



Smart RSE

Pour un pilotage environnemental, social et sociétal intégré

Méthodologie d'élaboration de la DPEF

La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) présente l'engagement du Groupe en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) en l'intégrant au pilotage et à la stratégie globale du Groupe Delta Dore.

La démarche RSE identifie de manière cohérente les enjeux de développement durable prioritaires et réalise une évaluation précise des implications et des impacts sur le modèle d'affaires. Le croisement de cette analyse de matérialité avec les risques RSE identifiés conduit à définir des enjeux prioritaires et leurs stratégies associées, dont l'efficacité est mesurée par des indicateurs clés de performance.

Cette démarche transverse est portée par un comité RSE, en collaboration avec les parties prenantes du Groupe Delta Dore, les pilotes de processus et les collaborateurs.

La DPEF a été réalisée conformément aux exigences réglementaires de la directive européenne du 22 octobre 2014, de l'ordonnance du 19 juillet 2017 et du décret d'application du 9 août 2017. Son élaboration s'appuie sur les standards internationaux Global Reporting Initiative et ISO 26 000 applicables en matière de RSE, et sur les guides sectorielles spécifiques FIEEC et GIMELEC. Notre périmètre déclaratif de la DPEF 2018 correspond au minima au périmètre France des activités du groupe Delta Dore.



Sommaire

Profil.....	p. 4
Le mot de Pascal Portelli, DG Delta Dore.....	p. 6
Entretien avec Samuel Tanné, ingénieur QSE chez Delta Dore.....	p. 8

Chapitre 1

Notre stratégie : devenir le leader de la maison et du bâtiment connectés en Europe

Notre ambition stratégique	p. 10
Smart Ignition : quatre piliers propulseurs d'excellence	p. 12
Une trajectoire bien engagée	p. 13
SOFT, quatre valeurs pour une culture d'entreprise forte.....	p. 14

Chapitre 2

Notre modèle d'activité : des solutions pour la maison et le bâtiment connectés

Un modèle d'affaires smart	p. 18
Des solutions fiables au service de l'efficacité et de la simplicité	p. 20
Nos domaines d'expertise.....	p. 21
Un mode de gouvernance exigeant et adapté.....	p. 22

Chapitre 3

Notre engagement responsable : une démarche d'amélioration continue au service de tous

Identifier les enjeux pour mieux les maîtriser : Matrice de matérialité.....	p. 28
Pilier Innovation	p. 30
Pilier Conquête.....	p. 34
Pilier Talents.....	p. 38
Pilier Performance	p. 42
Conclusions et perspectives	p. 46
Annexes	p. 48
Nos résultats et nos impacts.....	p. 48
Rapport de l'OTI	p. 49
Tableau récapitulatif des indicateurs	p. 50
Lexique.....	p. 52





Un leader connecté au marché

Groupe familial français résolument tourné vers l'international, Delta Dore est le pionnier des solutions pour la maison et le bâtiment connectés. Reconnue pour la fiabilité de ses offres, l'entreprise propose des solutions ouvertes et sécurisantes, au service de la transition énergétique, et d'un confort individuel accru à la maison comme au travail.

Depuis sa création en 1970, l'innovation a toujours porté la croissance de Delta Dore. Cette dynamique a permis au groupe d'anticiper les évolutions d'un marché en mutation rapide et de réussir le virage du numérique vers les objets connectés, les applications mobiles et les services destinés aux occupants des maisons ou des bureaux.

Cette première publication des informations relatives à notre performance extra-financière permet d'apporter en toute transparence à nos parties prenantes un éclairage rigoureux sur notre modèle d'affaires, notre vision et notre gestion des risques RSE, pour une meilleure compréhension de la valeur créée par Delta Dore.

Le mot de Pascal Portelli, Président du Directoire de Delta Dore

« La maison et le bâtiment connectés montent en puissance. À la fois parce qu'ils permettent une gestion plus intelligente des énergies et qu'ils répondent aux besoins accrus en matière de confort individuel et de sécurité. L'activité a généré 20 milliards d'euros de revenus au niveau mondial en 2018 (Source statista). En France, Delta Dore occupe une place dominante sur le marché.

Adossés à la transition énergétique et à l'essor des technologies digitales, la Smart Home et le Smart Building devraient afficher une croissance de 30 % par an d'ici 2025 (source Statista). Des perspectives attractives pour les acteurs traditionnels du bâtiment et de la maison qui proposent tous des solutions connectées. Énergéticiens, banques et télécoms en tête, les opérateurs de services se sont également positionnés sur le marché pour enrichir leurs offres et diversifier leur activité. Enfin, un écosystème de start-ups innovantes séduit en direct les consommateurs avec de nouveaux objets connectés.

Pourtant, le marché de la maison connectée reste immature. Les solutions disponibles sont souvent compliquées et peu intuitives et les expériences proposées aux utilisateurs manquent de fluidité. Les enjeux liés à la protection de la vie privée et des données personnelles soulèvent quant à eux de nombreuses questions éthiques. L'arrivée des GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple) et de la commande vocale changent clairement la donne en simplifiant les usages grâce à la convergence des équipements.

La démocratisation du Smart Home peut commencer ! Dans ce paysage en pleine transformation, nous entendons jouer un rôle décisif. Et Delta Dore a les atouts pour être un acteur clé du marché de demain.

Acteur majeur de la maison connectée en France, nous venons de lancer un nouveau plan de conquête pour renforcer nos positions dans un environnement encore complexe et dispersé.

Sur le plan technologique, nous avons engagé une nouvelle séquence d'innovations pour concevoir les solutions iconiques de demain, au service du confort et de l'efficacité énergétique, à la maison comme au travail.

Nous voulons offrir, par une démarche responsable, des produits simples d'utilisation, technologiquement performants, respectueux de l'environnement, à un prix accessible et qui garantissent la sécurité des données personnelles. »

“ Delta Dore a tous les atouts pour être un acteur clé du marché de demain ”



Pascal Portelli & Claire Rostren
Directoire de Delta Dore





Créer une valeur durable

Entretien avec Samuel Tanné, Ingénieur Qualité système et Environnement chez Delta Dore, et membre du comité de reporting RSE.

En tant que pilote de la RSE chez Delta Dore, vous menez une réflexion approfondie sur le développement durable dans l'entreprise.

Qu'est-ce qui fait, selon vous, la singularité de votre approche RSE ?

Acteur de la transition énergétique, nous voulons redonner la priorité, du sens et de la cohérence, à des sujets sociaux, sociétaux et environnementaux. Nous cherchons à traiter de manière équilibrée les aspects économiques et RSE. Parce que les thématiques RSE prioritaires sont indissociables des enjeux liés à notre activité, comme l'offre produit, la compétitivité, l'innovation ou la satisfaction client, notre approche est étroitement intégrée à notre vision, à notre stratégie et au plan de développement de l'entreprise.

Justement, comment la démarche RSE s'articule-t-elle avec la stratégie de l'entreprise ?

Notre stratégie RSE fait partie intégrante de notre stratégie générale : nous alignons le pilotage de l'entreprise sur nos priorités RSE. C'est pourquoi nous menons une démarche déclinée à tous les niveaux et dans tous les processus de Delta Dore. Nos métiers s'enrichissent en profondeur d'exigences nouvelles issues de la RSE et d'outils associés pour faire avancer nos pratiques, avec tous les acteurs concernés : collaborateurs, fournisseurs, collectivités territoriales, etc. Les dispositifs mis en place sont utilisés comme des leviers qui servent aussi bien la performance économique que la RSE. C'est un travail d'amélioration continue... et de longue haleine.

C'est aussi une garantie de croissance durable ?

Nous sommes convaincus que la prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux dans la gestion de l'entreprise est un moteur de croissance et de développement à long terme. Parce qu'au-delà du socle réglementaire et de la réduction de l'impact sur l'environnement, elle fournit aussi des clefs pour améliorer le bien-être des salariés, développer leurs talents, renforcer l'offre d'efficacité énergétique, valoriser l'éco-conception, favoriser l'économie circulaire, amplifier les meilleures pratiques, etc. Levier de progrès pour l'entreprise, notre démarche RSE fait bouger les lignes de la culture et des actions de Delta Dore au service de notre performance globale.

“Prendre en compte les enjeux RSE dans la gestion du Groupe est source de croissance à long terme et contribue aussi à améliorer le bien-être des collaborateurs et l'engagement dans l'entreprise”.

Chapitre I

Notre stratégie

Devenir le leader de la maison et du bâtiment connectés en Europe

Delta Dore déploie un projet de transformation ambitieux pour devenir un acteur majeur de la transition énergétique en Europe, numéro un de la maison et du bâtiment connectés. Notre stratégie de conquête et notre exigence de performance sont portées par l'innovation et par les meilleurs talents.

Dix ans pour devenir leader européen de la maison connectée

Doté d'un savoir-faire historique, Delta Dore anticipe depuis près de cinquante ans les évolutions de son marché pour rester à l'avant-garde des solutions de pilotage des équipements de la maison et des bâtiments.

Delta Dore a l'ambition de rester chef de file sur un marché porteur boosté par la convergence et la démocratisation des usages des objets connectés. Déjà très bien positionné en France, c'est en Europe que Delta Dore souhaite se renforcer, ainsi qu'en Asie. Les enjeux liés à la transition énergétique y offrent notamment des perspectives très prometteuses. L'impératif d'efficacité énergétique et le développement de l'autoconsommation ou des véhicules électriques favorisent le déploiement de systèmes de pilotage intelligent des énergies. Pour mener à bien ces ambitions, Delta Dore s'est doté sur les dix ans à venir d'un plan stratégique de développement ambitieux, Smart Ignition.





