



ista

**SAVOIR CE
QUI COMPTE**

Rapport dévelop-
pement durable
du groupe ista
2022/23



SOMMAIRE

11



Avant-propos	2
Points forts	3
Stratégie de développement durable	4
Zéro émission nette	5
Potentiels	6
Standards et objectifs	8

ista est l'un des leaders mondiaux de la gestion des consommations d'eau et d'énergie. Nous proposons à nos clients des technologies et des services pour une utilisation optimale des ressources précieuses de la Terre. Nos produits et services contribuent à plus de transparence, à l'efficacité et à la réduction des émissions de CO₂. C'est ainsi que nous rendons les bâtiments, des gestionnaires et de leurs résidents, prêts pour l'avenir et à l'épreuve du temps.



17

Perspectives	11
Clients et résidents	12
Collaborateurs	18
Partenaires et société	25

24



Chiffres clés	30
Contexte	35
À propos de ce rapport	35
Mentions légales	36



HAGEN LESSING,
CEO ista SE

CHERS LECTEURS,

Les crises de ces derniers mois nous ont à nouveau clairement démontré combien il est important d'optimiser l'utilisation de l'énergie et des ressources naturelles. Les problèmes d'approvisionnement et la flambée des prix du gaz, de l'électricité et du pétrole impactent lourdement nombre de consommateurs et d'entreprises. Néanmoins, face à d'aussi grands défis, il est également devenu évident qu'ensemble, nous pouvons parvenir à une nouvelle donne – pour une gestion efficace de l'énergie et au regard des objectifs de protection du climat que nous nous sommes fixés, en tant qu'entreprise, aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale.

Le secteur immobilier peut apporter une immense contribution. En 2022, les ménages ont utilisé 7 % d'énergie de chauffage en moins, comparativement à l'année précédente. Cela représente une économie considérable, qui prouve une fois de plus que le comportement des usagers constitue un levier essentiel en matière d'économies d'énergie et de réduction des émissions nuisibles. Plus les usagers sont informés de leur consommation d'énergie et plus ils peuvent la contrôler et, par conséquent, réduire les coûts et protéger l'environnement.

ista dispose d'outils adaptés pour cela : notre service EcoTrend incite aux économies d'énergie en fournissant tous les mois aux particuliers des informations sur leur consommation ; avec le service MinuteView, nous permettons aux entreprises de gérer plus facilement leurs bâtiments commerciaux dans une approche d'efficacité énergétique, grâce à des données de consommation actualisées tous les jours. Et avec notre nouvel outil, l'ESG

(Environnement, Social et Gouvernance) Manager, nous enregistrons tous les chiffres des consommations énergétiques de parcs entiers de bâtiments et nous aidons nos clients à les gérer conformément à leurs objectifs en matière de développement durable.

En dépit des difficultés rencontrées en 2022 en lien avec la pandémie, la crise énergétique et les tensions sur les chaînes d'approvisionnement, nous avons fermement maintenu notre stratégie « Zéro émission nette » et nous restons sur la bonne voie ; ista ayant notamment poursuivi la conversion de sa flotte de véhicules vers une mobilité durable. Nous nous sommes également rapprochés de notre objectif visant à utiliser exclusivement de l'électricité provenant de sources d'énergies renouvelables sur tous nos sites à l'horizon 2030. En Allemagne, la part d'énergie verte utilisée atteint déjà 81 %.

Nous savons ce qui est important en matière de gestion énergétique et de protection du climat. Travaillons tous ensemble vers un avenir durable !

Cordialement,

HAGEN LESSING



POINTS FORTS

Nous avons créé
313 nouveaux
emplois à travers
le monde.

⇒ COLLABORATEURS

Le taux d'équipement
en télérelève a atteint
48,1 %.

⇒ CLIENTS ET RÉSIDENTS

Notre **consommation d'énergie
d'électricité et de chaleur** a
diminué de

**2 637
GIGAJOULES**

⇒ ENVIRONNEMENT

73 %

de l'**électricité consommée** par le groupe ista
provient de sources **d'énergie renouvelables.**

⇒ ENVIRONNEMENT

Notre empreinte carbone
a diminué de

294 tonnes

de CO₂ et s'élève à
1,30 tonne par ETP.

⇒ STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



MOTIVATION

« L'IMPORTANT POUR MOI, c'est d'avoir une feuille de route définissant clairement des initiatives précises pour atteindre notre objectif zéro émission nette. »

LIN BRAATZ,
Responsable approvisionnement et chaîne logistique



FEUILLE DE ROUTE VERS ZÉRO ÉMISSION NETTE

Pour atteindre cet objectif, chaque pas compte

ista souhaite contribuer de manière décisive à la protection du climat afin de laisser une planète habitable aux générations futures. À l'été 2021, nous nous sommes fixé un objectif ambitieux en matière de protection du climat : réduire nos émissions jusqu'à atteindre le net zéro d'ici 2030.

Dans un premier temps, nous avons analysé notre empreinte carbone et nous avons identifié des mesures permettant de diminuer rapidement et efficacement nos émissions.

Les derniers chiffres clés nous montrent que nous sommes sur la bonne voie. Nous avons fait évoluer notre Politique de déplacements, notre flotte de véhicules et l'approvisionnement énergétique de nos bâtiments pour les rendre plus respectueux de l'environnement et nous avons réussi à réduire nos émissions de CO₂ de 22 % par rapport à 2019. Ce résultat est d'autant plus remarquable que nous avons vu nos ventes croître de 15 % sur la même période. Nous sommes actuellement en phase finale d'élaboration d'une feuille de route détaillée grâce à laquelle nous souhaitons atteindre l'objectif zéro émission nette. Ce document définit des jalons précis et des politiques

exigeantes applicables dans tous les pays et sites. Une base de données commune nous aidera à mesurer nos progrès durant les années à venir et, le cas échéant, à apporter des ajustements.

Nous savons déjà que notre flotte de véhicules et que l'approvisionnement énergétique de nos bâtiments sont essentiels pour atteindre notre objectif zéro émission nette. Notre flotte de véhicules sera 100 % électrique d'ici 2030 et nous utiliserons uniquement des énergies renouvelables pour les bâtiments gérés par ista. Nous créons également un environnement au sein duquel chaque personne peut apporter une contribution et nous sensibilisons notre personnel à la nécessité d'utiliser les ressources de façon responsable.

- L'électrification de la flotte et les énergies renouvelables sont cruciales pour atteindre l'objectif zéro émission nette
- Mesures concrètes et politiques exigeantes pour tous les pays et sites
- Une base de données commune permet de mesurer les progrès en toute transparence



GMBH DEVIENT UNE SE : ista sur la voie de la croissance internationale

ista est l'un des leaders mondiaux de la gestion énergétique des bâtiments. Nous aidons nos clients à mesurer avec précision leur consommation d'énergie de chauffage et d'eau chaude et à gérer de façon efficace et durable l'approvisionnement énergétique de leurs bâtiments. Nos solutions numériques intelligentes leur permettent d'économiser de l'énergie et de réduire leurs émissions de CO₂ plus facilement.

Nous facilitons le travail de facturation des gestionnaires et leur communication avec les résidents, par exemple en fournissant un relevé mensuel de consommation qui incite à adopter un comportement respectueux de l'environnement. Dans l'immobilier commercial, nos services vont de la gestion énergétique complète à l'analyse personnalisée, par exemple pour le reporting ESG* de nos clients.

Le 1er septembre 2022, ista a adopté la forme juridique d'une Societas Europaea (SE). Les anciennes entités ista Deutschland GmbH et ista International GmbH ont fusionné pour devenir ista SE. Avec cette transformation, nous renforçons notre stratégie de croissance internationale et nous soulignons l'intérêt qu'ista porte au marché européen et au-delà. ista SE est actuellement présente dans 22 pays et emploie près de 6 000 collaborateurs. Notre siège se trouve à Essen, métropole située dans la Ruhr. En 2022, nous avons enregistré un chiffre d'affaires mondial de 1,037 milliard d'euros et notre capitalisation totale s'élevait à environ 4,1 milliards d'euros.

*Environnement, Social et Gouvernance



PRIX DU CHAUFFAGE EN 2022 : les ménages ont réduit leur consommation d'énergie de 7 %

Une évaluation anonymisée menée par ista a montré que la consommation d'énergie de chauffage, après correction des conditions météorologiques, avait diminué de 7 % dans les logements collectifs chauffés au gaz par rapport à l'année précédente grâce aux écogestes des consommateurs (selon une étude réalisée auprès de 57 000 immeubles représentant 503 000 foyers, soit près de 20% du portefeuille de facturation allemand). Les reportages journalistiques sur la crise de l'énergie, ainsi qu'une plus grande transparence sur la consommation et les coûts, ont probablement contribué à encourager les résidents à réaliser des économies d'énergie. Ce sujet n'ayant fait la une des journaux qu'à partir du second semestre 2022, on peut considérer que les économies durant cette période ont même atteint près de 14 %.

Cette étude montre que les consommateurs peuvent réaliser des économies efficacement s'ils le souhaitent. Ils réduisent non seulement leurs dépenses, mais également les émissions de CO₂. ista est par conséquent favorable à la promotion et à l'extension des incitations aux économies d'énergie par le biais d'une information régulière sur la consommation. De nombreux résidents devraient recevoir un remboursement partiel de l'acompte de chauffage qu'ils avaient versé pour 2022. Mais ce signal est trompeur : les augmentations de prix mettent un certain temps à se répercuter sur les ménages. Une modélisation effectuée par ista pour 2023 a montré que les ménages se chauffant au gaz doivent s'attendre à une hausse de leurs dépenses de chauffage comprise entre 64 et 116 %, selon les conditions météorologiques et leur comportement en matière de chauffage.

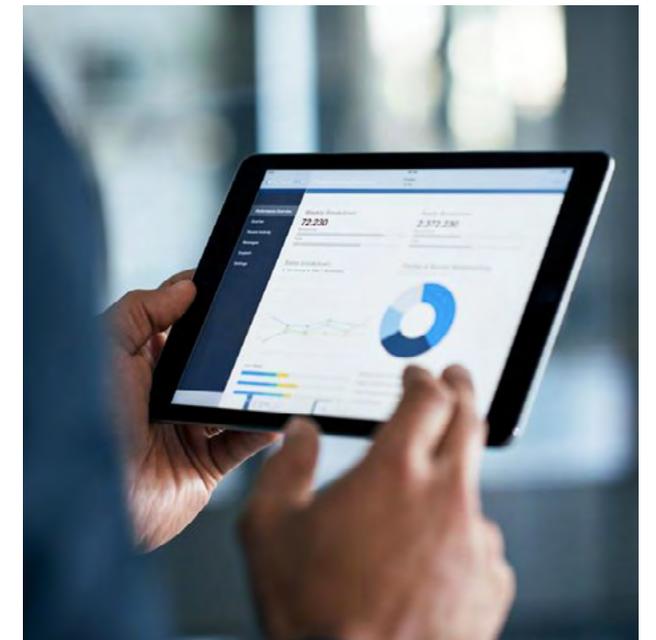
CRISE DE L'ÉNERGIE : UN SIGNAL D'ALARME

Le comportement des consommateurs, levier potentiel pour la protection du climat

Pour beaucoup, la crise de l'énergie de ces derniers mois a constitué un signal d'alarme. La réduction de 14 % de la consommation de chauffage au second semestre 2022 reflète les économies considérables réalisées par les ménages allemands. Ce chiffre démontre combien le facteur humain est essentiel dans la protection du climat. Le comportement des consommateurs joue un rôle important dans les économies d'énergie et la réduction des gaz à effet de serre. Selon nous, ce potentiel est loin d'être épuisé.

