

Déclaration de performance extra-financière

Chubb Delta

Année 2023



Sommaire

1 Présentation

1.1 Chubb Fire & Security dans le monde	4
1.2 Chubb Delta : 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 Modèle d'affaires	7
1.7 Chubb & API Group : vision, mission, valeurs	8
1.8 Mot de la Direction sur les stratégies et perspectives d'avenir	9

2 Nos enjeux RSE

2.1 Table des concordances des principaux risques et enjeux extra-financiers	11
2.2 Identification des principaux risques et enjeux extra-financiers	13

3 Les risques sociaux

3.1 Diversité	16
3.2 Formation	20
3.3 Engagement et développement	22
3.4 Santé et sécurité des collaborateurs	27

4 Les risques environnementaux

4.1 Déchets et économie circulaire	34
4.2 Emissions de gaz à effet de serre	37

5 Les risques sociétaux

5.1 Fournisseurs	43
5.2 Satisfaction et protection des clients	46
5.3 Ethique, corruption et fiscalité	50
5.4 Sécurité informatique et digitalisation	54

6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable 57

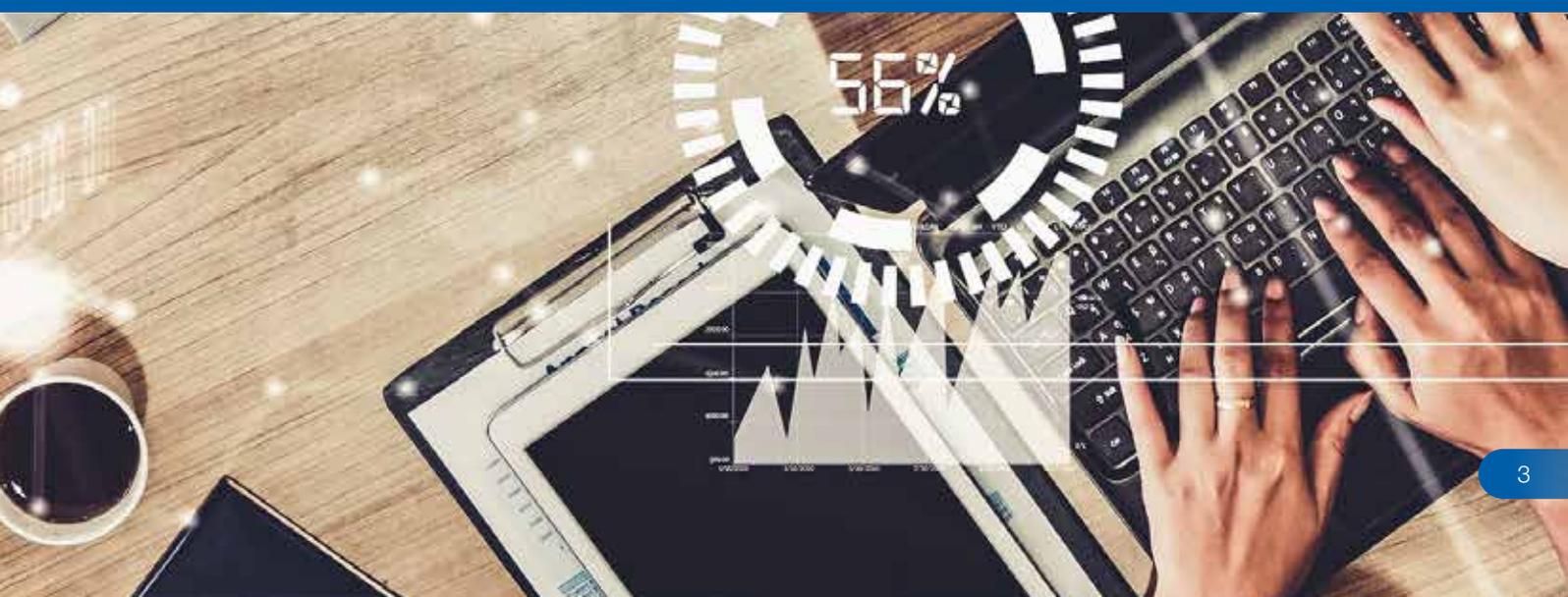
7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales

7.1 Période couverte	60
7.2 Périmètre	60
7.3 Indicateurs sociaux	60
7.4 Indicateurs environnementaux	61
7.5 Indicateurs sociétaux	62

8 Annexe : rapport OTI 2023 Chubb Delta 63



1 Présentation



1.1 Chubb Fire & Security dans le monde

Depuis janvier 2022 la division Chubb Fire & Security, dont fait partie Chubb Delta (marque commerciale des sociétés Delta Security Solutions, Chubb Delta Télésurveillance et Delta Security Solutions Holding), a rejoint le groupe API, fournisseur majeur pour les entreprises qui propose des services de sécurité et des services spécialisés. Chubb Fire & Security dans le monde ce sont plus de 200 agences de proximité implantées dans ~ 20 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 environ 90 agences qui servent plus de 300 000 clients.

Chez Chubb Delta, 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.

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

Chubb Delta est depuis 50 ans l'un des spécialistes de la sécurité électronique des biens et des personnes en France avec plus de 830 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 incendie, la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) fait partie de l'ADN de notre entreprise, à savoir ; sauver des vies et préserver les biens de nos clients. En ce sens, Chubb Delta s'est donné l'objectif de satisfaire pleinement ses clients en leur apportant des produits et des services innovants, des interventions professionnelles et de Qualité tout en développant notre devoir de conseil en matière dans la sécurité électronique des biens et des personnes.

Notre activité de service et de soutien à nos clients repose en grande partie sur les Hommes et les Femmes qui la composent et c'est pourquoi la partie sociale est importante dans notre stratégie RSE : campus et onboarding efficient de nos équipes, emploi des jeunes, formation et accompagnement sur le terrain, développement du leadership des équipes, solidarité, diversité et inclusion, priorité autour de la santé et la sécurité, de l'éthique et du bien-être de nos équipes.

Nos valeurs du Groupe inscrivent chacun des acteurs de l'entreprise dans cette dynamique ; à savoir : Préserver nos valeurs humaines/ Être précurseur en tout / S'approprier ce que nous faisons / Apporter de l'Énergie et se challenger / Gagner avec intégrité ensemble.

Plus encore depuis de nombreuses années, le Groupe CHUBB travaille autour de la performance du cycle de vie de nos produits en réparant nos cartes électroniques pour les remettre dans le circuit avec nos clients.

Cet engagement est respectueux de notre empreinte écologique et engage chacun des acteurs dans la réduction de notre consommation d'énergie, la récupération de nos déchets chez nos clients et la gestion optimisée de nos déchets et le choix des filières de revalorisation sur l'ensemble de la France mais également un programme à long terme autour de la décarbonation (scopes 1 et 2) lié au choix de nos véhicules, aux actions de formation à l'éco-conduite engagées ainsi que des investissements massifs autour des énergies plus vertes. Nous engageons également à nos côtés nos fournisseurs (scope 3) et les encourageons à préserver la planète.

Enfin l'eau est l'un de nos challenges à poursuivre en matière d'environnement c'est pourquoi nous sommes engagés et nous orientons vers le 0 plastique, avec une forte sensibilisation depuis plus de 3 ans de nos équipes sur la diminution de la consommation et de l'utilisation du plastique à usage unique à titre personnel mais également comme axe majeur de réflexion

PRESENTATION

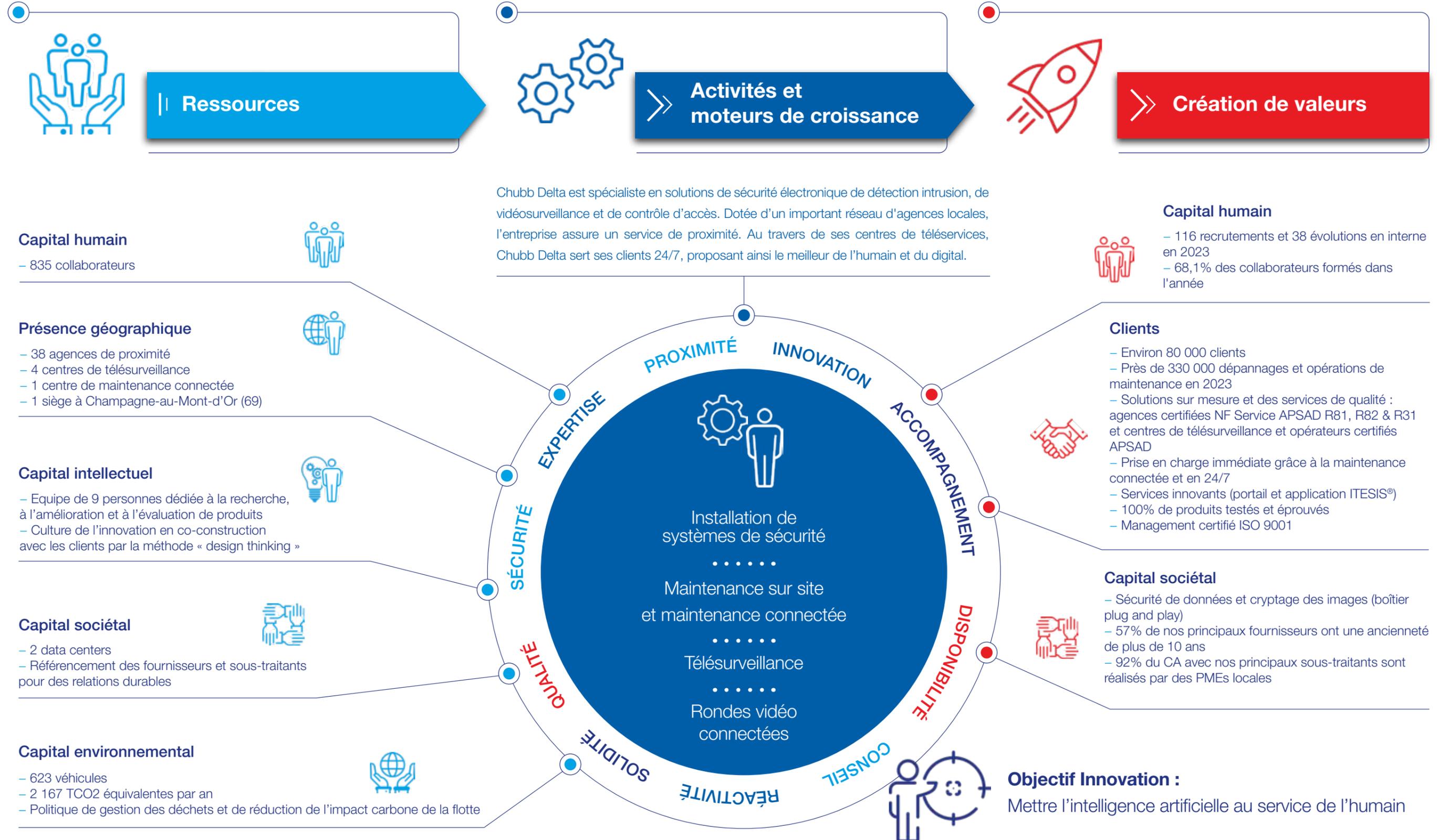
avec nos fournisseurs dans les emballages, suremballages et produits en eux-mêmes.

