

---

# Manuel de Management Intégré



# PREAMBULE

Version 17 du 20 juin 2022

---

Ce manuel de management intégré présente les dispositions retenues par Idex La Défense pour satisfaire les exigences des normes :

ISO 9001 - 2015 pour le management de la qualité,  
ISO 45001 - 2018 pour le management de la santé et la sécurité au travail,  
ISO 14001 - 2015 pour le management de l'environnement,  
ISO 50001 - 2018 pour le management de l'énergie,  
ISRS8 de DNVGL.

Le domaine d'application de ce Manuel de Management intégré concerne l'ensemble des activités d'Idex La Défense.

En interne, ce manuel est à disposition de tous les employés sur le site Intranet Inidex.

En externe, il est disponible sur le site internet [www.idexladedefense.fr](http://www.idexladedefense.fr)

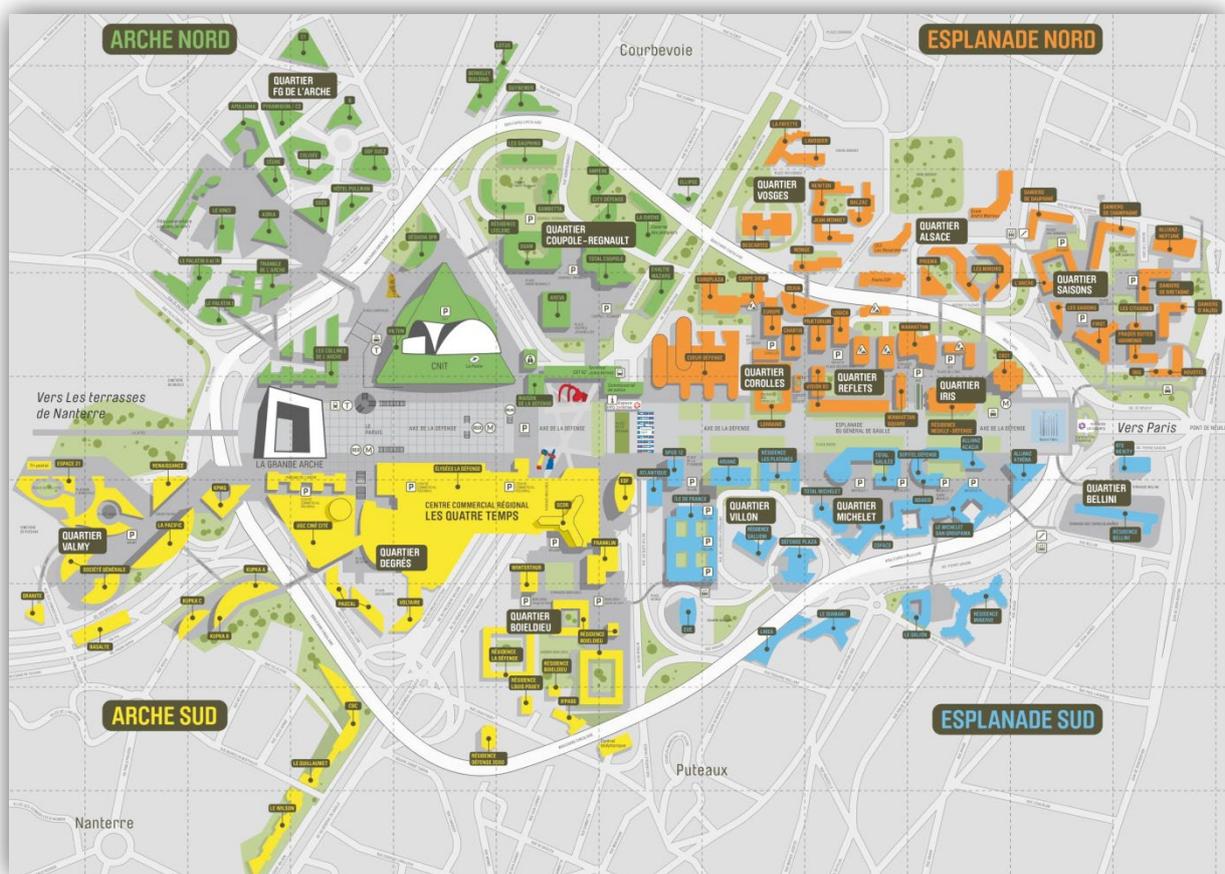
# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b>	<b>2</b>
Version 17 du 20 juin 2022	2
<b>PRESENTATION D'IDEX LA DEFENSE</b>	<b>4</b>
Les activités d'I dex La Défense	4
Installations	5
Chiffres clés	6
<b>ORGANISATION</b>	<b>7</b>
Organigramme	8
Missions et responsabilités	10
<b>STRATEGIE &amp; ENGAGEMENT D'IDEX LA DEFENSE</b>	<b>14</b>
Axes stratégiques I dex La Défense 2030	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>UNE BOUCLE D'AMELIORATION INTEGREE A NOTRE ORGANISATION</b>	<b>15</b>
<b>MAITRISE DOCUMENTAIRE</b>	<b>16</b>
La structure documentaire	16
La maîtrise documentaire des processus	16
Procédures liées au management du système intégré	17
<b>FICHE DE VIE DU MANUEL DE MANAGEMENT INTEGRE</b>	<b>18</b>