Les solutions numériques intelligentes ista peuvent inciter davantage les consommateurs à adopter un comportement plus respectueux de l'environnement. Notre solution EcoTrend fournit déjà des données mensuelles sur la consommation de chauffage et d'eau chaude. L'application fournit également des informations sur les prévisions d'évolution des prix. Si la production et la consommation de chaleur dans les bâtiments sont souvent enregistrées sous forme numérique, les possibilités offertes par ces technologies ne sont pas encore pleinement exploitées. Cette situation tient également en partie à la réglementation actuelle, qui interdit par exemple les données de suivi quotidien de consommation en Allemagne. L'objectif devrait être de permettre aux consommateurs de consulter leur téléphone portable tous les jours, comme ils le font avec leurs comptes bancaires, afin qu'ils puissent obtenir des réponses aux questions suivantes : quelle est

ma consommation actuelle ? Est-elle plus élevée que la semaine précédente ? Combien cela va-t-il me coûter ? Devrais-je faire évoluer mon comportement ? D'un point de vue technique, cela est déjà possible. Les dirigeants politiques doivent à présent agir et prendre les mesures qui s'imposent.



DÉVELOPPEMENT DURABLE : nos cinq domaines d'action

Nous aidons les consommateurs à réaliser des économies d'énergie et à protéger le climat. Il s'agit là du cœur de notre stratégie en matière d'environnement. Pour y parvenir, nous œuvrons dans cinq domaines d'action :

- 1** Nous donnons l'exemple et nous plaidons en faveur de la protection de l'environnement et du climat – sur tous les sites de l'entreprise.
- 2** Sur nos marchés, nous commercialisons des produits et services innovants qui permettent à nos clients d'adopter un comportement éco-responsable et de protéger l'environnement.
- 3** Nous offrons à nos collaborateurs des conditions de travail attrayantes et une culture d'entreprise motivante.
- 4** Pour permettre à l'ensemble de notre chaîne de valeur de devenir durable, nous attachons une grande importance aux pratiques sociales et écologiques responsables, y compris dans le cadre de nos relations avec nos partenaires.
- 5** Nous nous engageons dans l'intérêt de la société, en transmettant nos connaissances en matière de gestion de l'énergie et de protection du climat et en encourageant la sensibilisation au développement durable.

C'est de cette manière que nous unissons nos efforts pour nous conformer à des normes environnementales rigoureuses et atteindre notre objectif d'un avenir décarboné.



FINANCEMENT ESG* : des engagements au service d'objectifs ambitieux

Le développement durable est notre priorité dans tous les domaines : pour cette raison, nous lions notre financement aux objectifs ambitieux d'ista en matière de durabilité. En 2022, nous avons émis un titre de créance « Schuldschein » indexé à des critères ESG dans le cadre d'une opération de refinancement. Les critères ESG désignent les dimensions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise qui permettent d'évaluer la stratégie de développement durable d'une entreprise. Comme pour tous les autres financements, le taux d'intérêt de ce crédit dépend directement de nos performances en matière de développement durable. Si nous atteignons nos objectifs de durabilité, les taux d'intérêt baissent et, dans le cas contraire, ils augmentent. Nous avons défini des objectifs précis en collaboration avec les banques concernées. Les données sont auditées de manière indépendante et neutre par SGS-TÜV Saar GmbH.

*Environnement, Social et Gouvernance

« Dans un avenir prévisible, la façon dont les entreprises abordent la question du développement durable et leur propre empreinte carbone aura un impact majeur sur leurs conditions de financement. En ce qui nous concerne, le financement du groupe nous incite dès aujourd'hui à atteindre nos objectifs. »



THOMAS LEMPER,
Directeur financier
ista SE



Normes et principes

Si nous voulons contribuer efficacement à un changement durable, nous avons besoin de principes d'action clairs. Dans ce cadre, nous sommes guidés par des normes externes et des lignes directrices internes. En tant que signataire du Pacte mondial des Nations Unies, ista s'engage à défendre les droits fondamentaux de l'homme, les normes du travail et la protection de l'environnement, et à lutter contre la corruption.

Le présent rapport de développement durable montre comment nous mettons en œuvre les dix principes du Pacte mondial dans nos activités.

Objectifs de développement durable (ODD)

Si les 17 Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies guident également notre action, nous nous concentrons sur sept d'entre eux. Notre site Web apporte plus de détails sur la manière dont nous contribuons à ces objectifs.

Droits de l'homme et normes éthiques internationales

Notre Code de conduite impose à tous les collaborateurs du Groupe ista de se conformer aux normes internationales relatives aux droits de l'homme, au travail, à la lutte contre la corruption et à la protection des données. Nos politiques internes précisent nos exigences de conduite sur des questions particulières, telles que la protection de l'environnement

ou la corruption. Notre système de gestion de la conformité nous aide à garantir que toutes les exigences sont respectées dans l'ensemble du Groupe. L'adéquation du système de gestion de la conformité d'ista a été confirmée par un auditeur indépendant en 2022, conformément à la norme d'audit IDW (IDW PS 980) pour le sous-domaine « lutte contre la corruption ». Notre Code de conduite des fournisseurs impose à nos fournisseurs du monde entier de respecter des normes environnementales, sociales et de gouvernance fondamentale, dont les principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Politique environnementale et climatique nationale et européenne

Grâce à nos solutions innovantes de gestion énergétique et à notre gestion environnementale à l'échelle du Groupe, nous apportons une contribution importante à la réalisation des objectifs du Pacte vert pour : la neutralité climatique de l'Europe d'ici 2050, ainsi que la création d'une économie circulaire sobre en ressources. Nous nous adaptons de manière proactive aux processus législatifs actuels, tels que la mise en œuvre de la directive européenne sur l'efficacité énergétique ou de la directive européenne sur la performance énergétique des bâtiments, qui revêtiront une importance croissante pour notre modèle économique, et nous développons des solutions sur mesure pour nos clients.



CONFORMITÉ : formation en ligne disponible dans le monde entier

Nous sommes attachés à l'intégrité et nous attendons de nos collaborateurs et fournisseurs qu'ils respectent notre Code de conduite à tout moment. Depuis mars 2022, le département Corporate Compliance propose une formation en ligne sur istaLEARN, la plateforme de formation commune à tout notre Groupe, qui porte sur le Code de conduite afin de familiariser nos collaborateurs avec son contenu. Cette formation est obligatoire pour la totalité des 6 000 collaborateurs d'ista répartis à travers le monde et les nouveaux collaborateurs y sont automatiquement inscrits. Au printemps 2023, le département Corporate Compliance a lancé une autre

formation. Celle-ci propose un contenu sur la lutte contre la corruption, ainsi que sur la concurrence loyale, la protection contre la fraude et la gestion des conflits d'intérêts. Les collaborateurs disposent de quatre semaines pour achever cette formation et devront ensuite suivre un recyclage chaque année.

La mise en place de cette formation en ligne est conforme au principe « vidéo first (privilégier la vidéo) » de notre Politique de déplacements : nous évitons les déplacements et, ainsi, les émissions de CO₂.

Objectifs de Développement Durable (ODD)

Les 17 objectifs de développement durable des Nations unies nous guident également dans nos actions. Nous nous concentrons sur sept d'entre eux. Sur notre site web www.ista.com, nous montrons comment nous contribuons à ces objectifs.





CYBERATTAQUES : nouveau renforcement des normes de sécurité

En dépit de mesures de sécurité très complètes, ista a été victime d'une cyberattaque menée par un groupe de pirates informatiques le 25 juillet 2022. Selon l'association numérique allemande Bitkom, le nombre d'attaques de ce genre explose dans le monde entier. En Allemagne, 9 entreprises sur 10 ont déjà été victimes d'un vol de données, d'espionnage ou de sabotage. Immédiatement après avoir détecté la cyberattaque, nous avons activé nos protocoles de sécurité et déconnecté nos systèmes du réseau, mettant aussitôt fin à l'attaque. Une équipe de crise – secondée par des experts en informatique légale – a été chargée de mener une enquête approfondie sur l'incident. Nous avons informé nos clients, via notre site Web, des conclusions de notre enquête. Nous

avons immédiatement signalé l'incident à l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données en Rhénanie-du-Nord-Westphalie, ainsi qu'à la police.

Après l'attaque, nous avons pu rapidement restaurer nos données et nos systèmes. Les pirates informatiques n'ont pu accéder à aucun compte ou appareil de comptage et aucun relevé n'a été perdu. Les relevés nous ont été et nous sont encore correctement transmis. L'enregistrement de la consommation n'a pas été interrompu. Après l'attaque, nous avons encore renforcé nos normes de sécurité déjà élevées.

Le développement durable est notre mission principale

Structures intelligentes :

La durabilité est au cœur de la stratégie d'entreprise d'ista. Le comité de direction est directement responsable des activités relatives à la durabilité. Une équipe d'experts ESG* apporte son concours à l'élaboration de la stratégie et coordonne les projets et processus environnementaux menés à l'échelle du Groupe. Les délégués au développement durable coordonnent nos activités au niveau international et font converger les idées en provenance des différents pays.

*Environnement, Social et Gouvernance

Processus intelligents :

Pour mettre en œuvre notre stratégie de durabilité, nous combinons systèmes de gestion classiques et nouvelles approches agiles.

Outils intelligents :

Notre logiciel de développement durable d'entreprise nous permet de gérer plus facilement nos objectifs de durabilité dans l'ensemble du Groupe, de suivre les progrès et de recueillir les chiffres clés de développement durable de toutes nos filiales à travers le monde.





Objectifs et progrès

Dans notre stratégie de développement durable, nous avons formulé un objectif clair pour chaque domaine d'action. Nous évaluons régulièrement les progrès par rapport à ces objectifs.

Notre situation actuelle

Notre objectif

1 « ENVIRONNEMENT »

Émissions totales de CO₂ générées par ista en 2022 : **7 261 tonnes**. Émissions totales de CO₂ par salarié (ETP) d'ista en 2022 : **1,3 tonne**

Nous atteindrons zéro émission nette (net zéro) d'ici 2030 : en agissant de manière à préserver les ressources dans tous les domaines de nos activités (scopes 1 et 2 et certaines catégories du scope 3).

2 « MARCHÉS »

Économies moyennes de CO₂ dans les bâtiments grâce à la facturation du chauffage depuis 2018 par logement (en 2022) : **-4.74 %**

Aider nos clients/résidents à **réduire de 20% leurs émissions de CO₂** d'ici 2030 (par rapport à 2018).

3 « COLLABORATEURS »

À l'échelle du Groupe, notre plateforme d'apprentissage en ligne a enregistré près de **12 000 formations** validées au cours de sa première année d'existence.

Investir dans nos collaborateurs par le biais de l'apprentissage, de séances de formation et de coaching pour leur permettre de réaliser leur plein potentiel, à distance ou en présentiel.

