



## 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 des implications et des impacts sur le modèle d'affaires, les parties prenantes et l'environnement. Le croisement de l'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 sectoriels spécifiques FIEEC et GIMELEC.

Notre périmètre déclaratif de la DPEF 2019 correspond au périmètre Europe des activités du groupe Delta Dore (sauf exception précisée dans le document).



« Siège social du groupe » à Bonnemain (35)

# Sommaire

---

|  |      |
|--|------|
| Un leader connecté au marché .....                                     | p. 4 |
| Le mot de Pascal Portelli, Président du Directoire de Delta Dore ..... | p. 6 |
| Créer une valeur durable, entretien avec Samuel Tanné .....            | p. 8 |

## Chapitre 1

### Notre groupe au coeur de la transition énergétique

|   |       |
|---|-------|
| Notre ambition .....                          | p. 10 |
| Les enjeux de la transition énergétique ..... | p. 12 |

## Chapitre 2

### Notre système de valeur, des solutions pour la maison et le bâtiment connectés

|   |       |
|---|-------|
| Soft quatre valeurs pour une culture d'entreprise forte .....               | p. 16 |
| Notre modèle d'affaires .....   | 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

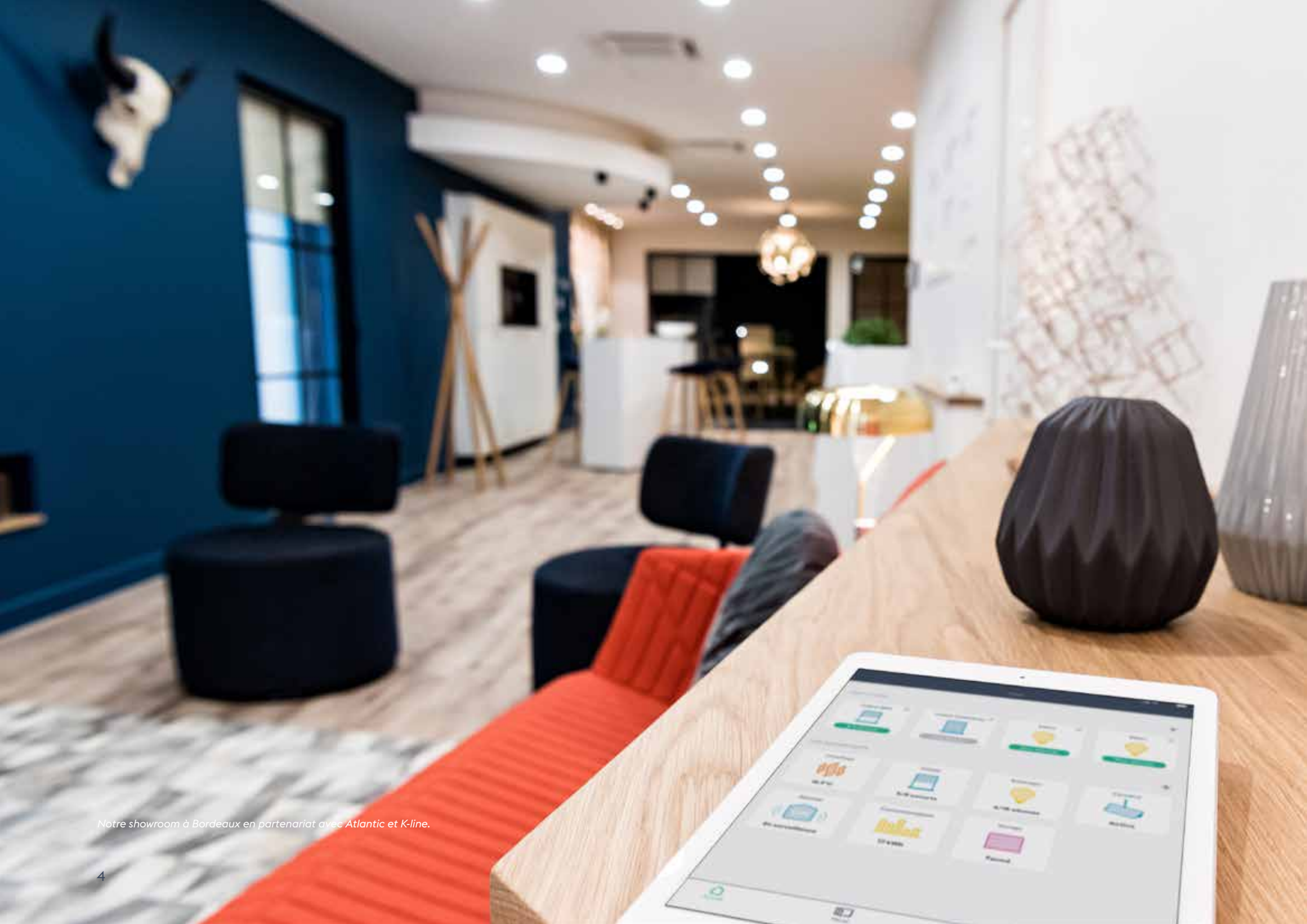
### Nos priorités stratégiques et nos risques

|   |       |
|---|-------|
| Smart ignition, notre plan stratégique .....              | p. 28 |
| Une trajectoire bien engagée .....                        | p. 29 |
| Identifier les risques RSE pour mieux les maîtriser ..... | p. 30 |
| Nos principaux risques RSE .....                          | p. 32 |

## Chapitre 4

### Nos engagements responsables

|   |       |
|---|-------|
| Une démarche d'amélioration continue au service de tous ..... | p. 34 |
| Pilier Innovation .....                                       | p. 36 |
| Pilier Conquête .....   | p. 40 |
| Pilier Talent .....   | p. 44 |
| Pilier Performance .....                                      | p. 50 |
| Conclusions et perspectives .....                             | p. 54 |
| Annexes : nos résultats et nos impacts .....                  | p. 56 |
| Rapport de l'OTI .....  | p. 57 |
| Tableau récapitulatif des indicateurs .....                   | p. 60 |
| Lexique .....   | p. 63 |



*Notre showroom à Bordeaux en partenariat avec Atlantic et K-line.*



# Un leader connecté au marché

---

Groupe familial français résolument tourné vers l'international, Delta Dore est un 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 publication des informations relatives à notre performance extra-financière permet d'apporter à nos parties prenantes un éclairage rigoureux et transparent 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. Mais aussi car c'est une formidable opportunité pour que chacun puisse être un acteur de la transition énergétique.

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 de la 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 poursuivons notre plan de conquête pour renforcer nos positions dans un environnement encore complexe et dispersé.

