



2018

Rapporto di Sostenibilità

Insieme per la transizione energetica





Sommario

Lettera dell'Amministratore Delegato	2
I numeri chiave del 2017	4
01 L'IDENTITÀ DI ENGIE E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA	7
Il Gruppo ENGIE nel mondo	8
Il Gruppo ENGIE in Italia	12
Struttura organizzativa di ENGIE in Italia	16
La Governance e gli Organismi di controllo	20
Etica, valori e strategia	22
Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi	28
Obiettivi 2017: i risultati raggiunti	30
Obiettivi 2018: i nostri propositi	31
02 LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	33
La performance economica e finanziaria	34
I nostri successi	38
L'attenzione ai clienti	44
La ricerca e l'innovazione	50
Promotori dell'efficienza energetica e della sostenibilità	53
I nostri fornitori	57
03 LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE	61
L'attenzione alle nostre persone	62
La salute e sicurezza sul lavoro	70
Le iniziative sponsorizzate	74
Energy Assistance Italia	76
04 LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	79
L'efficienza energetica	80
Il bilancio energetico	82
Gli impatti ambientali	87
05 NOTA METODOLOGICA	91
Il profilo del report	92
Gli stakeholder	94
L'analisi di materialità	96
Tabella di correlazione GRI	97
Glossario	100
Assunzioni adottate per gli indicatori di semplificazione	102

Lettera dell'Amministratore Delegato

Vogliamo guidare una rivoluzione indispensabile, sull'energia e oltre l'energia. Vogliamo continuare a **proporre soluzioni che uniscono performance e sostenibilità**, interesse individuale e collettivo, che favoriscono nuove abitudini, stili di vita e di lavoro. Desideriamo aiutare le persone a poter scegliere, a poter agire. Ci impegniamo quotidianamente per un progresso armonioso.

La lotta al riscaldamento terrestre è una delle nostre grandi sfide globali, un'emergenza che abbiamo deciso di affrontare anche in maniera inclusiva, perché riguarda tutti e richiede il contributo di tutti. Questa fase resterà nella storia; si dirà che l'umanità si è dovuta confrontare con il cambiamento climatico. Noi siamo fra i primi a poter contribuire efficacemente, per vincere insieme questa sfida, perché la lotta contro il cambiamento climatico è fra gli scopi della nostra azienda.

Sviluppiamo infatti soluzioni integrate a basse emissioni di carbonio, basate sull'impiego di tecnologie digitali, incoraggiamo lo sviluppo di soluzioni ad alta efficienza energetica per limitare le emissioni di gas serra.

Sono lieto di presentarvi il nostro Rapporto di Sostenibilità, un'opportunità per raccontare le nostre azioni e i nostri risultati nella direzione della responsabilità economica, ambientale e sociale. Confermiamo la nostra strategia, coerente con la Strategia Energetica Nazionale e guidata dall'innovazione e dalla digitalizzazione dei processi e dei servizi.

La nostra priorità è essere architetto dei territori e partner affidabile nella gestione di forniture energetiche e servizi; vogliamo distinguerci per l'eccellenza operativa nella gestione degli impianti, per l'incremento della generazione distribuita, rinnovabile e per l'autoconsumo di energia.

Nel 2017 ENGIE Italia ha accelerato il suo sviluppo a favore della sostenibilità ambientale:

- tutta l'energia elettrica fornita ai clienti domestici, famiglie, condomini e PMI è **"verde 100%"**.

- l'acquisizione e lo sviluppo di reti di **teleriscaldamento** hanno raddoppiato i nostri volumi di GWh e attualmente ci posizionano quale terzo operatore privato in Italia;
- prosegue il nostro impegno con la Pubblica Amministrazione per **rendere le città più sostenibili**: oggi, è aumentato ad esempio il numero dei punti luce da noi gestiti (oltre 350.000) per aiutare più di 140 comuni a risparmiare energia e garantire sicurezza ai cittadini. I 10.000 edifici efficientati, uniti alla produzione da fonti rinnovabili e ad iniziative green, ci ha permesso di **ridurre le emissioni di oltre 200.000 tonnellate di CO₂**.

Le responsabilità di ENGIE sono condivise da oltre 3.000 dipendenti, una comunità creativa e proattiva, distribuita capillarmente, a fianco del cliente, sull'intero territorio nazionale.

Tra le azioni che confermano l'attenzione che dedichiamo alle nostre persone cito: **50.000 ore di formazione**, numerose iniziative di sensibilizzazione per la tutela della sicurezza sul posto di lavoro (in tale ambito l'obiettivo rimane zero infortuni) **l'incremento del personale assunto pari al 3,7%, con una percentuale a tempo indeterminato pari al 92%**.

ENGIE Italia ha effettuato, nel 2017, investimenti per oltre 99 milioni di euro, di cui il 26% finalizzati prevalentemente all'ampliamento della rete di teleriscaldamento, al miglioramento dei sistemi informatici aziendali, ad interventi di manutenzione sulle centrali di cogenerazione e all'efficienza e qualità delle nostre sedi lavorative.

Siamo e saremo sempre più solidi e affidabili partner della Pubblica Amministrazione, delle imprese, delle famiglie, delle PERSONE; partner che propongono soluzioni efficienti e sostenibili, perché solo uniti contribuiremo alla vita e al benessere del pianeta.

Buona lettura.

Olivier Jacquier

"La lotta al riscaldamento terrestre è una delle nostre grandi sfide globali, un'emergenza che abbiamo deciso di affrontare anche in maniera inclusiva"



I numeri chiave del 2017

4.376

milioni di euro
di valore economico generato,
di cui il 99% è stato distribuito
agli stakeholder

99

milioni di euro
circa di investimenti

100%

verde
l'energia elettrica
fornita ai clienti
domestici, famiglie
e condomini e PMI

10.000

impianti
efficientati

oltre

350.000

punti luce

oltre

4.000

fornitori attivi

92%

dei dipendenti
assunto a tempo
indeterminato

50.313

ore
di formazione erogate

19

ore
di formazione
per persona

2,34

indice di frequenza
degli infortuni

8.344

GWh
di energia elettrica
prodotta

395

GWh
di energia elettrica
prodotta da fonti
rinnovabili quali parchi
solari, parchi eolici e
centrali a biomasse

435,43

GWh
l'energia risparmiata
grazie ai progetti di
efficienza energetica

218.126

ton di CO₂ in meno
nell'atmosfera grazie ai progetti
di efficienza energetica
e la produzione di energia
da fonti rinnovabili



01

L'IDENTITÀ DI ENGIE E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il Gruppo ENGIE nel mondo

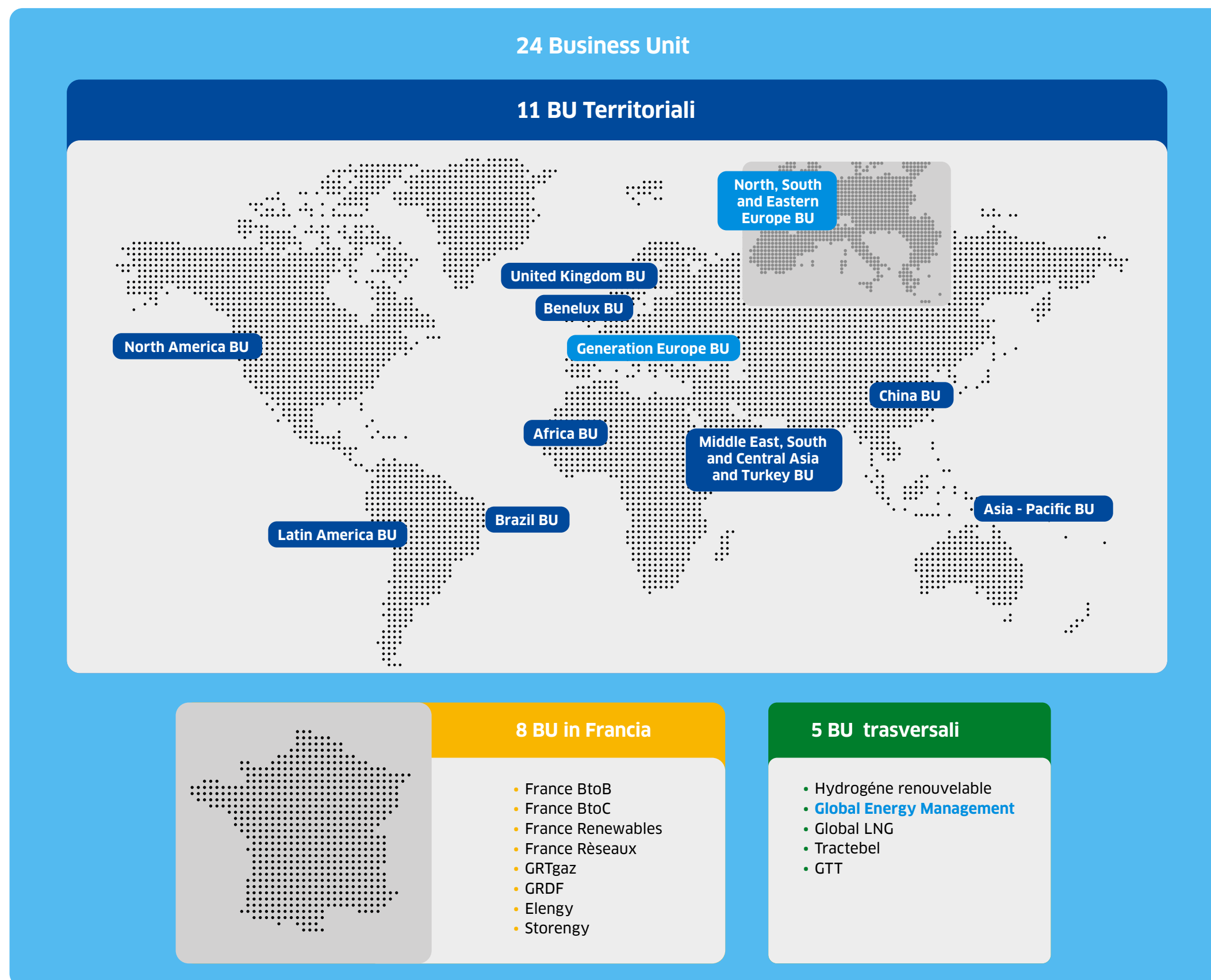
ENGIE, gruppo mondiale di energia e servizi, opera attraverso tre principali attività: la **produzione di energia elettrica da fonti con basse emissioni di anidride carbonica** (in particolare mediante gas naturale ed energie rinnovabili), le **infrastrutture energetiche** e le **soluzioni per i clienti**. ENGIE, guidata dall'ambizione di contribuire ad un progresso armonioso, affronta le grandi sfide globali - lotta al riscaldamento climatico, accesso di tutti all'energia, mobilità - offrendo ai clienti pubblici, alle imprese e ai privati, soluzioni per la produzione di energia e servizi in grado di conciliare interessi individuali e collettivi.

Le offerte integrate del Gruppo, a bassa emissione di anidride carbonica e ad alte prestazioni sostenibili, si basano sull'impiego di tecnologie digitali. Le soluzioni di ENGIE, inoltre, vanno oltre l'energia perché in grado di promuoverne nuovi usi e favorire nuovi stili di vita e di lavoro. L'ambizione di ENGIE è condivisa quotidianamente dai 150.000 dipendenti che lavorano in 70 Paesi che, insieme a clienti e partner, costituiscono una comunità creativa di architetti che immaginano e costruiscono oggi le soluzioni per il domani.

Il Gruppo opera nel mondo attraverso 24 Business Unit, di cui 5 trasversali, 11 territoriali e 8 esclusive per la Francia.

In **Italia**, in particolare, sono presenti 3 di queste Business Unit:

- **North, South, Eastern Europe Business Unit (NECST);**
- **Generation Europe (GEN);**
- **Global Energy Management (GEM).**





Le offerte integrate del Gruppo, a bassa emissione di anidride carbonica e ad alte prestazioni sostenibili, si basano sull'impiego di tecnologie digitali.

Con i suoi 24 milioni di clienti nel mondo ENGIE è:

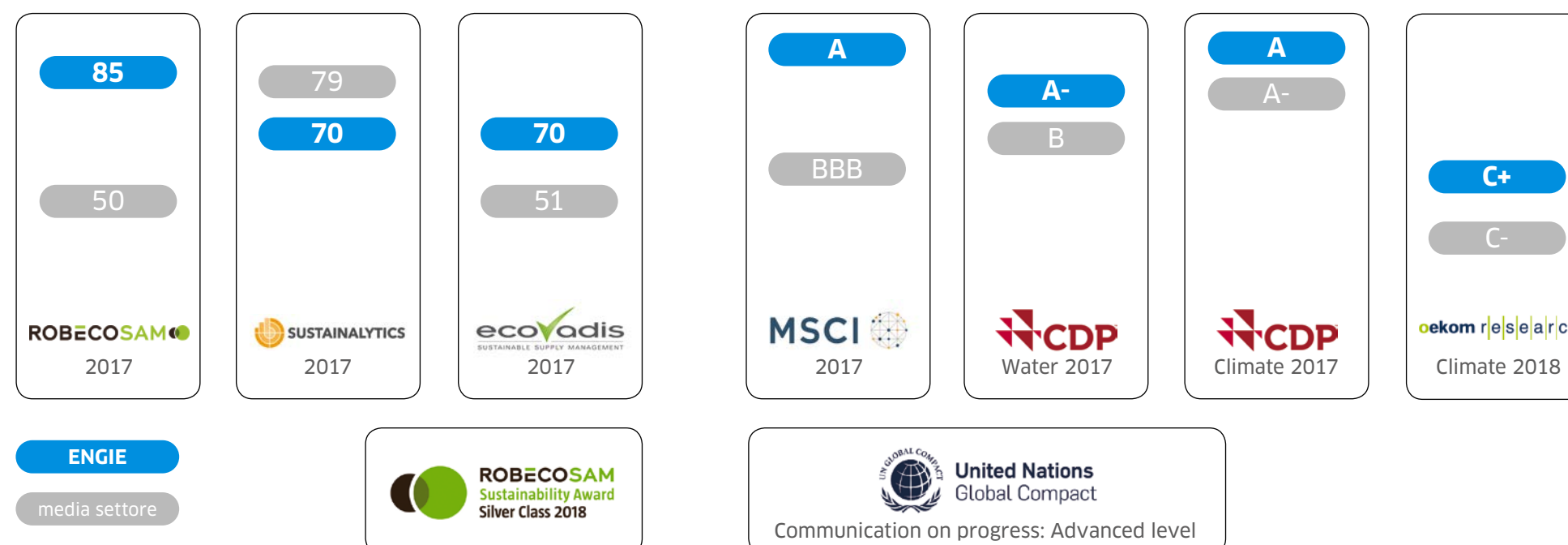
- **1° produttore indipendente di energia elettrica nel mondo;**
- **1° fornitore di servizi finalizzati all'efficienza energetica nel mondo;**
- **1° operatore di infrastrutture gas in Europa;**

Il posizionamento di ENGIE, a livello mondiale, nei principali indici finanziari e non finanziari dimostra l'impegno del Gruppo nella gestione degli impatti sociali e ambientali legati alle proprie attività di business.

Le agenzie di rating non finanziario concentrano la loro attività di analisi sulle modalità con cui le aziende creano valore a lungo termine attraverso lo sviluppo congiunto di attività sostenibili e una gestione appropriata dei rischi non finanziari. Il loro indice di rendimento non è solo una misura del riconoscimento esterno, ma fornisce anche una guida essenziale per il miglioramento dei processi di gestione dei rischi da parte delle aziende.

24
milioni di clienti
nel mondo

Posizionamento del Gruppo ENGIE nelle classifiche e indici internazionali



Il Gruppo ENGIE in Italia

Il Gruppo ENGIE è presente sull'intero territorio italiano attraverso le seguenti entità:

ENGIE, attiva nella produzione e vendita di elettricità e gas, nelle soluzioni di efficienza energetica e nei servizi integrati. Il presente documento rendiconta le attività delle società italiane appartenenti a questo Brand.

OMEGA CONCEPT IMPIANTI E SISTEMI, dedicata alla progettazione e realizzazione di impianti di climatizzazione, ventilazione e antincendio a servizio di clienti industriali e con un focus sugli ambienti industriali di processo a contaminazione controllata (camere bianche).

TRACTEBEL ENGINEERING, specializzata in servizi di ingegneria e consulenza nel settore power, industria, gas e infrastrutture.

INEO, player nella progettazione ed installazione di linee aeree di contatto per la trazione elettrica in ambito ferroviario ed urbano.

GEPSA, gestione, nell'ambito dei servizi per i migranti, di 2 CIE (Identification e centri di espulsione) e 3 CAS (centri di accoglienza straordinaria), che ospitano circa 1.300 persone. Cliente: Ministero dell'Interno attraverso le prefetture locali competenti (Roma, Milano, Torino, Brindisi).

SUEZ Italia, dedicata alla gestione di tutte le attività correlate al ciclo delle acque urbane ed ai servizi con tecnologie avanzate "Advanced Solutions" (captazione, trattamento e distribuzione delle acque potabili, gestione reti fognarie, depurazione, Servizi Smart) tramite società partecipate per un totale di 2,4 milioni di utenti serviti.

Degrémont, società specializzata nella progettazione, costruzione e gestione di impianti di trattamento acque reflue urbane e ad uso potabile per clienti sia municipali che industriali.

Electro Power Systems (EPS), specializzata in sistemi di accumulo di energia e microreti che permettono il cambio di paradigma nel sistema energetico globale verso le fonti rinnovabili e una produzione di energia decentralizzata.

Il Gruppo ENGIE è presente da oltre 20 anni e nel corso del tempo si è trasformato per venire incontro ai cambiamenti della società moderna. In Italia, sotto il Brand ENGIE, sono state unite due realtà: GDF SUEZ, player dell'energia, e Cofely, leader dei servizi.

Oggi ENGIE è uno dei protagonisti dell'energia sul territorio italiano:

- **3.000 dipendenti**
- **50 uffici** sull'intero territorio
- **3 centrali termoelettriche**
- **6 parchi eolici**
- **5 impianti fotovoltaici**
- **20 centrali di cogenerazione***
- **9 centrali di cogenerazione industriale**
- **11 reti di teleriscaldamento**
- **oltre 350.000 punti luce efficientati**
- **10.000 impianti efficientati**
- **1.000.000 di clienti**



oltre
20
anni di presenza
del Gruppo ENGIE in Italia

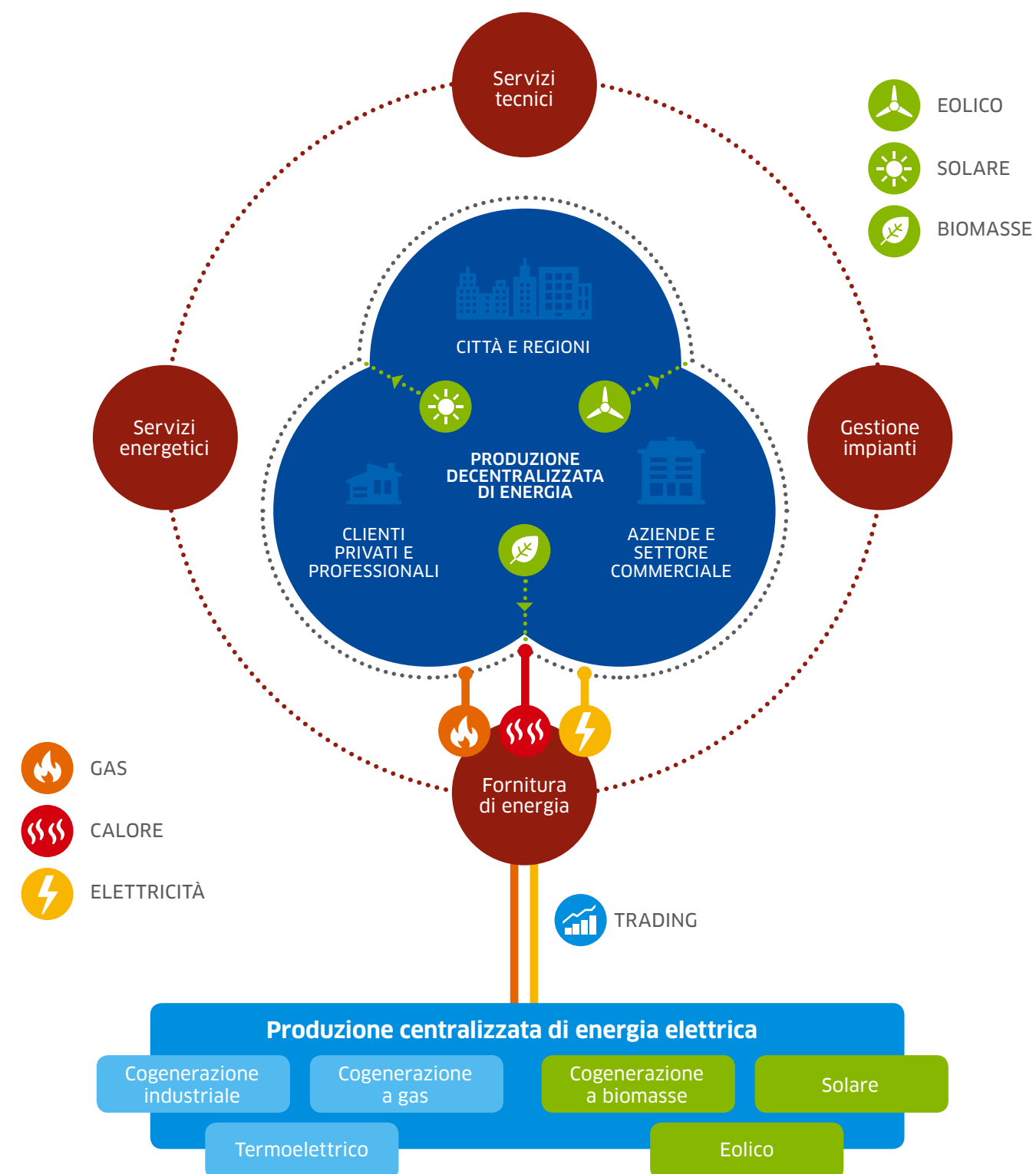




Presenza di ENGIE nella catena della energia italiana:

- **Produzione centralizzata di energia elettrica e calore** attraverso le centrali termoelettriche di cogenerazione, centrali a biomassa, parchi eolici e parchi solari e sistemi di teleriscaldamento;
- **Energy management**, attività di trading che permette un approvvigionamento competitivo per i propri clienti sia nel gas che nell'elettricità;
- **Vendita di energia elettrica, gas naturale e calore** a clienti privati e professionali, condomini, imprese ed enti pubblici e privati;
- **Erogazione di servizi tecnici ed energetici** quali manutenzione di impianti termici, gestione di reti di pubblica illuminazione, interventi di efficienza energetica e servizi di facility management;
- **Engineering e costruzione** con un servizio integrato che segue il cliente dai primi input progettuali fino alla realizzazione dell'intervento e durante la fase di esercizio;
- **Produzione decentralizzata di energia** attraverso l'installazione di piccoli impianti solari e fotovoltaici presso i clienti.

Partecipazione di ENGIE nella catena dell'energia in Italia



Struttura organizzativa di ENGIE in Italia

L'organizzazione aziendale è composta da **6 aree di Business** supportate da Funzioni di staff trasversali.



1. Pubblica amministrazione & Business To Territories (PA & BtoT)

Servizi alla Pubblica Amministrazione, agli Ospedali, alle Società partecipate a capitale pubblico:

- Servizi energetici (incluse soluzioni di efficienza energetica);
- Esercizio e manutenzione (O&M) di impianti energetici;
- Facility Management integrato.

2. Renewable and Decentralized Energy Infrastructure (InfraEnergy)

Servizi ad enti privati e comunità. Gestione e manutenzione di:

- Sistemi eolici, solari e biomasse, reti di teleriscaldamento, impianti di cogenerazione e altre forme di produzione di energia decentralizzata;
- Ingegneria e servizi di costruzione.

3. Business to Business (BtoB)

Servizi alle imprese private:

- Commodity e servizi energetici (incluse soluzioni di efficienza energetica);
- Gestione e manutenzione di impianti energetici;
- Facility Management integrato.

4. Business to Consumers (BtoC)

Servizi e fornitura di Energia a famiglie, SoHo (Small office -Home Office) e condomini:

- Fornitura di elettricità e gas;
- Servizi digitali e soluzioni Smart Home (IoT);
- Installazione e manutenzione di caldaie, impianti di condizionamento, impianti termici;
- Efficienza energetica: isolamento, pompe di calore, caldaie a condensazione, re-vamping.

5. Global Energy Management (GEM)

Energy trading:

- Gestione dei rischi di mercato legati alle attività di generazione e vendita di gas ed elettricità;
- Approvvigionamento competitivo nei mercati del gas ed elettricità.

6. Generation (GEN)

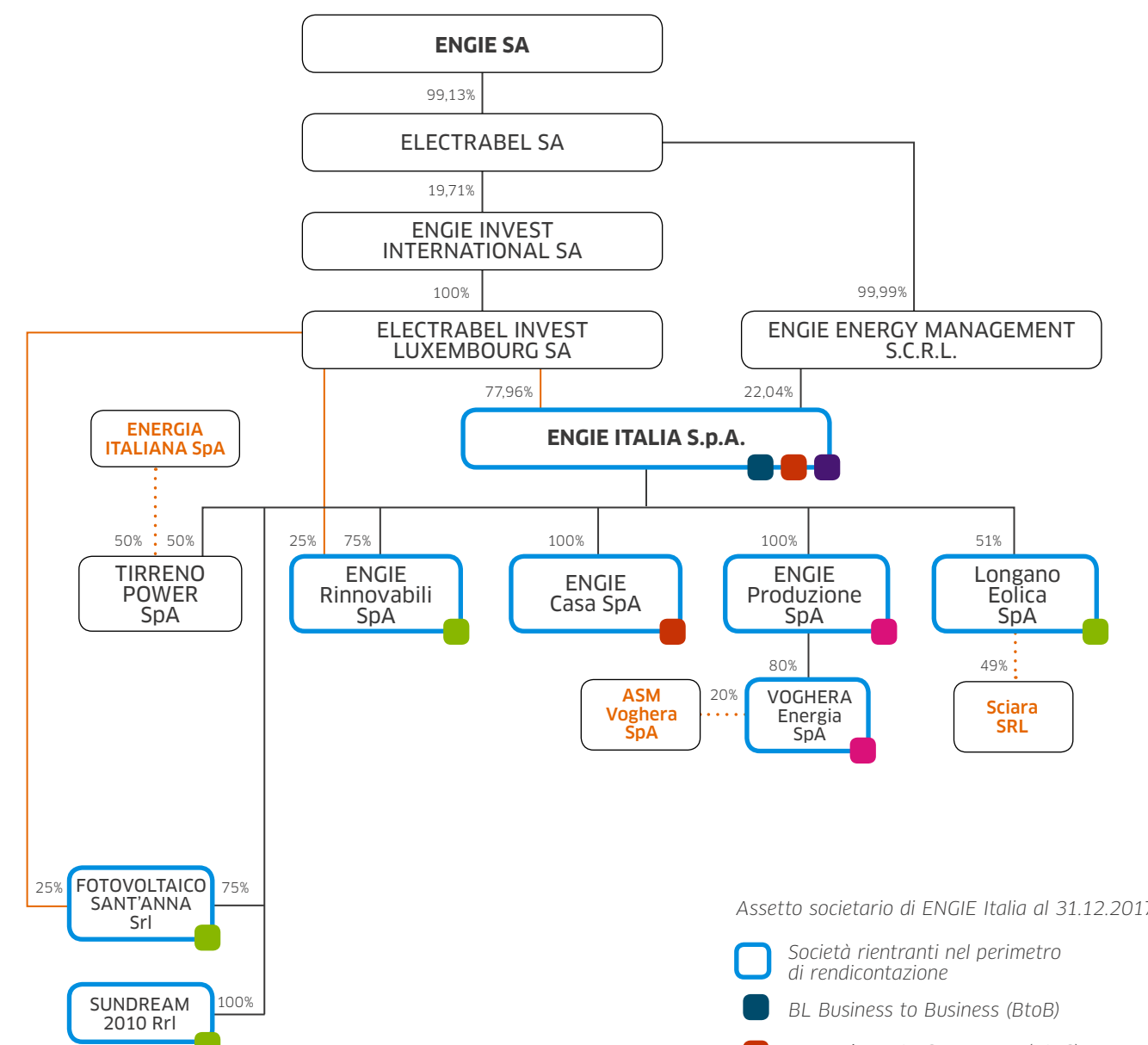
Generazione di energia su larga scala:

- Produzione di energia da asset termici integrata alle energie rinnovabili;
- Stabilità della rete elettrica.

