



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. De plus, les Objectifs du Développement Durable (ODD) proposés par l'ONU permettent une analyse plus fine des enjeux RSE, et ainsi de pousser encore plus loin la démarche.

Le croisement de l'analyse de matérialité avec les risques RSE identifiés ainsi que les ODD 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 2020 correspond au périmètre France-Espagne 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. 18
Notre modèle d'affaires	p. 20
Des solutions fiables, au service de l'efficacité et de la simplicité	p. 22
Nos domaines d'expertise	p. 23
Un mode de gouvernance exigeant et adapté	p. 24

Chapitre 3

Nos priorités stratégiques et nos risques

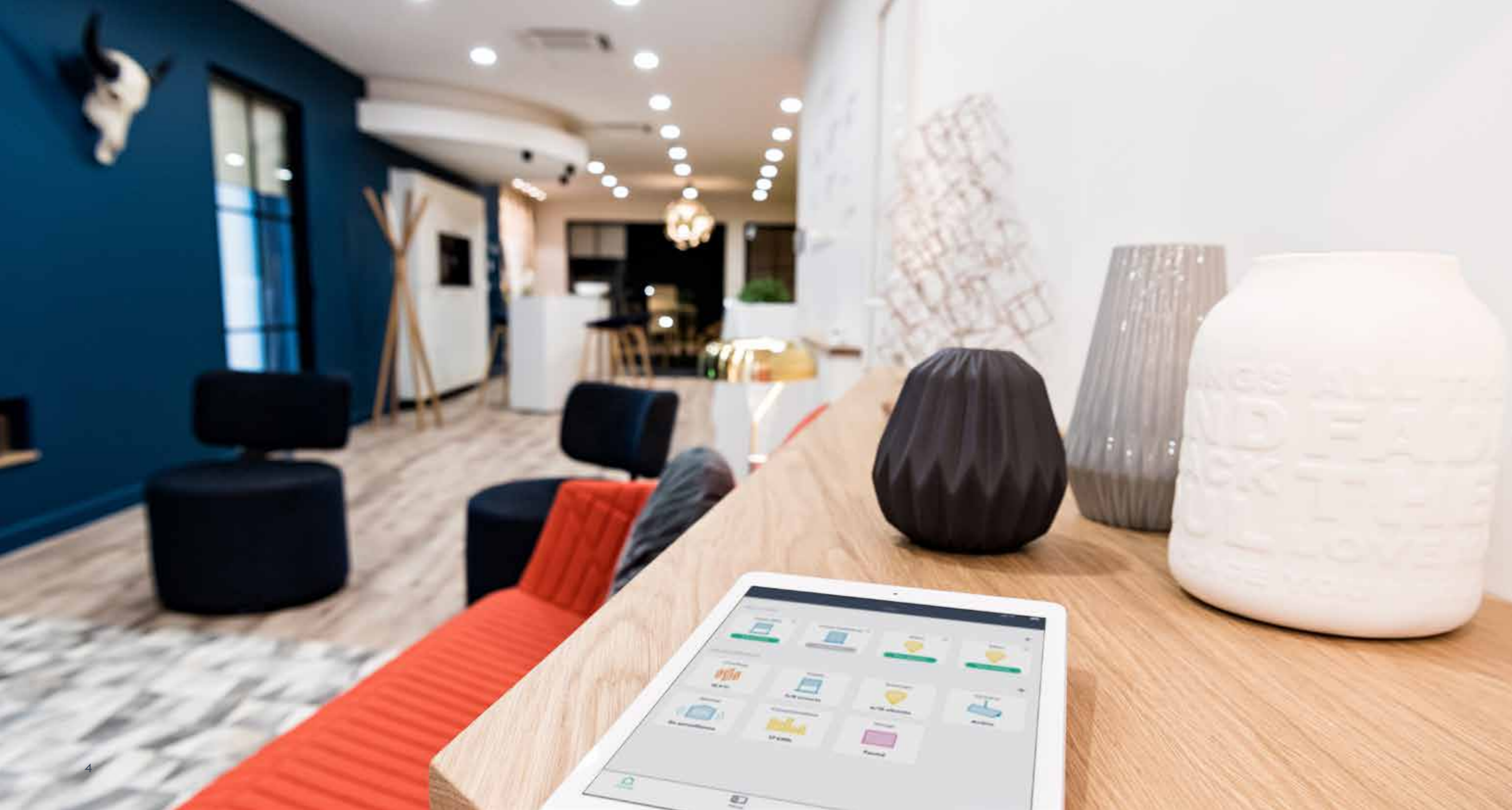
Smart ignition, notre plan stratégique	p. 30
Une trajectoire bien engagée	p. 31
Identifier les risques RSE pour mieux les maîtriser	p. 32
Nos principaux risques RSE	p. 34
Delta Dore contribue aux Objectifs du Développement Durable	p. 35

Chapitre 4

Nos engagements responsables

Une démarche d'amélioration continue au service de tous	p. 36
Pilier Innovation	p. 38
Pilier Conquête	p. 42
Pilier Talent	p. 46
Pilier Performance	p. 52

Conclusions et perspectives	p. 56
Annexes : nos résultats et nos impacts	p. 58
Rapport de l'OTI	p. 59
Tableau récapitulatif des indicateurs	p. 62
Lexique	p. 65



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.

Le confinement lié au contexte sanitaire de 2020 a renforcé la tendance du marché. Les solutions pour améliorer le confort à la maison et réduire les consommations d'énergie sont plus que jamais attendues par les occupants des logements.

Les prévisions pour le marché smart home en Europe sont de 23 milliards d'euros en 2021 (statistas).

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 GAFAs (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 clés 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.



La plateforme d'évaluation des performances RSE a attribué à Delta Dore une médaille d'or avec un score de 72/100, soit une hausse de 8 points par rapport à 2019. Ce résultat place ainsi Delta Dore parmi les 28 des entreprises ayant, selon EcoVadis, «un engagement RSE avancé».

Chapitre I : notre groupe au coeur de la transition énergétique

Notre ambition

Devenir un acteur majeur de la transition énergétique

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, un leader sur le logement connecté. Notre stratégie de conquête et notre exigence de performance sont portées par l'innovation et par les meilleurs talents.

Devenir le leader européen de la maison connectée en 2028

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 avant tout. Les enjeux liés à la transition énergétique y offrent notamment des perspectives très prometteuses. En particulier, la réponse aux nouvelles réglementations dont la RE2020 en France est une opportunité majeure pour y contribuer. Pour mener à bien ces ambitions, Delta Dore s'est doté d'un plan stratégique de développement ambitieux, Smart Ignition.



Centre logistique de Tinténiac

Le groupe s'est fixé

2 grands objectifs :

- être un acteur majeur de la transition énergétique
- devenir le leader européen de la maison connectée

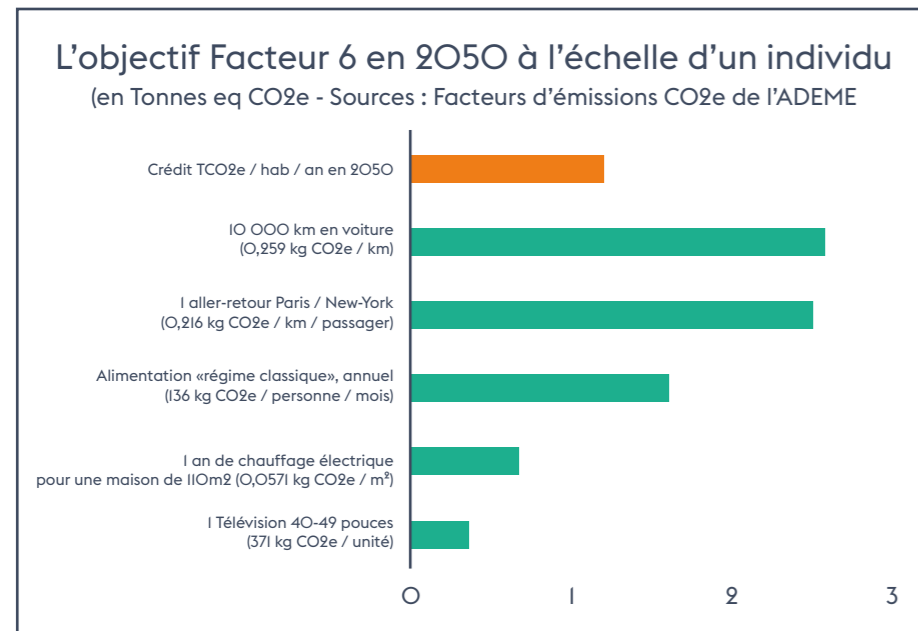
Les enjeux de la transition énergétique

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 »**.