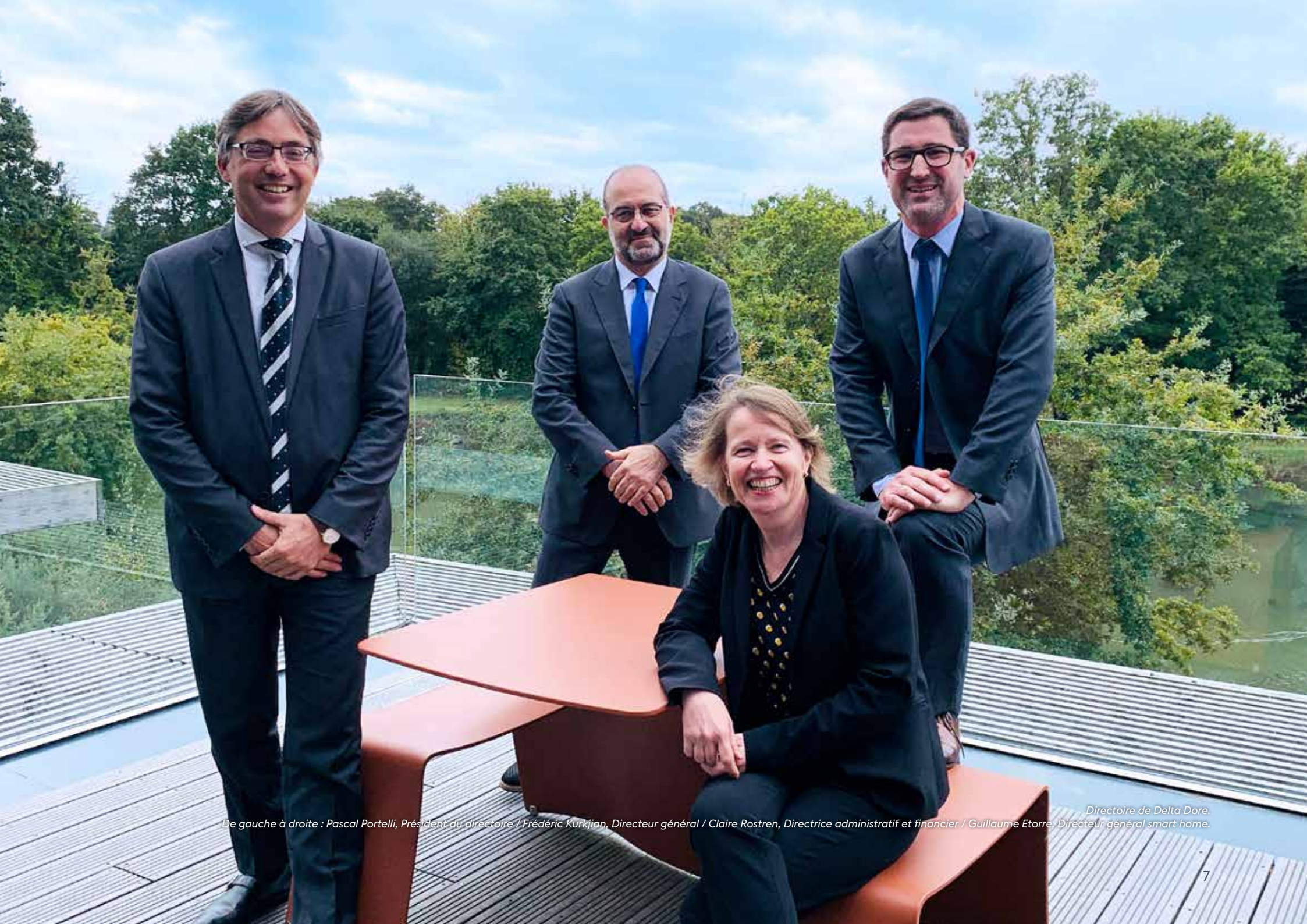
Sur le plan technologique, nous avons engagé une nouvelle séquence d'innovations pour concevoir les solutions iconiques de demain, au service du confort et de l'efficacité énergétique, à la maison comme au travail.

Nous voulons offrir, par une démarche responsable, des solutions ouvertes, simples d'utilisation, technologiquement performantes, respectueuses de l'environnement, à un prix accessible et qui garantissent la sécurité des données personnelles.

Et demain, nous voulons que chacun puisse être acteur de la transition énergétique et pour cela, nous irons plus loin que l'optimisation des consommations énergétiques, nous aiderons à orchestrer les nouveaux besoins des logements, qui intègrent de façon croissante, les énergies intermittentes ou le stockage ».

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





*Directoire de Delta Dore.  
De gauche à droite : Pascal Portelli, Président du directoire / Frédéric Kurkjian, Directeur général / Claire Rostren, Directrice administratif et financier / Guillaume Etorre, Directeur général smart home.*







# Créer une valeur durable

Entretien avec Samuel Tanné, Responsable qualité système, environnement et RSE chez Delta Dore, et membre du comité de RSE & Compliance.

**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.

*“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”.*

**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.



En 2019 Delta Dore a obtenu une médaille d'Or de la part d' EcoVadis, plateforme d'évaluation des performances RSE. Ce résultat place Delta Dore dans les 10% des entreprises les mieux notées par cet organisme.

## Chapitre I : notre groupe au coeur de la transition énergétique

# Notre ambition

---

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

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.

Delta Dore déploie un projet de transformation ambitieux pour devenir un acteur 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**

Delta Dore anticipe depuis 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.







Centre logistique de Tinténiac

Le groupe s'est fixé

## 3 grands objectifs :

- être un acteur 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

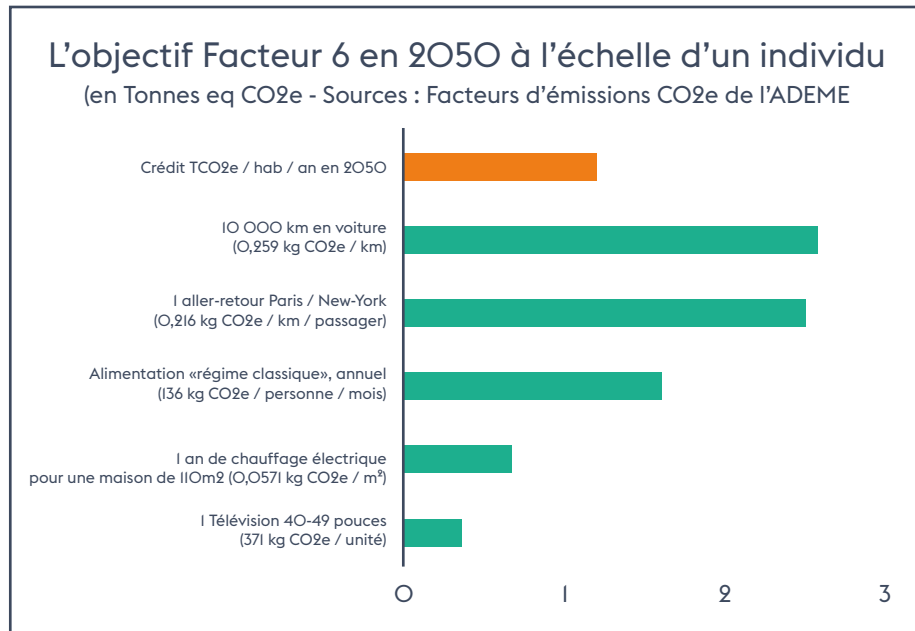
# Les enjeux de la transition énergétique

Pour limiter les changements climatiques déjà en cours, l'humanité doit réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) afin de ne pas dépasser les capacités d'absorption des océans et de la biosphère de la Terre. C'est ce que l'on appelle « **La neutralité carbone** ». Par ailleurs, l'utilisation intensive des énergies fossiles (pétrole, gaz et charbon), nous mène vers un épuisement de ces ressources. Il est donc nécessaire d'effectuer une transition, vers une sobriété de nos usages et un développement des énergies renouvelables (EnR) afin d'éviter toute pénurie à l'avenir.

La transition énergétique est une réponse aux défis que représentent les changements climatiques et l'épuisement des ressources énergétiques fossiles. Pour atteindre l'objectif de neutralité carbone, la France, comme l'Europe, devra diviser par six ses émissions de GES en moins de cinquante ans : **c'est le « Facteur 6 »**.

