

Déclaration de performance extra-financière

ANNEE 2021



Sommaire

1 Présentation

1.1 Chubb Fire & Security dans le monde	4
1.2 Chubb Delta : près de 50 ans d'expertise en sécurité électronique.....	4
1.3 Un réseau national de proximité spécialiste de la sécurité électronique.....	4
1.4 Un parcours d'innovation de services	5
1.5 Notre engagement RSE	5
1.6 Le Modèle d'affaires.....	6
1.7 Mot de la Direction sur les stratégies et perspectives d'avenir	7

2 Nos enjeux RSE

2.1 Table des concordances des principaux risques et enjeux extra-financiers.....	9
2.2 Identification des principaux risques et enjeux extra-financiers.....	11

3 Les risques sociaux

3.1 Diversité	14
3.2 Formation.....	17
3.3 Engagement et développement	19
3.4 Santé et sécurité des collaborateurs	22

4 Les risques environnementaux

4.1 Gestion des déchets	27
4.2 Emissions de gaz à effet de serre.....	30

5 Les risques sociétaux

5.1 Fournisseurs	36
5.2 Satisfaction et protection des clients.....	39
5.3 Ethique, corruption et fiscalité	44
5.4 Sécurité informatique et Digitalisation.....	48

6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable 51

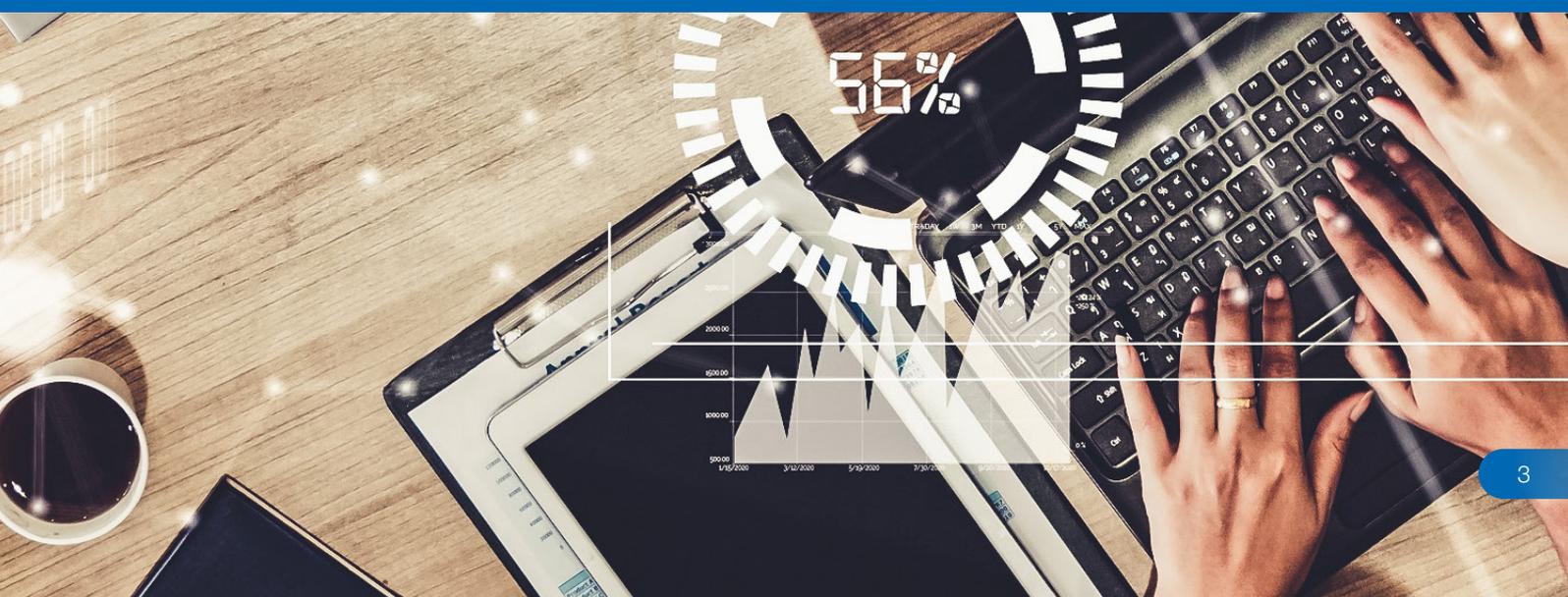
7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales

7.1 Période couverte.....	54
7.2 Périmètre	54
7.3 Indicateurs sociaux	54
7.4 Indicateurs environnementaux.....	55
7.5 Indicateurs sociétaux	56

8 Annexe : rapport OTI 2021 Chubb Delta 57



1 Présentation



1.1 Chubb Fire & Security dans le monde

En 2021 Chubb Delta (marque commerciale des sociétés Delta Security Solutions, Chubb Delta Télésurveillance et Delta Security Solutions Holding) faisait encore partie de la division Chubb Fire & Security du groupe Carrier, cotée en bourse aux Etats-Unis. En janvier 2022 la division Chubb Fire & Security a rejoint le groupe API, fournisseur majeur pour les entreprises qui propose des services de sécurité et des services spécialisés avec plus de 200 implantations dans le monde.

Chez Chubb Fire & Security France, nos produits et services protègent les personnes et les biens. Notre ambition est d'être le choix numéro 1 des clients en matière de sécurité en France :

- en satisfaisant pleinement nos clients,
- en leur apportant un service de qualité,
- avec des salariés impliqués et compétents.

Chubb Fire & Security dans le monde ce sont plus de 12 000 collaborateurs dans plus de 200 agences de proximité implantées dans 17 pays. Acteur majeur dans le domaine de la sécurité en France, Chubb Fire & Security France est spécialiste de la protection et détection incendie (Chubb France et CEMIS) et de la sécurité électronique (Chubb Delta). En France, ce sont près de 4 000 collaborateurs répartis sur 91 agences qui servent plus de 300 000 clients.

1.2 Chubb Delta : près de 50 ans d'expertise en sécurité électronique

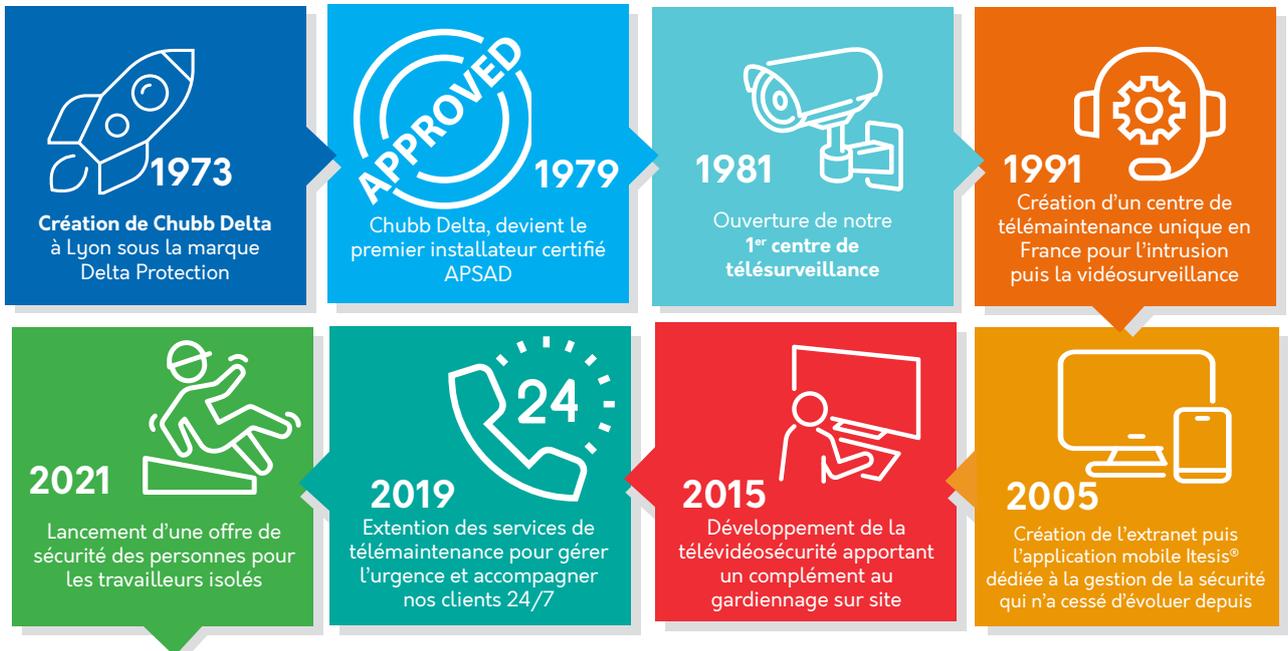
Chubb Delta est depuis près de 50 ans l'un des spécialistes de la sécurité électronique des biens et des personnes en France avec près de 900 collaborateurs et un réseau national d'agences de proximité, un réseau de centres de télé-services et 80 000 clients, professionnels et particuliers. Notre objectif est de faire bénéficier à nos clients de notre expertise locale et du savoir-faire d'un grand groupe international.

Chubb Delta propose une offre de services connectés : télésurveillance, ronde vidéo connectée, maintenance sur site et maintenance connectée 24/7 et installation de systèmes de détection intrusion, de vidéosurveillance et de contrôle d'accès.

1.3 Un réseau national de proximité spécialiste de la sécurité électronique

Avec ses 38 agences, Chubb Delta bénéficie de l'un des plus larges réseaux d'agences de proximité dans le domaine des services de sécurité électronique des biens et des personnes et s'inscrit comme professionnel historique et reconnu sur le marché français.

1.4 Un parcours d'innovation de services



1.5 Notre engagement RSE

Professionnel reconnu dans le domaine de la sécurité, la RSE fait partie de l'ADN de notre entreprise. En ce sens Chubb Delta s'est donné l'objectif de satisfaire pleinement ses clients en leur apportant des produits et des services innovants et de qualité dans la sécurité électronique des biens et des personnes, tout en assurant la maîtrise de son empreinte écologique.

Ainsi, dans chaque opération de service, dans chaque déplacement, Chubb Delta est vigilante pour limiter l'impact environnemental de ses activités depuis l'optimisation des déchets, le choix de ses filières de revalorisation, la diminution de son impact carbone et a au fil des années Chubb Delta sensibilise l'ensemble de ses équipes autour de ce sujet d'importance pour la planète.

Préserver notre planète, c'est également nous orienter vers le 0 plastique, axe majeur de nos réflexions avec nos fournisseurs sur les années à venir et y engager nos équipes dans leur quotidien, et ce au-delà de la sphère professionnelle.

Notre activité est faite des Hommes et des Femmes qui composent Chubb Delta et nous nous devons de les accompagner au sein de leur formation et sur le terrain et développer notre culture sécurité et la prévention des risques

dans leur quotidien. Nous encourageons l'emploi des jeunes, la solidarité et la diversité de nos équipes autour des quatre absolus du groupe, Amélioration continue, Sécurité, Éthique et Contrôle Interne, qui indiquent la voie à suivre à tous les salariés et aux fournisseurs.

Ce même engagement est également valable pour nos sous-traitants auprès desquels nous militons pour faire vivre le tissu local en travaillant avec des fournisseurs régionaux autant que possible et en développant un véritable partenariat au service de nos clients.

Notre responsabilité sociétale d'entreprise nous amène également à travailler dans le domaine de la solidarité ; solidarité entre nos salariés, vigilance partagée autour de formations massives aux gestes de premiers secours, solidarité dans la mise en place d'une politique d'accompagnement de nos travailleurs handicapés et d'égalité professionnelle, solidarité dans la valorisation des initiatives individuelles de chacun d'entre nous.

Au travers tous ces éléments, notre Responsabilité Sociétale et Environnementale est inscrite dans les valeurs de l'entreprise, de par nos engagements et nos innovations. Nos efforts sont concentrés là où nos actions peuvent faire la différence.

1.6 Le modèle d'affaires

Chubb Delta : acteur majeur de la sécurité électronique en France



Chubb Delta est spécialiste en solutions de sécurité électronique de détection intrusion, de vidéosurveillance et de contrôle d'accès. Dotée d'un important réseau d'agences locales, l'entreprise assure un service de proximité. Au travers de ses centres de téléservices, Chubb Delta sert ses clients 24/7, proposant ainsi le meilleur de l'humain et du digital.

Capital humain

- 885 collaborateurs



Présence géographique

- 38 agences de proximité
- 4 centres de télésurveillance
- 1 centre de maintenance connectée
- 1 siège à Champagne-au-Mont-d'Or (69)



Capital intellectuel

- Equipe de 5 personnes dédiée à la recherche, à l'amélioration et à l'évaluation de produits
- Culture de l'innovation en co-construction avec les clients par la méthode « design thinking »



Capital sociétal

- 2 data centers
- Référencement des fournisseurs et sous-traitants pour des relations durables



Capital environnemental

- Plus de 660 véhicules
- 2 167 TCO2 équivalentes par an
- Politique de gestion des déchets et de réduction de l'impact carbone de la flotte



Capital humain

- Plus de 118 recrutements et 59 évolutions en interne en 2021
- 59,5% des collaborateurs formés dans l'année



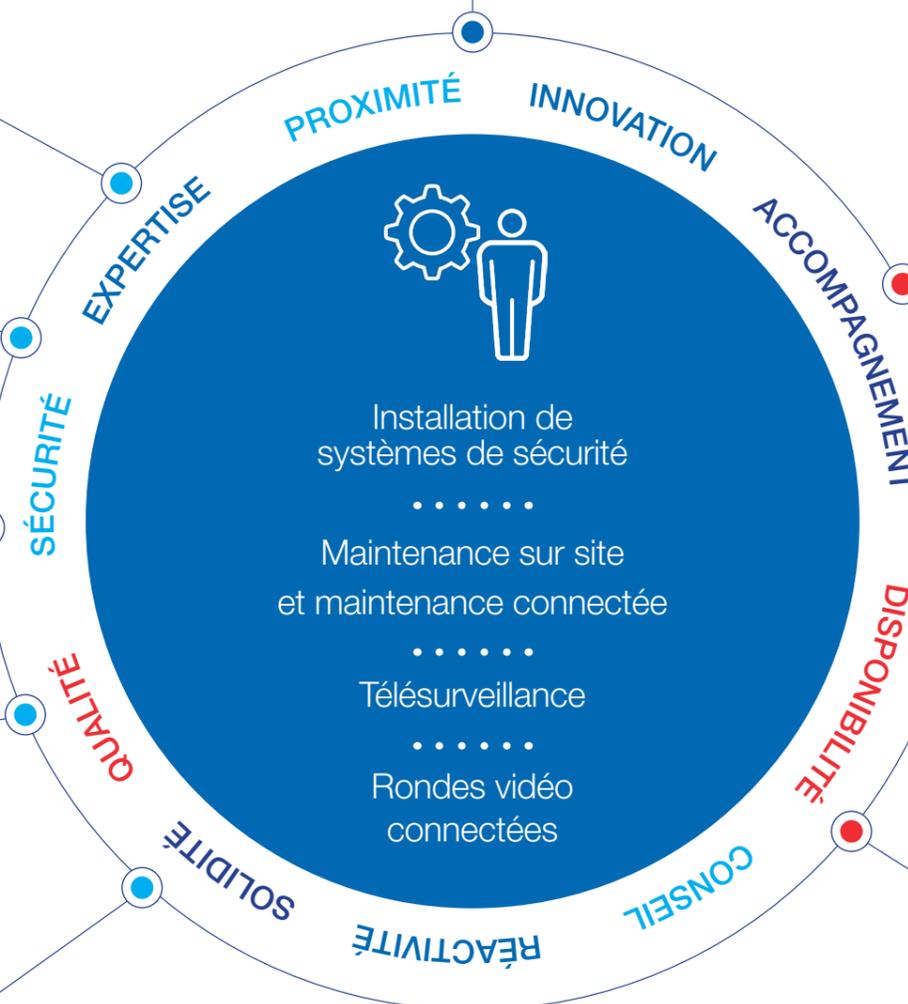
Clients

- Environ 80 000 clients
- Près de 300 000 dépannages et opérations de maintenance en 2021
- Solutions sur mesure et des services de qualité : agences certifiées NF Service APSAD R81, R82 & R31 et centres de télésurveillance et opérateurs certifiés APSAD
- Prise en charge immédiate grâce à la maintenance connectée et en 24/7
- Services innovants (portail et application ITESIS®)
- 100% de produits testés et éprouvés
- Management certifié ISO 9001



Capital sociétal

- Sécurité de données et cryptage des images (boîtier plug and play)
- 60% de nos principaux fournisseurs ont une ancienneté de plus de 10 ans
- 90% du CA avec nos principaux sous-traitants sont réalisés par des PME locales



1.7 Mot du Président sur les stratégies et perspectives d'avenir

“En tant qu’entreprise de service, notre richesse est dans nos équipes composées d’hommes et de femmes qui contribuent à l’engagement de Chubb Delta auprès de nos clients dans un service à forte valeur ajoutée.

L’écoute de nos clients, notre professionnalisme et l’innovation sont nos fondamentaux pour que dans le cadre de nos activités de conseil, d’installation et de maintenance nous soyons capables de toujours mieux servir nos clients. Notre mission est d’ailleurs formulée ainsi : "Tous les jours, nous vous accompagnons pour optimiser votre sécurité et nous préservons ce qui vous est le plus précieux."

Pour honorer cet engagement nous attachons une importance particulière à la formation et l’accompagnement sur le terrain de nos collaborateurs et partenaires.