Le Groupe s'est fixé

3 grands objectifs :

- être un acteur majeur de la transition énergétique
- devenir un leader européen de la maison connectée
- réaliser 70 % de son chiffre d'affaires à l'international d'ici 2028

Smart Ignition

Quatre piliers propulseurs d'excellence

Le projet d'entreprise de Delta Dore s'articule autour de quatre axes stratégiques fondateurs pour concrétiser notre ambition. Ces 4 piliers ont pour origine une identification rigoureuse des **principaux risques** auxquels le Groupe pourrait être confronté dans le cadre de ses activités.

1. L'innovation

Concevoir les solutions Smart Home iconiques de demain. **Au cœur de la stratégie de croissance de Delta Dore, la capacité à innover permet d'accompagner les mutations d'un marché digital très disputé et de faire face par des partenariats de choix à la consolidation de ses acteurs.** Le Groupe poursuit ses investissements en R&D pour mieux répondre aux enjeux de la transition énergétique et développer de nouvelles solutions créatrices de valeur, accessibles et attractives. La conception et le design de ses produits et de ses applications évoluent en intégrant l'ensemble des parcours utilisateurs, pour offrir la meilleure expérience client. Innover sur les services est une de ses priorités, afin d'apporter les solutions globales et intégrées qu'attendent les utilisateurs.

2. La conquête

Devenir leader européen de la maison et du bâtiment connectés. **Pour accroître son envergure et ancrer son positionnement, Delta Dore renforce sa capacité de développement à l'international par une contribution d'une démarche de compliance.** Le Groupe accélère son internationalisation. Déjà présent en Allemagne, en Espagne, en Italie, en Pologne, au Royaume-Uni, en Chine, à Singapour et aux Philippines, Delta Dore vise la première place en Europe de l'Ouest, en particulier en Allemagne, marché le plus porteur.

3. Les talents

Donner à nos collaborateurs les moyens de relever tous les défis. **Afin d'attirer les meilleurs savoir-faire et de développer, en interne, les compétences indispensables à la maîtrise des nouveaux domaines clés du digital, Delta Dore se transforme en privilégiant l'engagement et l'accompagnement de l'ensemble de ses collaborateurs.** Le groupe déploie une politique d'"empowerment" (autonomisation des salariés), afin que ceux-ci soient à la fois acteurs clés et moteurs de la réussite de Smart Ignition. L'objectif : les mobiliser et les fédérer durablement autour de son projet commun de création de valeur. Delta Dore tisse également des partenariats avec les grandes écoles et les universités pour attirer les meilleurs talents.

4. La performance

Viser l'excellence pour booster l'investissement. **Face à l'agressivité commerciale de certains acteurs du marché, adeptes de prix ajustés à moindre coût et à moindre marge, rester compétitif passe par l'efficience et l'efficacité de chaque rouage de l'entreprise.** Cette approche de la performance ne se limite pas aux processus de production. Sa maximisation repose sur l'adoption d'un nouvel état d'esprit, d'une démarche de changement et de méthodes neuves. Ce sont des conditions indispensables pour optimiser les ressources et donner la priorité aux projets les plus porteurs.

Une trajectoire bien engagée

En 2018, Delta Dore a démarré la mise en œuvre de son projet Smart Ignition en s'appuyant sur une feuille de route détaillée. Près d'une centaine de collaborateurs issus de métiers différents se mobilisent déjà pour faire avancer les 22 projets transverses qui permettront d'atteindre progressivement les objectifs de chacun de ses axes stratégiques.

Innovation

Thématiques identifiées :

- Innovation sur nos offres
- Transition énergétique
- Ouverture et compatibilité des offres
- Innovation sur les services

9 projets lancés

59 collaborateurs impliqués

Conquête

Thématiques identifiées :

- Développement international
- Renforcement du focus client
- Développement de nouveaux canaux
- Prescription au client final

5 projets lancés

23 collaborateurs impliqués

Talents

Thématiques identifiées :

- Culture d'entreprise
- Satisfaction au travail
- Développement de l'attractivité

3 projets lancés

13 collaborateurs impliqués

Performance

Thématiques identifiées :

- Priorisation
- Amélioration de l'efficacité
- Etude "make or buy"

5 projets lancés

18 collaborateurs impliqués



SOFT,

Quatre valeurs pour une culture d'entreprise forte

Delta Dore a développé une culture d'entreprise solide, accélérateur de son projet de transformation stratégique. Cette nouvelle culture se matérialise à travers un socle commun, bâti sur quatre valeurs et baptisé **SOFT** : **S**imple, **O**pen, **F**ocused, **T**rusted.

Les valeurs de Delta Dore expriment son identité et fédèrent autour d'une vision et d'un esprit communs. Elles permettent à chacun d'appréhender la manière dont le Groupe porte ses ambitions et construit son avenir. Chacune de ces valeurs se manifeste dans tout projet mené par Delta Dore et guide l'ensemble de ses actions, en interne et vis-à-vis de ses partenaires externes.

Simple :

Notre futur se dessine avec simplicité.

Nous proposons à nos clients des solutions adaptées à leurs besoins et à leurs usages. Nous mettons tout en œuvre pour optimiser le parcours client. Cette simplicité s'affirme dans des méthodes de travail agiles et des relations humaines transparentes.

Open :

Notre avenir est enrichi par l'ouverture.

Nous croyons que l'ouverture technologique de nos offres est décisive pour accompagner l'expansion du marché de la maison et des bâtiments connectés. Nous favorisons l'ouverture vers de nouvelles méthodes de travail. Nous développons le recrutement de nouveaux profils et valorisons la diversité des cultures à l'international.

Focused :

Notre avenir se construit autour de choix clairs.

Notre exigence est de proposer des solutions qui apportent un réel bénéfice d'usage et d'expérience à nos clients. La stratégie d'entreprise est partagée avec l'ensemble des équipes, avec des priorités et des objectifs clairs.

Trusted :

Notre avenir s'enracine dans la confiance.

Nous nouons des partenariats forts, durables et fructueux avec nos clients. La confiance envers nos collaborateurs s'exprime à travers l'autonomie qui leur est accordée.

SIMPLE

Our future is designed with simplicity



OPEN

Our future is amplified by openness



FOCUSED

Our future is energized by clear choices



TRUSTED

Our future is rooted in trust



Chapitre 2

Notre modèle d'affaires

Des solutions pour la maison et le bâtiment connectés

Groupe technologique familial, Delta Dore fabrique en France et commercialise dans plus de 40 pays des produits et des services pour la maison et les bâtiments connectés. Notre mission consiste à offrir des solutions de pilotage fiables et sécurisantes au service de la transition énergétique et d'un confort individuel accru, à la maison comme au travail.





Un modèle d'affaires smart

L'écosystème d'affaires de Delta Dore est fondé sur une valeur d'usage forte : donner aux utilisateurs le pouvoir d'interagir simplement avec leur environnement, comme le signifie la baseline « Smart is the new power ». Toutes nos ressources contribuent à cette création de valeur tangible et concrète, en intégrant les enjeux RSE dans une trajectoire d'entreprise durable.

Nos matières premières :



Les produits fabriqués par Delta Dore utilisent les ressources suivantes :

- Des composants électroniques,
- Des circuits imprimés,
- Des matières plastiques, notamment pour les boîtiers mécaniques.

Selon leur type (filaire ou radio) nos produits fonctionnent sur piles, alcalines ou lithium.

La nature de nos produits demande également de l'emballage en carton et des notices en papier.

Prévention des risques environnementaux et des pollutions

Nos sites de production de Bonnemain (35) et d'Etelles (35), unités d'assemblage électronique, ne font l'objet d'aucune classification ICPE (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement), cependant quelques rubriques sont sous surveillance.

Notre site logistique de Tinténiac (35) quant à lui est soumis à déclaration au titre de la rubrique I510.

Le site de Revin (08), acquis courant 2018, est soumis à déclaration au titre de la rubrique 2560 et 2910.

Les principales exigences applicables à nos produits et marchés.

Nos produits sont des Equipements Electriques et Electroniques (EEE) à destination du résidentiel et du tertiaire. A ce titre ils sont soumis à l'ensemble des directives européennes, ou règlements et leurs normes applicables suivantes :

- Compatibilité électromagnétique (CEM),
- Base Tension (BT),
- Radio (RED),
- Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE),
- Substances dangereuses (ROHS),
- Consommation électrique (EuP),
- Substances chimiques contenues dans les produits (REACH).
- Règlement Général pour la protection des données personnelles (RGPD)

Nos marchés et clients exigent aussi que nos équipements soient conformes aux exigences telles que la réglementation thermique (RT2012 et future RE2020) et directive Efficacité Energétique du bâtiment.



Entreprise familiale (70%), pionnière sur le marché français de la maison et des bâtiments connectés.

Notre ambition

- Être acteur de la transition énergétique
- Être leader européen sur nos marchés
- Réaliser 70% du C.A. à l'international

Nos piliers stratégiques

Nos processus clés

Nos atouts

Prescripteurs • Grands Comptes • Distributeurs • Partenaires
Particuliers • Installateurs • Gestionnaires de bâtiment

Notre mission :
participer à la transition énergétique en offrant des solutions technologiques fiables, ouvertes et sécurisantes pour réaliser des économies d'énergies et garantir un confort individuel accru, à la maison comme au travail.

Innovation
innover pour concevoir la Smart Home de demain

Conquête
se développer en Europe et en Asie

Talents
révéler et attirer les compétences de demain

Performance
garantir la satisfaction client et accroître notre compétitivité

857 salariés

- 4 millions de logements équipés
- 10 000 sites tertiaires et industriels

Recherche & Innovation

L'innovation inscrite au coeur de l'ADN du groupe
10% du C.A. consacré à le R & D
• + de 150 personnes • 41 brevets publiés.