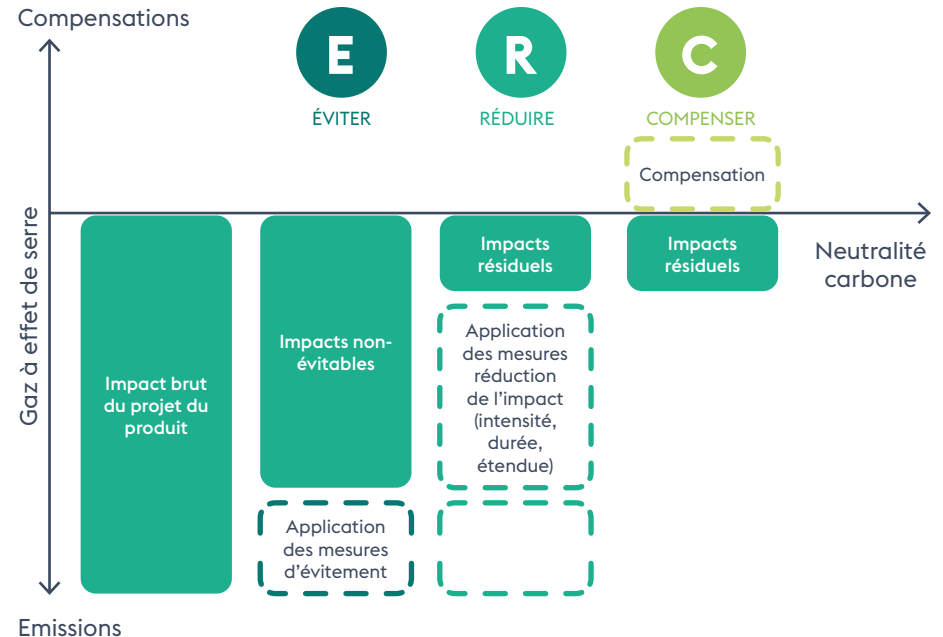
## En 2018 chaque Français a émis 6,6 T de CO2e\*.

Pour respecter la neutralité carbone nous devons limiter nos émissions à 1,2 T de CO2e par an et par personne ce qui représente :



## Comment effectuer cette transition ?

En appliquant la doctrine ERC qui consiste à **ÉVITER** les impacts en amont de nos projets (achat, construction, voyage..), puis de **RÉDUIRE** les impacts restant en utilisant des solutions le plus responsables possibles et enfin **COMPENSER** les impacts inévitables.





Dans le monde, le secteur des bâtiments et de la construction représente 36% de la consommation d'énergie et 40% des émissions de CO2e\*. En tant qu'acteur du marché nous avons un rôle à jouer.

### Quelles sont les solutions possibles au sein de la maison et du bâtiment ?

- Isoler selon les meilleures techniques disponibles.
- Rénover par des équipements intégrant les EnR.
- **Comprendre ses consommations pour améliorer son comportement. \*\***
- **Réguler ses équipements consommateurs d'énergie. \*\***
- **Rendre ses équipements effaçables. \*\***
- Entretien pour garantir le bon niveau performance des équipements.
- Intégrer le pilotage des nouveaux usages tel que le véhicule électrique, la production d'énergie, l'autoconsommation et le stockage.
- Exploiter l'inertie du bâtiment.
- Compenser les émissions carbone du reste inévitable.

### Notre entreprise est née de la réponse à la crise pétrolière de 1970 avec des solutions de gestion de l'énergie.

Aujourd'hui, nous souhaitons apporter une réponse plus large aux enjeux de la transition énergétique, dans les maisons et les bâtiments.

Premier choc pétrolier :  
Gestion thermique

Pilotage du bâtiment : PAC, gestion ouvrants,  
occultants, ballon d'eau chaude...

Pilotage EnR : autoconsommation, photovoltaïque,  
charge véhicule électrique...

### Nos convictions :

- Notre contribution fera sens par l'apport de solutions accessibles au plus grand nombre, et d'une grande simplicité d'usage. Elles remettront l'humain au centre, le rendant acteur de la réduction de son impact environnemental, tout en répondant à ses attentes en termes de confort (optimiser l'énergie sans l'amoindrir), de budget (réduire sa facture énergétique), mais également de santé (optimiser la qualité de l'air intérieur).
- Nos solutions iront ainsi au-delà de la seule optimisation de la consommation énergétique, jouant un rôle de chef d'orchestre dans la maison, qui englobera de façon croissante les énergies intermittentes ou le stockage.
- L'apport du digital dans nos offres restera décisif, il devra nécessairement être complété par l'intelligence artificielle ; qu'il s'agisse de l'intégration et du pilotage des ENR, de la gestion des charges (cas du véhicule électrique par exemple), ou de la consommation d'eau.
- Nous devons en tant qu'industriel être exemplaire et poursuivre nos efforts pour minimiser l'impact environnemental de nos solutions. Nos actions sont développées dans le chapitre 4 de ce document.

\* Source : bilan 2018 de l'alliance mondiale pour le bâtiment et la construction (GlobalABC)

\*\* Delta Dore offre des solutions aujourd'hui

## Chapitre 2

# Notre système de valeurs, de solutions pour la maison et le bâtiment connectés

---







*Usine à Bonnevain.  
Ligne CMS (composants montés en surface).*

# 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



# Notre modèle d'affaires

## Des solutions pour la maison et le bâtiment connectés

Notre modèle d'affaires 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, 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.

Notre dépendance énergétique est essentiellement liée à l'électricité que nous utilisons pour nos procédés de fabrication et les systèmes de chauffage, ventilation et climatisation.

En appoint, nous utilisons du gaz pour chauffer certains locaux.

### Prévention des risques environnementaux et des pollutions

Le processus d'intégration des nouveaux collaborateurs permet d'accroître la sensibilité environnementale de chacun et de transmettre les bonnes pratiques à mettre en oeuvre.

Les attentes en terme de contribution pour la qualité, la sécurité et l'environnement font partie intégrante de la fiche de poste de chacun des salariés.

Nos sites de production de Bonnemain (35) et d'Étrelles (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), est soumis à déclaration au titre de la rubrique 2560 et 2910.

Lors de nos nouvelles conceptions nous réalisons les analyses de cycle de vie (ACV), via des outils de modélisation des impacts de cycle de vie tel que EIME nous permettant une approche multicritère.

### Delta Dore s'engage à respecter les exigences applicables à ses activités, 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 la DPEB ( Directive sur la Performance Energétique des Bâtiments).

\* Être connecté, votre nouveau pouvoir





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

Partenaires  
Prescripteurs • Grands Comptes • Distributeurs • Partenaire de bâtiment  
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 et le Smart Building 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

**847** salariés

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

### Recherche & Innovation

L'innovation inscrite au coeur de l'ADN du groupe  
9% du C.A. consacré à le R & D  
• + de 150 personnes • 44 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 ouvertes, 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, interopérable 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 80 partenaires industriels(\*).

L'ouverture est portée par la compatibilité avec les assistants vocaux du marché, et sera renforcée dès 2020, par une stratégie d'ouverture portée par celle de notre plateforme IOT.

(\*) Périmètre, France, Allemagne et Espagne : 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.



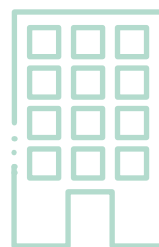
# Nos domaines d'expertise

## 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 tout en réalisant des économies d'énergie 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 200 000 exemplaires de sa box maison connectée Tydom vendus.
- 142 millions € de chiffre d'affaires en 2019, 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

4 membres - 75% hommes / 25% femmes

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

## Comité de direction

8 membres + Directoire - fréquence mensuelle - 75% hommes / 25% femmes

**Sa mission :** piloter la stratégie et sa mise en œuvre

### Comité sign

6 membres

fréquence mensuelle

67% hommes / 33% 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

10 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 RGPD

11 membres

fréquence mensuelle

73% hommes / 27% femmes

**Sa mission :** assister la Direction dans la mise en œuvre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel

### 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

### Parties prenantes

Clients, fournisseurs, collaborateurs, partenaires, institutions

**Les parties prenantes** contribuent à la priorisation des enjeux par l'expression de leurs priorités au travers de l'analyse de matérialité et participent au déploiement via leurs interactions avec Delta Dore.

### Directions & Services

Smart Home – Smart Building - R&I – Achats – Innovation & services - Communication & Stratégie - Commerce - Industrie et Logistique – Transformation – Finances - RH

**Les Directions et Services** garantissent le déploiement de la politique RSE, et assure la promotion et l'impulsion nécessaires à la démarche dans leur périmètre de responsabilité via le pilotage des processus dont ils ont la charge.

### Comité RSE

Directoire - Juridique – DRH - Chargés de RSE

**Le Comité RSE** assure la gouvernance la démarche RSE dans l'entreprise. Il anime le déploiement de la démarche dans le groupe et consolide les indicateurs de progrès. Il facilite la démarche et la mise en place des initiatives.