4 « PARTENAIRES »

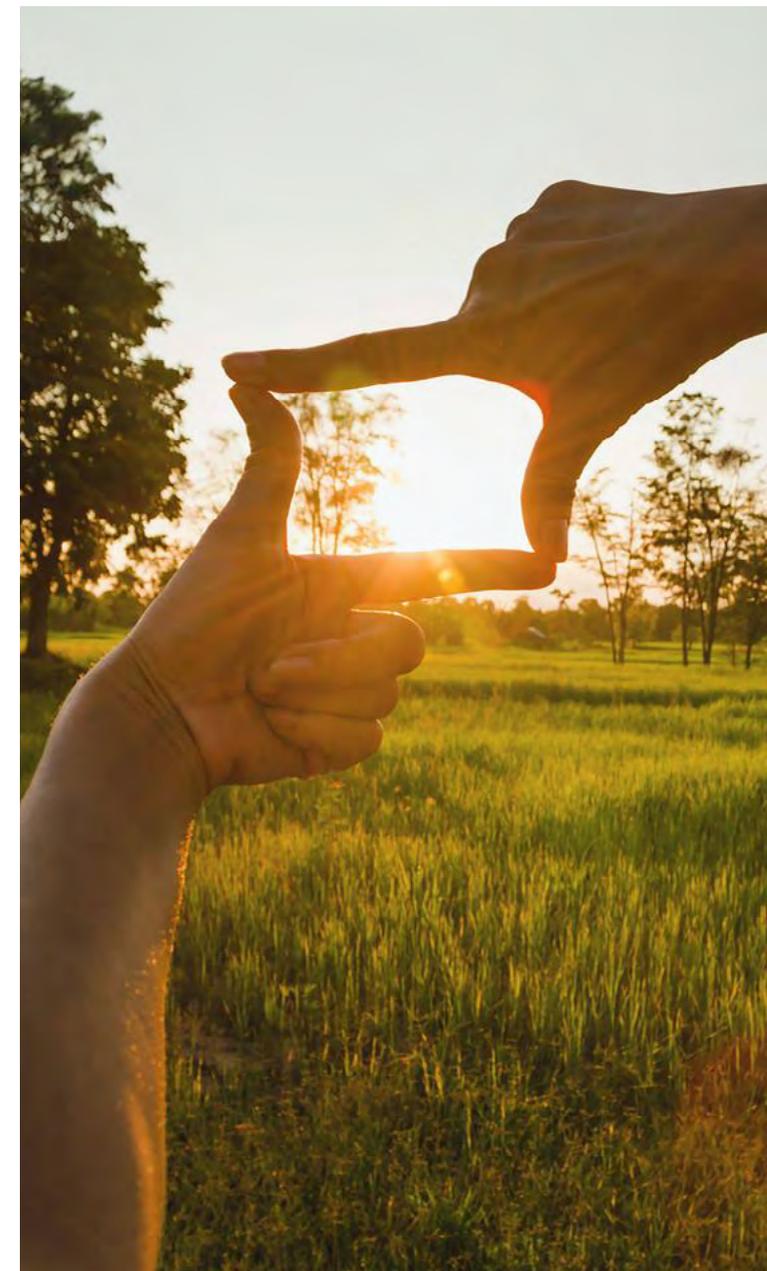
L'empreinte carbone de notre chaîne d'approvisionnement (transport aérien, maritime et routier) en 2022 : **1 751 tonnes**

Nous conviendrons d'objectifs de développement durable **avec certains fournisseurs stratégiques** d'ici fin 2023.

5 « SOCIÉTÉ »

Nombre d'heures travaillées pour la protection du climat en 2022 : **769 heures**

Donner à nos collaborateurs la possibilité **de consacrer au moins 5 000 heures par an à la promotion de la protection du climat, à la sensibilisation aux questions d'énergie et à l'engagement social dans la société.**





TRANSPARENCE



« L'IMPORTANT SELON MOI, c'est de trouver des solutions durables à travers les yeux de nos clients. »

DANIEL GLUBRECHT,
Responsable Produit

Focus sur :





ESG* MANAGER D'ISTA

Gestion des données ESG à tous les niveaux

Avec l'ESG Manager, nous offrons à nos clients un outil pour gérer efficacement toutes leurs données relatives aux questions Environnementales, Sociales et de Gouvernance (ESG) et pour atteindre leurs objectifs en matière de développement durable. Avec ce nouveau produit, la consommation d'énergie, les émissions de CO₂ et les coûts afférents peuvent être enregistrés et analysés en toute transparence, à la fois au niveau de chaque bâtiment et pour tout un parc immobilier. Ainsi, nous fournissons une base de données fiable pour chaque stratégie ESG.

La base de données de l'ESG Manager peut être enrichie avec les données de consommation d'eau chaude et de chauffage antérieurement enregistrées par ista, ce qui permet, dès le

départ pour nos clients, de comptabiliser jusqu'à 75 % des émissions totales à l'échelle d'un bâtiment. Grâce à ses interfaces de programmation d'applications (API) et ses fonctionnalités de chargement manuel, il est très facile d'intégrer des données de comptage intelligent pour les consommations d'eau et d'électricité. Des données sur les déchets peuvent également y être intégrées. Cette polyvalence et cette flexibilité sont au cœur de la réussite de la gestion des données ESG.

De plus, l'ESG Manager offre des options d'extensibilité, pour des comparaisons avec le référentiel de données d'ista qui est alimenté en



données provenant de 38 millions de dispositifs de comptage, installés dans 14 millions de bâtiments résidentiels et commerciaux à travers le monde. Toutes les données de consommation et d'émission peuvent être exportées, sous forme directement exploitable, conformément aux normes de reporting habituelles telles que ECORE ou GRESB. Le service d'aide à l'intégration d'ESG Manager assiste également nos clients pour le reporting et la mise en œuvre de leur stratégie en matière environnementale.

La première version de l'ESG Manager est sur le marché depuis janvier 2023 et permet à nos clients d'assurer une gestion des données ESG orientée vers l'avenir, afin de préserver la valeur de leur parc immobilier sur le long terme.

- Utilisable immédiatement pour la mise en œuvre d'une stratégie ESG, grâce à un très large référentiel de données déjà disponibles
- Une gestion des données ESG ouverte et flexible pour le secteur immobilier
- Une large gamme de fonctionnalités de comparaison et de reporting

« L'ESG Manager rend la gestion des données ESG extrêmement simple – en particulier grâce au large référentiel de données de consommation déjà disponibles, mis à disposition par ista. »



DANIEL GLUBRECHT,
Responsable Produit



SAVOIR CE QUI COMPTE

Daniel Glubrecht raconte comment ista rend les données ESG transparentes.

➔ Pour en savoir plus, consultez notre site internet ista groupe

*Environnement, Social et Gouvernance

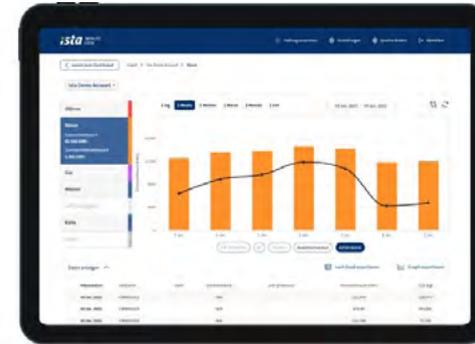
EcoTrend : des économies d'énergie grâce à la transparence des données

EcoTrend informe les particuliers de leur consommation mensuelle d'eau chaude et de chauffage, conformément à la directive sur l'efficacité énergétique de l'UE (DEE). Des comparaisons avec le mois précédent, l'année précédente et avec la consommation moyenne des foyers offrent des éléments supplémentaires incitant à faire des économies d'énergie et à protéger le climat. Un résident sur deux reçoit déjà ces informations sous format numérique – par e-mail, via une application ou sur Internet – mais il est également possible de les recevoir par courrier postal. À l'avenir, nous souhaitons convaincre encore plus de clients d'utiliser nos services numériques, en intégrant de nouvelles fonctionnalités. EcoTrend a déjà été activé pour plus de 1,7 million de nos utilisateurs depuis le début de l'année 2022, et la demande ne cesse d'augmenter.

PLAFONNEMENT DES PRIX DU GAZ, ETC. :

Plafonnement des prix du gaz, etc. : savoir ce qui est important – une formation en ligne

Nos clients peuvent compter sur nous en matière de connaissances pratiques et concernant l'actualité la plus récente du marché immobilier. Et grâce à nos formations en ligne, nous leur permettons de rester informés. Notre webinaire, diffusé en direct, sur le plafonnement des prix du gaz et la nouvelle loi allemande sur le partage des coûts liés au dioxyde de carbone a été visionné par près de 5 500 personnes, le 9 mars 2023. Un autre webinaire qui approfondira ce sujet de répartition des charges sera organisé au cours du deuxième trimestre. Avec son propre studio d'enregistrement, installé au sein de son siège social, ista dispose des meilleures conditions techniques pour proposer encore à l'avenir des webinaires réguliers sur des sujets d'actualité.



MinuteView : la transparence des consommations pour les bâtiments com- merciaux

MinuteView aide nos clients à gérer la consommation d'énergie dans leurs bâtiments commerciaux, qu'il s'agisse d'immeubles de bureaux, de centres commerciaux ou de parcs d'activités. Ce système enregistre toutes les données de consommation d'électricité, de gaz, d'eau et de chauffage et crée de la transparence par-delà les limites d'un bâtiment, d'un site ou d'un pays. Il est donc facile de voir où des économies peuvent être faites. Les données empiriques montrent que MinuteView entraîne une réduction de la consommation énergétique des bâtiments commerciaux pouvant aller jusqu'à 15 %. Ce système est éligible aux aides de l'État en Allemagne et il est actuellement utilisé par près de 37 000 clients dans 12 pays.



ORDONNANCE EnSikuMaV : communiquer les informations utiles, en toute simplicité, sur Internet

Sur notre portail Internet, nous proposons à nos clients et utilisateurs deux solutions numériques pour informer leurs résidents de leur consommation d'énergie, les coûts prévisibles et les économies d'énergie qu'ils pourraient réaliser. Conformément à l'ordonnance du gouvernement fédéral allemand sur la sécurisation de la fourniture énergétique au moyen de mesures efficaces à court terme (ordonnance EnSikuMaV), la communication de ces informations est devenue obligatoire pour les bâtiments résidentiels équipés de systèmes de chauffage au gaz ou de chauffage collectif. Nos solutions permettent de respecter ces obligations réglementaires en toute simplicité, tout en incitant les habitants à économiser l'énergie et protéger le climat.

« À une époque où les prix de l'énergie flambent, Sophia aide nos clients à réduire leurs émissions de CO₂ et leurs coûts, rapidement et efficacement, sans avoir à remplacer leurs systèmes de chauffage. »



OLIVER SCHLODDER,
Directeur commercial
ista SE

SOPHIA, LE MODULE DE CHAUFFAGE D'ISTA

Parce que le contrôle intelligent du chauffage, ça paye !

Sophia est un module intelligent pour le contrôle des systèmes de chauffage, qui aide à faire fonctionner les installations existantes de manière plus efficace et plus respectueuse du climat. Grâce à des algorithmes intelligents, Sophia optimise le fonctionnement des systèmes de chauffage central 24 heures sur 24 et ajuste la quantité d'énergie fournie en fonction des besoins réels du bâtiment. Ce module de contrôle tient également compte des conditions météorologiques et des habitudes de chauffage des résidents.