Création & Gestion de l'offre

Des solutions au service de la transition énergétique et du confort
Produits et services pour le pilotage et l'analyse de ses équipements.

Développement

Une maîtrise globale du développement des produits et services
De la conception hardware au développement des applications et plateformes IOT*.

* IOT : Internet of thing - internet des objets

Acheter

Des achats orientés responsables et durables
Sourcing (FR, EU, Row).



Production

Un outil industriel de pointe basé en France
Labellisé vitrine Industrie du futur et certifié ISO 9001 et 14001 • 4,5 millions de produits fabriqués.

Commerce

Une présence internationale
9 filiales commerciales en Europe et à l'international.

Assistance aux clients

La proximité avec nos clients
+100 commerciaux • 3 centres d'appels
• Centre de Formation • Mise en service
• Contrats de services.

chauffage

consommation

pilotage des équipements

éclairage

ouvrants

Des solutions fiables au service de l'efficacité et de la simplicité

Delta Dore maîtrise les technologies de pointe et multiplie les partenariats pour proposer une large gamme de solutions de pilotage du confort et de l'énergie accessibles, compatibles et simples d'utilisation, qui répondent aux préoccupations du quotidien.

Pionnier de la domotique dans les années 80, Delta Dore dispose d'un savoir-faire reconnu dans le pilotage des équipements de confort et de gestion d'énergie. Précurseur du numérique, le Groupe s'est imposé comme un acteur clé des solutions pour la maison et le bâtiment connectés.

Delta Dore a construit sa réputation sur la robustesse et la fiabilité de ses technologies, qui ont fait le succès de la marque et lui ont permis d'inscrire ses offres aux antipodes de l'obsolescence programmée. Ses gammes multi-protocoles répondent à l'ensemble des besoins des utilisateurs mondiaux, sans barrière technique. Dans un monde digital porteur d'espoirs et d'interrogations, nos solutions donnent aux individus le pouvoir de piloter en douceur leurs équipements en toute sécurité.

Le Groupe a gagné la confiance et la fidélité de ses utilisateurs comme des installateurs grâce à l'étendue, la pertinence et la qualité de son offre. Marque de référence des électriciens et plombiers français, Delta Dore noue des relations privilégiées avec de nombreux acteurs de la maison et du bâtiment connectés, et développe en réseau des solutions avec de grands industriels et prestataires de services.

Delta Dore est aujourd'hui le leader français du marché de la maison et du bâtiment connectés. En concevant des systèmes plus ouverts et interopérables, Delta Dore offre l'écosystème le plus large du marché, grâce à des solutions compatibles avec celles de près de 60 partenaires industriels(*).

(*) Sur le périmètre France, sont considérés comme partenaires les industriels pour lesquels sont développées des solutions spécifiques permettant de connecter leurs équipements à l'écosystème Tydom, ou pour lesquels sont déployées une promotion et/ou une mise en avant commerciale.

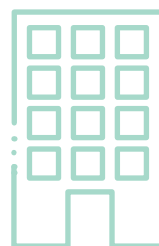
Nos domaines d'expertise

Smart Home : 88% du Chiffre d'Affaires

- Une offre complète de solutions connectées destinées aux particuliers pour pouvoir piloter de chez eux ou à distance leurs équipements, afin de leur faciliter la vie, de gagner en confort et de sécuriser leur maison : gestion de l'énergie, alarmes, volets, éclairages, portes, multimédia, etc.
- Une offre de produits, d'applications et de plateforme IoT destinée aux partenaires industriels (fabricants de chaudières, radiateurs, volets roulants, fenêtres, etc) et aux fournisseurs de services (énergéticiens, banques, assurances, etc), qui leur donne accès à l'univers de la maison connectée.



88 % du C.A.



..... 12 % du C.A.

Smart Building : 12% du Chiffre d'Affaires

- Des solutions d'efficacité énergétique et d'optimisation des espaces proposées aux décideurs du tertiaire, pour les aider à comprendre et à piloter leurs bâtiments, afin d'optimiser leurs dépenses énergétiques et d'offrir un confort de vie optimal aux occupants : gestion technique du bâtiment, audit énergétique, services énergétiques, services aux occupants sur les lieux de travail.

Delta Dore, c'est :

- Plus de 4 millions de logements équipés avec ses solutions en France.
- Plus de 10 000 sites tertiaires et industriels équipés avec ses solutions dans le monde.
- Plus de 150 000 exemplaires de sa box maison connectée Tydom vendus.
- 145 millions € de chiffre d'affaires en 2018, dont 1/3 à l'export.
- 4,5 millions de produits fabriqués par an sur ses deux sites de fabrication en France.
- 9 filiales en Europe et en Asie, 40 pays partenaires.

Un mode de gouvernance exigeant et adapté

La gouvernance de Delta Dore s'articule autour de plusieurs entités décisionnelles et opérationnelles qui interviennent en concertation pour définir les orientations stratégiques, veiller à leur mise en œuvre et assurer leur pilotage. Leurs règles et leurs modalités de fonctionnement répondent aux principes de redevabilité, d'intégrité et de transparence.

LES INSTANCES DE GOUVERNANCE DE DELTA DORE

Conseil de surveillance

8 membres - fréquence trimestrielle - 87% hommes / 13% femmes

sa mission : exercer le contrôle permanent de la gestion de la société par le directoire

Comité de la Stratégie et des Technologies

3 membres - fréquence quadrimestrielle

sa mission : examiner les objectifs stratégiques, apprécier le bienfondé et les conséquences des décisions stratégiques proposées par le Directoire et veiller à l'application de la stratégie

Comité des rémunérations et des nominations

2 membres - fréquence quadrimestrielle

sa mission : revoir et faire des propositions sur les questions des rémunérations des membres du Conseil de surveillance, du Directoire et des directives relatives à la politique de rémunération du groupe, et des nominations et renouvellement des membres du Conseil de surveillance et du Directoire

Comité d'Audit

2 membres - fréquence quadrimestrielle

sa mission : assurer le suivi du processus d'élaboration de l'information financière, de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, du contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés par les Commissaires aux Comptes, de l'indépendance des Commissaires aux Comptes, des acquisitions, des études et consultations

Directoire

2 membres - 50% hommes / 50% femmes

sa mission : administrer et diriger la société sous le contrôle d'un conseil de surveillance

Comité de Direction

14 membres - fréquence mensuelle

sa mission : piloter la stratégie et sa mise en œuvre

Comité Sign

14 membres
fréquence mensuelle
79% hommes / 21% femmes

sa mission : assister la Direction dans la mise en œuvre de son plan stratégique, afin que Delta Dore anticipe au mieux les opportunités, enjeux et risques qui y sont associés

Comité Qualité

6 membres
fréquence mensuelle
33% hommes / 67% femmes

sa mission : assister la Direction dans le suivi des questions relatives à la qualité des produits et des services délivrés aux clients

Comité Cyber

11 membres
fréquence mensuelle
80% hommes / 20% femmes

sa mission : assister la Direction dans les choix portant sur la cybersécurité du Groupe, valider la gouvernance cybersécurité, le(s) schéma(s) directeur(s) et les traitements des risques

Comité Protection DCP

12 membres
fréquence mensuelle
83% hommes / 17% femmes

sa mission : assister la Direction dans la mise en œuvre de la réglementation relative à la protection des DCP

Comité RSE et Compliance

5 membres
fréquence mensuelle
40% hommes / 60% femmes

sa mission : assister la Direction dans le suivi des questions relatives à la RSE et à la compliance

LE PILOTAGE DE LA RSE CHEZ DELTA DORE

Direction générale

Pascal Portelli

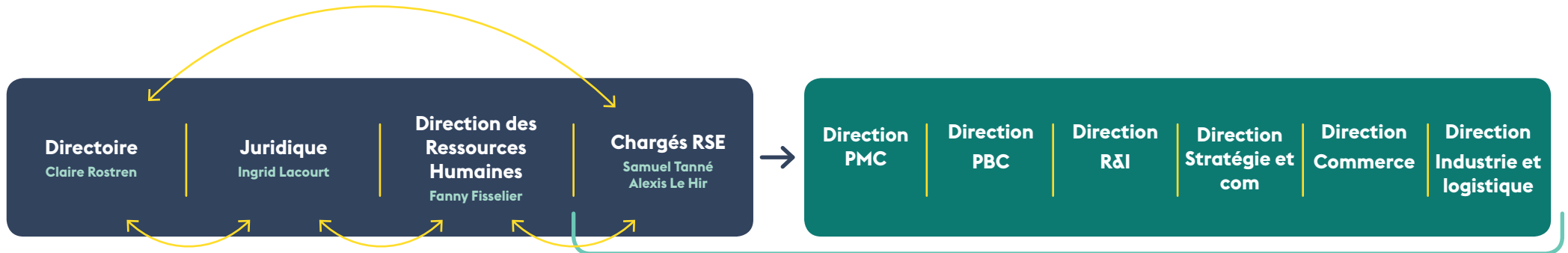
Elle établit et valide la stratégie RSE du Groupe

Comité de pilotage RSE et Compliance de Delta Dore

Il assure la gouvernance du reporting RSE dans l'entreprise.
Il anime le déploiement de la démarche RSE dans l'entreprise et consolide les indicateurs de progrès.

Directions métiers

Ils garantissent le déploiement de la politique RSE, et assure la promotion et l'impulsion nécessaires à la démarche dans leur périmètre de responsabilité.



Chargés RSE du Comité de pilotage et les Directions métiers

Ils déclinent et relaient la démarche sur le terrain.

Services support

Ils facilitent la démarche et la mise en place des initiatives.

