

Déclaration de Performance Extra-Financière 2021



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 2021 correspond au périmètre France-Espagne des activités du groupe Delta Dore (sauf exception précisée dans le document).

L'année 2021 a été marquée par l'acquisition de la société allemande Rademacher (hors périmètre déclaratif 2021) en juin et la cession de l'entité Delta Dore EMS Smart building en novembre (incluse au périmètre déclaratif 2021 pour 10 mois sur 12).



« 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

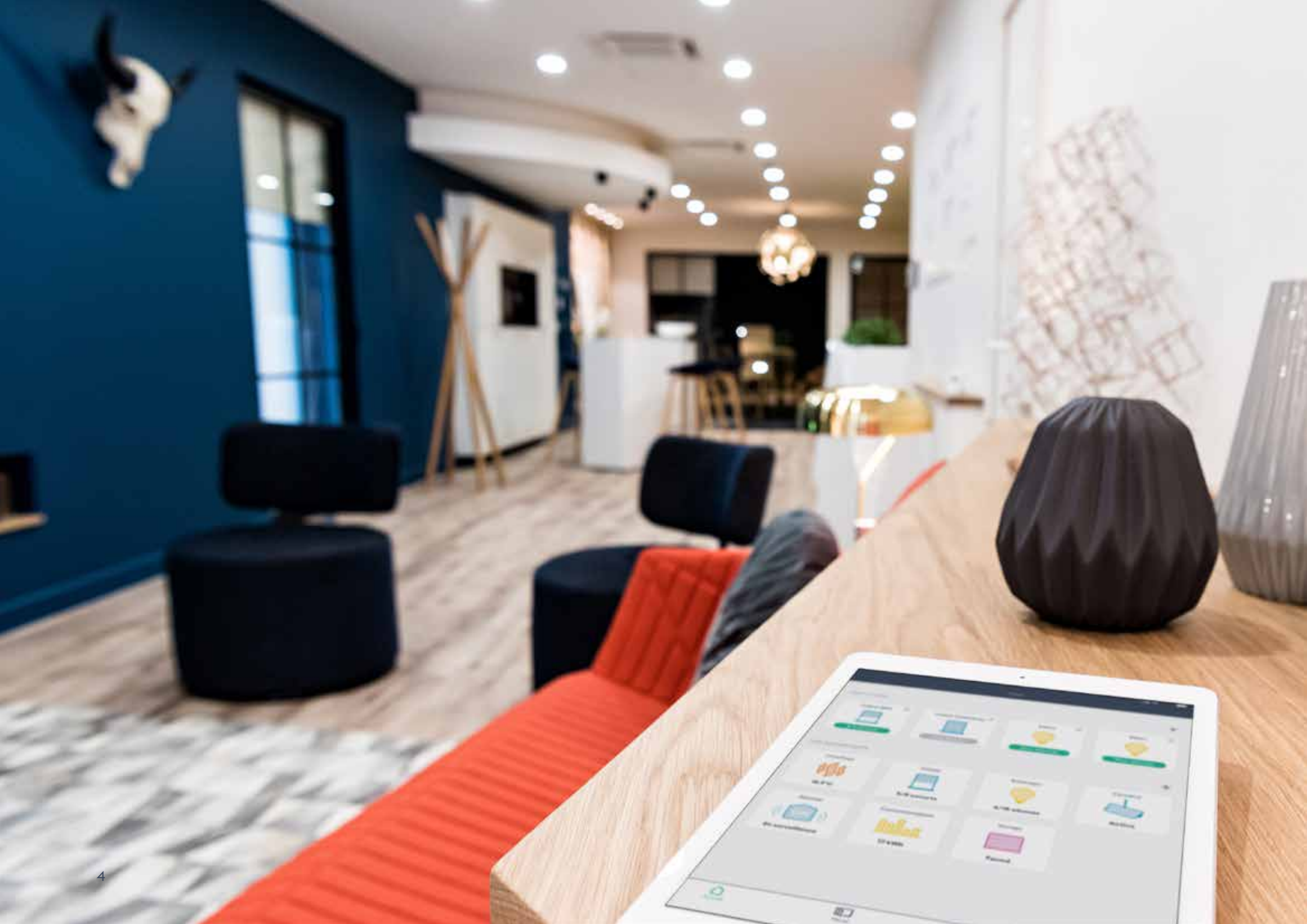
Nos priorités stratégiques et nos risques

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
Table de correspondance avec la Communication On Progress faite au Global Compact	p. 65
Lexique	p. 65





Un leader connecté au marché

Groupe familial français résolument tourné à 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.

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.

Devenir leader de la maison connectée : une ambition à portée de main.

Amorcé en 2018, le plan stratégique Smart Ignition de Delta Dore a pour ambition de faire du Groupe l'un des principaux acteurs de la Smart Home en Europe d'ici 2025. En 2021, 2 faits majeurs marquent le centrage de l'activité dans l'univers de la maison connectée.

- **Juin 2021** Acquisition de Rademacher, société allemande spécialisée dans les solutions de smart home. Avec une vision commune du Made in Europe, les deux entités présentent des synergies et des complémentarités remarquables, en termes de pays cibles, de canaux de vente, de portefeuille de solutions et de technologies.
- **Novembre 2021** Cession de l'entité Delta Dore EMS spécialisée dans la gestion des énergies des bâtiments tertiaires (Smart Building) dont les enjeux technologiques comme les accès au marché étaient très différents.

Delta Dore recentre ainsi toutes ses forces sur le marché exclusif de la maison connectée pour porter ses ambitions.

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

« La maison connectée monte en puissance. À la fois parce qu'elle permet une gestion plus intelligente des énergies et qu'elle répond 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 contexte sanitaire (covid) et la flambée historique des prix du gaz et de l'électricité ont 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 31 milliards d'euros en 2022 (statista).

Des perspectives attractives pour les acteurs traditionnels de la maison qui proposent tous des solutions connectées. Énergéticiens, banques et télécoms en tête, les opérateurs de services se sont également positionnés sur le marché pour enrichir leurs offres et diversifier leur activité. Enfin, un écosystème de start-ups innovantes séduit en direct les consommateurs avec de nouveaux objets connectés.

Pourtant, le marché de la maison connectée reste immature. Les solutions disponibles sont souvent compliquées et peu intuitives et les expériences proposées aux utilisateurs

manquent de fluidité. Les enjeux liés à la protection de la vie privée et des données personnelles soulèvent quant à eux de nombreuses questions éthiques. L'arrivée des GAFA (Google, Amazon, Facebook/meta, Apple) et de la commande vocale changent clairement la donne en simplifiant les usages grâce à la convergence des équipements.

Une tendance qui va s'affirmer avec le lancement de Matter, le protocole de communication commun qui va nous permettre l'interopérabilité des produits quelle que soit leur marque.

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.

Leader sur le marché 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, chez soi.