Ce service fonctionne de façon parfaitement autonome avec quasiment tous les systèmes classiques de chauffage et il peut être intégré et mis en service sans intervention manuelle, en l'espace de quelques heures. Avec Sophia, la consommation de gaz et donc les émissions de CO₂ peuvent être réduites de 15 à 35 % et même, dans certains cas, jusqu'à 50 %. Ce module a la capacité de réduire considérablement les émissions et les coûts, en particulier avec les systèmes de chauffage les plus anciens. Par conséquent, lorsqu'un système de chauffage ne peut pas être remplacé à court terme, le module Sophia offre une bonne solution transitoire.

Le module Sophia a été utilisé pour la première fois en Espagne. Au 1er janvier 2023, ista a fait l'acquisition du fournisseur de services espagnol concepteur du système, Wintel/Habidat, et a lancé en 2023 la commercialisation de Sophia en Allemagne, Autriche, Italie et Suisse. Ce module intelligent de contrôle du chauffage est également en cours de test dans une sélection de bâtiments d'enseignement, dans le cadre de notre projet de durabilité visant à sensibiliser les élèves à l'efficacité énergétique.

Cette acquisition a étendu le portefeuille de services d'ista en matière de gestion intelligente de l'énergie. Avec Sophia, nous aidons nos clients et utilisateurs à réduire leur consommation d'énergie de chauffage et les émissions de leurs systèmes de chauffage existants et donc à réduire leurs coûts et leur empreinte carbone.

- Un service intelligent pour un contrôle des systèmes de chauffage plus respectueux du climat
- Une solution compatible avec pratiquement tous les systèmes de chauffage classiques
- Une réduction des émissions de 15 à 35 % – et même jusqu'à 50 % dans certains cas

OBJECTIF

Aider nos clients/résidents à réduire de 20% leurs émissions de CO₂ d'ici 2030 (par rapport à 2018)





ULTEGO, LE COMPTEUR D'ÉNERGIE THERMIQUE D'ISTA

Nous misons sur les technologies radio et à ultrasons

Notre compteur ultego III smart (plus) mesure l'énergie thermique à l'aide d'ultrasons et obtient donc la plus haute précision de mesure possible. À l'avenir, dans sa nouvelle version, il ne nécessitera plus de module radio externe pour les télérelevés : le compteur sera équipé d'un circuit imprimé supplémentaire et sera donc capable en lui-même d'émettre en radiofréquence.

Non seulement cela permet de réduire la quantité de matériaux utilisés pendant la production, préservant ainsi les ressources. Mais cela implique aussi un transport moins coûteux et moins émetteur de CO₂, compte tenu du plus faible poids de chaque appareil. La procédure d'installation sur place sera également plus simple. Au lieu de deux dispositifs, il ne faudra plus qu'en installer un, et la fonction radio pourra être facilement activée en appuyant sur un bouton.

Avec ce nouveau modèle, ista actualise un autre de ses produits phares, en y intégrant un module radio. La production du nouveau modèle d'ultego commencera au deuxième trimestre 2023. Les premiers dispositifs pourront être installés au cours du troisième trimestre. Nous prévoyons une demande de 100 000 unités par an.



« Grâce à un module radio intégré, notre compteur d'énergie thermique ultego III smart (plus) contribue à la protection du climat, avec moins de matériaux utilisés et de plus faibles émissions de CO₂. »



DR. BERND SCHULTE, responsable produits, compteurs volumétriques et de chaleur



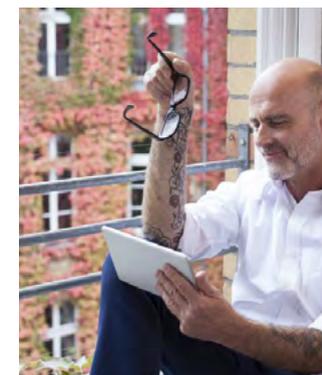
Le recyclage du laiton crée de l'emploi à forte valeur sociale ajoutée

Nous extrayons le laiton d'appareils usagés et nous le recyclons. Ainsi, nous contribuons à l'utilisation économique de cette ressource précieuse. En 2022, nous avons récupéré et recyclé 140 tonnes de laiton. Pour ce faire, nous collaborons avec notre partenaire de longue date, les ateliers Haus Hall, où des personnes avec et sans handicap travaillent côte à côte.



TÉLÉRELEVÉS : la technologie radio pour une réduction du transport

Nous augmentons continuellement la proportion de dispositifs sans fil dans nos bâtiments afin de réduire les transports routiers et par conséquent les émissions de dioxyde de carbone. La part de dispositifs entièrement en technologie radio s'élevait à 48,3 % en décembre 2022, soit, 5 points de pourcentage de plus qu'en décembre 2021 (43,1 %).



FACTURES DE CHAUFFAGE : le numérique comme choix n° 1

Afin de préserver les ressources, nous mettons à la disposition de nos clients leurs factures de chauffage sous format numérique, depuis notre portail Internet. Aujourd'hui, trois quarts de nos clients utilisent déjà nos services numériques pour leurs factures de chauffage, et nous œuvrons constamment pour rendre ces services encore plus attractifs afin d'accélérer le passage au numérique.



INFORMATIONS SUR LA FACTURATION : la transparence incite à la protection du climat

Nos factures de chauffage comprennent de nombreux détails et des comparatifs afin d'inciter les résidents à adopter des comportements qui contribuent à protéger le climat. Nous communiquons par exemple des notes d'informations annuelles liées à la consommation de chaque logement comprenant la consommation au cours des deux périodes de facturation précédentes, et comparée avec, à titre indicatif, la consommation d'un foyer comparable. Ainsi, il devient plus facile pour nos clients d'appliquer la réglementation sur l'individualisation des frais de chauffage, en toute transparence pour les résidents. Car en fin de compte, seules les personnes en mesure de comparer leur consommation avec celle de logements similaires peuvent identifier leur niveau de consommation.

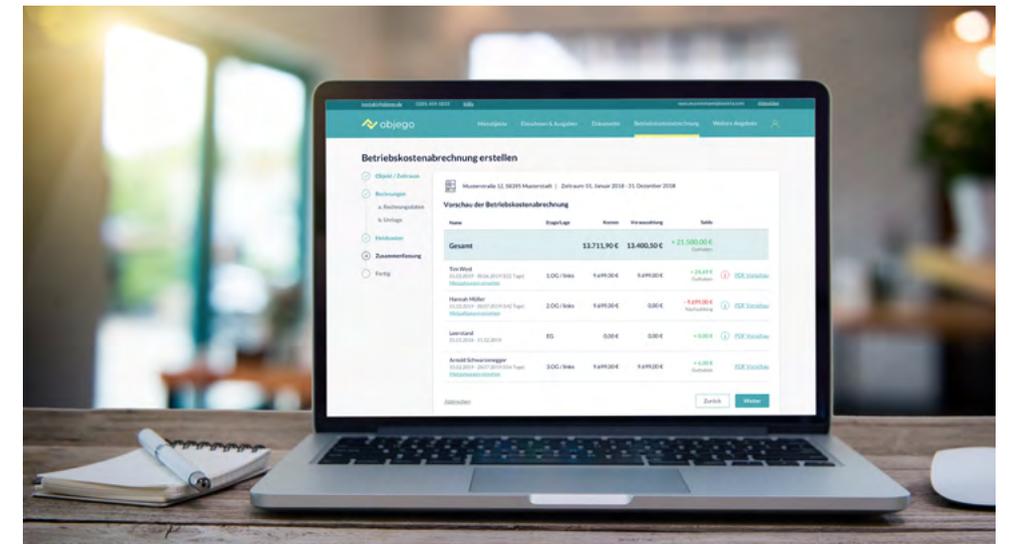


facilioo : préserver les ressources par l'envoi par e-mail de documents numériques

Grâce à notre outil de gestion d'immeubles facilioo, l'envoi de tous types de documents par les gestionnaires d'immeubles est non seulement très rapide, car réalisable en quelques minutes, mais aussi très efficace, car facilioo reconnaît automatiquement la meilleure méthode d'envoi pour chaque destinataire : via une application, par e-mail ou par e-Post. Avec e-Post, le document est uniquement imprimé au centre de distribution le plus proche du destinataire. Cela réduit les distances d'acheminement et c'est plus économique.

OBJEGO : un service complet pour la gestion d'immeubles

Le logiciel objego aide nos clients à gérer leurs biens immobiliers. Les factures des frais accessoires sont particulièrement faciles à préparer avec ce logiciel. De nouvelles fonctionnalités incluent la facturation numérique des consommations et le téléchargement de documents importants, tels que les contrats de location juridiquement applicables. Consécutivement à l'intégration de ces nouvelles fonctionnalités, entre autres, ce produit auparavant gratuit est désormais proposé sous plusieurs types de forfaits, à différents prix, et il a attiré plusieurs milliers d'abonnés payants en l'espace de quelques semaines. Le nombre d'utilisateurs a plus que triplé en 2022.





« **L'IMPORTANT POUR NOUS**, c'est que le développement durable engage toutes les équipes au sein d'ista. »

KHATEREH TADJ,
Coach et leader de l'équipe Agile
et
NILÜFER CETINKAYA,
Coach de l'équipe Agile

Focus sur :



ENGAGEMENT



LE PROGRAMME AGILE@SCALE

Une collaboration flexible et ciblée

Le monde est en perpétuel changement – nous changeons avec lui. Nous avons introduit les méthodes de travail Agile afin de répondre aux besoins de nos clients de manière encore plus ciblée. Nous concevons de nouvelles idées et de nouveaux produits ensemble, dans des équipes flexibles, dotées d'une diversité de compétences. Le but visé repose systématiquement sur ce dont nos clients ont besoin. Nous pouvons ainsi nous concentrer pleinement sur ce qui est important : des solutions sur mesure pour l'efficacité énergétique dans le secteur immobilier.

Le 1er juillet 2022 a marqué le lancement effectif de notre programme Agile@Scale au sein de notre siège. Des mois de préparation intensive avaient été effectués en amont. Dans ce qui constitue le plus gros effort de formation au sein d'ista, plus de 1 000 collaborateurs ont été

préparés à leurs nouveaux rôles par des coachs Agile. Lors de la réunion de lancement d'Agile@Scale, Hagen Lessing, CEO, a souligné les opportunités offertes par des collaborations interfonctionnelles et a remercié les collaborateurs pour leur confiance dans ce processus de changement.

Les premiers résultats d'Agile@Scale sont assez impressionnants : certains départements travaillent déjà plus efficacement et plus rapidement. Nous avons réussi à accélérer les processus, notamment pour le développement de produits. Pour nous, il est très important d'introduire le changement étape par étape et dans le respect des enjeux de développement durable. C'est pourquoi nous avons introduit de nombreux formats de discussion afin d'impliquer les collaborateurs et, en particulier, de donner aux collaborateurs les plus expérimentés l'occasion de faire part de leur expertise.