### Direction

**La direction de Delta Dore** établit et valide la stratégie RSE du groupe.



## Chapitre 3

# Nos priorités stratégiques et nos risques

---







# Smart Ignition,

## Notre plan stratégique

Notre plan stratégique s'articule autour de quatre axes stratégiques fondateurs pour concrétiser notre ambition. Ces 4 piliers ont pour origine une identification 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 et renforce sa démarche de compliance.** Le groupe accélère son internationalisation. Déjà présent en Allemagne, en Espagne, en Italie, Norvège, Pologne, Royaume-Uni, et en Asie, Delta Dore vise la première place en Europe.

### 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'efficacité 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. En 2019, 14 projets sont passés en mode « RUN » c'est-à-dire qu'ils entrent dans une phase de mise en oeuvre opérationnelle. Et, 8 projets dont les échéances sont plus moyen terme, restent en mode « BUILD », et entreront dans la phase de mise en oeuvre à partir de 2020.

## Innovation

### Thématiques identifiées :

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

**9** projets lancés

2019 : 7 en mode « run »

**59**

collaborateurs impliqués

## Conquête

### Thématiques identifiées :

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

**5** projets lancés

2019 : 2 en mode « run »

**23**

collaborateurs impliqués

## Talents

### Thématiques identifiées :

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

**3** projets lancés

2019 : 1 en mode « run »

**13**

collaborateurs impliqués

## Performance

### Thématiques identifiées :

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

**5** projets lancés

2019 : 4 en mode « run »

**18**

collaborateurs impliqués





# Identifier les risques RSE pour mieux les maîtriser

---

Le dispositif de gestion des risques extra-financiers de Delta Dore est basé sur :

- Le respect des exigences légales et réglementaires.
- L'analyse des risques en cohérence avec les standards RSE internationaux (notamment la norme ISO 26000), au regard de leurs impacts potentiels sur les parties prenantes, la société et l'environnement.
- La réalisation d'une matrice de matérialité, avec la participation des parties prenantes de Delta Dore et l'implication de l'ensemble du comité de direction.
- La mitigation de ces risques par des plans d'actions adaptés.
- Les indicateurs de performance pour mesurer l'atteinte des objectifs.
- La mise à jour régulière de l'analyse en fonction de l'évolution de nos activités et de nos chaînes de valeur.

Ce dispositif est piloté par le comité RSE, sous le contrôle du comité de direction.

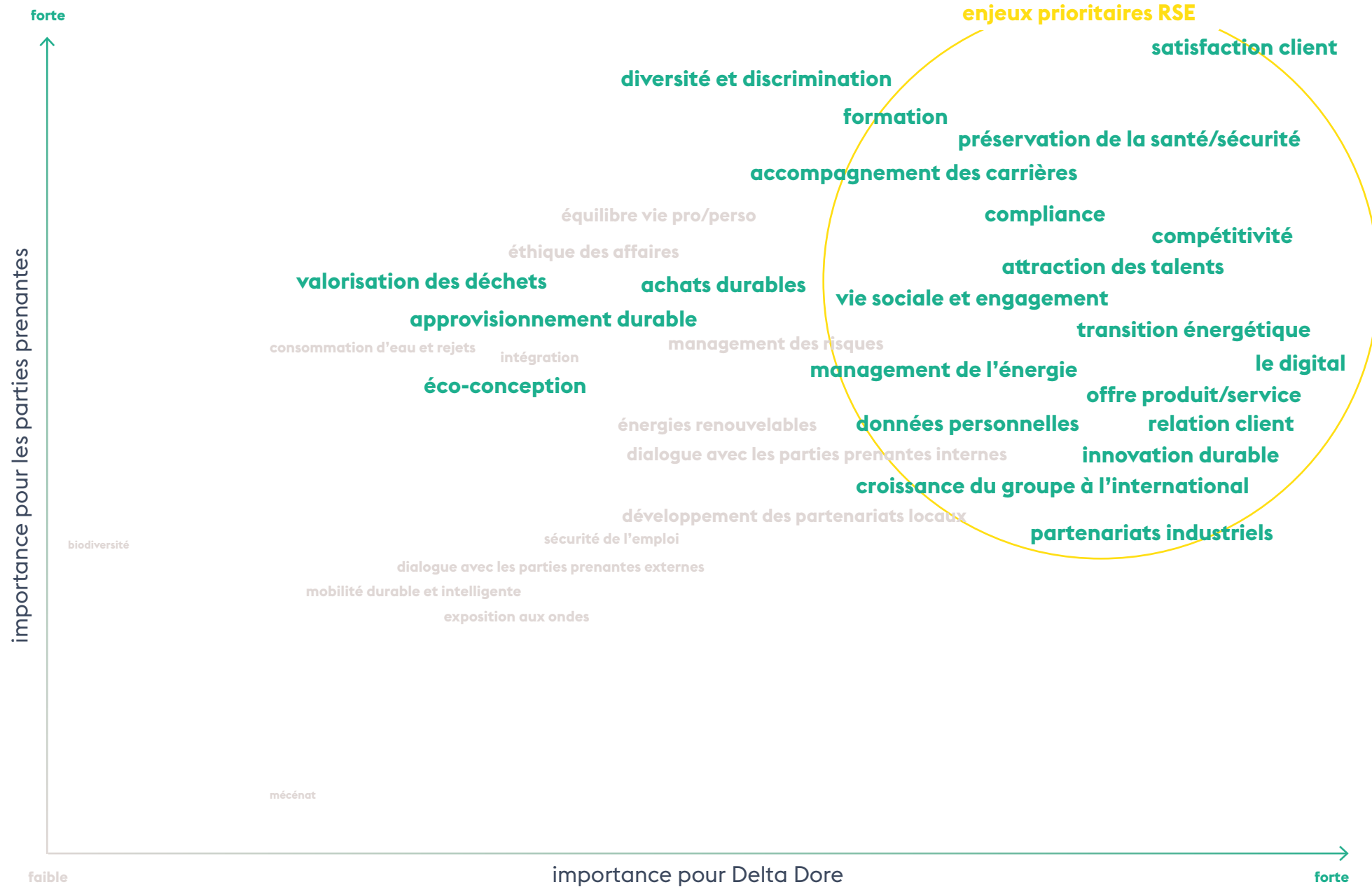
Ces risques RSE sont associés à nos enjeux. Les enjeux sont portés par nos processus internes. Nos processus permettent d'assurer la mise en oeuvre des plans de progrès en fournissant les ressources nécessaires.

## **Consulter nos parties prenantes pour améliorer la compréhension de leurs attentes**

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.

Cet exercice nous permet de recueillir les attentes des parties prenantes et contribue à l'identification des risques.

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 ne sont pas développés dans la suite du document.



# Nos principaux risques RSE

Les principaux risques RSE identifiés sont le fruit de la synthèse de la matrice de matérialité et de l'analyse des risques effectuée en interne, ils sont validés par le comité de direction de Delta Dore.