Nous sommes des acheteurs responsables, développons un code éthique et anti-corruption et travaillons en proximité avec nos fournisseurs sur ces valeurs. 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.

Au travers de 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



1.7 Chubb & APi group : vision, mission, valeurs

Notre Raison d'Être

Building Great Leaders® (Développer de Grands Leaders).

Investir dans chacun d'entre nous pour devenir des leaders et participer à la construction d'un monde plus sûr.

Vision

Chubb, le partenaire de confiance pour préserver ce qui est le plus précieux : les personnes et les biens.

Mission

Chacun, nous devons faire de notre mieux pour toujours mieux servir nos clients. Nous concevons, installons et maintenons des solutions de sécurité sûres, fiables et toujours plus innovantes.

Promesse

Participer à la construction d'un monde plus sûr.

Valeurs et comportements

Nous avons cinq valeurs qui guident nos comportements et résument nos engagements au sein de Chubb envers nos clients, notre secteur d'activité et les uns envers les autres :

#1 Préserver nos valeurs humaines : Nous accordons systématiquement la priorité aux personnes, à leur sécurité, pour nos collaborateurs et nos clients.

#2 Être précurseur (en tout) : Nous sommes visionnaires, innovants et proactifs pour nos collaborateurs et nos clients.

#3 S'approprier ce que nous faisons : Nous définissons et maintenons des standards d'excellence et nous sommes responsables de la meilleure performance.

#4 Apporter de l'énergie et se challenger : Nous relevons les challenges avec énergie et nous encourageons les idées de chacun.

#5 Gagner avec intégrité, ensemble : Nous travaillons ensemble pour gagner dans le respect de nos standards éthiques.



**PRÉSERVER NOS
VALEURS HUMAINES**



**S'APPROPRIER CE
QUE NOUS FAISONS**



**GAGNER AVEC
INTÉGRITÉ, ENSEMBLE**



**ÊTRE PRÉCURSEUR,
EN TOUT**



**APPORTER DE L'ÉNERGIE
ET SE CHALLENGER**

1.8 Mot de la Direction 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, de +0,75% par an, pour atteindre 26,5% en 2025 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) Mesures en faveur de l'insertion et l'évolution des travailleurs en situation de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> 24,3% des salariés sont des femmes Taux d'emploi direct de personnes en situation d'handicap : 4,4% 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 Accompagnement et intégration des nouveaux collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'effectif formé : 68,1% 14 763 heures de formation 17,7 heures de formation/salarié 380 100€ 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 Listening Survey Parcours d'intégration des commerciaux et challenges commerciaux Programme Building Great Leaders® pour développer l'autonomie et le leadership de nos collaborateurs Un dialogue social axé sur l'amélioration des conditions de travail (télétravail, astreinte, équilibre vie professionnelle/personnelle) 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 Listening Survey : 60/100 Ancienneté moyenne : 12,1 ans Nombre des évolutions en interne des salariés (38) Nombre de challenges commerciaux : 5 	 
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 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 Accompagnement et formation à la sécurité de nos sous-traitants 	<ul style="list-style-type: none"> 33% des agences système certifiés MASE (2 agences) 204k€ investis dans la formation sécurité 5 accidents avec arrêt de travail et 56 jours d'arrêt de travail 71% de nos agences n'ont pas eu d'accident en 2023 Taux de fréquence des accidents du travail (Tf1) : 2,87 Taux de gravité des accidents du travail (Tg) : 0,03 	 
Enjeux environnementaux				
5. Déchets et économie circulaire	<ul style="list-style-type: none"> Limitier 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 Initiative solidaire pour valoriser et financer des associations engagées en faveur de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> 4,456T de batteries récupérées pour être recyclées et valorisées 100% des collaborateurs équipés en gobelets réutilisables et gourdes isothermes 	  
6. Émissions de gaz à effet 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) + 25% en partie lié aux nouveaux bâtiments munis de système de climatisation pour le confort des salariés, ainsi que la croissance des effectifs comparé à 2022 Consommation moyenne de gazole par véhicule et par an : 1748,15l Consommation moyenne d'essence par véhicule et par an : 1082,59l 	   

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"> 92%* de nos sous-traitants sont des entreprises locales Part des fournisseurs avec lesquels on travaille depuis plus de 10 ans : 70%* des fournisseurs les plus importants <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 	<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"> 50 nouveaux produits en 2023 NPS : 39.8 (enquête annuelle) 	
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"> 96% des salariés ont reçu une formation éthique 8 alertes éthiques remontées (dont 6 non avérée) 13% de cadeaux et invitations refusés 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 pour acter en faveur du 0 papier 	<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 Dématérialisation des documents clients, factures, titres restaurant et fiches de paie 	<ul style="list-style-type: none"> Certification APSAD P3 64 435 attaques informatiques déjouées (100%) 95,78% des salariés ont réalisé la certification annuelle liée à la Data Privacy 61,8% des factures clients dématérialisées 100% de titres restaurants dématérialisés* 89% des fiches de paie dématérialisées* <p><i>(*) Ces chiffres concernent l'ensemble du groupe Chubb Fire & Security France</i></p>	

2.2 Identification des enjeux RSE

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 cinquième fois en 2023 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 effet 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 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 l'éthique, la qualité ou encore l'hygiène et la sécurité, la diversité et la lutte contre toute forme de discrimination font partie intégrante des valeurs fondamentales de l'Entreprise.

La démarche de Chubb Delta est d'ailleurs d'accroître la proportion de femmes au sein de l'Entreprise de 0,75% par an soit 2,25% au 30 juin 2025.

D'autre part, Chubb Delta s'inscrit dans une démarche diversité, 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,
- maintenir notre soutien envers les personnes en situation de handicap et les accompagner dans leur carrière en interne.

Actions

1) Mixité professionnelle entre les hommes et les femmes

Nous continuons à déployer les mesures de notre accord égalité professionnel signé en 2022. En parallèle des négociations, nous continuons également 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",
- Privilégié, à compétences égales, l'embauche de candidat du sexe sous représenté dans les métiers où il existe un déséquilibre important entre le nombre de femmes et d'hommes,
- 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 sur LinkedIn.

Diminution des écarts de rémunération

Dans le cadre de l'égalité professionnelle, un budget de 23 000 € a été attribué en 2022 pour 4 années :

- 2022 : 7 000 €
- 2023 : 6 000 €
- 2024 : 5 000 €
- 2025 : 5 000 €

Un budget supplémentaire de 1 500€ a été alloué en 2023 afin de réduire les écarts de rémunération entre hommes et femmes.

Dans le cadre de l'accord égalité professionnelle entre hommes et femmes, a également été fixé comme objectif d'avoir deux salariées femmes dans les 10 salaires mensuels bruts de base les plus élevés de l'entreprise. Cet objectif a depuis été atteint en 2023.

Sur cette même année, la part de femmes aux fonctions de direction a augmenté, avec notamment deux nouvelles directrices d'agence embauchées en 2023.

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 poursuivi.

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.

En 2023, les taux d'emploi de personnes en situation de handicap étaient de 4.48% pour la société Delta SA; 8.99% pour la Holding, et 9.14% pour Delta TSV, ce qui représente près de 23% de plus que l'an dernier.

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.

Sur 2023, 15 personnes ont pu bénéficier de mesures permettant leur « maintien dans l'emploi », avec des aménagements de postes. 10 collaborateurs se sont vu renouveler ou valider leur reconnaissance handicap (RQTH) grâce à l'accompagnement de Handicap et Solution, et l'appui du référent Handicap interne à l'entreprise.

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 une adaptation des véhicules (boîte automatique par exemple).

Depuis 2021, Chubb Delta a nommé une référente Handicap pour accompagner nos collaborateurs en interne et faire le lien avec notre partenaire Handicap et Solutions (montage des dossiers, lien avec l'ergonome etc.).

17 collaborateurs ont été accompagnés en 2023.

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.

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.

Nous précisons dans nos annonces de recrutement : « Le recrutement et la bonne intégration des collaboratrices et collaborateurs en situation de handicap constitue un axe important de notre politique ressources humaines ».

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.

De manière locale, nos agences font parfois appel à des sociétés employant des personnes en situation de handicap pour des prestations diverses.

Par exemple, l'agence de Chalon-sur-Saône, fait appel à l'ESAT LE CLOS MOURON pour le nettoyage de ses locaux. Ou encore l'agence de Lens qui fait appel à l'ESAT ELISE pour le tri de papier ou le ramassage des cartons.

3) Partenariats avec France Travail : favoriser l'insertion

Emplois francs

En 2023, l'entreprise a bénéficié d'une aide de France Travail à hauteur de 15 000 euros sur 3 ans pour l'embauche en CDI d'un collaborateur résidant en zone dite prioritaire.

D'abord déployés sous forme expérimentale, les emplois francs ont été généralisés au 1^{er} janvier 2020, et ce pour une durée initiale d'un an, renouvelée jusqu'au 31 décembre 2024.

Les emplois francs sont un dispositif d'aide à l'embauche qui vise à répondre aux inégalités que subissent certains candidats à l'embauche, partant du principe qu'à diplôme, âge et parcours équivalents, il est en effet plus difficile d'accéder à un emploi pour les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Action de formation préalable au recrutement (AFPR)

Dans le cadre des actions de formation préalable au recrutement (AFPR), Delta a bénéficié d'un financement de France Travail pour une formation préalable à l'embauche d'un demandeur d'emploi inscrit à France Travail. Cette formation a pour but de permettre aux demandeurs d'emploi d'acquérir les compétences professionnelles requises pour occuper le poste qui fait l'objet d'un recrutement. L'employeur ou un organisme externe délivre la formation qui se déroule à temps plein ou à temps partiel.