Nous appliquons les principes Agile non seulement pour le travail au sein des équipes, mais aussi à l'échelle de toute l'entreprise. Pour la première fois, nous avons élaboré une liste normalisée de priorités pour ista, assurant ainsi une totale transparence sur les tâches confiées aux équipes Agile et à tous les départements. Cette liste est définie pour notre entreprise dans son intégralité, sous la forme de cycles d'examen de performances trimestriels. Les séances de formation et des sessions spécifiques pour certains postes continuent, avec des coachs Agile, dans le but d'assister les collaborateurs et d'ancrer les méthodes de travail Agile au sein d'ista. En 2023, nous souhaiterions étendre le programme Agile@Scale à d'autres secteurs de notre entreprise, ainsi qu'à des sites hors de l'Allemagne.

- Méthodes de travail Agile au sein d'équipes interfonctionnelles
- Une approche encore plus orientée sur les besoins des clients et les solutions sur mesure
- Des formations intensives qui offrent aux collaborateurs des opportunités de développement

« Nous souhaitons continuer d'avancer ensemble avec le programme Agile@Scale, de manière à être plus rapides pour trouver des solutions innovantes qui contribuent à protéger le climat. »



VANESSA WANDENELIS,
Manager Senior Stratégie
d'entreprise



SAVOIR CE QUI COMPTE

Khatereh Tadj et Nilüfer Cetinkaya racontent comment les méthodes de travail agiles révolutionnent la collaboration chez ista.

➡ Pour en savoir plus, consultez notre site internet ista groupe



ista FRANCE offre des fleurs aux abeilles

En collaboration avec la société Un toit pour les abeilles, ista France a semé 15 m² de prairie fleurie pour chaque collaborateur ayant participé au sondage istaVOICE. Au total, 10 000 m² de terrains en friche ont été semés de fleurs des champs, où les abeilles et autres butineuses pourront trouver de quoi se nourrir, sans être menacées par des pesticides.



OBJECTIFS

- Nous atteindrons zéro émission nette (net zéro) d'ici 2030 : en agissant de manière à préserver les ressources dans tous les secteurs d'activité (scope 1 et 2 ainsi que certaines catégories du scope 3).
- Nous investissons dans nos collaborateurs par le biais de l'apprentissage, de la formation et du coaching, afin qu'ils puissent exploiter leur plein potentiel – à distance ou en présentiel.

istaVOICE esprit d'équipe et engagement pour la protection du climat

Nos collaborateurs sont fermement engagés en faveur des objectifs de protection du climat d'ista : 78 % sont d'accord pour s'impliquer personnellement afin qu'ista atteigne le net zéro d'ici 2030. C'est ce qu'indique notre sondage international istaVOICE, mené en 2022 auprès de nos collaborateurs. Et au sein du siège social, ce chiffre atteint même 89 %. La solidarité au sein des équipes a également été bien notée ; elle a été jugée comme un point fort d'ista par 89 % des répondants. 80 % de nos collaborateurs ont participé à ce sondage.



CHARTRE DE LA DIVERSITÉ : une plus grande visibilité sur la diversité

Convaincus que la diversité rend les équipes plus créatives et améliore leur réussite, nous nous sommes engagés depuis longtemps en faveur de la diversité chez ista. En mai 2023, ista a signé la Charte de la diversité ; un engagement volontaire à promouvoir la diversité dans le monde du travail. Cet engagement public incarne ce que nous vivons déjà dans notre quotidien de travail : diversité, respect mutuel et esprit d'équipe.

ista LEARN

Apprendre ce qui est important – simplement, de manière centralisée et à l'échelle internationale

Depuis plus d'un an maintenant, notre portail istaLEARN propose une passerelle, utilisée par près de 6 000 collaborateurs, pour les parcours de formation personnelle. Cette plateforme internationale, commune à tout notre groupe, a été lancée le 14 février 2022. Elle centralise désormais toutes les offres de formation d'ista en un seul et même endroit. istaLEARN permet aux collaborateurs de facilement réserver, réaliser et gérer leurs cours, mais aussi de recevoir des retours individualisés sous format numérique.

La première formation à avoir été menée à l'échelle de l'entreprise sur istaLEARN l'année dernière a été la formation Internet sur le Code de conduite, obligatoire pour l'intégralité de nos 6 000 collaborateurs. Tous les nouveaux collaborateurs sont automatiquement inscrits et disposent de quatre semaines pour réaliser cette formation. Au total, nos collaborateurs ont suivi près de 16 000 séances de formation depuis le lancement de la plateforme. Nos agences sont de plus en plus nombreuses à vouloir y proposer leurs propres contenus de formation.

Au cours des prochains mois, nous élargirons encore notre offre de formation et

nous espérons la voir davantage utilisée dans d'autres pays. Par exemple, nous proposerons sur istaLEARN notre formation couronnée de succès sur l'égalité homme-femme, ainsi que de nombreuses formations spécialisées, aux contenus spécifiques à l'entreprise, et nous y intégrerons d'autres formations obligatoires à l'échelle internationale.

Pour la prochaine étape, nous souhaiterions rattacher à istaLEARN notre société sœur, ista Customer Service GmbH, et permettre aux collaborateurs des sites internationaux d'y proposer des contenus locaux. De plus, nos partenaires de services ista devraient eux aussi prochainement bénéficier d'un accès à des formations sur istaLEARN.

- Une plateforme de formation centralisée, complète et de portée internationale
- Un nombre croissant de formations, sur des sujets spécifiques et sur les compétences comportementales
- Une plateforme bientôt rattachée à nos sites internationaux et aux partenaires de services ista

« Grâce à istaLEARN, nous avons la chance de proposer à nos collaborateurs des formations à l'échelle internationale, qu'ils peuvent suivre à n'importe quelle heure et n'importe où dans le monde. Ils peuvent choisir la formation qui leur convient dans le large éventail proposé et bénéficier d'une formation complète. »



LEONIE HÖRCHER,
Spécialiste formation et développement

L'ACADÉMIE DU LEADERSHIP : zoom sur la culture du leadership

Notre Académie du leadership est chargée de nommer et d'accueillir tous les cadres en Allemagne, mais elle est aussi responsable de toutes les formations pour les collaborateurs qui accèdent à un poste de direction ou qui exercent un tel poste. En 2023, nous souhaitons mettre davantage l'accent sur la thématique du leadership et sur la culture du leadership au sein d'ista dans son ensemble. Lors de notre Conférence sur la culture du leadership, en février, nos principes en matière de leadership ont été traduits en compétences pratiques, pour les activités de travail du quotidien. S'ensuivront des séances de formation consacrées aux retours d'informations : de quels types de propositions de dialogue avons-nous besoin pour que nos collaborateurs sachent à tout moment ce qui est vraiment important ? En 2024, nous prévoyons de déployer notre Académie du leadership à l'échelle internationale.





MICROSOFT 365 ET TEAMS : un nouveau départ pour une collaboration intelligente et sécurisée

Nos collaborateurs utilisent les applications Microsoft les plus récentes pour travailler ensemble plus efficacement et plus facilement. En effet, un environnement de travail numérique sécurisé et flexible facilite l'application des méthodes de travail Agile et améliore la communication. Grâce à Microsoft 365 et en particulier grâce à Teams nous disposons, pour la première fois chez ista, d'un système centralisé, internationalement normalisé, pour les collaborations numériques. Les visioconférences sont également facilitées. La quasi-intégralité de nos 6 000 collaborateurs ont eu accès à ce nouveau système entre son lancement à l'automne 2022 et la fin de l'année 2022, et la plupart de nos effectifs l'utilisent déjà activement.

SANTÉ ET SÉCURITÉ : des procédures simplifiées pour des mesures décisives

La santé et la sécurité de nos collaborateurs sont primordiales à nos yeux. C'est pourquoi nous formons régulièrement nos collaborateurs aux risques d'accident. Nous avons réussi à simplifier les procédures de transmission des données nécessaires pour déterminer le taux de fréquence des accidents de travail, ce qui nous permet de réagir plus rapidement en cas d'accidents. En 2022, ce taux a légèrement baissé d'une année sur l'autre, passant de 0,44 à 0,42.



L'ÉNERGIE DANS NOS BÂTIMENTS : miser sur le renouvelable

Dans nos bâtiments, nous passons progressivement à des sources renouvelables pour l'électricité et le gaz. Dans nos sites en France, l'électricité verte couvre déjà 80 % de nos besoins. En 2021, nous n'en étions qu'à 32 %. À l'échelle internationale, la part de l'électricité verte utilisée chez ista s'élève à 73,0 %.



ISTA PAYS-BAS : fini le plastique, place au réutilisable

Dans nos sites, les assiettes et gobelets en plastique, c'est désormais fini ! Les collaborateurs d'ista Pays-Bas ont en effet décidé de n'utiliser que des ustensiles en verre ou en porcelaine. De plus, depuis 2022, le marc de café n'est plus jeté, mais il est récupéré dans les machines à café de tout l'immeuble de bureaux pour être réutilisé afin de produire du compost, du biocarburant ou de l'électricité verte. 1 100 litres de marc de café ont ainsi été collectés dès la première année.



TOURNOI DE FOOTBALL : l'esprit d'équipe intact, même après l'interruption due à la pandémie

Le tournoi de football d'ista a pu se tenir à nouveau les 24 et 25 juin 2022, pour la première fois depuis le début de la pandémie de COVID-19. Quelque 700 collègues se sont rencontrés pour l'occasion à Berlin, dans le cadre du plus gros événement d'ista, et 23 équipes de football ont concouru dans un tournoi passionnant. C'est l'équipe de Berlin qui l'a emporté, en gagnant la finale face à l'équipe d'iSS Polska.

En 2022, soit après deux ans d'interruption liée à la pandémie, notre siège d'Essen a une nouvelle fois convié ses collaborateurs à participer à l'événement sportif organisé par l'entreprise, qui gagne en popularité à chaque édition.

DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE CONFORMES À L'ORDONNANCE EnSikuMaV

De petits gestes pour de grands résultats : ista réduit la consommation dans ses bâtiments

Lorsqu'il s'agit de faire des économies d'énergie, chaque kWh compte. C'est pourquoi nous avons aussi évidemment appliqué les exigences de l'ordonnance du gouvernement fédéral allemand sur la sécurisation de la fourniture énergétique au moyen de mesures efficaces à court terme (ordonnance EnSikuMaV) dans nos propres bâtiments. Au cours de l'automne 2022, nous avons constitué une équipe de projet, au sein de notre siège, pour définir et appliquer des mesures concrètes pour économiser l'énergie. Grâce à de nombreux petits gestes individuels, nous avons réussi à faire des économies d'électricité et de chauffage impressionnantes. Uniquement dans notre siège à Essen, entre octobre et décembre 2022, nous avons utilisé au total 80 000 kWh de gaz en moins et 20 000 kWh d'électricité en moins qu'au cours de l'année précédente. Nous y sommes parvenus grâce aux mesures suivantes :

- Fermeture pour les fêtes de fin d'année : nous avons fermé notre immeuble de bureaux entre Noël et le Jour de l'an et nous n'avons donc chauffé qu'un seul étage de 1500 m² au lieu de chauffer la totalité des 11 000 m².