6
aree di
business

ENGIE Italia S.p.A. e ENGIE Servizi S.p.A. sono capogruppo dell'asset societario ENGIE in Italia.
La società ENGIE Italia S.p.A., in passato GDF SUEZ Energia Italia S.p.A., costituita il 26 settembre 2000, è una società dipendente da ENGIE S.A.

ENGIE Italia S.p.A. è la holding di diritto italiano tramite la quale la capogruppo ENGIE S.A. detiene partecipazioni in società italiane operanti nel settore della produzione di energia (centrali termoelettriche, parchi eolici e solari), inoltre, la società svolge direttamente attività di Energy Management e di vendita di energia elettrica, gas naturale e calore.

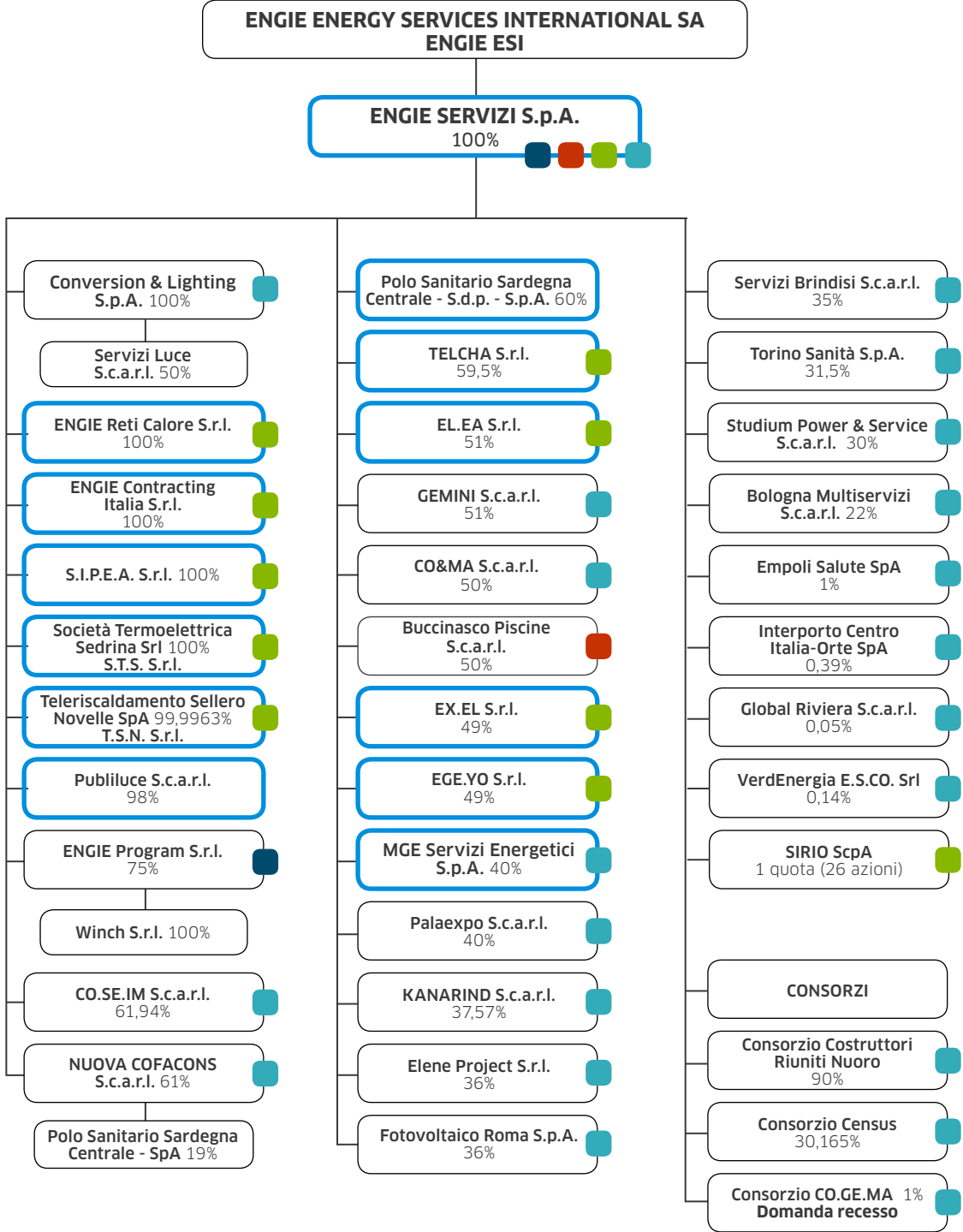


Assetto societario di ENGIE Italia al 31.12.2017

- Società rientranti nel perimetro di rendicontazione
- BL Business to Business (BtoB)
- BL Business to Consumers (BtoC)
- BL Renewable and Decentralized Energy Infrastructure (InfraEnergy)
- BU Global Energy Management (GEM)
- BU Generation Europe

ENGIE Servizi S.p.A., in passato Cofely Italia S.p.A, con sede legale Roma in Viale G. Ribotta, 31, è una società ad azionista unico dipendente da ENGIE Energy Services International S.A. ENGIE Servizi opera da anni nei settori dei Servizi Energia, Multiservizi Integrati per gli Edifici Civili, Terziario e Siti Industriali, Ingegneria e Costruzioni, General Contracting, Project Financing, Cogenerazione, commercializzazione e somministrazione

di prodotti petroliferi, energia elettrica e gas naturale e gestione delle incentivazioni energetiche. La società offre servizi di progettazione e realizzazione di interventi strutturali di ammodernamento, razionalizzazione ed ottimizzazione dell'intera infrastruttura energetica e tecnologica, fino ai servizi per il miglioramento della performance di impianti e edifici, con attenzione particolare al risparmio energetico e ambientale.



I rapporti tra ENGIE Servizi S.p.A. e ENGIE Italia, sono di natura:

- commerciale:** legati alla fornitura, da parte di ENGIE Servizi, di servizi di Facility Management connessi all'approvvigionamento di energia elettrica e gas dalla sub holding del perimetro energia; imputabili al contratto di service relativo al ribaltamento dei costi per servizi di staff reciprocamente espletati dal personale di entrambe le società, sulla base di accordi reciproci;
- fiscale:** connessi all'adesione al Consolidato fiscale IRES, con a capo l'unica consolidante italiana ENGIE Italia S.p.A., designata dalla controllante estera ENGIE S.A.



Assetto societario di ENGIE Servizi al 31.12.2017

- Società rientranti nel perimetro di rendicontazione
- BL Pubblica Amministrazione & Business to Territories (PA & BtoT)
- BL Business to Business (BtoB)
- BL Business to Consumers (BtoC)
- BL Renewable and Decentralized Energy Infrastructure (Infraenergy)

La Governance e gli Organismi di controllo

Come conseguenza diretta dell'assetto societario, ENGIE in Italia ha **due strutture di governo: una per ENGIE Italia S.p.A. e l'altra per ENGIE Servizi S.p.A.**, articolate secondo il tradizionale modello di Governance che vede la gestione aziendale affidata in via esclusiva al Consiglio di Amministrazione.

Le funzioni di vigilanza sono attribuite al Collegio Sindacale e quella di revisione legale dei conti alla Società di Revisione nominata dall'Assemblea. Il Presidente, il Vice Presidente, ove nominato, e l'Amministratore Delegato hanno la rappresentanza legale della Società.

Il Comitato Direttivo - CoDIR di ENGIE Italia S.p.A ed ENGIE Servizi S.p.A è il principale organo di direzione organizzativo. Presiede la Governance del Gruppo ENGIE in Italia, assumendo le decisioni strategiche e le misure operative per il suo corretto funzionamento.

Comitato Esecutivo - ComEx
È l'organismo che garantisce il coordinamento tra le funzioni e la condivisione delle informazioni. Nell'ambito del ComEx vengono condivise anche le informazioni di sintesi relative ai progetti sottoposti a valutazione da parte del Comitato degli Investimenti.

Entrambi i comitati si riuniscono con frequenza mensile. Di norma, l'intervallo tra un CoDir ed un ComEx è quindicinale.

Comitato Manageriale
Scopo del comitato è l'informazione e la partecipazione attiva alla declinazione della strategia aziendale. La composizione viene definita dal CEO e può variare in ragione degli obiettivi strategici.

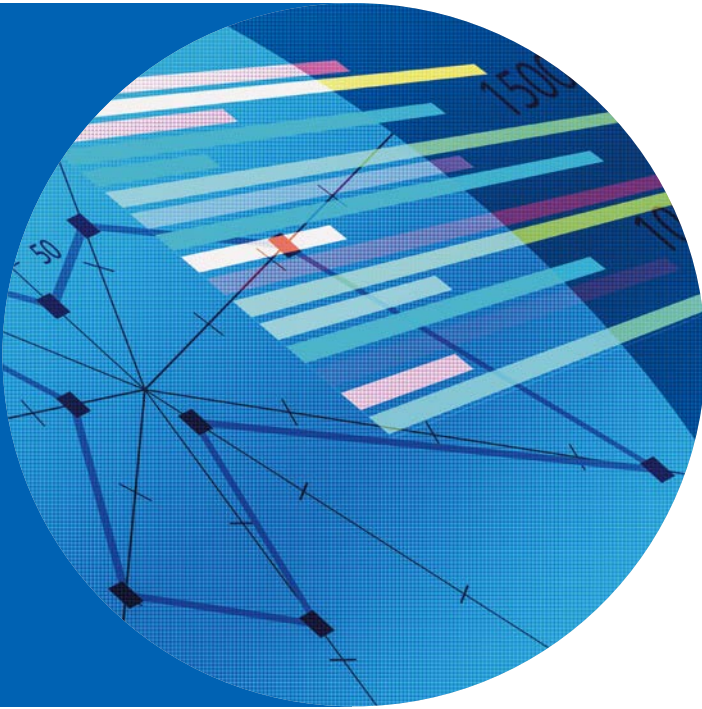
Comitato Investimenti
Verifica e analizza tutte le proposte di investimento che rientrano nell'ambito della propria delega in accordo con la governance di BU NECST. Il comitato investimenti è composto dal CEO, CFO, Capo Ufficio Legale ed i direttori BtoB, BtoC, PA & BtoT, InfraEnergy e Business Development.

Membri del Comitato Direttivo - CoDIR

CEO, presidente del Comitato
BtoC Director
BtoB Director CFO
PA & BtoT Director
Renewable and Decentralized Energy Infrastructures Director
CFO
CLO
Communication Director
HR, Organization HSE & GS Director

Membri del Comitato Esecutivo - ComEx

Membri CODIR
Strategy, Regulation, Public Affairs & Sourcing Portfolio Management Director
Direttore Technical & Engineering Management Director
Commercial Director PA&BtoT
Information Technology and Digital Director
Business Development Director



Etica, valori e strategia

Ethic & Compliance programme

Il Gruppo ENGIE ha implementato un Ethic & Compliance programme volto ad **assicurare una condotta dei propri manager e dipendenti in linea con le leggi applicabili in ogni paese in cui è presente e con i valori etici di ENGIE**. Tale programma viene sponsorizzato e supervisionato dai senior manager del Gruppo ENGIE ed in particolare dall'Amministratore Delegato, dai membri del Comitato Esecutivo e dal Segretario Generale del Gruppo ENGIE. Un messaggio molto forte di 'tolleranza zero' su condotte contrarie all'Etica, soprattutto per quanto attiene alla lotta alla frode e alla corruzione, viene regolarmente comunicato dal CEO del Gruppo e diffuso dai manager a tutti i livelli.

Il Ruolo dell'Ethic Officer

- implementazione, diffusione e formazione del personale sull'Ethic & Compliance programme;
- supporto per il management e per i dipendenti su eventuali dubbi ed interpretazioni relativamente a tematiche etiche e a casi specifici;
- reporting e gestione di segnalazioni ed incidenti etici, in forma anonima;
- redazione del compliance report annuale



Il programma di Ethics & Compliance recependo le previsioni e i requisiti della legge anticorruzione francese 'Sapin II'¹, pienamente applicabile alle società ENGIE Servizi S.p.A. ed ENGIE Italia S.p.A., in quanto società controllate dal Gruppo ENGIE, prevede i seguenti elementi:

- L'adozione della **Carta Etica e della Guida Pratica al Comportamento Etico** del Gruppo ENGIE;
- La nomina di un **Ethic Officer** in ogni paese con riporto funzionale diretto alla funzione Ethic & Compliance del Gruppo;
- La **mappatura dei rischi** che viene svolta con cadenza annuale nelle aree rilevanti dell'etica con un focus specifico sui rischi relativi alla corruzione, alla tutela dei diritti umani, alla salute e sicurezza, all'ambiente. Tale mappatura segue una metodologia specifica che prevede una quantificazione del rischio e un eventuale piano di azione laddove emerga l'opportunità di porre in essere presidi di controllo ulteriori;
- Un insieme di procedure e di codici comportamentali volti a porre in essere **controlli stringenti nelle aree a rischio** (corruzione, frode, tutela dei diritti umani, ecc) che devono essere rispettate da tutte le entità del Gruppo ENGIE. Tali procedure e codici regolamentano i seguenti aspetti: Etica in HR; consulenti di business; due diligence etica dei fornitori; conflitto di interessi; omaggi ed ospitalità, ecc.;

- **Whistleblowing**: un sistema di Gruppo per la gestione delle **segnalazioni etiche** in base al quale chiunque, dipendente del Gruppo o soggetto esterno (clienti, fornitori, ecc), sia vittima o testimone di condotte non etiche presunte o certe è invitato a contattare l'Ethic Officer della società o direttamente del Gruppo². L'identità del segnalante è mantenuta anonima e protetta. Il Gruppo assicura che i dipendenti che abbiano utilizzato il sistema di whistleblowing o si siano rifiutati di porre in essere una condotta contraria ai principi del Gruppo, non siano sanzionati in alcun modo, posto che abbiano agito in buona fede;
- **Gestione degli 'incidenti etici'**: tutte le società del Gruppo sono obbligate a riportare in forma anonima ogni incidente etico, anche se solo sospettato, appena ne hanno evidenza. Gli incidenti etici sono classificati in ragione delle seguenti aree: business nelle relazioni etiche, integrità finanziaria, conflitto di interesse, responsabilità sociale e diritti umani, informazioni riservate, protezione di asset intangibili e privacy. L'incidente etico prescinde dall'impatto economico, deve essere riportato in forma anonima e per ciascun incidente vi è l'obbligo di svolgere un'indagine. A tal fine viene utilizzato nel Gruppo un sistema informatico (Inform Ethic) per assicurare il reporting e la tracciabilità della gestione dei suddetti incidenti fino alla loro chiusura, dando anche evidenza delle eventuali azioni intraprese. In caso vi siano evidenze di un incidente etico è previsto siano erogate sanzioni specifiche. Il Compliance Committee del Gruppo ENGIE ha la responsabilità di monitorare la gestione di tali incidenti;



- **Formazione**: è previsto che manager e dipendenti del Gruppo vengano formati sull'Ethic & Compliance programme. A tal fine alcuni moduli formativi sono stati resi obbligatori dal Gruppo: una formazione più generica per tutti i dipendenti e una formazione più dettagliata e specifica, con focus sulla prevenzione della corruzione e della frode, per i top manager;
- **Compliance report**: un compliance report annuale, sottoscritto dall'Amministratore Delegato, che riporta al Gruppo, in modo dettagliato i progressi posti in essere dalle diverse società nell'implementazione delle regole e delle procedure dell'Ethic & Compliance programme;
- **Sistema di controllo**: il rispetto dei principi etici e dell'Ethic & Compliance Programme è parte integrante del sistema di controllo interno IN.CO.M.E (Internal Control Management & Efficiency) del Gruppo ENGIE. I controlli delineati vengono sottoposti regolarmente a specifici audit interni o esterni volti a valutare il livello di implementazione delle procedure e laddove opportuno, ad identificare aree di miglioramento.

Nel 2017 sono state sottoposte ad audit le pratiche commerciali delle agenzie "Teleselling" e "Door to door" dell'area di Business BtoB, i flussi di cassa (anticipi ai dipendenti, rimborsi e conciliazioni), la partecipazione ad appalti pubblici (in particolare l'impatto dei subappalti nella offerta tecnica ed economica), la selezione e qualifica delle ditte in subappalto e la gestione top contracts delle aree di Business PA&BtoT e BtoB. Inoltre nel 2017, lo staff dell'Ethic Officer ha realizzato più di 400 ethic check tra progetti di investimento, fornitori, nuovi clienti, partner in affari e Business Consultant.

oltre
400
ethic check
nel 2017

¹ LOI no 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

² Indirizzo e-mail del Gruppo ethics@engie.com

Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001

In ottemperanza a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 231/2001, tutte le società del Gruppo ENGIE in Italia hanno adottato, oltre ad un Codice Etico, anche un "Modello di Organizzazione Gestione e Controllo" ed hanno istituito un Organismo di Vigilanza, allo scopo di **prevenire i reati che possano comportare una responsabilità amministrativa** delle società stesse.

Tale Decreto, infatti, prevede che, in caso di reati commessi a favore di una società, la responsabilità dell'azienda possa essere ridotta e, in alcuni casi esclusa, qualora la stessa dimostri:

- di aver adottato un **Codice Etico** che contiene l'insieme dei diritti, doveri e responsabilità della società nei confronti degli stakeholders (dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, azionisti, mercato finanziario, ecc.);
- di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del reato, un **Modello di organizzazione, gestione e controllo** idoneo a prevenire il reato commesso;
- di aver istituito un **Organismo di Vigilanza** dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, che vigili sul funzionamento e l'osservanza del Modello e ne curi l'aggiornamento.



Organismo di Vigilanza di ENGIE Italia S.p.A. 31.12.2017

Roberta Di Vieto	<i>Membro esterno e Presidente</i>
Carlo Geronimo Cardia	<i>Membro esterno</i>
Enrica Tocci	<i>Membro interno</i>

Organismo di Vigilanza di ENGIE Servizi S.p.A. 31.12.2017

Roberta Di Vieto	<i>Membro esterno e Presidente</i>
Carlo Geronimo Cardia*	<i>Membro esterno</i>
Vanessa Chillelli	<i>Membro interno</i>

* Nominato il 23 ottobre 2017 dal Consiglio di Amministrazione in sostituzione del Professor Vito Carella, deceduto

Nel Consiglio di Amministrazione del 28 marzo 2017 ENGIE Italia e ENGIE Servizi hanno adottato il nuovo Modello Organizzativo 231 e come Codice Etico hanno adottato la Carta Etica e la Guida pratica al comportamento etico del Gruppo ENGIE. ENGIE ha previsto di procedere nel corso del 2018 alla revisione ed aggiornamento dei Modelli Organizzativi di tutte le Società in considerazione:

- delle variazioni organizzative intervenute successivamente al marzo 2017;
- degli aggiornamenti di legge nel frattempo entrati in vigore;
- dell'approvazione della legge n. 179 del 30 novembre 2017 sul "Whistleblowing" che ha rilevanti impatti anche sul Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001.

La gestione dei rischi

Il Gruppo ENGIE applica il modello di gestione dei rischi "**Enterprise Risk Management**" (ERM), metodologia consolidata a livello di Gruppo. Mediante un'autovalutazione, il management di ENGIE individua i rischi riconducibili al proprio ambito di competenza, ne valuta gli effetti sugli obiettivi aziendali e individua le azioni per mitigarli. La significatività dei rischi è determinata sulla base dei parametri di probabilità di accadimento e gravità dell'impatto, non solo finanziario, ma anche in termini reputazionali, etici, sociali.

ENGIE Italia, attraverso il Risk Officer, le linee di business e le funzioni aziendali, effettua, anche in favore delle proprie controllate, l'analisi e la misurazione dell'esposizione ai rischi del mercato, del credito, finanziari ed operativi, in coerenza con le linee guida per la gestione dei rischi approvate e vigenti nell'ambito del Gruppo, monitorando il rispetto di tali linee guida e la loro corretta applicazione all'interno delle società.



Dalle analisi condotte risulta che ENGIE in Italia, nello svolgimento della sua normale attività, sia esposta a vari rischi, tra i quali:

- **Rischio di mercato:** riguarda il rischio di dover gestire un acceso livello di competizione nei mercati nei quali ENGIE opera con l'eventuale difficoltà ad offrire servizi innovativi orientati alla digitalizzazione, ivi incluso il processo di consolidamento che sta riguardando alcuni settori. A tal fine ENGIE adotta strategie competitive volte ad un miglioramento costante della propria offerta di servizi, anche attraverso operazioni di investimento;
- **Rischio di credito:** rappresenta l'esposizione a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni assunte da una controparte. In ENGIE Italia l'attività del Credit Department di Gruppo e dell'Unità Operativa Risk Control è svolta secondo le regole del Risk Policy Manual, tramite un processo interno di valutazione di affidabilità creditizia e di attribuzione di un rating/scoring interno (relativamente al segmento business). Le attività di presidio, svolte attraverso l'analisi dei flussi di cassa realizzati ed attesi, il monitoraggio dell'andamento del mercato e l'attività di credit management, sono svolte al fine di prevenire criticità e di proteggere il credito tramite appositi provvedimenti di copertura, come garanzie societarie o bancarie. In ENGIE Servizi, invece, il rischio di credito è monitorato sia dalla funzione operativa che dalla funzione amministrativa sulla base di procedu-

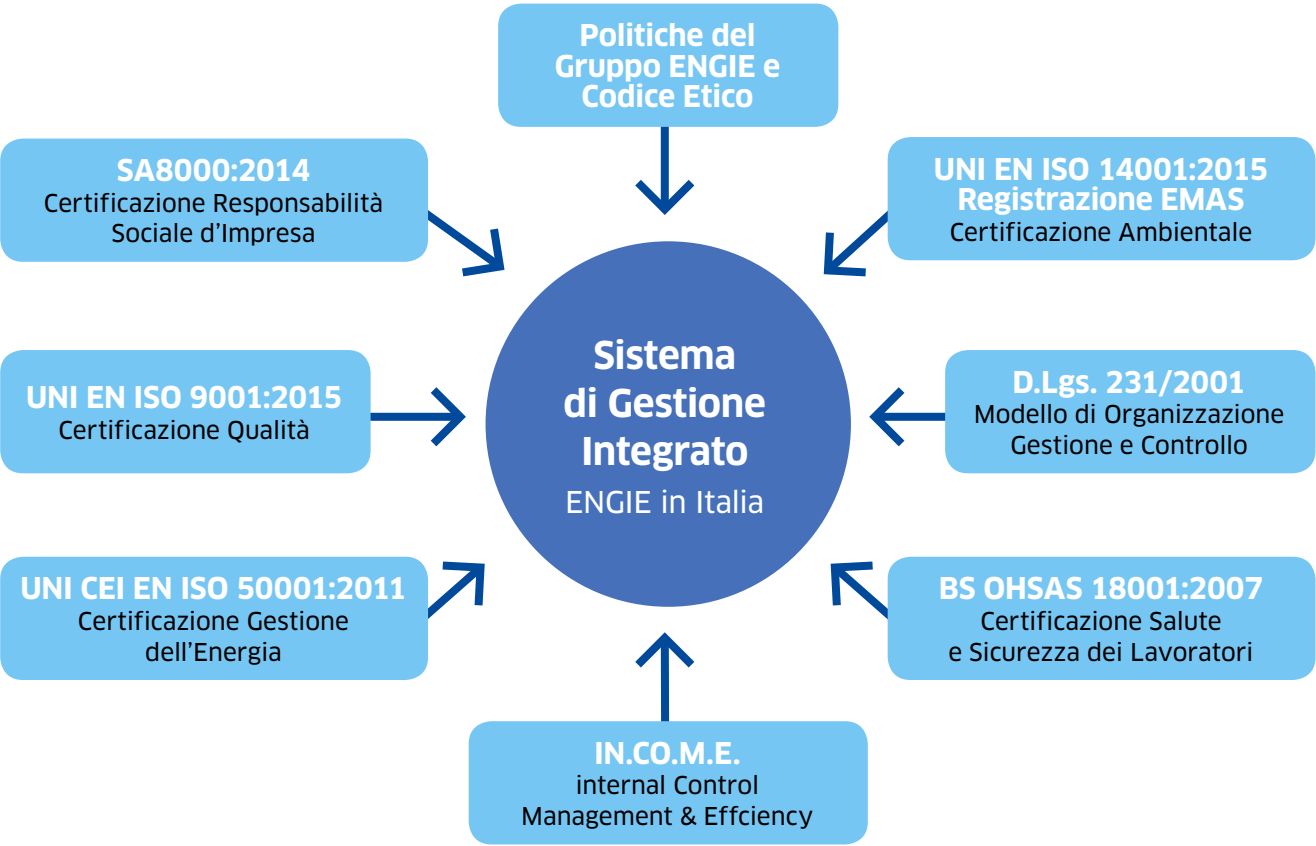
re che definiscono le metodologie per la quantificazione e il controllo della rischiosità del cliente. Allo stato attuale, non vi sono concentrazioni significative del rischio credito per area geografica o per cliente, in quanto la società opera su mercati geografici diversificati e con diverse linee di Business;

- **Rischio Etico:** consiste nei rischi che possono derivare da condotte non etiche e non conformi alle normative di compliance poste in essere da dipendenti dell'azienda o da propri fornitori e/o subappaltatori. A tal fine ENGIE segue una politica di tolleranza zero nei confronti di condotte non etiche ed implementa l'Ethic & Compliance Programme del Gruppo ENGIE, oltre che le previsioni del Decreto Legislativo 231/2001;
- **Rischio IT:** ossia il rischio di un'eventuale indisponibilità dei sistemi IT con il conseguente piano di azione - 'disaster recovery plan'.
- **Rischio Regolatorio:** consiste nella variazione delle norme di carattere locale, nazionale ed internazionale che possono impattare sul business in cui opera la società. ENGIE Italia, attraverso l'Unità Affari Regolamentari e Istituzionali, assicura il monitoraggio dell'evoluzione normativa, sia nella fase di supporto sia nella coerente applicazione delle disposizioni normative all'interno dei processi aziendali, al fine di controllare il rischio di incongruenza tra quanto normativamente disposto e gli interessi del Gruppo e della società.