En 2023, l'agence de Nancy a pu bénéficier de ce dispositif pour la formation d'une personne au poste de chargé de clientèle.

La préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC)

La POEC est une formation collective pour les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, achetée par les Opérateurs de Compétences (OPCO) avec des budgets du Plan d'investissement dans les Compétences (PIC).

Elle vise à former plusieurs demandeurs d'emploi aux compétences attendues par des entreprises identifiées par une ou plusieurs branches professionnelles sur un territoire donné. Elle comprend une période en entreprise. Le plan de formation est en étroite relation avec les perspectives d'embauche connues des branches professionnelles.

La durée d'une POEC est de 400 heures maximum. À l'issue de la POEC, des contrats peuvent être proposés par les entreprises bénéficiaires soit en contrat à durée indéterminée (CDI), soit en contrat à durée déterminée (CDD) d'une durée de 6 mois minimum.

En 2023, la société Chubb Delta Télésurveillance a bénéficié de ce dispositif en partenariat avec l'OPCO AKTO afin de mettre en place une session de formation d'Opérateur(trice) Spécialisé(e) en Traitement d'Information de Sécurité à Distance (OSTISD). Ainsi 3 collaborateurs ont pu suivre la formation avec un financement de France Travail lors de la session de formation qui a eu lieu du 24 avril 2023 au 26 mai 2023.

Résultats

203 femmes dans l'effectif au 31 décembre 2023 sur un total de 835 salariés.

37 personnes reconnues en situation de handicap d'après la CDAPH en 2023.

KPI

Taux de personnes en situation de handicap :
4,4% en 2023

Part de femmes dans l'entreprise : 24,3% en 2023

Index égalité Homme-Femmes : 85 en 2023

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 régu-

lièrement : 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, chaque année nous recueillons et analysons les besoins collaborateurs et évaluons, parallèlement, les compétences métiers et transverses à maintenir ou développer par famille d'activité (métiers de la technique, du commerce, de l'administratif, du management et des services supports principalement). Ainsi, notre plan s'articule autour des thématiques suivantes :

– Les formations obligatoires comprenant :

- Les actions imposées par la réglementation en matière de conformité, comme 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,
- Les actions liées à la sécurité. Parmi elles nous retrouvons les formations habilitantes destinées principalement à nos équipes techniques : risques électriques et amiante, travail en hauteur, mais également d'autres formations proposées plus généralement à

l'ensemble de nos salariés : les risques routiers, Sauveteur et Secouriste du Travail, manipulation d'extincteurs et évacuations. Ces formations s'intègrent pleinement dans la politique EHS promue par le groupe Chubb.

– Les formations non obligatoires regroupant :

- Les besoins des collaborateurs exprimés lors des entretiens professionnels. Ils peuvent concerner un large panel allant des demandes métiers (techniques de ventes, produits techniques) à des besoins plus généraux (bureautique, langues, outils digitaux...) en passant par le développement de softs skills (développement personnel, management, gestion de projets etc...),
- Les demandes émanant des managers, jugées nécessaires pour maintenir une bonne adéquation des compétences de leurs équipes par rapport aux besoins et au développement de l'activité,
- Les propositions des Responsables RH à la suite des remontées terrain. A titre d'exemple, déploiement en 2023 de formations gestion des appels sensibles,

maîtrise du temps et des priorités, coaching personnalisé pour les managers en difficultés...),

- Les actions impulsées par l'animation de nos fondamentaux : sensibilisation au handicap, prévention des risques psycho-sociaux...
- Le développement et le maintien des compétences métier (technique et commerce) : formations aux produits fournisseurs, animation nos offres commerciales différenciantes.

Une attention particulière est apportée à :

- L'accompagnement et la formation des nouveaux entrants commerciaux et techniciens. A l'issue de sa période d'essai, chaque nouveau collaborateur est systématiquement invité sur notre siège social de Chubb Delta pour rencontrer les équipes (RH, support technique, support commercial, téléservices, éthique, EHS) et se familiariser avec l'environnement métier (outils, réglementation...). En 2023, 25 commerciaux et 23 techniciens ont ainsi suivi nos campus dédiés.

En outre, les commerciaux bénéficient d'un parcours on-boarding digital les accompagnant sur les 6 premiers mois de présence en entreprise,

- La formation des encadrants : des formations managériales ont été impulsées au sein du groupe pour les responsables d'équipes en poste, promus ou nouvellement embauchés. Ces formations ont pour objectif de renforcer le positionnement de nos managers de proximité dans leur prise de fonction et développer une culture managériale Chubb F & S France alignées avec les valeurs du groupe APi. Sur 2023, 15 personnes ont été formées au sein de Chubb Delta.

Les formations déployées, qu'elles soient réalisées en interne ou par des prestataires externes, se déroulent très majoritairement en présentiel, répondant aux sollicitations des collaborateurs et des managers de retrouver, après la crise sanitaire liée à la Covid, plus d'interactivité, d'échange et de convivialité. Cependant, quelques sessions sont proposées en e-learning, en fonction de l'adaptabilité des contenus à un format à distance.

Résultats

Nombre de salariés formés : 569 personnes en 2023, contre 533 personnes en 2022. **Collaborateur formé au moins une fois, on ne double pas le nombre de collaborateur.**

Nombre d'heures de formation : 14 763 heures en 2023, contre 13 659 heures en 2022.

Budget dédié à la formation : 380 100€ en 2023, contre 482 300€ en 2022.

371 stagiaires intégrés dans des formations liées à la sécurité en 2023 pour un total de coûts en 2023 de 204k€.

KPI

Taux de formation (effectif formé sur l'effectif total au 31/12) : 68,1% en 2023 contre 61,2% en 2022

En moyenne, un collaborateur a suivi 17,7 heures de formation dans l'année en 2023, contre 15,7 heures en 2022

3.3 Engagement et développement



Risque et enjeu

Depuis le rachat de Chubb par le groupe APi grand groupe international, l'entreprise s'attache à pérenniser le sentiment d'appartenance dans le temps et conserver nos valeurs fédératrices.

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.

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.

Un travail d'harmonisation et de partage des pratiques, notamment commerciales, a été initié par APi. Le projet Growing Performance in Sales (GPS) a été initié en fin d'année 2023, pour un déploiement en 2024.

En parallèle, le programme de Leadership « Building Great Leaders® » mis en place en 2022 et qui a poursuivi son déploiement sur 2023, permet également de créer une culture commune.

Une campagne de structuration des filières métiers a été initiée en 2023, d'abord sur les fonctions techniques, pour un déploiement en 2024.

Afin de pérenniser au mieux nos engagements 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, désormais dénommé "enquête d'engagement et de satisfaction", est l'outil qui nous permet de faire un suivi objectif et chiffré.

Actions

Des enquêtes de satisfaction

Chaque année, nous adressons une enquête dite "enquête d'engagement et de satisfaction" (anciennement "Pulse Survey") afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, leur bien-être et leur implication. 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.

Bien-être au travail

En 2023 : 163 discussions ont eu lieu dans les agences du groupe autour de la question “Comment améliorer le bien-être dans mon agence”, thématique initiée par le service EHS. Les collaborateurs, accompagnés des managers et service RH ont largement participé, et ont proposé différentes idées qui seront déployées progressivement.

Culture API

En 2022, le Groupe API a lancé un programme de leadership appelé Building Great Leaders®. Le déploiement de ce programme s’est poursuivi sur 2023 avec 2 modules supplémentaires.

Comme indiqué dans le Manifeste des collaboratrices et des collaborateurs Chubb, nous créons une culture qui donne la priorité à nos employés. Un environnement de travail où nous avons l’autonomie, le soutien et la confiance nécessaires pour prendre de bonnes décisions concernant notre propre travail et nous sentir épanouis chaque jour. Pour ce faire, nous devons « développer d’excellents leaders ». Nous voulons donner à chacun la possibilité d’être la meilleure version d’eux-mêmes afin que nous puissions être encore plus performants.

Qu’est-ce que Building Great Leaders®?

Building Great Leaders® est l’objectif permanent du groupe API. Un objectif organisationnel défini comme « principe de fond qui relie toutes les personnes dans l’organisation », quels que soient leurs postes et leurs missions.

Par conséquent, Building Great Leaders®, c’est l’état d’esprit qui relie chacun d’entre nous au sein d’API et de Chubb. Building Great Leaders® repose sur trois concepts fondamentaux :

- 1) Tout le monde peut être un leader, quel que soit son rôle.
- 2) Le leadership est un choix délibéré. Notre intitulé de poste ne détermine pas si nous sommes un leader, nous devons consciemment faire ce choix.
- 3) Si nous faisons ce choix, nous prenons également deux engagements : s’approprier notre propre développement du leadership et aider les autres à en faire de même.

Pour ce faire, en 2022 et 2023, chacun des collaborateurs a suivi un e-learning, ou cours en présentiel sur le leadership.

Un poste de Leadership Development Leader a été créé en 2023, dont le rôle est d’animer les différentes étapes de déploiement en local et auprès de l’ensemble des business unit du groupe.



Le groupe API a également lancé le projet GPS, dont l’objectif est d’accompagner nos équipes commerciales pour améliorer nos performances et ce, par des outils, de la formation, des routines, ... En France, c’est Chubb Delta qui a été sélectionné pour tester cette méthode, qui sera déployée en 2024.

CADRE DE MISE EN ŒUVRE DU GPS

CHUBB SALES WAY : UNE MÉTHODE DE VENTE ET DE DIRECTION DES VENTES DE CLASSE MONDIALE



COMPÉTENCES

Ancre la croissance de nos collaborateurs dans un cycle de développement solide, où nous évaluons et développons en permanence les compétences essentielles en matière de vente et de direction des ventes pour assurer les succès actuels et futurs.



STRATÉGIE

Aligner en permanence la stratégie, les indicateurs clés de performance et les initiatives critiques en matière de résultats dans l'ensemble de nos activités afin de répondre aux attentes de nos clients, de nos employés et de nos actionnaires/parties prenantes.