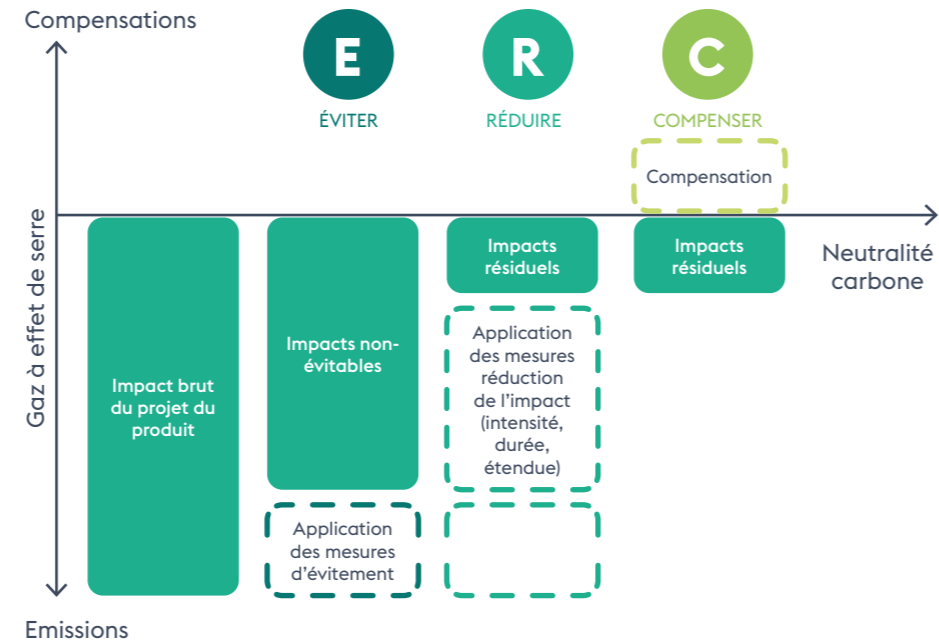
En 2018 chaque Français a émis 6,6 T de CO2e *

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.



* Source : Stratégie Nationale Bas Carbone

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.
- Entretenir 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 carbonées 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 : pompe à chaleur,
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

Bilan carbone

En 2020 nous avons fait le choix de faire un bilan carbone poussé jusqu'au scope 3 allant bien au-delà des obligations réglementaires (les scopes 1 et 2 ne représentent aujourd'hui que 0,5% des émissions totales de CO₂ du groupe). Nous avons étudié les 23 sources d'émissions de GES, intégrant l'ensemble de ses activités en amont et en aval (matières premières, l'impact des produits sur le marché, les équipements immobiliers, ...). Ce bilan complet met en avant l'impact du sourcing des composants et de la conception des produits Delta Dore à hauteur de 99,5% de son impact carbone.

Grâce au bilan carbone, effectué sur les données de 2019 en 2020, nous avons pu obtenir nos principaux postes d'émission.

SCOPE 1 En terme d'émissions directes, Delta Dore rejette 436 tCO₂e par an, principalement liées aux sources mobiles à moteur thermique.

SCOPE 2 Concernant les émissions indirectes, il n'y a que celles liées à la consommation d'électricité (171 tCO₂e) qui sont relevées dans notre bilan.

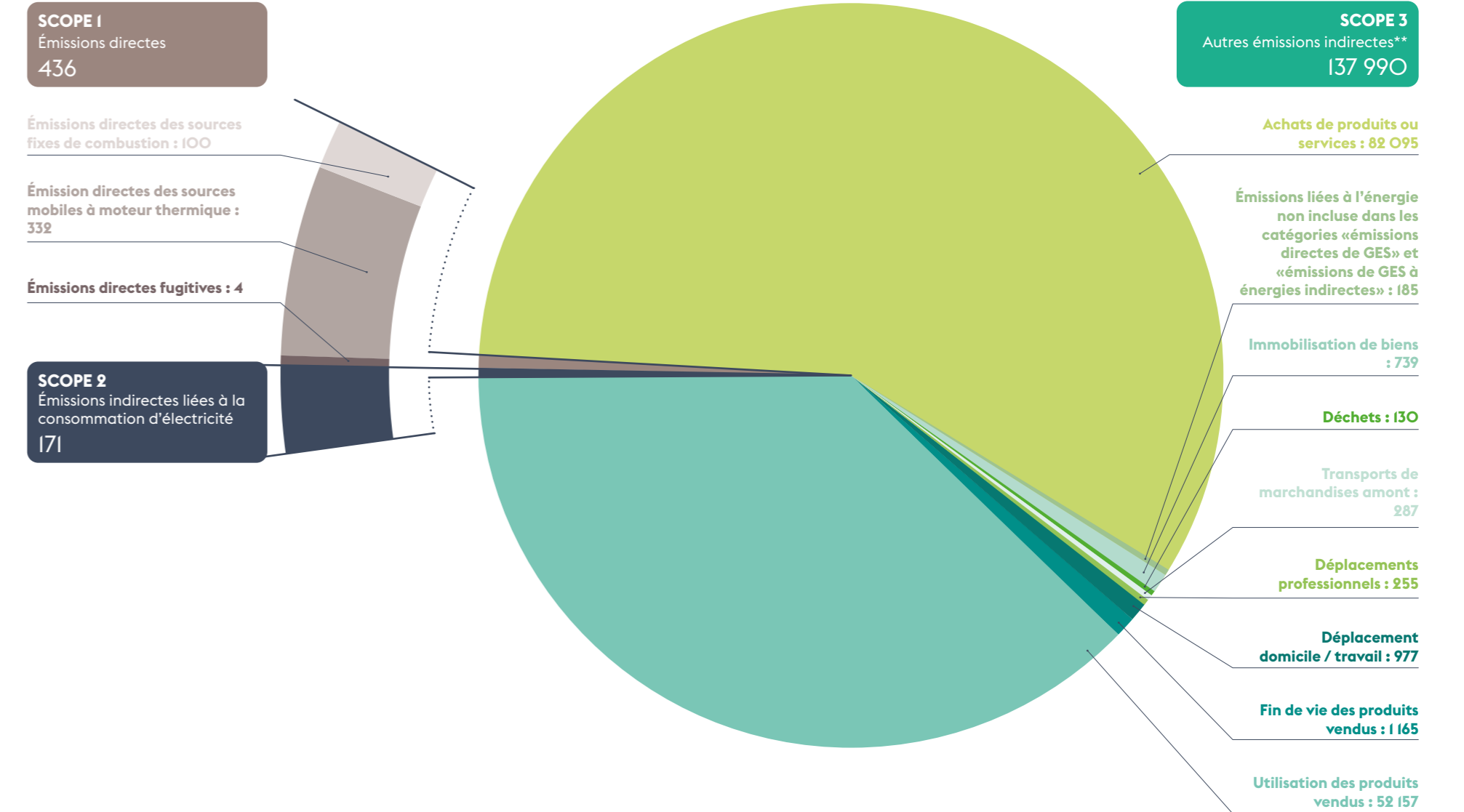
SCOPE 3 Regroupant les autres émissions indirectes, représente notre plus grosse source d'émission (137 990 tCO₂e).