Sistema di Gestione Integrato

Uno dei principali strumenti di cui ENGIE si avvale per il governo della sostenibilità è il Sistema di Gestione Integrato conforme ai principali standard internazionali, alle Politiche di Gruppo nonché alle normative di legge applicabili.



Certificazioni ENGIE in Italia al 31 dicembre 2017	
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Servizi S.p.A.• ENGIE Italia S.p.A.• ENGIE Reti Calore S.r.l.• ENGIE Casa S.p.A.
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Servizi S.p.A.• Longano Eolica S.p.A.• ENGIE Produzione S.p.A.• Voghera Energia S.p.A.
OHSAS 18001:2007 Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dei Lavoratori	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Servizi S.p.A.• ENGIE Rinnovabili S.p.A.• ENGIE Produzione S.p.A.• Voghera Energia S.p.A.
SA8000:2014 Responsabilità sociale d'impresa	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Servizi S.p.A.• ENGIE Italia S.p.A.• ENGIE Produzione S.p.A.• Voghera Energia S.p.A.
UNI EN 15838: 2010 Centri di contatto - Requisiti del servizio	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Servizi S.p.A.
UNI CEI 11352: 2014 Gestione dell'energia - stabilisce i requisiti minimi per le società che vogliono svolgere il ruolo di Energy Service Company (ESCo)	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Servizi S.p.A.
Certificazione F GAS per l'installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra, ai sensi del Regolamento (CE) 303/2008, del D.P.R. n. 43 del 27 Gennaio 2012 e del regolamento tecnico	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Servizi S.p.A.• ENGIE Casa S.p.A.
Registrazione EMAS Eco-Management and Audit Scheme	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Produzione S.p.A.• Voghera Energia S.p.A.
UNI CEI EN ISO 50001:2011 Sistema di Gestione dell'energia	<ul style="list-style-type: none">• ENGIE Servizi S.p.A.

Per il mantenimento del Sistema di Gestione integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente, Responsabilità Sociale ed Efficienza Energetica di ENGIE vengono svolte **periodiche attività di verifica e monitoraggio**. Inoltre, per supportare al meglio le attività del Business, HSE ha attivato, in collaborazione con la Funzione Procurement, un **processo strutturato di monitoraggio dei fornitori/subappaltatori di ENGIE**. Gli audit sono realizzati da una società esterna in modo da effettuare verifiche puntuali e omogenee e vengono effettuati su aspetti significativi es. sicurezza, ambiente, SA8000, documenti contrattuali, ecc.

Verifiche 2017

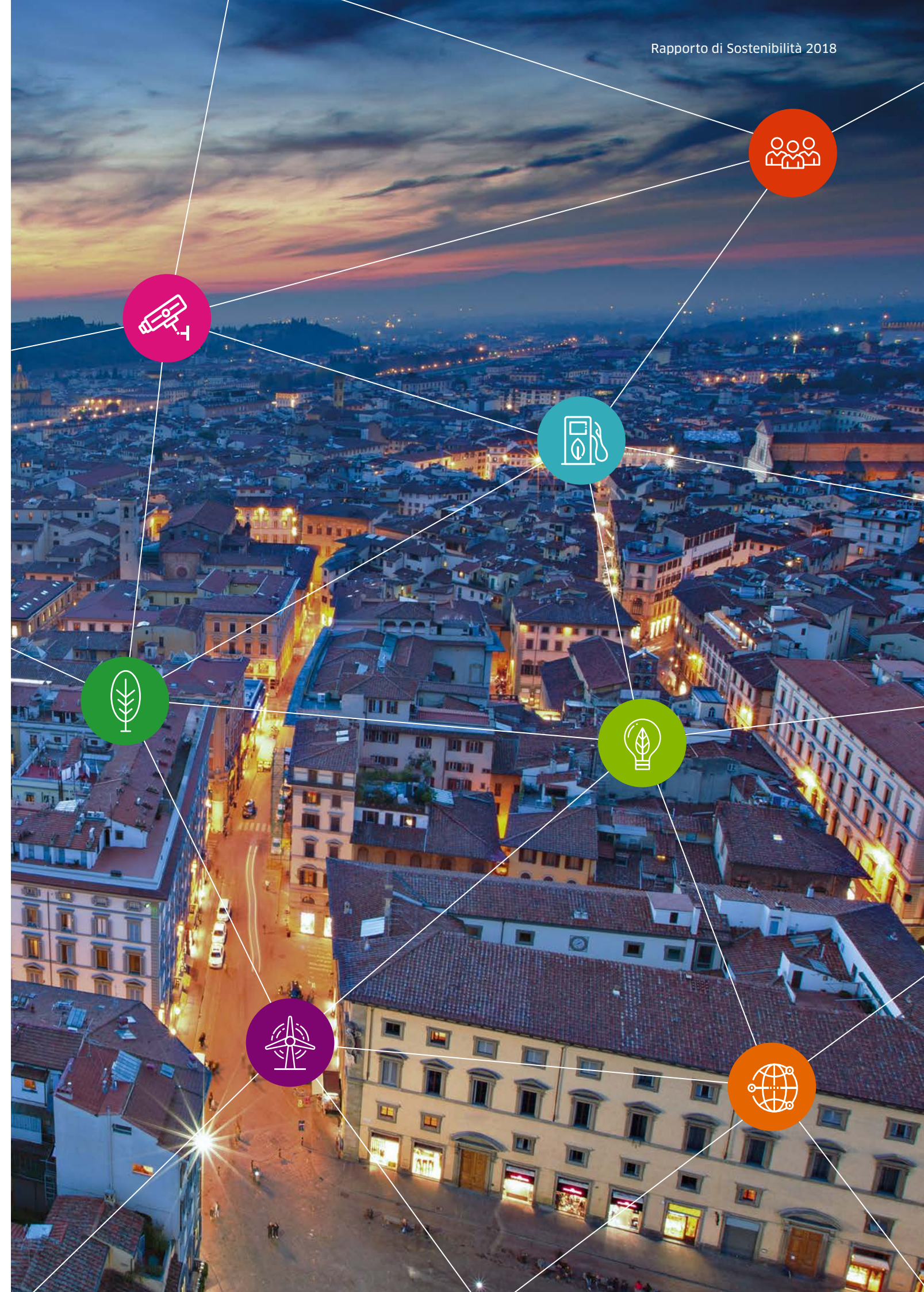
- **77 verifiche di conformità** dell'attività di Business al sistema di Gestione Integrato (Verifiche Ispettive Interne);
- **600 controlli** sulla corretta applicazione delle procedure aziendali di sicurezza da parte dei lavoratori e delle ditte subappaltatrici (Controllo Operativi);
- **358 incontri** tra il **management operativo, responsabili e addetti** sulla corretta applicazione delle regole e procedure di **sicurezza sul lavoro**, - Verifiche Comportamentali di Sicurezza (VCS);
- **21 incontri** tra i **membri del Comitato di Direzione ed i lavoratori** allo scopo di approfondire il tema della sicurezza in azienda- Safety Culture Meeting (SCM)
- **oltre 60 giornate di verifica** di terza parte da ente accreditato indipendente;
- **24 audit a fornitori** ENGIE.

Linee strategiche di sostenibilità e Obiettivi

La strategia del Gruppo ENGIE, per il periodo 2016-2018, è focalizzata nella trasformazione e si appoggia sui seguenti **6 pilastri**:




L'aggiornamento annuale del Piano Strategico della BU NECST ha portato alla revisione delle **5 priorità strategiche** per l'Italia:




Obiettivi 2017: i risultati raggiunti


- 

Soddisfazione dei clienti
Nel 2017 il grado di soddisfazione dei clienti BtoC di ENGIE in Italia ha raggiunto il 78%
- 

Dialogo con gli stakeholder
Sviluppata metodologia per la mappatura degli stakeholder e la valutazione dei rischi-opportunità conforme alle nuove ISO 14001 – ISO 9001. Inoltre il Gruppo ha implementato uno strumento che permette di valutare il livello di engagement raggiunto
- 

Diversità di genere
Nel 2017 la forza lavoro femminile ha raggiunto il 21%, valore che sale al 37% se vengono esclusi gli operai
- 

Gestione ambientale
Revisione ed aggiornamento del Sistema di Gestione Ambientale, per renderlo conforme al nuovo standard ISO 14001:2015
- 

Etica
Tutti i dirigenti ENGIE hanno ricevuto formazione riguardo al codice etico ENGIE ed il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001
- 

Acquisto responsabile
Il 62% dei fornitori attivi ENGIE Italia sono presenti nel nuovo portale engie-procurement
- 

Diversità di genere
Il 17 % dei dirigenti ENGIE in Italia sono donne
- 

Salute e sicurezza
Tasso infortuni Frequency rate = 2,34
- 

Competenze
Percentuale minima di dipendenti che hanno completato un corso di formazione all'anno = 76%

Obiettivi 2018: i nostri propositi

OBIETTIVO		INDICATORE	ENGIE IN ITALIA	GRUPPO ENGIE
AMBIENTE	Environmental management	Definizione, formalizzazione e analisi degli aspetti - impatti ambientali. Adeguamento del SGA. Formazione soggetti che hanno impatto diretto sul SGA – secondo la revisione ISO 14001 del 2015	Rinnovo delle certificazioni ISO 14001 e certificazione Telcha S.r.l	Certificazione ISO 14001 di tutti gli impianti della BL Infraenergy
	Gestione rifiuti	Percentuale di rifiuti destinati al recupero rispetto al totale dei rifiuti prodotti (perimetro BU NECST)	maggiore del 90%	-
PERSONE	Health and Safety	Tasso infortuni Frequency rate	2,5	3
		Copertura piano formativo Salute e Sicurezza	100% delle richieste pervenute (2.669 esigenze formative)	-
		Numero di HIPO (eventi pericolosi ad alto potenziale di infortunio) individuati nell'arco dell'anno	24 HIPO	-
	Ethics	Formazione in e-learning a tutta la popolazione aziendale dotata di un account di rete	100%	-
		Formazione in aula per i nuovi assunti e coloro che entreranno a fare parte di ENGIE (es. nel caso di acquisizione di Società)	100% dei nuovi assunti	-
		Formazione in aula a tutti coloro che prestano la loro attività in ambiti considerati particolarmente esposti al rischio etico	100%	-
CLIENTI	Customer Satisfation	Grado di soddisfazione dei nostri clienti BtoC	80%	85%
	Legame con il Territorio	Mappatura degli stakeholder sul territorio, analisi dei rischi – opportunità (in conformità alle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015) e valutazione del livello di engagement (metodologia definita dal Gruppo)	ENGIE Italia, ENGIE Servizi, Telcha Srl e del parco eolico di Trapani Salemi	Tutti gli impianti della BL Infraenergy

02

LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA



La performance economica e finanziaria

I dati del 2017 mostrano che ENGIE è riuscita nel suo cambio di direzione, avviato nel 2016, per essere sempre più protagonista del nuovo mondo dell'energia. I ricavi ammontano a 65 miliardi di euro, in aumento rispetto al 2016 ed è stato registrato un risultato netto di 1,4 miliardi di euro, contro una perdita di 400 milioni nel 2016. Nel 2017 ENGIE in Italia ha generato un **valore economico di oltre 4.376 milioni di euro**, di cui il 99% è stato distribuito agli stakeholder, principalmente per l'acquisto di materie prime e materiali di consumo (77%) e per far fronte ai costi per i servizi (17%). Il 3 % del valore distribuito è servito per la retribuzione dei dipendenti e l'1 % è stato distribuito alla Pubblica Amministrazione. Nel 2017 ENGIE in Italia ha effettuato **investimenti per oltre 99 milioni di euro**, di cui il 26% relativo ad investimenti tecnici ed il 74% relativo ad investimenti finanziari.

Il valore economico generato da ENGIE in Italia nel 2017 corrisponde a oltre il doppio della spesa statale sostenuta nel 2015 per la Regione Valle d'Aosta

ENGIE Italia S.p.A.
ENGIE Italia S.p.A. concorre alla generazione e distribuzione del valore economico di ENGIE in Italia con una quota dell'87%. I ricavi totali nel 2017 registrano un aumento pari a 526.970 migliaia di euro rispetto al 2016. A tale risultato ha contribuito in particolare la variazione in aumento, pari a 439.779 migliaia di euro rispetto al 2016, dei ricavi relativi al gas ed all'energia elettrica determinata principalmente dall'aumento dei prezzi di mercato, nonché l'incremento dei ricavi per la vendita di CO₂, pari a 15.429 migliaia di euro rispetto al 2016, determinato principalmente dall'effetto combinato del considerevole aumento del prezzo delle quote rispetto all'anno precedente e della riduzione dei volumi legata alla cessata attività dell'impianto di produzione di ROSEN Rosignano Energia S.p.A..



ENGIE Italia S.p.A. (importi in migliaia di Euro)

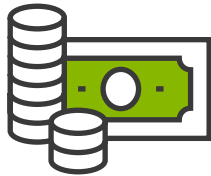
	2017		2016		2015	
Valore Economico Generato	3.793.820	100%	3.266.292	100%	4.614.444	100%
Ricavi	3.792.394	100%	3.365.424	100%	4.614.251	100%
Proventi Finanziari	1.426	0%	868	0%	193	0%
Valore Economico Distribuito	3.778.346	100%	3.271.828	100%	4.668.182	101%
Valore distribuito ai fornitori di beni e servizi (costi operativi) di cui:	3.693.458	97%	3.127.408	96%	4.399.051	95%
Materie prime e materiali di consumo	3.203.035	87%	2.573.280	82%	4.172.796	95%
Costi per servizi	484.616	13%	547.593	18%	220.484	5%
Costi per godimento di beni di terzi	5.807	0%	6.535	0%	5.798	0%
Valore distribuito ai fornitori di capitale	12.509	0%	12.566	0%	17.770	0%
Valore distribuito ai dipendenti	30.993	1%	30.393	1%	19.270	0%
Valore distribuito alla P.A.	41.386	1%	101.461	3%	232.091	5%
Valore Economico Trattenuto	15.474	0%	-5.536	0%	-53.738	-1%

Il primo margine¹ nell'esercizio 2017 ha registrato una diminuzione di 424 migliaia di euro, determinata principalmente dall'effetto combinato dei seguenti fattori:

- miglioramento del margine legato al contratto VPP (Virtual Power Plant²);
- Impatto positivo prodotto dalla gestione degli impianti di produzione Leini, Voghera e Roselectra;
- Impatto negativo del portafoglio gas principalmente legato al fatto che la Società ha adottato una strategia conservativa sulla gestione del Magazzino Gas al fine di ottimizzare il rapporto tra prezzi Spot e prezzi Forward nell'ultimo trimestre dell'anno, oltre all'impatto sui volumi venduti dovuto alla cessata attività dell'impianto di produzione di ROSEN Rosignano Energia S.p.A. in data 14 maggio 2017.

Nel 2017 ENGIE Italia S.p.A. ha effettuato **investimenti tecnici per un totale di 6.909 migliaia di euro** finalizzati al miglioramento ed evoluzione della rete informatica aziendale. A questi si aggiungono **61.306 migliaia di euro di investimenti finanziari**. Questi ultimi si riferiscono in particolare:

- 34.980 migliaia di euro per versamento in conto capitale verso ENGIE Produzione effettuato in data 19 luglio 2017;
- 25.472 migliaia di euro per versamento in conto capitale effettuato in data 9 agosto 2017 alla controllata Rosen Rosignano Energia S.p.A. successivamente fusa per incorporazione in ENGIE Produzione in data 1agosto 2017;
- 628 migliaia di euro per acquisto della partecipazione in ENGIE Casa S.p.A.;
- 226 migliaia di euro per price adjustment calcolato successivamente all'acquisizione della partecipazione SUN-DREAM 2010 C. S.r.l.



¹ Il Primo Margine rappresenta il differenziale tra i ricavi ed i costi correlati direttamente alla generazione (tramite i contratti di Tolling), all'attività di portfolio management, alla distribuzione e alla vendita di gas, elettricità e calore. Rappresenta la differenza di proventi ed oneri relativi ai ricavi delle vendite e delle prestazioni, e al costo per materie prime. L'indicatore include i valori corrispondenti alle attività svolte nella "borsa elettrica", ai proventi ed oneri di vettoriamiento e sbilanciamento, a proventi per contributi di allacciamento e ai costi connessi con i diritti di emissione CO₂.

² VPP: Contratto di dispacciamento virtuale sottoscritto con Eni S.p.A. di durata ventennale, dal 1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2028, in base al quale ENI vende a ENGIE Italia l'energia elettrica sottesa alla capacità produttiva virtuale (pari a circa 1.100 MW) di cinque impianti di produzione appartenenti al Gruppo ENI.

ENGIE Servizi S.p.A.
ENGIE Servizi S.p.A. concorre alla generazione e distribuzione del valore economico di ENGIE in Italia con una quota del 13%.

ENGIE Servizi S.p.A. (importi in migliaia di Euro)

	2017		2016		2015	
Valore Economico Genarato	582.448	100%	628.872	100%	693.514	100%
Ricavi	562.697	97%	584.626	93%	661.656	95%
Altri Ricavi e Proventi	15.407	3%	39.961	6%	26.873	4%
Proventi Finanziari	4.344	1%	4.285	1%	4.985	1%
Valore Economico Distribuito	558.186	96%	586.136	93%	652.120	94%
Valore distribuito ai fornitori di beni e servizi (costi operativi) di cui:	430.772	74%	453.687	72%	514.894	74%
Materie prime e materiali di consumo	179.303	42%	179.646	40%	223.460	43%
Costi per servizi	240.019	56%	262.864	58%	280.658	55%
Costi per godimento di beni di terzi	11.450	3%	11.177	2%	10.776	2%
Valore distribuito ai fornitori di capitale	5.425	1%	8.739	1%	11.346	2%
Valore distribuito ai dipendenti	112.964	19%	108.021	17%	105.158	15%
Valore distribuito alla P.A.	9.025	2%	15.689	2%	20.722	3%
Valore Economico Trattenuto	24.262	4%	42.736	7%	41.394	6%

L'esercizio 2017 chiude con una perdita pari a 839 migliaia di euro, dopo aver contabilizzato ammortamenti per 8.046 migliaia di euro e rettifiche di valore delle attività finanziarie per 8.748 migliaia di euro.

Il risultato negativo deriva principalmente dalle rettifiche di valore delle attività finanziarie per svalutazione e perdite durevoli di valore registratesi sulle partecipazioni in società controllate, collegate e a controllo congiunto.
Fra i segnali positivi si segnala la riduzione dei crediti commerciali per un importo pari a 15.443 migliaia di euro, effetto delle politiche aziendali attuate nell'ambito della gestione del credito.

La posizione finanziaria a breve termine è migliorata in relazione agli incassi dei crediti commerciali, alle politiche di cessione dei crediti, al factor ed alla cessione dei crediti IVA derivanti principalmente dalla fatturazione verso i clienti della Pubblica Amministrazione.
Complessivamente i ricavi registrano una diminuzione netta pari a 21.930 migliaia di euro. Tale decremento è sostanzialmente imputabile alla variazione dei ricavi derivanti dal portafoglio lavori e somministrazione calore del mercato clienti pubblici, per rispettivamente circa 11.035 e 6.688 migliaia di euro. Un impatto sul migliore risultato del precedente esercizio è anche attribuibile all'iscrizione di fattispecie straordinarie derivanti dall'iscrizione di ricavi per servizi energia di competenza di precedenti esercizi, pari a 3.584 migliaia di euro, accertate solo nel corso del 2016.

Nel 2017 ENGIE Servizi S.p.A. ha effettuato **investimenti tecnici per un totale di 19.303 migliaia di euro**. In particolare:

- 18.550 migliaia di Euro per acquisizione del ramo d'azienda relativo alla rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese avvenuta nel mese di luglio 2017;
- 2.349 migliaia di Euro per interventi di manutenzione effettuati sulle tre centrali di cogenerazione, situate presso gli stabilimenti produttivi delle società clienti Arkema e Alcantara;
- 753 migliaia di Euro per interventi di miglioria effettuati presso la nuova sede di Roma, in cui sono stati unificati gli uffici del perimetro servizi ed energia a partire dal mese di gennaio 2016.

A questi si aggiungono **11.844 migliaia di euro di investimenti finanziari**. Questi ultimi si riferiscono alle quote versate relativamente a partecipazioni acquisite nel corso dell'esercizio. In particolare:

- 9.708 migliaia di Euro per l'acquisizione del 100% della Conversion & Lighting S.r.l.;
- 2.136 migliaia di Euro per l'acquisizione del 40% della Engie Contracting Italia S.r.l..



I nostri successi



ENGIE per la casa

Nel 2017 ENGIE Italia ha compiuto un ulteriore grande passo verso la transizione energetica: a partire da quest'anno **tutta l'energia elettrica fornita ai clienti domestici, famiglie e condomini, sarà "verde 100%"**.

La provenienza dell'energia da fonti rinnovabili è **garantita dal GSE (Gestore Servizi Energetici), attraverso i certificati GO (Garanzia d'Origine)** rilasciati per ogni MWh di energia elettrica immessa in rete e attestanti le caratteristiche dell'energia prodotta, la fonte che l'ha generata, nonché l'ubicazione degli impianti di produzione.

In Italia, ENGIE ha una **capacità installata di energie rinnovabili di 175,5 MW** fra i parchi eolici, solari e gli impianti a biomassa.

Questa scelta, che proseguirà anche per gli anni futuri e che non comporta alcun aumento di costo per il cliente, rappresenta un segno dell'impegno di ENGIE verso un mondo carbon free e verso la lotta ai cambiamenti climatici.

ENGIE insieme a Sungevity, società specializzata nel fotovoltaico, propone **l'installazione di impianti fotovoltaici personalizzati di 3kW**. Grazie alla tecnologia satellitare è in grado di offrire a ciascuno dei propri clienti almeno tre diverse tipologie di impianto progettate su misura. L'offerta può essere integrata con il Servizio di Assistenza Plus, che segnala eventuali anomalie di funzionamento e permette di richiedere gratuitamente l'intervento tecnico, e con l'installazione di un **sistema di accumulo dell'energia per sfruttare di notte quanto prodotto di giorno**.

ENGIE per i condomini

Un importante target del mercato BtoC è costituito dai Condomini, sempre più attenti all'efficientamento energetico e al risparmio. ENGIE risponde a queste esigenze offrendo **soluzioni su misura e innovative che garantiscono il miglior comfort ambientale e risparmi energetici certi**. Fiore all'occhiello della nuova offerta rivolta ad amministratori e condomini è la caldaia **Smart Energy Box**, una centrale termica completa inserita in un box compatto e facile da installare che garantisce alti rendimenti energetici. Smart Energy Box è corredata dal **Servizio Energia Plus**, un pacchetto di **soluzioni integrate** che comprende un sistema di contabilizzazione del calore, servizi di manutenzione, conduzione e terzo responsabile, oltre alla fornitura di energia elettrica e gas naturale.

Convivium semplifica la vita del condominio

Convivium è la nuova app dedicata a tutti i condomini che scelgono ENGIE come fornitore dei servizi energetici.



SEGNALAZIONI TECNICHE

Facilita la gestione delle richieste di intervento tecnico del condominio o dei singoli appartamenti.



MESSAGGI AMMINISTRATORE

Semplifica la comunicazione tra condominio e amministratore su scadenze, assemblee e molto altro.



BACHECA SOCIAL

Crea una community tra i condomini per scambiare informazioni e avvisi utili.



ARCHIVIO DOCUMENTI

Raccoglie i documenti importanti del condominio, come verbali e preventivi.



CONTATTI UTILI

Mette a disposizione una rubrica con i contatti dell'amministratore e dei fornitori, come l'idraulico e l'elettricista.



NOTIFICHE

Aggiorna i condomini in tempo reale sulle principali attività del condominio.



ENGIE per le imprese

ENGIE è capace di supportare l'attività delle aziende attraverso **la generazione di energia, la gestione efficiente dei consumi, dei processi e dei servizi, la trasformazione degli edifici in NZEB** (Nearly Zero Energy Building).

Le soluzioni di ENGIE aiutano le imprese a competere sui loro mercati, mantenendo alta l'attenzione sul proprio core business.

ENGIE Move è un servizio di mobilità elettrica "all inclusive", completo di vetture, infrastrutture e servizi, da utilizzare nell'ambito cittadino per specifiche esigenze di mobilità. Contribuisce a promuovere un'immagine aziendale green e permette di aderire alle politiche comunali di sostenibilità, come la limitazione programmata della circolazione, le zone a traffico limitato (Ztl), le targhe alterne o il blocco del traffico. L'installazione delle colonnine di ricarica presso la sede aziendale garantisce grande comodità di utilizzo e un'autonomia di percorrenza ampiamente sufficiente per gli spostamenti urbani.



Come ENGIE aiuta le imprese

- Attraverso le nostre consulenze sulle forniture energetiche, aiutiamo le imprese a **ridurre i costi energetici**
- Attraverso i nostri servizi di efficienza energetica, aiutiamo le imprese a **ridurre i costi di produzione dei beni/servizi**
- Attraverso la gestione dei servizi di Facility Management, aiutiamo le imprese a **concentrarsi sul core business**
- Attraverso i servizi di Building Renovation, aiutiamo le imprese ad **aumentare il valore patrimoniale e reddituale degli immobili**



Veicolo elettrico: ENGIE si occupa della selezione e delle pratiche di noleggio del veicolo elettrico, compatibile con la colonnina di ricarica



Colonnina elettrica: ENGIE seleziona, installa e manutiene la colonnina elettrica all'interno del parcheggio aziendale



Dashboard: è disponibile anche un accesso dashboard che consente in tempo reale il monitoraggio dei consumi e la gestione delle prenotazioni



Soluzione di prenotazione: ENGIE fornisce una piattaforma per il servizio di prenotazione dei veicoli. La prenotazione si effettua tramite un server intranet e un'app mobile

ENGIE al servizio della cittadinanza

I sistemi di **Teleriscaldamento** sono una soluzione alternativa, rispettosa dell'ambiente, sicura ed economica per il riscaldamento degli edifici (residenziali, terziari, pubblici e commerciali) e per la produzione di acqua calda sanitaria. La produzione centralizzata delle reti di teleriscaldamento può ridurre le emissioni fino al 20% di CO₂, 50% di NOx e 100% di SOx rispetto alle caldaie individuali tradizionali. Inoltre l'assenza di caldaia e combustibile all'interno delle abitazioni riduce considerevolmente il rischio di incidenti e rappresenta un risparmio anche in termini di spazio.

