 48% de ses projets dédiés à l'accès à une énergie renouvelable et durable et à la biodiversité en 2023, la Fondation ENGIE s'engage année après année en faveur de l'environnement. Son objectif est de participer à des projets ambitieux, à impact et contribuant à l'effort collectif de l'Agenda 2030 à travers la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD).

Dans le domaine de la biodiversité et du climat, la Fondation ENGIE soutient notamment des projets structurants aux cotés

de l'Office Français de la Biodiversité avec les Trophées des Atlas de la Biodiversité Communale et des projets pour la protection des océans avec l'exploration du Golfe du Lion avec le Muséum National d'Histoire Naturelle, la préservation de la posidonie.

En 2023, la Fondation ENGIE a soutenu plus de 130 projets à travers le monde avec plus de 4 000 bénéficiaires. Les détails sur la Fondation ENGIE sont présentés sur le site internet : [fondation-engie.com](http://fondation-engie.com).

### 3.6.3 TRANSITION JUSTE

Le plan de transition vers le Net Zéro Carbone d'ici 2045 présenté par ENGIE en 2021 est fondé sur une trajectoire *well-below* 2°C, certifiée SBTi. En ligne avec l'Accord de Paris, il a été conçu pour ses clients, ses parties prenantes et pour le Groupe afin de poser les fondations d'une croissance durable à long terme. Les objectifs du Groupe pour une transition énergétique abordable, fiable et durable résonnent avec les enjeux de la société, les enjeux climatiques et nature, les enjeux du marché de l'énergie et ceux de ses parties prenantes.

Depuis le conflit russo-ukrainien et la volatilité des prix de l'énergie sur le continent européen, sous-tendu par l'urgence climatique, la pertinence de la stratégie d'ENGIE d'offrir un mix énergétique équilibré, résilient et abordable s'en trouve renforcée. Ainsi, ce plan vise notamment à :

- s'assurer que les clients, et en particulier les clients à faibles revenus, puissent accéder à une énergie abordable et durable grâce à des offres innovantes ;
- s'engager avec les communautés dans des projets territoriaux ;
- garantir un dialogue social de qualité à tous les niveaux, offrir une protection sociale à tous ses employés à travers le monde, garantir leur employabilité par la formation et la reconversion et les accompagner lors des restructurations ;
- établir des normes élevées en matière de droits du travail, de droits de l'Homme et de durabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement, à promouvoir des achats inclusifs et à s'engager avec les fournisseurs dans leur parcours de démantèlement.

Ce plan met ainsi en œuvre les principes de transition juste au profit des consommateurs, des communautés, des travailleurs et des fournisseurs.

Pour les consommateurs, ils reposent sur des initiatives en faveur d'une énergie abordable.

ENGIE propose des offres gratuites - ou ne nécessitant que quelques euros - permettant au consommateur de suivre sa consommation, de bénéficier de conseils personnalisés, de gérer selon un budget cible ou de contrôler à distance sa consommation et son confort.

ENGIE encourage également ses clients particuliers en les rémunérant pour leurs actions en faveur des économies d'énergie. En France, "Mon programme pour Agir" rémunère sous forme de kilowatts les gestes écoresponsables ; ces kilowatts peuvent ensuite être réinvestis par les clients dans des actions RSE. En Australie, le programme "Reduce & Reward" permet au client qui réduit sa consommation de recevoir une récompense sous forme de réduction de sa facture. Pour les entreprises, ENGIE continue à développer les *Power Purchase Agreements* (PPA) et les contrats de performance énergétique.

Pour les communautés, ces principes ont trait à la création de valeur locale et durable, au développement de nouvelles filières industrielles ayant des retombées positives pour les territoires et contribuant à leur résilience, à un processus robuste de consultation avec les parties prenantes et à la conclusion de partenariats. Ainsi, le label SET (*Sustainable Energy Transition*) poursuit son déploiement dans plusieurs pays (France, Italie, Espagne, Belgique, Chili, Etats-Unis et Canada). Audité par des experts indépendants de Bureau Veritas, ce label SET certifie la méthode déployée par ENGIE

pour réaliser des projets éoliens terrestres et solaires intégrés à leur territoire, respectueux de la nature et toujours plus utiles à la diminution des émissions de gaz à effet de serre. Un référentiel strict est appliqué et il compte neuf engagements, répartis en trois grandes thématiques : territoires, nature et climat garantissant notamment l'implication des parties prenantes dans les projets, la préservation de la nature à proximité des installations et l'optimisation de la contribution des projets à la lutte contre le dérèglement climatique.

ENGIE a aussi lancé une étude d'empreinte socio-économique mondiale qui sera rendue publique en 2024 pour présenter ses impacts en termes d'emplois (directs et indirects) et de contribution à la richesse des pays où il est implanté.

Pour les employés, le Groupe poursuit le déploiement des mesures de protection avec le programme mondial de couverture sociale, "ENGIE Care", qui couvre quatre domaines clés à travers le monde. Ce programme, créé avec les Fédérations syndicales internationales, vise à fournir à chaque employé, partout dans le monde, une protection sociale basée sur quatre domaines clés : hospitalisation, couverture du décès, invalidité (permanente et totale), congé parental (paternité et maternité).

ENGIE participe également à la négociation d'un accord au niveau européen entre la Fédération des employeurs du secteur du gaz (Eurogas) et les fédérations syndicales ESPU (service public) et IndustriALL (industrie) sur la transition juste dans le secteur du gaz autour des thématiques suivantes : anticipation des changements d'emploi et des besoins en compétences, transition d'un emploi à l'autre, formation comme clé de l'employabilité (droit à la formation, dialogue social fort, et diversité sur le lieu de travail). Cet accord devrait être conclu au cours du premier semestre 2024.

En termes de formation, ENGIE University propose la *Sustainability Academy* dont l'un des objectifs est de mettre en avant l'expertise et l'engagement des collaborateurs du Groupe à prendre en compte les questions de durabilité dans leurs métiers. Un autre objectif est de partager cette expertise avec l'ensemble de l'entreprise et son écosystème. La *Sustainability Academy* propose plusieurs niveaux de formation, allant de l'acculturation à l'expertise et est basée sur différents formats.

Le centre de formation en apprentissage dédié à la transition énergétique et aux métiers du climat permet la formation de nombreux jeunes au travers de programmes d'alternance. Cela permet d'accéder aux futurs métiers du Groupe et d'accélérer sa stratégie vers le Net Zéro Carbone.

Enfin, pour ses fournisseurs "préférentiels", ENGIE les encourage à s'engager dans une trajectoire de décarbonation alignée ou certifiée SBTi. Les fournisseurs clés d'ENGIE sont également évalués par EcoVadis sur les quatre thèmes suivants : environnement, droits humains, droits des travailleurs, éthique et achats durables.

Pour mener à bien ce plan de transition juste, ENGIE s'est appuyé sur une démarche de transparence et de co-construction avec la société civile. En 2022, le plan a été soumis pour avis à un Comité de parties prenantes (associations, investisseurs responsables, économistes, institutionnels et activistes) et début 2024 le Groupe présente ses premiers indicateurs clés alignés sur ses ambitions dans le rapport intégré.