En France, Chubb Delta évolue avec plus de 1 200 concurrents dans le métier de la sécurité électronique. Sa stratégie de différenciation réside dans la recherche constante d’innovation, notamment en termes de services, et dans le maintien de la relation client sur le long terme en offrant le meilleur de l’humain et du digital. “



2 Nos enjeux RSE



2.1 Table des concordances des principaux risques et enjeux extra-financiers

Enjeux extra-financiers	Principaux objectifs	Principales actions menées	Résultats et indicateurs clés	ODD associés
Enjeux sociaux				
1. Diversité	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter la part des femmes dans l'entreprise, avec pour objectif 25% d'effectif féminin Augmenter la part des travailleurs en situation de handicap dans l'entreprise Promouvoir la diversité de façon globale 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures en faveur de la mixité et l'égalité femmes-hommes (diminution des écarts de rémunération, recrutement neutre, équilibre vie professionnelle/personnelle) Mesures en faveur de l'insertion et l'évolution des travailleurs en situation de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> 24% des salariés sont des femmes 3,6% des salariés sont des travailleurs en situation de handicap Index égalité femmes-hommes : 85 	  
2. Formation	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'acquisition des compétences et l'évolution de carrière des collaborateurs Assurer la sécurité des collaborateurs, de nos partenaires sous-traitants ainsi que de clients par des formations adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboration des plans de formations individuels (formations obligatoires et non obligatoires) Accompagnement de nos sous-traitants 	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'effectif formé : 59,5% Taux d'effectif techniciens formés : 71% 12 801 heures de formation 14,5 heures de formation/salarié 435 833€ dédiés à la formation 	 
3. Engagement et développement	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser la motivation, l'engagement et le bien-être des collaborateurs Favoriser l'évolution de carrière en interne Promouvoir le sentiment d'appartenance et la cohésion d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi de l'engagement et la satisfaction des collaborateurs : le PULSE Survey Parcours d'intégration des commerciaux et challenges commerciaux Développement de challenges EHS auprès des techniciens (remontée des bonnes pratiques) Un dialogue social axé sur l'amélioration des conditions de travail (télétravail, astreinte) Mesures en faveur de l'évolution et la mobilité interne des collaborateurs Mise en place des projets structurés autour des groupes de travail interprofessionnels pour favoriser la démarche participative 	<ul style="list-style-type: none"> Note de satisfaction au PULSE Survey : 64/100 Ancienneté moyenne : 10,9 ans Part des évolutions en interne : 6,7% des salariés (59) Nombre de challenges commerciaux : 6 Taux de salariés pratiquant le télétravail : 51% (450 salariés) 	 
4. Santé et sécurité des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la sécurité et la santé de nos collaborateurs : diminuer le nombre de nos accidents et leur gravité de 5% Favoriser la formation et l'accompagnement de nos collaborateurs en matière de santé et sécurité Fournir les outils nécessaires aux collaborateurs pour évaluer les risques et se mettre en sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement d'un système de management certifié MASE Accompagnement de nos managers de proximité autour de la culture sécurité Mise en place d'actions pour prévenir les risques (déploiement d'un plan d'action pour réduire l'accidentologie, pilotage de nos rituels de causeries, visites terrain managers et contrôle des équipements, véhicules et EPI) Réalisation des formations sécurité Sensibilisation des collaborateurs Mise en oeuvre des mesures spécifiques de prévention de la Covid-19 	<ul style="list-style-type: none"> 33% des agences système certifiés MASE (2 agences) 71% de salariés formés à la sécurité 254k€ investis dans la formation sécurité -19% des jours d'arrêt de travail suite à un accident 50% de nos agences n'ont pas eu d'accident depuis 2 ans Taux de fréquence des accidents du travail (Tf1) : 5,05 Taux de gravité des accidents du travail (Tg) : 0,05 Plus d'1 million* de masques distribués à nos équipes et 54k€* d'achat de lingettes et gels <p><small>*Ces chiffres concernent l'ensemble du groupe Chubb Fire & Security France</small></p>	 
Enjeux environnementaux				
5. Déchets et économie circulaire	<ul style="list-style-type: none"> Limiter l'impact de notre activité sur la planète Favoriser le recyclage et optimiser la revalorisation des déchets Tendre vers le 0 plastique Mobiliser nos collaborateurs pour améliorer la prise en charge des déchets et préserver l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation des collaborateurs aux ECO-Gestes (conduite routière, retour des déchets vers nos agences, tri des déchets, etc.) Groupe de travail sur la gestion des déchets et travail avec nos prestataires afin d'optimiser le tri et la valorisation de nos déchets Groupe de travail sur le 0 plastique afin de diminuer la quantité de plastique dans nos produits et emballages 	<ul style="list-style-type: none"> 3,905T de batteries récupérées pour être recyclées et valorisées 	  
6. Émissions de gaz à effets de serre	<ul style="list-style-type: none"> Diminuer notre impact environnemental en améliorant notre performance énergétique et en réduisant nos émissions Mobiliser nos collaborateurs pour préserver l'environnement Augmenter la part de véhicules électriques et/ou hybrides dans notre parc auto 	<ul style="list-style-type: none"> Collaborations avec notre partenaire constructeur automobile pour réduire l'impact carbone de notre flotte et proposition d'une gamme de véhicules hybrides dans notre grille de véhicules de société Travail autour de la sectorisation de nos équipes Sensibilisation de nos collaborateurs à l'ECO-conduite 	<ul style="list-style-type: none"> 2 167 TCO² équivalentes par an (-39% par rapport à 2011) 	   

Enjeux extra-financiers	Principaux objectifs	Principales actions menées	Résultats et indicateurs clés	ODD associés
Enjeux sociaux				
7. Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurer des produits et services de qualité à nos clients ■ Favoriser des relations durables avec nos fournisseurs ■ Favoriser l'économie locale 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mise en place des critères de sélection et de contrôle de nos fournisseurs (éthique, EHS, etc.) ▶ Actions afin de favoriser le recours à des entreprises locales ▶ Accompagnement en matière de santé et sécurité de nos fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 90%* de nos sous-traitants sont des entreprises locales ➔ Part des fournisseurs avec lesquels on travaille depuis plus de 10 ans : 60%* des fournisseurs top 30 <p><i>*Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA</i></p>	 
8. Protection et satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurer des produits et services de qualité à nos clients ■ Améliorer la satisfaction client d'au moins 1 point par an 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Certification des produits et des agences (prestations) ▶ Proposition de services connectés pour répondre au mieux aux besoins de sécurité de nos clients (maintenance connectée et télésurveillance) ▶ Réalisation d'enquêtes de satisfaction client et suivi de réclamations ▶ Mise en place d'une démarche de « Design Thinking » afin d'améliorer la qualité de nos interventions de dépannage 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 33 nouveaux produits, 100% testés et approuvés par nos équipes ➔ NPS : +58 	
9. Éthique et lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurer la conformité aux réglementations et le respect de nos valeurs éthiques ■ Lutter contre la corruption 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mise en place des politiques favorisant des comportements éthiques (code d'éthique, code de conduite anticorruption, code de conduite fournisseurs, procédures internes) ▶ Formation et sensibilisation des collaborateurs ▶ Mise en place d'actions de contrôle (vérification et approbation de cadeaux clients, vérification de la conformité aux règles du commerce international des clients et fournisseurs, audits internes pour limiter les risques de corruption et de fraude) ▶ Mise en place d'un système d'alerte pour signaler d'éventuels manquements aux règles éthiques et aux lois 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 99% des salariés ont reçu une formation éthique ➔ 3 alertes éthiques remontées (dont 1 non avérée) ➔ 100% des alertes éthiques ont été traitées et clôturées suite à une enquête 	
10. Sécurité informatique et digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurer la sécurité informatique, la cybersécurité et la protection des données ■ Déjouer 100% des attaques informatiques ■ Favoriser la digitalisation 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mise en place d'une politique de sécurité des systèmes d'information et de conformité RGPD ▶ Développement du système « plug and play » pour assurer la sécurité des données transmises dans le cadre de la télésurveillance ▶ Réalisation d'audits de la sécurité de notre parc informatique ▶ Formation et sensibilisation des collaborateurs à la sécurité informatique et la cybersécurité ▶ Mise en place d'une politique de dématérialisation des factures fournisseurs et clients 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Certification APSAD P3 ➔ 30 026 attaques informatiques déjouées (100%) ➔ 99,5% des salariés ont réalisé la certification annuelle IT et cybersécurité ➔ 36% des factures clients dématérialisées 	

2.2 Identification des principaux risques et enjeux extra-financiers

Dans le cadre de l'application de la transposition de la directive européenne sur la déclaration de performance extra-financière (décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017), la société Delta Security Solutions (Chubb Delta), en tant que société anonyme dont le total du bilan ou le montant net du chiffre d'affaires dépasse les 100 millions d'euros et dont le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est supérieur à 500 (articles L. 225-102-1 et R. 225-104 du code de commerce), doit publier sa déclaration de performance extra-financière dans son rapport de gestion.

Méthodologie d'identification des principaux risques et enjeux extra-financiers

Afin de répondre à ses nouvelles obligations, Chubb Delta a mené pour la troisième fois en 2021 un exercice de recensement et d'analyse des risques extra-financiers. Cet exercice fait écho à la cartographie des risques financiers et permet d'identifier les principaux risques extra-financiers auxquels la société peut être confrontée.

En effet, comme toute entreprise, la société Chubb Delta est confrontée à un ensemble de risques internes et externes susceptibles d'endommager sa performance, son impact sur la société et son image de marque. Elle se doit de se préparer au mieux en mettant en place dès que possible des actions permettant de réduire les risques.

Identification des risques extra financiers

Nous avons suivi une démarche en deux temps.

D'abord, nous avons identifié les risques auxquels nous pouvions être confrontés. Ces risques peuvent impacter la société directement, ou avoir un impact sur nos salariés, nos parties prenantes, ou même l'environnement. Ainsi, nous avons veillé à prendre en compte :

- Les grands domaines d'information prévus au II. A. de l'article R. 225-105 du code de commerce (informations sociales, sociétales et environnementales),
- Les domaines spécifiques attendus par le III. de l'article L. 225-102-1 du code de commerce,
- Notre modèle d'affaires (activités, ressources, création de valeur),

- Des éléments de benchmarks sectoriels,
- Les réglementations auxquelles le groupe est soumis (par exemple : le Code du Travail, le Règlement Général sur la Protection des Données, les certifications spécifiques à notre activité, etc.).

Au terme de cette étape, nous avons présélectionné plus de 20 risques potentiels.

Dans un second temps, nous avons cherché à nous concentrer sur les principaux risques. A l'occasion d'un rassemblement d'une quinzaine de responsables métiers (couvrant la majorité des services), nous avons isolé les risques majeurs, les plus susceptibles de nous atteindre et auxquels nous sommes le plus sensibles. Nous avons alors ciblé 10 risques principaux.

Présentations des différents risques sélectionnés

Les risques sélectionnés peuvent être regroupés en trois familles :

Les risques sociaux

1. Diversité : exclusion des personnes en situation de handicap, inégalité des chances, compétences insuffisamment diversifiées dans l'entreprise
2. Formation : perte des talents, mauvaise gestion des compétences, déploiement inefficace des équipes
3. Engagement des collaborateurs : manque d'attractivité, perte des talents et de productivité du fait d'une mauvaise gestion de carrière
4. Santé et sécurité des collaborateurs : mise en danger de nos collaborateurs, impact financier et réputationnel

Les risques environnementaux

5. Déchets et économie circulaire : mauvaise gestion de nos ressources, pertes financières, contribution néfaste vis-à-vis de la pérennité de l'écosystème
6. Émissions de gaz à effets de serre : contribution néfaste vis-à-vis de la pérennité de l'écosystème

Les risques sociétaux

7. Fournisseurs : non-respect des règles de loyauté des pratiques fournisseurs, relations non durables avec nos parties prenantes, impactant la qualité de nos services, manque de contribution au dynamisme de la collectivité locale, voire même impact carbone indirect
8. Protection et satisfaction des clients : insécurité de la société, mauvaise protection de la vie des clients, impact réputationnel
9. Éthique et lutte contre la corruption : non-respect des réglementations, impact réputationnel, contribution néfaste à la pérennité du système économique
10. Sécurité informatique et digitalisation : violation des systèmes informatiques, défaut de protection, consommation de papier

Parmi les domaines spécifiques attendus par le III. de l'article L. 225-102-1 du code de commerce, Chubb Delta ne fournit pas d'information sur les thématiques :

- de l'engagement sociétal en faveur de l'utilisation durable des ressources,
- de la protection de la biodiversité,
- de la lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire,
- du respect du bien-être animal
- d'une alimentation responsable, équitable et durable,

au motif que celles-ci ne font pas partie de nos principaux risques au regard de notre activité.



3 Les risques sociaux



3.1 Diversité



Risque et enjeu

Comme toutes les sociétés de plus de 20 salariés, nous sommes tenus d'employer 6% de personnes en situation de handicap.

Plus largement, du fait des évolutions sociétales actuelles, nous nous devons d'accompagner la transformation des entreprises et de favoriser la diversité sous toutes ses formes.

Convaincus des bienfaits de la diversité en matière de bien-être au travail et de performance globale de l'entreprise, ce sujet est porté par le groupe mais aussi par chacun de nos collaborateurs.

Politique

Au même titre que la sécurité, l'éthique, la qualité ou encore l'hygiène, la diversité et la lutte contre toute forme de discrimination font partie intégrante des valeurs fondamentales du groupe.

La démarche du groupe est d'ailleurs de :

- tendre vers un objectif de 25% d'effectif féminin,
- selon les réglementations et spécificités locales, pousser les filiales du groupe à s'impliquer avec conviction dans un second axe de la diversité.

Ainsi, depuis juillet 2011, la division Chubb Fire & Security s'inscrit dans cette démarche, notamment par la mise en place d'une politique en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

Notre politique est donc celle d'une tolérance zéro pour toute forme de discrimination. Nous cherchons à promouvoir le "mieux vivre ensemble" en valorisant la diversité au sein de nos effectifs et ainsi à :

- renforcer la mixité femmes-hommes, qui manque à notre domaine d'activité technique et commercial, pour atteindre, à terme, un taux de 25% d'effectif féminin sous 3 ans.
- maintenir notre soutien envers les personnes en situation de handicap et les accompagner dans leur carrière en interne.
- contribuer à l'effort collectif pour l'insertion des personnes des milieux défavorisés.

Actions

1) Mixité professionnelle entre les hommes et les femmes

Les mesures phares de l'accord sur l'égalité homme-femmes signé en 2014 ont été reconduit en 2017 de façon unilatérale jusqu'à la fin des négociations d'un nouvel accord, négociations qui ont continué en 2021. En parallèle des négociations, nous continuons à mettre en place des actions, principalement axées sur la réduction des discriminations en matière de recrutement et sur la diminution des écarts de rémunération.

Nous cherchons également à augmenter la part de femmes dans l'entreprise, cela passe par des recrutements toujours plus neutres. Pour ce faire, nous avons :

- Rédigé nos annonces d'une manière objective, par exemple : "Recherche 1 technicien/ 1 technicienne",
- Favorisé dans nos communications des images représentatives de la diversité,
- Sensibilisé et communiqué auprès de nos collaborateurs sur l'égalité professionnelle via l'intranet,

- Organisé des actions de communication auprès des prestataires de recrutement, des écoles ou sur LinkedIn dans l'optique d'augmenter le nombre de femmes dans les familles de métier où elles ne sont pas ou faiblement représentées, par exemple, pour la Journée Internationale des Droits des Femmes "International Women's Day" abrégé #IWD2021 sur LinkedIn, nous avons mis en avant des portraits de femmes travaillant chez nous,
- A l'issue de ces initiatives, le groupe a décidé en 2021 de mettre en place un réseau de femmes lancé en 2021, appelé WE@Carrier (Women Empowerment). L'objectif est d'encourager et promouvoir des programmes visant à développer les femmes et d'autres groupes d'affinité dans la diversité, afin d'accélérer leur développement au sein de l'organisation, et habiliter les femmes et leurs alliés à relever les défis du leadership au féminin.

Diminution des écarts de rémunération

Dans le cadre des N.A.O. (Négociations Annuelles Obligatoires) 2021, finalisées par un accord signé avec les partenaires sociaux, Chubb Delta a alloué un budget de 10.000 € dédié à la réduction des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes.

Dans le cadre de ces mêmes N.A.O. (Négociations Annuelles Obligatoires) 2021, un budget exceptionnel de 40 000 euros a été décidé pour la seule filière administrative composée presque exclusivement de personnel féminin.

Articulation vie professionnelle / vie personnelle

Afin de concilier au mieux les obligations professionnelles et privées, nous avons lancé les initiatives suivantes :

- Donner la possibilité aux salariés accompagnant leur(s) enfant(s) à l'école d'arriver plus tard le jour de la rentrée des classes (école maternelle, école primaire et rentrée des classes de 6ème), sans perte de rémunération, dans la limite de deux heures,
- Mener un entretien de reprise à chaque retour de congé maternité, d'adoption et de congé parental d'éducation,
- Négociations d'un accord de télétravail pour gérer le travail à distance bien au-delà de la période de crise sanitaire; les négociations se sont achevées en fin d'exercice 2021. La société Chubb Delta dispose désormais d'un outil ambitieux pour répondre concrètement à l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle d'une part et à la préservation de notre planète avec la réduction des déplacements d'autre part.

2) Insertion des personnes en situation de handicap

Afin de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap, nous avons initié fin 2019 une politique Handicap que nous avons poursuivie sur 2020 et 2021.

Nous sommes engagés dans un partenariat avec l'entreprise Handicap et solutions. Chubb Delta a souhaité leur confier dès 2020 l'action de sensibilisation, d'information et d'accompagnement au handicap et au maintien dans l'emploi de l'ensemble de ses collaborateurs. L'enjeu est de pouvoir favoriser la compréhension sur le sujet et de maintenir en poste les collaborateurs qui seraient en situation de handicap dans l'entreprise.

Sensibilisation et mobilisation de tous

Pour aider à la compréhension des enjeux liés à l'engagement de l'emploi de personnes en situation de handicap, nous avons démarré un programme de sensibilisation et de communication auprès de différentes implantations. Notre partenaire Handicap et Solutions, nous accompagne pour cette action.

L'objectif est à la fois de sensibiliser sur la situation des personnes reconnues en situation de handicap et de permettre à toute personne, a priori non concernée mais en réalité éligible, de se lancer dans le processus. Handicap & Solutions, là aussi, s'engage à accompagner nos collaborateurs dans cette démarche.

En complément de ces démarches, il convient d'inscrire la problématique du handicap dans le quotidien de chaque salarié. Pour ce faire, un plan de communication volontariste intégrant les mesures handicap, les projets, les pratiques et dispositifs mis en place a été mis à la disposition de l'ensemble des salariés de la société, en utilisant plusieurs vecteurs différenciés d'information (par exemple : articles sur intranet, affichage en agence, newsletter, etc.).

Maintien dans l'emploi

Nous nous attachons particulièrement au maintien dans l'emploi des collaborateurs déjà présents dans l'entreprise. Lorsqu'une personne handicapée sera confrontée à une difficulté de maintien dans l'emploi, soit du fait de l'évolution de ses capacités physiques ou mentales, soit du fait de la suppression ou de l'évolution de son poste, la société mettra en œuvre les mesures suivantes pour l'accompagner :

- Favoriser autant que possible la mobilité interne,
- Faciliter le transfert de compétences par la prise en charge de la formation requise,
- Construire une ou des situations de travail adaptées et pérennes mobilisant l'ensemble des acteurs concernés, les moyens ainsi que les réseaux internes et externes,
- Accompagner les intervenants dans la procédure de maintien dans l'emploi ou de reclassement.

Accompagnement personnalisé

Dans le cadre de ce partenariat, Handicap & Solutions propose un accompagnement personnalisé à l'ensemble des collaborateurs au handicap. Cet accompagnement a pour but :

- De répondre à toutes les questions concernant le handicap pour le collaborateur et pour son entourage familial proche.
- De les informer et de les accompagner dans leurs démarches administratives de reconnaissance du handicap ou de demandes d'aides diverses liées à la compensation d'une situation de handicap ou en faveur de leur employabilité.

Nous proposons un aménagement des postes de travail afin que l'ensemble de nos salariés puissent travailler dans les meilleures conditions ergonomiques. Cela peut également passer par les véhicules (boîte automatique préférée par exemple), c'est d'ailleurs pourquoi nous avons adapté nos questionnaires de demandes de véhicules en intégrant des critères spécifiques liés au handicap.

13 personnes ont été accompagnées en 2021.

Recrutement

Afin de favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap, nous nous engageons à mettre en avant la recherche de candidatures de personnes handicapées dont les compétences sont en adéquation avec les attentes et les métiers de la société, avec, si nécessaire, la mise en œuvre d'un cursus de formation complémentaire.

Ces personnes handicapées pourront être intégrées par le biais de l'alternance ou d'un stage, d'une mission d'intérim, en CDD ou CDI, en fonction des éventuels besoins de la société.

Sous-traitance avec le milieu protégé

La coopération avec le secteur protégé est une piste qui est déjà exploitée depuis plusieurs années, mais qui mérite une continue attention.

Depuis 2016, nous travaillons avec plusieurs prestataires dont l'entreprise Handishare, composée de plus de 80% de salariés en situation de handicap, qui aide les entreprises privées et les structures publiques dans leur obligation d'emploi de travailleurs handicapés et permet de faire changer le regard des entreprises et de la société sur le handicap, par exemple via des offres de sous-traitance.

3) Insertion des personnes des milieux défavorisés

Chubb Delta et Chubb Delta avaient lancé le projet d'un partenariat avec l'association NOS QUARTIERS ONT DU TALENT. Ce partenariat n'a pas abouti à cause de la séparation du groupe Carrier qui avait pris la coordination pour l'ensemble de ses entités. Nous comptons relancer l'étude de ce projet qui a pour objectif de parrainer des personnes issues des quartiers prioritaires par des salariés volontaires de l'entreprise, pour les aider dans leurs démarches vers une intégration du monde du travail.

Résultats

212 femmes dans l'effectif au 31 décembre 2021 sur un total de 885 salariés.

32 personnes reconnues en situation de handicap d'après la CDAPH en 2021.

KPI

Taux de personnes en situation de handicap :
3,6% en 2021

Part de femmes dans l'entreprise : 24% en 2021

Index égalité Homme-Femmes : 85 en 2021

3.2 Formation



Risque et enjeu

En tant que société de services, nos collaborateurs sont notre principale ressource. Leurs compétences, leur professionnalisme et leur engagement sont les éléments clés de la satisfaction de nos clients, et ainsi, de la réussite de notre entreprise.

Du fait de nos activités, nous avons beaucoup d'obligations légales en matière de formation. La progression de nos

collaborateurs demeure un sujet stratégique : nous cherchons à faire grandir nos équipes et à leur transmettre un maximum de savoir dans l'exercice de leur fonction, par un niveau d'exigence justifié.