Au total, Delta Dore a émis en 2019 138 597 tCO₂e.

Vous trouverez ci-dessous le détail des émissions par poste et par scope.

SCOPE		POSTES D'ÉMISSIONS	TOTAL* (tCO ₂ e)
1	Emissions directes	1 Emissions directes des sources fixes de combustion	100
		2 Emissions directes des sources mobiles à moteur thermique	332
		4 Emissions directes fugitives	4
		Sous total scope 1	436
2	Emissions indirectes associées à l'énergie	6 Emission indirectes liées à la consommation d'électricité	171
		Sous total scope 2	171
3	Autres émissions indirectes**	8 Emissions liées à l'énergie non incluse dans les catégories «émissions directes de GES» et «émissions de GES à énergie indirectes»	185
		9 Achats de produits ou services	82095
		10 Immobilisation de biens	739
		11 Déchets	130
		12 Transport de marchandises amont	287
		13 Déplacement professionnels	255
		18 Utilisation des produits vendus	52157
		19 Fin de vie des produits vendus	1165
		22 Déplacement domicile travail	977
		Sous total scope 3	137990
		TOTAL DES SCOPES	

Détail des émissions par poste et par scope (en tCO₂e)



Chapitre 2

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



*Usine à Bonnemain.
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 : permettre d'améliorer le confort de vie à la maison comme au travail tout en contribuant à la transition énergétique, avec des solutions connectées, accessibles et simples d'utilisation qui répondent aux besoins de la vie quotidienne.

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.

Notre site de production de Bonnemain (35), unité d'assemblage électronique, ne fait 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.

Notre 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 multi-critère.

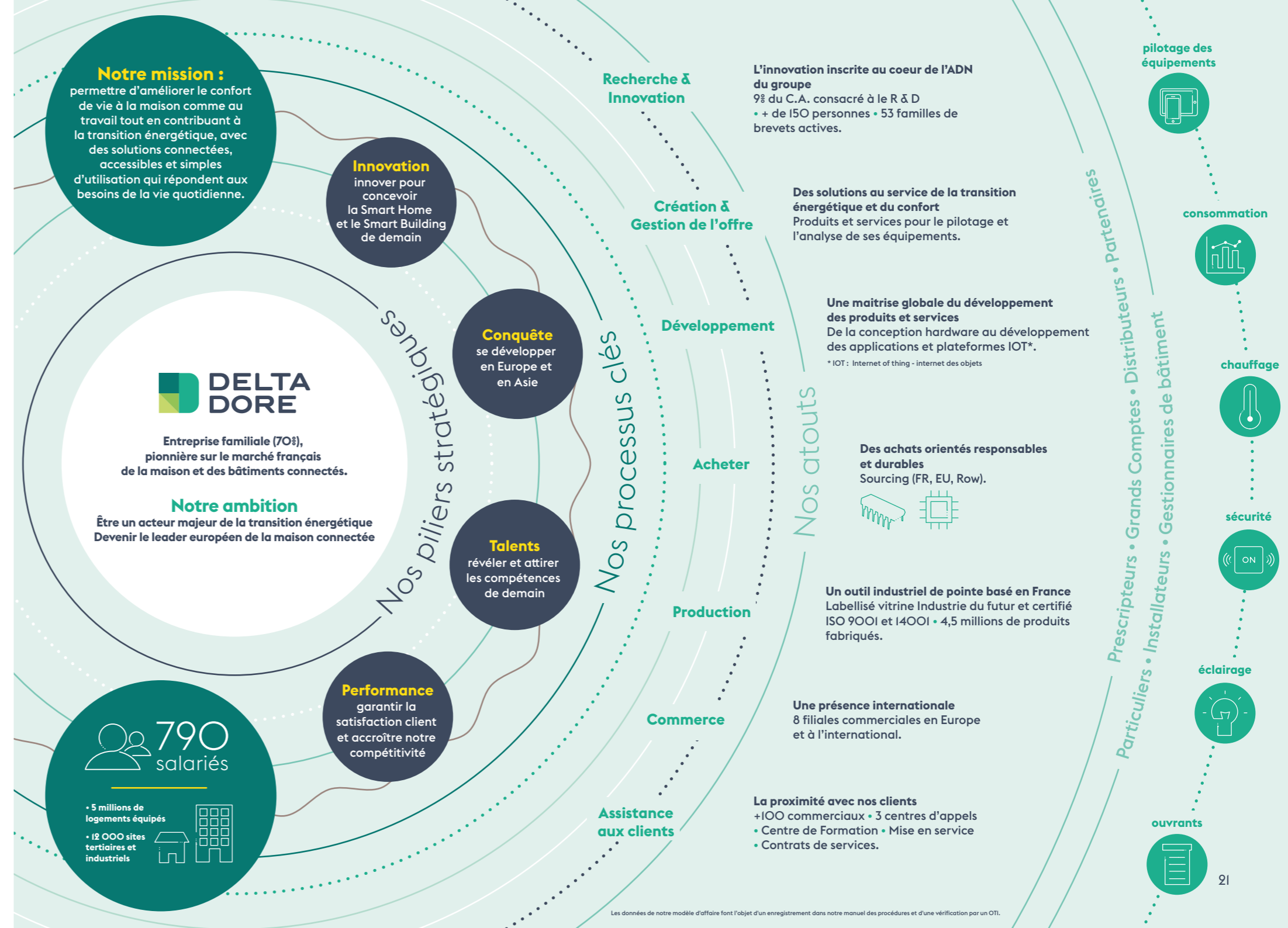
Delta Dore s'engage à respecter les exigences applicables à ses activités, produits et marchés.

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).
- Les Objectifs du Développement Durable (ODD) définis par l'ONU.

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).

*ICPE : Toute exploitation industrielle ou agricole, susceptible de créer des risques ou de provoquer des pollutions ou nuisances, notamment pour la sécurité et la santé des riverains, et comprise dans la nomenclature des installations classées de par ses activités ou ses substances stockées ou utilisées, est une installation classée. La nomenclature des installations classées soumet les installations à un régime d'autorisation ou de déclaration en fonction de l'importance des risques ou des inconvénients qui peuvent être engendrés



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 répondent à l'ensemble des besoins des utilisateurs européens, 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 des logements 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 100 partenaires industriels(*).

En 2020, une nouvelle étape dans l'interopérabilité au profit de la smart home avec la création de l'entité Smart IoT Solutions. Ce nouveau pôle a pour objectif d'accompagner les industriels à chaque étape de la transformation digitale de leurs offres de produits & services pour les logements.

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 logement : 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.

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.



(*) 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.

Delta Dore, c'est :

- Plus de 5 millions de logements équipés avec ses solutions en France.
- Plus de 12 000 sites tertiaires et industriels équipés avec ses solutions dans le monde.
- Plus de 250 000 exemplaires de sa box maison connectée Tydom vendus.
- 4,5 millions de produits fabriqués par an sur ses deux sites de fabrication en France.
- 8 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



LE PILOTAGE DE LA RSE CHEZ DELTA DORE

Parties prenantes

Clients, fournisseurs, collaborateurs, partenaires, institutions

Directions & Services

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

Comité RSE

Directoire - Juridique – DRH - Chargés de RSE

Direction

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.

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.

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.

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 son projet Smart Ignition en s'appuyant sur une feuille de route détaillée incluant la mise en oeuvre de projets transverses qui permettront d'atteindre progressivement les objectifs de chacun de ses axes stratégiques.

En 2020, nous avons poursuivi les projets de notre plan stratégique. Les réalisations majeures réalisées dans le cadre du programme SIGN sont notées dans les enjeux des pages suivantes, identifiés avec un picto **SIGN**.