Ressource Humaines

Finance

Qualité

Achats

Digital et SI



Chapitre 3

Notre engagement responsable

Une démarche d'amélioration continue au service de tous

L'identification structurée des risques RSE prioritaires permet de rendre compte des performances extra-financières de Delta Dore tout en inspirant la stratégie de l'entreprise. Notre Groupe se mobilise chaque jour sur les enjeux importants pour transformer et valoriser leurs impacts à tous les niveaux de l'entreprise et en dehors, indicateurs de performance à l'appui.





Identifier les enjeux pour mieux les maîtriser

Delta Dore a pris le parti de soumettre des enjeux business à son analyse de matérialité. Ce choix s'inscrit dans la volonté d'intégrer la RSE à la stratégie et au pilotage du Groupe. Ces enjeux sont indiqués par une astérisque dans le tableau ci-dessous. Ils ne sont pas développés dans la suite du document.

Pour bâtir sa matrice de matérialité, Delta Dore a évalué les enjeux prioritaires en matière de RSE au terme d'un processus de concertation avec l'ensemble de ses parties prenantes internes et externes : managers, clients, fournisseurs, collectivités, institutions financières, écoles, etc.

La matrice de matérialité met en évidence les enjeux rattachés au plan stratégique Smart Ignition sur lesquels Delta Dore doit se concentrer et agir en priorité. Ces enjeux font l'objet d'une démarche d'amélioration continue déclinée par objectifs thématiques, plans d'actions et indicateurs de performance associés.

Nos indicateurs de performance ont été validés d'un commun accord avec l'Organisme Tiers Indépendant.

Déclinaison des enjeux RSE au sein de chaque pilier stratégique :

Innovation

- Innovation durable
- Éco-conception**
- Transition énergétique
- Partenariats industriels
- Offre/service*

Conquête

- Compliance
- Respect des données personnelles
- Approvisionnement durable**
- Relation client
- Croissance à l'international*

Talents

- Attraction des talents
- Accompagnement des carrières
- Formation
- Dialogue avec les parties prenantes internes
- Vie sociale et engagement
- Préservation santé/ sécurité
- Accessibilité et diversité**

Performance

- Digital
- Satisfaction client
- Achats durables**
- Management de l'énergie
- Valorisation des déchets**
- Compétitivité*

* Enjeu Business non développé non développé dans le présent document

** Enjeu sélectionné hors matérialité, en réponse aux thèmes obligatoires de l'article L225-IO2-I

Les thèmes obligatoires de l'article L225-IO2-I sont développés dans «Nos résultats et nos impacts».



Pilier innovation

Comment notre démarche d'innovation contribue-t-elle à la maîtrise de nos impacts ?

Insuffler une innovation durable

L'enjeu

Concevoir les solutions emblématiques de demain, au service de la réduction des impacts énergétiques, du confort de chacun et des usages futurs. À ce titre, l'interopérabilité de notre offre avec celle des autres acteurs du marché est indispensable pour assurer une croissance durable de la maison connectée.

Notre engagement :

Placer l'expérience client au cœur de nos réflexions. Delta Dore s'emploie donc à maintenir une bonne adéquation entre les technologies déployées et les besoins d'utilisateurs toujours plus exigeants.

Ce que nous accomplissons :

- Nous investissons en R&D dans le domaine numérique, dans des projets de box domotiques connectées, de plateforme IoT et d'applications de pilotage.
- Nous participons à des programmes de recherche collaborative et d'expérimentation avec des laboratoires publics, des universités, des grandes écoles, des partenaires et des concurrents dont : Comepos, pour la conception de maisons à énergie positive.

Élargir l'éco-conception

L'enjeu

Intégrer dès la phase de conception d'un produit des critères qui réduisent ses impacts environnementaux à chaque étape du cycle de vie et favorisent le développement durable, de l'extraction des matières premières jusqu'à sa fin de vie.

Notre engagement :

Augmenter la part de produits et de services éco-conçus en agissant sur plusieurs leviers : miniaturisation des produits, amélioration de leur autonomie, optimisation des emballages et des calages de produits finis.

Ce que nous accomplissons :

- Nous appliquons la méthode d'Analyse du Cycle de Vie (ACV) à tous les nouveaux produits de notre marque. Cette analyse est effectuée avec le logiciel EIME.
- Nous partageons les résultats d'impact dans des Profils Environnementaux Produits (PEP), via « PEP ecopassport », un programme et une plateforme en ligne dédiés aux ACV des équipements électriques et électroniques.
- Nous veillons à respecter, pour chacun de nos nouveaux produits, les exigences en matière d'impact environnemental, formalisées dans un guide d'éco-conception.
- Delta Dore est membre du Comité technique de l'association P.E.P, et contribue par son expertise et ses retours d'expérience à l'amélioration continue du programme « PEP ecopassport ».



“ Delta Dore va poursuivre ses investissements en R&D afin de développer de nouvelles solutions évolutives et attractives pour un large public, à la fois innovantes, accessibles et au design soigné. Nous allons également renforcer l'expérience utilisateur et développer une offre de services innovante.”

Olivier Bellanger, Directeur Pôle Maison Connectée

Développer notre contribution à la transition énergétique

L'enjeu

Changement climatique, épuisement des ressources... la maîtrise de la consommation d'énergie est au cœur des enjeux du XXI^e siècle.

La transition énergétique désigne l'ensemble des changements à réaliser en vue d'adopter un modèle plus respectueux de l'environnement, tout en réduisant notre consommation d'énergie. Il s'agit de passer d'une consommation majoritairement basée sur l'exploitation

des énergies fossiles (pétrole, gaz naturel, charbon...) à une consommation où les énergies renouvelables (solaire, éolien, biomasse, etc.) occupent une place prépondérante dans le mix énergétique. Les impacts de la transition énergétique sont nombreux :

- Économique : réduire la dépendance énergétique, créer de l'emploi et gagner en compétitivité
- Social : contrôler le prix de l'énergie pour lutter contre la précarité énergétique
- Écologique : réduire les émissions de gaz à effet de serre et diminuer l'ensemble des impacts environnementaux et sanitaires.

Notre engagement

Au-delà de notre engagement majeur pour limiter les consommations énergétiques dans les logements et les bâtiments, Delta dore s'engage plus largement à contribuer à la transition énergétique. Ainsi en 2018, la transition énergétique a été intégrée à la vision et l'ambition du groupe, et un projet stratégique Smart Ignition a été spécifiquement engagé.

Ce que nous accomplissons :

Nos solutions permettent de contrôler la maison et les bâtiments avec intelligence : régulation thermique, affichage en temps réel et à distance des consommations pour l'application maison connectée Tydom et les solutions GTB, pilotage des équipements à distance, en global et en direct, fourniture d'indicateurs clés, maintenance facilitée, etc. Nos clients peuvent donc agir directement pour optimiser leurs consommations et améliorer l'efficacité énergétique de leurs installations.

Nouer des partenariats industriels

.....

L'enjeu

Concentrer nos efforts et nos moyens pour rendre compatibles avec l'offre de Delta Dore des solutions qui aujourd'hui ne le sont pas et favoriser le développement de la maison connectée, en multipliant les échanges et les partenariats avec tous les acteurs de la filière.

Notre engagement

Augmenter le volume d'affaires avec des partenaires développant des solutions compatibles avec les nôtres. Nous visons à terme une compatibilité avec plus de 90 % du CA réalisé avec nos partenaires.

Ce que nous accomplissons :

- Nous offrons l'écosystème le plus large du marché : nos produits sont compatibles avec ceux de près de 60 partenaires équipementiers de la maison.
- Nous continuons à nouer des partenariats pérennes avec des énergéticiens et des assureurs. Cette activité en réseau contribue à enrichir nos solutions et à améliorer notre performance, au service de nos clients.



Pilier conquête

Quelle stratégie de conquête favoriser pour une approche responsable ?

Delta Dore lance un plan de conquête pour devenir le leader européen de la maison et du bâtiment connectés. Le Groupe accélère son internationalisation, s'implante dans de nouveaux pays et se renforce là où il est déjà présent, en particulier en Europe, en veillant tout au long de sa chaîne de valeur à croître d'une façon éthique, durable et respectueuse de ses parties prenantes.

Renforcer la compliance

L'enjeu

Garantir le respect par l'entreprise, ses dirigeants, ses salariés et tout tiers concerné, du périmètre des lois, règlements et normes applicables en menant une veille et des actions adaptées.

Déployer des dispositifs qui assurent la détection des risques de non-conformité et le maintien de la compliance, en France et dans les pays où nous nous développons.

Notre engagement

Mettre en œuvre les meilleures pratiques pour identifier et évaluer les exigences applicables, s'assurer de la bonne conformité aux différentes réglementations et engager toute action nécessaire pour garantir le maintien de la compliance.

Ce que nous accomplissons :

- Nous avons mis en place une gouvernance constituée d'un comité de pilotage et d'experts, par grands domaines de compétences.
- Nous avons engagé le pilotage d'une démarche de compliance au cœur de nos processus opérationnels dans le domaine environnemental, avec certification ISO 14 001 des sites industriels et logistiques, en hygiène et sécurité, pour le transport de matières dangereuses et sur les aspects énergétiques applicables sur le périmètre industriel dans lequel Delta Dore agit.

Garantir le respect des données personnelles

L'enjeu

Maîtriser le stockage et l'utilisation des données issues des objets connectés, afin de garantir la protection et le respect de la vie privée des utilisateurs.

Les objets connectés sont autant de portes d'entrées pour accéder, via Internet, à des informations permettant d'identifier une personne physique précise. Delta Dore a donc le devoir d'assurer la sécurité de ces données pour réduire les risques que leur traitement fait peser sur les individus en matière de droits fondamentaux.