CULTURE

Développer des comportements gagnants et mettre en place un langage commercial commun afin de partager nos meilleures pratiques et de soutenir la réussite de nos dirigeants et vendeurs à travers le monde.

CHUBB SALES WAY

Mettre en œuvre nos GPS Playbooks (règles du jeu GPS) dans tous les pays, en aidant les équipes locales à passer de l'analyse à l'action.

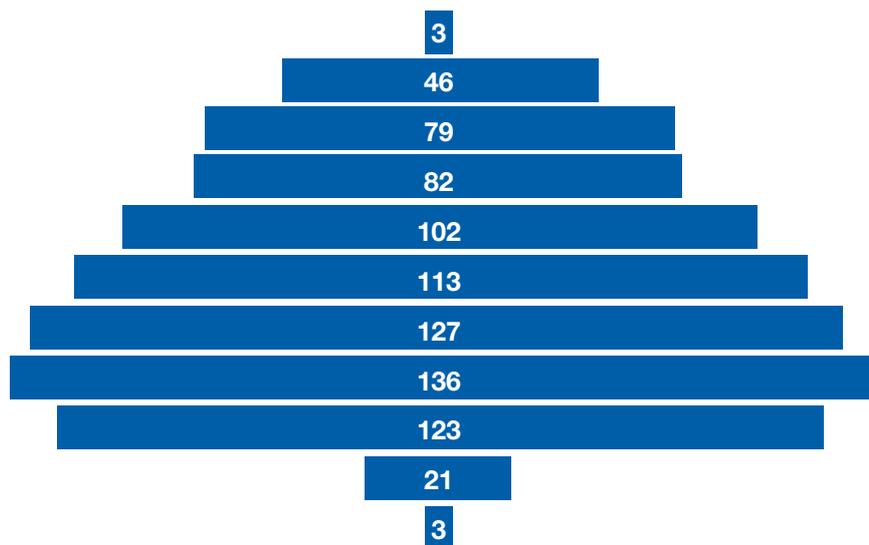


Des collaborateurs

La pyramide des âges de nos collaborateurs est la suivante :

PYRAMIDE DES AGES 2023

- De 18 ans à 20 ans
- De 21 ans à 25 ans
- De 26 ans à 30 ans
- De 31 ans à 35 ans
- De 36 ans à 40 ans
- De 41 ans à 45 ans
- De 46 ans à 50 ans
- De 51 ans à 55 ans
- De 56 ans à 60 ans
- De 61 ans à 65 ans
- > à 65 ans



En dehors du siège de Champagne-au-Mont-d'Or, Chubb Delta est organisée en directions régionales avec des 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

Indépendamment des accords signés dans le cadre des élections professionnelles et renouvellement des instances (3), six accords collectifs et avenants ont été signés en 2023.

Un accord de Gestion des emplois et des parcours professionnels en entreprise (GEPP) a été signé. Démarche proactive de gestion des compétences des salariés pour répondre aux attentes du marché du travail, la GEPP aide à renforcer la compétitivité et la productivité des entreprises, et mieux gérer ses ressources salariales.

Dans un contexte d'évolution rapide des technologies et des besoins de nos clients, l'entreprise doit s'adapter en permanence, notamment pour conserver sa compétitivité. Elle doit pouvoir repenser son organisation, faire évoluer ses métiers et accompagner le changement auprès des salariés.

Le déploiement d'une politique GEPP a pour objet, au regard de la stratégie de l'entreprise, et sur la base des prévisions et mutations technologiques, économiques et démographiques :

- D'anticiper les évolutions prévisibles, des emplois, des métiers et des compétences de l'entreprise,
- D'identifier les compétences et aspirations des salariés, ainsi que les outils d'évolution professionnelle,
- D'évaluer les écarts, constatés ou prévisibles, entre les besoins de l'entreprise et les compétences disponibles.

C'est dans cet objectif qu'un travail a été initié sur les référentiels métiers. La priorité ayant été donnée à la filière technique.

Comme chaque année, une négociation salariale (NAO) a été engagée et un accord a été signé, permettant notamment de débloquer un budget pour la fonction d'encadrant technique, poste pénurique, et d'encadrant commercial, dans l'anticipation d'un projet global de refonte de notre force commerciale.

Ont également été signés, des accords et avenants relatifs :

- au régime incapacité de travail, invalidité et décès,
- au règlement du PEE (plan d'épargne entreprise),
- au régime frais de santé.

Enfin, conformément à la réglementation en vigueur, un plan de prévention des risques professionnels a été mis en place. Une charte unilatérale relative au droit à la déconnexion a également été mise en place.

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 6^{ème}), sans perte de rémunération, dans la limite d'une heure,

- 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,
- Accompagner les salariés de l'entreprise dans la prise de congés liés à la parentalité,
- Soutenir les salariés aidants qui prennent soin d'un enfant, d'un parent, d'un proche malade ou en difficulté,
- Le don de jours de repos est un dispositif permettant à tout salarié, de renoncer anonymement, et sans contrepartie, à une partie de ses jours de repos non pris. Le salarié qui bénéficie du don de jours de repos conserve sa rémunération pendant son absence à due concurrence des jours donnés ; ces périodes d'absence rémunérées sont assimilées à une période de travail effectif. Ces périodes d'absence sont prises en compte pour déterminer les droits du salarié liés à l'ancienneté. Dans le cas d'un congé de présence parentale, l'entreprise abondera à hauteur de 10% du total des jours donnés par les salariés de l'entreprise,
- La signature d'une Charte unilatérale de droit à la déconnexion.

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 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, 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. En 2023, 12 collaborateurs ont gagné ce challenge. Sur cette même année 2023, trois commerciaux ayant remporté plusieurs fois le challenge ont également gagné un voyage.

Depuis le lancement de ce challenge en 2019, 15 collaborateurs ont pu bénéficier d'un sur classement de véhicule, dont 4 collaborateurs qui ont remporté ces challenges sur plusieurs années consécutives.

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 ! Un suivi personnalisé est également 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 2023, Chubb Delta a attribué 27 promotions et 11 changements de statut soit un total de 38, 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).

Il y a eu également 2 mobilités géographiques

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 lettres de mission).

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. La Bourse à l'Emploi est mise à jour et diffusée tous les mois 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 et techniciens 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

6 accords collectifs et avenants ont été signés en 2023.

Ancienneté moyenne en 2023 : 12.1 années.

Nombre d'évolutions : 38 (27 promotions et 11 changements de statut).

Nombre de challenges commerciaux réalisés en 2023 : 5.

KPI

Résultats de l'enquête d'engagement et de satisfaction : 60% de satisfaction globale

3.4 Santé & sécurité des collaborateurs



Risque et enjeu

Du fait de notre activité de service auprès de nos clients, l'humain reste une valeur essentielle dans nos métiers et s'articule autour de 5 valeurs défendues au sein du groupe Chubb Fire & Security France. L'Hygiène, la santé et la sécurité de nos clients est primordiale dans nos activités de prévention du risque incendie.

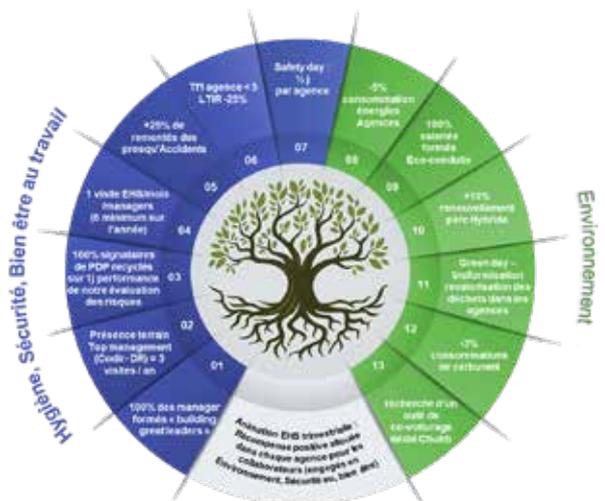
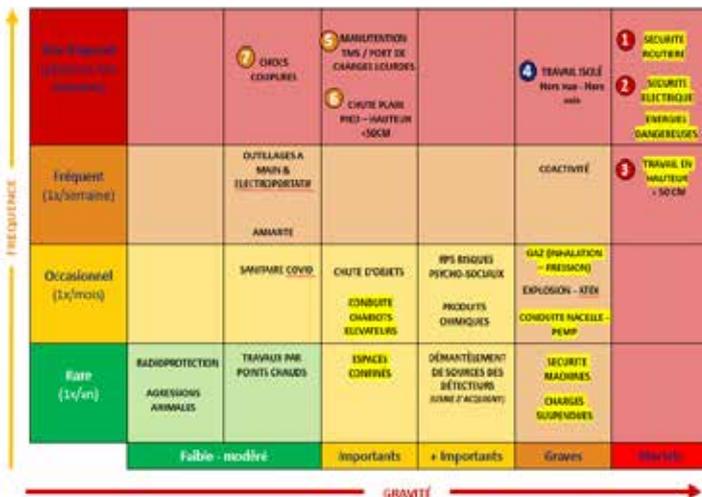
D'année en année nous cherchons à faire progresser la culture sécurité de nos équipes et à faire grandir à la fois nos managers, nos commerciaux, nos chargés d'affaires, nos techniciens et sous-traitants pour anticiper les situations dangereuses et les risques qu'ils peuvent rencontrer chez nos clients.

Ensemble, Direction et managers, nous continuons à développer l'adhésion des équipes à nos règles EHS et à performer leur capacité d'évaluer les risques existants chez nos clients afin qu'ils sachent se mettre en sécurité ou alerter le client en cas de difficultés persistantes.

Notre matrice des risques fixe notre cap et nos priorités sur la nature des risques pour lesquels il faut être particulièrement attentif ; depuis les risques majeurs, potentiellement mortels, les risques fréquents qui blessent nos équipes et les risques spécifiques de nos clients (règles cardinales en jaune).

Notre objectif reste le 0 accident et des objectifs dédiés ont été fixés sur nos leviers d'actions au développement de la culture sécurité telles les visites sécurité managériales, les moments d'échange et safety days, la formation et l'accompagnement à l'évaluation des risques de nos équipes, ainsi que la remontée de situations dangereuses, presque-accidents, Hipo ou stop work en cohérence avec les actions engagées dès 2022.

