



# 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) déterminés par l'ONU permettent une analyse plus fine des enjeux RSE, poussant ainsi 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, les collaboratrices 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 2022 correspond au périmètre France-Allemagne-Espagne des activités du groupe Delta Dore (sauf exception précisée dans le document).



Siège social du groupe à Bonnemain (35)

# Sommaire

Notre manifeste : « Engagés pour une sobriété positive » .....	p. 5
Le mot de Pascal Portelli, Président du Directoire de Delta Dore .....	p. 6
Créer une valeur durable .....	p. 9

## Chapitre 1 :

### Notre groupe au cœur de la transition énergétique

Notre ambition .....	p. 10
Les enjeux de la transition énergétique .....	p. 12
Feuille de route vers la décarbonation .....	p. 14
Une stratégie bas carbone selon la méthode ACT .....	p. 15

## Chapitre 2

### Notre système de valeurs, notre modèle d'affaires & nos solutions pour des logements éco-responsables

SOFT, .....	p. 18
Notre modèle d'affaires .....	p. 20
Des solutions simples, robustes et ouvertes, au service de l'efficacité énergétique .....	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, .....	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 .....	p. 58
Nos résultats et nos impacts .....	p. 58
Rapport de l'OTI (RSM Ouest) : .....	p. 59
Tableau récapitulatif des indicateurs : .....	p. 62
Table de correspondance avec les IO principes du pacte Mondiale des Nations Unies .....	p. 64
Lexique .....	p. 65



## Notre manifeste : « Engagés pour une sobriété positive »

Le dérèglement climatique nous contraint à repenser notre usage des énergies. Face à ce paradigme, le progrès technique seul ne suffira pas à garantir un avenir durable. Il est nécessaire que l'Humain adopte des comportements plus sobres pour accélérer la transition qui s'impose.

Chez Delta Dore, nous suivons nos convictions en traçant notre propre voie, avec la volonté d'engager dans la transition énergétique tous ceux qui nous entourent. Dès 1970, cette volonté a forgé notre expertise dans la gestion des énergies, puis dans le logement connecté. Nous mettons la technologie au service de l'Humain, en lui permettant de réduire ses consommations et son impact énergétiques.

Nos équipes cherchent à transformer les modes de vie, en donnant à chacun les moyens de s'engager pour une sobriété positive : un monde dans lequel optimiser les énergies se conjugue avec mieux vivre.

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

*“ Nous voulons que chacun puisse être acteur de la transition énergétique ”*

« Le marché du logement connecté monte en puissance. Sa valeur devrait atteindre 50 milliards d'euros en 2027 en Europe, soit un taux de croissance annuel moyen de 12 % sur 5 ans (2022-2027) (source Statista). Comment expliquer cet essor ?

D'une part, le logement connecté répond à une attente collective d'optimiser la gestion des énergies dans le logement. La flambée historique des prix du gaz et de l'électricité, et la prise de conscience collective de l'impact énergétique sur notre environnement, y contribuent grandement. Les solutions pour réduire les consommations d'énergie sont plus que jamais attendues par les particuliers. Le logement connecté représente ainsi une formidable opportunité pour que chacun contribue à la transition énergétique. D'autre part, il permet de satisfaire des besoins accrus en matière de confort dans l'habitat ; besoins accentués par le développement du télétravail et les périodes de confinement.

De nombreux acteurs se positionnent sur le marché ; acteurs traditionnels de la gestion du logement, mais aussi fournisseurs de services, start-ups, et GAFAM. Tous s'accordent sur la nécessité de converger en développant l'interopérabilité des marques, comme l'illustre le lancement récent du protocole standard Matter. La démocratisation de la smart home peut commencer ! Dans ce paysage en pleine mutation, nous entendons jouer un rôle décisif. Delta Dore a les atouts pour être un acteur clé du marché de demain et contribuer à la transition énergétique.

Leader sur le marché du logement connecté en France, nous poursuivons notre plan de conquête et renforçons nos positions en Europe. Sur le plan technologique, nous avons engagé une nouvelle séquence d'innovations au service de l'efficacité énergétique conjuguant au confort de vie chez soi. Notre gamme Bioclimatique Tywell lancée en 2022 en est une belle illustration ; elle a déjà remporté

plusieurs prix d'innovation. Elle permet de gérer intelligemment les apports solaires pour réduire les besoins énergétiques et diminuer l'empreinte carbone des logements. Cette offre s'inscrit pleinement dans notre ambition d'engager chacun vers une sobriété positive.

Notre engagement : proposer, avec une démarche responsable, des solutions ouvertes, simples d'utilisation, technologiquement performantes, respectueuses de l'environnement, accessibles en prix, et garantissant la sécurité des données personnelles. Demain, nous voulons que chacun puisse être acteur de la transition énergétique et pour cela, nous irons plus loin que l'optimisation des consommations ; nous aiderons à orchestrer les nouveaux besoins des logements, qui intègrent de façon croissante, les énergies intermittentes ou le stockage ».



De gauche à droite : Frédéric Kurkjian, Directeur général / Guillaume Etorre, Directeur général smart home / Pascal Portelli, Président du directoire / Claire Rostren, Directrice administratif et financier / Ralf Kern, Directeur stratégie et technologie.



# Créer une valeur durable

Entretien avec Samuel Tanné, Responsable qualité système, sécurité, environnement et RSE chez Delta Dore, et membre du comité 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 : clients, collaborateurs, fournisseurs, collectivités territoriales, etc. Les dispositifs mis en place sont utilisés comme des leviers qui servent aussi bien la performance économique que la RSE. C'est un travail d'amélioration continue... et de longue haleine.

**C'est aussi une garantie de croissance durable ?**

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

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



En moins d'une année, nous avons atteint le statut de membre «actif» du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact). Nous nous attachons chaque jour davantage à développer la sobriété et le respect de l'humain.



La plateforme d'évaluation des performances RSE a attribué à Delta Dore une médaille d'or (score de 74/100). Ce résultat nous place ainsi 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 les logements connectés.

Face aux enjeux climatiques actuels et pour atteindre les objectifs de la transition énergétique, l'entreprise met la technologie au service de l'Humain. Son engagement : permettre à chacun d'adopter avec simplicité de nouveaux comportements plus sobres en énergie, sans sacrifier son confort.

Delta Dore déploie un projet de transformation ambitieux pour devenir un acteur de la transition énergétique en Europe, leader sur le marché du logement connecté. Notre stratégie de conquête et notre exigence de performance sont portées par l'innovation et par nos 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 du logement.

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 à la nouvelle réglementation RE2020 en France et le lancement du protocole commun « Matter » pour favoriser l'interopérabilité entre les marques, représentent des opportunités majeures.

Pour mener à bien ces ambitions, Delta Dore s'est doté d'un plan stratégique de développement ambitieux, appelé 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 du logement connecté

# Les enjeux de la transition énergétique

Pour limiter les changements climatiques déjà en cours, l'humanité doit réduire significativement et rapidement 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** ». Il est donc nécessaire d'effectuer une transition vers une sobriété de nos usages et un développement des énergies renouvelables (EnR) afin de réduire les émissions de GES et d'anticiper les pénuries à venir.

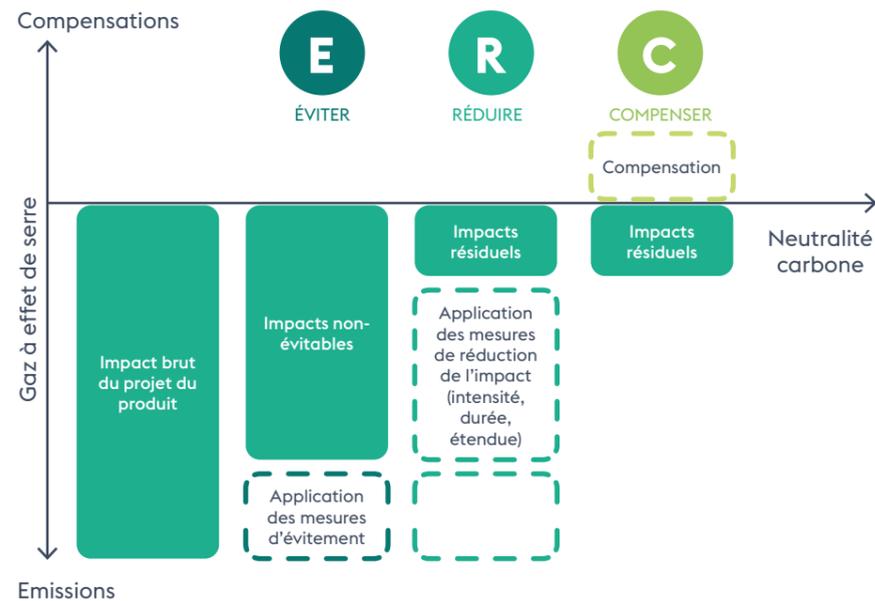
La transition énergétique est une réponse aux défis que représentent les changements climatiques et l'épuisement des ressources énergétiques fossiles.

**En France pour l'année 2021, l'empreinte carbone par personne est estimée à 8,9 t CO<sub>2</sub>e\*.**

Pour respecter la neutralité carbone, à l'horizon 2050, nous devons limiter notre empreinte à 2 t de CO<sub>2</sub>e par an et par personne.