Notre engagement

Protéger les droits des individus en environnement numérique. Nous nous engageons à ne pas partager les données personnelles avec des tiers de notre propre initiative, sauf lorsque l'utilisateur choisit d'enrichir son expérience par une fonctionnalité nécessitant la communication de ses données (dans ce cas précis, l'utilisateur en sera préalablement informé). Nous menons une démarche globale de cybersécurité et intégrons dans nos processus les exigences du RGPD, un des textes de référence en matière de protection des données personnelles dans l'ensemble de l'Union Européenne.

Ce que nous accomplissons :

Cybersécurité :

- Delta Dore est garant du bon fonctionnement et de la protection de son système d'information (SI), moderne, hybride et interconnecté.



“ Pour devenir leader en Europe, nous allons développer fortement nos ventes à l'international sur de nouveaux canaux et vers des sociétés de services, notamment les banques, les assurances et les énergéticiens. ”

Eric Chenu, Directeur commercial Groupe

- Nous avons mis en place une gouvernance et une organisation adaptées. La gestion du risque et les programmes de sécurité spécifiques au SI, aux usines de production et aux pôles produits et services de l'entreprise sont pilotés par une cellule de sécurité des systèmes d'information, relayée sur chaque périmètre par des équipes dédiés.
- Nos produits et services sont protégés de façon adaptée et ne font que ce pour quoi ils sont conçus. Les infrastructures sous-jacentes ont un même niveau de protection et d'intégrité fonctionnelle.
- Delta Dore sécurise ses interconnexions réseaux et systèmes avec des partenaires de confiance.

Protection des données :

- Delta Dore a nommé un Data Protection Officer et assume ses responsabilités dans le traitement des données de ses activités Smart Home et Smart Building. Nous assurons leur protection en intégrant les principes du RGPD dès conception d'un produit ou d'un service.
- Nous menons sur chaque projet une approche par « privacy by design » et « privacy by default », garante d'un juste équilibre entre fonctionnalités offertes et maîtrise des risques dans l'exploitation des données.
- Delta Dore poursuit ses efforts afin d'assurer le meilleur respect de la vie privée de ses collaborateurs dans le traitement de leurs données personnelles au sein de l'entreprise.

Agir pour un approvisionnement responsable

L'enjeu

Veiller par la maîtrise du sourcing et de la traçabilité à réduire les risques en matière d'environnement et de violation des droits humains associés à l'extraction et l'affinage des matières premières qui sont nécessaires à la fabrication de nos équipements électriques et électroniques (minéraux, métaux précieux et terres rares).

Notre engagement

Demander à nos fournisseurs de soutenir toutes les initiatives qui peuvent assurer une origine éthique et respectueuse des droits humains des matières premières. Nous avons lancé une démarche visant à identifier la provenance et maîtriser la traçabilité de leur approvisionnement en tantale, en tungstène, en étain et en or, conformément à la nouvelle réglementation de l'Union Européenne de 2017 sur les « minéraux de conflit ». Nous proscrivons l'utilisation de minéraux issus de zones de conflits armés ou à haut-risque.

Ce que nous accomplissons :

Acteur responsable, Delta Dore exige de ses sous-traitants fabricants de circuits imprimés, microprocesseurs, câbles et composants de lui communiquer leurs Rapports pour

Minéraux de Conflit (Conflict Minerals Reporting Template, CMRT), dans le cadre de son devoir de diligence.

Améliorer la relation client

L'enjeu

Être à l'écoute et favoriser l'échange pour proposer des solutions adaptées, mieux fidéliser nos clients et les transformer en ambassadeurs de notre marque. La qualité des moyens humains et techniques déployés auprès de nos clients et de nos prospects est primordiale pour bien capter, interpréter et satisfaire leurs attentes commerciales et sociétales.

Notre engagement

Améliorer la connaissance du client et la qualité des relations nouées, favoriser une relation client adaptée et personnalisée. Devenir une marque relationnelle centrée sur le client et proposer une expérience client optimale.

Ce que nous accomplissons :

- Nous avons mis en place une nouvelle solution de gestion de la relation client (CRM) pour nos 2 pôles PMC et PBC.
- Nous avons lancé un plan d'optimisation des processus de traitement des appels pour augmenter la Qualité de Service (QS) PMC Pros.
- Le support international est directement géré par les pays pour plus d'efficacité, avec une meilleure prise en compte des spécificités nationales.
- Notre nouvelle organisation permet de mieux gérer les pics d'appels saisonniers.
- Nous avons remis à plat la traçabilité des motifs d'appels, pour améliorer en continu leur analyse et leur suivi.
- Nous avons fait évoluer les missions des équipes d'assistance commerce vers l'activité de commerce sédentaire, pour une meilleure prise en charge des clients. Le commerce sédentaire assure désormais la relance d'affaires et la vente de services.



indicateurs clés

Satisfaction "Qualité de Service"

PMC¹ Consommateur :

2017 : 2018 :
91% / **83%**

PMC¹ Pro :

2017 : 2018 :
69% / **71%**

PBC² :

2017 : 2018 :
71% / **70%**

¹PMC : pôle maison connectée
²PBC : pôle bâtiments connectés



Pilier talents

Comment accompagner les talents et cultiver leur bien-être social ?

Delta Dore s'investit pour répondre aux aspirations de l'ensemble de ses collaborateurs qui constituent sa plus grande valeur. Nous mettons en place un nouveau projet managérial destiné à les engager et à les mobiliser durablement autour de notre projet commun de transformation et de création de valeur, porté par une nouvelle culture d'entreprise, conciliant performance et bien-être au travail.

Attirer les talents

.....

L'enjeu

Développer notre image et notre attractivité auprès des grandes écoles et des candidats potentiels, pour attirer les meilleurs profils spécialisés en électronique, informatique et mécanique. Nous voulons pouvoir compter sur les meilleures compétences pour répondre à nos enjeux de croissance, et assurer la pérennité de Delta Dore et de ses emplois.

Notre engagement

Mener une politique qui valorise les richesses humaines, centrée sur l'engagement et la confiance, avec une vision partagée. C'est dans cet état d'esprit que nous déployons une politique d'empowerment destinée à rendre nos collaborateurs plus autonomes, pour qu'ils soient le moteur central de la transformation du Groupe.

Ce que nous accomplissons :

- Notre processus de recrutement garantit l'évaluation des compétences, l'adéquation à nos valeurs et la qualité des échanges pour une bonne intégration.
- Nous recrutons chaque année tous types de profils : plus de 50 CDD ou CDI, autant de stagiaires et d'alternants.
- Nous confions des missions à responsabilité aux personnes en stages de fin d'études et en alternance, portes d'entrée pour intégrer le Groupe.
- Nous développons des partenariats avec de grandes écoles d'ingénieurs, avec les BTS de domotique et les lycées professionnels de la région.

- Nos collaborateurs sont nos meilleurs ambassadeurs et contribuent au sourcing des talents.

Accompagner les carrières

.....

L'enjeu

Aider nos collaborateurs à progresser dans leur parcours professionnel et à évoluer au sein du Groupe, par mobilité verticale et horizontale, pour garantir leur épanouissement, renforcer leur engagement et tirer le meilleur parti de leur talent au service de notre performance.

Notre engagement

Favoriser l'évolution professionnelle de nos collaborateurs, les accompagner dans cette progression et les rendre acteurs de leurs parcours. Nous entendons promouvoir leurs candidatures aux offres d'emploi proposées par le Groupe, pour étendre leurs possibilités d'évolution, leur connaissance et leur vision globale de l'entreprise.

Ce que nous accomplissons :

Nous sommes soucieux de la progression et de l'épanouissement professionnel. Le Groupe a mis en place une politique de mobilité performante. Souvent abordée à l'occasion de l'entretien annuel, elle permet de répondre à des souhaits de mobilité fonctionnelle, géographique ou hiérarchique.

Tous les 18 mois, des revues du personnel entre les Ressources Humaines et les Managers de Pôle ou d'Activité ont lieu pour identifier les potentiels et suivre les collaborateurs.



“ Nous allons valoriser les compétences en encourageant la prise d'initiatives et le suivi de formations qui font vivre nos valeurs. Nous souhaitons attirer de nouveaux talents en nous appuyant sur la promotion de notre marque employeur via les réseaux sociaux, le web et les partenariats avec les écoles. ”

Fanny Fisselier, Directrice des Ressources Humaines

Renforcer la formation

.....

L'enjeu

Mettre en œuvre une politique de développement des compétences qui accompagne et fidélise chacun de nos collaborateurs tout au long de son parcours professionnel, garantit son adéquation avec le poste occupé et accroît son employabilité.

Notre engagement

Poursuivre le développement des compétences de nos collaborateurs et l'acquisition de nouvelles connaissances par le biais de dispositifs de formation interne ou externe,

relevant du plan de formation annuel, du Compte personnel de formation ou de tout autre outil. Delta Dore va consacrer les moyens financiers et humains nécessaires à la conduite de cet effort, avec un service dédié à l'organisation de ces montées en compétences.

Ce que nous accomplissons :

- Nous faisons suivre à nos managers dès leur entrée un cursus de formation sur deux ans qui favorise leur autonomie et la prise d'initiative. En 2018, 12 nouveaux managers ont intégré ce cursus, dont quatre issus de promotions internes.
- Nous organisons des cursus qui débouchent sur l'obtention de certification ou de diplôme : Certificat de Qualification Paritaire de la Métallurgie pour nos conducteurs de lignes d'insertion automatisée, certifications qualité ou test, formation mixte certifiante à l'anglais, en e-learning et présentiel, etc.
- Nous réalisons chaque année une revue des talents en Comité de Direction, adossée à un plan de succession des salariés détenteurs de compétences stratégiques.