# PRESENTATION D'IDEX LA DEFENSE

Située à Courbevoie (Hauts-de-Seine), Idex La Défense est une société privée filiale du groupe Idex, gestionnaire de la concession de chauffage urbain et de climatisation de tours du quartier d'affaires de La Défense (Paris) depuis 2002.

Avec ses 3,84 M de m<sup>2</sup> de bureaux, La Défense est le premier quartier d'affaires en Europe, mais aussi une zone d'habitations dense avec 150 000 logements d'habitation (source Paris La Défense).



## Les activités d'Idex La Défense

- ✕ Production et distribution Eau Chaude Sous Pression (ECSP)
- ✕ Production et distribution Eau Glacée (EG)
- ✕ Production d'Électricité par cogénération (ELEC & COGÉ)

Le domaine d'application concerne l'ensemble des activités dans la limite de responsabilité définie dans la Convention de Délégation de Service Public (DSP).

## Installations

---

- ✂ La centrale principale « Courbevoie La Défense » implantée sur la commune de Courbevoie (92)
- ✂ La centrale de « Nanterre » implantée sur la commune de Nanterre (92).
- ✂ Deux centrales déportées « Carpeaux » et « Valmy » sont également exploitées sur la commune de Puteaux (92).





## Chiffres clés 2021

<b>PRODUCTION</b>	<b>RESEAU</b>	<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>COMMERCE</b>
<b>296 MW</b> PUISSANCE TOTALE CHAUD	<b>227</b> POSTES DE LIVRAISON DE CHALEUR	<b>54 %</b> ENR&R CHAUD	<b>271</b> CONTRATS
<b>114 MW</b> PUISSANCE TOTALE FROID	<b>134</b> POSTES DE LIVRAISON FROID	<b>91 g/kWh</b> CONTENU CO2 RESEAU CHAUD	<b>270 GWh</b> VENTES DE CHAUD
<b>9000 M3/H</b> DÉBIT MAXIMUM FROID	<b>26.7 KM</b> LONGUEUR RÉSEAU CHALEUR	<b>15 g/kWh</b> CONTENU CO2 RESEAU FROID	<b>79 GWh</b> VENTES DE FROID
<b>240 MWH</b> CAPACITÉ DE STOCKAGE DE GLACE	<b>14.3 KM</b> LONGUEUR RÉSEAU EAU GLACÉE	<b>80 g/kWh</b> TITRE V RESEAU VENTES CHAUD	<b>50 M€</b> CHIFFRE D'AFFAIRES

# ORGANISATION

---

Idex La Défense, une Société rattachée à la Holding Idex.