Innovation

Thématiques identifiées

- Intelligence artificielle
- Transition énergétique
- Ouverture
- Services innovants

Conquête

Thématiques identifiées

- Développement des canaux
- Logement collectif
- Support client
- Politique commerciale

Talents

Thématiques identifiées

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

Performance

Thématiques identifiées

- Amélioration de l'efficacité
- Priorisation des budgets
- Process internationaux



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.

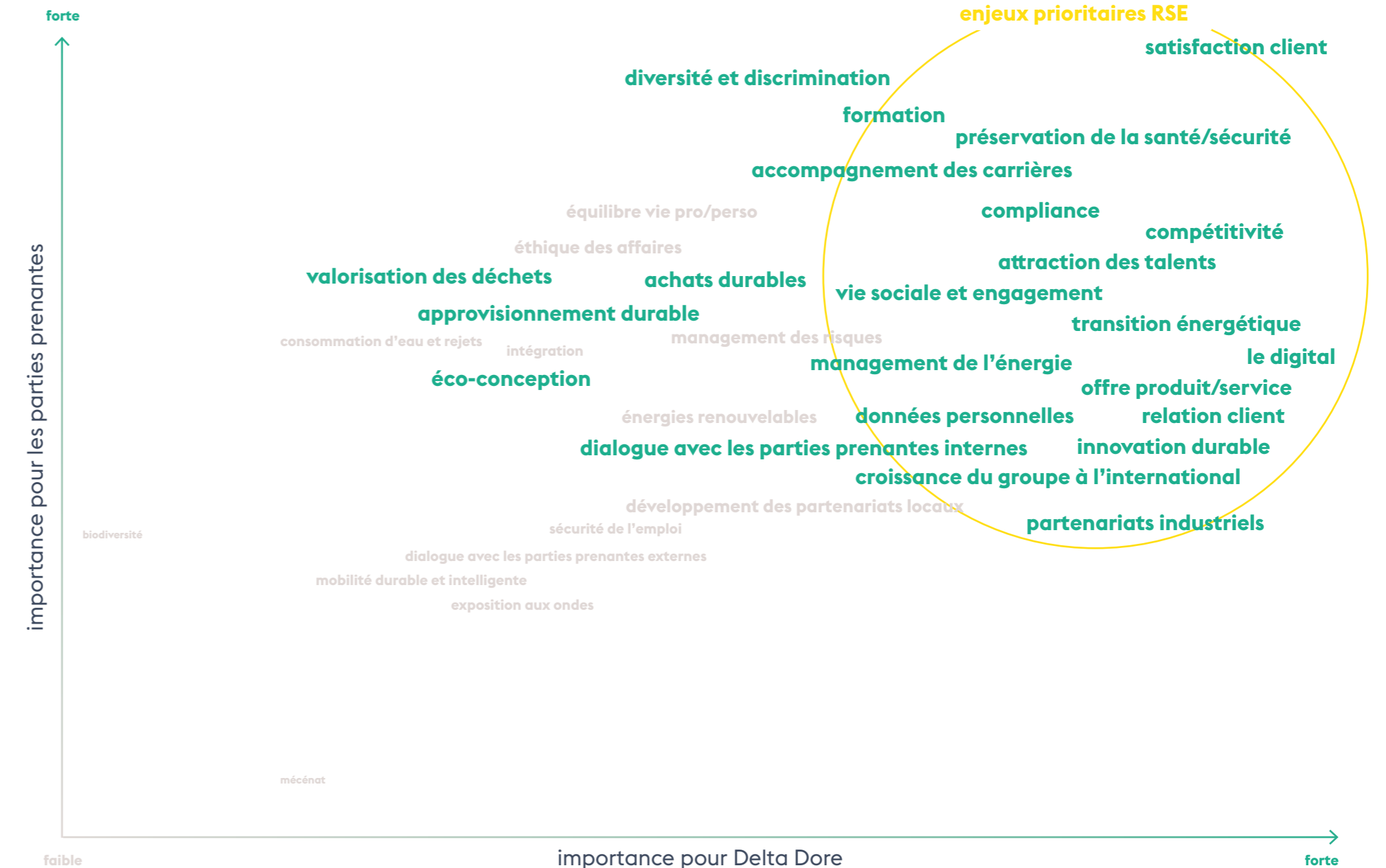
Ces risques RSE sont associés à nos enjeux. Les enjeux sont portés par nos processus internes. Nos processus permettent d'assurer la mise en oeuvre des plans de progrès en fournissant les ressources nécessaires.

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

Delta Dore contribue aux Objectifs du Développement Durable

En 2015, les Etats membres de l'ONU adoptaient un nouveau programme de développement durable, pour répondre aux sujets sociaux, environnementaux et d'équité entre les êtres humains. Ce programme comprend 17 objectifs mondiaux, déclinés en 169 cibles, pour mettre fin à la pauvreté, lutter contre les inégalités et l'injustice, et faire face au changement climatique d'ici à 2030. Ces objectifs du développement durable, ou ODD, sont réalisables par les Etats, mais également par les entreprises.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Delta Dore s'engage à contribuer à ces ODD et à participer à leur atteinte en les intégrant dans notre stratégie RSE.

Les principaux ODD ont ainsi été associés à chaque enjeu correspondant

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
  

Eco-conception**
  

Transition énergétique
  

Partenariats industriels


Offre/service*


Conquête

Compliance
  

Respect des données personnelles


Approvisionnement durable**
  

Relation client
(Pas de contribution aux ODD)

Croissance à l'international*
(Pas de contribution aux ODD)

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 digitale


Satisfaction client
(Pas de contribution aux ODD)

Achats durables**
  

Management de l'énergie
  

Valorisation des déchets**


Compétitivité*
(Pas de contribution aux ODD)

* Enjeu Business non développé dans le présent document ** Enjeu sélectionné hors matérialité, en réponse aux thèmes obligatoires de l'article L225-102-I
 Les thèmes obligatoires de l'article L225-102-I sont développés dans « Nos résultats et nos impacts ».



Centre Pierre-Yves-Lièvre à Bonnamain



Salle blanche - usine de production Delta Dore

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 2020 nous avons développé une plateforme de simulation numérique (HEMSLab) pour le développement et la mise au point des stratégies de pilotage des équipements du bâtiment.
- Nous avons poursuivi notre programme de recherche avec le CEA (Commissariat à l'Energie Atomique) pour le développement de nouveaux algorithmes de pilotage pour l'optimisation du confort et de la sobriété énergétique.

SIGN

- Nous avons mené le programme « ONSEN » présenté au CES de Las Vegas en 2020. Il s'agit d'un dispositif intelligent qui anticipe, par un système d'intelligence artificielle, les besoins en eau chaude de la famille. On chauffe ainsi la bonne quantité d'eau au bon moment pour limiter les consommations d'énergie et d'eau.
- Un forum innovation a été organisé pour partager auprès des salariés intéressés les coulisses du travail des équipes recherche et expérience utilisateur (UX) sur un produit dédié.
- Nous avons finalisé le développement d'un algorithme sur la ventilation naturelle (sans climatisation), et l'amélioration de la qualité d'air.

Indicateur

- Nombre de familles de brevets actives publiées

2018	2019	2020	Cible 2020
41	44	53	49



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, en interne par une personne dédiée, avec le logiciel EIME.
- Nous avons complété notre guide interne d'éco-conception des facteurs les plus influents du point de vue de l'empreinte carbone.
- Nous sommes impliqués dans « PEP Ecopasseport », 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).