Politique

Nous nous engageons à favoriser la formation de nos salariés, quel que soit leur statut, afin de favoriser leur évolution et parcours professionnel, tout en permettant de maintenir la sécurité de nos collaborateurs et de nos clients.

Pour cela, nous mettons à disposition de nos collaborateurs des ressources efficaces et que nous améliorons régulièrement :

contenus et formats innovants, adaptés, diversifiés et individualisés. L'idée est de rendre nos collaborateurs acteurs de leur carrière, de les accompagner et de suivre leur progression à travers nos outils de formation et de développement.

Actions

Plan de formation

Pour satisfaire cet engagement, nous veillons à ajuster le plan de formation. Sa construction repose sur une évaluation structurée des compétences techniques et des entretiens professionnels.

Notre plan de formation s'articule autour de 2 grandes catégories :

- **Les formations obligatoires** nous sont imposées du fait de la réglementation (en matière de conformité par exemple) ou des habilitations de nos collaborateurs selon leur métier. Souvent, elles constituent en un excellent rappel en matière de santé et sécurité, car beaucoup sont en lien avec les risques encourus par notre activité. Dans ces formations, nous retrouvons les formations liées aux risques électriques, au travail en hauteur, risques de l'amiante, le maintien et l'actualisation des compétences de nos collaborateurs en télésurveillance, liées à l'obligation de détenir la carte professionnelle pour l'exercice de notre activité etc.

- **Les formations non obligatoires** sont très variées. Elles peuvent être organisées à l'initiative du management qui les juge nécessaires pour une bonne adéquation des compétences de leurs équipes aux besoins de l'activité ; elles peuvent également être demandées par les collaborateurs à l'issue des entretiens professionnels. C'est en effet au cours d'un échange avec son manager que le salarié peut s'exprimer vis-à-vis des formations réalisées et souhaitées, allant des formations techniques (commercial, satisfaction client, etc.) ou standard (Excel, bureautique, anglais, etc.) au développement de softs skills (développement personnel, management, animation d'équipe, gestion de projet, etc.).

D'un point de vue fonctionnel, notons que l'essentiel de nos formations se fait en présentiel, complétées par des formations e-learning. Pour nos formations en présentiel, nous pouvons soit faire appel à des prestataires externes, soit les réaliser en interne. Pendant la crise sanitaire nous avons dû nous adapter et faire preuve d'agilité quant aux formations délivrées.

Cette année, nous avons formé 527 collaborateurs (ayant au moins suivi une formation au cours de l'année), soit 60% de l'effectif total au 31/12.

En 2019, nous avons refondu le parcours d'intégration des commerciaux avec un dispositif de formation efficace et innovant. Ce dispositif a été adapté par de la formation en

distanciel via la plateforme ZOOM en raison de la situation sanitaire. D'autre part, nous avons développé en interne un outil d'onboarding commercial pour nos nouveaux arrivants.

Tout ce processus permet de souder les équipes et de créer un réel sentiment d'appartenance à l'entreprise tout en misant sur l'ambiance de promotion.

Résultats

Nombre de salariés formés : 527 personnes en 2021, contre 227 personnes en 2020 (*)

Nombre d'heures de formation : 12 801 heures en 2021, contre 6 586 heures en 2020 (*)

Budget dédié à la formation : 435 833€ en 2021, contre 148 983€ en 2020 (*)

629 stagiaires intégrés dans des formations liées à la sécurité en 2021 soit 71% pour un budget de 254k€

() L'année 2020 fortement impactée par la crise sanitaire n'a pas permis de réaliser les formations souhaitées.*

KPI

Taux de formation (effectif formé sur l'effectif total au 31/12) : 59,5% en 2021 contre 22,6% en 2020 (*)

En moyenne, un collaborateur a suivi 14,5 heures de formation dans l'année en 2021, contre 7,3 heures en 2020 (*)

() L'année 2020 fortement impactée par la crise sanitaire n'a pas permis de réaliser les formations souhaitées.*

3.3 Engagement et développement



Risque et enjeu

En 2021, Chubb Delta faisait toujours partie de Carrier, importante structure d'envergure internationale. Depuis janvier 2022, nous ne sommes plus rattachés au groupe Carrier mais au groupe API qui est également un grand groupe international. La taille, la diversité et les rachats successifs constituent à la fois un atout majeur, notamment en termes de positionnement stratégique sur le marché, mais aussi un véritable enjeu pour le sentiment d'appartenance des composantes du groupe.

Nous avons ici un véritable enjeu : celui de pérenniser le sentiment d'appartenance dans le temps et conserver nos valeurs fédératrices.

Politique

Ainsi, en réponse à cet enjeu, nous fédérons nos salariés autour d'un objectif commun : préserver ce qui est précieux pour nos clients. Cet enjeu est à la fois parfaitement en phase avec les valeurs de notre groupe, l'un des acteurs majeurs sur le marché de la sécurité, mais aussi véritablement ancré dans nos équipes.

Afin de pérenniser au mieux cet engagement dans nos équipes, nous veillons à suivre chaque année leur bien-être, satisfaction et implication. Face aux questions que nous

identifions, nous nous efforçons d'apporter des éléments de réponse et de décliner les actions concrètes afférentes.

Pour évaluer notre capacité de progression dans l'engagement des salariés le PULSE Survey est l'outil qui nous permet de faire un suivi objectif et chiffré.

Actions

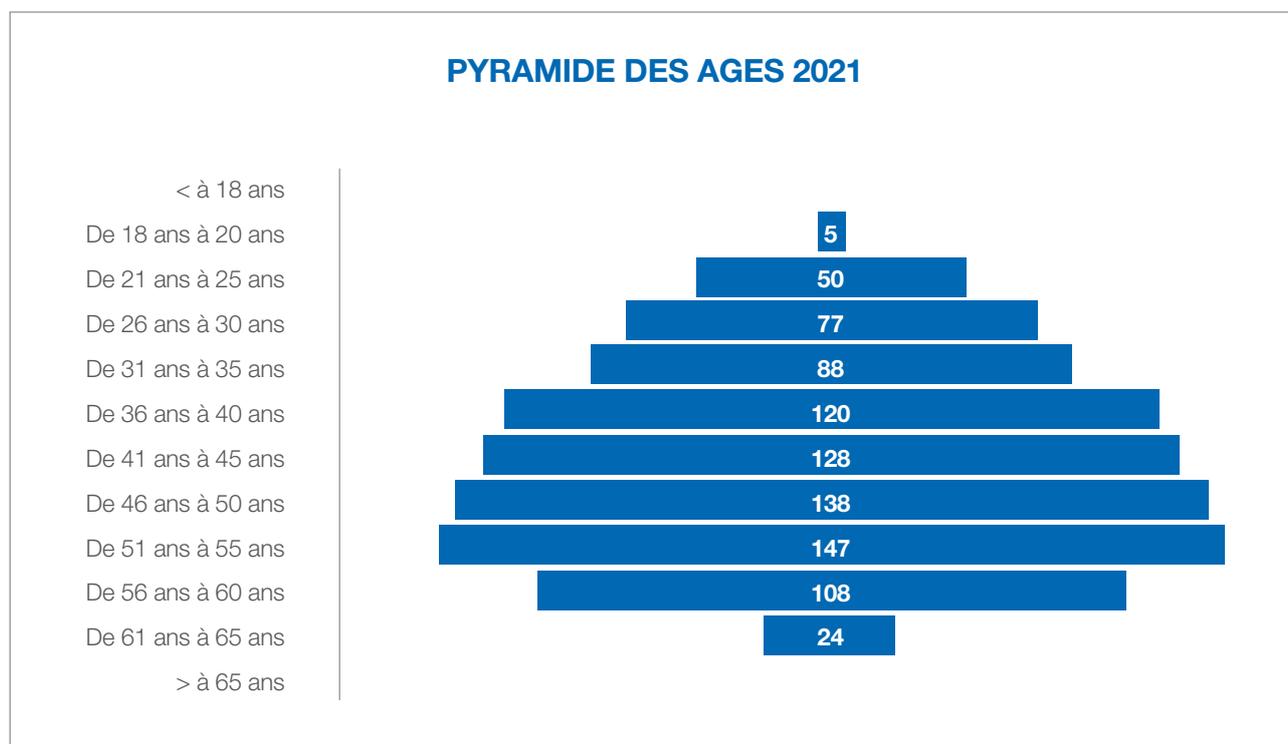
Des enquêtes de satisfaction

Chaque année, nous adressons un "Pulse Survey" afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, leur bien-être et leur implication. Les questions changent à chaque enquête, mais se réfèrent systématiquement à ces 3 sujets. Les réponses apportées peuvent nous permettre de déceler des éventuelles incompréhensions voire frustrations, travailler sur nos axes d'amélioration et, à l'inverse, valoriser nos bonnes pratiques.

Des commentaires explicatifs sont souvent apportés, si bien que nous pouvons travailler plus en profondeur sur nos plans d'action. Nous avons décidé de mener au moins 1 action « réaliste et réalisable » sur chaque périmètre qui puisse nous faire avancer sur les points d'amélioration qui ressortent du questionnaire PULSE Survey.

Des collaborateurs

La pyramide des âges de nos collaborateurs est la suivante :



En dehors du siège de Champagne-au-Mont-d'Or, nous disposons de 5 directions régionales réparties en 38 agences très fortement ancrées localement. Cette organisation, à la fois décentralisée et centralisée, vise tout particulièrement à permettre une relation de proximité avec nos clients, à bénéficier de services centralisés comme les téléservices et à privilégier une communication directe en interne.

Un dialogue social en lien avec les priorités de nos salariés

Trois accords collectifs ont été signés en 2021. Le principal a pérennisé le télétravail, largement expérimenté durant la crise sanitaire. Le télétravail correspond à une attente massivement partagée par les salariés en ce qu'il permet une amélioration importante des conditions de travail.

Un accord a également été conclu pour mettre en place un dispositif d'astreinte des cadres de la télésurveillance, favorisant ainsi la continuité d'activité dans les meilleures conditions de ce service essentiel pour notre entreprise.

Enfin, un maillage territorial étroit de la représentation de proximité permet un dialogue social de terrain au plus près des préoccupations de nos salariés entre la direction et les représentants du personnel.

Engagement des équipes commerciales

Nous travaillons sur les conditions de travail et l'esprit de cohésion. Nous proposons un parcours d'intégration dédié aux commerciaux qui s'étale sur plusieurs mois avec notamment deux semaines de formation au siège. Dans la période de crise sanitaire, nous avons dû nous adapter aux changements de modes de travail, et nous avons fait évoluer nos modules d'intégration en distanciel en utilisant les plateformes Zoom et Teams.

En outre, nous lançons régulièrement des challenges ouverts à l'ensemble des commerciaux afin de les motiver. Nous continuons à nous appuyer sur une application mobile dédiée, permettant aux commerciaux de suivre leurs résultats au jour le jour. Ils peuvent visualiser leur classement, leurs résultats, répondre à des quiz et surtout échanger de manière ludique avec la communauté des vendeurs ! L'application donne également accès aux documents de vente en mobilité (fiches techniques de vente, argumentaires ...) et à des partages de bonnes pratiques afin de donner toutes les clefs aux commerciaux pour améliorer leur performance.

A titre d'exemple, nous avons renouvelé un concours de vente dans lequel les meilleurs vendeurs de leur catégorie sur l'année roulent surclassés l'année suivante. Les gagnants bénéficient ainsi pour un an d'un véhicule de la marque BMW.

Nous faisons des lancements produits des temps forts pour les vendeurs, cette année nous avons lancé nos actions lors de webinaires, soit lors des dernières « rentrées commerciales » en septembre, soit lors de webinaires où tous les vendeurs sont connectés et peuvent interagir.

Une politique d'évolution structurée

La politique d'accompagnement des évolutions est aussi incarnée par le "Leadership Development Review". Ce dispositif vise à identifier les personnes projetées dans l'entreprise pour ensuite assurer leur suivi et les accompagner dans leur carrière. L'objectif : conserver les talents ! Pour ce faire, le service des Ressources Humaines s'adapte au profil du collaborateur selon son stade d'évolution dans l'entreprise :

- le collaborateur pour le moment apte à se manager lui-même ("Early Career" => discover your possible)
- le collaborateur en phase de management d'équipe ("Mid Career" => connect your possible)
- le collaborateur désormais au stade du management d'activité ("Senior Leadership" => lead your possible)

Ainsi, un suivi personnalisé est mis en place. Un entretien individuel est accordé annuellement, durant lequel le collaborateur pourra discuter de ses ambitions, possibilités, perspectives, désirs de promotion ou d'évolution. En fonction, un plan d'action est défini.

En 2021, Chubb Delta a attribué 59 promotions importantes, cela a pu être :

- Un changement de poste (ex : chargé de clientèle à commercial)

- Un changement de statut hiérarchique (ex : ingénieur junior à ingénieur expérimenté)
- L'étendue des responsabilités (ex : un directeur d'agence agrandit son périmètre).

Des évolutions, mais aussi des opportunités nouvelles

Au-delà des évolutions professionnelles stricto-sensu, Chubb Delta facilite autant que possible les mobilités en interne et propose aux collaborateurs des missions allant au-delà de leurs fonctions habituelles.

En effet, l'entreprise met à disposition des collaborateurs la plateforme "Bourse à l'Emploi". Disponible via l'intranet, elle recense en interne les postes à pourvoir au sein de Chubb Fire & Security France. Il demeure une période probatoire, néanmoins, le dépôt d'une candidature est facilité et peut donner lieu à un transfert, par exemple d'un poste à un autre, d'une unité opérationnelle ou d'une région à une autre. A titre d'exemple, des techniciens ont pu mener la mission de chargé d'étude, chef de chantier ou inspecteur technique par ce biais.

La Bourse à l'Emploi est mise à jour et diffusée une fois tous les 15 jours pour permettre à chacun de pouvoir prendre connaissance des nouvelles offres sur nos périmètres.

Une démarche participative

L'entreprise est culturellement animée par une démarche participative. Certains projets sont structurés autour de groupes de travail interprofessionnels. C'est le cas notamment avec la démarche d'Onboarding des commerciaux ou avec le groupe de travail autour de l'expérience client. Sortir de ses tâches quotidiennes pour découvrir d'autres fonctions, participer à un projet d'envergure avec des impacts concrets, y apporter son expérience, son expertise et sa créativité sont dans l'ADN de notre entreprise.

Résultats

3 accords collectifs ont été signés en 2021 (NAO, astreinte des cadres de la télésurveillance et Télétravail).

Ancienneté moyenne en 2021 : 10,9

Nombre d'évolutions : 59

Nombre de challenges commerciaux réalisés en 2021 : 6

450 salariés pratiquent le télétravail (sur 885 salariés)

KPI

Résultats de la Pulse Survey :
64% de satisfaction globale

3.4 Santé & sécurité des collaborateurs



Risque et enjeu

Du fait de son activité et de l'importance de l'humain dans nos métiers, la santé et la sécurité des collaborateurs est notre richesse et de ce fait un enjeu primordial pour Chubb Delta. Cette année nous avons d'ailleurs déployer une politique EHS-RSE commune pour valoriser encore davantage l'axe social et solidaire de notre engagement d'entreprise.

Tout salarié doit rentrer chez lui en bonne santé - Rien ne justifie une prise de risque dans le cadre de nos activités professionnelles !

Notre objectif est d'obtenir le 0 accident en engageant nos managers et nos équipes à être rigoureux dans l'application des règles EHS.

Notre enjeu est de cibler notre attention sur 7 risques qui génèrent 88% de nos accidents, limiter les risques métiers graves et majeurs et faire remonter de nos techniciens toutes les situations à risque identifiées sur les sites de nos clients (SD situations dangereuses, Presqu'Accidents, Hipo Evènement à haut potentiel de gravité)

Fréquence	Très fréquent (plusieurs fois par semaine)		7 CHOCs COUPURES	5 MANUTENTION TMS/PORT DE CHARGES LOURDES 6 CHUTE PLAIN PIED - HAUTEUR < 50CM		4 TRAVAIL ISOLÉ	1 ROUTIER TRAJET 2 ÉLECTRICITÉ
	Fréquent (1x/semaine)		OUTILLAGES ÉLECTRO- PORTATIFS	SANITAIRE COVID			3 CHUTE HAUTEUR > 50CM
	Occasionnel (1x/mois)	POUSSIÈRE	AMIANTE	CHUTE D'OBJETS	RPS RISQUES PSYCHO- SOCIAUX		
	Rare (1x/an)	AGRESSIONS ANIMALES	ALTERCATION MALAISE		PRODUITS CHIMIQUES	EXPLOSION - ATEX COACTIVITÉ	
		Faible - modéré		Important	+Importants	Graves	Mortels

Politique

La politique EHS est de travailler à tous niveaux autour de l'évaluation du risque en analysant le travail à faire en amont, en fournissant les bons moyens de travail, d'intervention à nos équipes, les EPI adaptés, en les formant et les accompagnant sur le terrain afin d'être capable d'identifier le danger, et se mettre en sécurité lors de leurs interventions.



Le déclic sécurité !

La sécurité du fait de la dispersion de nos équipes sur le territoire français auprès de nos clients est basée sur la capacité d'évaluation du risque des collaborateurs de nos agences depuis l'évaluation du risque faite à la rédaction du contrat et mise en place des PDP (Plan De prévention), par l'affectation des bons moyens d'intervention et par la réalisation du SAFE (Scruiter Analyser Fiabiliser et Exécuter) du technicien intervenant et son enregistrement dans nos Fiches d'Analyse des Risques avant de démarrer son intervention.

Notre politique est la transparence et la remontée le plus possible de situations dangereuses, presque accidents et situations à Haut Potentiel de gravité qui se sont déroulées (Hipo) afin de déployer des actions de prévention des risques et nous suivons ce nouvel indicateur au sein de nos tableaux de bord EHS.

En cas de maintien d'un risque que nous ne pouvons pas éliminer lors de nos interventions sur les sites clients, nous demandons à nos équipes de Stopper leur mission, alerter leur manager ainsi que le client et rechercher des modes d'interventions plus adaptées au vu de leur sécurité et celle de nos clients.

Notre politique est de couvrir autant nos propres salariés, que les intérimaires ou sous-traitants qui travaillent à nos côtés chez les clients et sont responsables de leur propre sécurité.

Nous sommes vigilants par le biais de visites préventives de sécurité du respect des règles EHS sur l'ensemble du territoire et engageons nos équipes à mettre en œuvre la vigilance partagée.

Actions

Nous continuons à déployer au sein de l'ensemble de nos agences un système de management de la sécurité certifiable MASE, référentiel environnemental et sécurité, qui apporte de la rigueur et de l'exigence pour nos équipes ainsi qu'un pilotage sous forme de tableaux de bord par agence de nos objectifs EHS. Sur le périmètre Chubb Delta, nous comptons 2 agences certifiées MASE soit près de 33% de nos 6 établissements Chubb Delta Systèmes.

Nos actions de réduction de l'accidentologie, pour l'année passées ont répondu à 3 grands axes que sont les 7 risques principaux présents dans notre matrice des risques dont nos 3 risques majeurs (routier- électricité et travail en hauteur), la prévention et l'évaluation des risques et l'adhésion des managers et des techniciens à notre exigence de rigueur 100% du temps sur nos risques majeurs.

Il est en effet essentiel que nos techniciens ainsi que nos sous-traitants adhèrent, développent leur culture sécurité et puissent au quotidien faire leur propre évaluation des risques pour se préserver et respecter les exigences de nos clients, alors même qu'ils sont confrontés à des environnements de travail très différents les uns des autres selon l'activité de nos clients.