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, d'alerter leur manager ainsi que le client et rechercher des modes d'interventions plus adaptées au vu de leur sécurité.



Politique

L'ensemble des équipes qui concourent à nos valeurs et au service rendu à nos clients est notre richesse et l'engagement de nos managers est de les faire adhérer et les accompagner au mieux dans leur quotidien auprès de nos clients et ce

dans une démarche EHS structurée mais également un engagement RSE fort, mis en avant dès l'année 2022, au travers d'une politique EHS et RSE combinée :

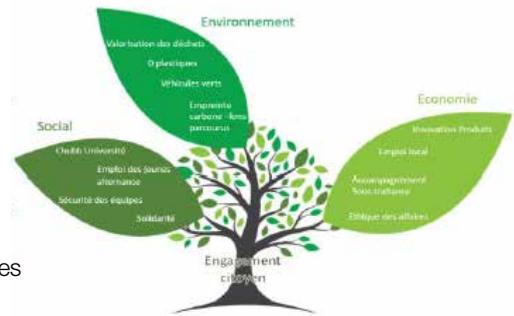
**Tout salarié doit rentrer chez lui en bonne santé
Chacun doit être personnellement engagé dans son quotidien**

Nos engagements EHS :

- ▶ Répondre à nos obligations, respecter et faire respecter la réglementation en vigueur
- ▶ Certifier notre savoir-faire : MASE, ISO, APSAD, CEFRI ...
- ▶ Former au métier nos équipes
- ▶ Accompagner et réduire l'exposition aux risques des équipes intervenantes (employés, intérimaires, alternants, sous-traitance)
- ▶ Développer une culture Environnement, Hygiène et Sécurité au plus près de nos clients

Nos engagements RSE :

- ▶ Encourager les initiatives solidaires et comportements Eco-responsables pour la préservation de la planète
- ▶ Faire de l'Ethique des affaires une préoccupation permanente
- ▶ Intégrer la RSE au cœur de nos opérations :
 - Préserver notre planète : tendre vers le 0 plastique, revalorisation de nos déchets, diminution de notre impact carbone
 - Performer et innover dans le développement de nos produits et services
 - Acheter localement et accompagner nos sous-traitants



LEADERSHIP EHS - RSE

Visible, Personnellement engagé en EHS - Exemple - Positif - Ferme

TECHNIQUE

Travailler à la stratégie 0 plastique 2022
Fournir à mes équipes les moyens matériels et EPI nécessaires
Assurer le contrôle des équipements importants pour leur sécurité

ORGANISATION

Anticiper et préparer les interventions
Encadrer mes équipes et les sous-traitants sur le terrain / visites préventives de sécurité
Former et accompagner mes managers à animer la Sécurité et l'Environnement
Former et habiller mes équipes
Retour d'expérience sur nos incidents, événements, Presqu'accidents, Stop work

HUMAINS

Accompagner mes équipes
M'assurer qu'elles respectent les règles EHS et portent les EPI
Valoriser l'évaluation des risques (SAFE) et les bonnes pratiques remontées
Faire participer mes équipes aux causeries
Engager mes équipes vers le 0 plastique

CULTURE PRÉVENTIVE & ADHÉSION DES ÉQUIPES :

Engagement / Environnement - Hygiène - Sécurité - Citoyen

La sécurité et la préservation de l'environnement font partie de nos socles dans le cadre de nos activités pour un accompagnement de nos clients. Toutes les équipes sont accueillies et encadrées dans des campus métier afin de générer une prise de conscience des risques autour de nos activités et les engager à se préserver tout au long de leurs interventions.

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



Dès le contrat, la réflexion sur les modalités d'intervention, la mise en place des PDP (Plan De prévention), jusqu'à l'affectation des bons moyens d'intervention sont pris en compte ; nos managers sont partie prenante dans la préparation de nos activités. Puis c'est aux techniciens et sous-traitants d'être vigilants sur le terrain en mettant en œuvre le SAFE (Scruter Analyser Fiabiliser et Exécuter). Chaque technicien assure la traçabilité de son analyse au sein de nos Fiches d'Analyse des Risques informatiques (FAR) avant de démarrer son intervention et permet ainsi d'accéder à cette information en cas de dépannage par un collègue qui ne connaîtrait pas le site client.

Notre système de management de la sécurité, de l'environnement et de la RSE nous apporte de la rigueur et nous permet au travers des plans d'actions d'engager un processus d'amélioration continue et de valider en début d'année, sur la base des revues de direction, les actions prioritaires qui seront fixées localement. Nos tableaux de bord EHS comprennent des objectifs sécurités suivis tout au long de l'année par les managers avec leurs équipes.

L'année 2023 se pose en continuité de notre stratégie 2022 et ouvre également l'entreprise à l'amélioration du bien-être de nos équipes et la volonté de soutien, de dialogue et de partage au sein de nos agences pour développer la cohésion des équipes et le travail collectif autour des 5 valeurs de CHUBB F&S.

Préserver nos valeurs humaines		Être précurseur en tout	L'engagement de nos managers L'Humain est au cœur de nos préoccupations					
	S'approprier ce que nous faisons		Accompagner les équipes et nos sous-traitants sur le terrain Soutenir - Former - Fournir les matériels et CPI nécessaires Participer activement à la valorisation de nos déchets	Faire participer mes équipes aux Moments d'Échange F&S Engager mes équipes vers l'excellence Valoriser les bonnes pratiques et les remontées d'événements	Développer la communication le dialogue et le partage M'assurer du respect des règles CII et du port des CPI Assurer la cohésion - Être présent et bienveillant			
Apporter de l'énergie et se challenger		Gagner avec intégrité, ensemble	Valeurs, comportement	Préserver nos valeurs humaines	Être précurseur	S'approprier ce que nous faisons	Apporter de l'énergie et se challenger	Gagner avec intégrité, ensemble
			Sabine FOURRIER Directrice EHS-RSC Fabio Di MARIO Directeur des Ressources Humaines 	Xavier BREHERET Directeur Business Unit Systèmes Sécurité Incendie Bertrand L'ATRIK DIF FARFI Directeur Business Unit GEMIS José PEREZ Direction Industrielle et qualité Usine d'Acquigny 	David SIDOMIAK Directeur Business Unit CII/DO DELTA Salvatore CHITARRA Directeur Business Unit Protection Incendie 			

Actions

L'ensemble de nos agences en France suivent un système de management HSE piloté par des réunions périodiques EHS et managers trimestrielles, des revues de directions annuelles et un tableau de bord de nos indicateurs clefs de performance afin de développer la culture sécurité de nos entités.

Parmi les agences, 2 agences CHUBB Delta ont décidé de faire reconnaître leur système de management en se faisant certifier MASE.

Pour cela les agences sont épaulées par des référents et responsables EHS régionaux disponibles pour épauler les managers, développer leur culture sécurité mais également déployer les actions de prévention nationales et régionales nécessaires dans le cadre de l'intervention de nos techniciens chez nos clients.

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, notamment 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, les 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 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 qu'il puisse dire STOP en cas de danger.

Nos managers sont issus du terrain et doivent porter le leadership EHS auprès de leurs équipes : ils se 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 des managers lors de visites préventives de sécurité.

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

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.

Nous continuons depuis 2021 d'axer notre attention sur nos 3 risques majeurs (Routier-Electricité-Hauteur) par le biais de communications et causeries interactives dédiées à ces thématiques.

Sur 2022, 3 actions et campagnes stratégiques ont été engagées :

- Notre campagne autour de la **sécurité routière** a été engagée par le biais de 2 e-learning : « Eco-conduite » et « anticipation des risques » destinés à tous les collaborateurs du Groupe, ainsi que des formations sur circuit pour nos grands rouleurs et des formations personnalisées en agence dès 2023.
- **Les formations culture sécurité**, par le biais de 4 scènes de théâtre INTERACTIVES créées sur la base de notre

quotidien CHUBB et structurées autour de nos risques majeurs. La durée de ces ateliers était de 2h30 couvrant près de 3200 collaborateurs, dans 10 villes de France. L'enjeu était de faire prendre conscience des risques quotidiens de nos équipes suite aux constats et habitudes de travail du terrain afin de développer des discussions constructives et collectives sur les moyens de prévention et comportements sécurité attendus chez nos clients. Ces sessions ont permis à l'ensemble de nos collaborateurs de prendre du recul, de réfléchir ensemble autour de scénettes de théâtres construites sur les exemples CHUBB. Elles ont également permis à la direction d'avoir un retour sur les pratiques réelles et permis de mener un plan d'action sur 2023 autour du recyclage des signataires de plan de prévention dans nos agences, de l'accompagnement et du bien-être des équipes.

- Nous avons complété notre approche de qualification de nos sous-traitants sous Actradis (questionnaire EHS dédié) par **des audits Sécurité et environnement des équipes de nos sous-traitants chez nos clients** en vue de déployer dès 2023 des matinales avec l'ensemble de nos sous-traitants stratégiques afin de faire le point sur les audits engagés, de remettre le livret synthétique de nos attentes EHS et de mettre en place un processus d'amélioration continu et, de partenariat en vue de performer la satisfaction de nos clients.



Résultats

L'année 2023 est marquée par le renouvellement de la certification MASE de l'agence de Systèmes Lyon.

Le nombre de visites terrain engagées par nos équipes managériales : 509

Le nombre de situations dangereuses reportées par nos équipes techniques et traitées en interne ou avec nos clients : 196

La progression de la remontée, des presque accidents/SD (135), stop work (57) et Hipo (4) est significative sur l'année 2023 et nous continuons en ce sens car notre objectif 2024 est de progresser de 20%.

- 2020 : 2 remontées
- 2021 : 10 remontées
- 2022 : 159 remontées
- 2023 : 196 remontées

Nos résultats en matière d'accidentologie (ATAA accidents avec arrêt de travail) se sont améliorés en nombre d'évènements mais a augmenté en nombre de jours d'arrêts entre 2023 et 2022.