ANTIN  
INFRASTRUCTURE PARTNERS

---



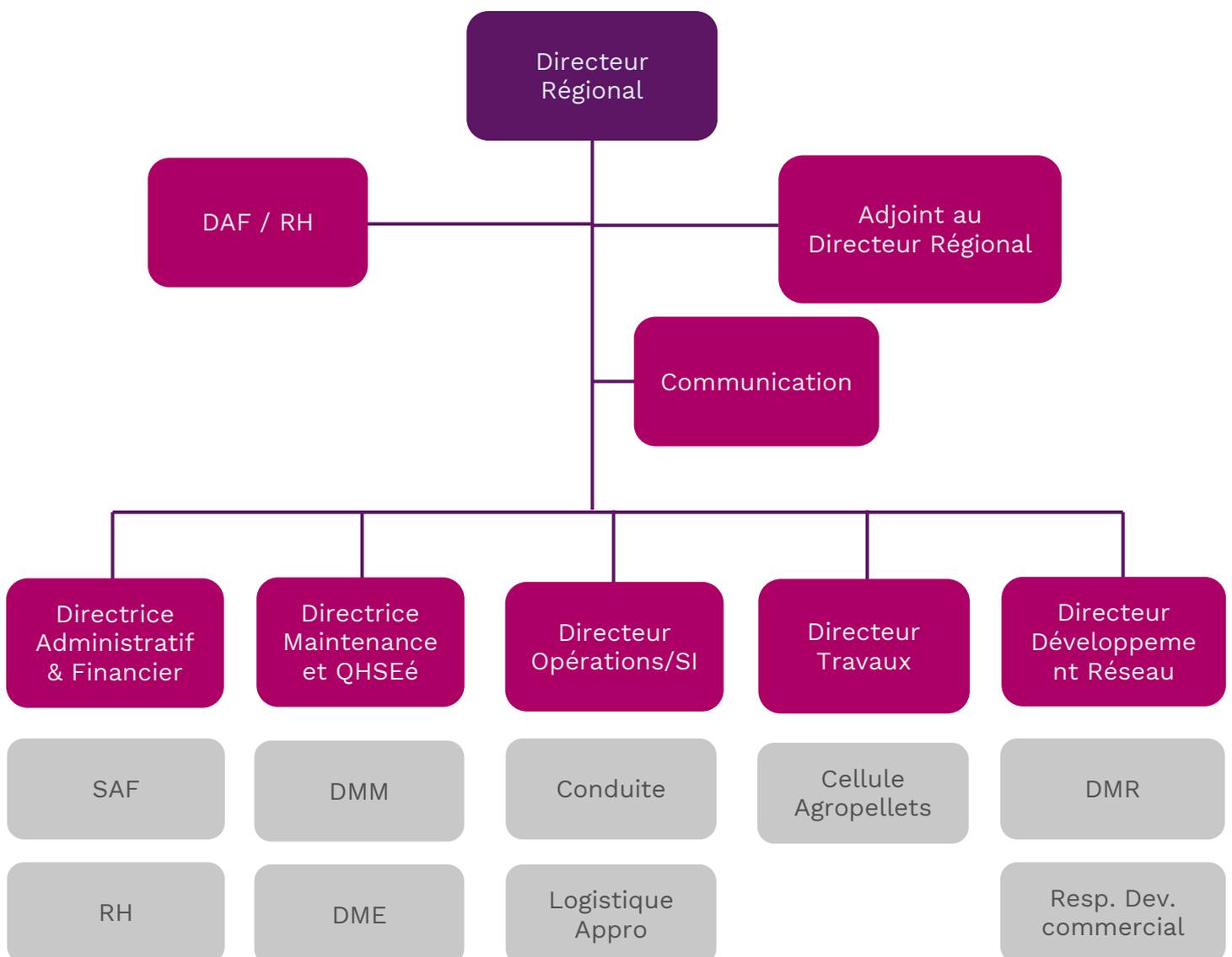
**ENERPART**



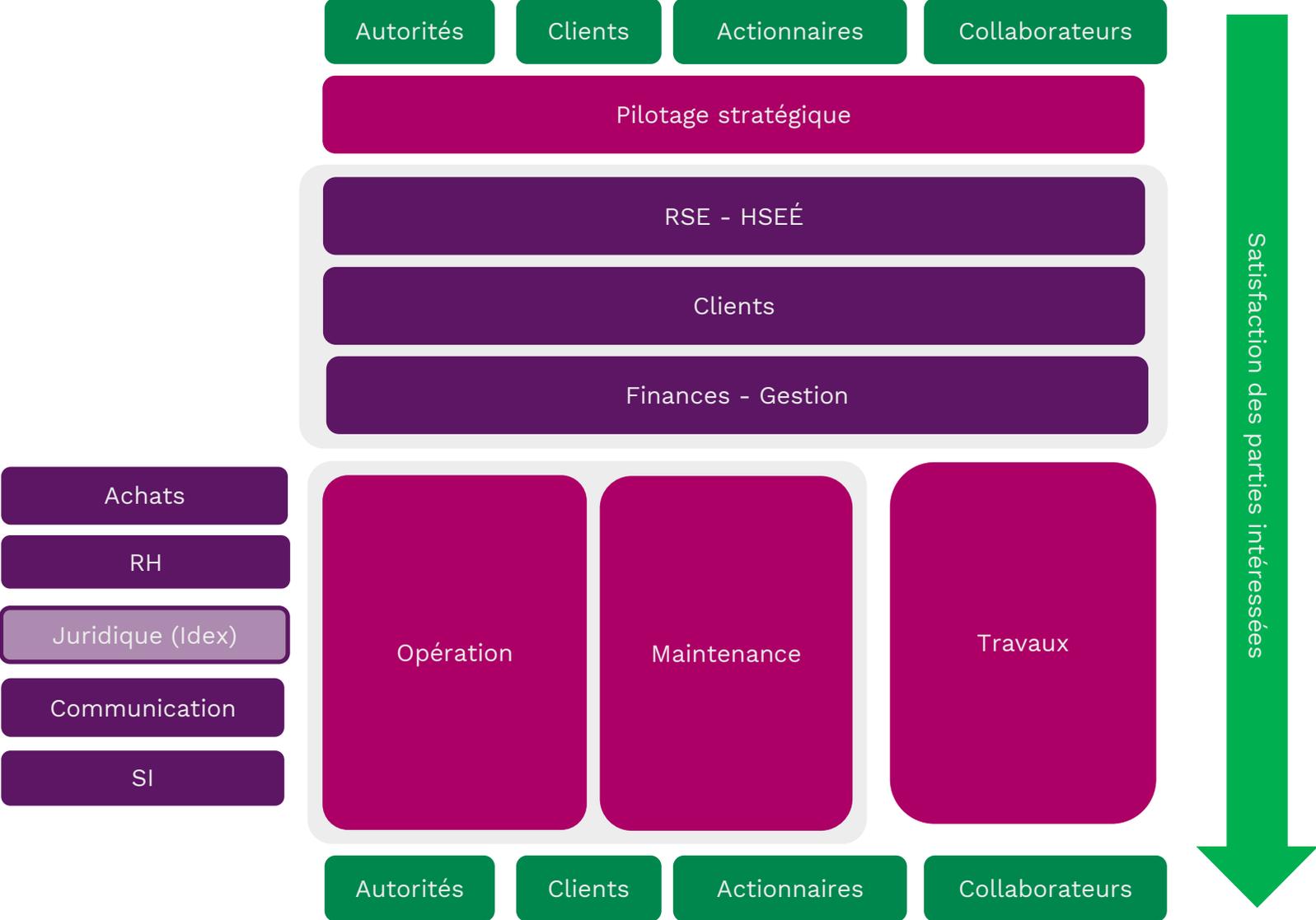
## Organigramme

---

I dex La Défense emploie 63 salariés.



Notre cartographie des Processus



## Missions et responsabilités

---

### Le Directeur Régional IDEX La Défense

Le Directeur Régional a pour mission, dans le cadre de la Délégation de Service Public, de :

- ✘ définir la Politique, la Stratégie et les Objectifs pour répondre aux droits et obligations du contrat de délégation de Service Public (DSP) et en cohérence avec la stratégie du groupe IDEX,
- ✘ déterminer les orientations d'Idex La Défense pour satisfaire aux politiques publiques, aux Clients et répondre aux risques et opportunités,
- ✘ mettre à disposition les ressources nécessaires pour établir, mettre en œuvre, entretenir et améliorer le Système de Management Intégré ainsi que les plans d'actions qui en résultent pour obtenir la performance attendue,
- ✘ veiller à la mise en place d'une équipe de management de l'énergie, ainsi que l'animation du système par les processus,
- ✘ évaluer la performance et mener des revues.

Le Directeur Régional est le « propriétaire » du système de management intégré (SMI). Il définit la stratégie de l'entreprise (vision et valeurs) et prend les décisions.

### Le Comité de Direction

Il est constitué de l'ensemble des pilotes de processus et permet à la Direction Générale de piloter l'entreprise et de statuer sur les objectifs et plans d'actions.

### La Directrice Maintenance et QHSEé

La Directrice Maintenance et QHSEé a été désigné par le Directeur Régional comme le référent du Système de Management Intégré dans les domaines Q-HSEÉ de l'entreprise. À ce titre, il a délégation sur de la performance du système de management et à une influence suffisante pour conduire la mise en œuvre du SMI.