Le plan d'action déployé pour développer la culture sécurité s'organise autour de la stratégie du **DCAP** :



- **D comme Dire** : mettre en place un système de management EHS, expliquer les règles EHS autour de la préservation de leur sécurité et de notre environnement, les simplifier, équiper, accueillir et former nos équipes, sensibiliser à la vigilance et au respect des règles EHS par le biais de causeries, guides ou livrets EHS (salariés, intérimaires) ainsi qu'à nos sous-traitants
- **C comme Comprendre** : faire de la pédagogie pour faire comprendre les règles, donner du sens, expliquer les conséquences possibles d'un accident, utiliser des témoignages autour de nos accidents, créer des vidéos impactantes, communiquer et partager les HIPO, faire un

bilan du mois pour les managers afin de développer leur propre culture sécurité pour mieux accompagner leurs équipes au quotidien (RETEX mensuel)

- **A comme Adhérer** : faire adhérer les managers et nos techniciens aux exigences de rigueur attendues, les faire participer en organisant des jeux concours de remontée des bonnes pratiques, les faire participer aux causeries de manière plus active et mobiliser fortement nos managers sur des visites sécurité préventives plus efficaces et dynamiques tout en leur proposant un coaching par les services EHS de ces managers de proximité est essentiel au déploiement d'une culture sécurité pérenne dans le temps.
- **P comme Persévérer** : répéter autant que nécessaire nos messages – nos règles EHS, en cohérence sur toute la ligne managériale, et formaliser nos actes managériaux de valorisation des bonnes pratiques mais également de sanction si des dérives répétées sont constatées.

L'enjeu de la culture sécurité est que chaque salarié dispose des moyens adéquats pour travailler, d'une organisation qui le porte à appliquer nos règles et pratiques EHS, et qu'il soit en capacité de faire sa propre évaluation des risques et puisse dire STOP en cas de danger.

Nous avons en 2021 particulièrement travaillé autour de la prévention de nos 3 risques majeurs (Routier-Electricité-Hauteur) par le biais de près de 40% de nos communications et causeries dédiées à ces thématiques et d'un témoignage poignant d'un collaborateur commercial dont l'accident routier a fait comprendre les conséquences potentiellement graves ou mortelles de ce qui représente le quotidien de nos équipes.

L'année 2021 aura été marquée par un challenge réussi auprès des équipes techniques autour de la remontée des bonnes pratiques EHS du terrain qui a mobilisé près de 70 agences et fait remonter 162 idées de nos techniciens, démontrant en cela leur adhésion et l'implication dans la prévention des risques.

Nos managers sont d'anciens techniciens issus du terrain et doivent porter le leadership EHS auprès de leurs équipes : ils doivent d'être exemplaires et positifs en respectant les règles et leurs engagements. Tolérants quant au droit à l'erreur, ils font néanmoins preuve de fermeté vis-à-vis du respect des mesures visant à réduire la prise de risque.

Des rituels sont en place pour suivre et accompagner nos équipes :

- L'accueil des nouveaux entrants selon un processus en salle, une vidéo EHS et la réalisation d'un questionnaire de validation des acquis, puis un compagnonnage sur le terrain,
- Les contrôles réglementaires de nos équipements de travail (harnais, échelles, escabeaux, ...),
- Les contrôles et autocontrôles des véhicules et EPI pour chaque technicien de manière annuelle,
- Le déploiement de causeries sécurité participatives,
- La présence auprès de leurs équipes lors de visites préventives de sécurité.

Nos équipes techniques sont formées et systématiquement habilitées dans le cadre de travaux dangereux ou habilitations exigibles légalement : habilitations électriques, habilitations travail en hauteur en toiture et CACES, port du harnais, Habilitation N2, Atex, Amiante, ...

Tous nos techniciens doivent également être respectueux de nos clients et de leur propre mise en sécurité et sont incités à suivre scrupuleusement les règles EHS ainsi qu'à porter leurs

EPI conformément à ce qui est défini le recueil et guide de référence EHS ainsi que dans les PDP (plan de Prévention) spécifiques de nos clients.

Dans la continuité de 2020, l'année 2021 aura fait l'objet d'une attention particulière autour du sujet de la Covid-19 et a notamment fait l'objet d'une gestion de crise interne hebdomadaire autour de la thématique de la santé au travail. Le PRA (Plan de reprise d'activité) a évolué régulièrement tout au long de cette période (Version 26 du PRA à fin décembre 2021) en suivant l'évolution des cas Covid-19 en France, les mesures gouvernementales et nos propres cas Covid-19 enregistrés au sein de l'entreprise. Cela a permis, de manière concertée avec nos élus, de mettre les moyens de prévention du risque sanitaire auprès de l'ensemble de nos techniciens : masques FFP2, masques chirurgicaux, gels hydroalcoolique, lingettes désinfectantes, ainsi que d'adapter nos règles d'intervention sur les sites clients ainsi qu'au sein de nos agences en proposant la mise en place du télétravail afin de limiter la propagation du virus et préserver nos équipes pour lesquelles le télétravail était possible.

Résultats

Nos résultats s'améliorent depuis 2 années à la fois concernant le nombre d'accidents de travail mais également la gravité de ces accidents (le nombre de jours d'arrêt de travail a diminué de 19% l'année dernière) et nous continuerons nos actions de prévention

2 agences certifiées MASE qui ont mis en place un système de management de la sécurité

71% de nos salariés en 2021 ont suivi une formation habilitante en sécurité

Taux de fréquence Tf1 2021 : 5.05

Taux de gravité 2021 : 0.05

Gestion de la crise sanitaire liée à la Covid-19 :

- Plus d'1 million de masques FFP2 et masques chirurgicaux distribués à nos équipes en agence *
- 54k€ d'achats de lingettes et gels mis à disposition de nos agences *

* Ces chiffres concernent l'ensemble du groupe Chubb F&S France

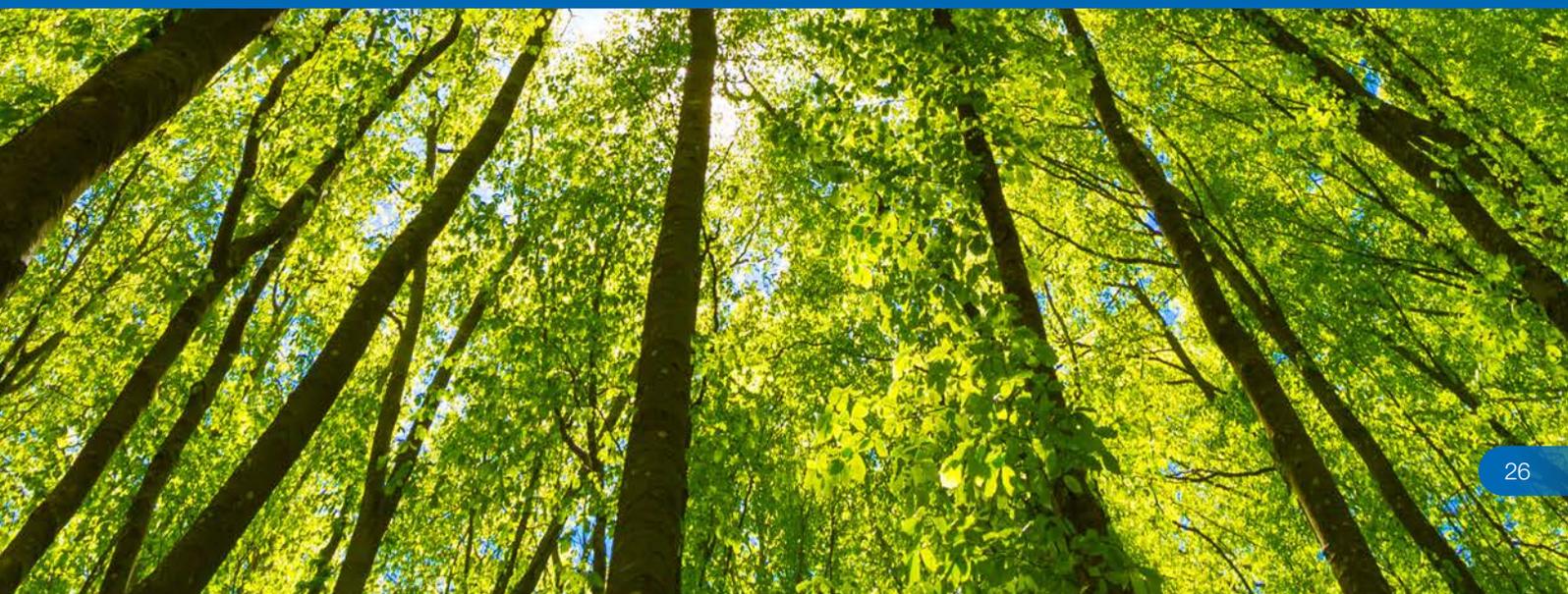
KPI

Marque employeur responsable :

- 50% de nos agences n'ont pas eu d'accidents depuis 2 ans
- Le nombre de jours d'arrêt de travail diminue depuis 3 ans et a diminué de 19% l'année dernière : 111 j d'arrêt de travail en 2021 contre 137 j en 2020
 - Accidents du travail avec arrêts : 92 j en 2021 contre 93 j d'arrêt en 2020
 - Accidents de trajet avec arrêts : 19 j en 2021 contre 44 j d'arrêt en 2020 > -57%
- Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt : Tf1 de 5,05 en 2021 contre 4,87 en 2020 et 8,54 en 2019
- Taux de gravité en diminution = 0,05 en 2021 contre 0,05 en 2020 et 0,15 en 2019



4 Les risques environnementaux



4.1 Gestion des déchets



Risque et enjeu

Les déchets que nous générons sont relativement diversifiés du fait de notre métier, allant :

- des déchets traditionnels générés par nos agences et le siège : carton, papier ou cartouches d'encre,
- des déchets spécifiques de nos installations, tels les métaux et la ferraille, les plastiques d'emballages et les palettes (centrales de détection d'intrusion, caméras), mais également,
- aux déchets dits dangereux comme les équipements électriques et électroniques (DEEE), mais aussi l'amiante, les batteries et les piles, produits chimiques ou aérosols utilisés.

Ces déchets de natures différentes demandent des traitements différents et font l'objet d'un suivi et d'une optimisation des filières de retraitement et de revalorisation tout au long de notre processus d'amélioration permanente. Nous cherchons également à performer le cycle de vie de nos produits et l'économie circulaire quand la technologie le permet.

Nous respectons les obligations qui s'imposent à nous depuis 2005 et avons mis en place un système d'enlèvement et de

traitement de nos déchets composés d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ainsi qu'à la limitation de substances dangereuses dans ces équipements (articles R. 543-172 à R. 543-206 du code de l'environnement). Pour Chubb Delta, cela concerne essentiellement les équipements de sécurité (vol, intrusion) entrant dans la catégorie des DEEE professionnels.

Le 1^{er} enjeu est de récupérer les déchets au sein des installations de nos clients ce que nous faisons facilement lors de la rénovation de nos produits et installations, mais de façon plus difficile malgré nos communications et sollicitations de nos clients lorsqu'ils ne passent pas par nous pour le renouvellement. Par contre dans ce cas nous traitons les déchets des produits de nos confrères en passant par nos filières de retraitement traditionnels des déchets.

L'un de nos enjeux majeurs est d'optimiser nos contrats de gestion des déchets sur nos 4 entités (Chubb Delta mais également Chubb Système, Cemis et Protection incendie). Ainsi nous profitons des trajets aller vers les agences pour y déposer les produits du Groupe afin d'optimiser le trajet retour et de regroupement de nos déchets vers notre centre de retraitement et de revalorisation des déchets.

Politique

Notre prise de conscience environnementale nous engage à systématiquement :

- Ne jamais laisser nos propres déchets sur les sites de nos clients, mais à les rapporter dans nos agences,
- Trier nos déchets à l'arrivée dans les agences dans des bacs dédiés,
- Déclarer et suivre les déclarations de nos déchets en fin d'année,

- Optimiser nos filières de collecte et de valorisation des déchets avec nos gestionnaires de déchets.

Notre enjeu est de fortement sensibiliser nos équipes et techniciens auprès de nos clients, qui doivent ramener l'ensemble de nos déchets vers les agences, et faire en sorte que ceux-ci soient porteur du message.

Actions

Parmi les actions que nous engageons en matière de gestions des déchets réside autour de 3 axes.

Axe 1 / La Sensibilisation des collaborateurs

Nous sensibilisons tous les membres de l'entreprise aux ECO-Gestes (Conduite routière, retour des déchets vers nos agences set tri des déchets, ...) car notre engagement sociétal passe avant tout par l'adhésion et la mobilisation de tous pour préserver notre environnement.

Différents supports à destination de nos salariés permettent de diffuser de l'information (Intranet, Causerie, SMS).

Il existe un manuel Book déchets à destination de nos agences pour optimiser le tri et la valorisation de nos déchets. En 2021, nous avons commencé un groupe de travail pour l'ensemble du Groupe sur la gestion des déchets dans le but d'harmoniser nos process et de les rendre plus responsables et respectueux de l'environnement et ainsi limiter notre impact environnemental.

En parallèle de ces actions, des mesures ont été mises en place pour notamment réduire la consommation de plastique. Depuis des années, nous encourageons les collaborateurs à utiliser des tasses et nous avons paramétré nos machines à

café afin qu'elles ne distribuent pas de gobelets en plastique lorsqu'on introduit une tasse. Un groupe de travail initié en 2021 se poursuit sur l'année 2022 car tendre vers le 0 plastique est un enjeu majeur pour notre planète et nous recherchons désormais à toucher nos partenaires et fournisseurs pour diminuer notre quantité de plastique proposé dans nos produits et nos emballages. 100% de nos salariés engagés dans le 0 plastique grâce à une causerie nationale.

Nos techniciens sont également et depuis longtemps mobilisés sur la partie environnementale par le biais de la récupération de nos déchets lors des interventions chez nos clients. Ceux-ci rapportent systématiquement ces mêmes déchets dans les agences pour les trier et permettre ainsi leur revalorisation. Nous cherchons également à les engager personnellement par le biais des engagements 0 plastique démarrés au sein du groupe et à les faire adhérer à des logiques de préservation de notre planète.

Axe 2 / Optimiser notre filière de retraitement des déchets

De tout temps nous cherchons le meilleur prestataire de gestion des déchets pour une revalorisation optimisée de nos déchets, ce travail est continu. En 2021 néanmoins, nous avons entrepris un état des lieux complet de nos différents prestataires en France sur nos 4 entités et business et recherchons à en limiter le nombre et trouver avec eux

d'autres pistes pour améliorer notre revalorisation finale de nos déchets.

Parmi nos différents prestataires nous avons :

- CliiECO
- ECO SYSTEM

Axe 3 / Choix des prestataires pour le recyclage des déchets

Nos produits présentent des contraintes environnementales fortes : ils ne peuvent pas être simplement mis à la poubelle ou délaissés dans les bennes à ferrailles. Généralement, c'est lors des interventions chez les clients que les techniciens récupèrent les matériaux à recycler. Un tri est ensuite réalisé en agence, puis les déchets sont envoyés chez les différents partenaires en fonction de leur nature.

Du fait de l'obligation légale à laquelle nous sommes soumis nous fournissons l'ensemble de nos DEEE à notre prestataire ECO SYSTEM. Il peut aussi arriver que nos clients s'adressent directement à eux pour les récupérer. En tant que éco-organisme à but non lucratif, ECO SYSTEM organise ensuite la dépollution et le recyclage de déchets.

En 2021, nous avons déclaré auprès de ECO SYSTEM une "mise sur le marché" de 12 528 tonnes d'équipements, élevant

ainsi notre éco-participation (calculée sur la base des équipements mis sur le marché) à 1 641 € HT.

Pour donner un élément de comparaison, en 2020 ECO SYSTEM a collecté pour le compte de tous les adhérents 44 414 tonnes de DEEE professionnels, tandis que 172 462 tonnes avaient été mises sur le marché. A noter également que ce type d'équipement est valorisé à plus de 86,8% de son poids selon sa typologie, permettant d'économiser les ressources naturelles et d'éviter les nuisances environnementales qu'engendrent leur extraction et transformation.

Pour le recyclage des batteries, nous travaillons avec Clikeco, qui, lors du recyclage, utilise un désintégrateur afin d'extraire les composants dangereux et valoriser au mieux nos produits.

Résultats

Batteries récupérées par notre prestataire Clikeco :
3,905 T en 2021

KPI

A ce jour, nous ne disposons pas de KPI pour cette partie.

4.2 Émissions de gaz à effet de serre



Risque et enjeu

Notre enjeu stratégique est essentiellement lié à la flotte des véhicules et le comportement de nos salariés car c'est en cela que l'entreprise Chubb Delta a des leviers de performance et de résultats. Notre dernier bilan 2020 établi par un organisme extérieur SOCOTEC, évalue, selon les scopes 1 et 2, la quantité de gaz à effet de serre à 2 167 TCO₂ équivalentes par an ; soit -38,6 % comparativement à 2011.

Nos principales causes de rejet sont liées aux véhicules de l'entreprise du fait de notre activité de prestation de service auprès de nos clients.

Chubb Delta

	Organisme CHUBB DELTA (Année 2020)	Bilan GES (Année étudiée) : émissions par poste (t eq. CO ₂)	% du total (Scope 1+2)	Organisme CHUBB DELTA (Année de Référence 2011)	Bilan GES (Année de ref) : émissions par poste (t eq. CO ₂)	% du total (Scope 1+2)	Différentiel Année 2020 / Année de Référence
Poste 1 :	Combustion sources fixes (chaudières, groupes électrogènes...)	0	0,0%	Combustion sources fixes (chaudières, groupes électrogènes...)	27	0,8%	-100%
Poste 2 :	Sources mobiles (véhicules légers, utilitaires, camions...)	2 018	93,1%	Sources mobiles (véhicules légers, utilitaires, camions...)	3 381	95,8%	-40,4%
Poste 3 :	Emissions de procédés (préciser)	0	0,0%	Emissions de procédés (préciser)	0	0,0%	-
Poste 4 :	Emissions fugitives (fuites fluides frigorigènes)	0	0,0%	Emissions fugitives (fuites fluides frigorigènes)	9	0,3%	-100%
Poste 5 :	Emissions issues de la biomasse (changement d'affectation des sols)			Emissions issues de la biomasse (changement d'affectation des sols)			
Poste 6 :	Electricité	149	6,9%	Electricité	112	3,2%	+35,0%
Poste 7 :	Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0%	Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0,0%	-
	TOTAL	2 167	1 eq. CO₂	TOTAL	3 529	1 eq. CO₂	-38,6%

Concernant la gestion de notre parc immobilier, nous cherchons à améliorer notre empreinte en regroupant nos agences afin d'optimiser nos espaces de travail et nos localisations en France.

Depuis l'année 2011 des actions ont été engagées pour diminuer notre impact environnemental, notamment sur la consommation d'énergies de chauffage d'électricité mais également notre sectorisation qui voit le poste 2 sur les sources véhicules fortement diminuer.

Politique

Chubb Delta s'engage à améliorer continuellement sa consommation d'énergie. Nous axons notre stratégie sur la flotte des véhicules en optimisant les déplacements des techniciens depuis plus de 3 ans, le travail autour de nos constructeurs automobiles (Renault) pour trouver des solutions plus performantes pour le déplacement de nos techniciens en travaillant au renouvellement les véhicules actuels, tout en prenant en compte les contraintes de charges lourdes liées à nos activités, vers des véhicules utilisant des énergies plus durables au travers de véhicules hybrides, essence, électriques.

Comme beaucoup d'entreprises, nous avons développé des solutions de travail à domicile lors de la pandémie Covid-19 et désormais le Groupe Chubb Delta propose à ses salariés des solutions de télétravail pour 1 à 2 jours par semaine, ce qui réduit également notre impact carbone.

Par ailleurs, nous travaillons depuis toujours à la sensibilisation forte et l'engagement personnel attendu de l'ensemble des collaborateurs autour de la préservation de la planète tant dans son comportement à la conduite routière que son adhésion à la transformation de notre parc de véhicules.

Actions

■ 1/ Gestion de nos locaux de travail impactant le Poste 2 « Sources mobiles » et le Poste 6 « Electricité ».

Depuis plusieurs années Chubb Delta cherche à optimiser le positionnement des agences au sein du territoire français.

La croissance externe s'accompagne systématiquement d'une analyse par le gestionnaire du parc immobilier des optimisations et regroupements possibles de nos équipes sur le territoire français.

Le télétravail mis en place suite à la crise sanitaire, pérennisé par un accord signé fin 2021, ainsi que l'optimisation des m² occupés dans les locaux (bureaux flexibles pour les équipes itinérantes) a permis de diminuer l'impact carbone lié à la consommation de carburant de nos salariés pour certains en télétravail, mais également aux consommations d'énergie de chauffage et d'électricité associés.