- En 2021 : 9 ATAA et 92j d'arrêt de travail
- En 2022 : 7 ATAA et 206j d'arrêt de travail - dont 77% de la durée des jours d'arrêt est lié à un évènement TMS douleur de genoux (114j) et un autre évènement 'malaise' entre midi et deux au moment du repas sur le site du client (53j)
- En 2023 : 5 ATAA et 56j d'arrêt de travail

Taux de fréquence Tf1 s'est amélioré en 2023 : 2,87 en 2023 contre 3,94 en 2022

Taux de gravité 2023 : 0,03 contre 0,12 en 2022

KPI

Marque employeur responsable :

- 71% de nos agences n'ont pas eu d'accidents de travail (avec ou sans arrêt) en 2023 : 12 agences ont eu un accident de travail en 2023 sur un total de 41 agences Vs 9 agences qui ont eu un accident de travail en 2022 sur un total de 23 agences en 2022 soit 61%
- Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt est en amélioration : Tf1 de 2,87 en 2023 contre 3,94 en 2022
- Taux de gravité des accidents = 0,03 en 2023 contre 0,12 en 2022



4 Les risques environnementaux



4.1 Déchets et économie circulaire



Risque et enjeu

Chubb est fortement engagé dans la préservation de son environnement et tente le plus possible de performer le cycle de vie de ses produits et de s'inscrire dans le cycle de l'économie circulaire quand la technologie le permet.

Malgré tout certains déchets subsistent et là encore la performance autour de leur revalorisation est au centre de nos attentions.

Parmi les déchets nous avons :

- 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 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 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.

100% de nos déchets sont récupérés au sein des installations de nos clients, au moment notamment de la rénovation de nos produits et installations, mais également par le biais de communications et sollicitations de nos clients qui renouvellent leur équipement même s'ils ne passent pas par notre société pour assurer le renouvellement. Par ailleurs, nous traitons également 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 transport en utilisant le trajet retour avec nos déchets et ainsi diminuer notre impact gaz à effet de serre de nos fournisseurs ('scope 3') et faciliter le regroupement de nos déchets vers notre centre de retraitement et de revalorisation des déchets.

Politique

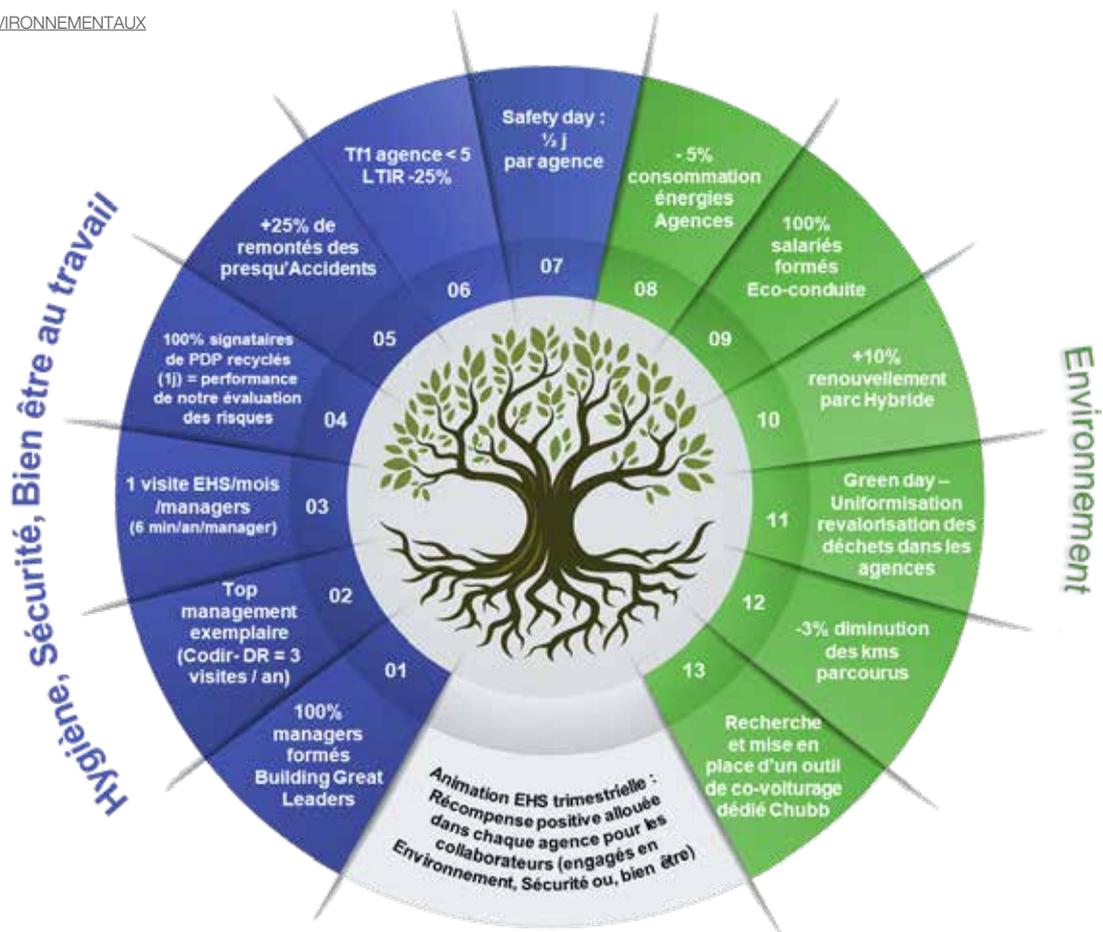
Notre prise de conscience environnementale nous engage à systématiquement :

- Optimiser la circulation de nos camions entre nos entrepôts, la livraison des produits et la reprise des déchets,
- 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 prestataires de gestion de nos déchets.

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

Sur l'année 2023, le Green Day a valorisé l'ensemble de notre stratégie de performance et d'uniformisation de la gestion des déchets au sein de nos agences.



Actions

Les actions que nous engageons en matière de gestion des déchets résident autour de 2 axes :

Axe 1 / La Sensibilisation et l'engagement de nos équipes

Nous sensibilisons tous les membres de l'entreprise aux ECO-Gestes dès leur arrivée au sein de l'entreprise (Conduite routière, retour des déchets vers nos agences et 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 initié un groupe de travail pour l'ensemble des salariés 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 2022, nous avons continué ce groupe de travail dans le but de pouvoir uniformiser au niveau national sur l'ensemble des entités du Groupe (Chubb France, Chubb Delta et CEMIS) la gestion de nos déchets afin d'optimiser de manière homogène le traitement de nos déchets pour viser l'efficacité de notre système de gestion des déchets. L'objectif a été de passer de plus de 20 prestataires à environ 3-4 au niveau national. En 2023, la mise en place d'un nouveau prestataire unique PAPREC pour nos Déchets

Non Dangereux, Déchets Dangereux et les Déchets Filières spécifiques a débuté sur tout le territoire national et pour toutes nos entités.

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.

En parallèle de ces actions, des mesures ont été mises en place ayant pour vocation de réduire la consommation de plastique dans le cadre des emballages et suremballages et de mobiliser nos salariés en ce sens. Depuis des années, nous encourageons les collaborateurs à s'engager personnellement (utilisation de tasses, gobelets à usage durable remis à nos équipes en 2023, ainsi que des gourdes isothermes) 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 2022 se poursuivra sur les prochaines années car tendre vers le 0 Plastique est un axe important pour notre planète et nous recherchons désormais à toucher nos partenaires et fournisseurs pour diminuer notre quantité de plastique proposée dans nos produits et nos emballages.

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 à trouver avec eux d'autres pistes pour améliorer notre revalorisation finale de nos déchets. En 2022, nous avons continué ce groupe de travail dans le but de pouvoir uniformiser au niveau national, sur l'ensemble des entités du Groupe (Chubb France, Chubb Delta et CEMIS), la gestion de nos déchets afin d'optimiser de manière homogène le traitement de nos déchets pour viser l'efficacité de notre système de gestion des déchets. L'objectif a été de passer de plus de 20 prestataires à environ 3-4 au niveau national.

En 2023, a été initié le déploiement de PAPREC dans l'ensemble de nos entités sur tout le territoire national pour nos Déchets Non Dangereux, Déchets Dangereux (Autres que Activité Pi) et les Déchets Filières spécifiques.

Dans une logique de traçabilité et d'amélioration de l'exhaustivité du suivi de nos déchets dangereux, la plateforme gouvernementale Trackdechets est opérationnelle dans l'ensemble de nos entités pour chaque établissement de notre Groupe.

Choix des prestataires pour le recyclage des déchets

Nos produits présentent des contraintes environnementales forte. 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 2023, nous avons déclaré auprès de ECO SYSTEM une "mise sur le marché" de 9,314 tonnes d'équipements, élevant ainsi notre éco-participation (calculée sur la base des équipements mis sur le marché) à 1220 € HT.

Pour donner un élément de comparaison, en 2022 ECO SYSTEM a collecté pour le compte de tous les adhérents 66 854 tonnes de DEEE professionnels. A noter également que ce type d'équipement est valorisé à plus de 90,8% 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

100% de nos collaborateurs sont équipés en 2023 de gourdes isothermes.

5 T de déchets dangereux ont été récupérées par Clickeco.

KPI

Batteries récupérées par notre prestataire Clikeco : 4,456 T en 2023 (contre 11,072 T en 2022) nous revenons sur un chiffre égal à 2021

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.



Organisme CHUBB DELTA (Année 2020)			Organisme CHUBB DELTA (Année de Référence 2011)			Différentiel Année 2020 / Année de Référence	
Poste	Bilan GES (Année étudiée) : émissions par poste (t eq. CO2)	% du total (Scope 1+2)	Poste	Bilan GES (Année de ref) : émissions par poste (t eq. CO2)	% du total (Scope 1+2)		
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%	+ 25,0%
Poste 7 :	Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0%	Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0,0%	-
TOTAL		2 167	t eq. CO2	TOTAL	3 529	t 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 et d'électricité ; des actions ont également été engagées sur notre sectorisation ; cela a permis de voir 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 de véhicules en optimisant les déplacements de nos techniciens depuis plus de 3 ans. Un travail est engagé autour de nos constructeurs automobiles (Renault) pour trouver des solutions plus performantes pour les déplacements de nos techniciens en travaillant au renouvelant des 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, à essence, et électriques.

Comme beaucoup d'entreprises, nous avons développé des solutions de travail à domicile. Désormais 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 et à l'engagement personnel qui est attendu de l'ensemble des collaborateurs autour de la préservation de la planète tant dans son comportement à la conduite routière que dans 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 le Groupe Chubb 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.