Indicateur

- Pourcentage de CA catalogue couvert par un PEP

2018	2019	2020	Cible 2020
37%	40%	21%	> 50%

Développer notre contribution à la transition énergétique

L'enjeu

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

La transition énergétique désigne l'ensemble des changements à réaliser en vue d'adopter un modèle plus respectueux de l'environnement, tout en réduisant notre consommation d'énergie. Il s'agit de passer d'une consommation majoritairement basée sur l'exploitation des énergies fossiles (pétrole, gaz naturel, charbon...) à une consommation où les énergies renouvelables (solaire, éolien, biomasse, etc.) occupent une place prépondérante dans le mix énergétique. Les impacts de la transition énergétique sont nombreux :

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

Notre engagement

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

Ce que nous accomplissons :

- Pour approfondir nos connaissances sur la transition énergétique nous avons réalisé des études spécifiques.
- En vue de proposer des solutions adaptées aux contraintes réglementaires de nos marchés, nous avons analysé la directive 2018/844 relative à la performance énergétique des bâtiments en Europe et la réglementation environnementale RE2020 en France.

Indicateurs

- Pourcentage de CA de produits Delta Dore contribuant à la gestion des énergies

2018	2019	2020	Cible 2020
55%	56%	57%	> 60%

- Pourcentage de temps consacré par la R&I à la transition énergétique

2018	2019	2020	Cible 2020
40%	45%	55%	> 50%

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 70 % du CA réalisé avec nos partenaires.

Ce que nous accomplissons :

- 4 nouveaux projets d'envergure ont été remportés. Ils représentent plus de 1 million d'euros sur l'année 2020.
- Nous avons mis en place IO « Key Account Plans » pour améliorer le suivi et la compréhension de nos partenaires clés. Notre objectif est de définir des stratégies à court et moyen terme pour les accompagner et développer nos partenariats.

Indicateurs

- Pourcentage de client « Ecosystème » Delta Dore

2018	2019	2020	Cible 2020
54%	62%	60%	non défini

Pilier Innovation : indicateurs clés

ÉCO-CONCEPTION
KPI **21%** de CA couvert par un PEP

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE
KPI **57%** de nos produits contribuant à la gestion des énergies

Nombre de familles de brevets actifs publiés :
 2019 : 44 2020 : 53

Pourcentage de temps consacré par la R&I à la transition énergétique
 2019 : 45% 2020 : 55%

Pourcentage de client « Ecosystème » Delta Dore
 2019 : 62% 2020 : 60%

Contribution du pilier sur les ODD :





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 :

- Lors du processus d'intégration nous formons aux risques de corruption nos nouveaux collaborateurs exposés (managers et collaborateurs des fonctions commerciales, achats et comptabilité). Cette formation a été dispensée auprès de 289 salariés en France et à l'international, depuis 2019.

- À la suite du déploiement en 2019 du code de conduite en matière de lutte anti-corruption, et consécutivement au dispositif d'alerte et des formations, nous avons initié la formalisation des différentes procédures de contrôle : audit, recueil des informations obligatoires dans le cadre des relations commerciales.
- Nous avons poursuivi notre travail de conformité et de maîtrise des risques par des communications de sensibilisation en interne sur les droits et devoirs des salariés en matière de fraude, d'alerte, de risques cyber et d'accès à leur données, et par la mise à jour des délégations de pouvoirs dans le groupe.
- Nous avons renforcé notre code de conduite sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre dans le cadre de nos relations avec les parties prenantes. Elles ont été informées à travers la mise à jour de la charte clients, charte fournisseurs, et du dispositif d'alerte mis en place au sein de Delta Dore.

Garantir le respect des données personnelles

L'enjeu

Maîtriser le stockage et l'utilisation des données



issues des objets connectés, afin de garantir la protection et le respect de la vie privée des utilisateurs.

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

Notre engagement

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

Ce que nous accomplissons :

- Le déploiement en 2020 d'outils marketing permettant d'obtenir une connaissance plus fine des usages des utilisateurs nous a conduits à renforcer l'information due à ces derniers en enrichissant l'ensemble de nos politiques de confidentialité smart home (application Tydom, sites internet et e-shops).
- Nous incorporons, dès la phase de conception de nos solutions, des dispositifs de sécurité spécifiques : technologies d'identification, d'authentification, d'autorisation, et de chiffrement des échanges.
- Nous travaillons avec nos partenaires pour encadrer la gestion des données personnelles des utilisateurs à partir de clauses types de sous-traitance ou de responsabilité conjointe. Par ailleurs, nous affinons notre maîtrise des risques au travers de l'élaboration des analyses d'impact sur les projets qui le nécessitent.
- L'exercice des droits des utilisateurs permet de mettre à l'épreuve la robustesse de nos procédures de traitements et de les améliorer.

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 :

- Avec le contexte sanitaire, nous avons noté une évolution des moyens de contacts (plus d'emails, moins d'appels) et avons su adapter nos ressources pour garantir notre qualité de service et notre écoute.

- Des formations gratuites en ligne ont été proposées à nos clients pour conserver le lien durant le premier confinement.
- En 2020 nous avons lancé notre première plateforme e-commerce. Il s'agit d'une boutique d'accessoires proposant aux clients finaux de compléter facilement leur installation existante.
- Un service spécifique « nouveaux canaux » a été dédié au développement du e-commerce et au lancement des projets de e-shop à l'international.

SIGN

SIGN

- En 2020, nous avons créé l'entité Smart IoT Solutions. Ce nouveau pôle a pour objectif d'accompagner les industriels à chaque étape de la transformation digitale de leurs offres de produits et services pour les logements. Il porte également les fondements de notre stratégie d'ouverture par API qui verra le jour en 2021.

Indicateurs

- Qualité de service

	2018	2019	2020	Cible 2020
Qualité de service Smart Home consommateur	83%	91%	81%	85%
Qualité de service Smart Home professionnel	71%	81%	79%	85%

Pilier Conquête : indicateurs clés

Satisfaction "Qualité de Service"

Smart Home Consommateur :
2019 : 91% / 2020 : 81%

Smart Home Pro :
2019 : 81% / 2020 : 79%

Contribution du pilier sur les ODD :





Equipe Marketing Communication

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 2e année consécutive, au palmarès des 500 meilleurs employeurs 2020 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 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 favorisons les prises de parole régulières de nos collaborateurs dans les publications internes et externes (réseaux sociaux, presse...) mettant en avant leurs activités ou l'actualité du groupe. En 2020, 100 collaborateurs ont mis en lumière Delta Dore à travers leurs témoignages.

- Convaincus que nos collaborateurs sont nos meilleurs ambassadeurs, 10% des postes pourvus en 2020 l'ont été grâce à la cooptation.
- Fiers d'avoir son siège et son usine principale en Bretagne, nous avons noué un partenariat avec la marque « Bretagne » pour contribuer à la mise en lumière des atouts et de l'attractivité de la région.
- Nous développons depuis 3 ans nos partenariats Grandes Ecoles pour faire connaître nos activités aux jeunes étudiants, futurs talents de Delta Dore. Cette année, nous avons également noué un partenariat avec l'école à mission « Simplon », véritable école de la deuxième chance qui utilise le numérique comme levier d'inclusion.

Indicateurs

- Turn-over lié aux démissions

2018	2019	2020	Cible 2020
4,7%	3,4%	2,7%	< 5%

- Pourcentage de candidats CDI confirmés au terme de leur période d'essai

2018	2019	2020	Cible 2020
96%	89%	88%	> 95%

KPI



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.

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...).

Indicateurs

- Pourcentage de salariés ayant connu une promotion ou une évolution de poste sur l'effectif moyen annuel

2018	2019	2020	Cible 2020
7%	6%	5%	> 5%

- Pourcentage de postes pourvus en interne

2018	2019	2020	Cible 2020
16%	17%	29%	> 15%

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 :

- En 2020, malgré les contraintes sanitaires et les incertitudes économiques, nous avons continué à former nos collaborateurs,

adaptant nos modalités pédagogiques au distanciel, pour accompagner la montée en compétences.