■ 2/ Gestion de la flotte de véhicules impactant le poste 2 sources mobiles

- **Action 1** : en continuité depuis plus de 3 ans : sectorisation et optimisation des tournées

De tout temps afin de préserver nos équipes de déplacements routiers importants ont été mis en place des stratégies de sectorisation et d'affectation de clients à des techniciens au plus près de leur domicile. Cela a permis de diminuer la consommation de carburants.

Un plan de sectorisation autour d'outils de planification des tournées des techniciens va permettre d'améliorer encore davantage notre impact environnement et se met en place dès 2021 sur l'ensemble de nos agences.

- **Action 2** : en continuité depuis plus de 5 ans : information et formations des salariés à l'éco-conduite.

L'éco-conduite est présentée très régulièrement à nos nouveaux embauchés par le biais du livret EHS remis à chaque

collaborateur mais également par le biais des formations EHS des nouveaux embauchés :

The image shows two pages from an EHS environmental guide. The left page is titled "La conduite écologique" and lists 10 key points for eco-driving. The right page is titled "La conduite écologique" and lists 10 key points for eco-driving, including a section on "MOINS DE GASPIILLAGE".

Page 1: La conduite écologique

Objet
Ce mode opératoire vous apporte quelques éléments afin de pratiquer l'éco-conduite. C'est une conduite écologique et économique.
Cette méthode de conduite a un impact significatif sur la consommation, l'environnement et sur la sécurité.

Les 10 points clés de l'éco-conduite

- Bien utiliser son véhicule :**
Conduire en souple, rouler à vitesse modérée et anticiper le freinage.
Ne pas faire chauffer le moteur avant de démarrer : rouler tranquillement durant les 1^{ères} km, sans accélération brutale.
Anticiper les freinages pour utiliser le plus possible votre frein moteur.
- Activer le mode « Stop & Start » ou couper le contact :**
Dès que le véhicule est susceptible d'être à l'arrêt plus de 10 secondes.
Ne laisser pas le moteur tourner au ralenti. Couper le contact dès que l'arrêt est susceptible de dépasser les 10 secondes (feux rouges, passages à niveau, etc.).
- Bien entretenir son véhicule :**
Ne pas faire entretenir son moteur par un professionnel, c'est prendre le risque de rouler avec un moteur non réglé, d'entraîner une importante surconsommation de carburant et de polluer davantage.
Un moteur déréglé peut faire consommer jusqu'à 50% de carburant en plus.
- Bien gonfler les pneus :**
Conséquences des pneus sous-gonflés : une surconsommation ≈ 3% pour un déficit de 0,3 bar.
Le gonflage des pneus : toujours réalisé à froid avec respect du niveau de pression indiqué par le constructeur.
L'information est inscrite à l'intérieur de la portière avant gauche.
Cette pression doit être majorée de 15% si l'on envisage d'effectuer un parcours autoroutier.
- Organiser ses déplacements :**
Économie du carburant = diminution du nombre de kilomètres parcourus.
Prévoir sa semaine de travail de façon à parcourir le moins de kilomètres possible.

Page 2: La conduite écologique

Les 10 points clés de l'éco-conduite

- UTILISER le bon rapport :**
Lors d'une accélération trop longue sans passer la vitesse supérieure, le moteur va tourner trop vite, et donc consommer plus.
Roulez toujours avec le rapport le plus haut possible afin de diminuer le nombre de tours/min donc la consommation. Même en ville, vous pouvez passer la 5^{ème}. Pousser constamment son moteur, c'est augmenter la consommation ≈ 30%.
- Rouler Zen :**
Rouler moins vite, c'est moins d'émissions de CO₂.
Rouler trop vite, accélérer plus que nécessaire, puis freiner brutalement, changer de rapport de vitesse sans cesse... Ce comportement accroît la consommation de 20% sur route et 40% en ville. Une conduite avec une vitesse supérieure de 10 km/h ne génère qu'un gain de temps de 1 minute et 40s pour une surconsommation de 5%.
- Avoir la main légère sur la climatisation :**
Climatiser, c'est consommer.
Pour gagner 8°C dans l'habitacle, la consommation va augmenter d'environ 20%.
L'écart entre la température intérieure et la température extérieure ne doit pas excéder de 4 à 5°C.
Avant de lancer la climatisation, ouvrez les fenêtres quelques minutes afin de refroidir l'habitacle.
- Eviter toute charge inutile du véhicule :**
100 kg de plus c'est 5 % de plus de consommation de carburant.
Le poids supplémentaire fait davantage travailler le moteur et augmente sa consommation de carburant.
- Utiliser les équipements et aide à la navigation.**
Ces outils permettent de mieux maîtriser la consommation.

MOINS DE GASPIILLAGE POUR UN MONDE PLUS PROSPÈRE

En agissant sur votre conduite, vous agissez pour :
votre budget,
votre planète,
votre sécurité
et votre santé !

De nombreux flash EHS reprenant ce thème de sensibilisation permet de renouveler le message et de faire prendre conscience à l'intérêt personnel également sur la consommation de carburant.

E|H|S

ECOCONDUITE

LE MODE DE CONDUITE INCONTOURNABLE AUJOURD'HUI

Vous voulez savoir comment économiser du carburant ?

➔ Suivez nos 5 conseils !

1

Privilégier le rapport de vitesses supérieur

Passer plus rapidement le rapport de vitesses supérieur permet de diminuer la consommation.
A savoir : en utilisation normale il convient d'engager rapidement le rapport de vitesses le plus élevé possible : 2000 tours/mn maximum pour les diesels et 2500 tours/mn maxi pour les essences.

2

Eviter les charges inutiles

Elles occasionnent une surconsommation de 10 à 20 % de carburant.

3

Vérifier au moins une fois par mois la pression des pneus

Des pneus sous-gonflés entraînent une surconsommation de carburant de 2,4 % par 0,5 bars.

4

Utiliser rationnellement les accessoires

La climatisation, élément de confort et de sécurité, doit être utilisée avec discernement.
A savoir : son utilisation permanente peut entraîner une surconsommation de 6 % sur route et autoroute et de 20 % en ville.

5

Roulez Zen, de façon souple et fluide

Rouler moins vite, c'est moins d'émissions de CO2.
Rouler trop vite, accélérer plus que nécessaire, puis freiner brutalement, changer de rapport de vitesse sans cesse... Ce comportement accroît la consommation de 20% sur route et 40% en ville.
Une conduite avec une vitesse supérieure de 10 Km/h ne génère qu'un gain de temps de 1 minute et 40s pour une surconsommation de 5 %.








Retrouvez davantage de conseils dans votre recueil EHS prévu à cet effet sur vos intranets dans la rubrique « EHS ».
Economie de carburant, meilleure sécurité et trajets moins embouteillés, l'écoconduite est un plus pour chaque automobiliste ! *Merci à l'équipe EHS pour sa contribution à la rédaction de cette news.*

- **Action 3** : en continuité depuis plus de 3 ans : le choix dans les motorisations de nos véhicules.

L'entreprise est sensible à l'impact des véhicules sur l'environnement et fait en sorte d'équiper au mieux nos collaborateurs avec :

- la dernière génération des diesel Euro 6 AD Blue (>20 000 kms / an)
- des véhicules essence de dernière génération Euro 7 (< 20 000kms/an) et pour les véhicules particuliers (5 places), de basculer du diesel vers l'essence
- les véhicules dotés de la technologie SCR (Selective Catalytic Reduction, en français Réduction Catalytique Sélective). Cette technologie permet de réduire les émissions nocives grâce à la possibilité d'incorporer un liquide nommé AdBlue dans le véhicule (en complément du gazole). Ce liquide composé principalement d'eau

déminéralisée et d'urée est injecté aux gaz d'échappement et permet de réduire les émissions d'oxydes d'azote. Son utilisation permet de transformer 85% des polluants (oxydes d'azote, appelés Nox) en vapeur d'eau et azote inoffensif. Cette technologie est actuellement présente sur les utilitaires et VP Renault et les VP BMW.

Dans la stratégie mise en place 3 critères sont toujours analysés et pris en considération : impact carbone, sécurité et prix du véhicule.

Parmi les nouvelles actions travaillées depuis 2021 et qui vont se mettre en place en 2022, nous souhaitons poursuivre cet engagement vers des véhicules plus performants et des conducteurs toujours plus vigilants à leur comportement au volant.

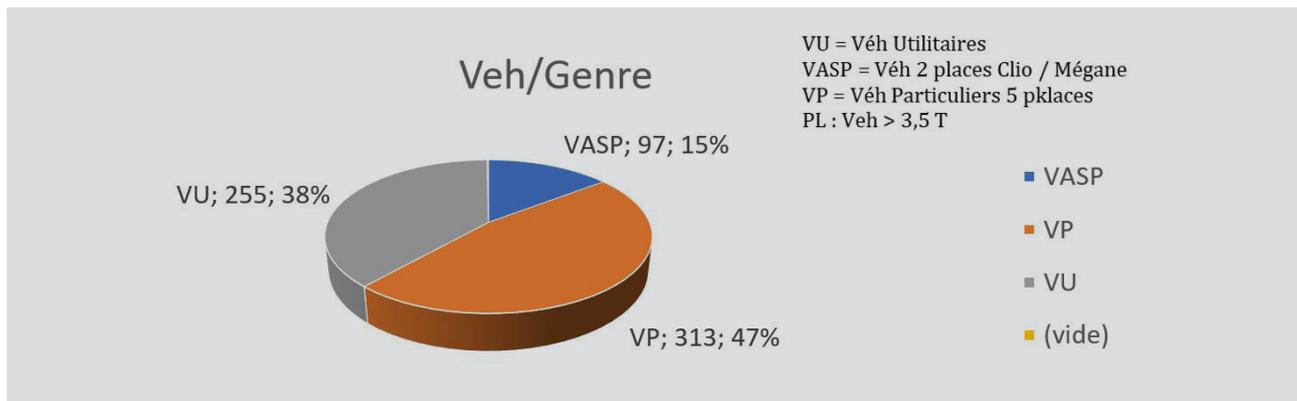
- **Action 4** : La mise en place de nouveaux véhicules hybrides, essence, et électrique en boîte automatique lors du renouvellement des contrats de leasing des véhicules en référence et conformité avec la loi LOM.

Parmi les véhicules hybrides il s'agit de véhicules VP qui auront comme finalité de remplacer progressivement à la fin des contrats la flotte composée de 313 véhicules (38% de la flotte actuelle) → l'objectif 2022 sera de commander 15 véhicules de cette gamme.

Parmi les véhicules électriques nous avons retenu un Kangoo pour nos techniciens qui pourrait être utilisé pour les techni-

ciens qui feront le moins de kms à la journée (< 150kms par jour). A ce stade l'entreprise est équipée de 246 Kangoo diesel.

Parmi les véhicules électriques un contrat avec un prestataire d'installation a également été signé afin de faciliter l'implantation des bornes au sein de nos agences mais également chez nos techniciens volontaires et retenus par l'entreprise.



Les véhicules utilitaires sont destinés aux techniciens pour leurs interventions, représentent la majorité de la flotte (53 %). Leur aménagement est tel qu'ils peuvent transporter du matériel dans le cadre des interventions. Nous en comptons 352 (VU et VASP).

Les véhicules restants, dits "VP" (véhicules particuliers), sont destinés aux commerciaux et au management pour pouvoir notamment se déplacer chez les clients en toute autonomie. Mis à leur disposition à la fois pour un usage professionnel et personnel, les salariés s'engagent à respecter les conditions définies dans l'accord. Nous en comptons aujourd'hui 313 dans toute la France.

- **Action 5** : Une formation et sensibilisation sous forme de e-learning destinée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise (près de 5000 personnes) négociée en 2021 sera mise en place dès 2022 autour de l'éco conduite.



- **Action 6** : En complément pour nos techniciens utilisant des véhicules utilitaires, un plan d'action sur 3 ans d'audit de conduite personnalisé (1h d'audit à bord du véhicule du technicien) sera engagé auprès des techniciens et en priorité pour les agences ayant un taux de fréquence de sinistralité important. Cet audit sera mené par un professionnel de la formation à la conduite routière afin de veiller à la bonne mise en pratique du e-learning, le respect des critères techniques et de conduite permettant de limiter la consommation de carburant ainsi que de performer leur sécurité au quotidien.

Résultats

Consommation totale de carburant 2021 : 986 658 litres de gazole pour environ 670 véhicules, contre 839 483 litres de gazole pour environ 680 véhicules en 2020.

Consommation moyenne par véhicule en 2021 : 1 472 litres/an, contre 1 235 litres/an en 2020

220 véhicules de notre flotte ont consommé de l'ADBLUE dans l'année 2021, contre 116 véhicules en 2020

BEGES 2020 – Bilan gaz à effet de serre

- Poste 1 : consommations d'énergies de chauffage - 100 % lié au regroupement stratégique de nos agences.
- Poste 2 : véhicules routiers – 40,4% lié à nos stratégies de sectorisation et d'équipements de véhicules plus performants en matière d'impact environnemental.
- Poste 6 : la consommation d'électricité + 25% en partie lié aux nouveaux bâtiments munis de système de climatisation pour le confort des salariés, ainsi que la croissance des effectifs.

KPI

Émissions de CO2 du fait de notre consommation de carburants sur l'année 2020 : 2 018 TCO2 équivalentes par an, contre près de 3 381 tonnes équivalents CO2 en 2011 soit -40,4%



5 Les risques sociétaux

5.1 Fournisseurs



Risque et enjeu

Dans le but de proposer la meilleure sécurité à nos clients, nous nous devons de veiller à la qualité des produits et de la relation avec nos fournisseurs, et ce, malgré la difficulté engendrée par un panel diversifié :

Fournisseurs de services

Nos fournisseurs de services sont majoritairement des sous-traitants (informatiques, sécurité et gardiennage, gestion des déchets etc.). En effet, dans le cadre de nos prestations, nous faisons régulièrement appel à des sous-traitants que nous sélectionnons conformément à la réglementation ainsi que sur la base d'un questionnaire EHS. Les contraintes sont nombreuses et nous obligent à beaucoup de rigueur et de vigilance. Nous engageons tout au long de l'année, à leur côté, une vigilance particulière autour des règles d'intervention en qualité et sécurité auprès de nos clients.

Nous possédons d'autres fournisseurs de services, moins nombreux et standards, comme nos avocats, commissaires aux comptes, etc.

Fournisseurs de produits

Pour ce qui est des produits, l'ensemble des fournisseurs des filiales de la branche Chubb Fire & Security sont communs afin de partager la connaissance entre les unités opérationnelles et d'avoir un haut niveau de qualité.

En tant qu'installateur / intégrateur (et non fabriquant), nous achetons nos 3 types d'équipements (détection intrusion, vidéosurveillance, contrôle d'accès) chez divers fournisseurs. De plus, nous faisons appel à des prestataires en support de nos équipes. Il est de notre devoir et responsabilité de s'assurer que les fournisseurs que nous choisissons respectent nos valeurs et les réglementations en vigueur.

Politique

Nos fournisseurs sont essentiels à notre succès. Ainsi, notre engagement va plus loin que le simple respect des réglementations. Avant tout, notre groupe s'impose comme enjeu majeur de ne travailler avec aucun fournisseur ayant fait l'objet de sanctions internationales. Nous mettons un point d'honneur à nous en assurer, non seulement lors de la signature d'un contrat, mais également tout au long de la relation.

Plus globalement, nous exigeons que nos fournisseurs soient à la hauteur de nos attentes en matière d'éthique, de conformité, de respect des lois françaises, européennes et américaines relatives au commerce international. Cet

engagement doit être porté par tous, car nous estimons qu'il appartient à tous les salariés de s'assurer que les transactions de la société ne violent pas ces interdictions, et donc que : le prospect, le client final, le fournisseur ou tout autre partenaire ne soit pas listé parmi les personnes sanctionnées.

En ce qui concerne les prestations de service nous nous engageons à sélectionner, contrôler, engager avec prudence, surveiller étroitement et gérer efficacement tous les fournisseurs de services et ce, pour des performances efficaces et dignes de confiance, tout en maintenant notre objectif de favoriser l'économie locale en augmentant la part de fournisseurs de services régionaux.

Actions

Sélection fournisseur

Notre métier étant avant tout de protéger nos clients, nous ne choisissons pas nos fournisseurs pour le prix de leurs produits mais pour la qualité de ces derniers. C'est pour cela que chez Chubb Delta, les demandes d'achats sont réalisées à l'issue de recommandations d'experts métiers suite à des analyses de marchés.

Dès l'instant où nous identifions un fournisseur (de bien ou de service) avec qui nous souhaitons faire affaire, nous devons suivre une procédure stricte afin de s'assurer qu'il est autorisé. Comme expliqué dans notre partie sur les risques liés à l'éthique et la corruption, l'ensemble des sociétés du groupe sont soumises à la procédure "ITC360" ("ITC" pour "International Trade Compliance" et 360 en référence à une vision 360°) qui précise la démarche à suivre : avant d'engager la société, il est impératif de vérifier que le partenaire commercial n'est pas frappé d'interdiction via la plateforme de base de données à laquelle nous avons souscrit : MK DENIAL. Ces vérifications doivent être réalisées par le département achat avant la sélection des fournisseurs dans un processus d'appel d'offres.

Par ailleurs, notre base de données fournisseurs est régulièrement vérifiée de façon automatisée, nous pouvons ainsi être alertés sur un fournisseur qui serait frappé d'une interdiction après avoir été vérifié sur MK DENIAL. Si tel est le cas, la relation commerciale est immédiatement suspendue.

En supplément de ces vérifications et avant tout engagement, nous réalisons une enquête sur la conformité légale, la gouvernance et la solvabilité. Cette enquête, largement financière, nous permet de nous assurer de la robustesse économique de nos fournisseurs et donc de leur capacité à pouvoir travailler avec nous sur le long terme. Notons que nous cherchons à limiter au maximum la dépendance de nos agences vis-à-vis de nos sous-traitants. La diversité de notre portefeuille permet de pérenniser notre activité et de toujours travailler dans les meilleures conditions en cas d'indisponibilité du fournisseur.

Les fournisseurs de services sont soumis à une procédure supplémentaire. Cette procédure fixe les règles et processus de sélection, de validation, d'engagement et de contrôle de fournisseurs, notamment pour limiter tout risque de conflit d'intérêt et de corruption. En particulier, les conditions de rémunération des fournisseurs sont très encadrées.

Engagement des fournisseurs

Nous demandons à nos partenaires de prendre connaissance de notre code de conduite fournisseur et de le respecter tout au long de notre relation.

Ce code énonce nos attentes vis-à-vis du respect des lois et réglementations applicables, dont le commerce international, mais aussi des valeurs de notre entreprise. Il ne doit pas être considéré comme une liste exhaustive des exigences en matière d'éthique et de conduite des affaires : nous attendons de nos fournisseurs d'avoir leurs propres codes d'éthique et de conduite en interne. Le code traduit les trois points principaux :

1. Qualité, santé et sécurité de l'environnement :

Nous nous attendons à ce que leurs produits et services soient conçus, produits et livrés en mettant au premier plan la sécurité et la santé de leurs employés et clients. De plus, ces produits doivent être à la hauteur, voire excéder, les exigences de qualité contractuelles, légales et réglementaires. L'impact sur l'environnement doit également être pris en compte notamment via la réduction des déchets, des émissions, de la consommation d'énergie et de matériaux problématiques.

2. Éthique et corruption dans le monde du travail :

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils soient irréprochables en ce qui concerne les sujets d'éthiques et de corruption. Nous n'accepterons aucune forme de concurrence déloyale, de conflits d'intérêt, ou de falsification de documents. Nos fournisseurs doivent avoir mis en place un processus de levé d'alerte ainsi qu'un programme d'éthique et de conformité, proportionnel à la taille et à la nature leur entreprise. Ils s'engagent également à respecter nos droits exclusifs légitimes et nos droits de propriété intellectuelle.

3. Engagements sociétaux :

Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, il est impensable qu'un de nos fournisseurs ne traite pas ses employés de façon équitable. De la même façon, nous ne tolérons aucun manquement au respect des lois et règlements interdisant la traite des êtres humains. Nos fournisseurs ne doivent donc pas avoir recours au travail forcé ou toute autre forme de travail illégal.

La charte signée fait partie des documents obligatoires à obtenir avant d'engager un nouveau partenariat avec un fournisseur.