## Comment effectuer cette transition ?

En appliquant la doctrine ERC qui consiste à **ÉVITER** les impacts en amont de nos projets (achats, constructions, voyages...), puis à **RÉDUIRE** les impacts restants en utilisant des solutions les plus responsables possible et enfin à **COMPENSER** les impacts inévitables.



\* Source : site du Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires

Dans le monde, le secteur des bâtiments et de la construction représente 35% de la consommation d'énergie et 38% des émissions de CO<sub>2</sub>e\*.

En tant qu'acteur du marché nous avons un rôle à jouer. Nous sommes lucides quant aux enjeux sociétaux et nous avons choisi d'évoluer de façon proactive vers de nouveaux modèles. C'est pourquoi nous souhaitons engager chacun dans **une sobriété positive** en construisant un nouveau récit : un mode de vie plus durable où économie d'énergie se conjugue avec mieux vivre.

## Quelles sont les solutions possibles au sein du logement ?

- Isoler selon les meilleures techniques disponibles.
- Rénover par des équipements intégrant les EnR.
- Faire évoluer les installations par des solutions sans fil qui ne nécessitent pas de travaux supplémentaires\*\*.
- **Comprendre ses consommations pour améliorer son comportement. \*\***
- **Réguler ses équipements consommateurs d'énergie. \*\***
- **Rendre la consommation électrique effaçable.**
- Entretien pour garantir le bon niveau performance des équipements.
- **Intégrer le pilotage des nouveaux usages tel que le véhicule électrique, la production d'énergie, l'autoconsommation et le stockage. \*\***
- **Exploiter l'inertie du bâtiment\*\*.**
- Compenser les émissions carbone restantes inévitables.

## Dès les années 70, nous avons eu la conviction qu'il fallait faire évoluer nos modes de vie pour économiser l'énergie.

Nous mettons notre expertise dans le logement connecté au service de cette transformation essentielle.

Premier choc pétrolier :  
gestion thermique

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

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

## Nos convictions :

- Notre contribution fait sens par l'apport de solutions accessibles au plus grand nombre, et d'une grande simplicité d'usage. Elles remettent 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).
- A l'avenir, nos solutions iront au-delà de la seule optimisation de la consommation énergétique, jouant un rôle de chef d'orchestre du logement, 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)

\*\* Offres proposées aujourd'hui par Delta Dore



En 2022 le groupe Delta Dore devient actionnaire de "Team for the Planet" et financer ainsi des projets de décarbonation novateurs.



« A l'heure où nous renforçons nos actions pour réduire les émissions carbone liées à nos activités et accompagner nos clients vers plus de sobriété énergétique, devenir actionnaire de Team for the planet est un levier supplémentaire pour agir contre le dérèglement climatique », Pascal Portelli, Président du Directoire.

# BILAN

En 2021\*, Delta Dore a émis 96 943 t CO<sub>2</sub>eq

**Scope 1** 642 t CO<sub>2</sub>eq 0,7%

**Scope 2** 162 t CO<sub>2</sub>eq 0,2%

**Scope 3** 96 138 t CO<sub>2</sub>eq 99,2%

# OBJECTIFS

**2030** : - 25 %

**2050** : - 90 %

\*Au 12 mai 2023, l'organisme tiers indépendant a déclaré conforme notre DPEF pour l'année 2022. Notre bilan carbone 2022 n'étant pas finalisé à cette période, nous avons fait le choix de présenter nos résultats pour l'année 2021.

# Feuille de route vers la décarbonation

Delta Dore s'est engagé en 2022 dans la mise en place d'une stratégie « bas carbone » pour réduire son impact environnemental et répondre aux objectifs des Accords de Paris sur le climat (2015).

## Bilan carbone

En 2021, nous avons réitéré l'exercice du bilan des gaz à effet de serre (GES) scope 3. 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.

### Scope 1 - Emissions directes de nos opérations

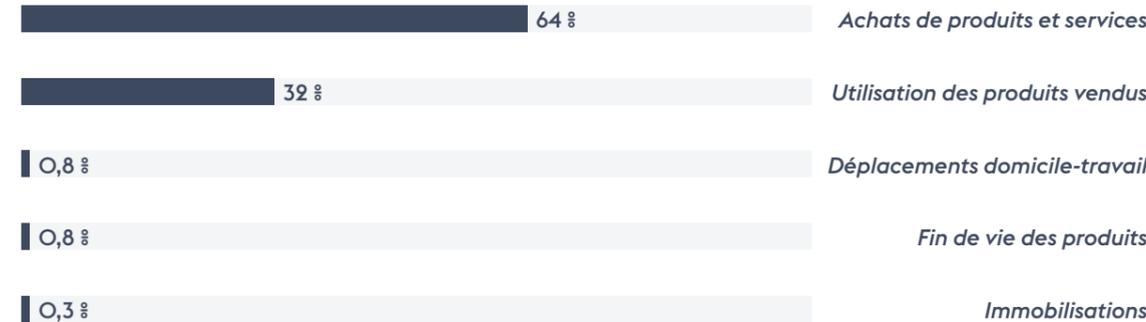
Delta Dore rejette 642 t CO<sub>2</sub>eq par an principalement liées aux sources mobiles à moteur thermique.

### Scope 2 - Emissions indirectes associées à l'énergie

Les émissions indirectes relevées dans notre bilan sont celles liées à la consommation d'électricité (162 t CO<sub>2</sub>eq).

### Scope 3 - Autres émissions indirectes

Regroupant les autres émissions indirectes, représente notre plus importante source d'émission avec 96138 t CO<sub>2</sub>eq



# Une stratégie bas carbone selon la méthode ACT

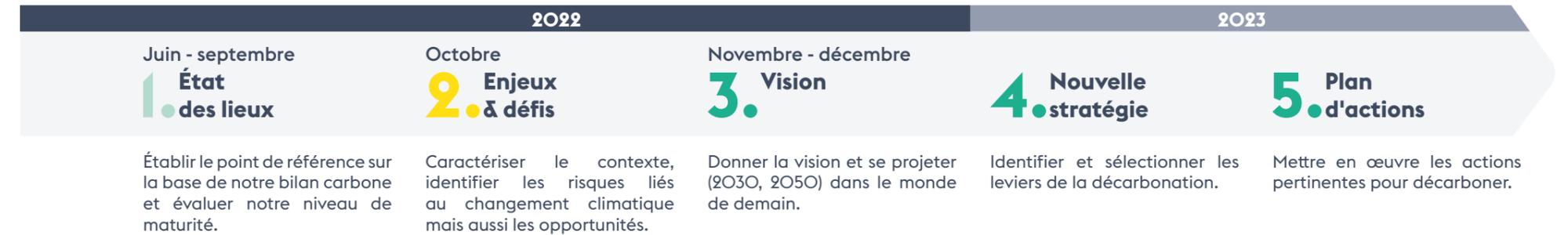
Pour parvenir à notre objectif, une équipe projet a été mobilisée pour définir une stratégie selon la méthodologie ACT "Pas à Pas" (Assessing Low Carbon Transition). La méthode ACT est une initiative lancée par l'ADEME et le CDP (Carbon Disclosure Project) dont l'objectif est d'aider les entreprises dans l'alignement de leur stratégie bas-carbone. En cohérence avec les Accords de Paris, la méthode ACT permet à tous les acteurs volontaires, tel que Delta Dore, de développer sa stratégies énergie-climat, ainsi que ses actions de décarbonation. Reconnu à l'international, ACT est un véritable outil de progrès et d'accompagnement au changement.



“ À travers sa stratégie bas carbone, Delta Dore souhaite montrer l'exemple et apporter une preuve supplémentaire de son engagement en faveur de la transition énergétique ”

Pascal Portelli, Président du Directoire

# LES ÉTAPES



# NOTRE TRAJECTOIRE BAS CARBONE à l'horizon 2050



## Chapitre 2

Notre système de valeurs,  
notre modèle d'affaires & nos  
solutions pour des logements  
éco-responsables

---



# SOFT,

## Quatre valeurs pour une culture d'entreprise forte

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

Ces valeurs expriment notre identité et fédèrent autour d'une vision et d'un esprit communs. Elles permettent à chacun d'appréhender la manière dont nous portons nos ambitions et construisons notre avenir. Chacune de nos valeurs se manifeste dans tout projet mené par Delta Dore et guide l'ensemble de nos actions, en interne et vis-à-vis de nos 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

## Nos solutions pour des logements éco-responsables

Notre modèle d'affaires est fondé sur une valeur d'usage forte : contribuer à la transition énergétique tout en améliorant le confort de vie, 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.

### Notre 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 **Bonnemain** (France), unité d'assemblage électronique, fait l'objet d'une classification ICPE\* (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement), nous sommes soumis à déclaration au titre de la rubrique 1185. Le site est également labellisé «Vitrine Industrie du futur».

Notre site logistique de **Tinténiac** (France) est soumis à déclaration au titre de la rubrique 1510.

Notre site de **Revin** (France), est soumis à déclaration au titre de la rubrique 2560 et 2910.

Notre site de production de **Rhede** (Allemagne) unité d'assemblage électronique ne fait pas l'objet de prescription spécifique.

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 multi-critère.