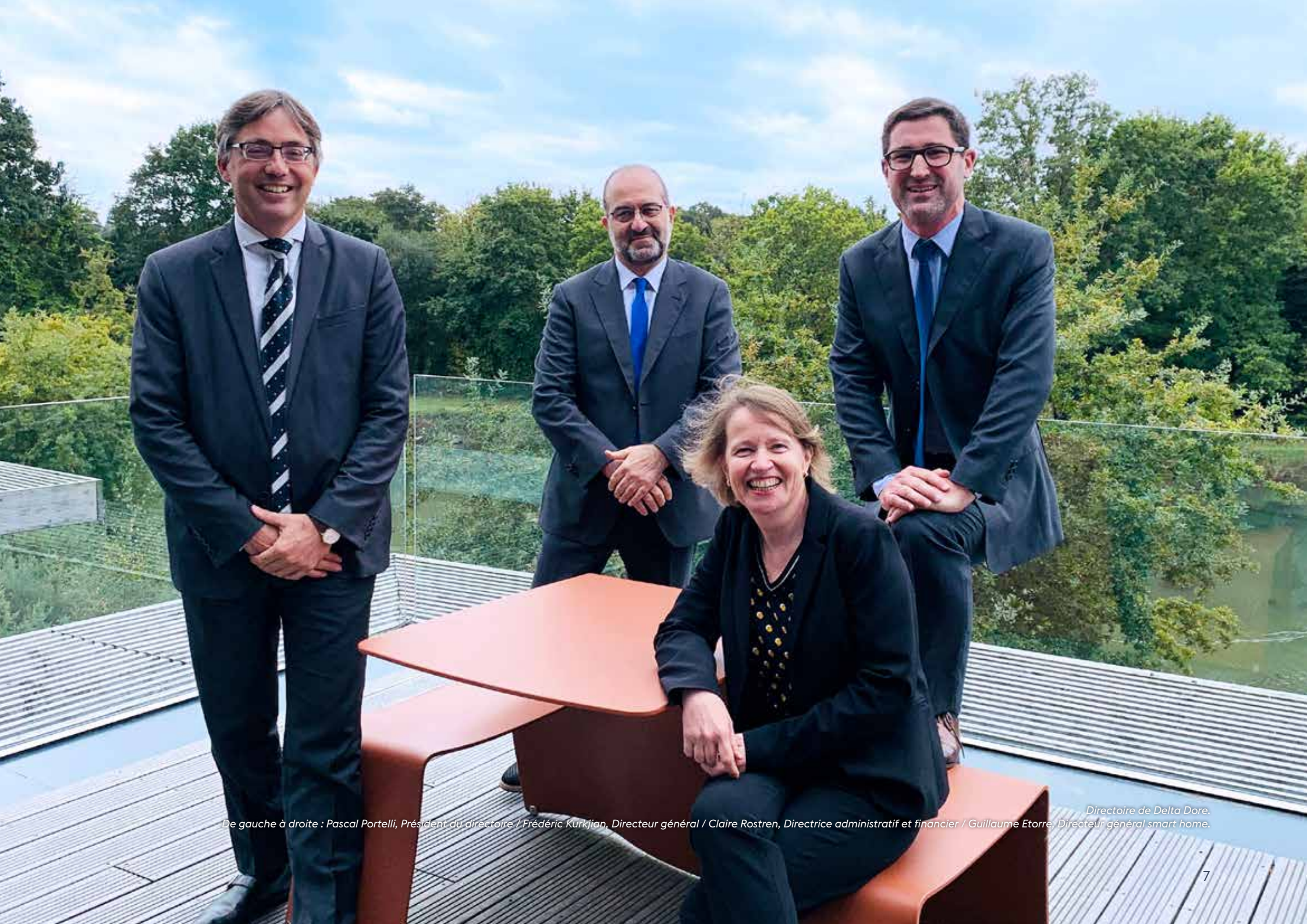
Nous voulons offrir, par une démarche responsable, des solutions ouvertes, simples d'utilisation, technologiquement performantes, respectueuses de l'environnement, à un prix accessible et qui garantissent la sécurité des données personnelles.

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 ”

Actualité 2021

En cohérence avec nos engagements RSE historiques, nous avons rejoint en 2021 l'aventure du Global Compact des Nations Unies. Nous sommes fiers de faire partie d'un mouvement qui nous engage à faire évoluer notre démarche de développement durable.



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



Créer une valeur durable

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

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

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

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

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

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

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

C'est aussi une garantie de croissance durable ?

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



La plateforme d'évaluation des performances RSE a attribué à Delta Dore une médaille d'or avec un score de 74/100, soit une hausse de 2 points par rapport à 2020. Ce résultat place ainsi Delta Dore parmi les 2% 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 en Allemagne et commercialise dans plus de 30 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.

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.

L'entreprise 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

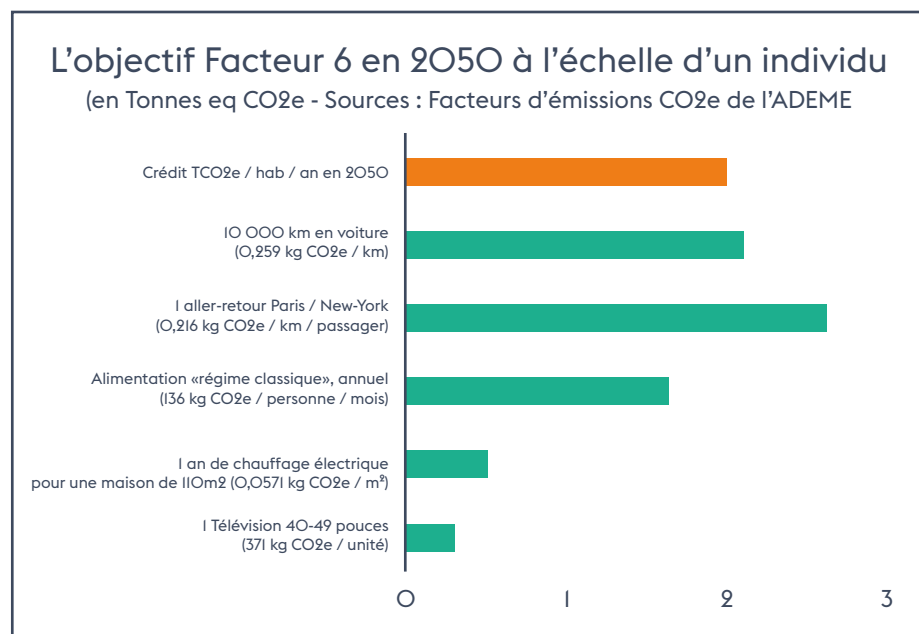
Les enjeux de la transition énergétique

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 son empreinte carbone en moins de cinquante ans : **c'est le « Facteur 6 »**.

En 2018 chaque Français a émis 6,4 T de CO₂e *.

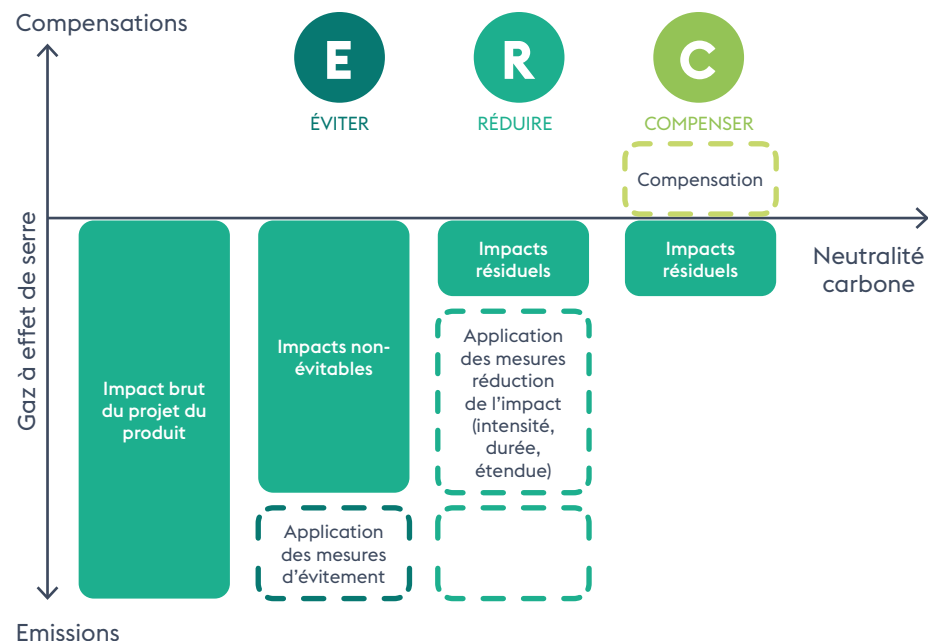
Pour respecter la neutralité carbone nous devons limiter notre empreinte à 2 T de CO₂e par an et par personne ce qui représente :



* Source : Stratégie Nationale Bas Carbone - Émissions nationales, hors émissions importées

Comment effectuer cette transition ?

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



Dans le monde, le secteur des bâtiments et de la construction représente 35% de la consommation d'énergie et 38% 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 la consommation électrique effaçable.
- 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 carbone du reste inévitable.

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

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

Premier choc pétrolier :
gestion thermique

Pilotage du bâtiment : pompe à chaleur, gestion
ouvrants, occultants, ballon d'eau chaude...

Pilotage des 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'industriels, être exemplaires 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 2020 de l'alliance mondiale pour le bâtiment et la construction (GlobalABC)

** Delta Dore offre des solutions aujourd'hui

Bilan carbone / Bilan des gaz à effet de serre scope 3

En 2021, nous avons réitéré l'exercice du bilan des gaz à effet de serre (GES) scope 3, allant toujours au-delà des obligations réglementaires. Comme en 2019, ce bilan met en avant l'impact du sourcing des composants et de la conception des produits Delta Dore, à hauteur de 89% de notre impact carbone.