En effet lors de la signature du contrat, le fournisseur de services doit remettre, en plus des documents légaux (KBIS, déclaration d'assurance etc), l'ensemble des attestations contractuelles :

- une attestation sur l'honneur relative au respect des obligations légales et à la lutte contre le travail clandestin,
- une attestation sur l'honneur relative à la lutte contre la concurrence sociale déloyale,
- une attestation sur l'honneur relative aux règles de commerce international,
- le questionnaire EHS (environnement, hygiène, sécurité),
- une attestation sur l'honneur du respect des règles EHS et du code de conduite fournisseur.

Indépendance des fournisseurs

Tous les ans, chaque salarié doit déclarer qu'il n'a pas de lien avec les fournisseurs et sous-traitants de l'entreprise afin de limiter tout conflit d'intérêt.

Durabilité

Un autre avantage non négligeable de la sélection de fournisseurs de qualité est la durée de notre relation avec eux. Nous cherchons dans la mesure du possible à conserver nos partenaires sur le long terme.

Si l'on se concentre sur le top 30 des fournisseurs de service de sous-traitance (représentant 51% de nos achats de sous-traitance en 2020), nous travaillons avec* :

- 12 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 9 depuis 5 à 10 ans,
- 9 depuis 2 à 5 ans.

Cette tendance est aussi marquée avec nos fournisseurs de biens, étant donné que nous sommes sensibles à proposer des produits de qualité et durables dans le temps.

Si l'on se focalise sur nos 30 fournisseurs de produits les plus importants (représentant 84% de nos achats de produits en 2021), nous constatons que les relations sont anciennes. En effet nous avons* :

- 24 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 3 fournisseurs depuis 5 à 10 ans,
- 3 fournisseurs depuis 2 à 5 ans,

** Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA*

Localité

L'ensemble de nos agences essayent autant que possible de travailler avec des entreprises de la région pour la sous-traitance. Cela nous permet de favoriser l'économie locale tout en satisfaisant nos clients, à la fois par la réduction du prix de notre main d'œuvre du fait de frais de déplacements limités et par la réduction des délais d'intervention.

Si l'on se concentre sur nos fournisseurs du top 30 de 2021, près de 90% de leurs interventions (en montant) ont lieu dans la région où ils sont basés*.

** Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA*

KPI

En 2021, 80% de nos 30 fournisseurs de produits principaux et 40% de nos 30 fournisseurs de sous-traitance principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous*

En 2021, près de 90% des interventions (en montant) des fournisseurs de sous-traitance du top 30 ont eu lieu dans la région où ils sont basés*

**Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA*

5.2 Satisfaction et protection des clients

Risque et enjeu

Notre mission est d'accompagner tous les jours nos clients pour préserver leur sécurité et celle de leurs biens les plus précieux. Aussi rares soient les intrusions, si celles-ci se déroulent au même moment qu'une défaillance du système, l'impact serait considérable, voire destructeur. De ce fait, il n'y a pas de niveau de risque "acceptable", en particulier lorsqu'il s'agit d'événements liés à la protection des personnes :

la moindre défaillance peut être fatale. Nous n'avons simplement pas le droit à l'erreur.

Ainsi, l'enjeu de satisfaction va de pair avec celui de la protection. Notre ambition est celle de nous améliorer chaque année pour « satisfaire pleinement nos clients en leur apportant un service de qualité avec des salariés impliqués et compétents ».



Politique

Face à ces enjeux, nous nous engageons à :

- Sélectionner des solutions et produits pérennes, fiables et éprouvés,
- Agir au plus vite et prendre nos responsabilités,
- Suivre l'ensemble des alertes reportées sur la sécurité des produits et services,
- Être conforme avec l'ensemble des réglementations légales, groupe et métiers,
- Sélectionner des fournisseurs qui partagent nos engagements concernant la sécurité.

La sécurité étant notre maître-mot, c'est notre guide dans nos réflexions en termes d'innovation produits et solutions. Nous dédions donc plus de temps aux tests de robustesse et

durabilité des nouveaux produits déployés à la consommation plutôt qu'à la vitesse de mise à disposition sur le marché, et concentrons nos capacités d'innovation sur la satisfaction client.

Notre politique se matérialise par différentes initiatives :

- des certifications par des organismes tiers comme gage de sécurité,
- une attitude proactive face à la satisfaction des clients.

Pour mesurer la satisfaction globale de nos clients l'enquête annuel est l'outil qui nous permet de faire un suivi objectif et chiffré de son évolution. Notre volonté est de continuer à améliorer la moyenne de satisfaction globale d'au moins 1 point par an.

Actions

1. Certifications, gage de qualité et sécurité

Bien que optionnelles, nous avons acquis des certifications démontrant notre engagement concernant la sécurité et la qualité de nos produits et services. En effet, l'ensemble de nos agences possède une ou plusieurs certifications NF Service APSAD délivrées par le CNPP et l'AFNOR. Ces certifications bénéficient du soutien et de la reconnaissance de nombreuses parties prenantes, notamment des professionnels du secteur de la sécurité et de l'assurance. Mais, au-delà d'être un atout concurrentiel important dans les appels d'offres, elle garantit des prestations de qualité (conception adaptée aux besoins de l'utilisateur, matériels, installation, mise en service, maintenance, vérifications périodiques), ainsi que l'assurance de systèmes de sécurité fiables et efficaces.

L'ensemble de nos agences du réseau Sûreté sont certifiées pour la détection d'intrusion et la vidéosurveillance (R81 et R82), l'ensemble de nos agences du réseau Systèmes sont certifiées pour la vidéosurveillance (R82) et nos 4 centres de télésurveillance sont certifiés pour la télésurveillance (R31).

2. Le test qualité, une assurance pour nos produits

Les certifications ne suffisent pas à garantir à 100% la protection des utilisateurs. Afin de s'assurer de la qualité de nos produits et de protéger un maximum nos clients, nous privilégions les produits certifiés NF-A2P et les testons et validons avant de procéder à leur ajout dans notre catalogue. Nous avons défini un ensemble de spécifications à respecter pour chaque typologie (alarme, caméra, etc.). Pour ce faire, un département composé de 5 personnes est dédié aux tests, avec pour objectif de s'assurer que les produits soient de qualité, performants, robustes sur le long terme et compatibles avec nos systèmes. Par exemple, avant de commercialiser une caméra, sont vérifiés : la qualité de l'image, l'éclairage infrarouge, les effets parasites, la qualité perçue et l'intelligence embarquée. En plus de ces tests, nous pouvons également réaliser un benchmark des produits équivalents afin de ne proposer que les meilleurs du marché.

En moyenne, nous comptons 340 produits dans notre catalogue Sûreté et environ 10% sont changés chaque année.

En 2021, nous en avons lancé 3 nouvelles offres afin de mieux servir nos clients : une solution DATI, une solution de raccordement multi-technologies à nos centres de services connectés et une solution de détection thermique.

En particulier, nous avons lancé une nouvelle offre autour du travailleur isolé, en partie pour répondre aux pratiques de

télétravail accentuées par la crise sanitaire. Cette offre s'appuie sur le code du travail qui demande à chaque entreprise d'être garante de la sécurité de ses employés isolés. Nous proposons donc une solution technologique de Dispositif d'Alerte du Travailleur Isolé (DATI) : ce matériel permet à une personne d'alerter en cas de problème (chute, perte de verticalité, immobilité, agression...) automatiquement ou manuellement. Ces dispositifs sont reliés à nos centres de télésurveillance afin de contacter les responsables et / ou les secours.

Nous avons également lancé la marque de services connectés Chubb VisiON+ fin juin 2021.

Chubb visiON+ désigne l'ensemble de nos offres de services connectés c'est-à-dire les services pour lesquels les équipes expertes de Chubb Delta se connectent à distance aux équipements de sécurité électronique de nos clients, à leurs données et délivrent des fonctionnalités de services avancées.

De la télésurveillance à la maintenance connectée et à la maintenance sur site lorsqu'elle est associée, en passant par les rondes vidéos connectées, les solutions de Dispositif d'Aide au Travailleur Isolé ou encore le portail relation client : Chubb VisiON+ ce sont des services connectés combinant qualité, expertise et services à distance pour apporter une connectivité et une réactivité accrues à nos clients, en offrant le meilleur de l'humain et du digital !

3. Les services connectés : une aide précieuse

Afin de répondre au mieux au besoin de sécurité du client, nous disposons de deux types de services connectés en France : le centre de maintenance connectée et les centres de télésurveillance.

Centre de maintenance connectée

Ce centre intervient dans 2 grands domaines :

1) Le support aux clients à l'exploitation de leur système

Si une panne survient, le client contacte le centre de maintenance connectée. C'est à ce moment-là que notre centre nous donne un avantage considérable par rapport aux entreprises du secteur : nous procédons en effet à un diagnostic de l'installation à distance. Dans la majorité des cas, cela permet de régler le problème en quelques minutes sans le déplacement d'un technicien. Si le problème ne peut pas être résolu à distance, nous envoyons alors une demande de dépannage sur site par un technicien de maintenance.

Toute personne confrontée à une situation de panne de son système peut se retrouver dans l'incapacité de quitter les lieux sans surveillance. Ces pannes sont anxiogènes pour nos clients, et nous nous devons d'agir le plus rapidement.

2) La collaboration avec les techniciens terrain lors de la mise en service des nouvelles installations

En effet, en plus des vérifications que ces derniers réalisent obligatoirement lors de l'installation sur place pour pouvoir garantir le bon fonctionnement de l'installation, notre centre de maintenance connectée effectue une validation des différents paramètres techniques avant d'activer la télésurveillance du site.

En complément, une vérification à distance de l'installation est réalisée annuellement afin de garantir le bon fonctionnement du système dans le temps.

Centres de télésurveillance

Ces centres sont en charge de la surveillance en continue des sites de nos clients.

En cas d'intrusion détectée sur site, nous appliquons immédiatement les mesures d'urgence convenues avec le client. Nous réalisons une vérification de l'origine de l'alarme, soit par l'intervention d'une société de surveillance humaine, soit au travers du système de vidéosurveillance du client. Si l'effraction est avérée, nous pouvons alors faire appel aux forces de l'ordre.

C'est également dans ces centres que nous disposons de services de rondes vidéo connectées, qui permettent par exemple d'accompagner en vidéo nos clients les plus à risque lors de l'ouverture et de la fermeture de leurs sites.

Enfin, nous disposons d'un service interne dédié à la sélection, l'évaluation et le suivi des prestataires sous-traitants de sociétés de surveillance humaine. Nous garantissons ainsi à nos clients des interventions de qualité.

4. La satisfaction des clients, reflet de la qualité du service délivré

Nous avons 3 moyens de suivre le niveau de satisfaction de nos clients : les enquêtes de satisfaction à la suite d'une intervention, les enquêtes annuelles et le suivi des réclamations.

Les enquêtes transactionnelles à la suite d'une intervention

Comme dit précédemment, le dépannage est une intervention critique, que nous souhaitons améliorer au maximum. Afin de mesurer de façon continue la satisfaction de nos clients, nous

envoyons systématiquement une enquête de satisfaction suite à une intervention de dépannage.

Nous utilisons le Net Promoter Score (NPS), reconnu sur le marché comme indicateur de la fidélité d'un client à une entreprise à travers sa propension à la recommander, afin de distinguer les utilisateurs insatisfaits (à risque) des plus fidèles, puis d'analyser les résultats afin de nous améliorer. Le client donne un score de 0 à 10 sur l'intervention.

$$\text{NPS} = \text{Pourcentage de promoteurs} - \text{Pourcentage de détracteurs}$$

Un taux positif signifie qu'il y a plus de promoteurs (note supérieure ou égale à 9/10) que de détracteurs (note inférieure ou égale à 6).

Nos agences reçoivent l'intégralité des commentaires afin de les analyser. Quelle que soit la note donnée par nos clients, nous les recontactons : en cas de note inférieure ou égale à 6, nous rappelons nos « détracteurs » afin de comprendre et de mieux identifier leur insatisfaction. En cas de note 7 et 8, nous rappelons nos clients pour avoir une idée de ce que nous pourrions améliorer pour les satisfaire encore plus. En cas de note supérieure ou égale à 9, nous prenons l'initiative d'appeler le client pour comprendre ce qui a été apprécié afin de partager les bonnes pratiques par la suite : cela permet de valoriser les bonnes interventions, et par conséquent les bons techniciens.

Ces enquêtes sont suivies mensuellement par chaque agence afin d'améliorer constamment notre service. Elles sont également analysées par le service Expérience client pour en tirer des enseignements et tendances, et pour identifier les actions à mener en collaboration avec le service qualité et les opérations.

En 2021, notre NPS était de 58,2 soit une augmentation de 116% par rapport à 2020. Cette augmentation est en partie due à un changement de modalité d'enquête.

L'enquête annuelle

En 2021, nous n'avons pas réalisé d'enquête annuelle et avons concentré nos efforts sur les enquêtes transactionnelles.

Les actions identifiées suite à l'enquête annuelle de 2020 ont été menées en 2021 ou sont planifiées sur 2022 (voir pavé 5) : nos clients nous remontaient leur souhait de bénéficier d'un suivi plus régulier de leurs demandes et d'un accès plus facile à nos services.

Les réclamations

En cas d'insatisfaction, le client a la possibilité de communiquer au travers de différents canaux : par courrier, par e-mail, par téléphone ou oralement. Nous prenons en compte chaque réclamation et nous engageons à répondre dans les meilleurs délais, suivant la complexité de la demande.

Conformément à notre certification ISO 9001 et NF-Service, nous traitons chaque réclamation avec attention. Notre objectif s'oriente autour de 3 axes :

1. Répondre à nos utilisateurs insatisfaits : “Nous faisons notre possible pour répondre dans les délais définis pour nous assurer de votre satisfaction et avant tout de votre sécurité”.
2. Agir : “Suite à l'analyse de votre réclamation nous agissons en mettant en place une action dite curative, c'est à dire qui traite la conséquence”.
3. S'améliorer : “Mettre en place des actions curatives n'est pas suffisant, c'est pour cela que nous travaillons ensuite à la mise en place d'actions correctives afin de traiter directement la cause et que problème ne se reproduise pas”.

5. La qualité de l'intervention

Comme évoqué, les interventions de dépannage sont les plus critiques dans notre métier et font l'objet de plus d'exigence de la part de nos clients. Dans une démarche d'amélioration continue, en 2019, nous avons entrepris un projet suivant l'approche du “Design Thinking” afin d'améliorer la qualité de nos interventions de dépannage. Ce projet cherche à répondre à la question : “Comment pourrions-nous rassurer nos clients lors d'une panne en leur apportant le bon support au bon moment ?”.

Le “Design Thinking” est une méthodologie d'innovation permettant de transformer les idées en actions concrètes, autrement dit de trouver des solutions innovantes puis de les tester en situations réelles et ce dans la co-construction directement avec les clients. Dans cette méthodologie, il est important de faire travailler ensemble des profils différents tels que professionnels du marketing, des opérationnels ou des designers. La vision étant que la combinaison de compétences permet d'identifier une problématique, d'évaluer l'environnement dans lequel elle évolue, de trouver la solution qui permettra de résoudre le problème, et pour finir, de concevoir la forme qui incarnera au mieux le concept.

C'est pourquoi, nous avons mis nos clients au cœur de notre démarche : nous avons réalisé une trentaine d'entretiens avec eux. Ils visaient dans un premier temps à identifier les moments clés irritants des interventions de dépannages, puis, dans un second temps, à tester les solutions imaginées.

De ce projet sont ressorties 4 idées qui ont fait l'objet d'un prototype et d'expérimentation avec l'aide d'un designer.

L'une d'entre elle a été déployée au 1er semestre 2021. So Easy est un accès simplifié à notre centre de maintenance connectée via un QR code personnalisé par client. Chacun de nos clients sous contrat de maintenance connectée a reçu un QR code unique qui lui permet, quand il le scanne, d'être rappelé par un de nos techniciens qui a les informations sur le client et son système. Cette solution est appréciée par nos clients qui notent un Customer Effort Score à 4,8 sur 5 (5=effort très faible pour contacter la maintenance connectée par So Easy).

Une seconde solution liée à notre extranet client est en cours de développement en 2021 et sera déployée courant 2022.

6. La qualité de l'intervention

Dans nos enquêtes annuelles 2020 et transactionnelles au fil des années, le suivi des demandes de nos clients nous est remonté comme un point d'amélioration.

Nous avons lancé en 2021 un projet autour du sujet de la relation client en 3 étapes :

1. Avril 2021 : une grande enquête interne à l'ensemble des collaborateurs sur les sujets de relation client chez Chubb Delta.
2. 2^{ème} semestre 2021 : un groupe de travail utilisant une démarche design thinking pour identifier les enjeux relationnels de nos clients au travers de 3 persona. Nous avons réalisé une dizaine d'interviews client.
3. 2022 : un groupe d'expert pour rendre concrète une des pistes d'amélioration identifiée autour de la relation client.

Résultats

3 certifications métier :

- NF service APSAD pour le service d'installation et de maintenance de systèmes électroniques de sécurité (NF 367-I80)
 - Cybersécurité @ en détection d'intrusion (R81)
- NF service APSAD pour le service d'installation et de maintenance de systèmes électroniques de sécurité (NF 367-I80)
 - Cybersécurité @ en vidéosurveillance (R82)
- Certification APSAD de service télésurveillance (R31)

33 nouveaux produits en 2021, 100% testés et approuvés

Résultats relatifs aux enquêtes transactionnelles

Nombre de réponses : 414

NPS : 58,2 (soit 116% de plus qu'en 2020 - Cette augmentation est en partie due à un changement de modalité d'enquête)

KPI

Enquêtes annuelles :

Pas d'enquête annuelle menée en 2021,
prochain résultat en 2022

5.3 Éthique, corruption et fiscalité



Risque et enjeu

Pour gagner la fidélité de ses clients et maintenir la cohésion de ses salariés, Chubb Delta s'est fixé une ligne de conduite stricte sur les sujets d'éthique. Les différentes réglementations qui s'imposent à notre société vont également dans le sens de notre engagement.

En effet, nous sommes soumis à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Sapin II »), qui édicte de nouvelles obligations de prévention et de détection de la corruption et du trafic d'influence mises à la charge de certaines sociétés. Par ailleurs, en tant que filiale

d'un groupe coté en bourse sur le marché américain, nous devons de respecter la réglementation Sarbanes-Oxley (dite "SOX"), imposant des règles de conduite strictes en matière de contrôle interne. Celle-ci nous permet d'attester au marché de la transparence de nos états financiers.

Enfin, nos opérations sont réalisées en France et aucune ne nécessite une vigilance fiscale particulière en dehors des dispositions légales françaises (TVA, taxes et impôts courants). Notre engagement dans la matière est donc celui du respect des règles fiscales et du paiement de nos impôts et taxes dans les délais.

Politique

La vocation de Chubb Delta est de maintenir l'excellence de service vis-à-vis de nos clients et de développer nos activités dans le respect de notre identité et de notre vision.

Nous partageons les valeurs du groupe Carrier auquel nous étions directement rattachés en 2021, et ceux du groupe API auquel nous sommes rattachés depuis janvier 2022, alliant le respect, l'intégrité, l'inclusion, l'excellence commerciale et l'innovation. Nous développons dans ce cadre une forte politique EHS (environnement, hygiène et sécurité), appliquons les règles de notre Code d'Éthique et celui du groupe et mettons en application notre politique de ressources humaines du « toujours mieux vivre ensemble » : nous valorisons la diversité, soutenons la formation continue et menons une politique de ressources humaines dynamique pour développer en continu les compétences de nos collaborateurs et optimiser leurs plans de carrière.

Nous avons une tolérance zéro pour toute forme de pratiques contraires à l'éthique des affaires et l'intégrité, de haine, de harcèlement, d'intimidation, de discrimination ou de représailles, et ce, de quelque nature que ce soit. Défendre nos valeurs et notre culture, c'est l'affaire de tous. Tout commence par le management, mais nous avons besoin de chaque employé, partout, en tant que superviseur ou contributeur individuel, pour maintenir un environnement de travail intègre, respectueux et inclusif. D'ailleurs, nous nous sommes donnés

comme objectif de traiter 100% de signalements de comportements contraires à nos valeurs et principes éthiques au sein de l'entreprise.