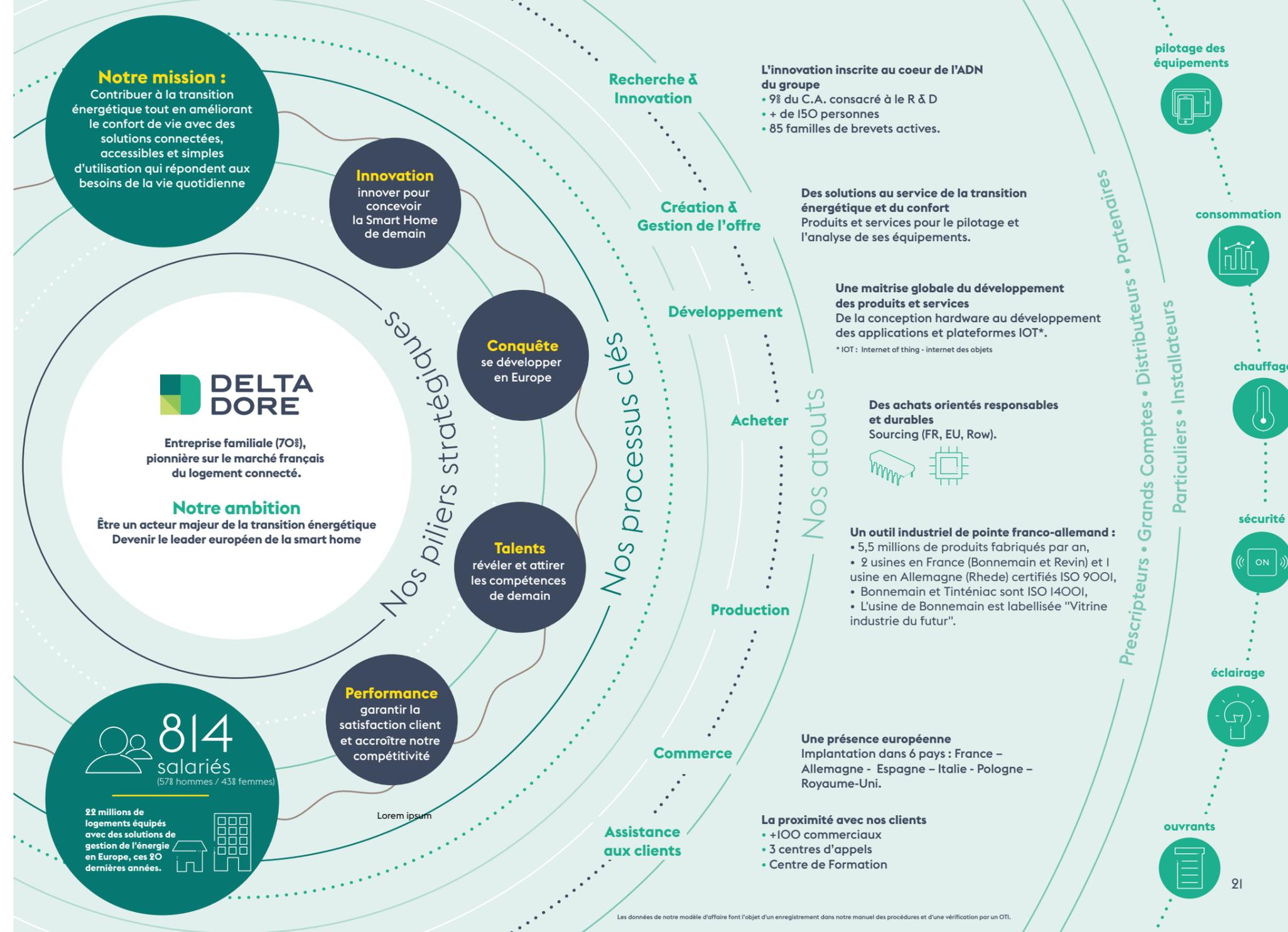
### Delta Dore s'engage à respecter les exigences applicables à ses activités, produits et marchés.

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



# Des solutions simples, robustes et ouvertes, au service de l'efficacité énergétique

**Delta Dore maîtrise les technologies de pointe et multiplie les partenariats pour proposer une large gamme de solutions pour la gestion des énergies et du confort. Des produits 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 gestion d'énergie et du confort. Précurseur du numérique, le groupe s'est imposé comme un acteur clé des solutions pour les logements 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 occupants 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(\*). **La prochaine grande étape de notre ouverture** sera notre compatibilité avec le nouveau protocole de communication

**matter**, défini par la Connectivity Standards Alliance. Ce dernier permet aux objets connectés du logement d'interagir entre eux, quelles que soient leurs marques. Notre équipe dédiée réalise actuellement des avancées concrètes dans le but d'ouvrir Delta Dore à Matter en 2023.

(\* Périètre, 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 Professionnel : 43% du chiffre d'affaires

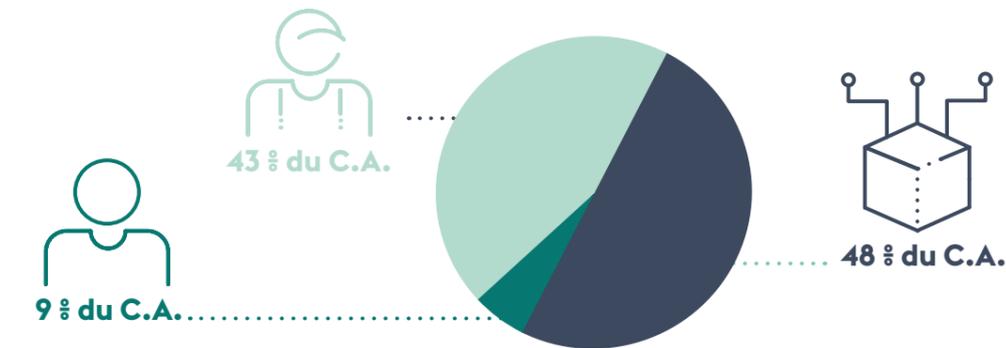
- Une offre complète de solutions connectées installées par des professionnels chez les particuliers, permettant de gagner en confort tout en réalisant des économies d'énergie et de sécuriser les logements : gestion de l'énergie, des volets et portes, des éclairages, systèmes d'alarmes, application unique pour gérer ces usages du logement.

## Smart Home Consommateur : 9% du chiffre d'affaires

- Une offre plus concentrée, facile à installer, commercialisée en e-commerce et à destination du particulier souhaitant installer ses équipements lui-même et faire un premier pas dans l'univers du logement connecté.

## Smart IoT Solutions : 48% du chiffre d'affaires

- Une offre à destination des professionnels de l'habitat (constructeurs, promoteurs), enrichie d'un accompagnement de la transformation digitale de leurs offres de produits & services.
- Une offre sur mesure de produits, application et plateforme IoT destinée aux industriels (fabricants de chaudières, radiateurs, volets roulants, fenêtres...) et aux fournisseurs de services (énergéticiens, banques, assurances), qui enrichit leur offre d'une gestion des équipements et de la connectivité.



Delta Dore, c'est :

- 22 millions de logements équipés avec des solutions de gestion de l'énergie en Europe, ces 20 dernières années.
- Plus de 5,5 millions de produits fabriqués par an sur les 3 sites de production en France et en Allemagne.
- Implantation dans 6 pays européens : France – Allemagne – Espagne – Italie – Pologne – Royaume-Uni, et commercialisation dans plus de 30 pays.

# Un mode de gouvernance exigeant et adapté

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

## LES INSTANCES DE GOUVERNANCE DE DELTA DORE



## LE PILOTAGE DE LA RSE CHEZ DELTA DORE

### Parties prenantes

Clients, fournisseurs, collaborateurs, partenaires, institutions

### Directions & Services

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

### Comité RSE

Directoire – Juridique – DRH – Chargés  
de RSE

### Direction

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

**Les Directions et Services** garantissent le déploiement de la politique RSE, et 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.

**Le Comité RSE** assure la gouvernance de 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 RSE.

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



### Chapitre 3

# Nos priorités stratégiques et nos risques

---



# Smart Ignition,

## Notre plan stratégique

**Notre plan stratégique s'articule autour de quatre axes fondateurs pour la réalisation de nos ambitions de développement contribuant à la transition énergétique.** Ils permettent également de faciliter le partage de notre stratégie d'entreprise en interne, et de concentrer notre vigilance sur les risques principaux qui pourraient entraver le développement de l'entreprise.

### 1. L'innovation

*Innover pour la sobriété positive.*

**Nous renforçons chaque jour notre expertise en gestion des énergies, en innovant pour une sobriété positive,** optimisant ainsi l'usage des énergies, tout en préservant le confort de vie dans les logements. Nous nous attachons à démocratiser la smart home, en renforçant l'interopérabilité des marques et l'évolutivité des logements avec l'ouverture vers les protocoles standards. Nous mettons notre innovation au service de l'Humain, en concevant des parcours utilisateurs toujours plus fluides sur nos applications mobiles. Enfin, nous renforçons l'éco-conception de nos offres en travaillant leur miniaturisation, et en adoptant des matériaux et des technologies réduisant leur empreinte carbone.

### 2. La conquête

*Devenir leader européen du logement connecté.*

**Pour accroître notre envergure, nous accélérons notre développement en Europe,** en particulier en France, Allemagne, Espagne et Italie, avec l'ambition d'en devenir le leader sur le marché de la Smart Home. Nous développons notre présence sur le canal du e-commerce en forte croissance. Enfin, nous nous attachons à renforcer notre proximité client, en étayant nos équipes commerciales et en déployant de nouveaux outils digitaux dédiés.