Ce nouvel exercice a permis de réduire notre part d'incertitude, notamment sur les masses de produits vendus, tout en mettant à jour les facteurs d'émissions provenant de nos ACV. Ainsi, un écart important est visible entre les deux bilans, qui est dû notamment à des données plus fiables, plus précises, et actualisées.

Grâce au bilan carbone, effectué sur les données de 2021, nous avons caractérisé nos principaux postes d'émission.

[SCOPE 1] En terme d'émissions directes, Delta Dore rejette 560 tCO₂e par an, principalement liées aux sources mobiles à moteur thermique.

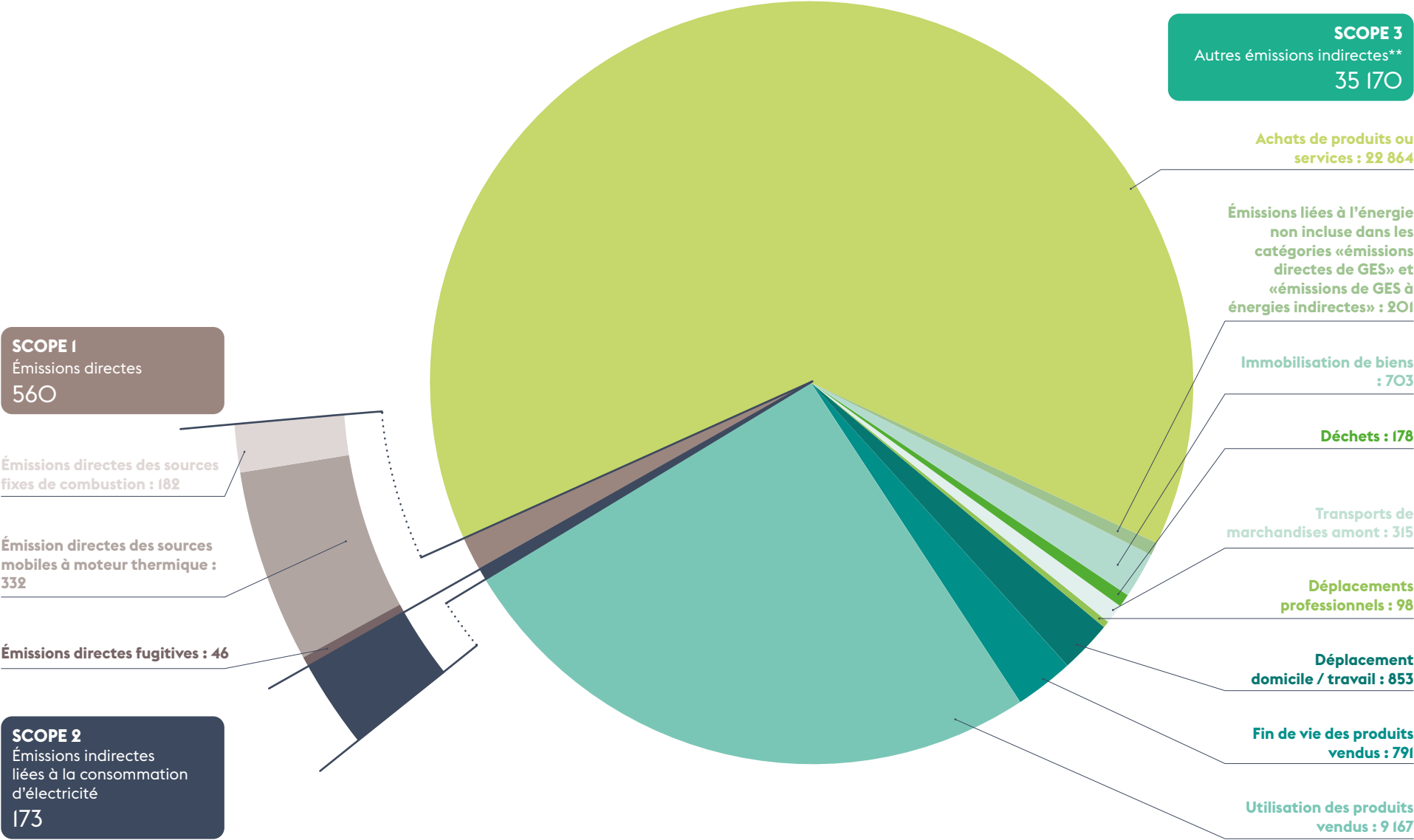
[SCOPE 2] Concernant les émissions indirectes, il n'y a que celles liées à la consommation d'électricité (173 tCO₂e) qui sont relevées dans notre bilan.

[SCOPE 3] Regroupant les autres émissions indirectes, représente notre plus importante source d'émission avec 35 170 tCO₂e.

Au total, en 2021, Delta Dore a émis 35 903 tCO₂e.

SCOPE		POSTES D'ÉMISSIONS		TOTAL* (tCO2e)
				année 2021
1	Emissions directes	1	Emissions directes des sources fixes de combustion	182
		2	Emissions directes des sources mobiles à moteur thermique	332
		4	Emissions directes fugitives	46
			Sous total scope 1	560
2	Emissions indirectes associées à l'énergie	6	Emission indirectes liées à la consommation d'électricité	173
			Sous total scope 2	173
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»	201
		9	Achats de produits ou services	22 864
		10	Immobilisation de biens	703
		11	Déchets	178
		12	Transport de marchandises amont	315
		13	Déplacement professionnels	98
		18	Utilisation des produits vendus	9 167
		19	Fin de vie des produits vendus	791
		22	Déplacement domicile travail	853
			Sous total scope 3	35 170
		TOTAL DES SCOPES	35 903	

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 est conçu avec simplicité.**

Nous inspirons nos clients avec des solutions faciles à utiliser qui simplifient leur quotidien.

En interne, nous privilégions la simplicité dans nos méthodes de travail. Nous donnons de la valeur à la simplicité et la transparence des relations humaines

Open : **Notre avenir est enrichi par l'ouverture.**

Nous concevons des solutions ouvertes pour des logements connectés évolutifs.

En interne, nous sommes ouverts aux cultures internationales et aux nouvelles méthodes de travail. Nous sortons du cadre et transformons avec enthousiasme les défis en opportunités.

Focused : **Notre avenir se construit autour de choix clairs.**

Nous améliorons l'expérience de nos clients en pensant et en agissant de leur point de vue.

En interne, nous priorisons nos efforts sur des choix clairs. Nous sommes proactifs et orientés solutions.

Trusted : **Notre avenir s'enracine dans la confiance.**

Nous construisons des solutions et des relations de confiance avec nos clients et partenaires.

En interne, nous encourageons l'initiative et la prise de décision. Notre sentiment d'appartenance est fondé sur le respect et l'engagement.

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, fait l'objet d'une classification ICPE* (Installations Déchets d'Equipements Electriques et Classées pour la Protection de l'Environnement), il est soumis à déclaration au titre de la rubrique ICPE 1185.

Notre site logistique de Tinténac (35) 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 tels que EIME nous permettant une approche multicritère.

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

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

- Compatibilité électromagnétique (CEM),
- Basse Tension (BT),
- Radio (RED),
- Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE),
- Substances dangereuses (ROHS),
- Consommation électrique (EuP),
- Substances chimiques contenues dans les produits (REACH), et SCIP (Substances of Concern In articles as such or in complex objects (Products))
- 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 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



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

Notre ambition

Être un acteur majeur de la transition énergétique
Devenir le leader européen de la maison connectée

 **816**
salariés

- 5 millions de logements équipés
- 12 000 sites tertiaires et industriels



Notre mission :
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.

Innovation
innover pour
concevoir
la Smart Home
et le Smart Building
de demain

Conquête
se développer
en Europe et
en Asie

Talents
révéler et attirer
les compétences
de demain

Performance
garantir la
satisfaction client
et accroître notre
compétitivité

Nos piliers stratégiques

Nos processus clés

Recherche &
Innovation

Création &
Gestion de l'offre

Développement

Acheter

Production

Commerce

Assistance
aux clients

L'innovation inscrite au coeur de l'ADN
du groupe
9% du C.A. consacré à le R & D
• + de 150 personnes • 55 familles de
brevets actives.