Pour encourager des comportements toujours plus éthiques au sein de notre entreprise, nous avons mis en place :

- **un code d'éthique**, qui s'applique à l'ensemble des collaborateurs et sociétés du groupe dans le monde entier. C'est pourquoi il est remis dans le package d'intégration de tout nouvel arrivant dans l'entreprise, qui atteste par sa signature la bonne remise dudit document. Sa qualité à la fois d'outil et de guide nous permet d'atteindre nos objectifs de la bonne façon. Il peut être transmis sur demande aux clients (par exemple dans le cadre d'appels d'offres).
- **un code de conduite anticorruption "Sapin II"** définissant et illustrant les différents types de comportements à proscrire car susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence. Il est intégré au règlement intérieur de la société et remis à tout nouveau salarié dès son arrivée dans l'entreprise (remise contresignée comme pour le code éthique). Il est également communiqué aux clients, fournisseurs et partenaires qui le demandent.
- **un code de conduite** à l'intention de nos fournisseurs et sous-traitants.

Actions

La mise en application de notre politique se fait via quatre leviers :

- les règles et procédures,
- la formation et sensibilisation des collaborateurs,
- le contrôle,
- la mise à disposition d'outil(s) d'alerte.

Règles et procédures

Les procédures permettent de définir nos processus et nos modes opératoires conformément à la bonne conduite à adopter dans le cadre du fonctionnement global de l'entreprise et de sa performance financière et extra-financière. Elles sont donc en phase avec le code éthique et le code de conduite anticorruption.

Nous disposons de procédures « groupe », sous le nom de "Corporate Policy Manual" (CPM), qui incluent également les procédures éthiques. Nous avons également des procédures déclinées par unité opérationnelle donc propres à Chubb Delta. Toutes sont rassemblées sur notre portail intranet, accessible à tous nos collaborateurs. Nous tâchons, dans la mesure du possible, de nous référer à cet intranet pour accéder aux versions les plus récentes et donc en vigueur. Ce site présente les actualités, donne l'accès à différents outils et reportings, mais aussi et surtout comprend des pages spécifiques aux principaux départements. Chaque département fait figurer sur ses pages ses procédures, qu'elles soient spécifiques à notre société ou qu'il s'agisse directement des procédures groupe.

Chaque année, nous réalisons un "CGA" (Control Gap Assessment) visant à nous auto-évaluer sur notre capacité à respecter les procédures en place. A cette occasion, ou dans toute autre circonstance le justifiant, les procédures doivent faire l'objet d'une revue et d'une mise à jour si nécessaire.

Former et sensibiliser

Pour nous assurer de la bonne application au quotidien du code d'éthique au sein des équipes, nous avons mis en place un système de formation interne pour tous les collaborateurs, des membres de la Direction jusqu'aux techniciens.

Nous avons deux types de formations :

- **Les formations e-learning** : lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur, excepté les techniciens, il lui est demandé de suivre un parcours de formation en e-learning, portant sur des sujets éthiques. Nous estimons qu'il effectuera une quinzaine de formations sur ces sujets durant ses deux

premières années chez nous. De plus, chaque année, un module sur la corruption est à valider.

- **Les ateliers de sensibilisation** : réalisés tous les semestres par les superviseurs, ils sont à destination de l'ensemble des employés et notamment des techniciens. A ce jour, les sessions sont relativement orientées sur le respect et la communication.

En 2021, le taux de formation e-learning réalisées par les employés déjà présents au 1er janvier 2021 était de 98%.

Afin que les collaborateurs gardent toujours cet enjeu en tête, nous communiquons de façon régulière sur les principaux événements de lutte anticorruption par l'intermédiaire de "newsletter" ou "notes de partage d'expérience". Par exemple, avant les fêtes de fin d'année, nous avons rappelé la politique concernant les cadeaux pour les clients et le processus à suivre. Nous profitons également de la journée internationale de lutte contre la corruption du 9 décembre pour faire une communication à ce sujet à l'ensemble des collaborateurs. Ces communications peuvent également les sensibiliser sur des sujets plus larges, comme les règles et bonnes pratiques en matière de sécurité informatique, qui a fait l'objet d'une large communication en 2020.

Contrôler

De plus, afin de s'assurer du respect des processus, nous avons mis en place différents niveaux de contrôles :

1. Les cadeaux et invitations

Les cadeaux et invitations à un repas ou pour assister à des événements sont fréquents dans la vie des affaires. Ils peuvent répondre à différentes finalités : faire connaître un produit ou un service (invitation à un salon professionnel, par exemple), faire le point sur un contrat ailleurs que dans un lieu de travail, remercier les collaborateurs d'une autre entreprise à la suite d'une opération partenariale réussie, etc.

Afin de permettre à l'entreprise de se conformer aux lois applicables ainsi qu'aux règles internes du groupe, nous demandons aux employés d'obtenir une approbation préalable aux cadeaux d'affaires / invitations car ils peuvent être les instruments de pratiques corruptives visant à obtenir indûment un avantage quelconque (un marché, des informations privilégiées, des conditions contractuelles avantageuses, etc.).

Ainsi, nous avons mis en place une matrice de validation des cadeaux et invitations dont nos clients ou potentiels clients seraient bénéficiaires. Selon le montant ou la nature du

bénéficiaire, le cadeau ou l'invitation doit être validé par le management, les services Finance, Juridique et Ethique & Conformité.

Cette matrice ne concerne actuellement que les cadeaux adressés aux clients ou prospects, nous souhaitons mettre en place le même processus de déclaration et d'approbation pour les cadeaux reçus par nos employés.

2. Vérification des clients

Nous appliquons les règles de conformité du commerce international, qui incombent à toutes nos transactions, même franco-françaises, puisque celles-ci pourraient être interdites si elles impliquent des personnes, entreprises ou pays sous embargo commercial ou faisant l'objet de sanctions internationales du fait notamment de liaison avec des entreprises terroristes, de trafic d'armes ou de drogue, mêlées au grand banditisme ou aux infractions criminelles. Il est donc essentiel d'être constamment vigilant.

C'est pourquoi, toutes les sociétés du groupe sont soumises à la procédure "ITC360" ("ITC" pour "International Trade Compliance" et 360 en référence à une vision 360°) qui précise la démarche à suivre : avant d'engager la société, il est impératif de vérifier que le partenaire commercial n'est pas frappé d'interdiction via la plateforme de base de données à laquelle nous avons souscrit : MK DENIAL.

Bien que ces vérifications incombent beaucoup aux commerciaux, qui se doivent de les réaliser avant tout nouveau devis ou réponse à un appel d'offres, elles sont imposées à tous les salariés amenés à enregistrer des nouveaux partenariats. Par exemple, le département Achats doit se soumettre à ce type de vérification avant la sélection des fournisseurs dans un processus d'appel d'offres.

Par ailleurs, notre base de données clients est vérifiée quotidiennement via un logiciel dans l'hypothèse où un client serait frappé d'une interdiction après avoir été vérifié sur MK DENIAL.

En cas de transaction sensible, la démarche commerciale est immédiatement suspendue. Elle fait alors l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la Direction Juridique et des investigations complémentaires sont menées.

En 2021, certains clients ont fait l'objet d'alertes et donc d'investigations poussées. Aucune n'a découlé sur une opposition à la transaction ou à un retrait du client de notre base, ce qui souligne l'efficacité des mesures de précaution qui ont été prises.

3. Dispositif de contrôle et d'audit interne

Notre département de contrôle interne est en charge de mettre en place des contrôles barrières afin de limiter les risques de corruption et de fraude dans le cadre de la loi SOX. Par exemple, dans cette matrice, nous disposons entre autres des contrôles sur :

- l'identification des risques de séparation des tâches ("SOD") et les règles de revue par une tierce personne qui en découlent, ainsi que les contrôles compensatoires définis lorsque nécessaire,
- la revue, a minima annuelle, des différentes matrices d'approbation selon le type de transaction (cohérence des seuils et des responsables), afin de s'assurer de la prise en compte d'un quelconque changement organisationnel en interne ou au niveau du groupe,
- le respect de la politique voyage et de la procédure relative aux notes de frais (plafond de dépense, classes à choisir, seuils de validation, délais de soumission, etc.),
- la vérification du niveau de contrôle interne de nos sous-traitants (par exemple en obtenant les rapports "SOC" ou "SSAE18", attestant de leur qualité),
- la signature de deux lettres de certification par le comité de direction à chaque clôture trimestrielle afin d'attester de la transparence des états financiers et de l'efficacité du contrôle interne aux bornes du processus avant transmission du "reporting package" au groupe.

Le département de contrôle interne est en charge de s'assurer que les processus définis soient respectés au travers notamment d'audits réguliers de nos agences.

Nous mettons en œuvre un dispositif de contrôle permanent cohérent couvrant l'ensemble du cycle d'évaluation à travers des campagnes d'auto-évaluation pertinentes via des questionnaires et la réalisation de tests sur le plan réglementaire auxquels la société est exposée.

Les déficiences sont reportées dans un outil groupe nous permettant d'alerter les responsables opérationnels afin d'évaluer les risques de non-conformité. Notre performance est alors évaluée par le groupe au regard de notre capacité à implémenter le plan d'action dans les délais.

Au 3ème trimestre 2021, Chubb Delta atteint un taux d'avancement de 100% quant à la mise en place des contrôles SOX vis-à-vis des procédures groupe ("gap assessment"). Notre niveau de maturité est donc défini comme "Adequate control".

Alerter

Nous encourageons les collaborateurs à remonter toutes leurs alertes et inquiétudes directement à leurs managers, l'équipe RH, éthique et conformité ou juridique.

De plus, Chubb Delta a mis en œuvre un dispositif d'alerte ouvert à tous, aussi bien aux salariés qu'aux tiers (clients, sous-traitant, fournisseurs, etc.), dans le but de signaler d'éventuels manquements de l'entreprise au code d'éthique ou aux lois applicables. Pour proposer ce service, nous avons en place un programme de signalement confidentiel (Carrier Integrity line). Toute personne peut remonter une alerte via un site internet sécurisé ou par téléphone. Les informations sont alors retraitées afin de ne pas mentionner l'identité de l'émetteur du signalement, sauf si celui-ci donne son consentement. Le signalement est ensuite assigné selon sa nature au département RH, éthique et conformité ou juridique, etc. Ces alertes font ensuite l'objet d'une analyse détaillée par la direction.

Le programme de signalement confidentiel permet de protéger l'identité de la personne soulevant le problème, est neutre (il ne prend parti ni pour la direction ni pour l'employé) et est indépendant (il fonctionne séparément de la direction).

Par ailleurs, d'autres canaux sont également à disposition des collaborateurs pour émettre une alerte : la voie hiérarchique, le service juridique, le service Ethique et conformité.

Tout signalement porté à notre connaissance sera investigué et signalé au groupe. Pour cela, nous disposons d'un outil de suivi groupe appelé C360. De plus, si les faits sont avérés, nous nous engageons à prendre les mesures nécessaires au plus vite. Les cas reportés dans cet outil font l'objet de revues lors de réunions tenues régulièrement sur les enjeux éthiques entre le Directeur Général, le Directeur des Ressources Humaines et le Directeur Ethique et Conformité.

Résultats

Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe :
3 (dont 1 non avérée à l'issue de l'enquête), contre 10 en 2020

Aucun client ou fournisseur n'a été banni cette année suite aux analyses ITC360.

Nombre d'anomalies de contrôles internes relatives à l'éthique, la corruption et la fiscalité : pas d'anomalies identifiées sur 2021

KPI

Taux de formation éthique / corruption via l'e-learning : 98% des collaborateurs formés (contre 99% en 2020)

Taux d'alertes éthiques clôturées du fait qu'une enquête a été dûment menée : 100%

5.4 Sécurité informatique et Digitalisation



Risque et enjeu

L'ensemble des données personnelles et de télésurveillance de nos utilisateurs sont stockées en interne dans nos data centers. Il est nécessaire que ces données soient protégées, il en va de la sécurité et de l'intégrité de nos clients. Nous nous devons de prendre en compte ce risque dans nos infrastructures, car nous sommes la cible de nombreuses

tentatives d'attaques. Les cyber-menaces sont d'ailleurs toujours plus sophistiquées. Chaque jour, de nouvelles failles et de nouveaux risques sont identifiés.

De plus, par la nature même de nos activités, nous sommes soumis à des exigences réglementaires de plus en plus fortes, nécessitant une gouvernance robuste et agile.

Politique

Dans le cadre de nos activités, nous nous engageons à protéger et à traiter les données à caractère personnel de nos clients dans le strict respect de la loi et à assurer leur intégrité, disponibilité, sécurité et confidentialité. C'est pour cette raison que nous nous sommes notamment fixés comme objectif de déjouer 100% des attaques informatiques.

Pour cela, le groupe Carrier auquel nous appartenions en 2021, a instauré un système de directives en matière de sécurité informatique. Ces directives, appelées les "IT policies", sont issues de normes standards mais aussi de requis propres à notre groupe. Pour Chubb Delta, le dispositif se compose de 119 règles et procédures, allant de la stratégie de sécurité des mots de passe à la gestion des data centers, en passant par la vérification des accès physiques et informatiques.

Notre engagement passe également par notre intransigeance vis-à-vis de notre certification APSAD P3, pourtant facultative. Elle s'applique à l'ensemble de nos centres de télésurveillance et c'est notamment le processus de réception et de traitement des informations (intrusion, incendie, technique...) délivrées par l'intermédiaire de transmetteurs téléphoniques (réseaux filaires ou hertziens) qui fait l'objet de fortes exigences pour nos 4 centres de télésurveillance. Cette certification nous apporte crédibilité et légitimité en matière de compétences et moyens mis en œuvre afin de garantir la qualité de prestations techniques dans le domaine de la sécurité. Elle nous permet ainsi de nous distinguer parmi les professionnels.

Enfin, soucieux des enjeux environnementaux, nous avons engagé une démarche de digitalisation afin d'acter dans le sens du zéro papier.

Actions

Conformément aux attentes de la certification APSAD P3, l'ensemble des données personnelles sont stockées dans notre propre data center, situé à proximité immédiate de l'un de nos centres de télésurveillance. Cela nous permet d'avoir une supervision plus importante et de pouvoir intervenir au plus vite en cas de problème. Nous possédons également un second data center, situé dans une autre région et prenant le relais en cas de défaillance. Cela nous permet d'assurer une continuité d'activité et de pouvoir assurer un service sans interruption.

Chaque mois, nous sommes victimes de plusieurs milliers de tentatives d'attaques ! Nous les affrontons grâce à une organisation robuste, une configuration technique sécurisée et à l'aide de nombreux audits. Ainsi, sur l'année 2021, nous avons déjoué 100% des 30026 attaques perpétrées.

Une organisation robuste

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) a pour vocation de mener la modernisation de l'architecture IT et joue un rôle majeur en matière de prévention, de détection et de gestion des incidents de sécurité. Parmi ses fonctions, le département est en charge de la mise en place de la redondance, des sauvegardes ainsi que du maintien du plan de secours informatique (astreintes, sauvegardes et capacité de restauration, data center de secours, etc.). Si un incident se produisait, une structure de secours et des réseaux redondants ont été mis en place afin de garantir la continuité de nos services. Les sécurités physique et digitale sont complémentaires. La DSI met donc en place des actions pour protéger ses biens : les locaux sont accessibles uniquement avec un badge sécurisé, les accès aux serveurs sont supervisés, les sites sont télésurveillés etc. Par ailleurs, une certification annuelle IT et cybersécurité est mise en place via un e-learning dédié. Elle permet de sensibiliser annuellement les employés aux risques cyber ainsi que les bonnes pratiques existantes. 99,5% des employés concernés ont réalisé le e-learning.

Au sein de la DSI, un pôle de 6 personnes se dédie exclusivement à l'activité de monitoring informatique. En charge de la sécurisation des infrastructures, systèmes et applications, il administre un ensemble de matériels et logiciels dédiés à la prévention des risques (firewall, antivirus, etc.), à la détection des intrusions (sonde et réponse aux incidents, etc.) et intervient en cas d'activation du plan de secours informatique. Chaque jour en temps réel, le responsable monitoring analyse les tentatives de cyberattaques via une console.

Ces mesures ne suffiraient pas sans l'investissement des opérateurs de télésurveillance. De par leur activité, ils accèdent chaque jour à des données confidentielles. Ainsi, en complément de la formation APSAD (Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances Dommages), ils se doivent de signer une charte de confidentialité, les engageant vis-à-vis du respect et de la protection de la confidentialité des données.

Une configuration technique sécurisée

Un moment critique de la vie des données est leur transmission. En fonction du réseau du client, il est possible qu'un hacker puisse les intercepter durant leur transfert à nos serveurs. Pour se protéger de ces attaques, l'ensemble de nos installations possède un boîtier "plug and play" (en français "brancher et utiliser"), permettant de chiffrer les données avant leur transmission. Configuré chez les clients au moment de l'installation, il fonctionne comme un VPN (Réseau Privé Virtuel) : il anonymise et convertit les données afin de les rendre illisibles sauf utilisation d'une clé secrète et ce, en créant un tunnel de

connexion privé entre les installations et nos data centers. Ainsi, si un hacker parvient à intercepter le flux de données, celui-ci sera inexploitable.

Ce système, développé par Chubb Delta, est complémentaire aux mesures mises en place en interne et permet de protéger les données d'un client de bout-en-bout, c'est à dire depuis son logement ou lieu de travail jusqu'à nos data centers.

Agilité : COVID19

Durant la première vague de la COVID19, il a été nécessaire de repenser la façon d'opérer nos activités selon nos 2 objectifs fondamentaux : garantir la santé de nos salariés tout en continuant à servir nos clients. Cela a été rendu possible en repensant notre façon d'opérer, en équipant tous nos opérateurs de moyens techniques leur permettant d'effectuer leur travail à distance, tout en maintenant constamment informé l'APSAD. Aussi, au-delà de modifications en termes d'infrastructure pour rendre cela possible, nous avons équipés 132 de nos collaborateurs, qui opèrent au sein des Télé services, d'ordinateurs portables, d'écrans externes, d'iPhones afin que Chubb Delta puisse assurer une continuité de service et ainsi garantir la sécurité des biens et des personnes. En 2021, nous avons maintenues les mesures adoptées en 2020 lors de la première vague de la COVID19 afin d'assurer une continuité de service sans faille en cas de nouveau confinement à venir. A ce jour, nos opérateurs sont toujours dotés, au cas où, de ce même matériel, afin d'être en mesure de palier à toutes circonstances qui nous obligerait de quitter nos locaux tout en continuant à exercer notre activité et à servir nos clients.

Audit comme gage de sécurité

La sécurité informatique évolue très rapidement. Afin de ne pas perdre le fil des nouvelles recommandations, nous chargeons chaque année s'il n'y a pas d'audit interne la même année, une entreprise spécialisée dans la cybersécurité de réaliser un audit flash. Cet audit se déroule généralement sur une dizaine de jours et mobilise plusieurs experts en cybersécurité. Lors de l'audit, ces experts testent notre système de sécurité et cherchent à identifier un maximum de failles en simulant des attaques, qu'elles soient internes ou externes. Cela nous permet d'avoir un état des lieux objectif de la sécurité des systèmes d'information. En 2021, nous avons fait l'objet d'un audit interne qui s'est substitué à l'audit flash externe. Le résultat de l'audit interne 2021 a été positif, Chubb Delta ayant obtenu le niveau « Adequately Controlled ».

Accordant un intérêt indéniable à la protection des données, nous appliquons, dans la mesure du possible, les recommandations issues de cet audit qu'il soit interne ou

externe. C'est d'ailleurs pourquoi nous avons décidé de renforcer notre dispositif de sécurité en prenant en compte les 5 observations mises en avant au cours de l'audit interne 2021.

Digitalisation

Une démarche de Digitalisation actant en faveur du développement durable :

Dès 2019, nous avons engagé des initiatives de Digitalisation pour acter en faveur du zéro papier. Cela s'articulait autour de la documentation client et de la facturation client. En 2021,

nous avons initié le projet de dématérialisation de la facturation fournisseur pour accentuer l'effet de cette digitalisation sur l'enjeu en question.