A ce titre, il a pour mission de

- ✘ s'assurer que le SMI est établi, mis en œuvre, entretenu et continuellement amélioré,
- ✘ rend compte au Comité de Direction de la performance du système de management au travers de différents COPIL (SMI, ENERGIE, REGLEMENTAIRE) ou CODIR afin de valider les actions d'amélioration.
- ✘ préparer le planning d'audit en fonction des exigences des normes et des besoins détectés par le Comité de Direction,
- ✘ animer le SMI au niveau des Pilotes de Processus et des COPIL SMI et Energie
- ✘ s'assurer que les exigences réglementaires sont identifiées, comprises et communiquées de manière logique et exploitable,

- ✘ orienter le Système de Management Intégré vers l'efficacité énergétique en cohérence avec la Lettre d'Engagement d'IDEX La Défense.

### **Le Pilote de Processus**

Le pilote de processus a pour mission d'améliorer le processus et de l'adapter aux attentes des Clients, aux évolutions de l'organisation et de l'environnement et d'organiser la mise en œuvre des améliorations. Il travaillera en appui au Représentant de la Direction pour les activités de Management de l'Énergie, de l'Environnement et de la Santé/Sécurité.

Les responsabilités et les prérogatives de sa mission sont donc de

- ✘ décrire le processus et ses interactions avec les autres processus,
- ✘ définir les actions à mettre en œuvre face aux Risques et Opportunités identifiés pour IDEX La Défense au niveau de son processus ainsi que celles permettant de maîtriser les risques opérationnels du processus,
- ✘ définir des objectifs, suivre les indicateurs et réaliser un bilan mensuel,
- ✘ analyser et traiter les dysfonctionnements du processus,
- ✘ gérer la documentation du processus,
- ✘ mener au minimum une revue annuelle de processus,
- ✘ transmettre un rapport annuel de ses activités au CODIR.

**L'Adjoint au Directeur Régional** a subdélégation sur la partie technique des installations.

**La Directrice Maintenance et QHSE** a en charge le management des activités de maintenance en lien avec la démarche stratégique d'IDEX La Défense.

**Le Directeur Études / AMO** a subdélégation sur la partie études et travaux. Il a en charge le management des activités d'études et de travaux neufs ou de rénovation en contribuant à l'atteinte des objectifs stratégiques d'IDEX La Défense.

**Le Directeur Opérations** a en charge le management des activités de production en lien avec la démarche stratégique d'IDEX La Défense. Il définit un prévisionnel de production afin de répondre au budget et à la stratégie d'IDEX La Défense. En charge des équipes de conduite, il planifie la production hebdomadaire et engage les équipements de production et de distribution. Il met en place et coordonne les actions dans le but d'améliorer les performances.

**La Directrice Administratif et Financière** à Délégation Générale sur la partie financières comptables, fiscales, ressources humaines, paie et relations avec les administrations.

**Le Directeur Développement Réseau** a subdélégation sur la partie commerciale.

Chacun participe dans son domaine au management de l'énergie.

### **Le CSE**

Le Comité Social et Economique a été élu pour représenter le personnel. Tous les 3 mois, un item sécurité est intégré à l'agenda dont une pour présenter le programme d'action sécurité annuel.

Rôle et missions du CSE relatif à la santé, la sécurité et les conditions de travail :

- ✕ La délégation du personnel au CSE a pour mission de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise.
- ✕ Elle contribue à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail dans l'entreprise et réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel.
- ✕ Le CSE est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise, notamment sur les points suivants :
- ✕ Introduction de nouvelles technologies, tout aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail
- ✕ Mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail, des invalides de guerre, des invalides civils, des personnes atteintes de maladies chroniques évolutives et des travailleurs handicapés, notamment sur l'aménagement des postes de travail
- ✕ Le CSE procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs.
- ✕ Le CSE contribue notamment à faciliter l'accès des femmes à tous les emplois, à la résolution des problèmes liés à la maternité, l'adaptation et à l'aménagement des postes de travail afin de faciliter l'accès et le maintien des personnes handicapées à tous les emplois au cours de leur vie professionnelle,
- ✕ Le CSE peut susciter toute initiative qu'il estime utile et proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral, du harcèlement sexuel et des agissements sexistes.
- ✕ Les membres du CSE peuvent être associés pour participer à des activités de prévention au sein de l'entreprise comme la révision des procédures, les mises à jour de l'évaluation des risques ou la participation à des groupes de travail spécifiques.