| Thème           | Description du risque   | Impacts potentiels sur les parties prenantes et l'environnement  | Impacts potentiels pour Delta Dore  | Mesures prises par Delta Dore pour limiter le risque, développés dans les enjeux suivants :  |
|-----------------|---|--|---|--|
| ENVIRONNEMENTAL | Risques relatifs à l'impact de nos activités et au cycle de vie de nos produits sur les changements climatiques   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggravation des effets des changements climatiques (catastrophes naturelles, climats extrêmes, impacts sur la ressource en eau et les récoltes...)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact financier (atteinte des actifs du groupe)</li> <li>• Impact sur l'image du groupe</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transition énergétique</li> <li>• Eco-conception</li> <li>• Achats durables</li> <li>• Management de l'énergie</li> <li>• Innovation durable</li> </ul>                       |
|                 | Risques relatifs à la raréfaction des ressources naturelles liés à leur utilisation dans nos produits et services | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indisponibilité des ressources, pénurie</li> <li>• Hausse des prix</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hausse des coûts matière</li> <li>• Difficultés d'approvisionnement</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation durable</li> <li>• Eco-conception</li> <li>• Achats durables</li> <li>• Valorisation des déchets</li> </ul>  |
| SOCIAL          | Risques liés au non-développement ou à la perte de compétence   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte d'employabilité</li> <li>• Stress et perte d'engagement si pas de perspective d'évolution</li> <li>• Fracture numérique</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de compétence clés</li> <li>• Perte d'engagement des collaborateurs</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement des carrières</li> <li>• Formation</li> <li>• Transformation digitale</li> <li>• Attraction des talents</li> <li>• Vie sociale et engagement</li> </ul>        |
|                 | Risques de ne pas assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blessures</li> <li>• Maladies professionnelles</li> <li>• Burn-out</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact financier</li> <li>• Impact juridique si responsabilité de l'employeur</li> <li>• Impact sur l'image du groupe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé &amp; Sécurité</li> <li>• Diversité &amp; discrimination</li> <li>• Formation</li> <li>• Dialogue avec les PP internes</li> </ul>                                       |
| SOCIÉTAL        | Risque relatif à la non-satisfaction des exigences (légales, normatives, contractuelles)                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteintes aux intérêts des parties prenantes (clients, fournisseurs, Etat, collaborateurs...)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact juridique</li> <li>• Impact financier (perte de la confiance client)</li> <li>• Impact sur l'image du groupe</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvisionnement responsable</li> <li>• Compliance</li> <li>• Données personnelles</li> <li>• Partenariats industriels</li> <li>• Satisfaction et relation client</li> </ul> |





## Chapitre 4 : nos engagements responsables

# 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.

Nos indicateurs de performance ont été validés d'un commun accord avec l'Organisme Tiers Indépendant. Les dispositifs de réduction de nos risques sont déclinés par enjeu, au sein de chacun de nos piliers stratégiques.

### 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
- Diversité et discrimination\*\*

### Performance

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

\* Enjeu Business non développé dans le présent document

\*\* Enjeu sélectionné hors matérialité, en réponse aux thèmes obligatoires de l'article L225-102-1

Les thèmes obligatoires de l'article L225-102-1 sont développés dans « Nos résultats et nos impacts ».











*Salle Blanche à Etrelles*



# Pilier innovation

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

Delta Dore porte un plan d'innovation ambitieux, centré sur le numérique et l'optimisation des parcours utilisateurs, pour faire avancer la conception et le design de ses produits, applications et services. Il débouchera sur une offre différenciante en matière d'efficacité énergétique, de services innovants et de solutions globales et intégrées.

### 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 :

- En 2019, nous avons créé ONSEN, un gestionnaire qui rend le ballon d'eau chaude intelligent. Grâce à l'intelligence artificielle il s'adapte aux habitudes, permet de gagner en confort et d'optimiser l'utilisation de l'énergie pour chauffer son ballon, tout en aidant

à sensibiliser les occupants en leur faisant prendre conscience de leurs consommations de manière ludique.

- Dans le cadre du projet COMEPOS nous participons à la recherche de solutions pour la réglementation RE 2020 (réglementation environnementale) qui va privilégier le bien être des occupants et la sobriété énergétique.
- Une partie de nos programmes de recherche porte sur les technologies passives pour les économies d'énergie, comme par exemple la gestion automatisée des ouvrants et des occultants.
- Nous travaillons en avance de phase sur des solutions prenant en compte la production d'énergie locale (autoconsommation et stockage local) pour diminuer l'appel au réseau public et aussi répondre aux problématiques liées à la mobilité électrique.



*“ Pour parvenir à nos objectifs, notre mission est de concevoir les solutions iconiques de demain au service la transition énergétique et du confort des utilisateurs.”*

**Stéphane Lermerle, Directeur Innovation & Services**

### 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.
- Notre guide interne d'éco-conception nous permet de respecter, pour chacun de nos nouveaux produits, les exigences en matière d'impact environnemental,
- Nous sommes impliqués dans « PEP Eco-passeport » le programme international de référence pour déclarer les impacts environnementaux des équipements électriques et électroniques. Delta Dore est membre du Comité technique et nous partageons les résultats de nos Profils Environnementaux Produits (PEP).

## **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<sup>e</sup> 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 :**

- Nous avons créé un nouveau poste de responsable marketing stratégique en transition énergétique.
- Nous avons lancé un projet SIGN « transition énergétique » pour étudier les principaux axes de développement suivant la définition donnée au début de ce document.
- Avec notre nouvelle solution ONSEN (cf insulfer une innovation durable) nous sensibilisons, de manière ludique, le consommateur à ses consommations.

## **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 avons noué 13 nouveaux partenariats avec des menuisiers industriels en 2019 et renforcés, en terme de chiffre d'affaires les partenariats existants.
- Nous avons mis en place de 7 Key Account Plans pour encore mieux suivre et comprendre nos partenaires clefs avec pour but de définir des stratégies à court et moyen terme pour les accompagner et les développer.



## indicateurs clés

**45%** du temps  
en 2019

consacré par la R&I aux thématiques de transition  
énergétique (périmètre groupe) contre 40% en 2018

**44** brevets  
actifs

en 2019 : "41 familles de brevets" (périmètre groupe)

**37%** Part en chiffre d'affaires des produits  
activité grands comptes compatibles  
dans notre écosystème en 2019  
(périmètre groupe)

**CA catalogue smart home couvert par  
des produits disposant d'un PEP  
(périmètre groupe, sur catalogue smart home) :**

2018 : 37%

2019 : 40%

**Part de CA de produits Delta Dore qui contribuent  
à la gestion des énergies :**

2018 = 57%

2019 = 56%

**KPI**





*l'appli Tydom pour piloter sa maison à distance*



# 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 déployé un code de conduite qui énonce les bonnes pratiques à observer, tant en interne qu'en externe, en matière de lutte anti-corruption et contre la fraude.
- Une formation anti-corruption dispensée auprès de 287 personnes en France et à l'international. Principalement les managers et collaborateurs les plus exposés au risque

de corruption (commerciaux, assistantes, acheteurs, comptables...).

- Nous avons mis en avant les bonnes pratiques via des clauses contractuelles et des chartes diffusées aux clients et fournisseurs.
- Un dispositif d'alerte anonyme (via une plateforme web) ouvert à tous afin de permettre une meilleure détection des pratiques non conforme à notre code de conduite.

### 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.



*“ Pour devenir leader en Europe, au-delà se renforcer nos positions sur les canaux existants, 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

#### 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 :**

- Delta Dore ne traite pas de « données sensibles » au sens de la RGPD. Néanmoins, nous intégrons la protection des données dès la phase de conception de nos solutions via des dispositifs de sécurité spécifiques : technologies d'identification, d'authentification, d'autorisation, et de chiffrement des échanges.
- Nous avons nommé des référents RGPD dans différents services afin de faire remonter les informations nécessaires au Data Protection Officer et ainsi avoir une vision d'ensemble sur les traitements des données personnelles.
- Nous avons entamé une démarche d'intégration du RGPD dans les contrats avec les partenaires, par des clauses dédiées.
- Nous nous engageons à ne partager les données personnelles avec aucun tiers. Si le client souhaite enrichir son expérience utilisateur par des fonctionnalités nécessitant leur partage, il en est informé (ex : utilisation des assistants Google Home ou Alexa...).

## **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. 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 Français smart home et smart building.
- Les plans d'optimisation des processus de traitement des appels pour augmenter la Qualité de Service (QS) Smart Home Pros et Smart Home Consommateurs ont montré leur efficacité (cf indicateurs QS)



## indicateurs clés

# Satisfaction “Qualité de Service”

Smart Home<sup>1</sup> Consommateur :

2018 :  2019 :  
**83%**  **91%**

Smart Home<sup>1</sup> Pro :

2018 :  2019 :  
**71%**  **81%**

Smart Building<sup>2</sup> :

2018 :  2019 :  
**70%**  **88%**





# 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. Delta Dore est fier de figurer pour la première fois au palmarès des 500 meilleurs employeurs 2019 en France, édité par Capital depuis 2015.