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

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

* IOT : Internet of thing - internet des objets

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



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

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

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

pilotage des
équipements



consommation



chauffage



sécurité



éclairage



ouvrants



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

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, interopérables 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 la capacité de piloter leur logement 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 à services pour les logements.

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

Nos domaines d'expertise

Smart Home : 49% 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.

Smart Building : 8% du chiffre d'affaires

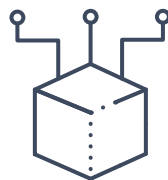
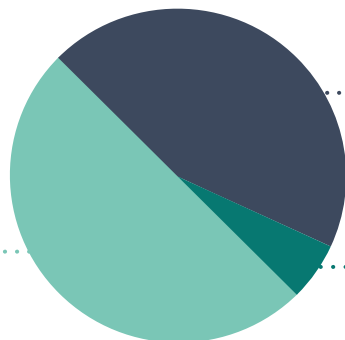
- Des solutions d'efficacité énergétique et d'optimisation des espaces proposées aux décideurs du tertiaire, pour les aider à comprendre et à piloter leurs bâtiments, afin d'optimiser leurs dépenses énergétiques et d'offrir un confort de vie optimal aux occupants : gestion technique du bâtiment, audit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

Smart IoT Solution : 43% du chiffre d'affaires

- Une offre à destination de tous les professionnels de l'habitat pour les accompagner à chaque étape de la transformation digitale de leurs offres de produits & services.
- 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.



49 % du C.A.



43 % du C.A.



8 % du C.A.

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 5 millions de produits fabriqués par an sur les 3 sites de production en France et en Allemagne.
- 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

Conseil de surveillance

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

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

Comité de la stratégie et des technologies

4 membres - fréquence quadrimestrielle

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

Comité des rémunérations et des nominations

2 membres - fréquence quadrimestrielle

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

Comité d'audit

2 membres - fréquence quadrimestrielle

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

Directoire

4 membres - 75% hommes / 25% femmes

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

Comité de direction

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

Sa mission : piloter la stratégie et sa mise en œuvre

Comité sign

Intégré au comité de direction

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

Comité qualité

5 membres
fréquence mensuelle
40% hommes / 60% femmes

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

Comité cyber

10 membres
fréquence trimestrielle
80% hommes / 20% femmes

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

Comité RGPD

4 membres
fréquence mensuelle
50% hommes / 50% femmes

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

Comité RSE et Compliance

5 membres
fréquence mensuelle
40% hommes / 60% femmes

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

LE PILOTAGE DE LA RSE CHEZ DELTA DORE

Parties prenantes

Clients, fournisseurs, collaborateurs, partenaires, institutions

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

Directions & Services

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

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

Comité RSE

Directoire - Juridique – DRH - Chargés de RSE

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

Direction

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



Chapitre 3

Nos priorités stratégiques et nos risques





Centre logistique de Tinténiaç

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, **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 2021, 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

- Intelligence artificielle
- Transition énergétique
- Ouverture
- Services innovants

Conquête

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

Talents

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

Performance

- 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.

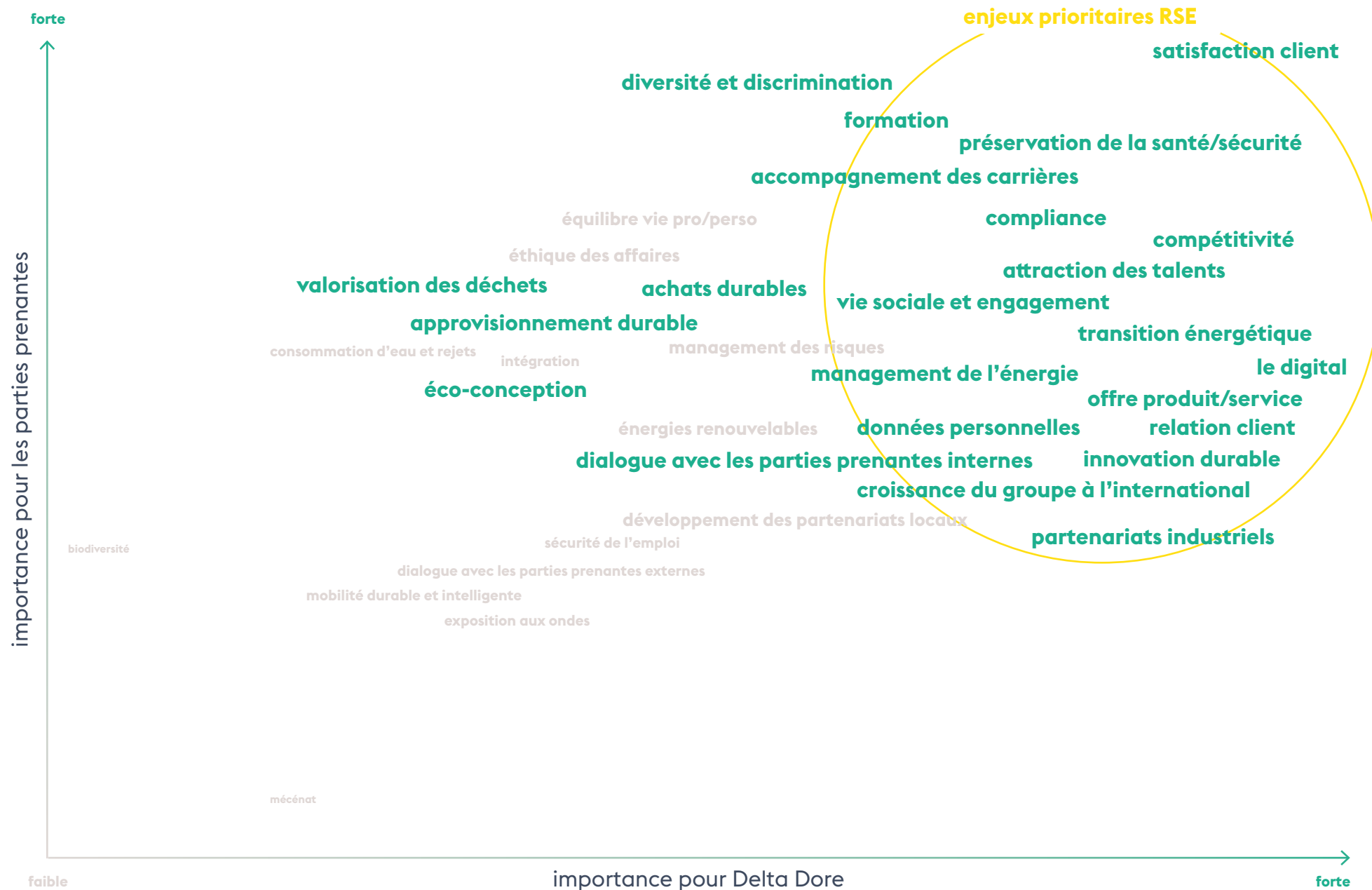
Ces risques RSE sont associés à nos enjeux. Les enjeux sont portés par nos processus internes. Nos processus permettent d'assurer la mise en oeuvre des plans de progrès en fournissant les ressources nécessaires.

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, développées 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 Parties Prenantes 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



Delta Dore réaffirme son engagement au Pacte Mondial des Nations Unies et rend compte de ses progrès sur quatre principes fondamentaux :

- le respect des droits de l'homme
- le respect des normes de travail
- la lutte contre toute forme de corruption
- le respect de l'environnement

(cf annexe : Table de correspondance avec les 10 principes du pacte Mondiale des Nations Unies)

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



Éco-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-IO2-I

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





Centre Pierre-Yves-Lièvre à Bonnemain



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 à maintenir une bonne adéquation entre les technologies déployées et les besoins d'utilisateurs toujours plus exigeants.

Ce que nous accomplissons :

- Nous poursuivons notre programme de recherche avec le CEA (Commissariat à l'Energie Atomique) pour développer des algorithmes de pilotage pour l'optimisation du confort et de la sobriété énergétique.
- Les travaux menés avec le CEA nous ont permis de déposer un brevet sur la mise au point d'une stratégie dite de « conservation ou dissipation » calculée à partir des prévisions météorologiques et permettant des gains énergétiques conséquents.