## Lettre d'engagement

### > La mission

Accélérer la transition énergétique en valorisant des solutions locales et décarbonées.

### > La vision

Être le référent intégré, indépendant et dans la neutralité carbone des territoires.

### > Les valeurs



Passion d'entreprendre



Agilité



Esprit d'équipe



Audace

### Les quatre fondamentaux

#### La Santé-Sécurité

- Maîtriser les risques "métier" par un engagement managérial fort et des pratiques "sécurité" intégrées à chacun de nos gestes techniques.
- Déployer une politique de prévention tournée vers la conscience des risques, en favorisant la remonté des situations dangereuses et presque accidents.
- Ambition : 0 accident avec arrêt

#### L'Excellence Opérationnelle

- Produire et fournir 60% d'énergie renouvelable et décarbonée
- Bâtir une culture de la performance et de l'amélioration continue de la conception à l'exploitation, dans le respect de nos exigences applicables
- Digitaliser 100% de nos installations pour garantir un suivi et un pilotage en temps réel

#### Un Développement Audacieux et Responsable

- Saisir les opportunités de développement hors périmètre (export, extension...)
- Densifier et étendre nos réseaux
- Développer le service aux secondaires et les nouvelles offres
- Anticiper les évolutions et les marchés à venir
- Renforcer notre culture client et répondre en toute transparence aux attentes des parties prenantes

#### Les Énergies Humaines

- Assurer un environnement de travail agréable, sain et sécurisé pour tous.
- Être à l'écoute de nos collaborateurs pour améliorer la qualité de vie au travail
- Former des équipes compétentes, autonomes et responsables.

En qualité de Directeur Régional d'IDEX la Défense, je m'engage à mettre tout en oeuvre pour atteindre ces objectifs, ce qui nécessitera l'implication de tous les salariés.

le 02.11.2021

Frédéric JOSEPH

### Projet d'entreprise



# UNE BOUCLE D'AMELIORATION INTEGREE A NOTRE ORGANISATION

La boucle d'amélioration s'appuie sur plusieurs leviers :

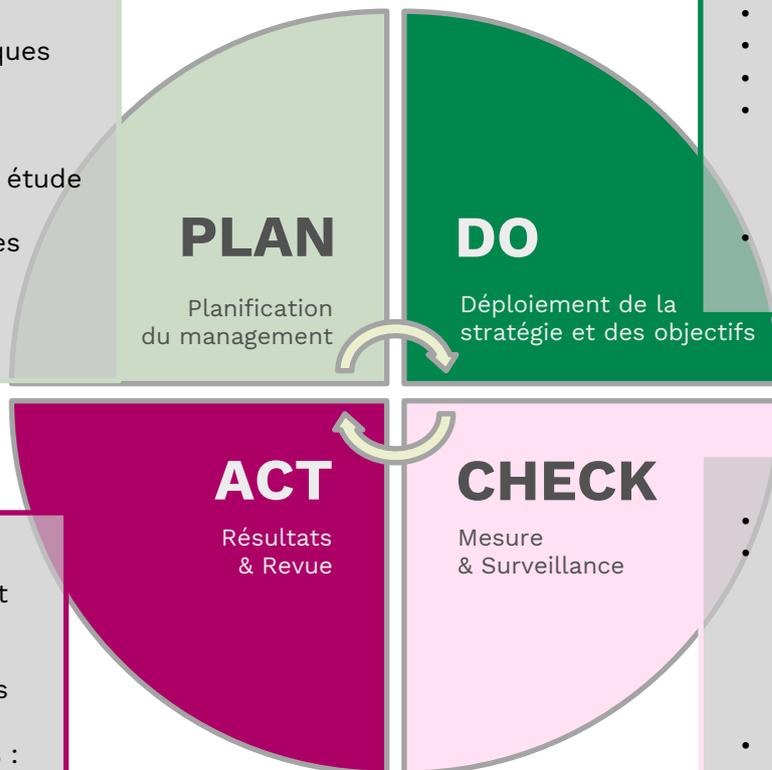
- ✕ Une écoute client formalisée;
- ✕ Une planification des activités;
- ✕ Une identification et une gestion des risques et opportunités;
- ✕ Une évaluation des performances;
- ✕ Une analyse et un traitement des dysfonctionnements;
- ✕ Une analyse des résultats attendus au travers des COPIL, CODIR, revues de processus et de la revue de direction.