- Réduction de la température ambiante : dans l'esprit des recommandations définies pour les édifices publics, nous avons chauffé nos locaux à seulement 19 degrés, au lieu de 21 degrés.
- Réduction de l'éclairage : nous avons réduit l'éclairage au niveau de nos parkings extérieurs et souterrains et nous avons optimisé l'éclairage au sol dans le bâtiment grâce à des détecteurs de mouvement qui permettent d'éteindre l'éclairage en l'absence d'activité. Nous avons éteint l'éclairage du logo ista durant la nuit.
- Eau chaude : nous avons mis hors service les chauffe-eaux des sanitaires.
- Nous avons encouragé nos collaborateurs à agir individuellement en diffusant notre document intitulé « Règles d'or pour économiser l'énergie ».

Nous souhaitons continuer d'appliquer ce type de mesures bénéfiques. Nous tâchons actuellement de déterminer si nous pourrions à nouveau fermer notre immeuble de bureaux en 2023 entre Noël et le Jour de l'an afin de continuer à économiser autant d'énergie que possible.



POLITIQUE APPLICABLE AUX VOITURES DE FONCTION

En route vers l'électromobilité

Nous souhaitons réduire les émissions de CO₂ de notre flotte de véhicules en passant petit à petit à une mobilité durable. Dans la lignée de notre nouvelle Politique sur les voitures de fonction, qui est entrée en vigueur en mars 2023, nous avons déjà exclusivement commandé des véhicules hybrides ou 100 % électriques au cours du second semestre 2022. Cette nouvelle politique s'applique à ista SE.

Depuis le 15 mars 2023, nous sommes donc passés au tout électrique, et nous ne commandons désormais plus que des véhicules électriques pour les voitures de fonction. Il n'existe pour le moment

aucun véhicule électrique adapté pour nos véhicules de service, mais cette flotte passera elle aussi au tout électrique au plus tard en 2026. Notre objectif est que tous les véhicules d'ista soient électriques d'ici l'été 2028.

Nous continuerons également à étendre nos infrastructures de recharge. À l'heure actuelle, les véhicules électriques peuvent être rechargés sur 11 sites d'ista en Allemagne. En 2023, nous installerons douze nouveaux points de recharge à notre siège, et nous préparerons l'installation de six points de recharge supplémentaires.

« Nous misons sur la mobilité électrique, faible émettrice de CO₂, et nous prévoyons que l'intégralité de la flotte d'ista sera 100 % électrique d'ici l'été 2028. »



HARALD STOCK, Chef du Service central

CONSOMMATION DE LA FLOTTE DE VÉHICULES : plus d'électrique, moins de kilomètres

En Allemagne, notre flotte compte actuellement 42 véhicules hybrides et 40 véhicules entièrement électriques. En ajoutant les 27 voitures électriques et les 101 véhicules hybrides qui ont déjà été commandés avant le début 2023, c'est plus de 60 % de notre flotte qui est déjà constituée de véhicules à faibles émissions. Nous avons également réduit les transports et avons cumulé moins de kilomètres par rapport aux années précédentes, et ce, même en l'absence d'effet coronavirus en 2022. Comparativement à 2019, nous avons donc économisé près de 90 000 litres de carburant au cours de l'exercice. C'est aussi l'un des premiers succès mesurables du principe « Vidéo first (privilégier la vidéo) » de notre Politique de déplacements.





Focus sur :



« **L'IMPORTANT POUR NOUS, c'est d'unir nos forces pour un avenir durable.** »

NILS PFINGSTEN,
Responsable des opérations grands comptes,
et
DAVID BERG,
Support technique

SOLIDARITÉ



OUVRIR LA VOIE À LA MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

Des solutions intelligentes pour une meilleure infrastructure de recharge

Nos solutions facilitent et rendent plus pratique la mobilité décarbonée. En coopération avec nos partenaires en Allemagne et dans d'autres pays européens, nous installons des stations de recharge électrique dans les bâtiments commerciaux et résidentiels. Nous avons mis en œuvre la plupart des projets au Royaume-Uni : avec notre partenaire Drax, nous avons équipé au total 30 bâtiments commerciaux avec environ 60 bornes de recharge en 2022. Plusieurs chaînes d'hôtels et de débits de boissons, ainsi qu'une chaîne de supermarchés, figurent parmi nos clients.

Nous offrons également une infrastructure de recharge pour des clients industriels et commerciaux en France. Aux côtés de notre partenaire Qovoltis, nous dotons aussi des immeubles d'habitation de bornes de recharge électrique.



Qovoltis a développé une solution intelligente qui vérifie la disponibilité des capacités de recharge grâce à l'intelligence artificielle. Le logiciel garantit que tous les utilisateurs d'un immeuble d'habitation peuvent effectuer la recharge souhaitée de leurs véhicules électriques au bon moment en fonction des besoins de chacun, sans surcharger la capacité de recharge de l'immeuble. Une application pour smartphone permet aux utilisateurs de réserver très facilement une recharge. Nos premières bornes sous la marque « ista powered by Qovoltis » ont été mises en service en septembre 2022.

En Allemagne, nous proposons également des bornes de recharge dans les bâtiments commerciaux en collaboration avec notre partenaire Compleo. Nous avons lancé les premiers projets avec le groupe hôtelier Adagio à Munich et Stuttgart au début de l'année 2023. Nous sommes actuellement en discussion avec plusieurs autres clients.

- Bornes de recharge dans les bâtiments commerciaux en Allemagne et dans d'autres pays d'Europe
- Contrôle intelligent pour les immeubles d'habitation avec Qovoltis en France
- Individualisation de la capacité de recharge grâce à l'intelligence artificielle

« 90 % des recharges sont réalisées au domicile de l'utilisateur. Grâce à notre partenariat avec Qovoltis, nous rendons cette procédure plus simple, plus efficace et plus individualisée dans les immeubles d'habitation. »



LAURENT SIREIX,
Président d'ista
France



UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT DURABLE

Agir ensemble pour la protection du climat et une production équitable

Il est fondamental pour nous d'agir de façon responsable et durable à l'égard des personnes et de l'environnement. Entreprise internationale employant près de 2 000 collaborateurs en Allemagne, ista est soumise à la loi allemande sur les obligations de vigilance des entreprises dans leurs chaînes d'approvisionnement. Nous respectons toutes les obligations légales de vigilance d'ici au 1er janvier 2024. En tant que signataire du Pacte mondial des Nations Unies, ista veille depuis longtemps à accorder une attention particulière au respect des droits de l'homme, ainsi que des normes de sécurité et de travail. Sur nos sites de production en Asie, nous travaillons avec nos partenaires de longue date pour garantir le plein respect des normes sociales et du travail.

Nous travaillons continuellement à la réduction des émissions de dioxyde de carbone de notre chaîne d'approvisionnement. Cet engagement demeure inchangé même lorsque des événements imprévus ont une incidence directe sur notre chaîne d'approvisionnement, à l'instar de la crise des semi-conducteurs survenue l'année dernière. Pour limiter le plus possible les émissions de notre chaîne d'approvisionnement, nous analysons les émissions de dioxyde de carbone générées par chaque commande et nous sélectionnons dans chaque cas la meilleure offre en termes d'émissions, de coûts et de flexibilité. Aujourd'hui, nous travaillons principalement avec des partenaires qui se fixent également des objectifs ambitieux en matière de développement durable.

Chaque fois que cela est possible, nous privilégions le transport maritime afin de réduire nos émissions. Toutefois, face à une disponibilité fluctuante et à l'incertitude générale du marché, nous avons actuellement plus recours

au transport aérien que d'habitude pour assurer le bon fonctionnement de nos activités. Afin de réduire la part du transport aérien, nous optimisons et numérisons nos processus de planification afin de pouvoir anticiper davantage encore les quantités à commander et les stocks.

À moyen terme, nous aimerions raccourcir notre chaîne d'approvisionnement partout où cela a un sens et relocaliser en Europe une plus grande part de la production. Cela permettra non seulement de réduire efficacement nos émissions de dioxyde de carbone, mais également de diminuer les risques liés à notre chaîne d'approvisionnement.

- Les normes de la nouvelle loi sur les chaînes d'approvisionnement sont déjà en grande partie appliquées aujourd'hui
- Chaque devis de transport de marchandises est analysé en fonction de ses émissions, de son coût et de sa flexibilité
- Optimisation des processus en raccourcissant la chaîne d'approvisionnement lorsque cela a un sens ou en relocalisant en Europe certaines étapes du processus



OBJECTIFS

- Nous convenons d'objectifs de développement durable avec certains fournisseurs stratégiques d'ici fin 2023.
- Donner à nos collaborateurs la possibilité de consacrer au moins 5 000 heures par an à la promotion de la protection du climat, à la sensibilisation aux questions d'énergie et à l'engagement social dans la société.



PROTECTION DE LA FORÊT AU GUATEMALA : renforcement des puits de carbone et compensation des émissions

Nous réduisons nos émissions de CO₂ partout où cela est possible. Nous compensons les émissions que nous ne pouvons pas éviter en participant à des projets soigneusement sélectionnés. En 2022, nous avons compensé plus de 11 000 tonnes de CO₂ par le biais d'un projet de protection de la forêt et du climat au Guatemala. Le projet de conservation de l'initiative First Climate lutte contre la déforestation dans la zone sélectionnée et promeut une foresterie durable pour protéger et renforcer le puits de carbone que représente la forêt.



COURS SUR LE CLIMAT ET LES BÂTIMENTS : une connaissance de première main

Notre programme « ista sensibilise les élèves à l'efficacité énergétique » vise à transmettre nos connaissances, mais apporte également des conseils pratiques pour économiser l'énergie. Ce format nous a permis de toucher près de 100 écoles à travers l'Allemagne depuis 2017, en utilisant des jeux et des expériences pour sensibiliser les enfants et les jeunes à la protection du climat dans la vie quotidienne. Le contenu du programme « ista sensibilise les élèves à l'efficacité énergétique » a été refondu en 2023. Dans notre nouveau « Cours sur le climat et les bâtiments », nos bénévoles ista donnent aux élèves des conseils utiles qui expliquent l'importance des systèmes de chauffage à haut rendement énergétique dans les écoles et les logements et

les encouragent à améliorer la protection du climat et l'efficacité énergétique des bâtiments. Dans un premier temps, nous expérimentons ce cours dans les villes d'Essen et de Berlin. Il sera ultérieurement déployé dans toute l'Allemagne et, s'il existe une demande suffisante, sera étendu à d'autres pays.



ISTA SENSIBILISE LES ÉLÈVES À L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE Comprendre les enjeux de protection du climat

Avec notre projet « ista sensibilise les élèves à l'efficacité énergétique », nous voulons intéresser les jeunes générations aux questions de protection du climat et d'efficacité énergétique. L'accent est mis sur la façon dont les enfants et les jeunes peuvent agir concrètement pour le climat avec leurs propres idées et activités. C'est pourquoi nous avons lancé, à la rentrée scolaire 2022/2023, le pack Programme climat avec notre partenaire BildungsCent e.V. Ce programme s'adresse aux écoles et aux établissements scolaires de toute l'Allemagne.

Associant divers outils et ressources pédagogiques, les malles pédagogiques gratuites sur le climat font entrer la protection du climat dans la salle de classe. L'organisation d'activités – telles que la vérification du système de chauffage, la semaine du climat à la cantine ou la bourse d'échange de vêtements – permet d'ouvrir une discussion constructive sur les six secteurs mentionnés dans la loi fédérale sur le changement climatique : énergie, industrie, transport, bâtiments, agriculture,

déchets et autres secteurs. Forts de notre expertise dans le domaine de l'efficacité énergétique des bâtiments, nous avons participé à l'élaboration et à la définition des thématiques, et nous avons également soutenu financièrement le programme. Le pack Programme climat dure jusqu'à fin 2024, avec la possibilité d'une prolongation au-delà de cette date.