L'accord de télétravail signé le 15 décembre 2021 et mis en place prévoit entre 1 ou 2 jours de télétravail par semaine en fonction des collaborateurs, soit 231 salariés pour 2 jours de TT par semaine en 2023, ainsi que l'optimisation des m² occupés dans les locaux (bureaux flexibles pour les équipes itinérantes), ont permis de continuer à 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 associées. Nous avons continué notre démarche de regroupement, en 2023 : il y a eu 1 regroupements d'agences. Depuis 2022, dans le cadre de nouvelles implantations, nous avons intégré, dans nos études de faisabilité, des axes d'analyse liés à la performance énergétique des bâtiments loués.

Notre réseau s'engage également dès qu'il y a un besoin de remplacer les anciennes lumières par des dalles LED.

22 agences Groupe CHUBB concernées /
un parc de 140 agences = 15% dont 12 CHUBB Delta.

De plus, afin de partager cet engagement le plus largement possible, une causerie a été déployée afin de mobiliser l'ensemble de nos collaborateurs sur cette thématique via nos éco-gestes avec le déploiement de l'affiche « France 'nos gestes comptent' au niveau monde ».



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.

- **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 :



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.



En 2023, 5 collaborateurs réalisant plus de 45 000km/an ont été formés sur un des circuits BELTOISE pendant 1 journée.

• **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 ses 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 décisionnels sont toujours analysés et pris en considération : il s'agit de l'Impact carbone – la Sécurité et le Prix du véhicule.

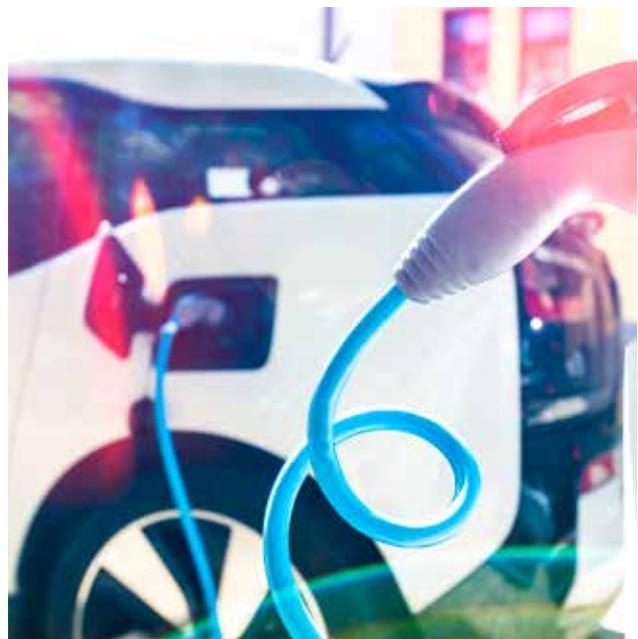
Parmi les nouvelles actions engagées depuis 2021 et qui se poursuivent en 2023, nous assurons la continuité de cet engagement vers des véhicules plus performants et des conducteurs toujours plus vigilants à leur comportement au volant.

• **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

En 2022, les commandes de véhicules diesel ont été arrêtés au profit de véhicules plus vert : Essence, Hybride et Electrique.

- Pour 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 323 véhicules (52% de la flotte actuelle) → l'objectif 2023 était de commander 15 véhicules de cette gamme.
- Objectif atteint : 26 véhicules hybrides ont été commandées et 11 sont déjà en circulation.
- Parmi les véhicules électriques, nous avons retenu un Kangoo pour nos techniciens qui pourrait être utilisé pour ceux qui feront le moins de kms à la journée (<150kms par jour). A ce stade l'entreprise est équipée de 206 Kangoo diesel.
- Pour les véhicules électriques, un contrat avec un prestataire d'installation a été signé afin de faciliter l'implantation des bornes au sein de nos agences mais également chez nos collaborateurs volontaires et retenus par l'entreprise. La mise en place dans nos agences de bornes électriques pour les agences ayant des véhicules hybrides a été étudiée sur 2022.
- 2023 a été l'année des études de la faisabilité sur le terrain auprès des collaborateurs concernés ainsi qu'auprès des propriétaires de nos sites.

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 323 dans toute la France. Depuis 2022, 100% des commandes de véhicules VP ont basculés en boîte automatique. L'accélération progressive des boîtes automatiques diminue la « montée dans les tours » et donc la surconsommation de carburant.



Les véhicules utilitaires sont destinés aux techniciens pour leurs interventions et représentent la majorité de la flotte (48 %). Leur aménagement est tel qu'ils peuvent transporter du matériel dans le cadre des interventions. Nous en comptons 300 (VU=CTTE et VASP).

- **Action 5** Sensibilisation

Une formation et sensibilisation à l'éco-conduite sous forme de e-learning, destinée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, a été mise en place dès 2022 et s'est poursuivie sur 2023. 100% des collaborateurs sont concernés par l'Eco-conduite.



- **Action 6** Audits de conduite personnalisés

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) a été engagé par le Groupe auprès des techniciens et en priorité pour les agences ayant un taux de fréquence de sinistralité important. Cet audit a été mené par un professionnel de la formation à la conduite routière afin de veiller à la bonne mise en pratique du e-learning, du respect des critères techniques et de conduite permettant de limiter la consommation de carburant ainsi que de performer leur sécurité au quotidien. Au regard des résultats 2023 de CHUBB Delta, celle-ci n'a pas été concernée.

Résultats

Consommation totale de carburant 2023 : 958 526 litres de carburant pour environ 586 véhicules en 2023 contre 915 628 litres de carburant pour environ 579 véhicules en 2022.

338 véhicules de notre flotte ont consommé de l'ADBLUE dans l'année 2023, contre 579 véhicules en 2022.

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 desystème de climatisation pour le confort des salariés, ainsi que la croissance des effectifs.

KPI

Bilan 2023 versus 2022 :

- 6 % de consommation d'électricité dans nos agences

Émissions de CO² du fait de notre consommation de carburants sur l'année 2021 :

2 167 TCO² équivalentes par an, contre près de 3 529 tonnes équivalents CO² en 2011 **soit -38,6%**

26 véhicules hybrides ont été commandés et 11 sont déjà en circulation

Consommation moyenne par véhicule en 2023 : de gazole/véhicule /an
= 1 748,15 litres

Consommation moyenne par véhicule en 2023 : de essence/véhicule /an
= 1 082,59 litres



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 et de prestations pour l'installation de nos produits chez le client

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.

Courant 2023, la procédure de vérification a été modifiée. Jusqu'alors ces vérifications incombaient à toutes personnes demandant la création d'un nouveau compte fournisseur, qui se devaient de les réaliser pour obtenir la création du compte. Par exemple, le département Achats devait 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 et fournisseur continue à être automatiquement vérifiée quotidiennement et les contrats standards de la société disposent de clause de résiliation anticipée et de plein droit si la transaction s'évère ne plus être en conformité avec les règles du commerce international. Cette disposition couvre le cas où le client ou le fournisseur fait l'objet de sanction internationale nous interdisant toute transaction.

En conséquence, depuis Octobre 2023, il n'est plus demandé d'opérer de vérification via MKDenial avant l'enregistrement du tiers dans l'ERP, cette vérification étant réalisée automatiquement et quotidiennement.

Ainsi, notre base de données fournisseurs étant quotidiennement vérifiée de façon automatisée, nous pouvons 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,
- une attestation sur l'honneur du respect de nos règles générales d'installations et des règles concernant le démantèlement des détecteurs ioniques.

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 54% de nos achats de sous-traitance en 2023), nous travaillons avec* :

- 13 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 7 depuis 5 à 10 ans,
- 8 depuis 2 à 5 ans,
- 2 nouveaux fournisseurs.

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 81% de nos achats de produits en 2023), nous constatons que les relations sont anciennes. En effet nous avons* :

- 21 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 6 fournisseurs depuis 5 à 10 ans,
- 3 fournisseurs depuis 2 à 5 ans.

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 sous-traitants du top 30 de 2023, près de 92% de leurs interventions (en terme de chiffre d'affaires réalisé) ont lieu dans la région où ils sont basés*.

* Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA

Résultats

100% de nos fournisseurs qualifiés ont accès, via la plate-forme Actradis, au recueil EHS pour les aider au respect des règles fondamentales en EHS et accompagner les plus petits d'entre eux à performer leur intervention en sécurité et préservation de l'environnement.

Sur nos fournisseurs produits et services les plus importants nous travaillons avec 34 fournisseurs depuis plus de 10 ans.

KPI

En 2023, 70% de nos 30 fournisseurs de produits principaux et 43% de nos 30 fournisseurs de sous-traitance principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous*

En 2023, près de 92% des interventions (en termes de chiffre d'affaires réalisé) 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 :

- Identifier les besoins et attentes de nos clients en termes de sécurité,
- 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 nous concentrons nos capacités d'innovation sur la satisfaction client, en coconstruisant nos solutions avec eux afin que nos offres soient centrées sur leurs besoins.

Notre politique se matérialise par différentes initiatives :

- des certifications par des organismes tiers comme gage de sécurité,
- une innovation menée à l'aide de méthode de design centrée sur le client,
- une attitude proactive face à la satisfaction des clients.

Pour mesurer la satisfaction globale de nos clients l'enquête annuelle est l'outil qui nous permet de faire un suivi objectif et chiffré de son évolution. Notre volonté est de continuer à améliorer la satisfaction client et ainsi notre score NPS.

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).

Nos centres de télésurveillance sont certifiés ISO 9001 version 2015.

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 nous testons et validons les produits raccordés à nos services connectés.

Un département composé de 9 personnes est dédié aux tests, à la qualification, à l'intégration et au support technique, avec pour objectif de s'assurer que les produits soient de qualité, performants 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.

3. De nouvelles solutions pour nos clients

En moyenne, nous comptons 336 produits dans notre catalogue Sûreté et environ 15% ont été changés en 2023.

En 2023, nous avons lancé 3 offres de nouveaux services et produits.

Montre DATI Emerit

Il existe plusieurs solutions pour sécuriser les travailleurs isolés (DATI). Les utilisateurs trouvent qu'ils manquent souvent d'ergonomie et de confort d'utilisation. Le risque est que ces outils de protection soient peu ou pas utilisés.