Contexte  
Enjeux internes  
et externes

Besoins et attentes des  
parties intéressées y compris  
les exigences légales

- Risques et opportunités stratégiques
- Stratégie
- Evaluation des risques opérationnels : document unique, analyse environnementale, étude de dangers, revue énergétique, risques processus
- Objectifs et cibles
- Plans d'actions

- Structure & responsabilités
- Formation & compétences
- Communication & promotion
- Maîtrise des risques
- Gestion de projets
- Gestion des actifs
- Gestion des entreprises extérieures et des achats
- Préparation aux situations d'urgence



- Tableaux de bord
- Bilans mensuels et annuels
- Reporting aux parties intéressées
- Analyse des résultats attendus : COPIL, CODIR, Revues de processus et revues de direction

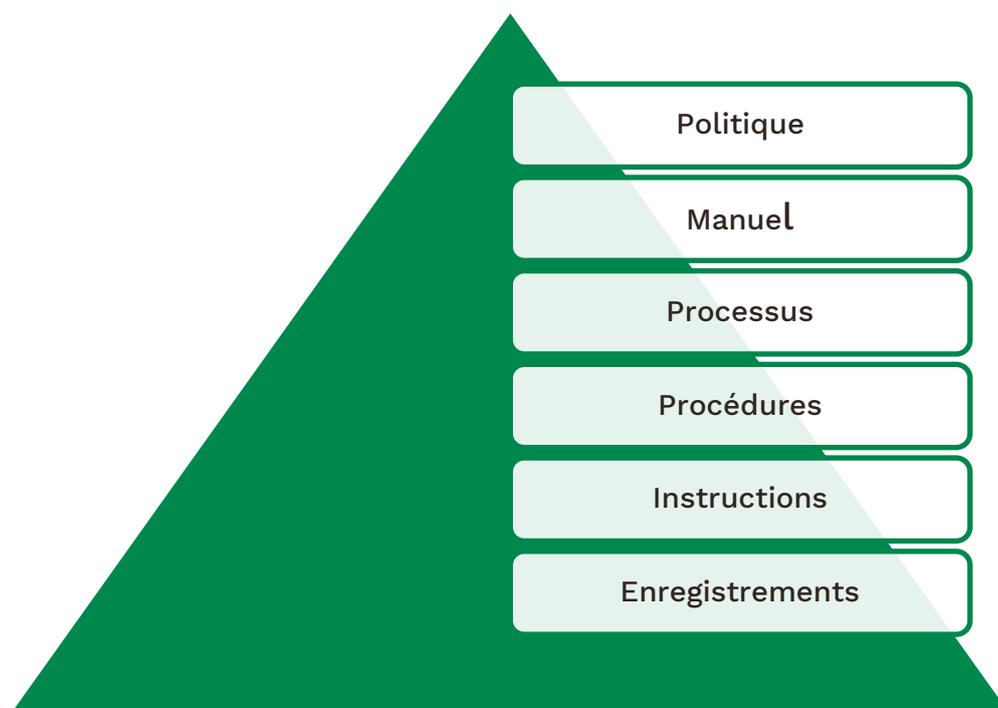
- Retour d'expérience
- Surveillance des risques pour la Santé, la Sécurité, l'Environnement, l'Energie et les processus
- Surveillance des installations et des équipements
- Evaluation de conformité
- Surveillance des performances
- Enquête de satisfaction clients
- Audits

# MAITRISE DOCUMENTAIRE

---

## La structure documentaire

---



## La maîtrise documentaire des processus

---

### *Les documents chapeau du système de management*

Politique	Lettre d'engagement
Gouvernance	Manuel de management intégré (MMI)
Evaluer la performance	Indicateurs de Performance (IND)

### **Processus de management**

Piloter l'entreprise	Fiche descriptive de processus « Piloter l'entreprise » (FDP-D1)
Clients et concession	Fiche de description du processus Gérer la clientèle & Développer la concession FDP-P1
SMI	Fiche de description du processus Suivre & développer l'efficacité du SMI FDP-P4

### **Processus de réalisation**

Études et travaux	Fiche de description du processus Gérer les études & les travaux FDP-R4
Opération	Fiche de description du processus Opérer / Conduire FDP-C2