SIGN

- Un démonstrateur a été réalisé pour moduler la charge du véhicule électrique afin de garantir la cohabitation avec les autres équipements de la maison et éviter la disjonction.
- Les travaux de recherche sur un système multi-agents hébergeant des algorithmes de pilotage intelligents ont été industrialisés pour être intégrés dans la nouvelle offre de contrôleur Tydom afin de répondre à la nouvelle réglementation environnementale RE 2020 pour les logements neufs.

Indicateur

- Nombre de familles de brevets actives publiées

2019	2020	2021	Cible 2021
44	53	55	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 de ses 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 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).
- Nous nous sommes formés au PCR édition 4, le programme de référence pour les déclarations environnementales produits conforme aux exigences RE2020 qui



précise comment réaliser une déclaration environnementale pour les équipements électriques et électroniques. Cette nouvelle édition permet d'appliquer les normes internationales au format européen tout en intégrant les exigences PEF (Product Environmental Footprint) de la Commission Européenne.

- Nous favorisons l'approche bas-carbone dans nos choix de conception.
- Nous fournissons des ACV à nos clients grands comptes qui nous sollicitent.
- Nous travaillons en collaboration avec nos fournisseurs pour intégrer leurs ACV.
- Conformément à la loi AGECE, nous nous sommes assurés auprès de nos fournisseurs que nos imprimés et emballages étaient exempts d'encre à base d'huiles minérales

Indicateur

- Pourcentage de CA catalogue couvert par un PEP

2019	2020	2021	Cible 2021
40%	21%	46%	> 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 :

- Nous avons adapté notre offre en proposant des solutions innovantes agissant sur les équipements déjà en place afin d'accroître et de rentabiliser au maximum leurs performances. Ainsi, en intervenant directement sur l'efficacité thermique du logement, les surcoûts de construction sont évités, et répondent aux exigences de la RE2020.
- Nous avons actualisé notre bilan des gaz à effet de serre scope 3 sur l'année 2021. Nous avons réduit l'incertitude liée à la masse de nos produits et aux facteurs d'émissions issus de nos ACV produits.
- Nous avons travaillé sur la définition de notre objectif de réduction d'émissions de carbone s'alignant avec les ambitions de l'Accord de Paris ; et recherché des prestataires pour nous accompagner.

Indicateurs

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

2019	2020	2021	Cible 2021
56%	57%	56%	> 60%

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

2019	2020	2021	Cible 2021
45%	55%	62%	> 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 :

- Nous avons poursuivi le ciblage de nos actions d'avant-vente dans le but de gagner de nouveaux projets (12 sur 2021) . Nous avons ainsi continué à développer nos :
 - Key Accounts plans (environ 10) en les rendant automatiquement alimentés et générés via notre CRM afin d'améliorer le suivi et la compréhension de nos partenaires clés.
 - Revues business trimestrielles avec chaque Key Account Manager (KAM), dans lesquelles les actions principales de ventes sont revues

et challengées, afin d'optimiser la phase de qualification avant-vente.

- Offres Smart IoT Solutions de bout-en-bout, permettant notamment de mettre en avant notre application smartphone et les services de la plateforme cloud.

Indicateurs

- Pourcentage de clients « Ecosystème » Delta Dore

2019	2020	2021	Cible 2021
62%	60%	62%	70%

Pilier Innovation : indicateurs clés



ÉCO-CONCEPTION

KPI **46%** de CA couvert par un PEP

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

KPI **56%** de CA de nos produits contribuant à la gestion des énergies

Nombre de familles de brevets actifs publiées :
2020 : 53 2021 : 55

Pourcentage de temps consacré par la R&I à la transition énergétique
2020 : 55% 2021 : 62%

Pourcentage de client « Ecosystème » Delta Dore
2020 : 60% 2021 : 62%

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 :

- Nous avons adhéré en 2021 au Pacte Mondial de l'ONU (Global Compact).
- Lors du processus d'intégration, nous sensibilisons les nouveaux collaborateurs à notre politique RSE, ainsi qu'aux risques cybersécurité et corruption.
- Nous avons poursuivi notre travail de conformité et de maîtrise des risques,

notamment par des communications de sensibilisation en interne sur les droits et devoirs des salariés en matière de fraude, de risques cybersécurité et d'accès à leurs données.

- Une formation «Loi Sapin» a été dispensée auprès de 295 salariés en France et à l'international depuis 2019. Pour les personnes formées depuis plus de 9 mois une réévaluation des connaissances a été faite en 2021.
- À la suite du déploiement en 2019 du code de conduite en matière de lutte anti-corruption, nous avons renforcé notre politique cadeaux en l'adaptant aux spécificités clients de nos marchés.
- Nous poursuivons l'information de nos parties prenantes sur nos procédures à travers la remise de nos chartes clients et fournisseurs.

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.

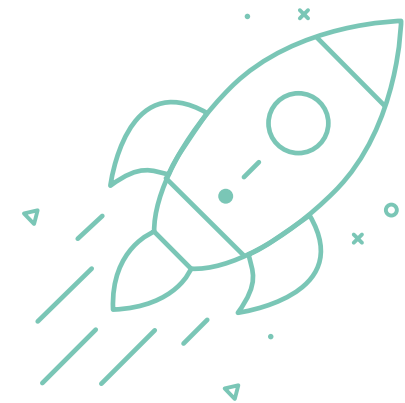
Les objets connectés sont autant de portes d'entrée pour accéder, via Internet, à des informations permettant d'identifier une personne physique précise. Delta Dore a donc le devoir d'assurer la sécurité de ces données pour réduire les risques que leur traitement fait peser sur les individus en matière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

- 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. En 2021, nous avons un taux de réponses aux demandes d'exercice de droit des utilisateurs de 92%, respectant le délai de 1 mois imposé par la réglementation.
- Conformément à la nouvelle réglementation sur les cookies, nous avons déployé en 2021, une nouvelle politique de gestion applicable sur tous nos sites Internet. Ainsi, le dépôt de cookie est soumis au consentement des visiteurs, et nous les informons sur les finalités de ces cookies.

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 :

- Nous nous sommes formés à la réglementation SCIP concernant les substances préoccupantes.
- Nous poursuivons nos efforts dans la collecte de données fournisseurs prouvant leurs bonnes pratiques sur les normes et sujets sociétaux (CMRT, ROHS, REACH, SCIP).
- Nous avons initié le recueil des numéros SCIP de nos fournisseurs afin de répondre à l'obligation de communication en aval (article 33 de REACH) pour les articles contenant des substances de la liste candidate supérieures à 0,1%.

Améliorer la relation client

L'enjeu

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

Notre engagement

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

Ce que nous accomplissons :

- Nous nous sommes adaptés à l'accélération de la transition numérique et une plus grande utilisation des canaux digitaux par nos clients. En 2021, l'échange par e-mail est devenu prédominant sur l'appel téléphonique.
- Des webinars gratuits en ligne ont été proposés à nos clients pour informer nos clients sur nos nouveautés.
- En 2021, nous avons continué à élargir notre offre Smart IoT Solutions, au service de nos clients grands comptes, allant plus loin dans l'ouverture, par exemple avec le lancement de notre portail développeur pour nos clients, ainsi que des services à valeur ajoutée permettant d'intégrer facilement des produits connectés de sociétés externes. De nouveaux Grands Comptes nous ont fait confiance sur cette année 2021 pour les accompagner dans la digitalisation de leurs offres.

Indicateurs

- Qualité de service

	2019	2020	2021	Cible 2021
Qualité de service Smart Home consommateur	91%	81%	88%	85%
Qualité de service Smart Home professionnel	81%	79%	85%	85%

Pilier Conquête : indicateurs clés

Satisfaction

“Qualité de Service”

Smart Home Consommateur :

2020 : / 2021 :

81% / 88%

Smart Home Pro :

2020 : / 2021 :

79% / 85%

Contribution du pilier sur les ODD :





Pilier talents

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

Delta Dore s'investit pour répondre aux aspirations 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 3^{ème} année consécutive, au palmarès des 500 meilleurs employeurs 2021 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, notamment en électronique, informatique et mécanique. Nous voulons pouvoir compter sur les meilleures compétences pour répondre à nos enjeux de croissance, et assurer la pérennité de Delta Dore et de ses emplois.

Notre engagement

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

Ce que nous accomplissons :

- Nous 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. Comme en 2020, une centaine

de collaborateurs ont contribué en 2021 à mettre en avant l'entreprise et ses activités.