Formation et information des salariés en matière de protection de l'environnement

Le processus d'intégration des nouveaux collaborateurs permet d'accroître la sensibilité environnementale de chacun et de transmettre les bonnes pratiques à mettre œuvre. Les attentes en termes de contribution pour la Qualité, la Sécurité et l'Environnement font partie intégrante de la fiche de poste de chacun des salariés.

Dialoguer avec les parties prenantes internes

.....

L'enjeu

Maintenir un dialogue de qualité avec les parties prenantes internes, dans le respect de l'écoute mutuelle, pour mieux prendre en compte leurs attentes et désamorcer les conflits. Force vive de Delta Dore, les parties prenantes internes participent directement à la dynamique et à la performance du Groupe. Ce dialogue peut porter sur tout sujet d'intérêt commun relatif à la politique économique et sociale de l'entreprise.

Notre engagement

Garantir la qualité du dialogue mis en place avec les salariés et leurs représentants, par une information régulière sur les actualités du Groupe, la tenue de réunions avec les instances représentatives du personnel et d'entretiens individuels annuels entre collaborateurs et managers. Delta Dore entend faire participer les salariés à l'organisation du travail et à l'aménagement de leurs postes, notamment en matière d'ergonomie.

Ce que nous accomplissons :

- Nous favorisons une ambiance générale propice à la communication directe, aux rapports simples et ouverts. Tous les 4 mois, nos managers partagent avec leurs collaborateurs les informations dont ils disposent sur l'avancée des projets en cours, les événements marquants et les résultats de l'entreprise.
- Nous organisons régulièrement des déjeuners-débats avec la Direction Générale, ouverts à tout collaborateur. L'ensemble des salariés du siège peut assister aux prises de parole du Président, relayées en vidéo sur tous les autres sites du Groupe.
- Notre service de communication interne fournit aux salariés une information détaillée sur l'activité de Delta Dore, via notamment des portraits de collaborateurs qui permettent de mieux comprendre les métiers de leurs collègues, en valorisant leurs réalisations et leurs parcours. Nous comptons renforcer le niveau d'information donné sur la stratégie, les nouvelles offres, les partenariats et les performances de l'entreprise.
- Nous veillons à faire de l'entretien annuel un moment d'échange privilégié.
- Nos nombreux échanges avec les partenaires sociaux et les institutions représentatives du personnel permettent d'instaurer un climat de confiance constructif, préalable au maintien d'un bon climat social.
- Nous organisons des commissions sur la qualité de vie au travail, pour répondre aux préoccupations des salariés et contribuer à l'amélioration continue de leurs conditions de travail.
- Nous avons conclu de nombreux accords avec les organisations syndicales. En 2017 et en 2018, nous avons signé deux accords d'entreprise sur les augmentations de salaires annuels. L'an dernier, nous avons également signé un accord d'entreprise accompagnant le transfert

des équipements de productions et support, et donc la mobilité de l'intégralité des postes s'y rattachant, dans le cadre d'un plan de fermeture de site. En effet, Delta Dore a dû adapter sa stratégie industrielle pour soutenir une logique de croissance et de développement de l'entreprise, notamment du pôle « Maison Connectée », en regroupant les activités industrielles sur les sites dont Delta Dore est propriétaire en Ille et Vilaine pour équilibrer les charges au niveau insertion de composants CMS, optimiser les flux, mutualiser les fonctions supports et conserver/développer l'emploi dans la région malgré les baisses d'activités de deux de nos principaux clients Grands comptes. La mise en œuvre de cet accord a permis de favoriser la mobilité de 35% des salariés du site et d'accompagner les salariés n'ayant pas choisi la mobilité. Le travail collaboratif de l'ensemble des parties prenantes a permis une mise en œuvre garantissant la satisfaction client.

Développer la vie sociale et l'engagement

.....

L'enjeu

Favoriser l'épanouissement et l'implication de nos collaborateurs en développant des dispositifs d'incitation motivants, en termes d'intéressement, de rémunération, d'avantages sociaux, de culture managériale, etc. La qualité de vie au travail et la recherche d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle sont fondamentales pour fidéliser nos talents.

Notre engagement

Développer l'engagement des collaborateurs en activant plusieurs leviers. En particulier, nous nous attachons à vérifier régulièrement la cohérence de nos rémunérations avec les pratiques du marché. Nous visons également l'amélioration de l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle en encourageant notamment le télétravail.

Ce que nous accomplissons :

- Nous avons lancé des groupes de travail consacrés à la déclinaison des valeurs de l'entreprise et à son attractivité pour les talents.
- Nous améliorons depuis plusieurs années la convivialité de nos espaces de travail, de restauration et de repos.

- Nous finançons des places en crèche pour nos salariés.
- Nous mettons des salles à leur disposition pour l'organisation de cours de sport avec des coaches professionnels.
- Nous leur proposons de participer sur leur temps de travail à des ateliers de développement personnel en gestion du stress, gestion des relations conflictuelles, gestion des priorités, confiance en soi, etc.

Préserver la santé et la sécurité

L'enjeu

Améliorer nos performances en matière de Santé et de Sécurité au Travail, en combinant politique de prévention, ressources humaines et moyens financiers, dans une démarche d'amélioration continue, pour permettre à nos collaborateurs d'opérer de manière sûre et fiable.

Notre engagement

Animer et développer la culture sécurité pour réduire les risques professionnels inhérents à notre activité (électriques, routiers, chimiques ou incendie), en impliquant et en sensibilisant nos équipes à la prévention et au bien-être au travail. Nous nous mobilisons pour poursuivre l'amélioration des conditions de travail et l'ergonomie des postes et veillons à anticiper la continuité de l'activité de l'entreprise et de nos fournisseurs en cas de sinistre.

Ce que nous accomplissons :

- Nous misons sur l'écoute et le dialogue pour améliorer la sécurité de nos collaborateurs.
- Le déploiement du Lean Management et le travail effectué en collaboration avec les opérateurs sur l'ergonomie des postes ont permis d'améliorer les conditions de travail, en minimisant l'impact des troubles musculo-squelettiques dûs aux mauvaises postures et aux gestes répétitifs.
- Delta Dore a mis en place le Management de Processus à Intervalle Court, une réunion quotidienne de 15 minutes entre opérateurs de production et managers pour faire remonter les difficultés et les suggestions en matière de santé et de sécurité.



indicateurs clés

Proportion de candidats en CDI confirmés au terme de leur période d'essai :

2017 : 93% ↗ 2018 : 96%

Part de salariés ayant connu une promotion ou une évolution de poste, sur l'effectif moyen annuel :

2017 : 6% ↗ 2018 : 7%

Nombre de postes ouverts pourvus en interne :

2017 : 11 / 54 soit 20% 2018 : 10 / 64 soit 16%

80% des collaborateurs s'estiment très bien ou plutôt bien informés par nos dispositifs de communication interne en 2018.

99% des salariés ont considéré que leur entretien individuel d'évaluation était satisfaisant en 2018.

Taux d'absentéisme :

2017 : 3,20% → 2018 : 3,30%

KPI Turn over lié à des démissions
2017 : 3,5% 2018 : 4,7%

KPI Taux de salariés différents ayant suivi une formation :
2017 : 76% 2018 : 76%

KPI Taux de fréquence (TF) des accidents du travail :
2017 : 8,91 2018 : 6,96

KPI Taux de gravité (TG) des accidents du travail :
2017 : 0,13 2018 : 0,05



Pilier performance

Comment améliorer la performance en valorisant mieux nos ressources ?

Delta Dore a l'ambition d'accroître durablement sa performance et ses capacités d'investissement. La quête de performance ne se limite pas aux processus productifs. C'est avant tout une question d'état d'esprit à l'échelle du Groupe, qui s'accompagne de la mise en place de nouvelles méthodes, permettant d'optimiser les ressources tout en adoptant une approche responsable. Elles facilitent également l'identification des projets les plus porteurs et créent à la fois de la valeur économique et de la valeur sociétale.

Accompagner la transformation digitale

L'enjeu

S'approprier les nouveaux usages du numérique et intégrer les technologies digitales, pour décloisonner la communication entre nos services et avec nos partenaires, favoriser une approche collaborative, gagner en agilité et améliorer notre compétitivité. Pour réussir, nous accompagnons en priorité la montée en compétences de nos collaborateurs, afin de garantir leur employabilité.

Notre engagement

Développer le travail collaboratif et accompagner les utilisateurs dans l'appropriation des nouveaux outils, pour améliorer l'efficacité de tous nos processus.

Ce que nous accomplissons :

- Nous déployons des outils collaboratifs auprès de nos collaborateurs : One drive, Sharepoint, Yammer, Skype, Teams.
- En 2018, nous avons mené auprès de nos collaborateurs une campagne de formation et de perfectionnement à l'ensemble des outils collaboratifs Office 365 de Microsoft.

Augmenter la satisfaction client

L'enjeu

Satisfaire nos clients est un impératif stratégique, le fondement même de notre logique de création de valeur et de notre croissance. Cette satisfaction est déterminée par l'écoute de leurs attentes et de leur expérience d'achat, et par la performance perçue de nos produits et de nos services, qui conditionnent leur fidélité.

Notre engagement

Assurer la plus grande satisfaction de nos clients et le respect de leurs exigences. Nous visons un haut niveau d'excellence de nos offres de produits et de services en capitalisant sur la transition digitale, la relation client, les compétences de nos collaborateurs et le partage des connaissances. Nous veillons à améliorer l'efficacité de nos processus de développement et de production, par une démarche Agile et Lean.