Maintenance                      Fiche de description du processus Maintenir FDP-M2

### Processus supports

Acheter                              Fiche de description du processus Maîtriser les achats  
FDP-R2

Communiquer                      Fiche de description du processus Communiquer FDP-R5

Ressources Humaines              Fiche de description du processus Gérer les Ressources  
Humaines FDP-R1

Procédures liées au management du système intégré \_\_\_\_\_

Documents applicables

Titre	Référence	Emplacement
Plans d'organisation interne - Alençon / Pons - Maîtriser la documentation et les enregistrements du SMI et en assurer l'archivage	POI Alençon POI Pons  PRO-01	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »  Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Analyse des risques processus	PRO-02	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Traiter les grains de sable	PRO-03	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Traiter les non-conformités, actions correctives, actions préventives, accidents et incidents	PRO-04	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Maîtriser les audits QSEÉ	PRO-05	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Identifier les exigences légales HSEE et évaluation de la conformité	PRO-06	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Analyser et évaluer les aspects environnementaux et les risques pour la SST	PRO-07	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Organiser des visites planifiées	PRO-08	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Concevoir une revue énergétique	PRO-09	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »
Gestion des modifications	PRO-10	Intranet « Suivre et développer l'efficacité du SMI »

# FICHE DE VIE DU MANUEL DE MANAGEMENT INTEGRE

N° de version	Date de version	Nature de la modification
17	20/06/2022	Mise à jour organigramme, missions et responsabilités et Lettre d'engagement.
16	15/04/2021	Mise à jour organigramme et Lettre d'engagement.
15	18/03/2020	Prise en compte des exigences de l'ISO 50001 version 2018 et ISO 9001 et ISO 14001 version 2015, des évolutions du CSE, de la nouvelle cartographie, de la lettre d'engagement 2020 et des axes stratégiques 2030.
14	14/02/2019	Description de l'équipe du Management de l'énergie
13	14/10/2016	Intégration de la procédure des modifications dans le SMI
12	25/11/2015	Révision de la Lettre d'engagement « ENERHTERM 2020 » lors de la revue de direction de novembre 2015
11	11/04/2013	Lettre d'engagement « IDEX LA DÉFENSE 2020 »
10	18/01/2013	Prise en compte des exigences de l'ISO 50001
9	28/10/2010	Prise en compte des remarques de l'audit interne n°10
8	15/03/2010	Refonte du manuel de management et simplification documentaire
7	03/12/2009	Prise en compte de la nouvelle version de l'ISO 9001 de novembre 2008.
6	13/06/2008	Intégration du processus « facturer et recouvrer » dans le processus « Développer et conserver la clientèle ». Mise à jour de la lettre d'engagement pour la période 2008 – 2009.
5	13/06/2007	Prise en compte de l'écart de l'audit de suivi n°2 du 11 janvier 2007 concernant le management des processus à la maille des responsables de groupement de processus. Le management des processus se fera au niveau du CODIR. Prise en compte de la nouvelle version de BS OHSAS 18001 : 2007. Mise à jour de la lettre d'engagement.
4	04/01/2006	Prise en compte de la nouvelle version de l'ISO 14001 publiée le 15 novembre 2004. Mise à jour de la lettre d'engagement et cartographie des processus.
3	01/03/2005	Prise en compte de l'observation de l'audit initial du 25 février 2005 concernant les exclusions établies dans le manuel. Le périmètre des exigences du paragraphe 7 relative au Module H (Aucune exclusion autorisée) de la <b>norme ISO 9001</b> est applicable. Mise à jour de la lettre d'engagement au 1 <sup>er</sup> mars 2005.
2	04/11/2004	Prise en compte des écarts de l'audit PRE ASSESSMENT du 22 octobre 2004 concernant les exclusions autorisées et l'engagement de la direction.

1	21/06/2004	Approbation du document lors du CODIR du 21 juin 2004
0 Projet modifié	26/05/2004	Prise en compte des écarts de l'audit interne du 30 avril 2004 concernant la référence à toutes les procédures et la désignation du représentant du personnel dans le manuel.
0 Projet	12/01/2004	Création du Manuel de Management Intégré

## Établissement du document

### Rédaction

Séverine BOUCHEX  
Chargée de Mission QHSEé



### Validation et approbation

Frédéric JOSEPH  
Directeur des Opérations