- Apprendre par le jeu à réaliser des économies d'énergie dans la vie quotidienne
- Coopération avec l'initiative allemande BildungsCent e.V.
- Les concours d'idées et les activités encouragent l'action climatique

SAVOIR CE QUI COMPTE

David Berg et Nils Pfungsten partagent leurs connaissances avec les élèves et suscitent leur enthousiasme pour la protection du climat.

➔ Pour en savoir plus, consultez notre site internet ista groupe





JOURNÉE DU BÉNÉVOLAT D'ENTREPRISE

En avant toute pour une bonne cause

Nous assumons notre responsabilité sociale et défendons les causes sociales et environnementales. Dans cet esprit, nous encourageons également nos collaborateurs à s'impliquer et nous leur permettons d'effectuer au moins 5 000 heures de bénévolat par an.

Lors de la Journée du bénévolat d'entreprise ista 2023 au siège du Groupe, nos collaborateurs ont participé à la rénovation de foyers pour enfants gérés par VKJ à Essen. VKJ propose des installations d'accueil pour les enfants et les jeunes des zones défavorisées de la Ruhr. Certains collaborateurs d'ista ont repeint les murs, tandis que d'autres ont rafraîchi le jardin et ont réparé des voitures pour enfants. Au même moment, d'autres salariés apprenaient aux enfants à devenir des détectives de l'énergie et les accompagnaient à la recherche des « gouffres énergétiques » dans le bâtiment. Enfin, un troisième groupe a

participé à la campagne de ramassage des déchets « SauberZauber » lancée par la ville d'Essen et a traqué les débris dans les rues de cette commune.

Nos collaborateurs ont effectué au total 272 heures de volontariat à l'occasion de la Journée du bénévolat 2023, nous rapprochant ainsi sensiblement de notre objectif de 5 000 heures pour 2023. Lors de l'exercice 2022, le volume total s'élevait à 769 heures.

- Bénévolat pour des causes sociales et environnementales
- Travail auprès d'enfants et de jeunes sur nos thématiques principales : économies d'énergie et protection du climat
- Campagne de nettoyage dans le cadre d'une action collective

« Je me souviendrai toujours du grand sourire qui a illuminé le visage de la directrice du centre d'accueil pour enfants lorsqu'elle a découvert les murs fraîchement repeints. »



GÜNTER HALMANS,
expert consultant en
informatique



COLLECTE DE FONDS AU PROFIT DES VICTIMES DU SÉISME : parce que chaque euro compte

Après le séisme dévastateur qui a frappé la Turquie et la Syrie, ista a organisé une collecte de fonds interne pour soutenir la coalition d'organisations humanitaires allemandes « Aktion Deutschland hilft » et l'organisation humanitaire CARE. Nous avons lancé la campagne de collecte de fonds « Tremblement de terre : ista vient en aide à la population en Turquie et en Syrie » sur la plateforme à but non lucratif betterplace.org. Au total, 170 collaborateurs ont donné 15 900 euros, montant qu'ista a ensuite porté à 50 000 euros.

SOLIDARITÉ : coopérer pour les personnes dans le besoin

Les collaborateurs d'ista Pologne et d'ista Shared Services se sont investis cœur et âme dans des projets d'aide sociale et de protection du climat. Ensemble, ils ont recueilli des dons en espèces et en nature au profit d'enfants placés en orphelinats et des réfugiés ukrainiens. Ils ont aussi participé à la course organisée par l'entreprise en faveur des personnes en situation de handicap. Enfin, ils ont contribué à la protection de l'environnement en menant une grande campagne de reboisement.



DES ARBRES POUR LE CLIMAT : parrainage de trois projets de conservation au niveau mondial

La forêt d'entreprise ista compte actuellement quelque 7 400 arbres répartis sur trois continents et continue de grandir d'année en année. En partenariat avec l'entreprise sociale Treedom, nous soutenons des projets de conservation des forêts par le biais de notre forêt virtuelle, tout en soutenant les communautés locales. Nous avons également planté de nombreux arbres dans le cadre d'initiatives locales, notamment en Pologne, en Roumanie et en Autriche. Au total, ce sont 11 363 arbres qui ont été plantés au cours de l'exercice.



TOURNOI DE GOLF ISTA : dons pour des terrains de football et des aires de jeux

En juin 2022, 71 clients ont participé à notre tournoi de golf annuel et ont soutenu le projet PLATZ DA!. Cette initiative met à profit la notoriété de footballeurs professionnels pour aider des enfants et des jeunes défavorisés et construire des terrains de football et des aires de jeux. Au total, 10 000 euros ont été récoltés grâce aux dons des participants et à un don supplémentaire d'ista SE.





CHIFFRES CLÉS

Marchés

Taille de l'organisation ✓

	2022	2021	2020
Entreprises	41 dans 21 pays	41 dans 21 pays	43 dans 21 pays
Chiffre d'affaires (en M€)	1 036,7	971,4	933,0
Capitalisation totale (en M€)	4 083	4 041	4 084
– dont dettes (en M€)	3 894	3 888	3 932
– dont capitaux propres (en M€)	188	153	152
Investissement total (CAPEX) (en M€)	135,1	148,0	133,9

Acquisitions et cessions en 2022 :

- Acquisition de Gert Malik eU, Lebring, Autriche
- Acquisition de OSN Office Service Nord GmbH (OSN), Meldorf, Allemagne
- Acquisition de calexa GmbH & Co. KG, Böblingen, Allemagne
- Acquisition de Comptage Immobilier Duran Midi Pyrénées SAS, Rouffiac-Tolosan, France
- Fondement de ista Doha trading andcontracting WLL, Doha, Qatar
- Cession d'ista Metering Service FC, Minsk, Biélorussie

Acquisitions et cessions en 2021 :

- Acquisition de Comptage Immobilier Duran SAS, Maraussan, France

Acquisitions et ventes en 2020:

- Acquisition d'actions dans faciloo GmbH
- Acquisition de Hildebrand & Schoenfeldt GmbH & Co. KG & Hildebrand & Schoenfeldt Verwaltung GmbH
- Acquisition de Krohn & Scheddel GmbH & Co. KG & KAST Service GmbH

* Les indicateurs contrôlés sont marqués par le symbole ✓. Pour en savoir plus, voir p. 35.

Pourcentage d'appareils connectés en Allemagne ✓

	2022	2021	2020
Pourcentage d'appareils connectés ¹ en Allemagne	48,1%	43,1%	38,7%

¹ Nombre de propriétés avec des appareils entièrement lisibles à distance en Allemagne divisé par le nombre total de propriétés pour la facturation des frais de chauffage en Allemagne.

Empreinte des clients de la facturation des frais de chauffage en Allemagne¹

	2021	2020	2019	2018
Émissions totales des clients ista [en tCO ₂ -eq]	8 764 369	8 131 128	8 121 971	8 100 921
– dont émissions liées à la production d'eau chaude [en tCO ₂ -eq] ²	1 446 843	1 453 420	1 397 022	1 380 885
– dont émissions liées à l'énergie de chauffage [en tCO ₂ -eq] ²	7 317 526	6 677 709	6 724 949	6 720 036
¹ Variation par rapport à l'année de référence 2018	8,89%	-0,63%	0,07%	0,00%
¹ Émissions d'énergie de chauffage par logement facturé [en tCO ₂ -eq / propriété]	1,67	1,54	1,57	1,58
¹ Variation par rapport à l'année de référence 2018	6,05%	-2,60%	-0,81%	0,00%
¹ Émissions de chauffage par surface chauffée (kgCO ₂ -eq/m ²)	28,09	26,15	26,44	26,62
¹ Variation par rapport à l'année de référence 2018	5,52%	-1,76%	-0,67%	0,00%
¹ Émissions de chauffage corrigées du climat par surface chauffée [kgCO ₂ -eq/m ²]	29,72	30,52	30,56	31,20
¹ Variation par rapport à l'année de référence 2018	-4,74%	-2,17%	-2,07%	

¹ Les chiffres pour 2022 ne sont pas encore disponibles car les chiffres des frais annexes ne sont disponibles qu'à la fin de l'année suivante.

² Les émissions de CO₂ mesurées des propriétés ista ont été extrapolées pour représenter le nombre total de propriétés en Allemagne.



Environnement ✓

Consommation d'électricité et de chaleur au sein de l'organisation

en gigajoules	2022	2021 ¹	2020
Consommation totale d'électricité	15 670	17 469	17 416
– électricité provenant du réseau électrique	4 234	9 972	13 840
– électricité issue de sources d'énergie renouvelables	11 436	7 497	3 576
Énergie totale de chauffage	17 813	18 650	18 967
– dont gaz	11 189	11 815	13 481
– dont fioul domestique	174	821	716
– dont chauffage urbain	6 450	6 014	4 770

¹ Dans ce rapport, nous avons corrigé certains des chiffres clés des années précédentes car les chiffres de consommation n'étaient pas encore disponibles pour tous les sites à la date de la publication

L'intensité d'Énergie

	2022	2021 ²	2020 ²
Consommation d'énergie ¹ par employé en GJ	20,1	20,8	20,5

¹ Ce chiffre inclut toutes les consommations d'énergie (électricité, chaleur et carburant routier).

² Dans ce rapport, nous avons corrigé certains des chiffres clés des années précédentes car les chiffres de consommation n'étaient pas encore disponibles pour tous les sites à la date de la publication.

Utilisation d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelables

	2022	2021 ²	2020 ²
Part de l'électricité issue des énergies renouvelables dans la consommation totale d'électricité	73,0%	42,9%	20,5%

¹ Dans ce rapport, nous avons corrigé certains des chiffres clés des années précédentes car les chiffres de consommation n'étaient pas encore disponibles pour tous les sites à la date de la publication

Consommation de carburant des véhicules au sein de l'organisation

	2022		2021		2020	
	Gigajoules	Litres	Gigajoules	Litres	Gigajoules	Litres
Consommation totale de carburant	81 305	2 296 323	78 570	2 211 577	76 933	2 164 147
Flotte de l'entreprise	81 118	2 290 746	78 131	2 199 029	76 312	2 146 245
– dont diesel	71 141	2 000 772	71 528	1 994 834	70 378	1 962 769
– dont essence	9 377	289 974	6 603	204 195	5 933	183 477
Véhicules de location	187	5 577	438	12 548	622	17 901
– dont diesel	67	1 865	331	9 231	436	12 161
– dont essence	120	3 712	107	3 317	186	5 740

Empreinte des gaz à effet de serre (Scope 1-3)

en tonnes d'équivalent CO ₂	2022	2021 ¹	2020
Émissions totales de GES	7 261	7 555	7 939
Émissions de GES par ETP ²	1,30	1,37	1,44
Scope 1 : Émissions directes de GES	6 288	6 170	6 208
– Gaz	629	665	758
– Fioul domestique	13	61	53
– Flotte d'entreprise	5 646	5 444	5 397
Scope 2 : Émissions indirectes de GES liées à l'énergie	630	1 264	1 517
– Électricité	433	1 074	1 384
– Chauffage et refroidissement urbains	196	191	133
Scope 3 : Autres émissions indirectes de GES	344	120	213
– Voitures de location	3	8	11
– Voyage en avion	115	36	101
– Voyage en train	225	76	101

¹ En raison de changements dans les méthodes d'estimation et les facteurs d'émission, les chiffres correspondants de l'année précédente ont été ajustés rétroactivement.