Ce que nous accomplissons :

- Notre démarche RSE considère le client comme l'une des parties prenantes les plus importantes du Groupe. La perception et l'impact de nos actions de RSE contribuent à sa satisfaction.
- Nous évaluons la perception de nos actions de la façon la plus objective possible, afin de répondre aux attentes du client dans les meilleures conditions. Nous déterminons son niveau de satisfaction en mesurant, via nos centres d'appels, le taux de recommandation net, ou Net Promoter Score (NPS).



“ Nous allons déployer auprès de nos collaborateurs, de nos clients et de nos fournisseurs des actions ciblées pour assurer une performance efficace et responsable. Parce qu'elle conditionne notre croissance durable, la satisfaction client est un enjeu clé. ”

Claire Rostren, Directrice administration et finance, membre du Directoire

Encourager les achats durables

L'enjeu

Réduire les risques de conditions de travail indignes et l'impact sur l'environnement à travers une politique d'achats durables, qui privilégie notamment des fournisseurs exemplaires partageant nos valeurs RSE, gage d'une collaboration pérenne : respect des droits, maîtrise des impacts environnementaux, éthique des affaires.

Notre engagement

Demander à nos fournisseurs de respecter pleinement les droits de l'homme et du travail, de préserver

l'environnement et de garantir l'éthique des affaires. Par souci de transparence, nous les invitons à adhérer à notre Charte Achat, élaborée en accord avec la Déclaration universelle des droits de l'homme, les dix principes du pacte mondial de l'ONU et les Conventions fondamentales de l'Organisation International du Travail.

Ce que nous accomplissons :

- Nous avons mis en place une évaluation RSE de nos fournisseurs, pour les encourager à amplifier leur démarche responsable et celle de leurs partenaires. Cet audit repose sur un questionnaire interrogeant leurs pratiques en termes d'environnement, de responsabilité sociétale, de SST et de chaîne d'approvisionnement, qui inclut un barème de notation et un suivi trimestriel des performances (cf indicateur clé "Performances fournisseurs développement durable").
- Nous menons des relations commerciales transparentes et respectueuses de l'égalité de traitement entre fournisseurs, contribuant à l'amélioration de leurs performances et à l'épanouissement de l'activité locale, en toute indépendance économique mutuelle.

Optimiser le management de l'énergie

.....

L'enjeu

Réduire notre consommation en énergie et ses impacts constitue une priorité face au changement climatique et aux impératifs de la transition écologique. Le management de l'énergie désigne l'ensemble des processus indispensables à l'amélioration continue de la performance énergétique d'une organisation, tous types d'énergies, d'usages, de consommations et d'équipements confondus. Cette gestion est un levier important de réduction des émissions de gaz à effet serre (GES) pour Delta Dore, puisque 65 % de nos émissions annuelles (Scope 1 et 2 du bilan GES) proviennent de notre seule consommation en électricité, hors trajets domicile-travail, selon un bilan GES effectué en 2015.

Notre engagement

Maîtriser nos consommations et privilégier les énergies vertes. La gestion responsable des énergies de nos bâtiments et de nos moyens de production fait partie intégrante des efforts RSE que nous menons. Delta Dore s'engage à poursuivre et intensifier sa démarche d'économies d'énergie et son virage vers les énergies renouvelables. Nous voulons atteindre une part prépondérante d'énergies vertes dans notre modèle de consommation, largement dominé par l'électricité.

Ce que nous accomplissons :

- Nous avons équipé l'ensemble de nos installations avec une solution de Gestion Technique des Bâtiments Delta Dore afin d'optimiser le pilotage énergétique.
- Un Comité énergie semestriel définit depuis 2016 les mesures d'économies d'énergies à mettre en place. Plusieurs actions ont notamment été menées suite à un audit énergétique de nos installations.
- Nous avons remplacé la totalité de l'éclairage par tubes fluorescents des ateliers de notre site de Bonnemain par des lampes LED beaucoup plus économes en énergie.
- Nous avons réalisé l'isolation de tous les ponts thermiques détectés au niveau des brides et des vannes de la chaufferie.

Améliorer la valorisation des déchets

.....

L'enjeu

Lutter contre le risque d'épuisement des ressources naturelles, prévenir le changement climatique et réduire l'impact environnemental. Pour cela, nous devons réduire et gérer de manière globale et durable les déchets produits par nos métiers, depuis leur collecte jusqu'à leur valorisation par recyclage, compostage et transformation en énergie, mais aussi participer à l'éco-contribution de nos emballages, imprimés et Équipements Électriques et Électroniques (EEE) au titre de la Responsabilité élargie de producteur (REP).

Notre engagement

Améliorer l'efficacité de nos actions de réduction des déchets, de tri et de valorisation. Delta Dore collabore étroitement avec ses fournisseurs afin d'éviter tout conditionnement superflu entraînant la création de déchets inutiles. Nous portons une attention particulière à la valorisation optimale de l'ensemble de nos déchets, avec mise en place d'exutoires adaptés. Nous veillons à choisir des prestataires au savoir-faire reconnu et respectueux de la réglementation applicable et comptons sur l'engagement de nos collaborateurs et sur leur respect de nos règles de gestion durable des déchets.

Ce que nous accomplissons :

- Notre gestion des déchets est assurée par un collaborateur dédié sur la plateforme de tri de notre site historique de Bonnemain, en Ille-et-Vilaine.
- Notre niveau de performance en « valorisation matière » des déchets est resté stable en 2018.
- Nous nous efforçons de réduire notre part de déchets en mélange (DIB ou déchets assimilables aux déchets ménagers), envoyés à l'incinération, afin favoriser la valorisation matière de nos déchets.
- Nous menons des actions de sensibilisation auprès de nos collaborateurs : rappels des bonnes pratiques, accueil QSE, organisation d'une Semaine de la Réduction des déchets et d'une Semaine du Développement Durable.
- Nos fournisseurs de pièces en plastique utilisent des caisses navettes qui évitent de produire des déchets d'emballages.
- Nos déchets de mousse de protection Douffline sont réutilisés par un atelier de peinture industrielle local partenaire.
- L'acquisition d'un biodigesteur permet de produire un fertilisant sur site via le traitement des biodéchets issus de nos installations de restauration collective.



indicateurs clés

En 2018 | Taux d'adoption des nouveaux outils Office 365 (périmètre groupe)
80% | *valeur non disponible en 2017*

Capacité à respecter nos engagements de livraison à la date communiquée au client (OTD*) (périmètre SA) | **2017 97%**
2018

En 2018 | Capacité à respecter nos engagements de livraison à la date souhaitée par le client (OTIF**) (périmètre SA)
86%

Nombre de signataires de notre charte achat :
77% soit **113/146 FRN sollicités**
fin 2018 | *Nous ciblons 80% de signataires en 2019.*

Consommation énergétique (électricité et gaz) par valeur (périmètre DDSA):
En 2017 92,16 MWh/M€ | **En 2018 90,31 MWh/M€**
de valeur produite | *de valeur produite*

KPI Performances*** fournisseurs Développement Durable :
 2017 : valeur non disponible | 2018 = 60% ****

KPI Gaz à effet de serre issus des énergies consommées par les sites (en valeur produite) (périmètre DDSA) :
 2017 : 7.0 T de CO2 /M€ | 2018 : 6.6 T de CO2/M€
de valeur produite | *de valeur produite*

KPI Taux de valorisation matière de nos déchets, (hors incinération et valorisation énergétique) (périmètre DDSA) :
 2017 : 77% | 2018 : 77%

*OTD : On Time Delivery, ou taux d'expédition à date accusée

**OTIF : On Time In Full, ou taux d'expédition à date besoin client

*** 75% du montant de nos achats de production est actuellement couvert par le suivi de performances

**** : Élargissement des critères de suivi des performances : passage de critères environnementaux (conformité produit, conformité sites, SME, éco conception) à des critères RSE (critères précédents + Critères RSE, SMHSS, empreinte carbone).

Conclusions et perspectives

Nos réalisations en matière de performance extra-financière sont le fruit de nos engagements et de la contribution de nos collaborateurs. Delta Dore tient à remercier celles et ceux qui contribuent à ces résultats et qui nous font confiance pour continuer à créer une valeur durable dans tout ce que nous entreprenons.

Nous remercions chaleureusement toutes les parties prenantes pour leur participation à la définition des enjeux prioritaires. Sans leur soutien et leur compréhension, les actions mises en place n'auraient pas l'impact que nous cherchons à leur donner. Nous adressons également nos remerciements aux pilotes de processus, pour l'ampleur du travail de déclinaison qu'ils effectuent au sein de leurs activités respectives. Enfin, nous remercions de façon plus générale l'ensemble des personnes qui ont pris part à la production des indicateurs et des contenus de ce rapport.

Fondée sur une approche par les risques, la démarche d'alignement, de cohérence et d'amélioration présentée dans ce document permet de mieux appréhender les politiques menées par Delta Dore. Cette stratégie favorise leur déploiement et l'atteinte de nos objectifs, raliés autour de l'accroissement des performances durables et pérennes de l'entreprise, et adossés à l'écoute de nos parties prenantes.

Delta Dore s'engage à poursuivre cette voie de progrès et la mise en œuvre de ses actions RSE. Le Groupe prévoit notamment d'étendre sa démarche et son périmètre de reporting 2019 aux entités européennes significatives et à celles acquises pendant l'année 2018, avant de la généraliser à l'ensemble de ses entités au niveau mondial en 2020.

Le présent rapport est destiné à nos parties prenantes et à nos collaborateurs, actuels et futurs, afin de les informer en toute transparence de l'étendue de nos réalisations collectives et d'exposer nos ambitions.

Nous contribuons ainsi à mieux partager et à mieux faire comprendre nos pratiques en matière de responsabilité sociale.