En parallèle, nous accentuons notre démarche de compliance.

### 3. Les talents

*Donner à nos collaborateurs les moyens de relever tous les défis.*

**Nos talents sont notre première richesse.** Nous nous attachons à fédérer nos équipes en partageant largement notre stratégie d'entreprise, ainsi que nos enjeux sociétaux et environnementaux. Nous mettons en place 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 durablement autour d'un projet fédérateur et des valeurs partagées. Par ailleurs, nous accompagnons nos salariés dans leur épanouissement professionnel par des formations, une politique de mobilité, et des projets concrets en faveur du bien-être et de la santé au travail.

Afin d'attirer de nouveaux talents et compétences, nous communiquons activement en externe afin de valoriser nos engagements et notre culture d'entreprise. Nous tissons 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 et réduire notre impact.*

**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. Elle repose également sur l'adoption d'un nouvel état d'esprit, sur l'agilité au changement et la capacité à adopter de nouvelles méthodes. Elle permet d'accompagner la transformation digitale, et d'améliorer la satisfaction clients.

**Notre performance globale est indissociable de notre performance environnementale.** Nous sommes engagés dans une démarche ACT afin de définir notre propre stratégie bas carbone et réduire notre impact environnemental. Parmi nos leviers d'actions engagés : plan de sobriété énergétique, plan de valorisation de nos déchets, développement de l'éco-conception et des achats durables et réduction pilotée de nos émissions de gaz à effet de serre, sur la totalité de la chaîne de la valeur de nos activités.

# 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.

Nous poursuivons 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

Gestion intelligente des multi-énergies  
Intégration des EnR  
& véhicules électriques  
Ouverture des protocoles via Matter  
Développement d'offres bas carbone

## Conquête

Croissance en Europe  
Développement du e-commerce  
Renforcement du support client

## Talents

Attractivité employeur  
Culture d'entreprise  
Epanouissement des salariés  
Mobilisation des salariés sur l'éco-responsabilité

## Performance

Excellence industrielle  
Alignement de nos performances financières & environnementales



# 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 gestion 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.

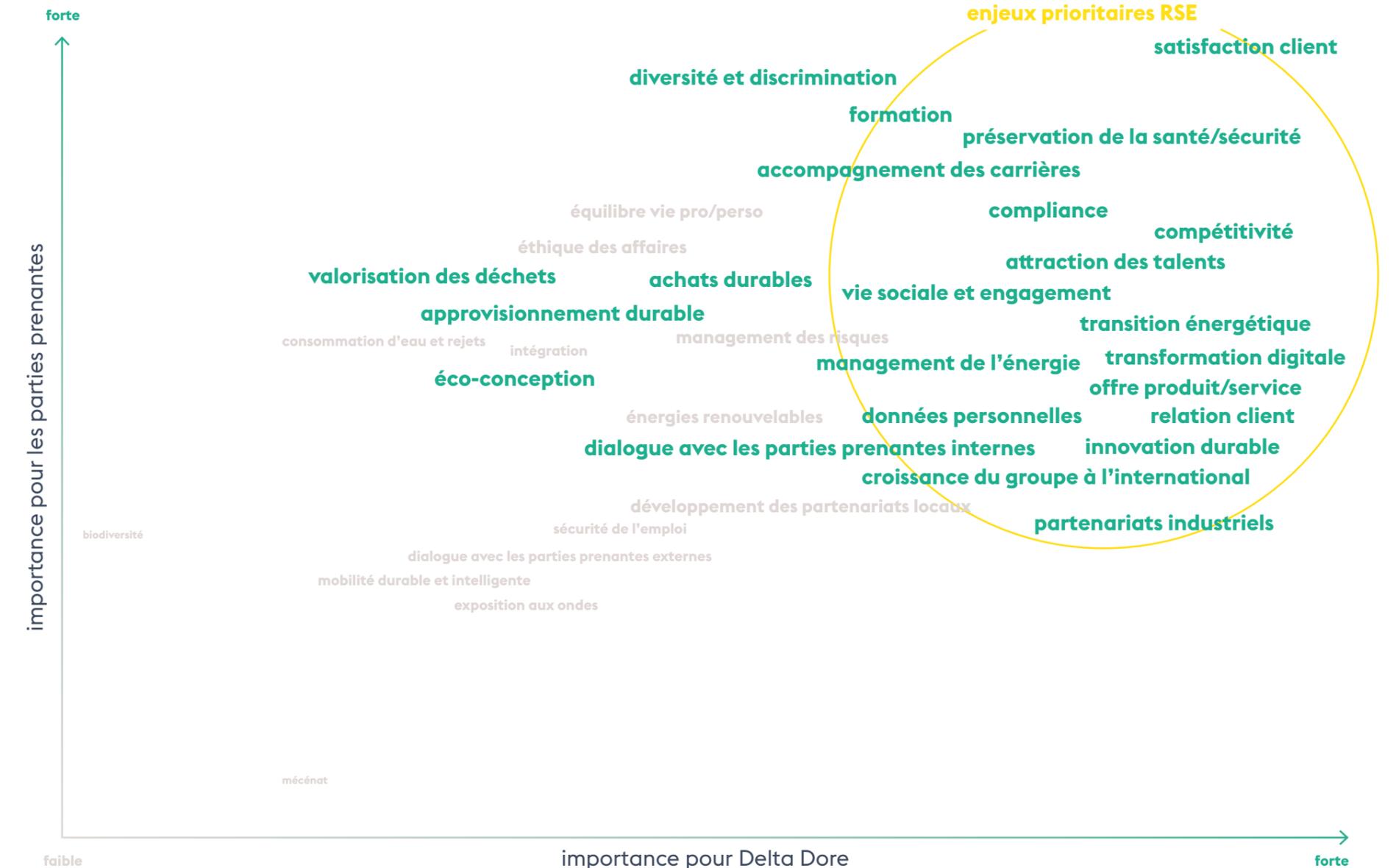
Ces risques RSE sont associés à nos enjeux. Les enjeux sont portés par nos processus internes. Nos processus permettent d'assurer la mise en oeuvre des plans de progrès en fournissant les ressources nécessaires.

## 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. Notre démarche ACT « Pas à Pas » nous a permis de confirmer les risques que nous avons détectés dans notre précédente analyse.

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

# 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)

Après avoir adhéré en 2021, nous sommes fiers d'avoir obtenu le statut de « membre actif » en 2022.

## 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 avec l'Organisme Tiers Indépendant.

Les dispositifs de réduction de nos risques sont déclinés par enjeu, au sein de chacun de nos piliers stratégiques.

### Innovation

Innovation durable  




Eco-conception\*\*  




Transition énergétique  




Partenariats industriels  


Offre/service\*  


### Conquête

Compliance  




Respect des données personnelles  


Approvisionnement durable\*\*  




Relation client  
*(Pas de contribution aux ODD)*

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

### Talents

Attraction des talents  



Accompagnement des carrières  




Formation  



Dialogue avec les parties prenantes internes  




Vie sociale et engagement  




Préservation santé/ sécurité  




Diversité et discrimination\*\*  




### Performance

Transformation digitale  


Satisfaction client  
*(Pas de contribution aux ODD)*

Achats durables\*\*  




Management de l'énergie  




Valorisation des déchets\*\*  


Compétitivité\*  
*(Pas de contribution aux ODD)*

\* Enjeu Business non développé dans le présent document \*\* Enjeu sélectionné hors matérialité, en réponse aux thèmes obligatoires de l'article L225-102-1

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



Centre Pierre-Yves-Lièvre à Bonnamain



Chambre anéchoïque, Bonnemain

## 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, intégrées et décarbonées.

#### 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 du logement connecté.

##### 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 avons accompli cette année :

- SIGN** • Nous poursuivons notre programme de recherche avec le CEA (Commissariat à l'Energie Atomique) pour développer des algorithmes de pilotage pour la sobriété énergétique et l'optimisation du confort.
- Nous avons déposé un brevet sur la mise au point d'un algorithme de chauffage intelligent exploitant une stratégie d'anticipation (méthode d'apprentissage par régression linéaire) avec une prise en compte du système de chauffage, de la déperdition et des apports solaires. Cet algorithme a été

intégré dans la nouvelle offre bioclimatique Tywell afin de répondre à la réglementation environnementale RE2020 pour les logements neufs.

- SIGN** • 2 autres brevets ont été déposés concernant les nouvelles solutions d'affichage de type e-Paper (e-ink) offrant une très faible consommation énergétique. Cette innovation a été appliquée sur notre interface Tywell Control.

- SIGN** • Des études ont été réalisées autour des solutions de gestion et d'optimisation de la charge du véhicule électrique. Ces études ont débouché sur les dépôts de 2 brevets afin de nous positionner sur les prochaines générations de gestionnaires domestiques.

- SIGN** • Membre actif de la Connectivity Standards Alliance (CSA), nous avons 3 démonstrateurs en cours en vue d'ouvrir notre écosystème au protocole Matter en 2023.

##### Indicateur

- KPI** • Nombre de familles de brevets actives publiées

2022	Cible 2022	Cible 2023	 
85	88	+13	



#### 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 avons accompli cette année :

- SIGN** • 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 avons participé à la révision de 2 "PSR" (Product Specific Rules) pour les solutions d'appareillages électriques (PSROO05) et pour les produits de motorisation des stores et fermetures des bâtiments (PSROO06).