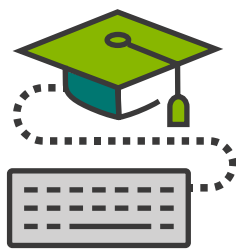
Nel 2017 è stata acquistata la rete del teleriscaldamento di Settimo Torinese (circa 47 km di rete che garantiscono la fornitura di 77 GWh di energia termica l'anno), rafforzando la presenza di ENGIE sul territorio piemontese, con **125 km di rete realizzata in 6 città** (Biella, Saluzzo, Fossano, Racconigi, Torino, Settimo Torinese) così come nella vicina Valle d'Aosta, con la rete realizzata per la città di Aosta.

Edifici pubblici efficienti vuol dire anche, e soprattutto, **miglioramento dell'impatto ambientale nelle comunità** e, quindi, della qualità dell'aria. ENGIE accompagna le Istituzioni nell'adeguamento alle normative e verso l'innovazione, per rispondere alle nuove sfide energetiche



A **Bari**, la gestione efficiente dell'energia, per scuole materne, elementari e medie, passa dall'energia rinnovabile. ENGIE gestisce **69 impianti fotovoltaici**, per una potenza installata pari a 1.055 kW, e 12 impianti di solare termico, che **forniscono energia pulita (1.300 MWh all'anno) agli edifici comunali**. Sono 96 i siti in cui ENGIE fornisce servizi come la gestione e riqualificazione degli impianti termici e l'installazione di sistemi di telecontrollo. Inoltre, ENGIE effettua la manutenzione degli impianti elettrici, d'illuminazione e idrici antincendio.

Per il Comune di **Frosinone** ENGIE gestisce - da marzo 2016 e fino al 2030 - il servizio di **illuminazione pubblica** oltre che la realizzazione di **interventi di efficienza energetica e di adeguamento normativo**. Un progetto che sta riqualificando totalmente il parco di pubblica illuminazione della città con tecnologie di ultima generazione a beneficio dei cittadini. Tra i diversi interventi di efficienza energetica eseguiti figurano la sostituzione dei corpi illuminati con la nuova tecnologia LED, l'installazione di un sistema di regolazione del flusso luminoso stand alone e l'adeguamento normativo degli impianti elettrici.



ENGIE per la cultura

Le Università sono il centro culturale di ogni Paese. **ENGIE è al servizio delle università per garantire un ambiente confortevole e stimolante**, assicurando un risparmio energetico e la riduzione dell'impatto ambientale.

Per l'**Università di Milano**, ENGIE Italia si occupa della manutenzione degli impianti elettrici, idrico-sanitari, antincendio, di climatizzazione ed edile. Offre un servizio di rilevazione dell'anagrafica/censimento impiantistico attraverso l'applicazione web GEOMAP. Tale applicazione, progettata dal Gruppo ENGIE, consente di tracciare, attraverso un sistema informatizzato, l'intero patrimonio immobiliare e impiantistico, e di gestire le attività di programmazione e registrazione delle manutenzioni (attraverso l'uso di smartphone e/o tablet) facilitando notevolmente il flusso del processo manutentivo.



Il **patrimonio artistico** rappresenta la storia e l'identità di un Paese. Richiede la massima cura e attenzione, anche rispetto all'ambiente al quale è esposto. **ENGIE gestisce e ottimizza l'energia attraverso la ventilazione, climatizzazione, mantenimento di temperatura e umidità adeguata nelle sale espositive.**

Il **Palazzo delle Esposizioni** è il più grande centro di esposizioni culturali di **Roma**. Si estende su più di 10.000 m², su 3 piani e accoglie ogni anno più di 1 milione di visitatori.

Di altrettanto prestigio è il **Palazzo delle Scuderie**, costruito tra il 1722 e il 1732, situato nel centro storico di Roma, a fianco del Quirinale. La superficie totale è di 3.000 m², distribuiti su più livelli, di cui 1.500 m² interamente dedicati alle esposizioni.

Entrambi gli edifici sono affidati a ENGIE Italia per la gestione e manutenzione di tutte le installazioni tecnologiche presenti nei due Poli espositivi; dalla climatizzazione all'elettricità, dai sistemi anti-incendio a quelli idraulici, fino alle attrezzature speciali e agli ascensori. ENGIE assicura inoltre, per entrambi gli edifici, un servizio d'urgenza 24 ore su 24 e la massima funzionalità delle strutture.

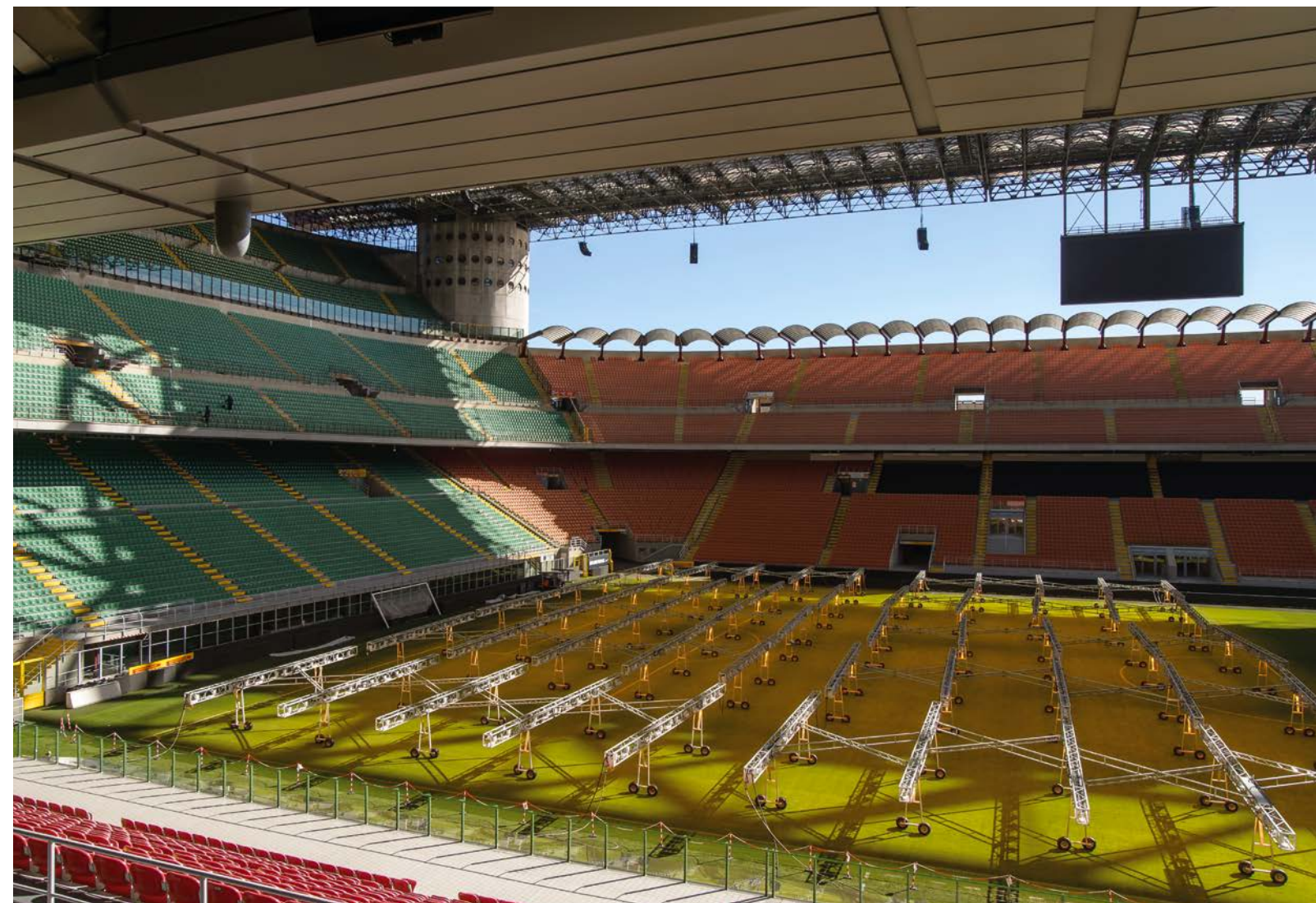
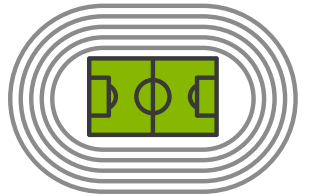


ENGIE per lo sport

Nel 2017 **ENGIE Italia** ha rilevato il **75% di Ecoprogram Servizi (oggi ENGIE Program)**, società di Facility Management specializzata nella **gestione di eventi sportivi e nei servizi alle imprese**.

La società ha una pluriennale esperienza nella gestione di grandi strutture sportive e indoor quali palazzetti, piscine e club: manutenzione impiantistica, gestione del verde, servizi di vigilanza e accoglienza.

ENGIE Program ha stipulato delle **partnership** con importanti realtà del mondo calcistico, alle quali fornisce servizi integrati di gestione delle strutture. L'obiettivo è creare progetti funzionali al miglioramento delle strutture sportive, in modo tale da renderle idonee alla massimizzazione della "fan experience", aspetto assolutamente da migliorare in Italia. **Tra i clienti più importanti ci sono: lo stadio di San Siro, il Mediolanum Forum e il Mapei Stadium di Reggio Emilia.**



L'attenzione ai clienti

ENGIE, al fine di analizzare la percezione del proprio servizio ed individuare le aree di intervento in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, effettua le **indagini sul livello di soddisfazione dei suoi clienti distinte per segmento di mercato**.

Risultati indagine “Customer Satisfaction” 2017 clienti BtoC

Nel 2017, il **CSI (Customer Satisfaction Index)**, indicatore che misura la qualità dei servizi su una scala di valori compresa tra 0 e 100 attraverso il quale i clienti possono esprimere il loro gradimento verso il servizio acquisito, è arrivato al **78% come valore medio** (vs il 71% rilevato nel 2016). Nel corso dell'anno questo indice ha vissuto diverse oscillazioni, passando dal 71,9% di gennaio 2017, al 70,7% rilevato a marzo (dato più basso dell'anno), fino al 84,5%, dato più alto rilevato a dicembre 2017. Il **NPS (Net Promoter Score)**, indicatore che valuta in che misura un cliente consiglierebbe i servizi contrattualizzati ai propri amici, parenti o colleghi, nel 2017 ha raggiunto una **media di -0,2** (vs -0,1 rilevato nel 2016). Come è accaduto per il CSI, anche questo dato non è stato stabile nel corso dell'anno: Il dato più basso è stato rilevato a febbraio 2017 con -5,6 (da un precedente -1,2 a gennaio 2017) fino ad arrivare a un + 5,8 a dicembre 2017.

In fine, il **livello di Loyalty**, indicatore che misura la fedeltà dei clienti, ha oscillato tra un 52,5 a inizio 2017 e 61,4 rilevato a fine dicembre 2017. Il dato è cresciuto man mano per tutto l'arco dell'anno, tenendo una **media di circa 57**.

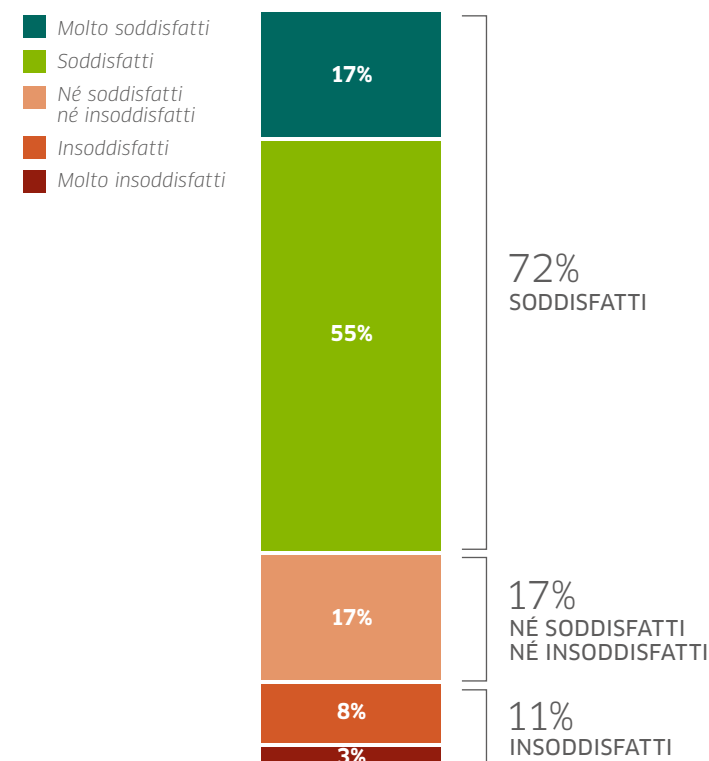
Al fine di monitorare i principali KPIs e gli altri elementi di soddisfazione/insoddisfazione per i clienti, a partire da ottobre 2017, è stata creata una Dashboard online tramite la quale effettuare analisi basate sulle diverse tipologie di clienti.

Risultati indagine “Customer Satisfaction” 2017 clienti BtoB

Per quanto riguarda l'area di Business BtoB, l'indagine realizzata nel 2017 ha coinvolto tre campioni divisi per settori di interesse: contratti di fornitura gas ed elettricità a Piccole e Medie aziende (SME) con un campione di 143 unità, contratti di fornitura gas ed elettricità a Grandi aziende (BUSINESS) con un campione di 66 unità e contratti di Facility Management con un campione di 43 unità. L'indagine è stata condotta attraverso **interviste telefoniche** o tramite **questionari online** inviati per email.

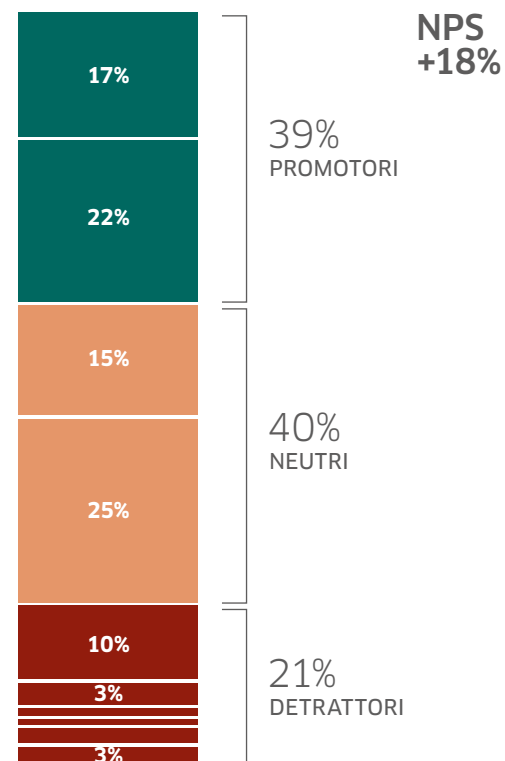
CSI

Complessivamente quanto è soddisfatto di ENGIE, il suo fornitore di energia/servizi?



NPS

Con che probabilità consiglierebbe i prodotti e i servizi di ENGIE ad un collega/conoscente? Lo indichi con un punteggio da 0 a 10, dove 0 significa *sicuramente no* e 10 *sicuramente sì*.





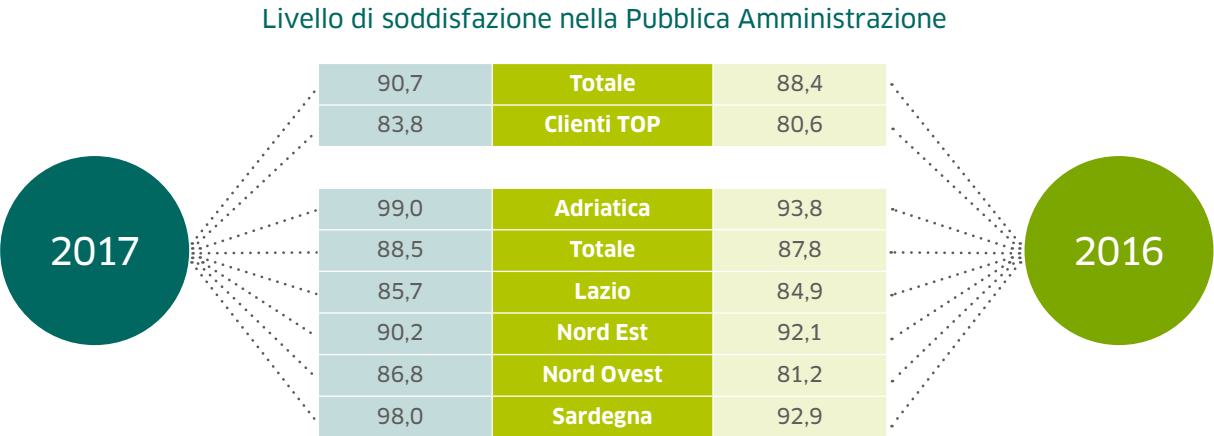
Risultati indagine “Customer Satisfaction” 2017 clienti PA & BtoT

Per quanto riguarda i clienti della Pubblica amministrazione, nel 2017 ENGIE ha previsto l'impiego di due approcci metodologici congiunti:

A. Analisi quantitativa attraverso interviste telefoniche: ai clienti del settore pubblico (123 interviste condotte nel mese di gennaio 2018) attraverso l'impiego di un questionario strutturato

B. Analisi qualitativa con interviste in profondità: attraverso la conduzione di interviste in profondità ai key client da parte di un consulente senior (20 interviste personali/telefoniche condotte nei mesi di novembre, dicembre, gennaio 2018).

L'indagine ha evidenziato un **livello di soddisfazione complessivamente in aumento** anche se i clienti top, che hanno aspettative mediamente più elevate, presentano un indicatore meno positivo e nelle regioni del Nord Est è stato rilevato un livello di soddisfazione leggermente inferiore al 2016.



I canali di comunicazione con i clienti

Saper gestire in modo efficace la comunicazione con i propri clienti è un fattore di fondamentale importanza per ENGIE.

Per quanto riguarda l'area di Business BtoC, ENGIE si è dotata di una struttura altamente qualificata che gestisce tutte le richieste di informazioni e di supporto provenienti dai clienti residenziali.

Nel 2017 sono state gestite complessivamente dal Call Center clienti BtoC 897.671 chiamate, con un tempo medio di attesa di 105", in pieno rispetto degli standard fissati dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e registrando un netto miglioramento rispetto all'anno precedente.

Numero di contatti Call Center clienti BtoC			
	2017	2016	2015
Call Center	897.671	936.411	1.477.976
SMS	26.604	24.668	17.464
Facebook	43.298	34.377	34.619
Chat	72.239	59.222	65.018
Totem	0	87	144
Sito web	310.010	281.687	259.367
Totale	1.349.822	1.336.452	1.854.588

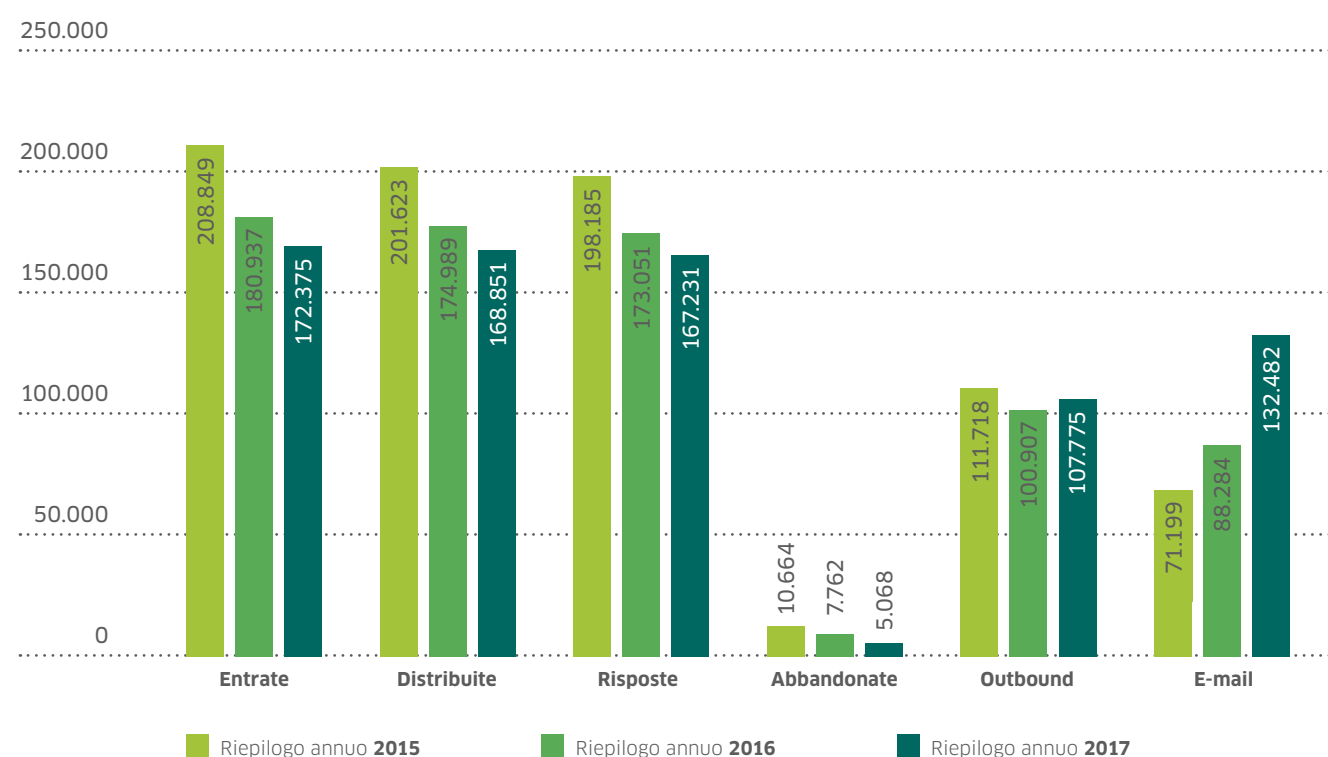
Indicatori di prestazione del Call Center BtoC				
	Target AEEGSI	2017	2016	2015
Percentuale di chiamate andate a buon fine	≥ 80%	99,02%	98,70%	97,80%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	≥ 80%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	240"	105"	136"	126"





Per quanto riguarda la gestione dei contratti con la **Pubblica Amministrazione, condomini e grandi aziende**, ENGIE si è dotata di un **Call Center Service (h24)** che gestisce le richieste d'intervento in accordo alle tempistiche contrattualizzate. Il Call Center, inoltre, è in grado di fornire servizi di reporting sull'andamento delle diverse commesse. Il Call Center Service è stato il **primo in Italia ad ottenere la Certificazione di prodotto UNI 15838:2010** nel 2006.

Numero di chiamate gestite dal Call Center Service





La ricerca e l'innovazione

Il Dipartimento Ricerca e Tecnologie di ENGIE definisce e guida la strategia di ricerca del Gruppo all'interno di una rete di ricerca internazionale: 5 programmi di ricerca in 3 settori prioritari:

- **La generazione di energia libera da carbonio** che non emette anidride carbonica (CO₂)
- **La gestione intelligente dell'energia e delle città**
- **Le catene del gas del futuro**

Sul solco della guida di Gruppo, ENGIE in Italia ha concentrato i suoi sforzi prevalentemente nel settore della **gestione intelligente dell'energia**.



Istrice

Nel febbraio del 2017 è nata istrice, **piattaforma web interattiva** per il controllo dei costi e consumi energetici, reporting, gestione incentivi e certificati d'emissione di Gas serra (ETS).

I primi clienti ENGIE che hanno adottato il sistema sono:

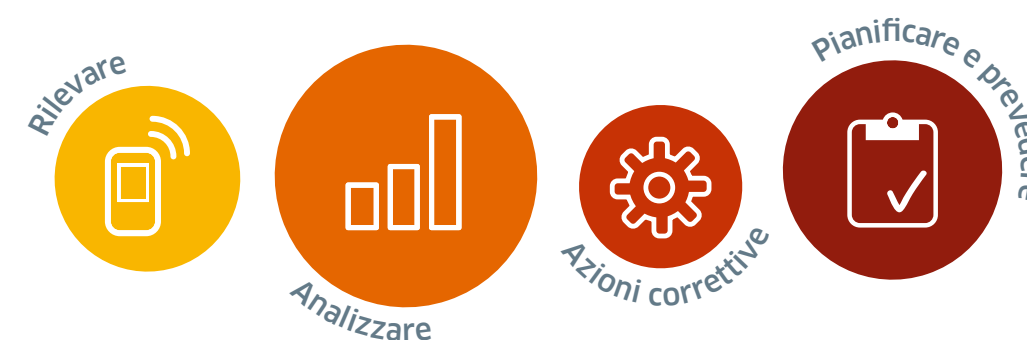
- **L'Azienda Ospedaliera Papardo di Messina** con la soluzione "BtoT&PA ADVANCED" che permette la gestione dell'impianto di cogenerazione.
- **La Provincia di Rovigo** con la soluzione "BtoT&PA BASIC" che permette il monitoraggio dei consumi di energia elettrica degli edifici.

Clara Domus

Un approccio integrato alla gestione energetica per grandi imprese commerciali e industriali

Clara Domus è un **sistema di monitoraggio dei consumi energetici** che garantisce una migliore gestione dell'energia per ridurre i consumi.

Le soluzioni ENGIE consentono di rilevare i consumi energetici (elettricità, gas, acqua, termici) e il comfort degli ambienti, di confrontare i consumi dei diversi edifici aziendali, anche adibiti al medesimo uso, e identificare azioni migliorative volte alla loro riduzione. Inoltre, attraverso l'analisi dei dati esistenti, delle caratteristiche degli impianti e degli immobili si determina la previsione di consumo e si può quindi analizzare lo scostamento tra previsione (in € e kWh) e consumi reali.



Clara Domus è lo strumento per il **monitoraggio in tempo reale**, realizzato attraverso una soluzione in SAAS, raggiungibile attraverso un portale web sicuro e composta da strumenti per la trasmissione dati (IOT) connessi a software di data analytics e dashboard. Il cliente dispone di un cruscotto di controllo in cui:

- **Visualizzare la spesa energetica** e i consumi energetici in tempo reale;
- Disporre di **indicatori di consumo** specifici per le proprie esigenze, definiti in fase di progettazione con il cliente;
- **Confrontare le prestazioni di diversi siti**;
- **Analizzare casi anomali** e identificare best practices;

- **Ricostruire la storia energetica dell'edificio** attraverso l'analisi dei dati a disposizione: fatture energetiche dei siti degli ultimi due anni, elenco dei siti da analizzare, mq per ogni sito, numero di utilizzatori, elenco degli impianti esistenti nei diversi siti;
- **Analizzare i dati** attraverso la piattaforma ENGIE di data analytics;
- **Analizzare il risultato** e identificare le azioni correttive più opportune: ottimizzare la manutenzione, sostituire impianti, modificare strutture.