- Nous avons notamment renforcé nos compétences managériales en créant des workshops de perfectionnement, dispensés à distance, répondant aux besoins révélés grâce au diagnostic managérial suivi par l'ensemble des managers du groupe entre fin 2019 et début 2020. 53 managers différents ont ainsi suivi un ou deux ateliers de perfectionnement

- Les formations engagées en 2019, sur la sensibilisation à la cybersécurité et à la lutte anticorruption, ont été poursuivies.

- Il a également été indispensable d'étoffer notre parcours d'intégration pour permettre à nos nouveaux talents d'intégrer nos équipes de façon optimum malgré le distanciel.

- Nous développons également les aptitudes pédagogiques des salariés détenant une expertise particulière à transmettre, afin qu'ils deviennent de véritables formateurs internes.

Indicateurs

- Pourcentage de salariés différents ayant suivi une formation

2018	2019	2020	Cible 2020
76%	91%	73%	> 75%

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 :

- En 2020, dès le début de la crise sanitaire, un comité prévention a été mis en place pour prendre les mesures adaptées, les communiquer auprès des salariés afin qu'ils soient informés de l'évolution des mesures en place en entreprise, des consignes et des gestes barrières à adopter.

- Pour permettre de maintenir le lien avec nos collaborateurs et les informer de l'impact de la crise sanitaire sur notre activité, le Président du Directoire s'est adressé régulièrement aux salariés par vidéo. Des temps d'échange à distance avec des membres du Comité de Direction ont également été proposés sur la même période. En complément, un support de communication dédié a été diffusé de mars à début juillet pour partager chaque semaine l'actualité des différents services de l'entreprise.

- Tous les 4 mois, une réunion d'information stratégique réunit l'ensemble des managers qui ont pour rôle est de partager ensuite les informations auprès de leurs équipes.

- En septembre, un séminaire a été organisé auprès d'une centaine de salariés impliqués dans les projets stratégiques. Les restitutions

ont ensuite été présentées par un membre du Comité de Direction, avec un temps de questions-réponses en direct entre les salariés et le Président du groupe.

- Des enquêtes régulières ont été réalisées afin de s'assurer du maintien du lien social, de la bonne transmission des informations concernant les différentes activités du groupe et ainsi favoriser l'engagement de nos collaborateurs.

Indicateurs

- Pourcentage de collaborateurs satisfaits de la communication interne

2018	2019	2020	Cible 2020
80%	77%	89%	80%

- Pourcentage de salariés satisfaits du déroulé de l'entretien annuel

2018	2019	2020	Cible 2020
99%	99%	99%	99%

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 :

- Des enquêtes concernant le télétravail ont été réalisées au cours de l'année et notamment durant la première période de confinement pour connaître les besoins en accompagnement.

- Un diagnostic managérial a été déployé auprès de l'ensemble des salariés du groupe, permettant aux salariés d'exprimer leur perception de façon anonyme sur les compétences managériales de leur manager, aux managers de s'auto-évaluer et d'être évalués par leur propre manager. Cette évaluation croisée a permis à chaque manager de définir ses points d'appui et ses pistes de progrès pour poursuivre le développement de ses compétences managériales et ainsi répondre aux besoins exprimés par son équipe.

- L'ensemble des postes de l'entreprise sont cotés selon la méthode de cotation « Job Link », permettant de définir leur niveau de contribution de façon objective et ainsi d'assurer une équité au sein des pratiques sociales.

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 :

- La gestion de la crise sanitaire a été une priorité avec la mise en place des mesures de distanciation physiques, des flux de circulation, des adaptations des postes de travail et de gestes barrières.

- Le télétravail déjà déployé de façon large au sein du groupe fin 2019 est devenu contraint en raison de la crise sanitaire. Les outils de suivi, de sensibilisation à l'ergonomie, les bonnes pratiques identifiées à l'origine du projet, ont été renforcés avec des communications régulières et des enquêtes réalisées durant les périodes de confinement.

- Nous avons relancé un programme « culture sécurité » afin de renforcer la connaissance par les salariés des enjeux sécurité et pérenniser les bonnes pratiques en matière de prévention.

Indicateurs

- Taux de fréquence des accidents de travail

2018	2019	2020	Cible 2020
6,96	0,87	6,63	4,98

- Taux de gravité des accidents du travail

2018	2019	2020	Cible 2020
0,05	0,01	0,12	0,06

- Taux d'absentéisme

2018	2019	2020	Cible 2020
3,3%	3,8%	4%	< 5%

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 ...

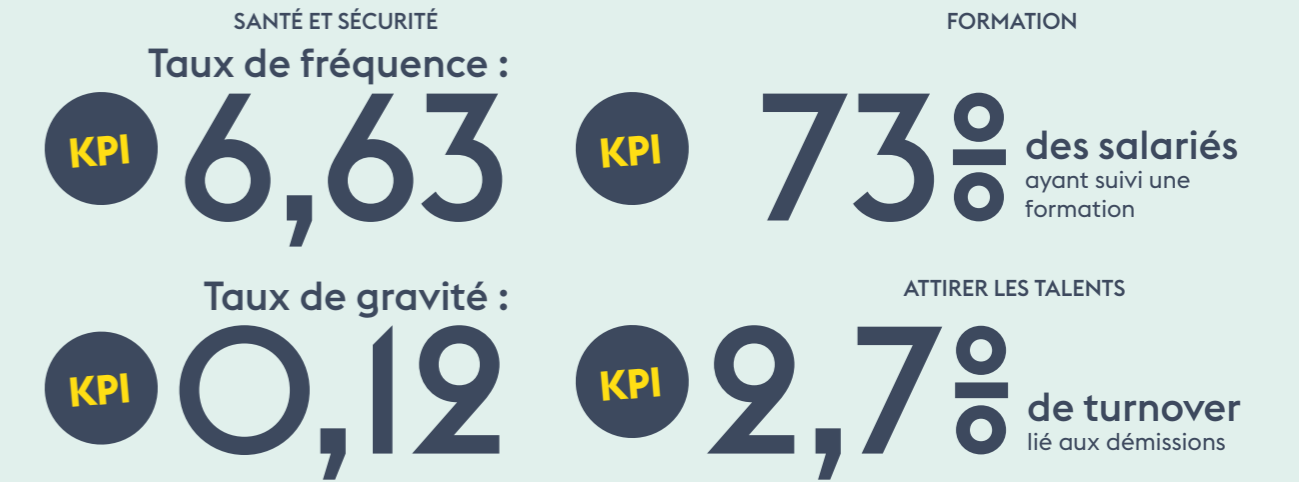
Ce que nous accomplissons

- Nous avons participé à différents événements pour la promotion des femmes dans les métiers de l'industrie, nos meilleures ambassadrices étant nos talents féminins exerçant des métiers techniques.
- Le recrutement de nos futurs salariés est réalisé par les collaborateurs du service ressources humaines spécifiquement formés aux pratiques de non-discrimination à l'embauche.

- Nous avons poursuivi notre programme de sensibilisation au handicap initié en 2019 ainsi que notre programme visant à la prévention contre le harcèlement sexuel et des agissements sexistes.
- Au travers notamment de notre partenariat avec l'école Simplon, nous participons à l'inclusion de collaborateurs parfois non diplômés, en chômage de longue durée, en reconversion, etc..
- Nous faisons la promotion des diversités grâce aux choix de photos choisies pour nos communications externes, permettant de véhiculer nos valeurs d'ouverture auprès de nos potentiels candidats.



Pilier Talents : indicateurs clés



Pourcentage de candidats CDI confirmés au terme de leur période d'essai : 2019 : 91% 2020 : 88%	Taux de satisfaction de la communication interne : 2019 : 77% 2020 : 89%
Pourcentage de salariés ayant connu une promotion ou une évolution de poste : 2019 : 6% 2020 : 5%	Taux de salarié satisfait du déroulé de l'entretien annuel : 2019 : 99% 2020 : 99%
Pourcentage de postes pourvus en interne : 2019 : 17% 2020 : 29%	Taux d'absentéisme : 2019 : 3,8% 2020 : 4%

Contribution du pilier sur les ODD :





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 :

- Le contexte sanitaire a accéléré notre transformation digitale notamment via la généralisation du télétravail et l'utilisation accrue des outils collaboratifs dans un usage de travail distant.
- Nous poursuivons la migration de nos documents vers les espaces en ligne.