### 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 :

- Nous recrutons chaque année tous types de profils : plus de 50 CDD ou CDI, autant de stagiaires et d'alternants.
- Démarrés en septembre 2019, nos partenariats avec les grandes écoles telles que Télécom

Paris et Centrale Supélec nous permettent de développer notre notoriété et notre attractivité auprès des étudiants et de travailler avec eux sur des projets collaboratifs à valeur ajoutée pour Delta Dore. Ces partenariats sont dans la continuité de nos partenariats historiques avec les filières professionnelles en lien avec nos activités : qui représentent aujourd'hui près de 90 écoles.

- Convaincus que nos salariés sont nos meilleurs ambassadeurs, 10% des postes pourvus en 2019 l'ont été grâce à la cooptation.
- Nous favorisons les prises de parole régulières de nos salariés dans les publications internes et externes (réseaux sociaux, presse..) mettant en avant leurs activités ou l'actualité du groupe. En 2019, 63 collaborateurs ont mis en lumière Delta Dore à travers leurs témoignages.

### 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 développer leur talent.



*“ Nous valorisons 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**

#### 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 :**

- Notre politique de mobilité favorise la progression et l'épanouissement professionnel en prenant en compte les souhaits de mobilité (fonctionnelle, géographique ou hiérarchique) abordés durant l'entretien annuel.
- Nous réalisons chaque année une revue des talents en Comité de Direction, adossée à un plan de succession des salariés détenteurs de compétences stratégiques.
- A tous les niveaux de l'entreprise, nous accompagnons une dizaine de salariés dans un parcours de formation diplômante suivie d'une valorisation professionnelle et salariale (CQPM, CNAM...).

## **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 notamment par le biais de dispositifs de formation interne ou externe, relevant du plan annuel de développement des compétences, ou par le biais du Compte Personnel de Formation (CPF).

### **Ce que nous accomplissons :**

- Nos managers suivent un cursus de formation centré sur nos valeurs SOFT. Ce parcours favorise le développement de l'autonomie et de la prise d'initiative des membres de leur équipe. En 2019, 10 nouveaux managers ont intégré ce cursus.

- La cybersécurité et le respect de la vie privée (RGPD) sont des enjeux stratégiques pour Delta Dore sur l'ensemble de nos activités et solutions.
- Nous avons engagé des formations adaptées aux besoins des métiers à destination de tous nos salariés. En 2019, près de la moitié de nos salariés ont été sensibilisés à ces enjeux.
- Respectueux de l'éthique des affaires, 268 salariés exposés au risque de corruption ont été certifiés en 2019, en France et à l'international.
- Pour soutenir notre développement international et développer l'interculturel, les formations en langues continuent à être un axe prioritaire : 64 salariés ont suivi une formation de langues.
- Nous organisons régulièrement des permanences pour favoriser l'utilisation du CPF et accompagner nos salariés dans leur projet personnel de formation.

## **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.
- Des déjeuners d'échange sont proposés régulièrement aux salariés souhaitant échanger directement avec les membres du Directoire de Delta Dore.
- Tous les 4 mois, une réunion d'information stratégique réunit l'ensemble des managers dont le rôle est de partager les informations auprès de leurs équipes.
- En 2019, nous avons organisé 2 nouveaux événements ouverts à tous et interactifs : Un petit déjeuner pour échanger sur l'avancement des projets du plan stratégique, et un Forum innovation pour partager et rendre accessible les travaux de recherche en cours au sein du groupe.

## **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 réalisé une enquête interne sur la qualité de vie au travail chez Delta Dore. Parmi les 62% de salariés ayant répondu (périmètre France), 90% d'entre eux trouvent du sens à leur travail et savent en quoi leurs missions contribuent aux objectifs du groupe. Le lien social est très fort puisque près de 98% se sentent respectés et reconnus par leurs collègues. Même si des progrès restent à faire sur certains aspects (Interruption, conduite du changement,...), 80% se déclarent globalement satisfaits, voire très satisfaits de leurs conditions de travail.
- Nous avons lancé notre premier plan d'actionnariat salarié pour davantage associer les collaborateurs français aux objectifs stratégiques et au développement du groupe : 65% des salariés éligibles ont investi dans le fonds d'actions Delta Dore (vs. 40% en moyenne dans les ETI).
- Après une période d'expérimentation de 5 mois, le télétravail s'est déployé plus largement dès octobre 2019, encadré par un accord d'entreprise, ou une charte selon les sociétés, accompagnés de guides de bonnes pratiques et d'enquêtes régulières sur l'équilibre vie professionnelle/personnelle, la déconnexion et plus globalement les conditions de travail. En fin d'année, plus de 25% des salariés en France le pratiquaient.
- 

- Depuis 2006, Delta Dore finance des places en crèche pour ses salariés sur l'ensemble des sites français du groupe. En 2019, 39 familles en ont bénéficié, pour un total de 41 enfants.
- Nous mettons des salles à disposition des collaborateurs pour l'organisation de cours de sport avec des coachs professionnels.
- Nous organisons des commissions sur la qualité de vie au travail (QVT) qui se réunissent régulièrement pour répondre aux préoccupations des salariés et contribuer à l'amélioration continue de leurs conditions de travail.

## 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 :

- 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 musculosquelettiques dus 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.
- En 2019, lancement du projet «culture sécurité» dont l'enjeu est d'intégrer la sécurité dans nos comportements et nos modes de pensées. Cela se traduit par l'intégration des enjeux sécurité dans nos processus, une large sensibilisation via des infos Flashs sécurité réguliers, des formations et une présence terrain accentuée.

## Favoriser la diversité et lutter contre la discrimination

### L'enjeu

En tant que groupe international, la diversité fait partie de la richesse humaine de Delta Dore. Nous sommes convaincus qu'elle est une force, tant pour les enjeux de l'entreprise que pour l'épanouissement des salariés. Au même titre que la santé physique, nous considérons que la santé mentale et sociale est primordiale et qu'il est important de la protéger, en prévenant toute forme de discrimination ou de harcèlement.

### Engagement

Notre politique des ressources humaines s'établit sur la base des compétences, de l'égalité des chances et du principe de non discrimination. Nous nous engageons à prévenir toute forme de discrimination en sensibilisant nos collaborateurs aux sujets comme la diversité, le handicap, l'égalité homme-femme ...



### **Ce que nous accomplissons**

- Nous avons nommé des référents harcèlement sexuel et agissements sexistes, spécialement formés.
- Une campagne de 4 mois de sensibilisation a été menée sur l'ensemble des sites en partenariat avec France Intégration Handicap (FIH) pour sensibiliser et répondre aux questions des salariés sur le handicap et lutter contre les préjugés.
- Nous publions nos offres en partenariat avec Cap-Emploi, un organisme de placement spécialisé pour accompagner les personnes handicapées vers l'emploi. Nous nous sommes engagés avec nos partenaires du travail temporaire pour favoriser l'accès des personnes en situation de handicap à nos emplois.
- Nous sommes vigilants au respect de la diversité et de la non-discrimination et avons déployé un dispositif d'alerte digital et anonyme permettant à chacun d'alerter sur d'éventuels comportements inadaptés.