- Nous poursuivons la cooptation qui a représenté 8% des postes pourvus en 2021. Nous sommes convaincus que nos collaborateurs sont nos meilleurs ambassadeurs.
- Fiers d'avoir notre siège et 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 4 ans nos partenariats « grandes écoles » pour faire connaître nos activités aux jeunes étudiants, futurs talents de Delta Dore.

Indicateurs

- Turn-over lié aux démissions

2019	2020	2021	Cible 2021
3,4%	2,7%	2,99%	< 5%

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

2019	2020	2021	Cible 2021
89%	88%	92%	> 95%



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 promovons 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

2019	2020	2021	Cible 2021
6%	5%	5,3%	> 5%

- Pourcentage de postes pourvus en interne

2019	2020	2021	Cible 2021
17%	29%	26%	> 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 :

- Pour accompagner notre déploiement à l'international et faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs Allemands, les

- formations à l'anglais ont été déployées à plus de 150 salariés.
- Nous développons les aptitudes pédagogiques des salariés détenant une expertise afin qu'ils deviennent des formateurs internes. En 2021, nous avons créé des modules de formations internes (LinkedIn, Plateforme IoT, sensibilisation juridique, Phishing, Cybersécurité, PIM, ...) déployés auprès de plus de 325 collaborateurs.
- Nos nouveaux managers suivent un cursus de formation centré sur nos valeurs SOFT qui favorise le développement, l'autonomie et la prise d'initiative des membres de leur équipe. En 2021, 14 nouveaux managers ont intégré ce cursus. Et pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, tous les 2 ans, les managers reçoivent le feedback de leurs équipes grâce au diagnostic managérial.
- Notre avons étoffé notre parcours d'intégration : chaque nouveau talent est informé, en amont de son arrivée, du planning d'intégration des premières semaines (formation, interlocuteurs, etc.). Son retour d'expérience sur son intégration est capitalisé pour progresser sur cette phase d'acculturation.

Indicateurs

- Pourcentage de salariés différents ayant suivi une formation

2019	2020	2021	Cible 2021
91%	73%	81%	> 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 fait participer les salariés à l'organisation du travail et à l'aménagement de leurs postes, notamment en matière d'ergonomie.

Ce que nous accomplissons :

- Afin de permettre à chaque collaborateurs davantage de flexibilité dans la gestion de son temps de travail et de repos, nous avons signé des accords d'entreprise permettant notamment de mettre en place le Compte Epargne Temps. Ce dispositif a été largement plébiscité par les collaborateurs puisque plus de 55% d'entre eux y ont investi des jours de repos.
- Chaque trimestre, sous forme de «live event teams», nous organisons une réunion d'information afin de partager les avancées majeures de notre plan stratégique, les actualités client marquantes, ou les nouveautés de l'offre. Ces réunions sont disponibles, en direct ou en replay, pour tous les salariés disposant d'une adresse mail professionnelle. Pour les salariés de la production, une vidéo de synthèse est réalisée, et tous ceux qui le souhaitent peuvent la recevoir sur leur adresse mail personnelle.

- L'activité Smart Building a très fortement souffert de la crise sanitaire avec une perte conséquente de chiffres d'affaires due à la chute du marché Tertiaire (immeubles de bureaux). Cette situation nous a conduit à mettre en oeuvre un plan de sauvegarde de l'emploi ayant permis à la structure de redresser ses résultats vers l'équilibre. Nous avons accompagné 24 de nos collaborateurs vers des solutions de reclassement interne ou externe avec un retour à l'emploi rapide, de reconversion ou de création d'entreprise.

Indicateurs

- Pourcentage de collaborateurs satisfaits de la communication interne

2019	2020	2021	Cible 2021
77%	89%	93%	80%

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

2019	2020	2021	Cible 2021
99%	99%	98%	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 :

- Axe majeur de notre politique sociale, nous sommes à l'écoute des collaborateurs sur les sujets managériaux avec le «diagnostic managérial» ou bien l'enquête sur les «risques psycho-sociaux».
- Un projet spécifique nommé «boost» a été mis en place pour l'intégration de nos collaborateurs allemands. L'ensemble des actions (réunion d'information, communication écrite, groupe de travail etc.) sont suivies d'un questionnaire de satisfaction.
- 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.
- Après une période de télétravail «forcé» en raison de la crise sanitaire, chaque service a repris un mode d'organisation plus régulier. Les notes de services référentes de 2019 ont été adaptées en donnant plus de flexibilité aux collaborateurs.
- Pour faciliter les gardes d'enfants, nous finançons des places en crèche pour nos salariés. En 2021, malgré les aléas liés à la crise sanitaire, 18 enfants ont bénéficié de ces structures.

Préserver la santé et la sécurité

L'enjeu

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

Notre engagement

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

Ce que nous accomplissons :

- Nous avons adapté notre gestion de la crise sanitaire et notamment les communications sur les gestes barrières en fonction de l'évolution de la pandémie.
- Nous effectuons les démarches de certification ISO45001, ISO 9001 et 14001 sur notre usine de production de Revin.

Indicateurs

KPI

- Taux de fréquence des accidents de travail

2019	2020	2021	Cible 2021
0,87	6,63	8,34	4,98

KPI

- Taux de gravité des accidents du travail

2019	2020	2021	Cible 2021
0,01	0,12	0,17	0,06

- Taux d'absentéisme

2019	2020	2021	Cible 2021
3,8%	4%	3,3%	< 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 formalisé notre politique et process de recrutement. Ils sont disponibles sur la page « nous rejoindre » de notre site internet.
- Nous sensibilisons nos managers aux sujets de la diversité et discrimination pour qu'ils soient des recruteurs avertis. Chaque session de recrutement démarre par le partage du guide « manager recruteur ».
- Les collaborateurs du service ressources humaines sont formés aux pratiques de non-discrimination à l'embauche.



Pilier Talents : indicateurs clés

ATTIRER LES TALENTS



FORMATION



SANTÉ ET SÉCURITÉ

Taux de fréquence :



Taux de gravité :



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

2020 : 88% 2021 : 92%

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

2020 : 5% 2021 : 5,3%

Pourcentage de postes pourvus en interne :

2020 : 29% 2021 : 26%

Taux de satisfaction de la communication
interne :

2020 : 89% 2021 : 93%

Part des salariés satisfaits du déroulé de
l'entretien annuel :

2020 : 99% 2021 : 98%

Taux d'absentéisme :

2020 : 4% 2021 : 3,3%

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 :

- La généralisation du télétravail et l'utilisation accrue des outils collaboratifs dans un usage de travail distant ont été maintenus.
- Nous facilitons l'usage des espaces Teams qui centralisent les échanges, et optimisons l'utilisation de ses fonctionnalités.

Indicateurs

- Taux d'adoption des nouveaux outils office 365

2019	2020	2021	Cible 2021
81%	87%	85%	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 :

- Un projet «intimité client» a été lancé afin d'accroître la satisfaction de nos clients et leur fidélisation. Une équipe de 16 personnes travaille sur 6 axes pour mettre en place des actions concrètes afin de renforcer la connaissance de nos clients (besoins, attentes et difficultés) et leur apporter une réponse personnalisée.

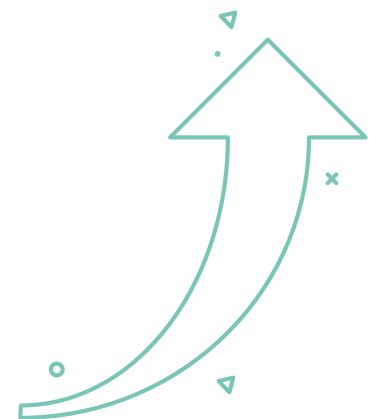
SIGN

- Nous renforçons nos relations avec nos clients pour gérer, en étroite collaboration, les priorités de production en fonction des disponibilités d'approvisionnement. Pour cela nous établissons des engagements à long terme avec nos fournisseurs en impliquant l'ensemble des équipes transverses.
- En 2021, malgré un contexte de visibilité réduite, le rebond d'activité et les confinements successifs en Asie ont tendu les chaînes d'approvisionnement et entraîné de nombreux retards dans la disponibilité des composants. Nous avons anticipé les besoins et ajusté nos engagements vis-à-vis de nos clients afin de continuer à les satisfaire.