- Nous facilitons l'usage des espaces Teams , qui centralise les échanges au lieu de Skype en optimisant au maximum son utilisation grâce au fonctionnalités de l'application.

Indicateurs

- Taux d'adoption des nouveaux outils office 365

2018	2019	2020	Cible 2020
80%	81%	87%	85%

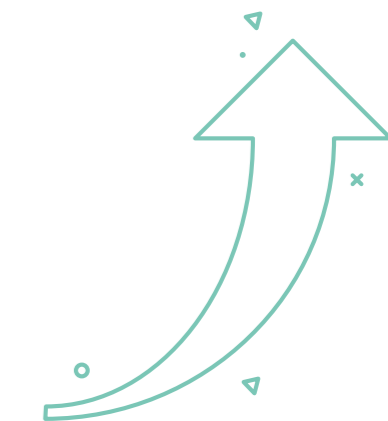
Augmenter la satisfaction client

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 :

- Malgré un contexte de visibilité réduite et la baisse d'activité consécutive à la crise sanitaire lors du premier confinement, nous avons anticipé les besoins en termes de disponibilité des composants et ajusté nos engagements vis-à-vis de nos clients afin de continuer à les satisfaire.
- En 2020 nous avons renouvelé notre enquête de perception de la satisfaction de nos clients (Installateurs, installateurs conseils, distributeurs, prescripteurs, pieuvristes et utilisateurs finaux). Les retours (plus de 2000 réponses) ont fait l'objet d'une analyse et d'un plan d'actions.

Indicateurs

- Capacité à respecter nos engagements

	2018	2019	2020	Cible 2020
On-time-in-full (OTI)	86%	88%	81%	90%
On-time-delivery (OTD)	97%	94%	91%	95%

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 actualisé notre charte achat pour intégrer les éléments de notre code de conduite, comme la relation avec nos partenaires commerciaux, les cadeaux et invitations, les conflits d'intérêt et la corruption, les règles de la concurrence ainsi que la confidentialité. Cette dernière sera diffusée en 2021.
- Nous avons mené des actions de ciblage et d'accompagnement pour les réductions des impacts environnementaux (localisation, réduction d'empreinte carbone)

Indicateurs

- Performances fournisseurs développement durable

2018	2019	2020	Cible 2020
60%	62%	68%	70%

- Pourcentage de fournisseurs signataires de la charte achat

2018	2019	2020	Cible 2020
77%	79%	80%	> 80%

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 :

- Nous avons fait réaliser notre audit

énergétique réglementaire, incluant la partie transport.

- L'usine de Revin a été ajoutée au périmètre de 2020.
- Nous avons réalisé un bilan carbone (scope 1,2 & 3) pour mieux déterminer nos postes qui émettent le plus de gaz à effets de serre.
- Plusieurs actions d'amélioration de la performance énergétique ont été réalisées, comme le remplacement de compresseurs et la récupération de chaleur générée, ainsi que la configuration des paramètres des températures de chauffage qui nous permet de mieux gérer notre consommation.

Indicateurs

- Gaz à effet de serre / Valeur produite

2018	2019	2020	Cible 2020
6,5T/M€	6,1 T/M€	7,1 T/M€	< 5,8

- Consommation d'énergie / Valeur produite

2018	2019	2020	Cible 2020
89 MWh/M€	80 MWh/M€	70 MWh/M€	< 78

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 :

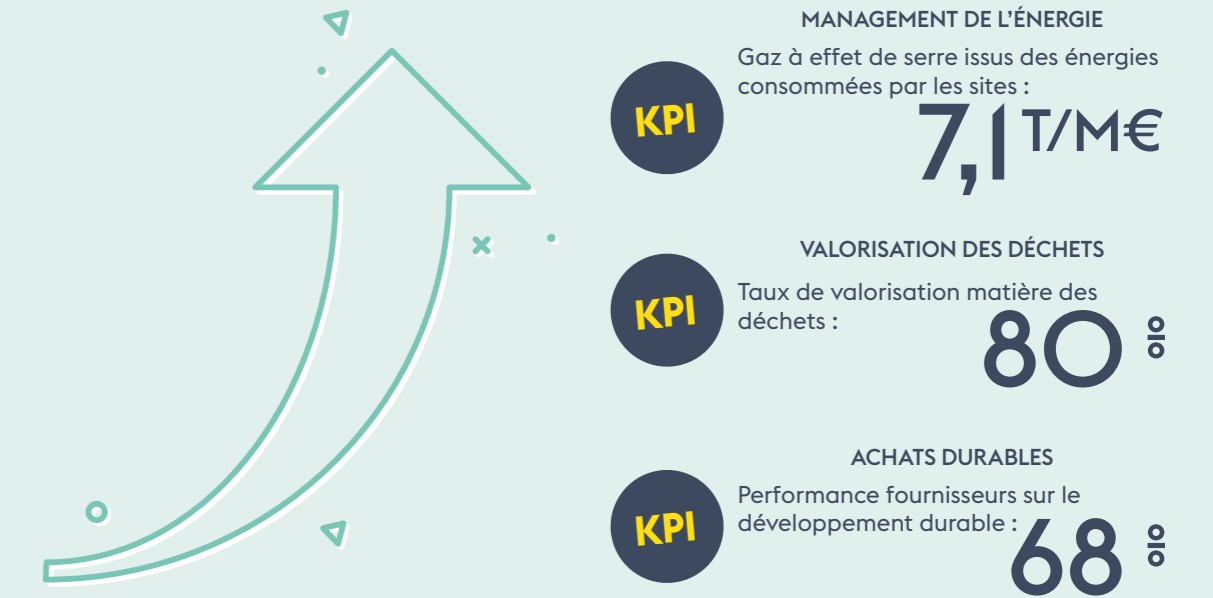
- Nous avons adapté nos flux de collectes afin de réduire les rotations de récupération des déchets, nous permettant ainsi de limiter nos émissions mais aussi de mieux trier nos déchets.
- Nous avons mis en place un compacteur pour diminuer l'espace pris par nos emballages, ce qui nous permet aujourd'hui de réduire nos rotations, et donc l'impact de nos déchets.

Indicateurs

- Taux de valorisation matière des déchets

2018	2019	2020	Cible 2020
75%	73%	80%	> 80%

Pilier Performance : indicateurs clés



Taux d'adoption des nouveaux outils Office 365 : 2019 : 81% 2020 : 87%	Pourcentage de signataires de la charte achat : 2019 : 79% 2020 : 80%
Capacité à respecter nos engagements : OTI 2019 : 88% OTI 2020 : 81% OTD 2019 : 94% OTD 2020 : 91%	Consommation d'énergie/Valeur produite : 2019 : 80MWh 2020 : 70MWh

Contribution du pilier sur les ODD :



Conclusions et perspectives

Par ce 3^{ème} rapport RSE, nous mettons en lumière nos réalisations en matière de performance extra-financière qui 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, internes et externes, pour leur contribution active. Sans leur implication 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 sur les ODD, 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, ralliés 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 oeuvre de ses actions RSE. Le groupe prévoit notamment de maintenir sa démarche et son périmètre de reporting à ses entités significatives.