## indicateurs clés

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

2018 : 96 % ↓ 2019 France : 91 %  
 2019  \* : 89 %

Part de salariés ayant connu une promotion ou une évolution de poste :

2018 : 7 % ↓ 2019 France : 6 %  
 2019  \* : 6 %

Nombre de postes ouverts pourvus en interne :

2018 : 16 % ↑ 2019 France : 17 %  
 2019  \* : 17 %

Part de salariés satisfaits de la com' interne :

2018 : 80 % ↓ 2019 France : 77 %  
 2019  \* : 79 %

Taux de satisfaction de l'entretien individuel :

2018 : 99 % = 2019 France : 99 %

Taux d'absentéisme :

2018 : 3,30 % ↑ 2019 France : 3,75 %

Turn over lié à des démissions

2018 : 4,7 %  
 2019 France : 3,38 % 2019  \* : 3,37 %

Taux de salariés différents ayant suivi une formation :

2018 : 76 %  
 2019 France : 91 % 2019  \* : 89 %


Taux de fréquence (TF) des accidents du travail :

2018 : 6,96  
 2019 France : 0,87 2019  \* : non dispo

Taux de gravité (TG) des accidents du travail :

2018 : 0,05  
 2019 France : 0,01 2019  \* : non dispo

KPI

\*  = France + Allemagne + Espagne





# 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 poursuivons le déploiement des outils collaboratifs auprès de nos collaborateurs : Teams, One drive, Sharepoint, Yammer, Skype...
- En 2019, 384 personnes ont suivi une formation interne de sensibilisation à la cybersécurité et au respect de la vie privée (RGPD).

### 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 :

- Initié il y a 3 ans, le déploiement de l'outil CRM se poursuit. En 2019 le pôle « smart home France » intègre la plateforme et le travail débute pour les équipes internationales en vue de 2020.



*“ Nous déployons 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 énergétique. 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 :

- L'état des lieux de nos émissions carbone réalisé en 2019 (approche scope 3) nous incite à agir sur l'impact du «transport des salariés» qui représente 1/4 de nos émissions de CO<sub>2</sub>e.
- En 2019, le télétravail a permis d'éviter l'émission de 56 tonnes de CO<sub>2</sub>e (220 000 km).
- Nous avons organisé une journée de sensibilisation au covoiturage avec l'association EHOP.
- Des véhicules hybrides (thermique et électrique) sont intégrés dans le catalogue de la flotte de véhicules d'entreprise.
- Nous continuons nos efforts de réduction de consommation d'énergie en investissant régulièrement dans des équipements plus sobres en énergie (compresseur, LED...).

## 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 :

- Nous avons adapté notre collecte interne afin de se conformer aux nouvelles contraintes du marché des déchets relatives au tri des plastiques.
- Nous restons proactifs sur la recherche de solutions permettant le meilleur taux de valorisation aussi bien via l'interne (amélioration des process) que l'externe (nouveaux prestataires).

# indicateurs clés

Taux d'adoption des nouveaux outils :

2018 : **80%** / 2019 : **81%**

Capacité à respecter nos engagements :

2018 : **97%** / 2019 : **94%**

Capacité à respecter nos engagements OTIF :

2018 : **86%** / 2019 : **88%**

Pourcentage de signataire charte achat :

2018 : **77%** / 2019 : **79%**

Consommation énergétique par valeur :

En 2018 : **89,36 MWh/M€**  
de valeur produite

En 2019 : **80,33 MWh/M€**  
de valeur produite

évolution calcul avec prise en compte du PCS/PCI du gaz

## KPI

Performances fournisseurs  
Développement Durable :

2018 = 60% \*\*\*

2019 = 62%

Gaz à effet de serre issus des énergies  
consommées par les sites :

2017 = 7.0T CO2e / M€

2018 = 6.6T CO2e / M€

2019 = 6.1T CO2e / M€

Taux de valorisation matière de nos déchets :

2017 = 74%

2018 = 75%

2019 = 73%

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

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



# 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, rattachés 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 2020 à l'ensemble de ses entités.

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 sociétale.





*Equipe en production à Bonnemain*

## Annexes

# Nos résultats et nos impacts

Nous faisons le lien entre les 3 piliers de la RSE et nos enjeux. Ceux-ci sont rappelés entre guillemets, ci-après :

### 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”
- En 2019, les seuls accords conclus concernent le télétravail

**Actions visant à lutter contre la discrimination**

- “Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations”

**Promouvoir les diversités**

- “Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations”

**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**

- “Insuffler une innovation durable”
- “Développer notre contribution à la transition énergétique”
- “Renforcer la compliance”
- “Garantir le respect des données personnelles”
- “Améliorer la relation clients”
- “Agir pour un approvisionnement responsable”
- “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”
- “Insuffler une innovation durable”
- “Développer notre contribution à la transition 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 :**

- Le restaurant d'entreprise propose aux salariés d'adapter les portions en fonction des besoins afin de limiter le gaspillage alimentaire.

**Lutte contre la précarité alimentaire**

- Delta Dore prend en charge 45% du prix des repas au restaurant d'entreprise.

**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**

- “ Le restaurant d'entreprise s'approvisionne en partie auprès des producteurs locaux, et intègre des produits issus de l'agriculture biologique ”



# Rapport de l'OTI (RSM Ouest) :

## Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière Exercice clos le 31 décembre 2019

### 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](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (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 présentés dans la Déclaration.

### 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

### 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 entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, 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 une description des 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 afférents aux principaux risques ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 2. Nos travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe I, nous avons mis en oeuvre :
  - 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 contributrices et couvrent entre 2 et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités 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 quatre personnes et se sont déroulés entre février et mai 2020 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons mené quatorze entretiens avec les personnes responsables de la Déclaration.

## 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.

## 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 2020 à l'ensemble de ses entités au niveau mondial.
- Résultat de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance : certains indicateurs n'ont pas pu être présentés sur le périmètre Europe (taux de fréquence, taux de gravité et taux d'absentéisme) en 2019 car la donnée n'était pas disponible.





Orvault, le 29 mai 2020

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



# Tableau récapitulatif des indicateurs :

| Indicateur  | 2018   | 2019<br>(iso- périmètre 2018) | 2019 Europe  | Cibles<br>2020 | Taux de<br>couverture I | Couverture  | Commentaire évolution 2018-2019<br>(si évolution significative)   | Méthode de calcul   |
|---|--------|-------------------------------|--------------|----------------|-------------------------|---|---|---|
| Pourcentage de Turn-over lié aux démissions <b>KPI</b>                  | 4,70 % | 3,38 %                        | 3,37 %       | < 5%           | 95 %                    | effectif moyen FR+ALL+ESP / effectif moyen groupe     | pas de commentaire  | nombre de démissions / effectif moyen   |
| Pourcentage de salariés ayant suivi une formation <b>KPI</b>            | 76 %   | 91 %                          | 89 %         | > 75%          | 95 %                    | effectif moyen FR+ALL+ESP / effectif moyen groupe     | Evolution de l'indicateur du fait des formations "introduction Cybersécurité" et "Mooc anti-corruption qui ont été suivi par la majorité des collaborateurs.  | nombre de salariés différents ayant reçu une formation / effectif moyen   |
| Pourcentage de salariés satisfaits du déroulé de l'entretien individuel | 99 %   | 99 %                          | non dispo    | > 95%          | 91 %                    | effectif moyen FR / effectif moyen groupe             | pas de commentaire  | nombre de salariés satisfaits / nombre de répondants au questionnaire   |
| Pourcentage de candidats CDI confirmés au terme de leur période d'essai | 96 %   | 91 %                          | 89 %         | > 90%          | 95 %                    | effectif moyen FR+ALL+ESP / effectif moyen groupe     | pas de commentaire  | nombre de salariés ayant une fin de période d'essai sur l'année - nombre de fin de période d'essai / nombre de salariés ayant une fin de période d'essai sur l'année (CDI uniquement) |
| Pourcentage des salariés mutés/promus, évolution poste                  | 7 %    | 6 %                           | 6 %          | > 5%           | 95 %                    | effectif moyen FR+ALL+ESP / effectif moyen groupe     | pas de commentaire  | nombre de promotions et évolutions de postes / effectif moyen   |
| Pourcentage de postes pourvus en interne                                | 16 %   | 17 %                          | 17 %         | > 15%          | 95 %                    | effectif moyen FR+ALL+ESP / effectif moyen groupe     | pas de commentaire  | nombre de postes pourvus en interne / nombre de postes ouverts  |
| Pourcentage de salariés satisfaits de la communication interne          | 80 %   | 77 %                          | 79% (groupe) | > 80%          | 100 %                   | des salariés du groupe interrogés (22% de répondants) | International : des efforts ont été réalisés afin d'intensifier la communication vers l'international : traduction quasi systématique des flashes d'information, interventions direction réalisées en anglais.                                    | nombre de salariés ayant répondu "très satisfait" ou "plutôt bien informé" / nombre de répondant  |
| Taux de fréquence (TF) <b>KPI</b>                                       | 6,96   | 0,87                          | non dispo    | < 4,98         | 91 %                    | effectif moyen FR / effectif moyen groupe             | pas de commentaire  | nombre d'accidents avec arrêt de travail / nombre d'heures travaillées (en millions)  |
| Taux de gravité (TG) <b>KPI</b>   | 0,05   | 0,01                          | non dispo    | < 0,06         | 91 %                    | effectif moyen FR / effectif moyen groupe             | pas de commentaire  | nombre de journées de journées perdues par incapacité temporaire / nombre d'heures travaillées (en milliers)  |
| Taux d'absentéisme  | 3,30 % | 3,75 %                        | non dispo    | < 5%           | 91 %                    | effectif moyen FR / effectif moyen groupe             | Augmentation du nombre de jours maladie de 20% entre 2018 et 2019 et +7,5% de salariés ayant eu une absence maladie alors que le nombre de jours travaillés entre 2018 et 2019 n'a augmenté que de 1%<br>Nombre d'arrêts de + 6 mois est > à 2018 | nombre de jours d'absence / nombre de jours de travail en théorie x 100   |