Indicateurs

- Capacité à respecter nos engagements

	2019	2020	2021	Cible 2021
On-time-in-full (OTI)	88%	81%	64%	90%
On-time-delivery (OTD)	94%	91%	82%	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 Internationale du Travail.

Ce que nous accomplissons :

- Nous avons mené des actions de ciblage et d'accompagnement de nos fournisseurs pour réduire nos impacts environnementaux notamment en rapprochant l'approvisionnement de nos emballages et notices. Nous sommes respectivement passés d'un sourcing national (France) à régional (Bretagne) pour le premier, et d'un sourcing Européen à national (France) pour le second. Un changement de localisation qui permet de réduire notre empreinte carbone.

Indicateurs

- Performances fournisseurs développement durable

2019	2020	2021	Cible 2021
62%	68%	72%	70%

- Pourcentage de fournisseurs signataires de la charte achat

2019	2020	2021	Cible 2021
84,6%	84,9%	85,2%	> 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 calculé nos surfaces tertiaires en vue de l'application du Décret Tertiaire.

- Nous poursuivons notre travail de réduction lié à notre talon (consommation d'énergie hors fonctionnement).
- La pression d'air comprimé a été réduite le week-end, réduisant notre consommation énergétique.
- Nous avons identifié des actions de réduction par la mise en place de vannes sur les îlots de fabrication.
- Nous avons inventorié les fluides frigorigènes que nous devons changer dans les années à venir, conformément au règlement européen F-GAS.

Indicateurs

- Gaz à effet de serre / Valeur produite

2019	2020	2021	Cible 2021
6,1 T/M€	7,0 T/M€	7,2 T/M€	< 5,8

- Consommation d'énergie / Valeur produite

2019	2020	2021	Cible 2021
80,4 MWh/M€	80,9 MWh/M€	80,5 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 poursuivons nos efforts dans notre démarche afin de toujours assurer une valorisation matière de nos produits comme par exemple la recherche de prestataires pour valoriser certains déchets comme les «bandes perdues».
- Nous avons réduit de 11% le nombre d'enlèvements en 2021 par rapport à 2020. Et le tonnage moyen par enlèvement a été augmenté de 52%.
- 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.
- Inscription sur Trackdéchét, conformément à la réglementation.
- Conformément à la loi AGECE, nous disposons de nos identifiants uniques (IDU) qui attestent de notre conformité au regard de notre obligation d'enregistrement au registre des producteurs (d'équipements électriques et électroniques, des papiers graphiques et des emballages), et de la réalisation de ces déclarations de mise sur le marché auprès des éco-organismes habilités.

Indicateurs

- Taux de valorisation matière des déchets

2019	2020	2021	Cible 2021
73%	80%	76%	> 80%

KPI

Pilier Performance : indicateurs clés

MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE

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

7,2 T/M€ **KPI**

ACHATS DURABLES

Performance fournisseurs sur le développement durable :

72% **KPI**

VALORISATION DES DÉCHETS

Taux de valorisation matière des déchets :

76% **KPI**



Taux d'adoption des nouveaux outils Office 365 :
2020 : 87% 2021 : 85%

Pourcentage de signataires de la charte achat :
2020 : 85% 2021 : 85%

Capacité à respecter nos engagements :
OTI 2020 : 81% OTI 2021 : 64%
OTD 2020 : 91% OTD 2021 : 82%

Consommation d'énergie/Valeur produite :
2020 : 80,9MWh 2021 : 80,5MWh

Contribution du pilier sur les ODD :



Conclusions et perspectives

Par ce 4^{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 le Goba Impact & 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, raliés autour de l'accroissement des performances durables et pérennes de l'entreprise, et adossés à l'écoute de nos parties prenantes.

Delta Dore s'engage à poursuivre cette voie de progrès et la mise en 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 2021, des accords d'entreprise ont été conclus concernant la mise en place d'un compte épargne temps (CET) et le droit à la déconnexion.

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'interimaires.
- L'entretien des espaces verts de Delta Dore est assuré par un établissement et service d'aide par le travail (ESAT).

Actions pour promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives :

- * En 2021, nous avons organisé un challenge marche et récolté des fonds pour la recherche contre le cancer : nous avons regroupé 173 participants qui ont parcouru plus 7000km et réalisé plus 10 millions de pas !
- * Pour rester en forme et en raison du risque de sédentarité induit par le télétravail accentué par la crise sanitaire, nous avons rappelé à nos salariés de maintenir une activité physique et de veiller à bouger le plus possible.

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

- Cet enjeu n'a pas été retenu comme prioritaire.

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 2021

Aux actionnaires de la société DELTA DORE FINANCE SA,

En notre qualité de professionnel de l'expertise-comptable, désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie ») de votre groupe (ci-après « entité ») et accrédité par le COFRAC (Comité d'Accréditation Français ; Accréditation Cofrac validation/vérification n° 3-1861, portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations de nature historique ou extrapolée de la déclaration de performance extra-financière consolidée, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-I, R. 225-105 et R. 225-105-I du code de commerce.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont

les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation de l'information liée à la Déclaration

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente en l'état des connaissances scientifiques et à la qualité des données publiques externes utilisées, comme ... (ex : les facteurs d'émission de gaz à effet de serre, les trajectoires climatiques sectorielles, ...). Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration, notamment en ce qui concerne (ex : le périmètre de reporting, les extrapolations effectuées sur les consommations d'énergie, les gaz à effet de serre scope 3 reportés...).

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Directoire :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852

(taxonomie verte) ;

- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant désigné

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions

légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;

- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires

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 selon le programme de vérification.

Indépendance et contrôle qualité

Note indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-II-3 du code de commerce. 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.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nos travaux sont réalisés en respectant un programme de vérification et les exigences spécifiées associées relatives à la vérification.

- nous avons pris connaissance 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-IO2-I en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-IO5 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-IO2-I ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe I. Nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- 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 contributrices, à savoir les sociétés DELTA DORE SA et DDM, et couvrent entre 68% 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.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre février et mai 2022 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 5 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière 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 85% des effectifs du groupe
 - En juin 2021, le groupe Delta Dore a acquis le groupe Rademacher, présent en Allemagne. Pour des raisons de difficultés organisationnelles, les données de Rademacher ne seront incluses dans la DPEF qu'à partir de 2022.
- 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.

Paris, le 16/05/2022

L'Organisme Tiers Indépendant - RSM Paris

Martine LECONTE

Responsable département RSE Associée

Risques et Enjeux	Indicateurs Quantitatifs	Données qualitatives testées
Talents	Indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> • Taux d'absentéisme • Pourcentage de collaborateurs satisfaits de la communication interne Indicateurs Clés de Performances : <ul style="list-style-type: none"> • Turn-over lié aux démissions • Pourcentage de salariés différents ayant suivi une formation • Taux de fréquence des accidents de travail • Taux de gravité des accidents du travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat avec la marque « Bretagne » • Les nouveaux managers suivent un cursus de formation centré sur les valeurs SOFT • Mise en place d'un compte épargne temps (CET) • Financement de places en crèche pour les salariés • Démarches de certification ISO45001 sur l'usine de Revin • Formalisation de la politique et process recrutement
Innovation	Indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de temps consacré par la R&I à la transition énergétique Indicateurs Clés de Performances : <ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de CA catalogue couvert par un PEP • Pourcentage de CA de produits Delta Dore contribuant à la gestion des énergies 	<ul style="list-style-type: none"> • «Mise au point d'une stratégie «Conservation» ou «Dissipation» calculée à partir des prévisions météorologiques • Formation au PCR édition 4 • Définition d'objectif de réduction d'émissions de carbone, s'alignant avec les ambitions de l'Accord de Paris
Performance	Indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de fournisseurs signataires de la charte achat • Consommation d'énergie / Valeur produite Indicateurs Clés de Performances : <ul style="list-style-type: none"> • Taux de valorisation matière des déchets • Gaz à effet de serre / Valeur produite • Performances fournisseurs développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> • Actions de ciblage et d'accompagnement pour les réductions des impacts environnementaux • Identification d'actions de réduction par la mise en place de vannes sur les ilots de fabrication • Loi AGECE : mise en conformité
Conquête		<ul style="list-style-type: none"> • Adhésion au Pacte Mondial de l'ONU • Mise en conformité avec la nouvelle réglementation sur les cookies • Formation à la réglementation SCIP

Tableau récapitulatif des indicateurs :