ENGIE e la cultura dell'innovazione

L'energia è una risorsa che deve contribuire a generare risorse: per le persone, le imprese, le comunità piccole e grandi, in ogni parte del mondo. La domanda di energia sta crescendo velocemente, così come altrettanto velocemente i cambiamenti che attraversano il pianeta e la società contemporanea aprono nuove sfide e disegnano nuovi orizzonti. In questo scenario ENGIE ha proposto la terza edizione dell'iniziativa **"ENGIE Innovation Week"**, una settimana dedicata all'innovazione che quest'anno si è svolta **dal 12 al 17 Giugno 2017**. Durante questa settimana si sono svolti **oltre 100 eventi nei 5 continenti** nei quali

il Gruppo è presente. **L'obiettivo: parlare di come ENGIE rifletta la propria innovazione nel mondo.** Le adesioni a questa edizione sono state maggiori rispetto agli anni precedenti: **670 progetti presentati** nelle varie categorie del concorso. Di questi progetti, **10 sono stati proposti da squadre italiane.** Parallelamente alla selezione ufficiale del Trofeo, e indipendentemente dai risultati di questa, la BU NECST ha voluto premiare, fra i 33 progetti presentati nel proprio perimetro, gli 11 ritenuti più interessanti. In quest'ambito **3 progetti italiani hanno ricevuto il premio BU NECST:**



ENGIE FIT, proposto nella categoria "Relazioni Commerciali e con la clientela" da Salvatore La Fauci, Sebastiano Maccarrone, Valeria Defilippis, Gianfranco Conti e Francesco Surace. ENGIE Fit è un'applicazione informatica (già presente sull'app di ENGIE Italia) che incentiva i nostri clienti di gas o energia elettrica del mercato BtoC a tenersi in forma mediante bonus concessi sulla bolletta. I clienti possono raccogliere la sfida in termini di prestazioni sportive e, se raggiungono l'obiettivo, beneficiano di uno sconto. ENGIE Fit consente di aumentare il numero delle visite di clienti sull'app ENGIE e di incrementare l'interazione con i servizi disponibili.

Foto: Salvatore La Fauci, Sebastiano Maccarrone, Valeria De filippis, Gianfranco Conti, Francesco Surace.



AN ANTI-CHURN APPROACH, proposto nella categoria "Relazioni Commerciali e con la clientela" da Roberto Milan, Michela Azzali Zanola, Valentina Formaggini, Antonio Anastasi e Lara Zanoletti. Il progetto presenta un modello matematico (sviluppato all'interno della nostra azienda) che, basandosi su analisi predittive, consente di avviare campagne commerciali miranti a prevenire il cosiddetto "churning", ossia il cambiamento del fornitore da parte dei nostri clienti di gas o energia elettrica del mercato BtoC.

Foto: Roberto Milan, Michela Azzali, Antonio Anastasi, Valentina Formaggini, Lara Zanoletti.

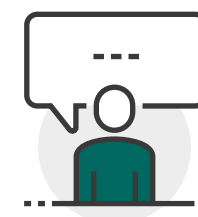


FIPERFERT, proposto nella categoria "Nuovi Modelli di Business" da Gianluca Mazzucco, Alessia Lutz, Pietro Frongia, Hubert Dusauroy e Filomena Pisciotto. Il progetto verte sulla trasformazione delle ceneri risultanti dalla combustione delle biomasse nelle nostre centrali in un fertilizzante chimico per uso agricolo, già riconosciuto e certificato dalle autorità italiane. In questo modo è possibile convertire il costo aziendale dello smaltimento delle ceneri in un ricavo.

Foto: Hubert Dusauroy, Alessia Lutz, Gianluca, Mazzucco, Filomena Pisciotto, Pietro Frongia



Promotori dell'efficienza energetica e della sostenibilità



Grazie all'efficienza energetica si possono ottenere soluzioni innovative e di valore che permettono di conseguire, da un lato migliori rendimenti incrementando il valore dell'immobile e, dall'altro, un minor impatto ambientale. ENGIE crede fermamente nel valore offerto dagli interventi di efficienza energetica e per questo si adopera attivamente per diffonderne la sua cultura, anche tramite la partecipazione e l'organizzazione di convegni.

ENGIE Italia al MIPIM 2017 di Cannes

Dal 14 al 17 marzo ENGIE Italia ha partecipato al MIPIM (Mercato Internazionale dell'Immobiliare) che ha avuto luogo a Cannes. L'evento, che verteva su temi di grandi attualità quali la **Building Renovation nell'ambito del Real Estate**, la riqualificazione e la digitalizzazione degli edifici, ha visto un'importante partecipazione del Gruppo. In questo contesto ENGIE Italia ha presentato le proprie soluzioni innovative in materia di Facility Management, Building Renovation e Mobilità elettrica.

XVII Workshop Annuale di AGICI

Il 2 marzo 2017 Olivier Jacquier e Monica Iacono hanno preso parte al XVII Workshop Annuale, "Proposte per la nuova strategia energetica nazionale (SEN)-Tecnologie e modelli di implementazione", organizzato da AGICI presso Palazzo Clerici a Milano. Più in particolare il CEO di ENGIE Italia ha focalizzato il proprio intervento su come la SEN sia, tra l'altro, un'occasione per definire obiettivi energetici ambiziosi, difficili da raggiungere se non ponendo al centro il consumatore, oggi più attivo e maggiormente consapevole. Monica Iacono, ha presentato esempi concreti di nostre offerte innovative ed integrate in ambito BtoC, che vanno nella direzione della SEN.

Energia pulita per tutti gli Europei

Un'audizione al Senato

Lo scorso 9 febbraio Olivier Jacquier ha presentato, presso la Commissione Industria Commercio e Turismo del Senato, il punto di vista di ENGIE sul pacchetto “Energia pulita per tutti gli europei” della Commissione Europea. ENGIE Italia è convinta che le politiche energetiche europee e nazionali debbano avere come obiettivo quello di migliorare la qualità della vita, anche attraverso il miglioramento della sostenibilità ambientale delle nostre case e delle nostre città, oltre che attraverso un maggior coinvolgimento dei consumatori.

XVII Conferenza ANCI Piccoli Comuni

Il 30 giugno si è svolta a San Benedetto del Tronto la XVII Conferenza Nazionale dedicata ai Piccoli Comuni, organizzata da ANCI con il sostegno di ENGIE Italia in qualità di main sponsor. Il Convegno, dal titolo “Agenda Controesodo – Nuovi assetti e politiche per il sistema locale”, ha visto la partecipazione di circa 180 persone tra cui sindaci e rappresentanti delle istituzioni e di aziende private. L'evento era finalizzato alla promozione e al rilancio dello sviluppo economico, sociale, ambientale e culturale delle aree più periferiche, in gran parte amministrate da Piccoli Comuni, ossia piccole realtà, in termini demografici ma con territori che rappresentano gran parte del nostro Paese.



5° Forum ENGIE, la rivoluzione energetica e ambientale degli edifici

A novembre 2017 si è svolto il 5° Forum ENGIE sull'energia. Il tema di quest'anno, “La riqualificazione energetica degli edifici”, ha prodotto dei dati interessanti su quanto l'edilizia green in Italia sia importante e soprattutto sia da migliorare.

Gli studi condotti da The European House Ambrosetti, il Politecnico di Milano e Anci, hanno evidenziato che **interventi di innovazione energetica sul 20% delle abitazioni** del centro e nord Italia consentirebbero di generare, nel quinquennio 2018-2022:

- un **volume d'affari** per le imprese del settore superiore ai **29 miliardi di euro**;
- **l'occupazione di 130.000 persone**;
- **investimenti** in ricerca e sviluppo (R&S) **fino a 290 milioni di euro**;
- un **risparmio** sulle bollette per le utenze energetiche di **2,5 miliardi di euro**;
- un **gettito fiscale di 4,8 miliardi di euro** (in particolare IRES e iva), conseguente al maggiore fatturato;
- **mancate emissioni nell'atmosfera per ben 5,4 milioni di tonnellate di CO₂ all'anno**, equivalenti alla mancata circolazione di 2,7 milioni autoveicoli.

Secondo lo Studio, realizzato prendendo in considerazione le regioni del Nord e del Centro Italia, **solo il 7%, degli immobili residenziali e il 6% dei non residenziali è in una classe energetica di qualità elevata (A+, A, B)**, con una netta maggioranza degli immobili ancora confinata nelle classi peggiori (F, G).

L'80% degli edifici è stato costruito prima del 1990, data in cui sono stati introdotti requisiti energetici per gli edifici. I consumi energetici degli edifici rappresentano ben il 40% dei consumi totali di energia in Italia e nella media europea. L'indagine ha preso in considerazione sia edifici residenziali (villette, appartamenti) che scuole, uffici ed alberghi, ipotizzando di applicare ed essi un mix bilanciato delle principali soluzioni di efficienza energetica, partendo dalla sostituzione della caldaia ed integrando altri interventi come termostati intelligenti, illuminazione a led, fotovoltaico, serramenti e cappotto termico.

Tali interventi hanno dimostrato di essere **economicamente convenienti, con tassi di rendimento dell'investimento che vanno da poco meno del 10% fino a superare il 20%** e payback dai 3 ai 9 anni, grazie agli incentivi esistenti, che rimangono necessari per sbloccare tali investimenti virtuosi e che potrebbero essere ancora più efficaci se intervenissero maggiormente sulla spesa iniziale.



XXXIV Assemblea annuale ANCI

Nel 2017 si è svolta la **XXXIV Assemblea annuale ANCI** nella città di **Vicenza** dall'11 al 13 ottobre con il titolo **“Immagina il domani, governa l'oggi”**. I temi affrontati nel corso dell'evento sono stati molteplici: sicurezza e riqualificazione dei territori delle periferie e delle aree interne con un focus sulla rigenerazione urbana; occupazione giovanile; salute e benessere dei cittadini, adottando politiche per migliorare gli stili di vita e soluzioni di sviluppo sostenibile.

In particolare il rapporto tra la città e la natura è stato al centro del dibattito **“Salviamo la Terra”** da cui è emerso che **il 70% delle emissioni responsabili delle alterazioni climatiche a livello globale dipendono dalle città**. I Comuni d'Italia sono chiamati a contrastare il cambiamento climatico sostenendo la rigenerazione urbana e lo sviluppo sostenibile. In questo contesto si iscrive a pieno l'attività di ENGIE che offre soluzioni di *deep renovation* per **riqualificare il patrimonio immobiliare italiano** con un occhio alla sostenibilità, all'efficienza, al miglioramento del livello tecnologico e del comfort degli immobili.

ENGIE offre soluzioni per **riqualificare il patrimonio immobiliare italiano**



Altroconsumo FestivalFuturo

Il 4 e il 5 novembre 2017 ENGIE ha partecipato al FestivalFuturo, evento organizzato da Altroconsumo presso l'avveniristico UniCredit Pavilion a Milano. Nel corso dell'evento, incentrato sullo sviluppo dei servizi digitali, dall'e-commerce all'Internet of Things, **ENGIE ha proposto il suo concetto di Smart Home**.

La Smart Home secondo ENGIE presentata al FestivalFuturo si sostanzia come un punto di rottura con il classico concetto di relazione tra provider di energia e cliente, basato sulla mera fornitura di luce e gas, grazie ad un approccio integrato a 360° con il quale **ENGIE vuole essere vicina alle persone, garantendo loro il massimo comfort, benessere e sicurezza a casa**, attraverso una nuova gestione efficiente, semplice e intelligente di tutto ciò che riguarda il consumo e l'utilizzo di energia e un servizio diretto di altissima qualità e competenza.



I nostri fornitori

Nell'ambito dei diversi e nuovi servizi che ENGIE propone al mercato, siano essi in ambito pubblico, privato industriale e residenziale, è fondamentale per l'ufficio acquisti disporre di una **vasta gamma di professionalità e specializzazioni che vengono ricercate sul mercato** al fine di soddisfare le richieste dei clienti.

È con tale intento che **ENGIE è costantemente impegnata nel processo di ricerca, selezione e monitoraggio di nuovi fornitori**, che arricchiscono il nutrito parco fornitori che consta di oltre 4.000 fornitori attivi.

La compagine di tali fornitori è molto ampia, differenziata per dimensioni, categorie merceologiche, organizzazione. La loro presenza è prevalentemente di tipo locale, in particolare quando incaricati di servizi tecnici su commesse rivolte ai clienti Pubblici e residenziali. Questa scelta è volta a **garantire al cliente una presenza vicina alle necessità locali** che permette interventi rapidi in casi di urgenza.

Per quanto riguarda invece servizi trasversali o forniture di materiale è

privilegiata la scelta di fornitori a carattere nazionale o internazionale, anche in applicazione della policy di gruppo sulla gestione globale dei fornitori con contratto internazionale gestiti direttamente dalla direzione acquisti ENGIE in Francia. Nuove tipologie di acquisto riguardano i servizi volti alla gestione degli impianti sportivi, in particolare gli stadi.

A seguito dell'acquisizione di società già attive in questo mercato, come ENGIE Program, è **in corso di valutazione una nuova tipologia di fornitori**, specializzati in peculiari attività di manutenzione delle strutture sportive, gestione del verde degli stati e servizi di pulizia e vigilanza. Allo stesso modo, lo sviluppo del business nell'ambito dell'illuminazione ha attivato **la ricerca e il contatto con i migliori fornitori del settore elettrico per la fornitura di lampade**. In tale contesto ci siamo concentrati nella valorizzazione degli elementi tecnici legati al risparmio energetico tipicamente offerto dalle innovative lampade LED.



Il nuovo albo fornitori ENGIE procurement

Per garantire la qualifica, gestione e monitoraggio del parco fornitori, dal 2016 ENGIE dispone del proprio albo fornitori denominato **ENGIE procurement**, piattaforma web nella quale ogni fornitore si registra e completa il proprio percorso di qualifica, differenziato in base alla categoria merceologica.

Il portale conta ad oggi **oltre 3.700 fornitori inseriti in albo**, ovvero per i quali è stata valutata l'idoneità a lavorare con ENGIE, sulla base di documentazione e certificazioni rese disponibili all'interno del portale medesimo. La documentazione richiesta è tenuta aggiornata dal fornitore che riceve avvisi di scadenza dei singoli documenti 15 giorni prima della data prevista. Il portale, oltre al processo di qualifica dei fornitori, rappresenta lo strumento per la **gestione delle gare on-line, assicurando un processo negoziale trasparente, corretto e rintracciabile**. Nel 2017, sono state oltre 500 le gare svolte a portale.



Nell'ultimo anno, l'albo fornitori è stato arricchito di una **sezione dedicata all'etica** che consente, attraverso specifiche domande, di eseguire un check etico di primo livello. Tale check è basato sull'analisi di carichi pendenti e del casellario giudiziale dei legali rappresentati, sulla partecipazione dell'azienda a network o organizzazioni di categoria, sulla presenza di pubblici ufficiali tra i dipendenti e sulla presenza di un possibile conflitto di interesse (rapporti di parentela/affinità di dipendenti dell'azienda con personale dei nostri clienti della PA), nonché analisi di eventuali procedimenti/indagini in merito ai reati di cui al D.Lgs. 231/2001. Tutto ciò consente al buyer di individuare preventivamente eventuali criticità che possono essere approfondite dalla nostra funzione etica, a supporto della scelta in merito all'utilizzo o esclusione di determinate organizzazioni.

Segmentazione dei fornitori

Nell'anno 2017 è stata avviata la segmentazione dei fornitori in albo. In particolare si è **valutata la criticità dei fornitori in termini di impatto sul business nel caso di default e/o interruzione di servizi e forniture**.

A seguito di tale valutazione sono stati individuati **13 fornitori critici** nei confronti dei quali è stata avviata un'approfondita **attività di controllo** basata su diversi elementi di analisi:

- **indici economico-finanziari**
- **aspetti etici**
- **conformità alle leggi**
- **tasso di dipendenza di ENGIE**
- **valutazione embargo** (secondo la policy ENGIE).

A partire dal 2017 è previsto che i fornitori critici siano sottoposti ad un elevato livello di monitoraggio e ad un processo di rivalutazione annuale.



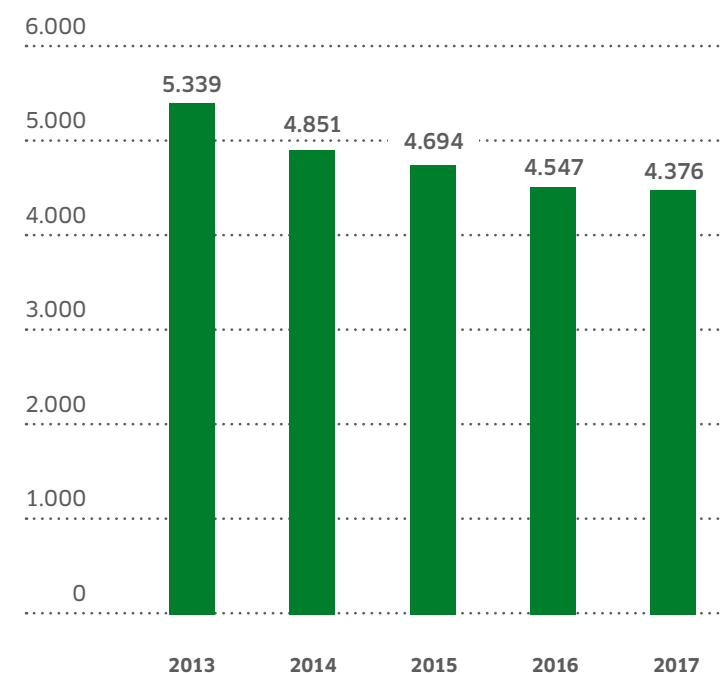
Progetti volti al miglioramento della sostenibilità

Tra le iniziative attuate nel 2017 dal procurement con l'obiettivo di migliorare gli impatti dei nostri consumi a livello ambientale ricordiamo:

- la **revisione dei modelli di autovetture all'interno del parco auto aziendale**, selezionati secondo il criterio di una minore emissione di CO₂ rispetto alle precedenti, migliorando del 6% circa gli standard imposti dalla policy del gruppo ENGIE. In tale ambito è prevista una ulteriore iniziativa per l'anno futuro con la definizione di una *"car list green"* che consentirebbe una riduzione di c.a. 177 tonnellate di CO₂;
- l'inserimento a catalogo elettronico (con possibilità di acquisto diretta da parte dei richiedenti) di **prodotti di consumo tipo cancelleria e carta ecosostenibili**. Su tale progetto è stato raggiunto il target previsto per l'anno 2017 di acquisti sostenibili pari al 30% del totale sulla categoria cancelleria e prodotti per ufficio;
- l'utilizzo di un sistema informativo che gestisce l'invio di documenti contrattuali e raccoglie la sottoscrizione del fornitore mediante **firma digitale certificata, evitando la stampa e la spedizione di tali documenti**. Nell'anno 2017 n. 398 pratiche sono state gestite con firma digitale;
- l'utilizzo del sistema degli acquisti "COUPA" che prevede **l'invio in solo formato elettronico dell'ordine di acquisto e della fattura**, evitando la stampa dei documenti e il recapito dei documenti tramite posta/corriere sia direttamente da parte di ENGIE che da parte dei fornitori.



Fornitori attivi

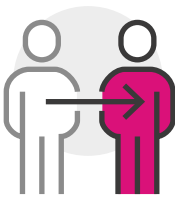


Riduzione del numero di fornitori negli anni
(Diminuzione programmata in ottica di concentrazione degli acquisti e riduzione dei rischi)

03

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE

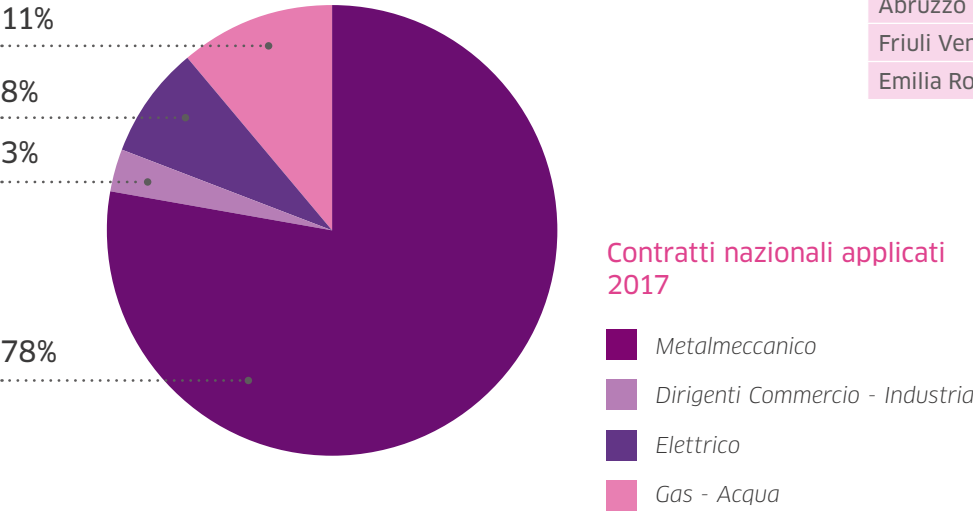
L'attenzione alle nostre persone



Le persone sono al centro della strategia di ENGIE, in quanto, con la loro competenza tecnica e professionalità, **sono la forza capace di generare valore ed innovare**. Per questo, il Gruppo punta innanzi tutto sulla formazione e sulla massima tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

Le nostre persone

ENGIE è presente su tutto il territorio nazionale.
Al 31 dicembre 2017 la popolazione aziendale di ENGIE aveva raggiunto i 2.639 dipendenti, di cui il 92% è assunto a tempo indeterminato e, di questo, il 4% con un orario di lavoro part-time. I contratti collettivi nazionali applicati sono Metalmeccanico (78%), Gas Acqua (11%), Elettrico (8%) e Dirigenti Commercio (3%):



Distribuzione regionale dei dipendenti ENGIE in Italia 31.12.2017

Regione	% dipendenti
Lazio	22,5%
Lombardia	27,3%
Sicilia	9,2%
Piemonte	7,4%
Toscana	6,8%
Campania	2,4%
Puglia	5,4%
Veneto	5,8%
Umbria	2,2%
Sardegna	3,4%
Liguria	1,6%
Marche	0,9%
Abruzzo	1,6%
Friuli Veneia Giulia	1,5%
Emilia Romagna	2,0%

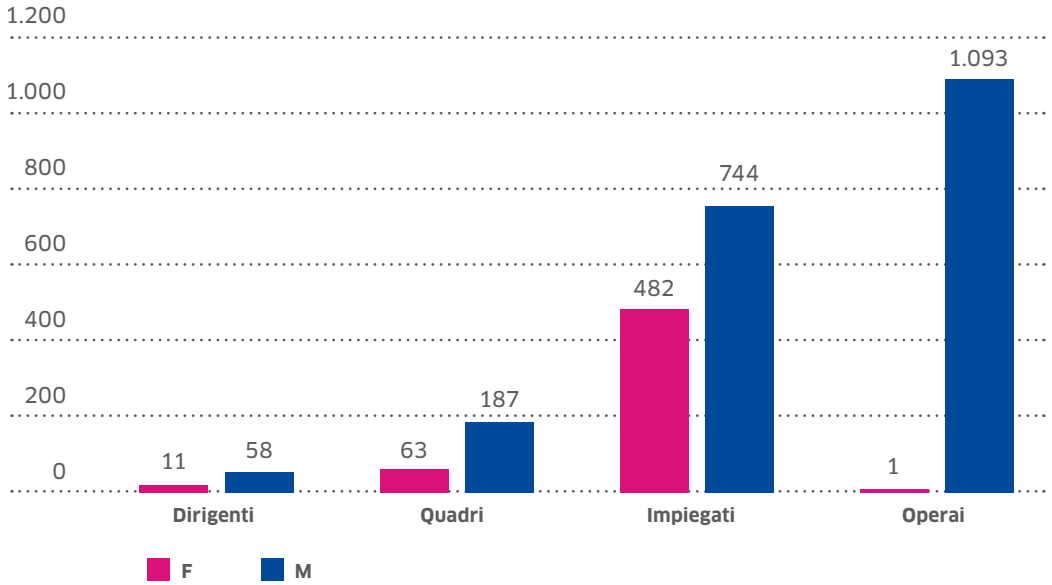


92%
dei dipendenti
assunto
a tempo
indeterminato

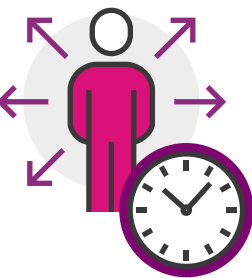
Nel 2017 si registra un **incremento dei dipendenti del 3,7%**, ed un tasso di turnover complessivo, cioè l'indice del rinnovo del personale al netto di stagisti, di circa il 18%.

Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti per categorie professionali, gli **operai** costituiscono il **41,5%** del personale ENGIE in Italia. Il restante 58,5% della popolazione aziendale si distribuisce fra **impiegati (46,5%)**, **quadri (9,5%)** e **dirigenti (2,5%)**.

Distribuzione del personale per genere e ruolo



Le donne sono il 21,1% della popolazione aziendale (21,3% nel 2016). In particolare il ruolo professionale che vede una maggiore rappresentanza femminile è quello **impiegatizio**, con il **39%** del totale (41% nel 2016). Nelle altre categorie professionali le donne sono presenti in percentuali variabili: **16% della classe dirigenziale** (14% nel 2016) e **25% dei quadri** (25% nel 2016). Da segnalare la loro presenza al **50% nel Comitato Direttivo**.



in media
19
ore di
formazione
per dipendente

Formazione e training

Per ENGIE la formazione è uno dei processi cardine che ha come scopo la **creazione di valore per le persone**, con l'accrescimento e la diversificazione delle competenze (employability), e la **creazione di valore per l'azienda**, attraverso lo sviluppo del capitale umano in coerenza con la strategia aziendale.

Le iniziative formative vengono raggruppate nelle seguenti categorie.

Ore di formazione fruite per tipologia di corso

	2016	2017
Manageriale	2.682	2.598
Specialistici	4.261	11.264
Lingua	2.449	3.769
Ambiente, Qualità e Sicurezza	21.536	21.723
Tecnici	6.567	10.959
Totale	38.994	50.313

Nel 2017 ENGIE ha garantito una media di 19 ore di formazione per dipendente (15,2 ore nel 2016).

Ore di formazione medie per livello e per sesso

	2016		2017	
	F	M	F	M
Dirigenti	42	33	30	26
Quadri	20	17	21	25
Impiegati	7	12	15	25
Operai	30	19	16	15
Stagisti	0	8		

Ore di formazione totali per livello e per sesso

	2016			2017		
	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	463	2.117	2.580	334	1.515	1.859
Quadri	1.132	2.922	4.054	1.329	4.725	6.054
Impiegati	3.453	7.971	11.424	7.022	18.295	25.316
Operai	30	20.270	20.300	16	16.888	16.904
Stagisti	6	631	637	2	178	180
Totale	5.084	33.910	38.994	8.702	41.600	50.313

Cultura e sviluppo

Il modello di leadership “**Siamo tutti ENGIE**” introdotto nel 2016, incarna la nuova identità e la nuova cultura di ENGIE. **La trasformazione impatta tutti i collaboratori, che allo stesso tempo ne sono attori e motori.**
Nel 2017 sono proseguite le attività volte a promuovere e divulgare tale modello di leadership per ispirare e diffondere comportamenti virtuosi nelle attività quotidiane.

“ENGIE&ME”

Nel settembre 2016 il Gruppo ha lanciato “ENGIE&ME”, **la prima survey su scala mondiale volta a misurare l’engagement dei collaboratori del Gruppo.**
In Italia il 62% dei collaboratori ha risposto all’indagine sottolineando tre importanti punti di forza:

- ENGIE Italia è un’azienda connotata da una **forte responsabilità sociale**;
- **le responsabilità professionali sono ben chiare e definite** in ENGIE Italia;
- **il contributo individuale è considerato fondamentale** in ENGIE Italia per garantire il risultato collettivo.