Aussi, une initiative de signature électronique qui induit la digitalisation des devis a été initiée en 2021. Elle est prévue sur le second semestre 2022 ce qui engendrera la fin du devis en format papier, ainsi qu'un enrichissement de notre extranet client qui permettra à nos clients d'accéder à leurs factures depuis l'extranet (fin de l'envoi en format papier en cas de demande de facture d'un client auprès d'une agence).

Résultats

30026 tentatives d'attaques déjouées en 2021

Conclusion de l'audit interne 2021 réalisé par l'équipe Cyber sécurité du groupe Carrier : « We performed a Digital Technology Review of Chubb Delta and rated the internal controls as Adequately Controlled ».

Roadmap Digitale actant en faveur du zéro papier en développement perpétuel.

Taux de réalisation la certification annuelle IT & cybersécurité pour les employés concernés en 2021 : 99,5%

En 2021, 36% de nos factures client sont dématérialisées (près de 180 000 factures dont environ 64 000 dématérialisées)

En 2021, dans l'armoire digitale client : un total de 345 000 documents digitalisés dont près de 165 000 documents intégrés

KPI

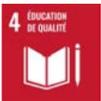
100% des attaques déjouées en 2021

0 amende ou infraction relevée par les autorités de tutelles



6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable

Contribution de Chubb Delta aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

ODD	Cibles des ODD auxquelles Chubb Delta contribue	Actions menées par Chubb Delta pour contribuer à la réalisation de ces cibles	Enjeux de Chubb Delta
	<ul style="list-style-type: none"> 3.6 : Diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route 3.d : Réduction des risques et gestion des risques sanitaires nationaux et mondiaux 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation et formation des collaborateurs – prévention des risques et développement d'une culture sécurité pro-active Mise en œuvre des mesures spécifiques de prévention de la Covid-19 	Enjeu 4 : Santé et sécurité des collaborateurs
	<ul style="list-style-type: none"> 4.4 : Augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboration des plans de formations individuels (formations obligatoires et non obligatoires) : 59,5% des salariés formés en 2021 	Enjeu 2 : Formation
	<ul style="list-style-type: none"> 5.1 : Mettre fin à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes 	<ul style="list-style-type: none"> Tolérance zéro envers toute forme de discrimination Mesures visant à renforcer la mixité et l'égalité femmes-hommes 	Enjeu 1 : Diversité
	<ul style="list-style-type: none"> 7.2 : Accroître la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial 	<ul style="list-style-type: none"> Actions pour réduire l'impact carbone de notre flotte véhicule, notamment en augmentant la part des véhicules hybrides ou électriques 	Enjeu 6 : Emissions de gaz à effet de serre
	<ul style="list-style-type: none"> 8.3 : Promouvoir l'entrepreneuriat et la croissance des TPE et PME 8.5 : Garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale 8.6 : Réduire considérablement la proportion de jeunes sans emploi ni formation 8.8 : Promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> Mesure en faveur de la réduction des écarts de rémunération Mesures en faveur de l'embauche et l'évolution de carrière des personnes en situation de handicap Plans de formations individuels avec un taux de formation de techniciens de 71% Politique et culture EHS importante Sélection des sous-traitants de la région afin de favoriser l'économie locale 	Enjeu 1 : Diversité Enjeu 2 : Formation Enjeu 3 : Engagement et développement Enjeu 4 : Santé et sécurité des collaborateurs Enjeu 7 : Fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none"> 10.2 : Favoriser l'intégration sociale, économique et politique, de toutes les personnes, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leurs handicaps, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre 	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement neutre et mesures pour favoriser l'équilibre vie professionnelle/personnelle pour augmenter la part des femmes dans l'entreprise (24% des salariés en 2021) pour arriver à un taux de 25% d'effectif féminin Politique en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap : 3,6% des salariés en 2021 Contribution au « SPIRIT DAY » pour soutenir l'inclusion des groupes d'affinité LGBT 	Enjeu 1 : Diversité
	<ul style="list-style-type: none"> 11.6 : Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion des déchets 11.a : Favoriser l'établissement de liens économiques, sociaux et environnementaux positifs entre zones urbaines, périurbaines et rurales 	<ul style="list-style-type: none"> Actions en faveur du recyclage et la revalorisation des déchets Actions pour réduire l'impact de notre flotte véhicule sur la qualité de l'air Actions afin de favoriser le recours à des fournisseurs locaux 	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre Enjeu 7 : Fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none"> 12.2 : Gestion durable et utilisation rationnelle des ressources naturelle 12.5 : Réduire la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une démarche « zéro papier » Actions pour réduire la part des combustibles fossiles dans notre flotte véhicule Actions en faveur du recyclage et la revalorisation des déchets Développement d'une stratégie 0 plastique 	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre Enjeu 10 : Sécurité informatique et digitalisation
	<ul style="list-style-type: none"> 13.3 : Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation et formation des collaborateurs pour adapter des comportements visant à lutter contre les changements climatiques 	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre
	<ul style="list-style-type: none"> 16.5 : Réduire la corruption et la pratique des pots-de-vin 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place des politiques favorisant des comportements éthiques, axées sur la lutte contre la corruption Formation et sensibilisation des collaborateurs : 99% des salariés ont reçu une formation éthique Actions de vérification et de contrôle, notamment de cadeaux clients 	Enjeu 9 : Éthique et lutte contre la corruption



7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales



Les informations sociales, environnementales et sociétales sont élaborées sur la base des contributions de plusieurs directions, notamment les directions EHS (environnement, hygiène et sécurité), ressources humaines, achats, informatique, conformité, juridique, technique et qualité, marketing.

Les informations sont collectées, vérifiées par cohérence et consolidées par le service juridique, avant que la mise en

forme ne soit prise en charge par le service communication et marketing.

Nous avons tenu compte de la particularité de nos activités afin de définir différents indicateurs capables de mesurer de manière pertinente les principaux impacts liés à la responsabilité sociale, sociétale et environnementale de Chubb Delta. Dans le cas d'évolutions (de périmètre, d'activité, ou réglementaires), nous compléterons progressivement la liste de ces indicateurs.

7.1 Période couverte

Les indicateurs présentés au titre des informations sociales, environnementales et sociétales se rapportent à l'exercice 2020 (du 1er janvier au 31 décembre).

7.2 Périmètre

Les indicateurs sont présentés pour la société Chubb Delta uniquement, sauf indications contraires précisées dans le texte.

7.3 Indicateurs sociaux

L'ensemble des taux présentés dans le rapport sont calculés par rapport aux effectifs au 31/12/2021, sauf mention contraire. De même, sauf mention contraire, l'effectif fait référence à l'ensemble des salariés de Chubb Delta qu'importe la nature du contrat (CDD, CDI, alternance, stage).

I. Diversité

I.1. Taux de salariés en situation de handicap : rapport entre le nombre de bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi au 1er janvier de l'année écoulée et effectif total au 1er janvier de l'année écoulée.

I.2. Part de femmes dans l'entreprise : rapport entre le nombre de collaborateurs femmes et l'effectif total.

I.3. L'index de l'égalité professionnelle permet de comparer la situation des femmes et des hommes au sein d'une même entreprise. Noté sur 100 points, il se calcule à partir de 5 indicateurs :

- L'écart de rémunération femmes-hommes,
- L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- L'écart de répartition des promotions,
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Il a été calculé en suivant les recommandations du décret relatif aux modalités d'application et de calcul de l'Index d'égalité femmes-hommes, paru au Journal Officiel le 9 janvier 2019.

II. Formation

II.1. Taux de formation : rapport entre le nombre de collaborateurs formés et l'effectif.

II.2. Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur : rapport nombre d'heures de formation et effectif.

III. Engagement des collaborateurs

III.1. La "Pulse Survey" est envoyée 2 fois dans l'année. Les collaborateurs sont invités à répondre aux questions par une note de 1 à 10. Afin de calculer les taux de satisfaction et de sentiment d'appartenance, la moyenne des notes sur 10 a été réalisée puis rapportée à 100. L'évolution des résultats a été obtenue en soustrayant du taux de satisfaction de la première enquête le taux de satisfaction de la deuxième enquête.

IV. Santé et sécurité des collaborateurs

IV.1. La définition des accidents du travail diverge selon les pays. En tant qu'entreprise française, nous retenons comme définition les accidents avec arrêt de travail sur le territoire français. En cas de chevauchement de l'arrêt sur deux exercices, l'accident de travail est comptabilisé sur l'exercice pendant lequel est intervenu l'arrêt de travail initial.

En application des dispositions réglementaires, le taux de fréquence des accidents de travail pour un exercice est égal au nombre d'accidents avec arrêt de travail, rattachés à l'exercice, multiplié par un million et divisé par le nombre d'heures théoriquement travaillées.

IV.2. De même le taux de gravité est égal au rapport entre le nombre de jours calendaires réellement perdus suite à des accidents du travail et le nombre d'heures d'exposition au risque, multiplié par 1 000.

IV.3. Le taux d'agences n'ayant pas eu d'accidents depuis 2 ans est égal au rapport entre le nombre d'agences n'ayant pas eu d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail depuis 2 ans et le nombre total d'agences.

7.4 Indicateurs environnementaux

V. Émissions de gaz à effet de serre

V.1. Les émissions de CO₂ ont été calculées par notre prestataire, en fonction de la quantité de carburant consommée dans l'année et du facteur d'émissions. Ce calcul a été effectué à partir des données de N-1

7.5 Indicateurs sociétaux

VI. Fournisseur

VI.1. Le taux de fournisseurs (de produit et de service) avec lesquels nous avons une relation depuis plus de 10 ans a été calculé uniquement sur le top 30 pour des raisons pratiques. Afin d'estimer la durée de la relation, nous nous sommes basés sur la date de la première commande. .

VI.2. De même, pour le taux d'intervention des fournisseurs de services de sous-traitance dans leurs régions, nous avons pris la décision de nous concentrer sur les fournisseurs du top 30. La région du fournisseur a été définie à partir du code postal renseigné dans l'adresse de facturation. La région de l'intervention a quant à elle été définie à partir du code postal de l'agence commanditaire.

VII. Satisfaction et protection des clients

VII.1. Afin de calculer Net Promoter Score (NPS), nous nous sommes appuyés sur les résultats de l'enquête transactionnelle envoyée au client suite à toute intervention de dépannage. Le client note l'intervention de 0 à 10. Une note supérieure ou égale à 9 signifie que le client est promoteur, de 7 à 8 que le client est neutre et une note inférieure ou égale à 6 que le client est détracteur. Le NPS est obtenu en soustrayant du pourcentage des clients promoteurs le pourcentage des clients détracteurs.

VIII. Éthique et lutte contre la corruption

VIII.1. Pour le calcul du taux d'alertes éthiques clôturées, nous entendons par "clôturée" qu'une enquête interne a été menée puis finalisée. Nous avons pris en compte l'ensemble des alertes éthiques relevées durant l'année 2020.

VIII.2. Taux de formation éthique et corruption : rapport entre le nombre de collaborateurs formés aux modules de conformité "éthique et corruption" et l'effectif.

IX. Sécurité informatique

IX.1. Taux d'attaques IT déjouées : rapport entre le nombre d'attaques ayant causé des failles de sécurité et le nombre d'attaques total.

IX.2. Pour le nombre d'amende(s) ou infraction(s) relevée(s) par les autorités de tutelles, nous entendons par autorités de tutelles la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

IX.3. Le nombre d'incident relatif à la sécurité informatique est donné sur la base de la connaissance du service informatique.

7 Annexe

DELTA SECURITY SOLUTIONS

**Rapport du commissaire aux comptes,
désigné organisme tiers indépendant, sur
la vérification de la déclaration de
performance extra-financière**

(Exercice clos le 31 décembre 2021)



Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2021)

DELTA SECURITY SOLUTIONS

Parc d'Affaires de Dardilly
69543 Champagne au Mont d'Or

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de Delta Security Solutions (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

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 le commentaire suivant :

- Les risques relatifs à la gestion des déchets et l'économie circulaire ainsi qu'à la satisfaction et protection des clients ne présentent pas d'indicateur clé de performance.

*PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, Grand Hôtel Dieu 3 Cour du Midi - CS 30259 69287 Lyon cedex 02
Téléphone : +33 (0)4 78 17 81 78, www.pwc.fr*

Société d'expertise comptable inscrite au tableau de l'ordre de Paris - Ile de France. Société de commissariat aux comptes membre de la compagnie régionale de Versailles et du Centre. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 460 €. Siège social : 63 rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 006 483. TVA n° FR 76 672 006 483. Siret 672 006 483 00362. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

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 des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

- 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 du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

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 ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre avril 2022 et juin 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 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 16 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Conformité, Ressources humaines, Santé et sécurité, Gestion des véhicules, Marketing & Communication, Expérience Client, Systèmes d'informations.

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 :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, 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. Les travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante ;
- 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, 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au siège et couvrent entre 37% 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'entité.

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 effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Lyon, le 28 juin 2022

Le commissaire aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

Frédéric Charcosset
Associé

Pascal Baranger
Directeur au sein du Département Développement Durable

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Femmes dans l'effectifs, personnes reconnues en situation de handicap ;
- Salariés formés, heures de formation, budget dédié à la formation ;
- Pulse survey, parcours intégration des commerciaux et challenges, dialogue social sur les conditions de travail, politique d'accompagnement des évolutions, plateforme Bourse à l'emploi, projets avec démarche participative ;
- Certification MASE, prévention des risques et accidentologie, formations sécurité et sensibilisation, prévention Covid ;
- Sensibilisation aux éco-gestes, groupe de travail gestion des déchets et 0 plastique ;
- Sensibilisation à l'éco-conduite, localisation des agences, véhicules hybrides ;
- Contrôle des fournisseurs, actions favorisant le recours à des entreprises locales ;
- Certifications des produits et agences, enquêtes, Design Thinking, services connectés ;
- Politiques pour comportements éthiques, formation, sensibilisation et actions de contrôle, MK DENIAL et système d'alerte ;
- Politique de sécurité des SI et RGPD, « plug and play », audit de sécurité informatique, formation cybersécurité, politique de dématérialisation des factures fournisseurs.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Mesures en faveur de la mixité, de l'égalité et de l'insertion ;
- Plans de formations individuels ;
- Accords collectifs signés, ancienneté moyenne, part des évolutions, nombre de challenges ;
- Agences certifiées MASE, nombre de masques distribués, achats de lingettes et gel ;
- Nombre de batteries récupérées ;
- Consommation de carburant, nombre de véhicules et consommation moyenne ;
- Indice NPS, nombre de certifications métier ;
- Alertes éthiques remontées dont celles clôturées, nombre d'anomalies de contrôle interne en éthique, corruption et fiscalité ;
- Certification APSAD P3, nombre d'attaques informatiques déjouées, part des salariés ayant réalisé la certification IT et cybersécurité, part des factures dématérialisées.

Certificat de réalisation

Identifiant d'enveloppe: 4E8E77D53EBE4D0FACBFAAA0A62F232D	État: Complétée
Objet: Veuillez signer avec DocuSign : Delta Security Solutions - Rapport OTI 31 décembre 2021_Pour SE.pdf	
Enveloppe source:	
Nombre de pages du document: 6	Signatures: 2
Nombre de pages du certificat: 2	Paraphe: 0
Signature dirigée: Activé	Émetteur de l'enveloppe:
Horodatage de l'enveloppe: Désactivé	Stéphany Joffray
Fuseau horaire: (UTC+01:00) Bruxelles, Copenhague, Madrid, Paris	63 Rue de Villiers
	Neuilly sur Seine, Neuilly sur Seine 92208
	stephany.joffray@pwc.com
	Adresse IP: 195.25.84.57

Suivi du dossier

État: Original	Titulaire: Stéphane Joffray	Emplacement: DocuSign
21/06/2022 23:22:30	stephany.joffray@pwc.com	

Événements de signataire

Pascal BARANGER
pascal.baranger@pwc.com

Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune), Certificat numérique

Détails du fournisseur de signature:

Type de signature: DocuSign Protect & Sign
(Client ID: DDE5E85D-4085-40B6-8785-DA3CCD16D81E)
Émetteur de la signature: DocuSign Cloud Signing CA - SI1
Authentification: Code d'accès

Signature

Sélection d'une signature : Image de signature chargée

Signé via le lien envoyé à

pascal.baranger@pwc.com

En utilisant l'adresse IP: 176.180.90.95

Localisation du fournisseur de signature: <https://ps-ws.dsf.docusign.net/ds-server/s/noauth/psm/tsp/sign>

Horodatage

Envoyée: 28/06/2022 13:59:35

Consultée: 28/06/2022 14:05:35

Signée: 28/06/2022 14:06:00

Divulgarion relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques:

Non offert par DocuSign

Frédéric Charcosset
frederic.charcosset@pwc.com
Partner

PricewaterhouseCoopers Audit

Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune), Certificat numérique

Détails du fournisseur de signature:

Type de signature: DocuSign Protect & Sign
(Client ID: DDE5E85D-4085-40B6-8785-DA3CCD16D81E)
Émetteur de la signature: DocuSign Cloud Signing CA - SI1
Authentification: Code d'accès



Sélection d'une signature : Image de signature chargée

Signé via le lien envoyé à

frederic.charcosset@pwc.com

En utilisant l'adresse IP: 195.25.84.59

Localisation du fournisseur de signature: <https://ps-ws.dsf.docusign.net/ds-server/s/noauth/psm/tsp/sign>

Envoyée: 22/06/2022 09:43:04

Renvoyé: 28/06/2022 15:46:25

Consultée: 28/06/2022 15:46:45

Signée: 28/06/2022 15:49:02

Divulgarion relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques:

Non offert par DocuSign

Événements de signataire en personne Signature**Horodatage****Événements de livraison à l'éditeur****État****Horodatage****Événements de livraison à l'agent****État****Horodatage****Événements de livraison intermédiaire État****Horodatage**

Événements de livraison certifiée	État	Horodatage
-----------------------------------	------	------------

Événements de copie carbone	État	Horodatage
-----------------------------	------	------------

Julie Lerouillois lerouillois.julie@pwc.com Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune), Certificat numérique Divulgence relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques: Non offert par DocuSign	Copié	Envoyée: 28/06/2022 15:49:02 Consultée: 28/06/2022 15:59:52
--	--------------	--

Etienne Dye etienne.dye@pwc.com Niveau de sécurité: E-mail, Authentification de compte (aucune), Certificat numérique Divulgence relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques: Non offert par DocuSign	Copié	Envoyée: 28/06/2022 15:49:03
--	--------------	------------------------------

Événements de témoins	Signature	Horodatage
-----------------------	-----------	------------

Événements notariaux	Signature	Horodatage
----------------------	-----------	------------

Récapitulatif des événements de l'enveloppe	État	Horodatages
---	------	-------------

Enveloppe envoyée	Haché/crypté	22/06/2022 09:43:04
Livraison certifiée	Sécurité vérifiée	28/06/2022 15:46:45
Signature complétée	Sécurité vérifiée	28/06/2022 15:49:02
Complétée	Sécurité vérifiée	28/06/2022 15:49:03

Événements de paiement	État	Horodatages
------------------------	------	-------------

Tél. **+33 (0)4 72 52 72 52**
www.chubbdelta.fr

@Chubb 2022. All rights reserved

Chubb Delta, marque commerciale de Delta Security Solutions, Société Anonyme au capital de 1 133 484 €. 973 510 019 RCS Lyon.
Siège social : Chemin du Chateau d'eau - Parc d'Affaires de Dardilly - BP 70 - 69543 Champagne au Mont d'Or Cedex. Autorisation d'exercer n° AUT-069-2121-03-02-20220368197 délivrée le 02/03/2022 par le CNAPS Sud-Est. Article L612-14 du code de sécurité intérieure : « L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient ». Services de télésurveillances opérés par : Chubb Delta Télésurveillance. Société par Actions Simplifiées au capital de 1 045 612,72 €. 320 975 691 RCS Lyon. Siège social : Chemin du Chateau d'eau - Parc d'Affaires de Dardilly - BP 70 - 69543 Champagne au Mont d'Or Cedex. Autorisation d'exercer n°AUT-069-2121-02-16-20200368214 délivrée le 16/02/2022 par le CNAPS Sud-Est Lyon. Crédits photos : Delta Security Solutions, iStockphotos, AdobeStock.