- Nous avons appliqué le 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.

**SIGN**

- 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.

**Indicateur**

**KPI**

- Pourcentage de CA à marque Delta Dore couvert par un PEP

2022	Cible 2022	Cible 2023
64%	60%	70%

**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 XXIe 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. Depuis 2018, la transition énergétique est intégrée à la vision et l'ambition du groupe, et un projet stratégique Smart Ignition a été spécifiquement engagé.

**Ce que nous avons accompli cette année :**

**SIGN**

- A l'occasion de la semaine de développement durable nous avons invité nos collaborateurs à réaliser leur bilan carbone individuel (via <https://nosgestesclimat.fr/>) et à s'engager à réduire leurs émissions. Nous avons également proposé un défi sobriété qui a été l'occasion de partager et de sensibiliser sur les éco-gestes.

**SIGN**

- Nous nous sommes engagés dans la démarche ACT « Pas à Pas » avec l'accompagnement d'un organisme externe. Ensemble nous avons déterminé l'année 2021 comme année de référence de notre bilan carbone et réalisé notre analyse de risques liés aux impacts du changement climatique.

**SIGN**

- En cohérence avec les Accords de Paris et les trajectoires de limitation du réchauffement

climatique à 1,5°C, nous avons initié notre réflexion sur notre vision et nos objectifs de réduction d'émissions à long terme et défini notre cible de réduction d'émission à -90% en 2050 sur la base de nos émissions de 2021.

**Indicateurs**

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

2022	Cible 2022	Cible 2023
52%	> 60%	> 70%

**Noier 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 smart home, 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 avons accompli cette année :**

- Nous poursuivons le ciblage de nos actions d'avant-vente dans le but de gagner de nouveaux projets (8 en 2022). Nous avons ainsi continué à développer nos :
  - Actions de marketing & business développement avec une réorganisation des équipes et en renforçant nos effectifs.
  - Actions commerciales pour accompagner nos clients constructeurs de maisons individuelles, promoteurs et bailleurs sociaux

**SIGN**

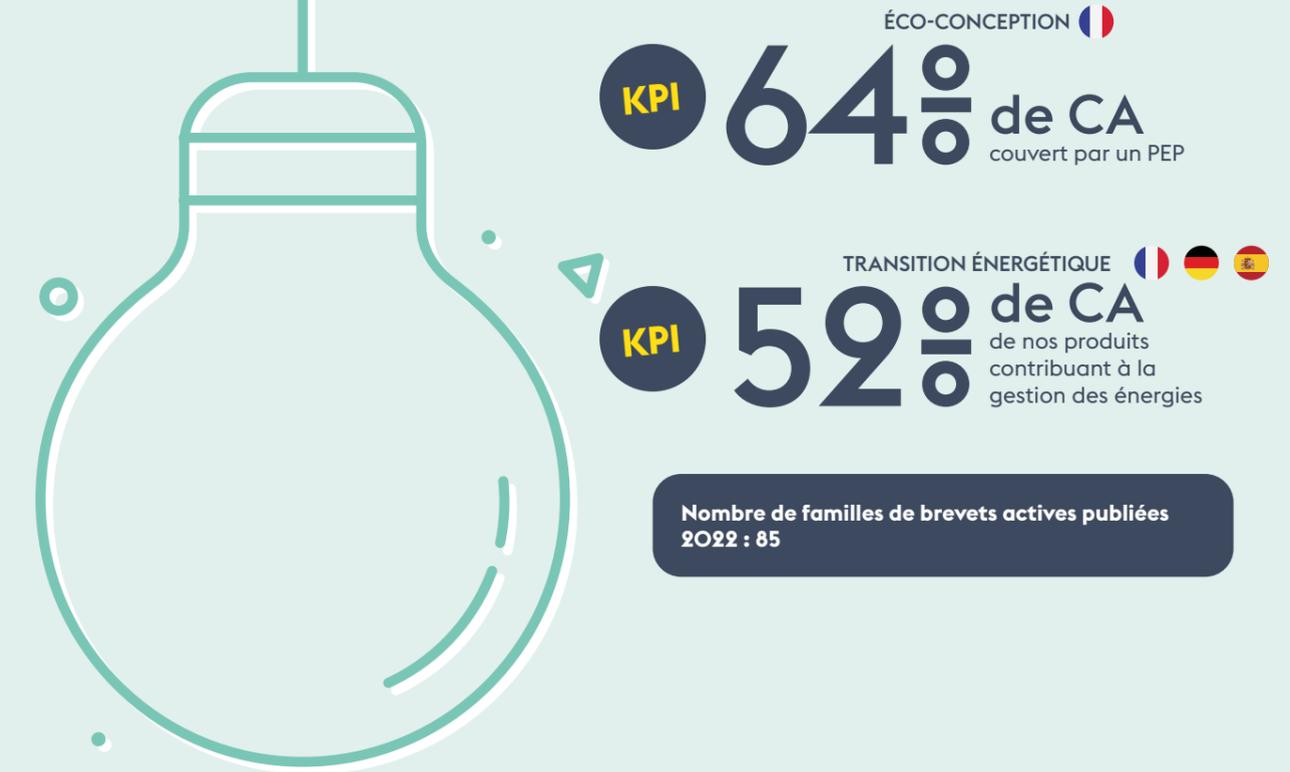
- Efforts pour accompagner nos clients Grands Comptes du domaine HVAC, notamment pour les aider à assurer leur croissance autour de la pompe à chaleur et plus généralement de la transition énergétique.
- Offres Smart IoT Solutions de bout-en-bout, permettant notamment de mettre en avant notre application smartphone et les services de la plateforme cloud.

**Indicateurs**

- Pourcentage de clients « Ecosystème » Delta Dore

2022	Cible 2022
73%	85%

**Pilier Innovation : indicateurs clés**



**Contribution du pilier sur les ODD :**





L'appli Tydom pour piloter son logement 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.

### 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 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. 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).

#### Ce que nous avons accompli cette année :

- 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. Nous affinons notre maîtrise des risques au travers d'une part de l'élaboration des analyses d'impact sur les projets qui le nécessitent, et d'autre part, à compter de 2022 au travers de la mise en place d'une grille d'analyse conjointe cybersécurité/RGPD.
- L'exercice des droits des utilisateurs permet de mettre à l'épreuve la robustesse de nos procédures de traitements et de les améliorer. Il est à noter que la réglementation nous impose un délai de 1 mois pour répondre aux demandes d'exercice de droit des utilisateurs. Au cours de cette année 2022, nous avons un taux de 90% de réponses respectant ce délai.
- Nous avons élaboré une Politique de Sécurité du Système d'Information et mis à jour notre



charte informatique afin qu'elles puissent s'appliquer uniformément à l'ensemble du groupe.

### 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 à 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 avons accompli cette année :**

- Nous avons intensifié 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%.
- Nous poursuivons nos efforts dans la collecte de données fournisseurs prouvant leurs bonnes pratiques sur les normes et leur maîtrise dans la traçabilité des substances (CMRT, ROHS, REACH, SCIP).

**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 avons accompli cette année :**

- SIGN** • Nous avons lancé un appel d'offre pour une solution permettant d'améliorer la gestion des contacts en omnicanal (appels, mails, réseaux sociaux..) pour la France et les filiales étrangères.
- SIGN** • L'application « Op lead » a été mise en place. Elle permet à nos clients installateurs de gérer plus efficacement les demandes

de projets envoyées par les consommateurs finaux, via notre site web ou le service support consommateurs. Elle engendre par ailleurs une amélioration de la qualification des projets et des contacts.

**SIGN**

- Nous avons entamé un vaste projet de refonte de nos sites web, pour une mise en ligne en 2023. Ce nouveau dispositif permettra de mieux adresser et informer nos clients finaux, mais aussi d'adresser spécifiquement nos clients professionnels avec un espace et des contenus dédiés.

**Indicateurs**

- Qualité de service

	2022	Cible 2022	🇫🇷
Qualité de service Smart Home consommateur	75%	> 85%	
Qualité de service Smart Home professionnel	82%	> 85%	

*En 2022, Delta Dore a réalisé plus de 250 000 interactions avec ses clients en Europe et a servi 2.4 clients par minute ouvrée.*

**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 avons accompli cette année :**

- Après la publication de notre CoP (Communication on Progress) nous avons évolué du statut 'd'apprenant' à celui de 'membre actif' du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact).
- Lors du processus d'intégration nous formons aux risques de corruption nos nouveaux collaborateurs exposés (managers et collaborateurs des fonctions commerciales, achats et comptabilité). Cette formation a été dispensée auprès de 304 salariés en France et à l'international, depuis 2019.
- Nous avons continué la formalisation des différentes procédures de contrôle : audit notamment des filiales, recueil des informations obligatoires dans le cadre des relations commerciales.
- En 2022, 146 salariés ont bénéficié d'un nouvel échange sur les risques de corruption. Ces sensibilisations ont permis également de relayer les politiques cadeaux spécifiques à chaque direction commerciale. Par ailleurs, nous avons effectué notre mise à jour annuelle des délégations de pouvoirs dans le groupe.
- Nous avons déployé notre code de conduite dans notre nouvelle filiale allemande en vue de former les 180 collaborateurs à cette réglementation extra-territoriale.