Nel contempo sono state delineate anche alcune **aree di miglioramento** sulle quali l’azienda nel corso del 2017 ha attivato delle iniziative volte a potenziare le proprie prestazioni.

Aree di miglioramento	Azioni intraprese
Maggiore consapevolezza dell’importanza della diversità e maggiore diffusione della conoscenza del nostro brand	• Potenziare le iniziative volte a far conoscere il Brand ENGIE e a rafforzare l’“Employer Branding ENGIE”
Incremento delle opportunità di crescita personale e di sviluppo professionale all’interno del Gruppo	• Rafforzamento dei processi di sviluppo del personale attraverso sistemi di Performance Management e People Review • Promozione della mobilità interna attraverso la pubblicazione dei We Search nella intranet aziendale • Definizione dei piani di successione per le posizioni chiave ed avvio di iniziative per la valorizzazione dei Senior
Rafforzamento della fiducia nella capacità del Management di avere una visione chiara per il futuro	• Creazione di momenti di incontro interni (es. “World Café la tua voce conta”, “Due chiacchiere con”)



Performance Management & People Review

Garantire il raggiungimento degli obiettivi e favorire lo sviluppo dei collaboratori è l’obiettivo che ENGIE Italia si propone di perseguire attraverso i suoi processi di Performance Management & People Review.
Il sistema di valutazione e gestione delle performance, che coinvolge tutti i dipendenti, **ha l’obiettivo di valorizzare le competenze delle persone e di costruire per ciascuna di esse piani di sviluppo mirati.**

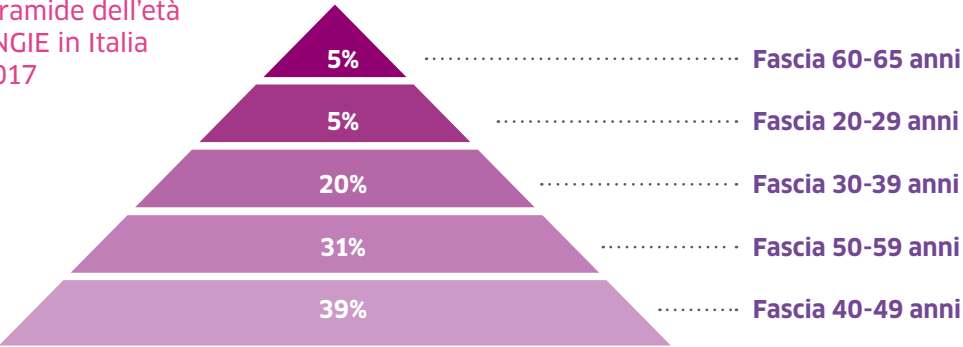


Valore Over 50: il futuro è oggi

In Italia oltre 10 milioni di persone hanno una età compresa tra i 55 e i 67 anni; possiamo dire che la popolazione italiana di oggi è composta di 1 ultra 65enne ogni 5 persone il che, considerando i livelli di crescita attuali, significa che nel 2030 avremo 2 ultra 65enne ogni 5 persone arrivando fino a 3 nel 2060. Ad oggi, in Italia oltre un terzo della popolazione aziendale ENGIE è nella fascia di età over 50.

All'interno del mondo aziendale possiamo definire il concetto di “employability” come l’incontro positivo tra quello che l’organizzazione si aspetta e quello che la persona ha da dare (in termini di: prestazione, costo, flessibilità, trasferimento know how, motivazione; ecc) in un continuo bilanciamento lungo tutta la vita professionale. ENGIE in Italia ha lanciato il progetto “Valore Over 50” cercando di sensibilizzare la popolazione aziendale sull’importanza di curare e mantenere la propria “employability” nel tempo, e costruire una nuova cultura di career partnership tra l’azienda e le persone.

Piramide dell'età ENGIE in Italia 2017



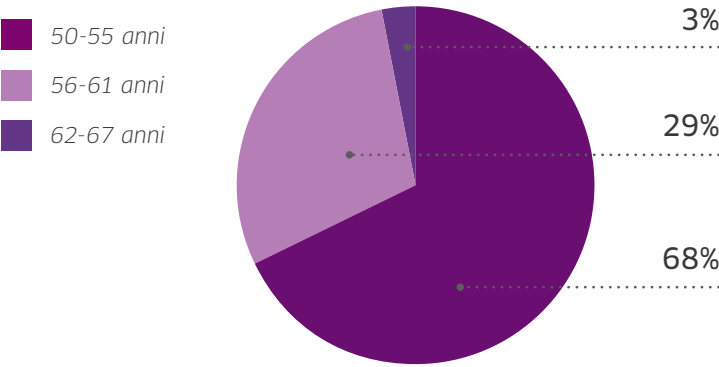
Il progetto ha avuto inizio con la realizzazione di **Focus Group**, in partnership con Nestlé, che avevano come obiettivo **riconoscere l'auto percezione che gli “over 50” hanno di sé e della propria età**; quali aspettative vi ripongono, quanto ne sono soddisfatti e quali opportunità e timori vi associano, per indagare sui principali fattori motivazionali in base ai quali costruire strumenti e politiche di gestione del personale coerenti ed efficaci. Sono stati realizzati **8 Focus Group di mezza giornata ciascuno coinvolgendo un totale di 77 persone** (56 dipendenti ENGIE e 21 dipendenti Nestlé) di cui il 45% donne e il 55% uomini.

Cosa è emerso? In generale, **i partecipanti non si sentono anziani**. Nello stesso tempo, però, non si pongono più traguardi nella loro professionalità, l'attitudine è quella di spettatori “quando sarà l'ora vedremo che cosa ci proporrà l'azienda”. In particolare:

- **manca una identificazione con la generazione di appartenenza**, trovano più stimolante lavorare con i Millenials che con i quarantenni;
- **richiedono autonomia** e delega per un eventuale rilancio professionale;
- **la relazione con il capo è determinante** per la loro motivazione ma risulta critica;
- **la formazione li vede coinvolti poco** e con bassa utilità;
- **il segmento “single” è più disponibile alle future proposte aziendali**;
- **le donne confermano di essere maggiormente realistiche rispetto agli uomini**.

Al termine dei Focus Group ciascun partecipante ha espresso i propri suggerimenti: ne sono stati raccolti 178 raggruppati per sei “Fattori Motivanti”.

Composizione del campione per fasce di età



Fattori motivanti	Suggerimenti
WELFARE	<ul style="list-style-type: none">Assistenza agli anzianiCRAL
PROGETTI/INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none">Meno operatività e più strategiaIntegrazione col digitaleFacilitatore di giovaniPartecipazione a progetti
RUOLO ORGANIZZATIVO	<ul style="list-style-type: none">Mobilità trasversaleNetworkingJob rotation
TEMPO	<ul style="list-style-type: none">Spazi sabbaticiPart-timeFlessibilità orariLavoro agile/Smart work
KNOW HOW	<ul style="list-style-type: none">Supporti per sviluppare competenze specialisticheFormazione digitale e aggiornamentiLingua inglese e altro non legato necessariamente alla professione
RICONOSCIMENTI	<ul style="list-style-type: none">Campagne con piccoli premi visibiliSommare altri ruoli (qualità, sicurezza, patentini)Essere consulente su criticitàRicevere feed-back

Smart Working

Le persone rappresentano la principale risorsa strategica dell'azienda. Quest'ultima deve quindi preoccuparsi del **benessere fisico, mentale e sociale di tutti i suoi dipendenti**.

Sulla base di tale principio, e perseguendo costantemente l'impegno a ricercare **formule innovative volte a favorire la conciliazione tra esigenze personali e professionali**, nel gennaio del 2017 è stato firmato un accordo sindacale che prevede l'adozione dello **Smart Working**, modello organizzativo non convenzionale caratterizzato da **flessibilità e autonomia** nella scelta degli spazi, degli orari di lavoro e degli strumenti da utilizzare a fronte di una crescente responsabilizzazione dei risultati.

Come destinatari dell'accordo sono stati individuati i dipendenti impiegati e quadri delle Società del Gruppo ENGIE in Italia con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, anche part - time e con ruolo e mansioni compatibili con tale peculiare modalità di lavoro.



È possibile usufruire dello Smart Working per **un solo giorno a settimana per un periodo massimo di un anno eventualmente prorogabile**. L'accesso allo Smart Working, previsto inizialmente per i dipendenti provvisti di laptop, verrà esteso progressivamente a tutti gli altri dipendenti in funzione della programmazione ordinaria di sostituzione dei PC.

Al fine di agevolare l'accesso anche al personale non dotato di laptop ENGIE Italia ha reso disponibili n. 10 computer portatili, da utilizzare su prenotazione ai soli fini dello svolgimento di lavoro in modalità Smart Working.

We Sharing: un progetto per la gestione della mobilità in ENGIE

We Sharing è un progetto per la **gestione digitale delle esigenze di mobilità dei dipendenti** finalizzato ad ottimizzarne gli spostamenti, rafforzare le relazioni fra colleghi, contribuire allo sviluppo sostenibile.

Attraverso l'intranet aziendale i dipendenti accedono alle seguenti piattaforme:

- **Car Sharing flotta ENGIE**, verifica la disponibilità di automobili della flotta per trasferte aziendali;
- **Car Sharing Car2Go**, in partnership con Car2Go, offre soluzioni di mobilità in sostituzione del taxi, del servizio NCC e delle auto a noleggio;
- **Car Pooling**, permette di condividere gli spostamenti casa lavoro e di ridurre i costi;
- **Park Sharing**, consente di condividere i parcheggi aziendali.



Employer Branding & Talent Attraction

Il 17 gennaio 2017 ha preso il via la campagna di comunicazione Digital finalizzata ad aumentare la notorietà del brand ENGIE. La strategia della campagna, che ha lo scopo di **aumentare la visibilità di ENGIE sul web** e di diffondere la nostra immagine e le nostre competenze, anche in termini di Brand Awareness, si basa su un **mix di tre azioni di comunicazione**:

- **Search**: consente di migliorare la posizione del sito web Engie.it all'interno del ranking di Google per le ricerche inerenti parole chiave legate al nostro business
- **Audience Buying**: permette di essere presenti su 50 siti web maggiormente visitati dal nostro target.
- **Native Adv**: iniziativa concepita in partnership con il "Sole 24Ore". Si tratta di una pagina dedicata a ENGIE su Sole24ore.it con la pubblicazione di 10 news su argomenti relativi al nostro business.

A dicembre 2017 è stata avviata la nuova **campagna di comunicazione cross media "Piacere, ENGIE"** con l'obiettivo di raccontare la presenza del nostro brand e le sue attività sul territorio nazionale in modo da renderle "familiari".

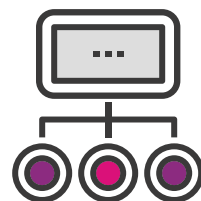
A seguito dei risultati della survey **"ENGIE&ME"**, con lo scopo di rafforzare l'"Employer Branding ENGIE", a novembre 2017 **ENGIE ha preso parte al "Bocconi & Jobs"**, il career event dedicato a studenti, laureati e diplomati master universitari dell'Università Bocconi che favorisce l'incontro tra offerta e domanda di lavoro. All'iniziativa, che ha richiamato oltre **3.700 visitatori**, hanno partecipato **111 employer** (aziende, società e studi professionali).

L'iniziativa si aggiunge al **progetto "Job fair"** attivo presso l'Università La Sapienza di Roma e alla collaborazione con il Master in Gestione delle Risorse Energetiche che SAFE realizza da più di 15 anni con la partecipazione di **oltre 150 docenti e 100 tra imprese e istituzioni**.

Oltre alle attività svolte in collaborazione con atenei e Master universitari occorre considerare l'attività svolta dal Group Assessment Center per il recruiting di stagisti e la Career Page su LinkedIn.



La salute e sicurezza sul lavoro



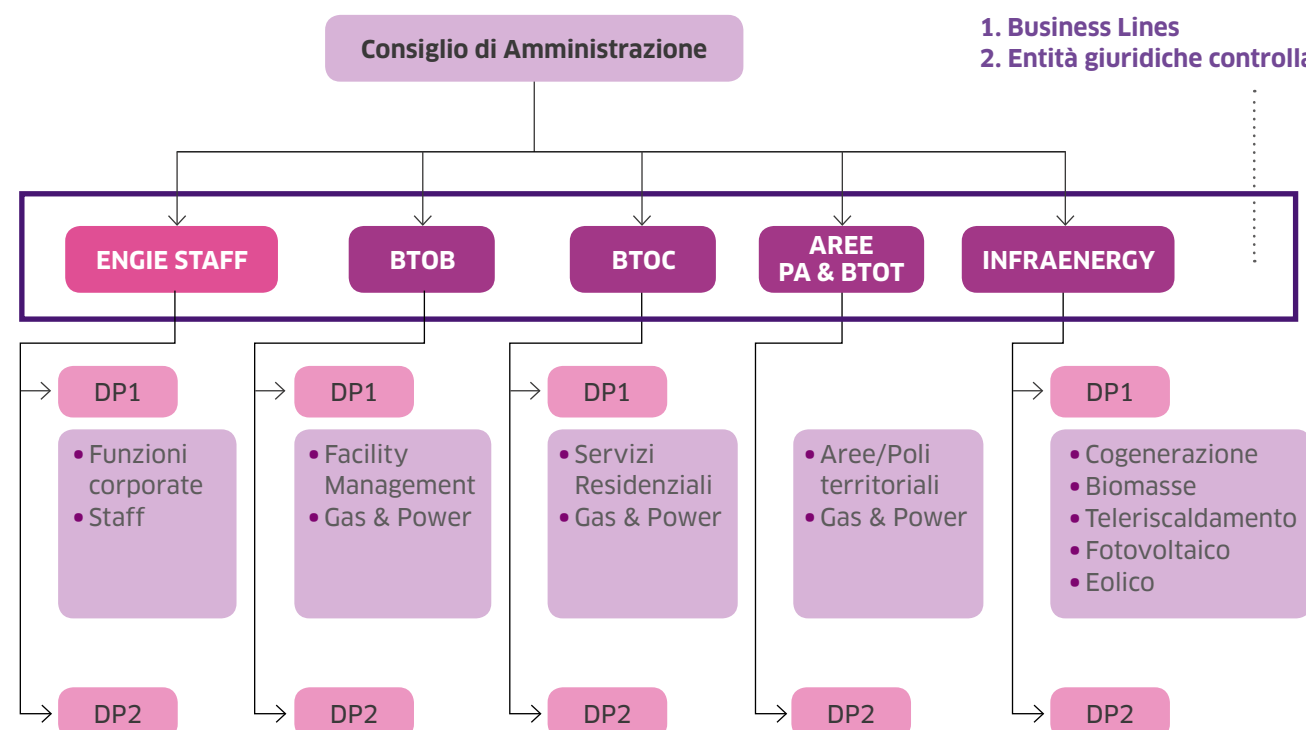
ENGIE da sempre pone al centro della propria cultura aziendale e dei propri processi produttivi la **tutela della salute e della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle persone**, siano esse dipendenti propri o appaltatori. Fermamente convinta che il percorso verso l'eccellenza inizi con la sicurezza, **ENGIE si è sempre impegnata nella diffusione e nel consolidamento della cultura della salute e della sicurezza**, incoraggiando l'adozione di comportamenti responsabili, promuovendo una maggiore attenzione e consapevolezza dei rischi e lavorando per il miglioramento continuo.

Coerentemente con questo approccio **ENGIE ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione Integrato conforme allo standard OHSAS 18001 certificato dal 2009.**

I principali progetti in questo ambito su quali ENGIE ha lavorato nel 2017, oltre alle attività di routine, previste dal sistema e dalla normativa vigente, hanno riguardato la **nuova definizione della struttura datoriale della società** affinché fosse del tutto in linea con la struttura organizzativa scelta da ENGIE per la gestione delle attività di business, il sistema dei controlli interni e la comunicazione H&S.

Aree Datoriali

1. Business Lines
2. Entità giuridiche controllate



DP1 = Delegato del Datore di lavoro
1° livello con facoltà di sub-delega

DP2 = Dirigente prevenzionistico delegato
2° livello (sicurezza e ambiente)

DP1 Committenza, Sicurezza, Ambiente

DP2 Sicurezza, Ambiente



La tutela della salute e della sicurezza è al centro della cultura aziendale

Dopo aver individuato, in sede di Consiglio di Amministrazione, nelle direzioni delle Business Line e delle Aree Territoriali, i Datori di Lavoro, questi a loro volta hanno scelto i propri dirigenti prevenzionistici con differenti livelli di responsabilità e poteri con l'obiettivo di rendere più "corte" le linee di vigilanza e più immediate le linee di azione del livello datoriale.

ENGIE ha quindi implementato un **modello innovativo di supervisione e controllo** articolato su quattro livelli:

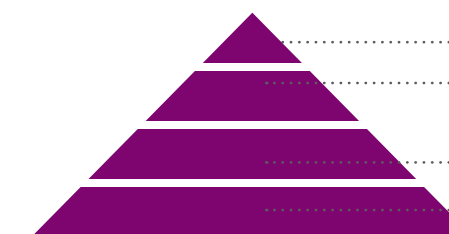
1. Controlli Operativi, eseguiti dalle Strutture sul territorio con lo scopo di accertare l'assenza di condizioni di rischio e di comportamenti non adeguati alle norme di sicurezza e igiene sul lavoro ed alle norme di natura ambientale, sia dalle ditte appaltatrici che dal personale interno;

2. Audit Interni, eseguiti dalla struttura Health Safety & Environment per verificare la conformità tecnico/documentale ed operativa rispetto a quanto stabilito dall'Organizzazione e dalle norme di riferimento: BS OHSAS 18001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 9001, SA8000 e UNI EN ISO 50001;

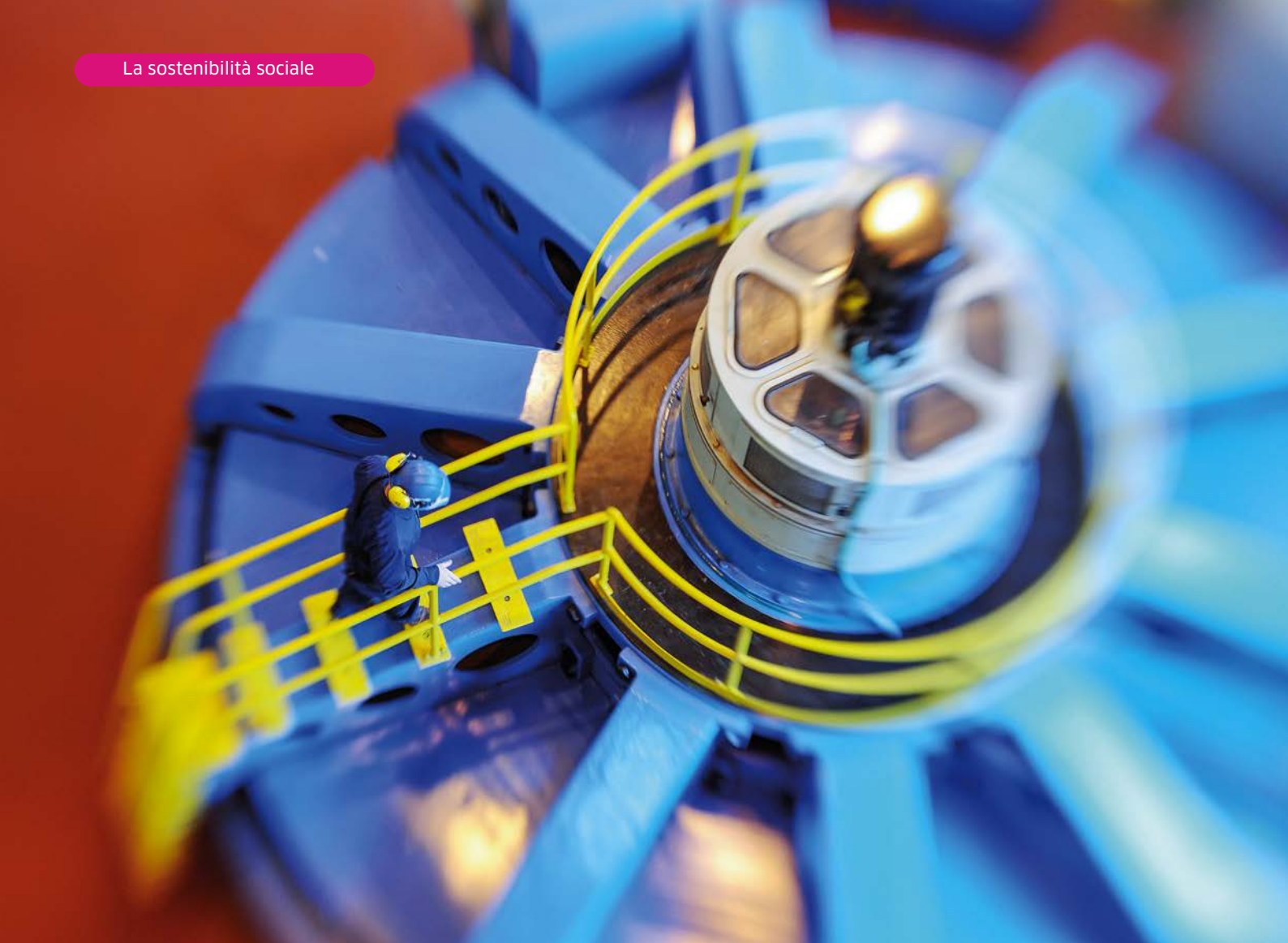
3. VCS «Verifiche Comportamentali di Sicurezza», eseguite dal management operativo, quale momento di confronto sulla sicurezza nel luogo di lavoro fra il manager stesso ed i propri collaboratori e addetti (operai e tecnici);

4. SCM «Safety Culture Meeting», incontri dei membri del Comitato di Direzione tenuti direttamente con i lavoratori, né gerarchici, né valutativi, per approfondire e comprendere il livello della cultura della sicurezza in azienda.

Modello di supervisione e controllo articolato su 4 livelli



- Safety Culture Meeting
- Verifiche comportamentali di Sicurezza
- Audit Interni
- Controlli operativi



I **processi di comunicazione**, infine, rappresentano un elemento fondamentale di funzionamento dei sistemi di gestione, in quanto servono **diffondere la cultura della sicurezza**. Nel 2017 ENGIE in Italia ha avviato diverse iniziative di comunicazione in questo ambito:

- Istituzione della manifestazione interna “Mese della sicurezza”:** Durante il mese di ottobre sono stati proposte ai dipendenti numerose attività:
- **Convegno AIAS** (Associazione professionale Italiana Ambiente e Sicurezza)
 - **Sessioni di guida sicura** in autodromo con istruttori ed in aula con l’ausilio di simulatore di guida;
 - **Workshop tematici** in materia H&S;
 - **Webinar** per approfondire le modalità di fruizione del servizio di supporto psicologico ed i temi attinenti alla responsabilità sociale d’impresa;
 - **Rappresentazioni teatrali** con interpreti gli stessi lavoratori ove sono state simulate situazioni tipiche di infortunio.

OBIETTIVO
ZERO
INFORTUNI

SAFETY
FIRST

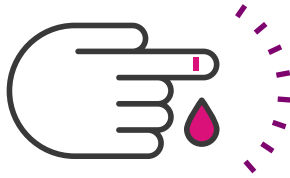
Comunicazione continua tramite la casella di posta dedicata HSE-ITA ed il Social Aziendale “Yammer”. Mediante questi canali vengono inviate a tutti i lavoratori informazioni su eventi accaduti d’interesse generale (infortuni o near miss) ovvero descrizioni di soluzioni pratiche adottate sui luoghi di lavoro da evidenziare come “best-practices”.

Cartellonistica
Sono stati distribuiti ed installati cartelloni in tutte le sedi lavorative italiane dove vengono riportati il numero d’infortuni dell’anno in corso, richiami di attenzione ai pericoli sui luoghi di lavoro, le regole salva vita del Gruppo.

	2017	2016
N° infortuni nell'anno	12	8
Indice di frequenza (numero infortuni / ore lavorate * 1.000.000)	2,34	1,87
Giornate totali di assenza per infortunio (giorni di assenza dal lavoro nell'anno conseguenti a infortuni verificatisi durante l'anno o in precedenza)	482	290
Indice di gravità (giorni di assenza per infortunio / ore lavorate * 1.000)	0,01	0,05
Durata media assenza per infortunio (giorni di assenza per infortunio verificatosi durante l'anno o in precedenza / numero infortuni)	43,8	36,25

Distribuzione degli infortuni per tipologia	2017	2016
Elettrico (elettrocuzione, ustioni, ecc.)	1	1
Meccanico (schiacciamenti, ferite, ecc.)	5	3
Accidentale (scivolamenti, cadute, distorsioni, etc.)	5	4
Cadute dall'alto	1	0
Ricaduta infortuni precedenti	0	0

* Due infortuni hanno coinvolto personale femminile.



—

0,01

indice di gravità degli infortuni

2,34

indice di frequenza degli infortuni

—

Le iniziative sponsorizzate

ENGIE aderisce al programma MIUR

ENGIE ha aperto le porte di stabilimenti e centrali a ciclo combinato (CCGT) di Rosignano - nel sito produttivo di Solvay - agli alunni dell'Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "E. Mattei", per un programma che coinvolgerà sia l'ITISS che il Liceo scientifico della scuola, per un totale di 70 studenti.

ENGIE ha posto in tal modo a disposizione del sistema scolastico nazionale la sua struttura di formazione che da tempo si distingue, anche grazie alla presenza di un avanzato simulatore, nella **formazione tecnica di primo addestramento e di aggiornamento periodico** di tutto il personale di esercizio e di manutenzione dei 4 impianti termoelettrici che il Gruppo possiede in Italia (Torino, Voghera e, nella stessa Rosignano, con le due centrali Rosen e Roselectra).



Visita all'impianto di Cogenerazione del Policlinico Gemelli di Roma

Nel 2017, a Roma, **50 studenti del Dipartimento di Ingegneria Industriale hanno visitato l'impianto di Cogenerazione del Policlinico Gemelli**. La centrale, costituita da un turbo-gas con **potenza termica di 17,3 MW ed elettrica di 5,2 MW** e da quattro generatori di vapore con potenza termica totale di 44,4 MW, assicura l'autonomia energetica dell'intero complesso, permettendo il funzionamento all'occorrenza anche in isola, senza interrompere le attività ospedaliere. Gli studenti hanno avuto modo di verificare sul campo le caratteristiche e il funzionamento dell'impianto.

Il teleriscaldamento Telcha di Aosta studiato da studenti romani dell'Itis Galileo Galilei

Ad Aosta 37 studenti sono stati impegnati a studiare il funzionamento della nostra centrale di produzione di energia termica ed elettrica e della rete di teleriscaldamento da noi costruita. **Le giornate di studio hanno consentito ai ragazzi di comprendere appieno l'importanza dell'efficienza energetica**, quale driver della pianificazione urbana, e di approfondire le possibilità offerte dagli impianti di teleriscaldamento di ultima generazione.