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 2020, des accords d'entreprise ont été conclus concernant d'une part la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) et d'autre part les mesures visant à améliorer la mobilité des salariés

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 2020

Aux actionnaires de la société DELTA DORE FINANCE SA,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-IO92 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 IO2-I, R. 225-IO5 et R. 225-IO5-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 extrafinanciers, 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-IO5 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225IO5 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. 225-102-1 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. 225-102-1 ;
- 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 œuvre :
 - 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 contributrices¹ et couvrent entre 72% 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 2021 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons mené huit 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 a limité le périmètre de reporting aux entités en France et Espagne ce qui représente 94% de l'effectif du groupe.
- Résultat de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance :

Concernant les indicateurs 2019 :

- Certains (taux de fréquence, taux de gravité et taux d'absentéisme) n'ont pas pu être présentés sur le périmètre France et Espagne car la donnée n'était disponible que sur le périmètre France ;
- Certains (pourcentage de turn-over lié aux démissions, pourcentage de salariés ayant suivi une formation) sont présentés sur la base du périmètre 2019 et ne sont pas présentés sur la base du périmètre 2020 France et Espagne car la donnée n'a pas été recalculée.

Orvault, le 7 mai 2021

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

Tableau récapitulatif des indicateurs :

	Enjeux	Indicateur	2018*	2019**	2019	2020	Cibles 2020	Taux de couverture	Couverture	Commentaire (si évolution significative)	Méthode de calcul	
Social	KPI	Accompagner les carrières	4,7 %	3,4 %		2,7 %	< 5 %	94 %	effectif moyen FR+ESP / effectif moyen groupe	pas de commentaire	nombre de démissions / effectif moyen	
	KPI	Renforcer la formation	76 %	89 %		73 %	> 75 %	94 %	effectif moyen FR+ESP / effectif moyen groupe	Non réalisation de formations en raison des confinements et des mesures de prévention	nombre de salariés différents ayant reçu une formation / effectif moyen	
		Dialoguer avec les parties prenantes	99 %	99 %		99 %	> 95 %	94 %	effectif moyen FR / effectif moyen groupe	pas de commentaire	nombre de salariés satisfaits / nombre de répondants au questionnaire	
		Accompagner les carrières	96 %	89 %		88 %	> 90 %	94 %	effectif moyen FR+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)	
		Accompagner les carrières	7 %	6 %		5 %	> 5 %	94 %	effectif moyen FR+ESP / effectif moyen groupe	pas de commentaire	nombre de promotions et évolutions de postes / effectif moyen	
	KPI	Accompagner les carrières	16 %	17 %		29 %	> 15 %	94 %	effectif moyen FR+ESP / effectif moyen groupe	pas de commentaire	nombre de postes pourvus en interne / nombre de postes ouverts	
		Dialogue avec les parties prenantes internes	80 %	79 %		89 %	> 80 %	100 %	des salariés du groupe interrogés (185 de répondants)	pas de commentaire	nombre de salariés ayant répondu "très satisfait" ou "plutôt bien informé" / nombre de répondant	
	KPI	Santé et Sécurité	Taux de fréquence (TF)	6,96	0,87 (FR)		6,68	< 4,98	92 %	effectif moyen FR / effectif moyen groupe	Sur 8 AT avec arrêt, 4 relèvent d'une problématique liée à des objets manipulés habituellement au poste de travail	nombre d'accidents avec arrêt de travail / nombre d'heures travaillées (en millions)
		Santé et Sécurité	Taux de gravité (TG)	0,05	0,01 (FR)		0,12	< 0,06	92 %	effectif moyen FR / effectif moyen groupe	A l'exception d'un AT, tous les AT sont inférieurs à 10 jours (moyenne : 4,38j)	nombre de journées de journées perdues par incapacité temporaire / nombre d'heures travaillées (en milliers)
		Santé et Sécurité	Taux d'absentéisme	3,3	3,8 (FR)		4 %	< 5 %	92 %	effectif moyen FR / effectif moyen groupe	COVID-19, mais personnes contaminées hors lieu de travail	nombre de jours d'absence / nombre de jours de travail en théorie x 100

	Enjeux	Indicateur	2018*	2019**	2019	2020	Cibles 2020	Taux de couverture	Couverture	Commentaire (si évolution significative)	Méthode de calcul	
Environnemental	KPI	Eco-conception	37 %	40 %		21 %	> 50 %	100 %	du CA catalogue	Retard dans la production des PEP et le non renouvellement avant leurs échéances de PEP historiques.	CA catalogue couvert par un PEP valide pendant le mois de vente / CA catalogue (à marque Delta Dore)	
	KPI	Valorisation des déchets	75 %	73 %		80 %	> 80 %	96 %	de la valeur produite industrielle de DDSA	pas de commentaire	Evolution du calcul : affiné par les données fournies par notre prestataire pour le traitement des déchets dangereux	
	KPI	Management de l'énergie	6,5	6,1	4,9	7,1	< 5,8	96 %	de la valeur produite industrielle de DDSA et DDM	Intégration du site de REVIN en 2020	Consommation énergétique en MWh * Facteur d'émission de l'ADEME (moyenne France) / Valeur produite (Matière première + Main d'œuvre + Machines + Sous-traitance) Utilisation des facteurs d'émissions SCOPE 3 (Base Carbone de l'ADEME)	
		Management de l'énergie	89	80	70	82	< 78	96 %	de la valeur produite industrielle de DDSA et DDM	Intégration du site de REVIN en 2020	Consommation électricité en MWh + consommation gaz en MWh / valeur produite (Matière première + Main d'œuvre + Machines + Sous-traitance)	
		Achats durables	Performances de Dév. Dur. Fournisseurs	60 %	62 %		68 %	> 80 %	75 %	du montant total des achats	Actions continues auprès des fournisseurs	Mesure en pourcentage à partir d'un questionnaire
		Transition Energétique	Pourcentage de temps passé à la R&I transition énergétique	30 %	45 % (FR)	na	55 %	> 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 Evolution du calcul : Prise en compte d'une typologie de projet supplémentaire avec mise à jour du taux de l'année 2018
	KPI	Transition Energétique	Pourcentage de CA qui contribue à la transition énergétique	55 %	56 %		57 %	> 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
		Achats durables	Pourcentage de fournisseurs signataires de la charte achat	77 %	79 %		80 %	> 80 %	152	fournisseurs sollicités	pas de commentaire	Nombre de fournisseurs signataires / nombre de fournisseurs sollicités
Sociétal	Transformation digitale	Taux d'adoption des nouveaux outils office 365	80 %	81 %		87 %	> 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)	

	Enjeux	Indicateur	2018*	2019**	2019	2020	Cibles 2020	Taux de couverture	Couverture	Commentaire (si évolution significative)	Méthode de calcul
Business	Partenariats industriels	Pourcentage de client écosystème	54 %	62 %		60 %	> 49%	100 %	Nombre de groupes clients	Changement du mode de calcul de l'indicateur	Nombre de Groupes clients disposant d'une offre écosystème Delta Dore / Nombre total de Groupes clients
	Relation client	Satisfaction QS Smart Home Consommateurs	83 %	91 %		81 %	> 85%	100 %	des appels France	Effet de la crise sanitaire.	Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année
	Relation client	Satisfaction QS Smart Home Professionnels	71 %	81 %		79 %	> 85%	100 %	des appels France	Effet de la crise sanitaire.	Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année
	Satisfaction client	On-Time-Delivery (OTD) client	97 %	94 %		91 %	> 95%	100 %	des commandes DDSA	Effet de la crise sanitaire.	Nombre de commandes expédiées à temps selon la date promise / nombre de commandes avec date promise au client
	Satisfaction client	On-Time-In-Full (OTIF) client	86 %	88 %		81 %	> 95%	100 %	des commandes DDSA	Effet de la crise sanitaire.	Nombre de commandes expédiées selon la date du besoin client / nombre de commandes

* : 2018 : périmètre FR

** : 2019 : périmètre FR + ALL +ESP

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

ODD : Objectifs du Développement Durable

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

SIGN : Plan stratégique Smart Ignition

SST : Sauveteurs Secouristes du Travail

TF : Taux de Fréquence

TG : Taux de Gravité



www.deltadore.fr