# Pilier Conquête : indicateurs clés



## Satisfaction "Qualité de Service" 🇫🇷

Smart Home Consommateur :  
2022 : **75%**

Smart Home Professionnel :  
2022 : **82%**

### Contribution du pilier sur les ODD :





Équipe du site de Rhede, Allemagne

## 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 menons un 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 culture d'entreprise singulière et fédératrice, conciliant performance et bien-être au travail. Delta Dore est fier de figurer pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, au palmarès des 500 meilleurs employeurs 2022 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.

##### 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 avons accompli cette année :

- SIGN** Pour valoriser nos métiers et créer de futures vocations, nous sommes allés à la rencontre de futurs talents au cours de 8 événements organisés par les écoles partenaires de Delta Dore.
- Nos salariés sont nos meilleurs ambassadeurs !

En 2022, 7 collaborateurs nous ont rejoints sur recommandation d'un collaborateur via notre process de cooptation.

- SIGN** Incarner nos communications en valorisant les talents qui font la réussite de Delta Dore est la clé d'une communication réussie. Tout au long de l'année, nous avons mis en lumière une centaine d'entre eux au travers de témoignages dans nos publications internes et externes (LinkedIn, presse).

##### Indicateurs

- Turn over lié aux démissions

2022	Cible 2022	  
4,33%	< 5%	

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

2022	Cible 2022	  
87%	> 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 avons accompli cette année :

- SIGN** Dans le cadre de notre politique de mobilité interne, nous avons ouvert 15 postes qui ont directement profité à l'évolution interne de nos collaborateurs. Qu'elle soit fonctionnelle, géographique ou hiérarchique, chacune de ces évolutions a pris en compte les souhaits formulés lors des entretiens annuels.
- Chaque année, nous réalisons en Comité de Direction une revue des talents, adossée à un plan de succession des collaborateurs aux compétences stratégiques.
- SIGN** Nous accompagnons une dizaine de collaborateurs dans leur projet de formation diplômante, pour faciliter leur évolution professionnelle au sein de l'entreprise.

## Indicateurs

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

KPI

2022	Cible 2022	Cible 2023	
4,21%	> 5%	> 5%	

- Pourcentage de postes pourvus en interne

2022	Cible 2022	
18%	n.a	

## 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 leur parcours professionnel, garantit leur adéquation avec le poste occupé et accroît leur 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 avons accompli cette année :

SIGN

- Pour permettre à nos collaborateurs France de développer leurs compétences, nous avons déployé un catalogue CPF détaillant une quarantaine de formations éligibles.

SIGN

- Afin de partager des connaissances sur des thématiques du groupe, nous avons organisé deux événements en ligne, animés par des salariés experts. Ces forums dédiés à l'intimité client et à la transition énergétique ont réuni respectivement 130 et 200 collaborateurs.

SIGN

- Enfin, nous avons formé l'ensemble de nos managers à la méthode DISC (acronyme de Dominant, Influent, Stable, Conscientieux) visant à tirer profit de la complémentarité des profils de leur équipe et à renforcer la communication interpersonnelle.

### Indicateur

- Pourcentage de salariés différents ayant suivi une formation

KPI

2022	Cible 2022	Cible 2023	
81%	> 75%	> 80%	

## 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 avons accompli cette année :

SIGN

- Durant leur entretien annuel d'activité, les collaborateurs ont évalué leur satisfaction concernant l'organisation et leurs conditions de travail. A partir des résultats, nous avons déployé un plan d'actions visant à renforcer les pistes d'amélioration identifiées.

SIGN

- Pour partager les résultats/stratégie/actualités de l'entreprise et maintenir un lien direct avec tous les collaborateurs, nous partageons avec eux tout au long de l'année :

- des vidéos mensuelles du Président du Directoire, déclinées en français et en anglais.

- des événements en ligne trimestriels partageant nos avancées sur les projets clés de l'entreprise. Ils sont déployés en français, en anglais et en allemand. En fin d'événement, un temps de questions/réponses est organisé avec le comité de Direction. Pour les salariés de production, nous envoyons sur leur adresse e-mail personnelle une vidéo récapitulative à ceux ayant donné leur accord.

SIGN

- Pour partager notre stratégie d'entreprise, nous organisons un séminaire annuel réunissant une centaine de salariés. Une restitution de ce séminaire est présentée à l'ensemble de nos collaborateurs européens lors de plusieurs événements en ligne.

SIGN

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

### Indicateur

- Pourcentage de collaborateurs satisfaits de la communication interne

2022	Cible 2022	
97%	95%	

## 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.

SIGN

### Ce que nous avons accompli cette année :

- 2022 aura été une année riche en événements fédérateurs :

- Après deux ans de report liés à la crise sanitaire, nous avons réuni 550 collaborateurs européens pour célébrer les 50 ans de l'entreprise à Saint-Malo.

- Durant l'été, nous avons organisé deux événements festifs sur les sites de Revin et de Rhede.

• La solidarité fait également partie des forces de Delta Dore. Pour la cinquième année consécutive, nous avons organisé un challenge marche mobilisant 220 salariés dans toute l'Europe au profit de la Croix Rouge (urgence Ukraine). Par ailleurs, dans le cadre de la première édition du challenge « Boîtes de Noël solidaires », une soixantaine

de cadeaux de salariés ont été remis au Centre d'hébergement et de réinsertion sociale Saint-Benoît Labre à Rennes.

SIGN

- La transition énergétique est dans l'ADN de l'entreprise. Pour sensibiliser nos salariés à la réduction de leur empreinte carbone individuelle, nous avons lancé la première édition du "Défi empreinte carbone". Au total, 150 collaborateurs ont calculé leur empreinte et se sont engagés à la réduire d'ici la prochaine édition. Pour les accompagner, nous avons notamment organisé une conférence en ligne sur les écogestes.

SIGN

- Pour aider nos collaborateurs à concilier vie familiale et vie professionnelle, nous avons financé en 2022 une vingtaine de places en crèches.

• Nous avons également accueilli une dizaine d'enfants de collaborateurs à la recherche d'un stage de moins de 2 mois lors d'une immersion de quelques jours à plusieurs semaines.

### Indicateur

- Pourcentage de satisfaction globale des collaborateurs

2022	Cible 2022	
80%	> 80%	

## 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 avons accompli cette année :

- Afin d'améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs, près de 300 m<sup>2</sup> de bureaux et d'espaces communs ont été rénovés en 2022 sur nos sites de Bonnemain et Tinténac.

• Pour pérenniser les dispositifs de prévention des RPS existants et de proposer à la Direction de nouvelles actions d'améliorations, nous avons réalisé une nouvelle évaluation des risques psychosociaux (1ère évaluation en 2015), à l'aide de la démarche élaborée par l'INRS, initiée en 2021 et poursuivie en 2022. Un groupe de travail d'une dizaine de salariés volontaires animé par l'infirmière d'entreprise et un membre du CSE ont analysé les résultats de l'enquête diffusée préalablement à l'ensemble des collaborateurs.

• En 2022, nous avons formé 17 de nos collaborateurs en qualité de Sauveteur Secouriste du Travail (SST). Cette formation basée sur le volontariat permet aux collaborateurs d'être capable d'intervenir en cas d'accident de travail en apprenant les gestes de premiers secours, et de concourir à la prévention des risques professionnels, en remontant les situations à risque d'accident. Parmi nos 116 collaborateurs SST sur l'ensemble de nos sites France, 64 d'entre eux ont reçu une formation pour maintenir et actualiser leurs compétences (MAC SST).

- Dans le cadre du décret du 19/04/2021 (sensibilisation à la lutte contre l'arrêt cardiaque et aux gestes qui sauvent), 8 collaborateurs volontaires ont reçu une sensibilisation à ces gestes, dans le cadre de leur futur départ à la retraite.

#### Indicateurs

- Taux de fréquence des accidents de travail

KPI	2022	Cible 2022	Cible 2023
	4,3	< 5,04	< 5,04

- Taux de gravité des accidents du travail

KPI	2022	Cible 2022	Cible 2023
	0,28	< 0,09 (Base France)	< 5,04

- Taux d'absentéisme

2022	Cible 2022
4,05%	< 5%

### Favoriser la diversité et lutter contre la discrimination

#### L'enjeu

En tant que groupe international, notre diversité fait notre richesse. 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 avons accompli cette année

- En collaboration avec Cap Emploi et par l'intermédiaire d'Adecco, nous avons sensibilisé les managers recrutant du personnel temporaire au recrutement et à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- Afin de recruter des agents de fabrication intérimaires, nous avons déployé un processus de recrutement par simulation (sans CV). Sur la quarantaine de personnes ayant participé à la session de présentation et aux tests d'aptitude, 9 personnes ont intégré nos équipes de fabrication.