Correre insieme per liberare l'energia

Domenica 21 maggio 2017 si è svolta a Milano la seconda edizione della Polimi-RUN, l'evento sportivo annuale organizzato dal Politecnico di Milano. **ENGIE ha sostenuto l'evento, il cui ricavato finanzia borse di studio per gli studenti del Politecnico**. La competizione suddivisa in due categorie, corsa competitiva e corsa non competitiva, si è svolta lungo 10 km attraverso le vie di Milano ed ha coinvolto studenti e professori del Politecnico, amanti della corsa e i collaboratori di ENGIE! Numerosi e con la volontà di divertirsi e mettersi in gioco in un clima di sana competizione ed entusiasmo, i dipendenti ENGIE hanno corso insieme ad altri 8.000 runner!



Macerata Opera Festival è "Oriente"

Anche nel 2017 ENGIE ha sostenuto il "Macerata Opera Festival", una delle **eccellenze musicali del territorio marchigiano**. Nella cornice suggestiva dell'Arena Sferisterio, sono state presentate tre opere della grande tradizione lirica italiana.

Musart Festival di Firenze, 17-23 luglio

Dal 17 al 23 luglio si è svolto il Musart Festival di Firenze che abbina **grandi concerti, visite d'arte, cultura e gourmet**. Numerosi gli ospiti che hanno preso parte alla manifestazione.

Premio per la musica Città di Salemi - "Welcome back Tony Scott"

Il 16 e il 17 giugno si è svolta la terza edizione del "Premio per la musica Città di Salemi - Welcome back Tony Scott" per ricordare il musicista Tony Scott. **Due giorni interamente dedicati alla musica, con artisti d'eccezione e grandi ospiti**.

Energy Assistance Italia



Un nuovo progetto in Kenya per i bambini della casa "Tone la Maji"

Nel settembre 2011 è nata la ONLUS **Energy Assistance Italia (EAI)**. L'Associazione, già presente in Belgio dal 2001 e in Francia dal 2005, **realizza progetti umanitari in una logica di sostenibilità** a favore di popolazioni che non hanno accesso ai servizi energetici essenziali, attraverso le competenze di volontari, dipendenti e pensionati appartenenti al Gruppo ENGIE.

Lo scorso 6 maggio Antonio Molinari, Fabio Turato e Mario Macaluso, tre nostri colleghi e volontari di Energy Assistance Italia, sono partiti alla volta di Nairobi, in Kenya, per portare nuovi sorrisi nella casa per bambini di **"Tone la Maji"**. La casa aveva necessità di continuità energetica, sia per l'illuminazione della struttura che per il funzionamento della pompa di un pozzo per l'acqua, utile all'orto e all'allevamento di animali, attività di cui la comunità sopravvive. **In una settimana i volontari di EAI hanno installato un impianto fotovoltaico di 36 moduli per una potenza di 9 KWp**, comprensivo di inverter e batterie, **rendendo la struttura totalmente indipendente**.

Le testimonianze dei volontari

Antonio Molinari (BL Infra Energy - ENGIE Contracting Italia)

Il giorno in cui abbiamo avviato l'impianto alle ore 8.30 del mattino la produzione ha raggiunto il 30%, alle ore 10.00 eravamo ben oltre il 60%. La latitudine e la posizione dei pannelli si sono rivelate vincenti. La sera prima della partenza, alcuni bambini ospiti della casa "Tone la Maji" hanno organizzato uno spettacolo di acrobazie per salutarci. Siamo molto orgogliosi di aver dato la nostra energia!

Fabio Turato (PA & BtoT - Padova)

Ho avuto la fortuna di prendere parte per la seconda volta a questa iniziativa EAI. Il giorno del collaudo è stata una grande soddisfazione. Gli sguardi e abbracci dei bambini mi hanno fatto capire l'importanza di quello che era stato realizzato. I miei ringraziamenti vanno ad Antonio (capo progetto) e Mario, collega con cui ho collaborato al progetto, ma anche alle persone che hanno reso possibile questa missione, a tutti coloro che sostengono EAI. Essere volontari EAI non comporta svantaggi ma privilegi, lo consiglio a tutti e insieme continueremo a costruire energia.

Mario Macaluso (BtoC - Sales & Development District Heating - Aosta)

Antonio e Fabio sono persone meravigliose e ottimi collaboratori, mi hanno accolto e messo a mio agio sin dal primo momento e spero di continuare a lavorare con loro in altri progetti. Ringrazio tutti i volontari di EAI che hanno reso possibile la realizzazione di questo progetto e che mi hanno dato la possibilità di parteciparvi, regalandomi forti emozioni che porterò sempre nel mio cuore. Consiglio a tutti i colleghi di diventare membri EAI, perché contribuiamo a realizzare progetti meravigliosi, regalando sorrisi a tutti coloro che oggi vivono in condizioni disagiate, basta veramente poco!



04

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

L'efficienza energetica

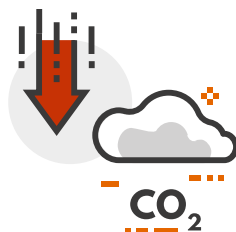
L'efficienza energetica di un sistema – dalle prestazioni di un motore a quelle di un'industria o di un intero Paese – è la capacità del sistema stesso di utilizzare l'energia nel modo migliore. L'approccio di ENGIE all'efficienza energetica è focalizzato sulla costruzione di un percorso personalizzato e finalizzato alla riduzione dei costi e al rilancio della competitività delle aziende Italiane.

ENGIE è certificata EScO ai sensi della UNI 11352 dal 2013 e realizza da diversi anni progetti che permettono il riconoscimento di Titoli di Efficienza Energetica (TEE), noti anche come Certificati Bianchi, ovvero titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica.

Nel 2017 ENGIE ha gestito 46 progetti attivi e avviato altri 6 nuovi progetti che prevedono **oltre 47 interventi nei settori del riscaldamento, recupero energetico ed isolamento.**

Nel corso del 2017 le richieste di verifica e certificazione dei risparmi hanno ottenuto il riconoscimento di **7.446 TEE che corrispondono a un risparmio di 86,59 GWh.**

Inoltre per l'anno di competenza 2017, sono state inviate ad inizio 2018 le richieste di Qualifica CAR (Cogenerazione ad Alto Rendimento) per 25 sezioni, per un totale di 30.000 TEE corrispondenti ad un risparmio di 348,84 GWh. Con il termine cogenerazione si intende il processo di produzione simultanea di energia meccanica (solitamente trasformata in energia elettrica) e di calore che generalmente viene utilizzato per riscaldamento di edifici e/o per processi produttivi-industriali.



Come risultato della produzione di energia da fonti rinnovabili e da attività d'efficientamento presso i propri clienti, nel 2017 in Italia ENGIE ha evitato 218.126 ton di CO₂.

Nell'ambito della Pubblica Amministrazione, e BtoC (Condomini), con i cosiddetti contratti "Servizio Energia", il risparmio è ottenuto con le attività di ottimizzazione della conduzione quotidiana degli impianti civili e/o dal loro miglioramento tecnologico.

Per queste attività la CO₂ risparmiata è calcolata sulla base del confronto del consumo energetico (elettricità o altra fonte energetica come gas metano, gasolio, biomasse, etc.) di ogni impianto nell'anno corrente con quello dell'anno precedente, dopo che questo è stato normalizzato sulla base dei fattori esterni indipendenti (clima, dimensione degli edifici serviti, ...). Il risparmio così ottenuto è moltiplicato per il fattore di emissione della CO₂ specifico del combustibile utilizzato (fonte dati ENEA 2016). Nel caso in cui l'energia risparmiata è elettrica (tipico nell'illuminazione pubblica), viene usato il fattore di emissione della CO₂ riferito al mix energetico nazionale (fonte dati ENEA 2016).

Per il calcolo delle emissioni di CO₂ evitate grazie alla produzione d'energia da fonti rinnovabili (Solare, Eolico e Biomasse) è stato utilizzato il fattore indicato dal Ministero dell'Ambiente secondo il quale per produrre 1 KWh, sotto forma di combustibili fossili, vengono emessi nell'aria circa 0,531 Kg di anidride carbonica (fattore di emissione del mix elettrico italiano alla distribuzione escluse le fonti rinnovabili). Per quanto meno rilevanti ENGIE si impegna anche sul fronte dei consumi derivanti dalle attività di supporto al business. In particolare la politica di ENGIE riguardo la gestione del parco macchine aziendale, che prevede la sostituzione dei veicoli diesel con macchine a metano e ibride, ha comportato una riduzione dei consumi di gasolio di circa l'81%, passati da 1.789.564 litri nel 2016 a 336.154 nel 2017. Soltanto grazie a questo intervento **ENGIE ha risparmiato 2.800 Tonnellate di CO₂, l'equivalente delle emissioni di un'auto a benzina che fa il giro della Terra 350 volte.**

NOTA

Percorrere 10 km con un'auto a benzina (13 km con 1 litro) equivale ad emettere 2 kg di CO₂, le tonnellate di CO₂ risparmiate corrispondono alle emissioni di questa macchina.

218.126

TONNELLATE DI CO₂

evitate da ENGIE nel 2017 grazie alla produzione di energia da fonti rinnovabili e alle attività di efficientamento.

Equivalgono alle emissioni generate da

19.000

aerei per fare ciascuno un giro della Terra



Il bilancio energetico

Consumi di energia

Nel 2017 ENGIE in Italia ha consumato complessivamente 2.019.717 Tonnellate Equivalenti di Petrolio (TEP), per la produzione di energia e la erogazione dei servizi presso i propri clienti.

Fonti energetiche	2017	2016	2015
	TEP	TEP	TEP
Energia elettrica	21.326	24.072	30.316
Gas naturale	1.957.122	1.956.320	1.785.827
Cippato	36.449	38.284	35.608
Calore	4.820	6.289	5.349
Totale	2.019.717	2.024.965	1.875.100

NOTA

- TEP: tonnellate equivalenti di petrolio - l'IEA/OCSE definisce 1 TEP come unità convenzionale di misura delle fonti energetiche, equivalente a 10.000.000 kcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio. I fattori di conversione sono: 1 MWh termico = 0,086 TEP, 1 MWh elettrico = 0,230 TEP.

Produzione di energia Impianti ENGIE in Italia

Nel 2017 in Italia attraverso i propri asset di generazione d'energia ha prodotto **8.374 GWh di energia elettrica** e **893 GWh di energia termica**.

Produzione di energia - FONTE ENERGETICA PRIMARIA (gas naturale)						
TIPOLOGIA DI IMPIANTO	2017		2016		2015	
	Elettricità	Calore	Elettricità	Calore	Elettricità	Calore
	GWh e	GWH th	GWh e	GWH th	GWh e	GWH th
Termoelettrico	7.523	78	9.019	2.352	7.721	2.284
Cogenerazione	382	629	390	445	287	390
Teleriscaldamento	74	150	76	185	66	161
Totale	7.979	857	9.485	2.982	8.075	2.835

La differenza nella produzione di calore attraverso impianti termoelettrici tra il 2016 ed il 2017 è dovuta alla cessazione dell'attività, il 14 maggio 2017, della centrale termoelettrica Rosen (LI).

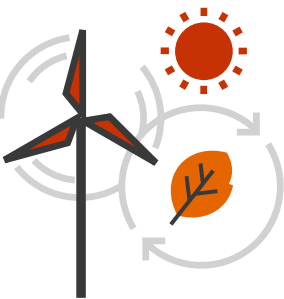
Produzione di energia da FONTI RINNOVABILI	2017		2016		2015	
	Elettricità	Calore	Elettricità	Calore	Elettricità	Calore
	GWh e	GWH th	GWh e	GWH th	GWh e	GWH th
Biomassa	67	36	83	40	71	36
Eolico	317	-	316	-	316	-
Solare	11	-	7	-	7	-
Totale	395	36	406	40	394	36



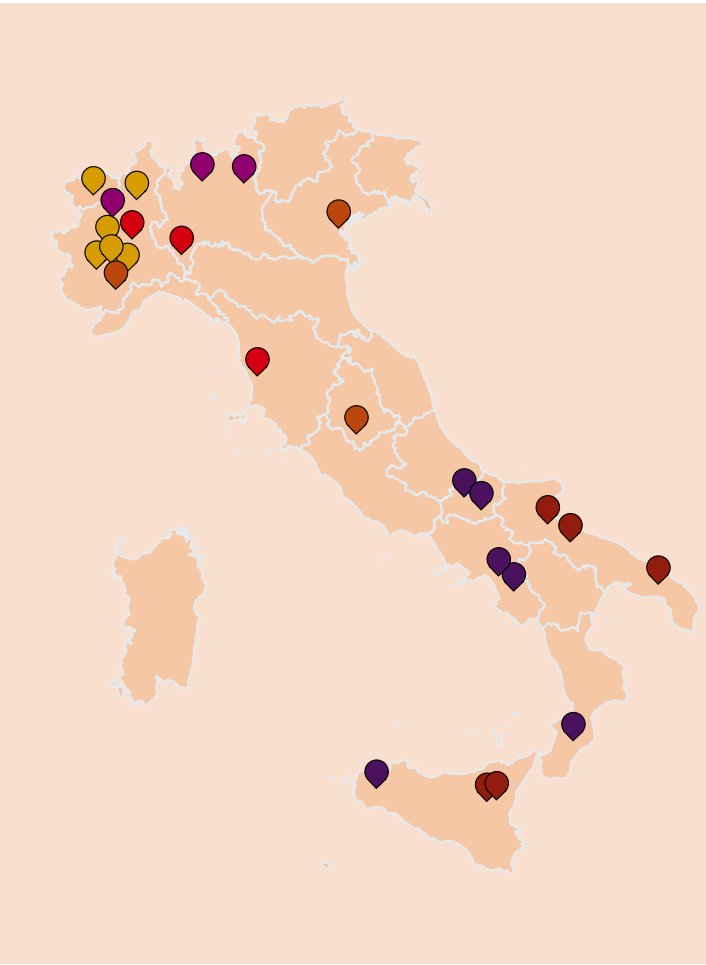
L'energia prodotta da fonti rinnovabili di ENGIE in Italia nel 2017 (395 GWh) sarebbe sufficiente all'illuminazione di **tutti i monumenti di Roma per oltre 50 anni**

Capacità netta installata delle centrali termoelettriche, impianti di cogenerazione, centrali a biomassa, sistemi di teleriscaldamento, parchi eolici e solari proprietà di ENGIE in Italia e oggetto di rendicontazione 2017.

Tipologia di impianto	Nome impianto	MWe	MWt
Termoelettrico	Voghera (PV)	356	
	Leini (TO)	385	200
	Roselectra (LI)	386	
Cogenerazione	Alcantara - Nera Montoro (TR)	6	42
	Arkema - Porto Marghera (VE)	7,1	40,1
	Michelin - Cuneo (CN)	46,2	113,2
Teleriscaldamento a gas metano	Aosta (AO)	7,2	60,44
	Biella (BI)	6	40,5
	Fossano (CN)	4	36
	Racconigi (CN)	1,46	11,98
	Saluzzo (CN)	7	29
	Torino - ex villaggio olimpico (TO)	1,06	9,63
Teleriscaldamento a biomassa	Sedrina (BG)	2,93	18,71
	Sellero (BS)	3,08	12,9
	Rivarolo (TO)	3,08	12,9
Eolico	Monte Cavuti (IS)	10,2	
	Capracotta (IS)	9,3	
	Monte della Difesa (SA)	28,9	
	Piano del Cornale (SA)	15,3	
	Trapani - Salemi (TP)	66,3	
	PEG - Girifalco (CZ)	27,5	
Solare	Sant'Anna (BT)	0,9	
	San Bartolomeo (BT)	0,9	
	San Pancrazio (BT)	0,8	
	Santa Chiara (CT)	2,5	
	Lembisi (CT)	2,2	



11
reti di
teleriscaldamento



Tipologia impianti	Posizione geografica
Termoelettrico	3 impianti nel Nord
Cogenerazione	3 impianti nel Nord
Teleriscaldamento a gas metano	6 impianti nel Nord
Teleriscaldamento a biomassa	3 impianti nel Nord
Eolico	6 parchi eolici nel Sud
Solare	5 impianti nel Sud

Inoltre, ENGIE gestisce operativamente l'impianto di Fiumicino (RM) e gli impianti SANOFI di Origgio (VA), Anagni (FR), Scoppito (AQ) e Brindisi (BR). Nel 2017 ha acquistato la rete di teleriscaldamento di Settimo Torinese alimentata dalla centrale di Leini, ed a giugno del 2018 ha acquisito la rete di teleriscaldamento di Cinisello Balsamo (Milano).



Produzione di energia clienti ENGIE in Italia

In Italia ENGIE gestisce gli impianti di diversi clienti tra i quali **9 aziende ospedaliere con impianti di potenza superiore ai 20MW**. Nel 2017 gli impianti dei clienti gestiti da ENGIE hanno prodotto **92 GWh di energia elettrica** e **1.621 GWh di energia termica**.

Produzione energia da impianti di clienti gestiti da ENGIE		2017	
		Elettricità	Calore
		GWh e	GWh th
Impianti < 20 MW		54	1.408
Impianti > 20 MW	RENAPE	38	174
	ETS		53
Totale		92	1.621

Impianti delle aziende ospedaliere iscritte nel Registro Nazionale Piccoli Emittitori (RENAPE):

- Ospedale S. Giovanni Addolorata (RM);
- Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini (RM);
- Azienda Ospedaliera Policlinico Universitario G. Martino (ME);
- Azienda Ospedaliera Papardo (ME);
- Ospedale Policlinico G. B. Rossi di Borgo Roma (VR);
- Ospedale Civile Maggiore di Borgo Trento (VR);
- Ospedale Civile di Padova (PD).

Impianti delle aziende ospedaliere aderenti alla normativa Emission Trading (ETS):

- Azienda Ospedaliera San Paolo (MI)
- Policlinico Umberto I (RM) rientrano nella direttiva ETS.

L'Unione Europea prevede che gli stati membri possono escludere dal Sistema per lo scambio di quote emissione di gas a effetto serra (ETS) gli impianti di dimensioni ridotte ("piccoli emettitori") con emissioni inferiori a 25 mila tonnellate di CO₂ equivalenti l'anno. L'Italia ha usufruito di questa possibilità e ha istituito un sistema nazionale dei piccoli emettitori. Tale sistema nazionale prevede regole più semplici in confronto al normale sistema ETS. Una di queste regole prevede l'istituzione del Registro Nazionale Piccoli Emittitori (RENAPE) in cui sono annotate le emissioni consentite e quelle effettive.



Gli impatti ambientali

Le principali emissioni in atmosfera di ENGIE, prodotte dalla combustione del metano, sono costituite essenzialmente da ossidi di azoto (NO_x), monossido di carbonio (CO) e anidride carbonica (CO₂). L'utilizzo esclusivo di gas metano garantisce l'assenza di biossido di zolfo (SO₂) e di polveri. Inoltre, la tecnologia della Turbina a Gas **minimizza la produzione di inquinanti in atmosfera**. Il monitoraggio delle emissioni di ciascuna centrale avviene in continuo con un sistema dedicato chiamato **"Sistema di Monitoraggio Emissioni" (SME)**, validato da ARPA e soggetto a controlli quotidiani da parte del personale delle centrali e a tarature periodiche eseguite da una ditta specializzata. Per quanto riguarda gli impianti a **biomasse**, è opportuno evidenziare che la combustione di cippato di legno vergine, necessaria per generare energia elettrica e calore, incide poco sulle emissioni, in quanto **le biomasse, bruciando, emettono in atmosfera un quantitativo di anidride carbonica pari a quello assorbito dalle piante stesse durante il loro ciclo vitale**. Di conseguenza la biomassa legnosa è per definizione una risorsa rinnovabile.



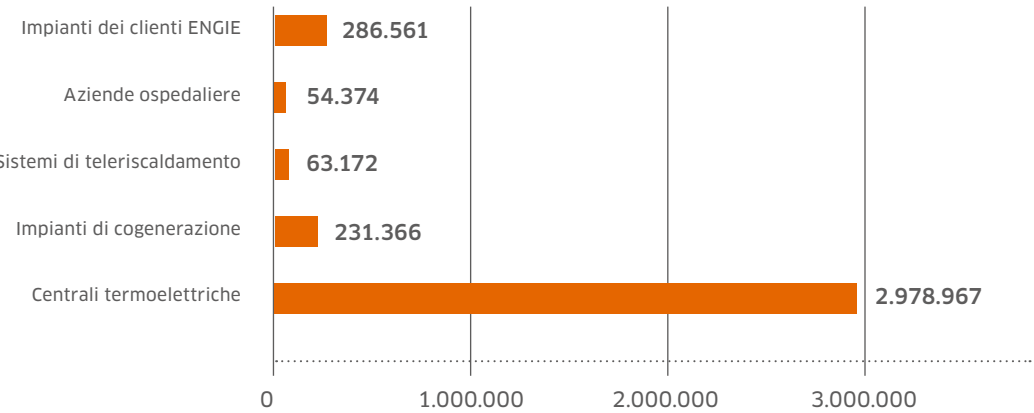
Emissioni tonnellate CO₂

Gli impianti soggetti alla **normativa ETS** sono monitorati dall'Unione Europea con l'obiettivo di **incentivarli a ridurre le emissioni tramite opportuni interventi di ottimizzazione**. Ciò avviene, indirettamente, tramite l'obbligo ad acquistare nel tempo un numero di quote di emissioni sempre maggiore. Le tonnellate di CO₂ emesse sono calcolate in base al combustibile utilizzato e sono verificate annualmente da un Ente esterno accreditato. **Nessuno degli impianti di ENGIE ha mai superato i limiti di emissione imposti dalle autorizzazioni vigenti.**

Emissioni dirette di CO ₂ Impianti di proprietà ENGIE	t di CO ₂ equivalente		
	2017	2016	2015
Centrali termoelettriche	2.978.967	3.802.179	3.290.636
Impianti di cogenerazione	231.366	247.939	240.096
Sistemi di teleriscaldamento	63.172	60.816	53.127
Totale	3.273.505	4.110.934	3.583.859

Emissioni dirette di CO ₂ Clienti ENGIE	t di CO ₂ equivalente		
	2017	2016	2015
Impianti > 20 MW - ETS	10.431	11.428	13.831
Impianti > 20 MW - RENAPE	43.943	50.476	51.525
Impianti < 20 MW	286.561	303.537	242.278
Totale	340.935	365.441	307.634

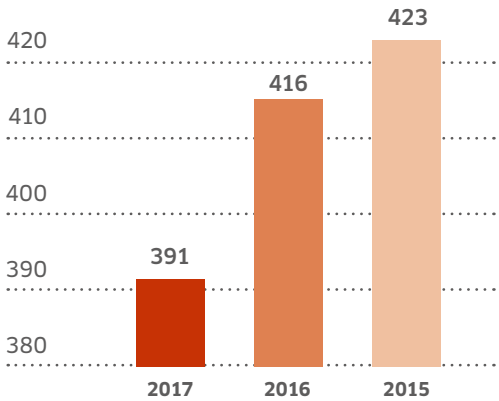
Emissioni tonnellate di CO₂ nel 2017



L'intensità di emissione di CO₂

L'intensità di emissione è calcolata come **rapporto tra le emissioni di CO₂ e l'energia elettrica prodotta (GWh)** degli impianti di proprietà ENGIE. Si tratta di un indice che esprime il livello di efficienza energetica dell'azienda ossia di rendimento degli impianti. **Il risultato è tanto migliore quanto più il valore dell'intensità energetica diminuisce.**

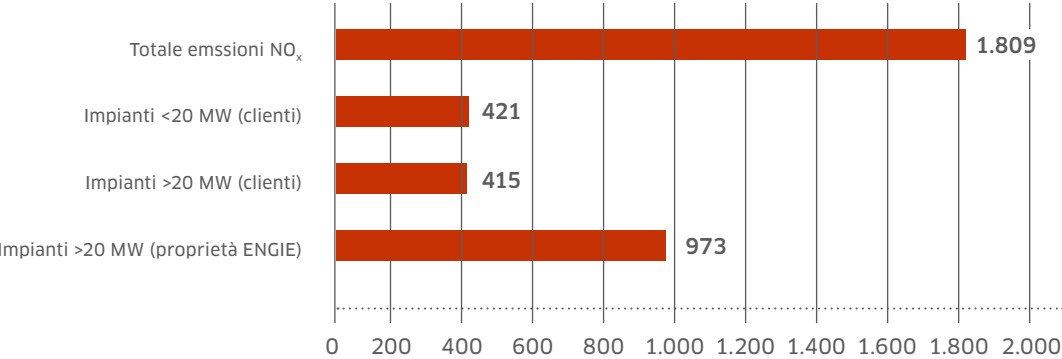
Tonnellate di CO₂ /GWh prodotto



Le emissioni di NO_x

Le emissioni di NO_x in termini di flussi di massa dipendono, oltre che dall'energia prodotta dal numero di avviamenti e fermate e dalle ore di funzionamento in normali condizioni di esercizio.

Emissioni tonnellate di NO_x nel 2017



La produzione di rifiuti

Il processo di gestione dei rifiuti si compone di più fasi: produzione, raccolta in appositi contenitori e destinazione finale dei rifiuti (smaltimento o recupero). Oltre **250 dipendenti** ENGIE in Italia dedicano quotidianamente parte della giornata lavorativa a coordinare **più di 1000 presidi** in cui i rifiuti sono prodotti interfacciandosi con **oltre 300 società che ne garantiscono il trasporto e il trattamento finale.**

ENGIE, quale azienda che ha al centro della sua strategia la sostenibilità ambientale, è impegnata quotidianamente nella riduzione dei rifiuti e nel loro recupero attraverso un'attenta formazione del personale, e la scelta di partner affidabili e innovativi.

91%
dei rifiuti
prodotti
nel 2017
sono stati
avviati
al recupero

			Totale	Rifiuti pericolosi (t)	Rifiuti non pericolosi (t)	% recupero rifiuti
BU NECST	Cogenerazione		30	20	10	33%
	Biomassa		10.495	5	10.490	99%
	Teleriscaldamento		38	33	5	66%
	Erogazione servizi		1.226	1.147	79	31%
	Totale		11.789	1.204	10.585	91%
BU GEN	Termoelettrico	Leini	81	16	62	49%
		Rosen	62	50	12	91%
		Roselectra	33	20	13	64%
		Voghera *	2.062	30	2.032	1%
	Totale		2.238	116	2.122	51%

* circa il 90% del totale dei rifiuti prodotto dalla centrale di Voghera sono reflui salini prodotti dall'impianto di demineralizzazione.


05

NOTA METODOLOGICA



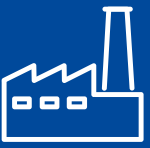
Il profilo del report

I dati presentati si riferiscono alle prestazioni annuali di **ENGIE Servizi S.p.A.** (con sede legale, da gennaio 2016, in Roma, in Viale Giorgio Ribotta n. 31 - 00144) e sue controllate e **ENGIE Italia S.p.A.** (con sede legale dall'aprile 2018 in Milano, Via Chiese n.72 - 20126) e sue controllate, aggiornate al **31/12/2017**. Il precedente report, era stato pubblicato nel 2017, seguendo una cadenza annuale. Nel perimetro di rendicontazione rientrano le seguenti società (inserite nel consolidato di gruppo) distribuite per Business Line:




PUBBLICA AMMINISTRAZIONE & BUSINESS TO TERRITORIES (PA & BtoT)

ENGIE Servizi S.p.A.
PUBLILUCE S.c.a.r.l.
Polo Sanitario Sardegna Centrale S.d.P. S.p.A.
MGE Servizi Energetici S.p.A.