Annexes

Nos résultats et nos impacts

1 - Social

Accords collectifs conclus dans l'entreprise ainsi que leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise et sur les conditions de travail des salariés :

- “Dialoguer avec les parties prenantes internes”
- “Développer la vie sociale et l'engagement”
- “Préserver la santé et la sécurité”

Actions visant à lutter contre la discrimination

Pour l'exercice 2018, Nous n'avons pas de politique spécifique concernant la lutte contre les discriminations

Promouvoir les diversités

Pour l'exercice 2018, Nous n'avons pas de politique spécifique concernant la lutte contre les discriminations

Le groupe, conscient des risques liés à ces deux thématiques, est en cours d'élaboration de politiques claires et en phase avec les quatre valeurs fondamentales. Le groupe s'engage à promouvoir les diversités, notamment au travers de la valeur Open avec un développement de recrutement de profils variés, et une mixité des cultures. En tout état de cause, le groupe Delta Dore s'engage à combattre toute forme de discrimination ou de harcèlement.

Pour les années futures, les politiques mises en place seront présentées au travers d'actions spécifiques.

Mesures prises en faveur des personnes handicapées

- Intégration d'objectifs favorisant l'emploi de personnes en situation de handicap auprès de notre agence d'intérimaires.
- L'entretien des espaces verts de Delta Dore est assuré par un établissement et service d'aide par le travail (ESAT)

2 - Sociétal

Engagements sociétaux en faveur du développement durable

- “Améliorer l'efficacité Energétique”
- “Renforcer la compliance”
- “Garantir le respect des données personnelles”
- “Améliorer la relation clients”
- “Agir pour un approvisionnement durable”
- “Encourager les achats durables”

3 - Environnemental

Effet sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit :

- “Elargir l'écoconception”
- “Améliorer l'efficacité énergétique”
- “Optimiser le management de l'énergie”

Economie circulaire :

- “Elargir l'écoconception”
- “Encourager les achats durables”
- “Améliorer la valorisation des déchets”

Lutte contre le gaspillage alimentaire :

- Cet enjeu n'a pas été retenu comme prioritaire.
- Nos activités ne concernent pas l'alimentation.

Lutte contre la précarité alimentaire

- Cet enjeu n'a pas été retenu comme prioritaire.
- Nos activités ne concernent pas l'alimentation.

Respect du bien-être animal

- Cet enjeu n'a pas été retenu comme prioritaire.
- Les activités de Delta Dore ne comportent aucune exploitation ou utilisation des animaux.

Alimentation responsable, équitable et durable

- Cet enjeu n'a pas été retenu comme prioritaire.
- Nos activités ne concernent pas l'alimentation.

Rapport de l'OTI (RSM Ouest) :

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux actionnaires de la société DELTA DORE FINANCE SA,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-IO92 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-I, R. 225-105 et R. 225-105-I du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Directoire d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de l'entité.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-II-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».
- Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :
- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-I et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-I en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-I ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;

- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en oeuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs¹ que nous avons considérés les plus importants :
- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices² et couvrent entre 19% et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes³ ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre janvier 2019 et avril 2019 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons mené quatorze entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, juridiques, ressources humaines, qualité-sécurité-environnement.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

¹ Liste des informations quantitatives (indicateurs clés de performance et résultats), en annexe 1 du rapport

² En 2018, seules les sociétés françaises sont présentées dans la Déclaration (couvrant 89% du chiffre d'affaires et 89% des effectifs du groupe). Les entités contributrices sont : Delta Dore SA et Delta Dore EMS couvrant 88% du chiffre d'affaires et 78% des effectifs du groupe.

³ Liste des informations qualitatives (actions et résultats), en annexe 2 du rapport

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Périmètre : le groupe DELTA DORE prévoit d'étendre sa démarche et son périmètre de reporting 2019 aux entités européennes significatives et à celles acquises pendant l'année 2018, avant de la généraliser à l'ensemble de ses entités au niveau mondial en 2020.
- Présentation des risques : l'analyse des risques présentée par le groupe DELTA DORE pourrait être approfondie, pour les futures Déclarations, afin que le lien entre les risques et les enjeux/piliers du groupe soit plus direct.
- Politiques : le groupe n'a pas présenté de politiques relatives à la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité, car bien que pleinement conscient des risques sociaux et sociétaux inhérents à ces deux thématiques, ces politiques sont encore en cours de rédaction et de déploiement.
- Résultat de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance :
 - Quelques indicateurs (6 sur 19 dont un seul KPI) n'ont pas pu être présentés comparativement sur deux années. Le groupe prévoit de compléter les informations manquantes pour les futures Déclaration.
 - Eléments méthodologiques : il n'est pas présenté, dans la Déclaration 2018, d'éléments méthodologiques nécessaires à l'interprétation et l'utilisation des indicateurs clés de performance, notamment des définitions, mode de calcul... Il serait également préférable que les évolutions soient commentées. Un tableau sera présenté en annexe dans la Déclaration 2019.

Orvault le 27 mai 2019

L'Organisme Tiers Indépendant - RSM OUEST
Nicolas PERENCHIO, Associé

Tableau récapitulatif des indicateurs :

Par défaut, le périmètre des indicateurs est "France". Si le périmètre est différent, il est précisé à côté de l'indicateur.

	Indicateur	Périmètre	2017	2018
Social	Pourcentage de Turn-over lié aux démissions KPI	France	3,5%	4,7%
	Pourcentage de salariés ayant suivi une formation KPI	France	76%	76%
	Pourcentage de salariés satisfaits du déroulé de l'entretien individuel	France	-	99%
	Pourcentage de candidats CDI confirmés au terme de leur période d'essai	France	93%	96%
	Pourcentage des salariés mutés/promus, évolution poste	France	6%	7%
	Pourcentage de postes pourvus en interne	France	20%	16%
	Pourcentage de salariés satisfaits de la communication interne	France	-	80%
	Taux de fréquence (TF) KPI	France	8,91	6,96
	Taux de gravité (TG) KPI	France	0,13	0,05
	Taux d'absentéisme	France	3,20%	3,30%
Environnemental	Pourcentage du CA catalogue disposant d'un PEP valide KPI	Groupe	38%	37%
	Pourcentage de valorisation matière des déchets KPI	DDSA	77%	77%
	Gaz à effet de serre issus des énergies consommées par les sites par M€ de valeur produite KPI	DDSA	7,0 T/M€	6,6 T/M€
	Consommation énergétique industrie (Elec+Gaz) par M€ de valeur produite	DDSA	92,16 MWh/M€	90,31 MWh/M€
	Performances de Dév. Dur. Fournisseurs (mesure en Pourcentage à partir d'un questionnaire) KPI	DDSA	-	60%
	Pourcentage de temps passé à la R&I transition énergétique	Groupe	-	30%

Societal	Pourcentage de CA qui contribue à la transition énergétique KPI	PMC + PBC	58%	57%
	Pourcentage de fournisseurs signataires de la charte achat	Prod et hors prod - DDSA	-	77%
	Taux d'adoption des nouveaux outils office 365	Groupe	-	80%
Business	Pourcentage de chiffre d'affaire des produits activité grands comptes compatibles avec l'écosystème Delta Dore	Groupe (grands comptes uniquement)	-	39%
	Satisfaction QS PMC Consommateurs	France	91%	83%
	Satisfaction QS PMC Professionnels	France	69%	71%
	Satisfaction QS PBC	France	71%	70%
	On-Time-Delivery (OTD)	DDSA	97%	97%
	On-Time-In-Full (OTIF)	DDSA	-	86%
Modele d'affaire	Effectifs Totaux (France + International)	Groupe	856	857
	Pourcentage du CA consacré à la R&D	Groupe	10%	10%
	Nombre de personnes en R&D	Groupe		150
	Nombre de brevets publiés	Groupe		41
	Nombre de produits fabriqués	Groupe		4.5 millions
	Nombre de filiales commerciales	Groupe	9	9
	Nombre de centres d'appels	Groupe	3	3
	Nombre de logements équipés	Groupe		4 millions
	Nombre de sites tertiaires et industriels équipés	Groupe		+ de 10 000
Répartition Chiffre d'Affaire PMC / PBC	Groupe		88% / 12%	

Lexique

CHSCT : Comité Hygiène, Santé, et Conditions de Travail

CMRT : Conflict Minerals Reporting Template

CPF : Compte Personnel de Formation

CRM : Customer Relationship Management

CSE : Comité Social et Economique

DEEE : Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques

DIB : Déchet Industriel Banal

Diligence Raisonnable : Le due diligence ou Diligence Raisonnable est un concept anglo-saxon qui signifie qu'une personne doit travailler à se prémunir lui-même contre tout élément négatif d'une opération qui peut être évité. On parle de devoir élémentaire de précaution.

DPEF : Déclaration de Performance Extra-Financière

ESAT : Etablissement et service d'aide par le travail

GTB : Gestion Technique du Bâtiment

ICPE : Installations Plassées pour la Protection de l'Environnement

IoT : Internet of Things = Internet des Objets

IRP : Instances Représentatives du Personnel

KPI : Key Performance Indicator = Indicateur Clé de Performance

ONU : Organisation des Nations-Unis

OTD : On Time Delivery = Livraison à temps

OTI : Organisme Tiers Indépendant

OTIF : On-time, In-Full = Commande complète, et à temps

PBC : Pôle Bâtiment Connecté

PMC : Pôle Maison Connecté

QS : Qualité de Service

QSE : Qualité, Sécurité, Environnement

QVT : Qualité de Vie au Travail

R&I : Recherche et Innovation

REP : Responsabilité Elargie du Producteur

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

RSSI : Responsable Sécurité des Système d'Information

SAV : Service Après-Vente

SST : Sauveteurs Secouristes du Travail

TF : Taux de Fréquence

TG : Taux de Gravité



www.deltadore.fr