### ATTIRER LES TALENTS

KPI **4,33%** de turnover lié aux démissions

### FORMATION

KPI **81%** des salariés ayant suivi une formation

## Pilier Talents : indicateurs clés

### SANTÉ ET SÉCURITÉ

Taux de fréquence :

KPI **4,3**

Taux de gravité :

KPI **0,28**

Pourcentage de salariés ayant connu une promotion ou une évolution de poste : 2022 : 4,21%

Pourcentage de postes pourvus en interne : 2022 : 18%

Pourcentage de satisfaction globale des collaborateurs : 2022 : 80%

Taux de satisfaction de la communication interne : 2022 : 97%

Taux d'absentéisme : 2022 : 4,05%

### Contribution du pilier sur les ODD :





Philippe Noslier Directeur de la production groupe

# 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.

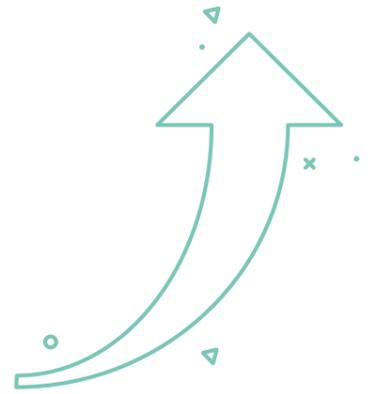
**Notre engagement**  
Développer le travail collaboratif et accompagner les utilisateurs dans l'appropriation des nouveaux outils, pour améliorer l'efficacité de tous nos processus.

- Ce que nous avons accompli cette année :**
- La généralisation du télétravail et l'utilisation accrue des outils collaboratifs dans un usage de travail distant ont été maintenues.
  - Dans le cadre du plan de sobriété, nous avons identifié les lundis et vendredis comme étant télétravaillés respectivement par environ 70% et 80% de nos collaborateurs des bureaux. Nous avons adapté les consignes de chauffage des zones et périodes inoccupées en conséquence.

### 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 avons accompli cette année :

- La Direction Industrielle et Logistique travaille sur l'amélioration du processus S&OP (Sales and operation planning, ou planification des ventes et des opérations) dont un des objectifs est l'amélioration de notre qualité de service.
- Nous continuons à maintenir nos relations étroites avec nos clients afin d'échanger conjointement sur l'amélioration de nos taux de service clients.

### Indicateurs

- Capacité à respecter nos engagements

	2022	Cible 2022
On-time-in-full (OTI)	68%	> 85%
On-time-delivery (OTD)	79%	> 95%



### Encourager les achats durables

**L'enjeu**  
Réduire les risques de conditions de travail indignes et l'impact sur l'environnement à travers une politique d'achats durables, qui privilégie notamment des fournisseurs exemplaires

partageant nos valeurs RSE, gage d'une collaboration pérenne : respect des droits, maîtrise des impacts environnementaux, éthique des affaires.

#### Notre engagement

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

#### Ce que nous avons accompli cette année :

- Nous poursuivons nos actions de ciblage et d'accompagnement de nos fournisseurs pour réduire nos impacts environnementaux dans le cadre de notre suivi trimestriel des performances développement durable de nos fournisseurs.
- Nous avons étendu la diffusion de notre charte achats à plus de 300 de nos fournisseurs, tout en maintenant le taux de fournisseurs signataires.

#### Indicateurs

- Performances fournisseurs développement durable

2022	Cible 2022	Cible 2023
76%	>80%	>78%

- Pourcentage de fournisseurs signataires de la charte achats

2022	Cible 2022
81%	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 avons accompli cette année :

- SIGN** Nous nous sommes engagés dans la Démarche ACT « Pas à Pas » afin de déterminer notre propre stratégie bas-carbone et développer ainsi notre contribution à la réduction de nos émissions.
- SIGN** Nous avons établi un plan de sobriété afin de contribuer aux efforts de réduction des consommations d'énergies : au-delà de

la consigne de chauffage de 19°C (et de climatisation de 26°C) déjà déployée.

- Nous avons mis en place une densification de l'occupation des bureaux afin d'optimiser l'occupation des surfaces chauffées.
- Dans le cadres des obligations du décret tertiaire (FR), nous avons déclaré nos consommations et nos données de références sur la plateforme OPERAT de l'ADEME.

#### Indicateurs

- Gaz à effet de serre / Valeur produite

2022	Cible 2022
4,9 tCO <sub>2</sub> eq/M€	< 5,8 tCO <sub>2</sub> eq/M€

- Consommation d'énergie / Valeur produite

2022	Cible 2022
58 MWh/M€	< 78 MWh/M€

## 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 avons accompli cette année :

- Nous poursuivons nos efforts dans notre démarche afin de toujours assurer une valorisation matière de nos produits.
- Nous avons mis en place la valorisation de nos «bandes perdues» de circuits imprimés.
- Nous avons poursuivi nos efforts de regroupement des déchets et optimisé le volume de nos contenants afin de réduire significativement le nombre d'enlèvements. En 2022 ces ajustements nous ont permis de réduire le nombre d'enlèvements de 60 %.
- Nous utilisons Track déchet (FR), conformément à la réglementation, pour la traçabilité des déchets dangereux.
- Conformément à la loi AGEC, 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.

#### Indicateur

- Taux de valorisation matière des déchets

2022	Cible 2022	Cible 2023
79%	> 80%	>78%

# Pilier Performance : indicateurs clés

## MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE

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

**4,9 tCO<sub>2</sub>e/M€** KPI

## VALORISATION DES DÉCHETS

Taux de valorisation matière des déchets :

**79%** KPI

## ACHATS DURABLES

Performance fournisseurs sur le développement durable :

**76%** KPI

#### Capacité à respecter nos engagements :

OTI 2022 : 79%  
OTD 2022 : 68%

#### Consommation d'énergie/Valeur produite :

2022 : 58MWh

#### Pourcentage de signataires de la charte achat :

2022 : 81%

## Contribution du pilier sur les ODD :



## Conclusions et perspectives

Par ce 5<sup>ème</sup> 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

# 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 2022, des accords d'entreprise ont été conclus concernant l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, ainsi que la gestion des emplois et des parcours professionnels.

**Actions visant à lutter contre la discrimination**

- “Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations”

**Promouvoir les diversités**

- “Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations”

**Mesures prises en faveur des personnes handicapées**

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

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

- La solidarité fait également partie des forces de Delta Dore. Pour la cinquième année consécutive, nous avons organisé un challenge marche mobilisant 220 salariés dans toute l'Europe au profit de la Croix Rouge (urgence Ukraine).
- 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 figurant dans le rapport de gestion du groupe - (Exercice clos le 31 décembre 2022)**

**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](http://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 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 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 (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 (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 ;

- 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, de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- 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

Notre 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'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence,

son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-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 2eme 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 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 Delta Dore SA et Rademacher, 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 mars et avril 2023 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 8 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 :
  - Quelques entités ne sont pas incluses car leur contribution n'est pas significative au regard des enjeux RSE. Les entités incluses représentent 95% du chiffre d'affaires et 98% des effectifs.
  - En juin 2021, le groupe Delta Dore a acquis le groupe Rademacher, présent en Allemagne. Pour des raisons de difficultés organisationnelles, l'ensemble des indicateurs n'a pas pu être produit pour ce périmètre.