|                 | Indicateur   | 2018  | 2019<br>(iso- périmètre 2018) | 2019 Europe | Cibles<br>2020 | Taux de<br>couverture I | Couverture  | Commentaire évolution 2018-2019<br>(si évolution significative)  | Méthode de calcul  |
|-----------------|--|-------|-------------------------------|-------------|----------------|-------------------------|---|--|--|
| Environnemental | Pourcentage du CA catalogue disposant d'un PEP valide   | 37 %  | 40 %                          | na          | > 50%          | 100 %                   | du CA catalogue   | Retard pris sur la vérification externe  | CA catalogue couvert par un PEP valide pendant le mois de vente / CA catalogue (à marque Delta Dore)   |
|                 | Pourcentage de valorisation matière des déchets   | 75 %  | 73 %                          | na          | > 80%          | 96 %                    | de la valeur produite industrielle (3 sites sur 4) = DDSA | - La valorisation a baissé de 2% mais la quantité de déchet produite a quant à elle chuté de 11%<br>- Augmentation significative des DIB à Bonnemain due au transfert d'Etrelles<br>- Les exigences des recycleurs se sont durcies cette année | Evolution du calcul : affiné par les données fournies par notre prestataire pour le traitement des déchets dangereux   |
|                 | Gaz à effet de serre issus des énergies consommées par les sites par M€ de valeur produite (TCO2eq/M€)  | 6,6   | 6,1                           | na          | < 5,8          | 96 %                    | de la valeur produite industrielle (3 sites sur 4) = DDSA | Le rapatriement des moyens de production du site d'Etrelles à Bonnemain a eu pour effet de faire baisser la consommation énergétique totale de l'appareil industriel, et donc des émissions de gaz à effet de serre qui y sont liées.          | Consommation énergétique en MWh * Facteur d'émission de l'ADEME (moyenne France) / Valeur produite (Matière première + Main d'œuvre + Machines + Sous-traitance)<br>Utilisation des facteurs d'émissions SCOPE 3 (Base Carbone de l'ADEME) |
|                 | Consommation énergétique industrie (Elec+Gaz) par M€ de valeur produite (MWh/M€)   | 89,36 | 80,33                         | na          | < 78           | 96 %                    | de la valeur produite industrielle(3 sites sur 4) = DDSA  | idem précédent   | Consommation électricité en MWh + consommation gaz en MWh / valeur produite (Matière première + Main d'œuvre + Machines + Sous-traitance)  |
|                 | Performances de Dév. Dur. Fournisseurs   | 60 %  | 62 %                          | na          | > 80%          | 75 %                    | du montant total des achats                               | pas de commentaire   | Mesure en pourcentage à partir d'un questionnaire  |
|                 | Pourcentage de temps passé à la R&I transition énergétique   | 40 %  | 45 %                          | na          | > 50%          | 100 %                   | du temps R&I  | pas de commentaire   | Temps passés sur des projets liés à la transition énergétique / temps total de recherche et innovation<br>Evolution du calcul : Prise en compte d'une typologie de projet supplémentaire avec mise à jour du taux de l'année 2018          |
| Sociétal        | Pourcentage de CA qui contribue à la transition énergétique   | 57 %  | 56 %                          | na          | > 60%          | 100 %                   | du CA groupe  | pas de commentaire   | CA des produits de gestion des énergies + produits CVC (chauffage-ventilation-climatisation) + CA Smart Building / CA total  |
|                 | Pourcentage de fournisseurs signataires de la charte achat   | 77 %  | 79 %                          | na          | > 80%          | 146                     | fournisseurs sollicités                                   | pas de commentaire   | Nombre de fournisseurs signataires / nombre de fournisseurs sollicités   |
|                 | Taux d'adoption des nouveaux outils office 365   | 80 %  | 81 %                          | na          | > 80%          | 100 %                   | des comptes office 365 Delta Dore                         | pas de commentaire   | Moyenne des taux d'utilisation des outils Office 365 ( Messagerie, OneDrive, SharePoint, Skype, Yammer, Teams)   |

|          | Indicateur   | 2018 | 2019<br>(iso-périmètre 2018) | 2019 Europe | Cibles<br>2020 | Taux de<br>couverture I | Couverture           | Commentaire évolution 2018-2019<br>(si évolution significative)  | Méthode de calcul   |
|----------|--|------|------------------------------|-------------|----------------|-------------------------|----------------------|--|---|
| Business | Pourcentage de chiffre d'affaire des produits activité grands comptes compatibles avec l'écosystème Delta Dore | 39 % | 37 %                         | na          | > 49%          | 100 %                   | du CA grands comptes | - Retard sur des projets nouveaux<br>- Baisse de chiffre d'affaire sur ce segment                                    | CA produits activité grands comptes compatibles avec l'écosystème Delta Dore / CA grands comptes total        |
|          | Satisfaction QS Smart Home Consommateurs   | 83 % | 91 %                         | na          | > 85%          | 100 %                   | des appels France    | L'amélioration des performances des QS est le résultat du plan d'optimisation des processus de traitement des appels | Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année   |
|          | Satisfaction QS Smart Home Professionnels  | 71 % | 81 %                         | na          | > 85%          | 100 %                   | des appels France    | L'amélioration des performances des QS est le résultat du plan d'optimisation des processus de traitement des appels | Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année   |
|          | Satisfaction QS Smart Building   | 70 % | 88 %                         | na          | > 90%          | 100 %                   | des appels France    | L'amélioration des performances des QS est le résultat du plan d'optimisation des processus de traitement des appels | Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année   |
|          | On-Time-Delivery (OTD)   | 97 % | 94 %                         | na          | > 95%          | 100 %                   | des commandes DDSA   | pas de commentaire   | Nombre de commandes expédiées à temps selon la date promise / nombre de commandes avec date promise au client |
|          | On-Time-In-Full (OTIF)   | 86 % | 88 %                         | na          | > 95%          | 100 %                   | des commandes DDSA   | pas de commentaire   | Nombre de commandes expédiées selon la date du besoin client / nombre de commandes                            |

# Lexique

---

**ACV** : Analyse du Cycle de Vie

**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

**ENR** : Energies Renouvelables

**ESAT** : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

**GES** : Gaz à Effet de Serre

**GTB** : Gestion Technique du Bâtiment

**ICPE** : Installations Classées 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

**PSB** : Pôle Smart Building

**PSH** : Pôle Smart Home

**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](http://www.deltadore.fr)