BUSINESS TO BUSINESS

ENGIE Italia S.p.A.
ENGIE Servizi S.p.A.
ENGIE Contracting Italia S.r.l.



BUSINESS TO CONSUMER

ENGIE Servizi S.p.A.
ENGIE Italia S.p.A.
ENGIE Casa S.p.A.



RENEWABLE AND DECENTRALIZED ENERGY INFRASTRUCTURES

ENGIE Servizi S.p.A.
Società Termoelettrica Sedrina S.r.l.
ENGIE Reti Calore S.r.l.
Teleriscaldamento Sellero Novelle S.p.A.
Fotovoltaico S. Anna S.r.l.
EX. EL S.r.l.
S.I.P.E.A. S.r.l.

TELCHA S.r.l.
EGE.YO S.r.l.
EL.EA S.r.l.
ENGIE Rinnovabili S.p.A.
Longano Eolica S.p.A.
Sundream PL S.r.l.



GENERATION

ENGIE Produzione S.p.A.
Voghera Energia S.p.A.



GLOBAL ENERGY MANAGEMENT

ENGIE Italia S.p.A.

In data 28 luglio 2017 è stata dichiarata attuata ed operativa la fusione per incorporazione delle società Rosen Rosignano Energia S.p.A. e Roselectra S.p.A. nella società ENGIE Produzione S.p.A. Le Società Conversion & Lighting ed ENGIE Program, acquisite rispettivamente nel mese di giugno 2017 e a dicembre 2016, non sono state incluse nel perimetro di rendicontazione in quanto i sistemi di rilevazioni dati sono in fase d'integrazione. Nel documento, quando si fa riferimento a ENGIE in Italia ci si riferisce alle prestazioni di ENGIE Italia S.p.A. ed ENGIE Servizi S.p.A. e le loro controllate.

Per quanto riguarda gli “indicatori di semplificazione” riportati nel testo, che hanno lo scopo di fornire al lettore un termine di paragone più vicino alla sua esperienza quotidiana, per poter interpretare alcune grandezze tecniche altrimenti poco familiari, riportiamo in allegato le assunzioni adottate per calcolarli. Per qualsiasi chiarimento o approfondimento sui contenuti del presente Rapporto di Sostenibilità è possibile contattare la Direzione HSE: sa8000-ita@engie.com

All'indirizzo <http://www.engie.it> è disponibile la versione integrale del presente documento.



Gli stakeholder

I portatori di interesse di ENGIE in Italia si possono ricondurre alle seguenti categorie:

- **Associazioni di categoria**
- **Azionista** (Gruppo)
- **Clienti privati BtoB**
- **Clienti privati BtoC**
- **Clienti pubblici**
- **Associazioni di consumatori**
- **Comunità locali**
- **Dipendenti**
- **Sindacati**
- **Autorità**
- **Istituzioni locali**
- **Istituzioni nazionali**
- **Media**
- **Fornitori**

Tale classificazione deriva da una serie di interviste realizzate con i membri del Comitato Direttivo (CODIR) e dall'analisi della rassegna stampa di ENGIE in Italia. ENGIE in Italia intrattiene regolari rapporti con gli stakeholder per confrontarsi sui temi più rilevanti per l'azienda e per i suoi interlocutori. A questo scopo ricorre di volta in volta a **strumenti e modalità di coinvolgimento diverse** che variano a seconda del tipo di stakeholder, approfondite nelle pagine precedenti. Grazie a queste interazioni, ENGIE in Italia ha modo di **conoscere le aspettative nei riguardi della sua organizzazione** e di portarle all'attenzione del vertice aziendale.

La partecipazione alle associazioni di categoria

Tra gli stakeholder con i quali ENGIE in Italia si confronta con continuità una menzione speciale meritano le Associazioni di Categoria. Le società del Gruppo ENGIE in Italia sono molto attive all'interno delle seguenti associazioni di categoria, ognuna per le attività di propria competenza:

ANIGAS, Associazione Nazionale Industriali Gas, rappresenta le imprese operanti nei settori dello stoccaggio, del trasporto, della distribuzione, della vendita di gas naturale, sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e della rigassificazione di gas naturale liquefatto;

ENERGIA CONCORRENTE, che principalmente rappresenta parte delle aziende attive nel settore della produzione di energia elettrica;

AIGET, Associazione Italiana Grossisti e Trader, che associa aziende che operano come grossisti e venditori di energia elettrica e gas;

ASSORINNOVABILI, Associazione dei produttori, dell'industria e dei servizi per le energie rinnovabili, che rappresenta i produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili e i fornitori di servizi professionali, tecnologie e componenti attivi nella filiera rinnovabile;

ANEV, Associazione Nazionale Energia del Vento, il cui obiettivo è concorrere alla promozione e utilizzazione della fonte eolica e la ricerca e lo sviluppo tecnologico finalizzato all'utilizzo del vento e all'uso razionale dell'energia;

ASSONIME, Associazione fra le Società italiane per Azioni, che monitora e analizza la legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria in Italia e realizza studi e pubblicazioni in materia di diritto ed economia;

ASSOLOMBARDA, Confindustria Milano e Monza Brianza, che aggrega e rappresenta le aziende della provincia di Milano e Monza Brianza;

ASSISTAL, Associazione Nazionale Costruttori Impianti, che si occupa principalmente di definire le modalità di revisione dei prezzi del gas con Consip, coordinare FREE (Fonti Rinnovabili ed Efficienza Energetica), organizzare tavoli di confronto sui temi della cogenerazione, delle fonti rinnovabili e del conto termico con gli enti istituzionali competenti;

AICARR, Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria, Riscaldamento e Refrigerazione;

AIRU, Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, con cui l'azienda collabora nell'ambito di un tavolo tecnico su teleriscaldamento ed energie rinnovabili;

FIRE, Federazione Nazionale per l'uso Razionale dell'Energia, associazione tecnico-scientifica indipendente e senza finalità di lucro il cui scopo è promuovere l'uso efficiente dell'energia;

TEROTEC, laboratorio per innovazione della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari, che organizza dei tavoli di incontro tra committenze e imprese su appalti pubblici e facility management;

IFMA, International Facility Management Association, che organizza tavoli di approfondimento sulle tematiche del settore;

IPER, Federazione Italiana Risparmio Energetico, che fornisce approfondimenti sulle tematiche relative all'efficienza energetica;

FORUM PA, che rappresenta un punto di incontro e collaborazione tra pubblica amministrazione, imprese, mondo della ricerca e società civile;

GREEN BUILDING COUNCIL ITALIA, associazione no profit che ha come fine quello di accelerare e favorire la diffusione di una edilizia sostenibile. Promuove il sistema di certificazione indipendente LEED® Leadership in Energy and Environmental Design - i cui parametri stabiliscono precisi criteri di progettazione e realizzazione di edifici salubri, energeticamente efficienti e a impatto ambientale contenuto.

L'analisi di materialità

I temi più rilevanti, considerati nell'elaborazione del presente Rapporto di Sostenibilità, sono stati identificati per mezzo di analisi documentali e interviste interne e, **tenendo in tal modo conto del punto di vista dei stakeholders esterni e degli obiettivi di ENGIE in Italia.**

Le informazioni raccolte hanno permesso di attribuire un punteggio, su una scala con valori da 1 a 5, ai vari aspetti trattati dai GRI Standards analizzati dal punto di vista interno ed esterno. La media aritmetica dei valori attribuiti dagli stakeholder interni ed esterni ha permesso di determinare un punteggio sintetico che esprime l'ordine di rilevanza complessiva di ciascun aspetto analizzato.

Si è deciso quindi di determinare la soglia di materialità in corrispondenza del valore di rilevanza 4.

Temi materiali	GRI Standards Associati
Non Discriminazione	406 - 1
Comunità Locali	203 -1; 413 -1
Anti corruzione	205-1; 205-2; 205-3
Compliance (Società)	205-3; 206-1; 419-1
Performance Economica	201 - 1; 203 - 1
Presenza sul mercato	102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7
Approvvigionamento	102-9
Disponibilità & affidabilità	102 - 16; 102 - 17; 205 - 1; 205 - 2; 205 - 3; 206-1
Ricerca & sviluppo	-
Stakeholders dialogue	102-13; 102 - 43; 102 - 44;
Occupazione	102 - 8; 102 - 41; 401 - 1; 404 - 3; 405 - 1
Salute e Sicurezza sul Lavoro	102 - 19; 403 - 2
Formazione	404 - 1; 404 - 2;
Valutazione pratiche di lavoro fornitori	414 - 1
Efficientamento energetico	302 - 1; 302 - 2 ; 302 - 4; 302 - 5
Emissioni	305 - 1; 305 - 4; 305-7
Rifiuti	306 - 2
Mitigazione Impatti Ambientali di Prodotti e Servizi	302 - 5

Tabella di correlazione GRI

N. Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo	Pagina
PROFILO			
102 - 14	Dichiarazione dell'Amministratore Delegato	Lettera dell'Amministratore Delegato agli Stakeholder	2
102 - 7	Scala dell'organizzazione	I numeri chiave del 2017	5
L'IDENTITÀ DI ENGIE E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA			
102 - 1	Nome dell'organizzazione	Il Gruppo ENGIE in Italia	8
102 - 2	Attività, marchi, prodotti e servizi		16
102 - 3	Posizione sedi centrali		92
102 - 4	Posizione sedi operative		17
102 - 6	Mercati Serviti		16
102 - 7	Scala della Organizzazione		17
102 - 5	Proprietà e forma giuridica	La Governance e gli Organismi di controllo	17
102 - 18	Struttura della Governance		3ª copertina
102 - 19	Processi di delega	Etica, Valori e Strategie	20
102 - 11	Approccio precauzionale. Può includere all'approccio dell'organizzazione alla gestione del rischio, o allo sviluppo e produzione di nuovi prodotti e servizi		24
102 - 12	Iniziative esterne		22
102 - 15	Impatti chiave, rischi e opportunità		22
102 - 16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		23
102 - 17	Meccanismi di segnalazione sull'etica		23
205 - 1	Assessment svolti in materia di corruzione		23
205 - 2	Comunicazione e training su politiche e procedure di anticorruzione		23
205 - 3	Fenomeni corruttivi e azioni intraprese		23
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratica monopolistica		24
102-25	Conflitto di interessi		25
406 - 1	Non discriminazione		25
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico		25

N. Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo	Pagina
LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA			
201 - 1	Valore economico direttamente generato e distribuito	La performance economica e finanziaria	34
203 - 1	Infrastrutture investimenti e servizi supportati		35
102 - 6	Mercati serviti	I nostri successi	38
102 - 43	Approccio allo stakeholder engagement	L'Attenzione ai clienti	44
102 - 44	Argomenti chiave e interessi emersi		44
102 - 9	Catena di fornitura dell'organizzazione	I nostri Fornitori	57
102 - 10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e i suoi fornitori		58
414 - 1	Nuovi fornitori verificati usando criteri sociali		59
LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE			
102 - 8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	L'attenzione alle nostre persone	62
102 - 41	Accordi di contrattazione collettiva		62
401 - 1	Nuovi impiegati assunti e turnover		63
405 - 1	Diversità negli organi di governance e dipendenti		63
404 - 1	Media ore di formazione annuali per dipendente		64
404 - 2	Programmi per l'aggiornamento delle capacità e programmi di assistenza alla transizione		65
404 - 3	Percentuale di impiegati sotto regolare revisione prestazionale e di sviluppo carriera		65
102 - 19	Processi di delega sulla sicurezza	La salute e sicurezza sul lavoro	70
403 - 2	Tipologie di infortuni e tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi, assenze da lavoro, assenteismo e numero di fatalità legate al lavoro		73
413 - 1	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali e valutazione d'impatti sulle stesse		Le iniziative sponsorizzate
		Energy Assistance Italia	76
LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE			
302 - 4	Riduzione del consumo energetico	L'efficienza energetica	80
302 - 5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		81
302 - 1	Consumo energetico all'interno dell'organizzazione	Il Bilancio energetico	82
302 - 2	Consumo energetico all'esterno dell'organizzazione		83
305 - 1	Emissioni dirette di gas serra (Scopo 1)	Gli impatti ambientali	88
305 - 4	Intensità di emissione di gas serra		88
305-7	Ossidi di Azoto (NOx), Ossidi di Zolfo (SOx) ed altri emissioni atmosferiche significanti		89
306 - 2	Tipologia di rifiuti e metodo di smaltimento		89

N. Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Paragrafo	Pagina
NOTA METODOLOGICA			
102-46	Definizione del contenuto del report e dei confini dell'argomento	Il profilo del report	92
102-48	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti		93
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al report precedente		92
102-50	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)		92
102-51	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente		92
102-52	Periodo di rendicontazione		92
102-53	Punto di contatto per domande riguardanti il rapporto		93
102-13	Appartenenza ad associazioni di categoria	Gli stakeholder	95
102-40	Elenco dei portatori d'interesse		94
102-42	Identificazione e selezione delle parti interessate		94
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	L'analisi di materialità	94
102-44	Argomenti principali per gli stakeholder		94
102-45	Pratica di rendicontazione, definizione di contenuti e confini del report, lista dei temi materiali, e indice		96
102-47	Elenco di temi materiali	Tabella di correlazione GRI	96
102-54	Indicatori GRI utilizzati		97
102-55	GRI content index		98

Glossario

AMBIENTE

Contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

BIOMASSA ENERGETICA

S'intende ogni sostanza organica diversa dal petrolio, dal gas naturale, dal carbone o dai loro prodotti, utilizzabile come combustibile:

- legno
- rifiuti organici
- lolla di riso
- sansa d'olive
- gusci di nocchie e di altri frutti secchi
- biogas
- biodiesel
- altri residui agricoli, forestali e agroindustriali

La biomassa costituisce ben il 60% dell'energia rinnovabile utilizzata in Europa, ed il 15% degli usi energetici primari di tutto il mondo.

La più nota biomassa è il legno ricavato dalle coltivazioni vegetali energetiche dirette alla produzione energetica.

CERTIFICATI BIANCHI O TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE)

I certificati bianchi, conosciuti anche come "Titoli di Efficienza Energetica" (TEE), sono titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica.

Il sistema dei certificati bianchi, introdotto con i D.M. del 20 luglio 2004 e successivi, prevede che i distributori di energia elettrica e di gas naturale siano obbligati a conseguire annualmente determinati obiettivi quantitativi di risparmio di energia primaria, espressi in Tonnellate Equivalenti di Petrolio risparmiate (TEP), realizzando progetti di efficienza energetica che diano diritto ai certificati bianchi o acquistando i TEE da altri soggetti che li hanno realizzati

CERTIFICATI VERDI

I certificati verdi sono una forma di incentivazione per gli impianti a fonti rinnovabili che producono energia elettrica

Il meccanismo di incentivazione con i Certificati Verdi si basa sull'obbligo, posto dalla normativa a carico dei produttori e degli importatori di energia elettrica prodotta da fonti non rinnovabili, di immettere annualmente nel sistema elettrico nazionale una quota minima di elettricità prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili

CHILOWATTORA (kWh)

Unità di misura dell'energia elettrica, pari all'energia prodotta in 1 ora da una macchina con potenza di 1 kW

CSI (Customer Satisfaction Index)

Indice di Soddisfazione dei Clienti

CO₂

Anidride carbonica, componente naturale dell'atmosfera e gas derivante dalla combustione di combustibili fossili che contribuisce all'effetto serra

COGENERAZIONE

Produzione contemporanea di energia elettrica e termica (sotto forma di vapore)

CONTRATTO DI RENDIMENTO ENERGETICO (EPC)

È il contratto con il quale un soggetto "fornitore" (normalmente una Energy Saving Company, o ESCo) si obbliga al compimento di una serie di servizi e di interventi integrati volti alla riqualificazione e al miglioramento dell'efficienza di un sistema energetico (un impianto o un edificio) di proprietà di altro soggetto (beneficiario), verso un corrispettivo correlato all'entità dei risparmi energetici (preventivamente individuati in fase di analisi di fattibilità) ottenuti in esito all'efficientamento del sistema

EFFETTO SERRA

Fenomeno di innalzamento della temperatura terrestre dovuto alla eccessiva presenza di particolari gas (CO₂, CH₄, N₂O, HCFs, PCFs, SF₆) che non permettono di disperdere le radiazioni emesse dalla terra

EMISSION TRADING SYSTEM (ETS)

Sistema per lo scambio di quote di emissioni di gas ad effetto serra nella Comunità Europea, primo strumento necessario al conseguimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra

GAS NATURALE

Combustibile fossile gassoso costituito da metano (dall'88 al 98%) e da piccole quantità di altri idrocarburi. Nel testo i termini "gas metano" o "gas" sono stati usati indifferentemente rispetto al termine "gas naturale"

GAS SERRA

Gas che contribuiscono ad alterazioni climatiche per effetto serra: oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto

ISO 14001:2015

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale

ISO 9001:2015

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità

ISO 50001:2011

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione dell'energia

LOYALTY

Indice che misura il livello di fedeltà dei clienti

NPS (Net Promoter Score)

L'NPS è un indicatore che misura la proporzione di "promotori" di un prodotto, marca o servizio, rispetto ai "detrattori"

NOX

Ossidi di azoto (principalmente NO e NO₂), gas prodotti dalla combustione di combustibili fossili; contribuiscono alla formazione di ozono nella bassa atmosfera ed alle deposizioni acide

OHSAS 18001:2007

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della Sicurezza sul lavoro e tutela della Salute

RECUPERO ENERGETICO

Utilizzo dell'energia presente in un processo (combustione, cambio di pressione, trattamento rifiuti...) per la produzione di vapore e/o di energia elettrica

SOCIAL ACCOUNTABILITY SA 8000:2014

Norma che si propone di esprimere i requisiti che i datori di lavoro devono rispettare nel luogo di lavoro e che includono i diritti dei lavoratori, le condizioni del luogo di lavoro e il sistema di gestione. Gli elementi normativi dello standard sono basati sulla legge nazionale, le norme internazionali sui diritti umani e le convenzioni ILO.

STAKEHOLDER (PARTI INTERESATE, PORTATORI DI INTERESSE)

Soggetti interni ed esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo

SVILUPPO SOSTENIBILE

"Lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità" (Rapporto Brundtland - World Commission for Economic Development, 1987)

TELERISCALDAMENTO

Trasferimento a distanza di calore attraverso un vettore energetico (acqua calda, acqua surriscaldata, vapore), proveniente da centrali termiche o di cogenerazione o da impianti di termovalorizzazione dei rifiuti

TEP

Tonnellate equivalenti di petrolio. Unità convenzionale di misura delle fonti di energia equivalente a 10.000 Mcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio

TRIGENERAZIONE

Particolare campo dei sistemi di cogenerazione che, oltre a produrre energia elettrica, consente di utilizzare l'energia termica recuperata dalla trasformazione anche per produrre energia frigorifera.

EN 15838:2010

Norma tecnica nazionale che definisce i principali requisiti del servizio fornito dai centri di contatto al fine di garantire un adeguato livello di qualità del servizio medesimo indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzata

UNI CEI 11352:2014

Norma tecnica nazionale che definisce i requisiti minimi per le società che vogliono svolgere il ruolo di Energy Service Company (ESCO). La norma delinea i requisiti minimi dei servizi di efficienza energetica e le capacità (organizzativa, diagnostica, progettuale, gestionale, economica e finanziaria) che la ESCo deve possedere per poter offrire tali attività presso i propri clienti: assegna inoltre una lista di controllo per la verifica delle capacità delle ESCo

VALORE AGGIUNTO

È l'indicazione della ricchezza creata per la remunerazione dei fattori produttivi interni (capitale: ammortamenti e autofinanziamento; lavoro: salari e stipendi). Il calcolo del valore aggiunto è dato da: fatturato +/- variazione delle rimanenze - costi di acquisto di materie e servizi.

Assunzioni adottate per gli indicatori di semplificazione

Clima	Dato	Assunzioni	Fonti delle assunzioni
L'energia Elettrica prodotta nel 2017 da ENGIE in Italia da fonte rinnovabile e non rinnovabile è sufficiente a garantire i consumi di Energia Elettrica della città de L'Aquila per c.a. 26 anni	L'energia elettrica totale prodotta da ENGIE Italia (elettrica rinnovabile+ elettrica non rinnovabile) nel 2017 è stata pari a 8374 GWh	I consumi annui di energia elettrica per abitante della Regione Abruzzo nel 2016 sono stati pari a 4577,6 Kwh (0,0045776 Gwh) La popolazione residente a L'Aquila al 31/12/2016 era pari a 69.605 persone	Consumi annui di energia elettrica Kwh per abitante - Abruzzo 2016 Rapporto Istat "Noi Italia", sezione Ambiente e Agricoltura (indicatore: Consumi di EE per abitante) http://noi-italia.istat.it Popolazione Residente a L'Aquila al 31/12/2016 - Dati ISTAT al 31/12/2016 rielaborati da Tuttitalia (https://www.tuttitalia.it/lazio/33-roma/statistiche/popolazione-andamento-demografico/)
L'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili di ENGIE in Italia nel 2017 sarebbe sufficiente all'illuminazione di tutti i monumenti di Roma per oltre 50 anni	L'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili di ENGIE in Italia nel 2017 è stata pari a 395 Gwh	Il consumo specifico annuo per lampada è pari a 760,031 Kwh Punti luce a Roma per l'illuminazione artistico-monumentale: 10.000	Bilancio di Sostenibilità Acea 2017 Consumo specifico per lampada (pag 248) N. lampade monumentali (pag 81)
Il valore economico generato da ENGIE in Italia nel 2017 corrisponde a oltre il doppio della spesa statale sostenuta nel 2015 per la Regione Valle d'Aosta	Nel 2017 ENGIE in Italia ha generato un valore economico di oltre 4.376 milioni di euro	Nel 2015 la Popolazione residente in Valle d'Aosta era pari a 128.298 persone La spesa statale per abitante nella Regione Valle d'Aosta per l'anno 2015 è stata pari a 13.765 euro La Spesa statale sostenuta nel 2015 per la Regione Valle d'Aosta ammonta a 1.766 milioni di euro	Popolazione residente: Popolazione Residente per età, sesso e stato civile http://demo.istat.it Spesa Statale per abitante: Rapporto Istat "Noi Italia", sezione Economia e Finanza Pubblica (indicatore: Spesa Statale Euro per abitante) http://noi-italia.istat.it

Clima	Dato	Assunzioni	Fonti delle assunzioni
I consumi annuali di ENGIE in Italia nel 2017 per la produzione di energia e l'erogazione dei servizi presso i propri clienti corrispondono allo 0,30% dei consumi di energia elettrica della popolazione Italiana nel 2016	Nel 2017 ENGIE in Italia ha consumato complessivamente 2.019.717 TEP per la produzione di energia e l'erogazione dei servizi presso i propri clienti	0,230 TEP = 1 Mwh I consumi di energia elettrica Totale in Italia nel 2016 sono stati pari a 294944 GWh Popolazione residente in Italia al 31/12/2016 pari a 60589445 abitanti	Fattori di conversione TEP e Mwh - IEA/OCSE Consumi annui di energia elettrica Kwh per abitante - Italia 2016 Rapporto Istat "Noi Italia", sezione Ambiente e Agricoltura (indicatore: Consumi di EE per abitante) http://noi-italia.istat.it Popolazione residente Italia 2016 - Dati Istat 31/12/2016 rielaborazione Tuttitalia (https://www.tuttitalia.it/statistiche/popolazione-andamento-demografico/)
Le tonnellate di CO ₂ risparmiate/evitate nel 2017 produzione di energia da fonti rinnovabili e le attività d'efficientamento presso i propri clienti, ENGIE in Italia ha risparmiato/evitato 218.126 ton di CO ₂ .	Come risultato della produzione di energia da fonti rinnovabili e le attività d'efficientamento presso i propri clienti, ENGIE in Italia ha risparmiato/evitato 218.126 ton di CO ₂ .	Percorrere 10.000 km in aereo comporta l'emissione di 2835 kg di CO ₂ Circonferenza massima della Terra all'equatore: 40.075 km	Emissioni derivanti da voli aerei https://www.treedom.net/it/co2 Circonferenza massima della Terra all'equatore: https://www.youmath.it/domande-a-risposte/view/2713-circonferenza-terra.html
Le tonnellate di CO ₂ risparmiate nel 2017 grazie alla politica di gestione del parco auto equivale alle emissioni di un'auto a benzina necessarie a fare c.a. 293 volte il giro della terra	La politica di gestione del parco auto, che prevede la sostituzione dei veicoli diesel con macchine a metano e ibride, ha generato un risparmio di 2.800 Tonnellate di CO ₂	Percorrere 10 km con un'auto a benzina che percorre 13 km con 1 litro equivale ad emettere 2 kg di CO ₂ Circonferenza massima della Terra all'equatore: 40.075 km	Circonferenza massima della Terra all'equatore: https://www.youmath.it/domande-a-risposte/view/2713-circonferenza-terra.html kg di CO ₂ per litro di benzina: https://www.quattroruote.it/news/eco_news/2010/01/15/consumi_ed_emissioni_per_capirne_di_pi%C3%B9.html

Il Consiglio di Amministrazione di ENGIE Italia S.p.A.

nominato nel 2015 e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, è composto da 7 membri:

- **Etienne Jacolin**, *Presidente*
- **Olivier Jacquier**, *Amministratore Delegato e Legale Rappresentante*
- **Olivier Bloeyaert**, *Consigliere*
- **Giuseppe Gatti**, *Consigliere*
- **Marleen Delvaux**, *Consigliere*
- **Francesco Pasquali**, *Consigliere*
- **Thierry Van Den Hove**, *Consigliere*

Il Collegio Sindacale di ENGIE Italia S.p.A.

nominato nel 2015 con incarico fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, è composto da:

- **Gianluca Marini**, *Presidente*
- **Pierre Destefanis**, *Sindaco Effettivo*
- **Giuseppe Giardina**, *Sindaco Effettivo*
- **Antonino Romeo**, *Sindaco Supplente*
- **Goffredo Hinna Danesi**, *Sindaco Supplente*

Il Consiglio di Amministrazione di ENGIE Servizi S.p.A.

nominato nel 2015 e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, è composto da 4 membri:

- **Jacolin Etienne**, *Presidente*
- **Olivier Jacquier**, *Consigliere, Amministratore Delegato, Direttore Generale*, nominato per cooptazione in data 21 settembre 2015 e confermato il 5 maggio 2016, Legale Rappresentante in forza di quanto previsto dallo statuto e dai poteri ad esso conferiti. I poteri dell'Amministratore Delegato sono stati rimodulati dal Consiglio di Amministrazione in data 15 dicembre 2016.
- **Marleen Delvaux**, *Consigliere*
- **Francesco Pasquali**, *Consigliere*

Il Collegio Sindacale di ENGIE Servizi S.p.A.

nominato nel 2015 e in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017, è composto da:

- **Riccardo Gabrielli**
- **Andrea Bitti**
- **Roberto Rocchi**
- **Stefano Zambelli**
- **Marco Mazzetti di Pietralata**



engie.it