Paris, le 12/05/2023

L'Organisme tiers indépendant

RSM Paris

Martine LECONTE

Responsable département RSE Associée

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

# Tableau récapitulatif des indicateurs :

	Enjeux	Pilier	Indicateur	Fra / Esp 2021 <sup>2</sup>	Fra / Esp 2022	Groupe 2022	Cible <sup>3</sup> 2023	Couverture <sup>4</sup> (exercice 2022)	Taux	Calculée sur la base	Commentaire(s)	Méthode(s) de calcul
ENVIRONNEMENTAL	KPI Eco-conception	I	% de CA à marque Delta Dore couvert par un PEP	43%	64%	n.a <sup>1</sup>	> 60%	100%	du CA à marque Delta Dore	Objectif atteint, 25 nouveaux PEP en 2022 couvrant 62 références commerciales	CA à marque Delta Dore couvert par un PEP valide pendant le mois de vente / CA à marque Delta Dore	CA des produits de gestion des énergies + produits CVC (chauffage-ventilation-climatisation) + CA Smart Building / CA total
	KPI Achats durables	P	Performances fournisseurs développement durable	68%	76%	n.a <sup>1</sup>	> 80%	80%	du montant total des achats	Pour l'année 2022, la Charte n'a pas fait l'objet d'une de mutualisation entre DDSA et DD RDM	Mesure en pourcentage à partir d'un questionnaire	Nombre de fournisseurs signataires / Nombre de fournisseurs sollicités
	KPI Management de l'énergie*	P	Gaz à effet de serre / Valeur produite	6,7 tCO2e/ M€	4,9tCO2e/ M€	n.a <sup>1</sup>	< 5,8tCO2e/ M€	n.a <sup>1</sup>	de la valeur produite industrielle de DDSA et DDM	-26% par rapport à l'année précédente	Consommation énergétique en MWh * Facteur d'émission de l'ADEME (moyenne France) / Valeur produite (matières premières + main d'œuvre + machines + sous-traitance) utilisation des facteurs d'émissions SCOPE 3 (base carbone de l'ADEME)	Consommation électricité en MWh + consommation gaz en MWh / valeur produite (matières premières + main d'œuvre + machines + sous-traitance)
	Management de l'énergie*	P	Consommation d'énergie/Valeur produite	58 MWh/ M€	76 MWh/ M€	n.a <sup>1</sup>	< 78,3 MWh/ M€	96%	de la valeur produite industrielle de DDSA et DDM	Amélioration de 17% du ratio, imputable à une augmentation des heures de production de 15% et baisse des consommations de 7% (réduction de 16% des besoins en chauffage pour Bonnemain et Tinténiac en 2022 vs 2021)	Consommation électricité en MWh + consommation gaz en MWh / valeur produite (matières premières + main d'œuvre + machines + sous-traitance)	Nombre de salariés ayant une fin de période d'essai sur l'année - Nombre de fins de période d'essai / Nombre de salariés ayant une fin de période d'essai sur l'année (CDI uniquement)
	KPI Valorisation des déchets	P	Taux de valorisation matière des déchets	76%	79%	n.a <sup>1</sup>	> 80%	100%	de la valeur produite industrielle de DDSA et DDM	nous avons fait progresser notre taux de valorisation global	Evolution du calcul : affiné par les données fournies par notre prestataire pour le traitement des déchets dangereux	Nombre de salariés différents ayant reçu une formation / effectif moyen
BUSINESS	Relation client	C	QS SH conso	88%	75%	n.a <sup>1</sup>	> 85%	n.a <sup>1</sup>	Des appels France	L'arrêt de la surtaxation du numéro consommateurs en septembre a généré un grand nombre d'appels qui a fait chuter la QS	Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année	Nombre de journées perdues par incapacité temporaire / nombre d'heures travaillées (en milliers)
	Relation client		QS SH pro	85%	82%	n.a <sup>1</sup>	> 85%	n.a <sup>1</sup>	Des appels France	Année un peu compliquée au niveau des ressources en raison des absences	Nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés sur l'année	Nombre de jours d'absence / nombre de jours de travail en théorie x 100
	KPI Innovations durables	I	Nombre de familles de brevets actifs	54	63	85	88	n.a <sup>1</sup>	Familles de brevets actifs (FR-ALL)	Objectif non atteint pour l'année 2022	Nombre de familles de brevets actifs sur les bases d'INPI et DPMA	Nombre de salariés ayant répondu «très satisfait» ou «plutôt bien informé» / nombre de répondants
	Partenariats industriels	I	% de clients « Ecosystème »	77%	77%	73%	85%	n.a <sup>1</sup>	Nombre de groupes clients	Stable vs 2021	Nombre de groupes clients disposant d'une offre écosystème Delta Dore / Nombre total de groupes clients	Nombre de répondants au questionnaire (487) / Effectif moyen groupe (814)
	Satisfaction client	P	On-time-in-full (OTIF) /	64%	68%	n.a <sup>1</sup>	> 90%	100%	Des commandes DDSA	Très fort impact des pénuries de composants	Nombre de commandes expédiées selon la date du besoin client / nombre de commandes	Nombre de promotions et évolutions de postes / effectif moyen
	Satisfaction client	p	On-time-delivery (OTD)	85%	79%	n.a <sup>1</sup>	> 95%	100%	Des commandes DDSA	Très fort impact des pénuries de composants	Nombre de commandes expédiées à temps selon la date promise / nombre de commandes avec date promise au client	Nombre de postes pourvus en interne / nombre de postes ouverts

	Enjeux	Pilier	Indicateur	Fra / Esp 2021 <sup>2</sup>	Fra / Esp 2022	Groupe 2022	Cible <sup>3</sup> 2023	Couverture <sup>4</sup>	Taux	Calculée sur la base	Commentaire(s)	Méthode(s) de calcul
SOCIAL	KPI Transition Energétique	I	% de CA de produits Delta Dore contribuant à la gestion des énergies	56%	55%	52%	> 60%	100%	du CA groupe	Année de référence suite à l'intégration de DD-RDM		CA des produits de gestion des énergies + produits CVC (chauffage-ventilation-climatisation) + CA Smart Building / CA total
	Achats durables	P	% de fournisseurs signataires de la charte achat	83%	81%	n.a <sup>1</sup>	> 80%	n.a <sup>1</sup>	des fournisseurs sollicités	Objectif atteint, nous avons élargi la diffusion à l'ensemble des fournisseurs de production et hors-production (+223)	Objectif respecté	Nombre de fournisseurs signataires / Nombre de fournisseurs sollicités
	KPI Attraction des talents	T	Turnover lié aux démissions	2,90%	3,80%	4,33%	< 5%	92%	Effectif moyen FR+ ESP + ALL / effectif moyen groupe		Objectif respecté	Nombre de démissions / effectif moyen
	Attraction des talents	T	% de candidats CDI confirmés au terme de leur période d'essai	92%	88%	87%	> 95%	92%	Effectif moyen FR+ ESP + ALL / effectif moyen groupe	Marché très dynamique, plus de choix pour les candidats, moins de peur de quitter un emploi DD-RDM : 1 <sup>ère</sup> mesure de l'indicateur au sein du groupe Delta Dore		Nombre de salariés ayant une fin de période d'essai sur l'année - Nombre de fins de période d'essai / Nombre de salariés ayant une fin de période d'essai sur l'année (CDI uniquement)
	Formation	T	% de salariés différents ayant suivi une formation	81%	89%	81%	> 75%	84%	Effectif moyen FR+ ESP + ALL / effectif moyen groupe	En 2022, nous avons mis en place des formations ouvertes à l'ensemble des collaborateurs (exemple : transition énergétique, intimité Clients...).		Nombre de salariés différents ayant reçu une formation / effectif moyen
SOCIAL	KPI Santé et Sécurité	T	Taux de fréquence des accidents du travail	9,65	5,48	4,3	< 5,46	96%	Effectif moyen FR+ ESP + ALL / effectif moyen groupe		1 AT longue durée sur la France	Nombre d'accidents avec arrêt de travail / nombre d'heures travaillées (en milliers)
	KPI Santé et Sécurité	T	Taux de gravité des accidents du travail	0,27	0,36	0,28	< 0,09	96%	Effectif moyen FR+ ESP + ALL / effectif moyen groupe		329 jours perdus (1 AT comptabilisant 298 jours d'arrêt de travail en 2022)	Nombre de journées perdues par incapacité temporaire / nombre d'heures travaillées (en milliers)
	Santé et Sécurité	T	Taux d'absentéisme	n.a	4,27%	4,05%	< 5%	98%	Effectif moyen FR+ ESP + ALL / effectif moyen groupe			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	93%	97%	n.a <sup>1</sup>	95%	100%	des salariés du groupe interrogés	Taux de satisfaction toujours en progression depuis 2021		Nombre de salariés ayant répondu «très satisfait» ou «plutôt bien informé» / nombre de répondants
	Vie sociale et engagement	T	% de satisfaction globale des collaborateurs	n.a <sup>1</sup>	80%	n.a <sup>1</sup>	> 80%	75%	Effectif moyen FR+ ESP + ALL / effectif moyen groupe	Nouvel indicateur issu des réponses aux 8 items de l'entretien annuel d'activité		Nombre de répondants au questionnaire (487) / Effectif moyen groupe (814)
	Evolution professionnelle / Accompagnement des carrières	T	% de salariés ayant connu une promotion ou une évolution de poste sur l'effectif moyen annuel	5,47%	5,12%	4,21%	> 5%	100%	Effectif moyen FR+ ESP / effectif moyen groupe			Nombre de promotions et évolutions de postes / effectif moyen
	Evolution professionnelle / Accompagnement des carrières		% de postes pourvus en interne	21%	18%	n.a	> 5%	76%	Effectif moyen FR+ ESP / effectif moyen groupe			Nombre de postes pourvus en interne / nombre de postes ouverts

<sup>1</sup> Non Applicable. Données non exploitables pour le calcul de cet indicateur et pour l'exercice 2022  
<sup>2</sup> Calcul des indicateurs pour l'année 2021 et excluant l'entité EMS (périmètre France pour l'année 2021)

<sup>3</sup> En l'absence d'indicateur pour le Groupe Delta Dore, la valeur de la cible à atteindre est celle de l'indicateur renseigné pour 2022.  
<sup>4</sup> Le taux de couverture (ratio) exprime tout ou partie du périmètre de référence dans lequel l'indicateur a été calculé.

# Table de correspondance avec les IO principes du pacte Mondial 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 41 Santé et sécurité, page 47 Achats durables, page 52
	2. Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme	Compliance, page 41 Santé et sécurité, page 47 Achats durables, page 52
Normes internationales du travail	3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective	Dialogue avec les parties prenantes internes, page 46
	4. Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	Approvisionnements responsables, page 42 Achats durables, page 52
	5. Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	Approvisionnements responsables, page 42 Achats durables, page 52
	6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi	Diversité et discrimination, page 58
Environnement	7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	Ecoconception, page 37 Management de l'énergie, page 52 Valorisation des déchets, page 52-53
	8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	Ecoconception, page 37 Transition énergétique, page 38
	9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	Innovation durable, page 39 Ecoconception, page 37
Lutte contre la corruption	IO. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et des pots-de-vin	Compliance, page 41 Achats durables, page 52

## Lexique

**ACV** : Analyse du Cycle de Vie

**ACT** : Assessing low-Carbon Transition

**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

**GQS** : Gestes Qui Sauvent

**HVAC** : Heating, ventilation and air-conditioning (Fr : chauffage, ventilation et climatisation)

**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

**PEP** : Profil Environnemental Produit

**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

**RPS** : Risques Psychosociaux

**RSE** : Responsabilité Sociétale des Entreprises

**RSSI** : Responsable Sécurité des Systèmes d'Information

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

**S&OP** : Sales and operation planning, ou planification des ventes et des opérations

**SAV** : Service Après-Vente

**SIGN** : Plan stratégique Smart Ignition

**SST** : Sauveteurs Secouristes du Travail

**TCO2e** : Tonne d'équivalent CO2

**TF** : Taux de Fréquence

**TG** : Taux de Gravité



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