² Équivalent temps plein

**Évolution des émissions de gaz à effet de serre** (variations en valeur absolue par rapport à l'année précédente)

en tonnes équivalent CO ₂	2022	2021¹	2020¹
Changement total	-294	-214	-1 983
Énergie de chauffage	-79	+126	-12
Flotte de véhicules	+202	+48	-1 222
Électricité	-641	-295	-163
Voyage d'affaires	+223	-93	-586

¹ En raison de changements dans les méthodes d'estimation et les facteurs d'émission, les chiffres correspondants de l'année précédente ont été ajustés rétroactivement.

Émissions de gaz à effet de serre de la chaîne logistique (amont et aval)

en tonnes équivalent CO ₂	2022	2021	2020
Émissions totales de gaz à effet de serre dans la chaîne logistique	1 751	2 405	1 208
– Fret aérien	1 190	1 918	788
– Fret maritime	211	203	118
– Fret routier	350	284	303

Consommation d'eau

	2022	2021¹	2020
Quantité totale d'eau prélevée (en m ³)	15 820	18 162	22 115
Quantité d'eau prélevée (en l par ETP ²)	2 823	3 291	4 002

¹ Dans ce rapport, nous avons corrigé certains des chiffres clés des années précédentes car les chiffres de consommation n'étaient pas encore disponibles pour tous les sites à la date de la publication

² Équivalent temps plein



EMPLOYÉS* ✓

Nombre total de salariés par contrat de travail et type d'emploi¹

	2022	2021	2020
Nombre total d'employés	6 248	5 935	5 739
– salariés à temps plein en CDI	5 587 ²	5 101	5 008
– salariés à temps partiel en CDI et salariés en contrats à durée déterminée	659	834	731

¹ Excl. apprentis.

² Ecart du nombre de personnes employées de <0,1% en raison de corrections effectuées pendant le processus de vérification.

Structure par âge de la main-d'œuvre¹

	2022	2021	2020
19 ans et moins	18	3	11
20 - 29	903	745	818
30 - 39	1 826	1 751	1 746
40 - 49	1 453	1 309	1 221
50 - 59	1 104	1 054	988
60 ans et plus	276	239	224
Âge moyen chez ista ²	39,3	39,8	41,0

¹ Hors apprentis, uniquement les salariés à temps plein en CDI

² Hors apprentis, y compris salariés à temps plein et à temps partiel (en CDI ou CDD)

Effectif par genre et type d'emploi¹

	2022			2021			2020		
	Homme	Femme	Total	Homme	Femme	Total	Homme	Femme	Total
Effectif total (temps plein, CDI)	2 773	2 807	5 580	2 513	2 588	5 101	2 470	2 538	5 008
– dont salariés	2 616	2 743	5 359	2 280	2 514	4 794	2 230	2 467	4 697
– dont direction	157	64	221	233	74	307	240	71	311

¹ Hors apprentis, uniquement les salariés à temps plein en CDI

* Toutes les données se réfèrent au groupe ista élargi, voir la définition du cadre de référence p. 35.

Taux de maladie

	2022	2021	2020
Groupe ista étendu	4,91%	4,39%	4,09%

Ancienneté, turnover par motif fin de contrat et taux de recrutement

	2022	2021	2020
Ancienneté moyenne	9,27	9,25	8,98
Résiliation par le salarié	503	342	273
Résiliation par ista	214	167	293
Fin de CDD, retraite, rupture saisonnière ou assimilé	116	138	193
Turnover total	858	647	759
Embauches	1 075	728	736
Taux de rotation ¹	14,2%	11,1%	13,2%

¹ Nombre total de départs divisé par (effectif total moins nombre total d'embauches plus nombre total de départs).

Accidents du travail pour 100 000 heures travaillées (taux de fréquence)

	2022	2021	2020
Taux de fréquence ¹ – accidents totaux	1,02	0,87	1,00
Taux de fréquence ¹ – accidents avec arrêt ²	0,42	0,44	0,41

¹ Taux de fréquence = nombre d'accidents du travail x 100 000 / heures travaillées.

² Accidents ayant entraîné l'absence d'un salarié pendant plus de trois jours. Accidents de trajet non inclus.



Société

Principaux membres et partenaires de coopération

Nous sommes impliqués dans de nombreux réseaux au sein de groupes de travail et comités techniques afin de faire avancer activement les enjeux sociaux, politiques et écologiques actuels :

- Arbeitsgemeinschaft Heiz- und Wasserkostenverteilung e. V. (ARGE - Association Professionnelle des Répartiteurs des Charges de Chauffage et d'Eau)
- Initiative BDI bâtiments économes en énergie (BDI – Fédération des industries allemandes)
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW - Association fédérale des industries de l'énergie et de l'eau)
- Bundesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen (BFW – Association fédérale des sociétés immobilières et de logement indépendantes)
- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Bitkom – Association allemande pour l'informatique, les télécommunications et les nouveaux médias)
- Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF – Initiative de l'industrie allemande pour l'efficacité énergétique)
- Deutscher Verband für Wohnungswesen (DV - Association allemande pour le logement, le développement urbain et spatial)
- Die Wohnungswirtschaft Deutschland (GdW - Organisation faitière de l'industrie allemande du logement)
- Econsense – Forum Nachhaltige Entwicklung der Deutschen Wirtschaft eV (Forum pour le développement durable des entreprises allemandes eV)
- Europäischer Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung eV (EVVE - Association européenne pour la répartition des coûts énergétiques)
- Initiative Corporate Governance der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG - Initiative de gouvernance d'entreprise du secteur immobilier allemand)
- Initiativkreis Ruhr
- Contrôleur international Verein e. V (ICV – Association Internationale des Contrôleurs)
- Pacte mondial des Nations Unies (UNGC) et Global Compact Netzwerk Deutschland (UN GCD)
- UPJ e. V. (Réseau allemand des entreprises engagées et des organisations intermédiaires à but non lucratif)
- Verband der Immobilienverwalter Deutschland (VDIV - Association des gestionnaires immobiliers allemands)
- Wirtschaftsinitiative Smart Living (WISL - Business Initiative Smart Living)
- Wirtschaftsforum der SPD eV (Association professionnelle du SPD)
- Wirtschaftsrat der CDU eV (Conseil économique de la CDU)
- Zentraler Immobilien Ausschuss (ZIA - Association allemande du commerce de l'immobilier)



À PROPOS DE CE RAPPORT

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2022/2023

Le rapport d'avancement 2022/2023 est le treizième rapport de développement durable d'ista. Il constitue également le rapport d'avancement pour le Pacte mondial des Nations Unies.

CADRE DE RÉFÉRENCE

Les chiffres clés en matière d'environnement et de personnel cités dans ce rapport comprennent, outre ista SE et ses 40 filiales directes et indirectes (conjointement dénommées le « Groupe ista »), les sociétés d'exploitation suivantes liées via Sarvana S.à r.l. : ista Luxembourg S.à r.l., ista Customer Service GmbH et ista Express Service GmbH. Les sociétés susmentionnées sont collectivement dénommées le « Groupe ista étendu ».

CHIFFRES CLÉS ET AUDIT

Les chiffres clés sur la structure des effectifs ont été arrêtés au 31 décembre 2022. D'autre part, les chiffres clés précis relatifs à l'environnement sont fondés sur le nombre moyen d'équivalents temps plein (ETP) pour 2022.

Les chiffres clés sur les performances environnementales et les chiffres clés sur le personnel pour l'exercice 2022 ont fait l'objet d'un audit d'assurance limitée mené par SGS-TÜV Saar GmbH (SGS). Les états financiers consolidés du Groupe ista sont audités par Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Les chiffres clés audités sont signalés par le symbole ✓ dans les tableaux. Le rapport d'assurance de SGS peut être consulté [ici](#).

Nous avons encore professionnalisé la collecte des chiffres clés sur l'environnement pendant l'exercice, de telle sorte que le nombre d'estimations reste limité. La part de données estimées est de 9,19 % pour la consommation d'électricité, 46,04 % pour la consommation d'eau et 22,24 % pour le chauffage. Dans ce rapport, nous avons corrigé certains chiffres clés

pour 2021, car les données de consommation n'étaient pas encore disponibles pour toutes les filiales à la date de publication du rapport de durabilité 2021. Cela a entraîné la modification de certaines des données publiées l'année dernière. Des notes de bas de page ont été insérées pour les chiffres clés concernés par ces modifications dans le rapport.

Les facteurs d'émission de CO₂ sont désormais fondés sur les bases de données de l'Agence internationale de l'énergie (AIE), du ministère britannique de l'Environnement, de l'Alimentation et des Affaires rurales (DEFRA, d'après son sigle en anglais) et du logiciel d'analyse de cycle de vie (GaBi) de Sphera Solutions GmbH. Les facteurs d'émission ont également été appliqués aux années précédentes.

Pour pondérer les équivalents CO₂, nous avons converti les autres gaz à effet de serre émis (méthane, par ex.) en émissions de CO₂ selon leur impact sur le climat, puis nous les avons exprimés, conjointement aux émissions de CO₂, en équivalents CO₂.

NOTE ÉDITORIALE

ista est attachée à la diversité et à l'inclusion. Dans ce rapport, nous accordons une grande importance à l'emploi d'un langage non sexiste, qui vise à refléter l'égalité des sexes et à traiter et représenter tous les genres de façon respectueuse.

La date limite de rédaction de ce rapport était le 31 mai 2023. Le rapport d'étape d'ista est publié chaque année.



MENTIONS LÉGALES

RESPONSABLE

Florian Dötterl
Directeur communication et relations publiques
ista SE
Luxemburger Straße 1
45131 Essen

CONTACTS

Katharina Kemler
Spécialiste senior communication
Katharina.Kemler@ista.com

Lin Braatz
Responsable approvisionnement et chaîne logistique
Lin.Braatz@ista.com

PUBLIÉ PAR

ista SE
Luxemburger Straße 1, 45131 Essen
Tél. : +49 (0) 201 459-7160
sustainability@ista.com
www.ista.de

ÉQUIPE ÉDITORIALE

Katharina Kemler
Bernd Lorenz Walter & Team, Berlin

TRADUCTION ANGLAISE :

A. & R. Fraser Übersetzungsbüro,
Mülheim an der Ruhr

RÉVISION

Version allemande : Berichtsmanufaktur GmbH,
Hambourg
Version anglaise : A. & R. Fraser Übersetzungsbüro,
Mülheim an der Ruhr

CONCEPTION GRAPHIQUE

Berichtsmanufaktur GmbH, Hambourg

RÉFÉRENCES PHOTOGRAPHIQUES

Couverture, Page 4, 11, 17, 24 : henning:photographie,
Essen
Page 6, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 21, 22, 23, 26 : GettyImages
Page 14, 21, 29 : AdobeStock

Toutes les autres photographies ou graphiques sont la
propriété d'ista SE.