		Enjeux	Pilier	Indicateur	2019 (FR + ALL + ESP)	2020	2021	Cible 2021	Taux de couverture	Couverture	Commentaire 2021	Méthode de calcul
ENVIRONNEMENTAL	KPI	Eco-conception	I	% de CA catalogue couvert par un PEP	40 %	21 %	46 %	> 50%	100 %	du CA catalogue	Reprise significative de la production des PEP (16 PEP en 2021 couvrant 57 Références commerciales vs 9 PEP en 2020 couvrant 31 références vs 7 PEP en 2019 couvrant 7 références)	CA catalogue couvert par un PEP valide pendant le mois de vente / CA catalogue (à marque Delta Dore)
		Transition Énergétique	I	% de temps consacré par la R&I à la transition énergétique	45 %	55 %	62 %	> 50%	100 %	du temps R&I	objectif atteint	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	Achats durables	P	Performances fournisseurs développement durable	62 %	68 %	72 %	70 %	75 %	du montant total des achats	pas de commentaire	Mesure en pourcentage à partir d'un questionnaire
	KPI	Management de l'énergie*	P	Gaz à effet de serre / Valeur produite	6,1 T/M€	7,0 T/M€	7,2 T/M€	< 5,8	96 %	de la valeur produite industrielle de DDSA et DDM	installation chaudière à gaz en 2021, besoin en chauffage plus élevé, DJU chaud plus important	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*	P	Consommation d'énergie / Valeur produite	80 MWh/M€	81 MWh/M€	80,5 MWh/M€	< 78,3	96 %	de la valeur produite industrielle de DDSA et DDM	installation chaudière à gaz en 2021, besoin en chauffage plus élevé, DJU chaud plus important	Consommation électricité en MWh + consommation gaz en MWh / valeur produite (Matière première + Main d'œuvre + Machines + Sous-traitance)
	KPI	Valorisation des déchets	P	Taux de valorisation matière des déchets	73 %	80 %	76 %	> 80%	96 %	de la valeur produite industrielle de DDSA et DDM	Dégradation de la valorisation énergétique par de l'enfouissement	Evolution du calcul : affiné par les données fournies par notre prestataire pour le traitement des déchets dangereux
SOCIÉTAL	KPI	Transition Énergétique	I	% de CA de produits Delta Dore contribuant à la gestion des énergies	56 %	57 %	56 %	> 60%	100 %	du CA groupe	pas de commentaire	CA des produits de gestion des énergies + produits CVC (chauffage-ventilation-climatisation) + CA Smart Building / CA tota
		Achats durables	P	% de fournisseurs signataires de la charte achat	84,6 %	84,9 %	85,2 %	> 80%		fournisseurs sollicités	objectif atteint	Nombre de fournisseurs signataires / nombre de fournisseurs sollicités
		Transformation digitale	P	Taux d'adoption des nouveaux outils office 365	81 %	87 %	85 %	85 %	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	Pilier	Indicateur	2019 (FR + ALL + ESP)	2020	2021	Cible 2021	Taux de couverture	Couverture	Commentaire 2021	Méthode de calcul
SOCIAL	KPI	Attraction des talents	T	Turn-over lié aux démissions	3,38 %	2,80 %	2,99 %	< 5%	94%	Effectif moyen FR + ESP / effectif moyen groupe	objectif atteint	Nombre de démissions / effectif moyen
		Attraction des talents	T	% de candidats CDI confirmés au terme de leur période d'essai	89 %	88 %	92 %	> 95%	94%	Effectif moyen FR + ESP / effectif moyen groupe	objectif atteint	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)
	KPI	Formation	T	% de salariés différents ayant suivi une formation	91 %	73 %	81 %	> 75%	94%	Effectif moyen FR + ESP / effectif moyen groupe	objectif atteint	Nombre de salariés différents ayant reçu une formation / effectif moyen
	KPI	Santé et Sécurité	T	Taux de fréquence	0,87	6,63	8,34	4,98	92%	Effectif moyen FR / effectif moyen groupe	Sur 9 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)
	KPI	Santé et Sécurité	T	Taux de gravité des accidents du travail	0,01	0,12	0,17	0,06	92%	Effectif moyen FR / effectif moyen groupe	Hormis 3 AT de plus de 28 jours, la moyenne du nombre de jours d'arrêts est de 9,5 jours.	Nombre de journées de journées perdues par incapacité temporaire / nombre d'heures travaillées (en milliers)
		Santé et Sécurité	T	Taux d'absentéisme	3,75 %	4,07 %	3,33 %	<5%	92%	Effectif moyen FR / effectif moyen groupe	objectif atteint	Nombre de jours d'absence / nombre de jours de travail en théorie x 100
		Dialogue avec les parties prenantes internes	T	% de collaborateurs satisfaits de la communication interne	77 %	89 %	93 %	80 %	100 %	des salariés du groupe interrogés	objectif atteint	Nombre de salariés ayant répondu «très satisfait» ou «plutôt bien informé» / nombre de répondants
		Dialogue avec les parties prenantes internes		% de salariés satisfaits du déroulé de l'entretien annuel	99 %	99 %	98 %	95 %	100%	Effectif moyen FR / effectif moyen groupe	pas de commentaire	Nombre de salariés satisfaits / nombre de répondants au questionnaire
		Evolution professionnelle / Accompagnement des carrières	T	% de salariés ayant connu une promotion ou une évolution de poste sur l'effectif moyen annuel	6 %	5 %	5,3 %	> 5%	94%	Effectif moyen FR + ESP / effectif moyen groupe	objectif atteint	Nombre de promotions et évolutions de postes / effectif moyen
		Evolution professionnelle / Accompagnement des carrières		% de postes pourvus en interne	17 %	29 %	26,0 %	> 15%	94%	Effectif moyen FR + ESP / effectif moyen groupe	pas de commentaire	Nombre de postes pourvus en interne / nombre de postes ouverts
BUSINESS		Relation client	C	QS SH conso	91 %	81 %	88 %	85 %	100 %	Des appels France	objectif atteint	Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année
		Relation client		QS SH pro	81 %	79 %	85 %	85 %	100 %	Des appels France	objectif atteint	Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année
		Innovation durable	I	Nombre de familles de brevets actifs	44	53	55	49		Groupe	objectif atteint	Nombre de familles de brevets actifs sur la base de l'INPI
		Partenariats industriels	I	% de client « Ecosystème »	62 %	60 %	62 %	70 %	100 %	Nombre de groupes clients	pas de commentaire	Nombre de Groupes clients disposant d'une offre écosystème Delta Dore / Nombre total de Groupe clients
		Satisfaction client	P	On-time-in-full (OTIF) /	88 %	81 %	64 %	90 %	100 %	Des commandes DDSA	très fort impact des shortage de composants	Nombre de commandes expédiées selon la date du besoin client / nombre de commandes
		Satisfaction client		On-time-delivery (OTD)	94 %	91 %	82 %	95 %	100 %	Des commandes DDSA	très fort impact des shortage de composants	Nombre de commandes expédiées à temps selon la date promise / nombre de commandes avec date promise au client

Table de correspondance avec les 10 principes du pacte Mondiale des Nations Unies

Thèmes du Global Compact	Principes du Global Compact	Enjeux développés au sein du présent rapport
Droits de l'Homme	1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme	Compliance, page 43 Santé et sécurité, page 49 Achats durables, page 54
	2. Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme	Compliance, page 43 Santé et sécurité, page 49 Achats durables, page 54
Normes internationales du travail	3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective	Dialogue avec les parties prenantes internes, page 48
	4. Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	Approvisionnements responsables, page 44 Achats durables, page 54
	5. Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	Approvisionnements responsables, page 44 Achats durables, page 54
	6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi	Diversité et discrimination, page 50
Environnement	7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	Ecoconception, page 39 Management de l'énergie, page 54 Valorisation des déchets, page 54-55
	8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	Ecoconception, page 39 Transition énergétique, page 40
	9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	Innovation durable, page 39 Ecoconception, page 39
Lutte contre la corruption	10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et des pots-de-vin	Compliance, page 43 Achats durables, page 54

Lexique



ACV : Analyse du Cycle de Vie

CMRT : Conflict Minerals Reporting Template

COP : Communication on Progress

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-Unies

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 Systèmes d'Information

SCIP : Substances of Concern In articles as such or in complex objects (Products)

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