Pour faciliter l'adoption des solutions de protection des travailleurs isolés, nous avons lancé en 2023 une offre de montre DATI Emerit reliée à la télésurveillance. Le confort d'une montre permet à l'utilisateur « d'oublier » qu'il porte son équipement et ainsi de garantir qu'il reste protégé.

La montre DATI Emerit peut transmettre une alarme d'absence de mouvement ou de détection de chute en 4G ou par le wifi pour les zones blanches.

Grâce au module téléphone intégré, l'opérateur de télésurveillance peut effectuer un rappel de la victime potentielle pour s'assurer de son état de santé.

Ce produit permet également d'avoir une alerte SOS agression en plus de l'alerte perte de verticalité / absence de mouvement. Cette fonctionnalité est particulièrement adaptée pour des travailleurs de nuit tel que les responsables en hôtellerie.

SafeZoneAlerte

En complément de la version SafeZone Entreprise lancée en 2022, nous avons déployé en 2023 la version Alerte. Cette version permet de proposer SafeZone aux personnes soucieuses de leur sécurité qui ne font pas partie d'une grande organisation.

En effet, avec cette version, les alertes sont directement transmises à la télésurveillance Chubb Delta qui appliquera les consignes prévues par le client.

Cette solution permet, notamment aux cadres et dirigeants d'entreprise, de pouvoir alerter leur proche en cas de problème, lorsqu'ils sont isolés.

Offre de maintenance connectée pour les solutions de détection par caméra thermique

La détection extérieure est de plus en plus demandée par nos clients, afin d'être alerté d'une éventuelle intrusion le plus en amont possible.

La solution de détection par caméra thermique, utilisant l'IA pour identifier d'éventuels intrus, est une des solutions les plus utilisées.

Ce type de solution est particulièrement dépendant de l'environnement qui peut générer de fausses alarmes, notamment liées à la végétation, aux drapeaux ou aux animaux.

Afin d'optimiser les installations de nos clients, nous proposons depuis 2023 une offre de vérifications régulières de leurs installations. En cas de besoin et sur validation du client, nous opérons à distance l'optimisation des réglages.

Nous pouvons également alerter nos clients d'une nécessité d'entretien de leur espace extérieur pour assurer une parfaite détection.

4. 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 possible.

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.

5. 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 interaction avec nos clients, les enquêtes annuelles et le suivi des réclamations.

Les enquêtes transactionnelles à la suite d'une interaction avec nos clients en agence

Afin de mesurer de façon continue la satisfaction de nos clients, nous envoyons systématiquement une enquête de satisfaction suite : à l'achat et au chantier d'installation d'un nouveau système, aux 3 premiers mois de l'utilisation de son système et 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.

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

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 2023, nos NPS étaient de :

- intervention de dépannage : 70.5 soit une augmentation de 0.3 par rapport à 2022
- achat et chantier : 51 (1^{ère} évaluation)
- 3 premiers mois d'utilisation : 43.1 (1^{ère} évaluation)

Les enquêtes transactionnelles à la suite au traitement d'une alarme

Nous interrogeons nos clients 2 fois par an sur leur expérience de traitement d'une alarme par nos centres de télésurveillance.

Le principe de NPS est le même que pour les enquêtes suite à intervention.

Nous rappelons les clients le demandant.

En 2023, notre NPS était de 80.6, avec 8.7 clients sur 10 promoteurs de notre service de télésurveillance.

L'enquête annuelle

Chaque année, nous envoyons une enquête à nos clients sous contrat. Les sujets abordés sont la relation avec l'entreprise, la réactivité en cas de demande urgente, les délais de réponse et la qualité des prestations réalisées.

Nous utilisons le NPS comme pour les enquêtes transactionnelles : notre score est de 39.8 en 2023.

Notre principale force est le relationnel, le professionnalisme et le niveau de conseil de nos équipes. Notre principal point d'amélioration reste le suivi des demandes, point que nous travaillons actuellement.

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".

Un projet d'amélioration de la gestion des réclamations de nos clients est en cours et sera déployé en 2024.

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)

50 nouveaux produits en 2023.

Résultats relatifs aux enquêtes transactionnelles

Suite à intervention

Nombre de réponses : 1154

NPS : 70.5

Suite à traitement d'alarme

Nombre de réponses : 403

NPS : 80.6

Suite à achat et chantier

Nombre de réponses : 74

NPS : 51

Suite aux 3 premiers mois d'utilisation

Nombre de réponses : 47

NPS : 43.1

KPI

Enquêtes annuelles :

Nombre de réponses : 737

NPS : 39.8

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 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 en 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 menons notre activité dans le strict respect de nos valeurs qui sont les suivantes : préserver nos valeurs humaines, être précurseur en tout, s'approprier ce que nous faisons ; apporter de l'énergie et se challenger, gagner avec intégrité, ensemble. Nous développons dans ce cadre une forte politique EHS (environnement, hygiène et sécurité), appliquons les règles du Code d'Éthique du groupe, de notre Code de conduite anti-corruption 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 », 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 une certification des contrôles 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 dizaine de formations sur ces sujets durant ses deux premières années chez nous. Par ailleurs, l'ensemble des collaborateurs (hors collaborateurs de terrain) suivent annuellement un programme de modules Ethique obligatoires dont un module sur la corruption et un module sur la protection des données.

- **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 2023 le taux de formation e-learning réalisées par les employés déjà présents au 1^{er} janvier 2023 était de 96%.

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.

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. En 2023, une nouvelle version de la politique Cadeaux d'affaires et invitations a vu le jour ainsi qu'une nouvelle matrice d'approbation. 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 année, 15 cadeaux ou invitations ont nécessité une approbation et seuls 13 ont été autorisés.

Cette matrice concerne également 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 : 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. Courant 2023, la procédure de vérification a été modifiée. Jusqu'alors, ces vérifications incombaient aux commerciaux, qui se devaient de les réaliser avant tout nouveau devis ou réponse à un appel d'offres, ainsi qu'à tous les salariés amenés à enregistrer des nouveaux partenariats. Par exemple, le département Achats devait 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 et fournisseur continue à être automatiquement vérifiée quotidiennement et les contrats standards de la société disposent de clause de résiliation anticipée et de plein droit si la transaction s'évère ne plus être en conformité avec les règles du commerce international. Cette disposition couvre le cas où le client ou le fournisseur fait l'objet de sanction internationale nous interdisant toute transaction.

En conséquence, depuis Octobre 2023, il n'est plus demandé d'opérer de vérification via MKDenial avant l'enregistrement du tiers dans l'ERP, cette vérification étant réalisée automatiquement et quotidiennement. 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.

Ainsi, en 2023, la société a résilié les contrats concernant un client ayant fait l'objet de sanctions dans le cadre des mesures restrictives prononcées à l'égard de la Russie en réaction aux atteintes à l'intégrité et la souveraineté de l'Ukraine.

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 d'une lettre de certification par la direction financière 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 règlementaire 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.

En 2023 Chubb Delta a complété sa campagne annuelle d'évaluation des contrôles composant la matrice de contrôles SOX (100% des contrôles ont été revus et certifiés). 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 au code d'éthique ou aux lois applicables. Pour proposer ce service, a été mis en place la ligne d'assistance ou helpline APi, une plateforme appartenant à APi, mais mise à la disposition de l'ensemble des collaborateurs Chubb pour émettre des signalements. Toute personne peut remonter une alerte via un site internet sécurisé ou par téléphone accessible par un numéro gratuit. La plateforme permet l'émission de signalement de manière anonyme, au choix de l'auteur du signalement.

Par ailleurs, tout collaborateur souhaitant émettre une alerte ou poser une question peut saisir directement la Direction Ethique et Conformité, la Direction juridique ou la Direction des ressources humaines. La procédure de traitement des alertes est la même quel que soit le canal de remontée utilisé.

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.

Toute alerte émise fait l'objet d'une investigation interne et signalée au groupe. Pour cela, nous disposons d'un outil de suivi et reporting groupe. 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

13% de cadeaux et invitations refusés car ils ne respectaient pas nos engagements.

Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe : 8 (dont 6 non avérées à l'issue de l'enquête).

En 2023, la société a résilié les contrats concernant un client ayant fait l'objet de sanctions dans le cadre des mesures restrictives prononcées à l'égard de la Russie en réaction aux atteintes à l'intégrité et la souveraineté de l'Ukraine.

Nombre d'anomalies de contrôles internes relatives à l'éthique, la corruption et la fiscalité : pas d'anomalie identifiée sur 2023.

KPI

Taux de formation éthique / corruption via l'e-learning : 96% des collaborateurs formés (vs 94% en 2022)

Taux d'alertes éthiques clôturées du fait qu'une enquête a été dûment menée : 100% (100% en 2022)

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, la cellule Cybersécurité a mis en place en 2023 une charte Cybersécurité que toutes les entités de Chubb doivent respecter. Cette charte est composée de plusieurs IT Policies qui couvrent l'ensemble des bonnes pratiques concernant la sécurité informatique. Celles-ci sont toutes basées sur la norme ISO27001 et Chubb est sur le point de les obtenir accréditées ISO27001.

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, démarche que nous avons encore accentuée en 2023.

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 2023, nous avons déjoué 100% des 64 435 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 liée à la Data Privacy est mise en place via un e-learning dédié. Elle permet de sensibiliser annuellement les employés sur la Data Privacy. 95% des employés concernés ont réalisé le e-learning en 2023.

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 au 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 illisible 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

Bien qu'étant de retour dans nos centres de télésurveillance à temps plein, nos opérateurs sont toujours dotés de moyens techniques leur permettant d'effectuer leur travail à distance afin que Chubb Delta puisse toujours assurer une continuité de service et ainsi garantir la sécurité des biens et des personnes. Ainsi, depuis la première vague de Covid 19, nous avons équipés 132 de nos collaborateurs, qui opèrent au sein des Téléservices, d'ordinateurs portables, d'écrans externes, d'iPhones afin d'être en mesure de palier à toutes circonstances qui nous obligerait à quitter nos locaux tout en continuant à exercer notre activité et à servir nos clients, tout en maintenant constamment informé l'APSAD.

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 2023, nous n'avons pas fait l'objet d'un audit interne, nous avons toutefois réalisé un audit flash externe en novembre 2023.

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 observations mises en avant au cours de l'audit Flash de décembre 2023. Une fois les contre-mesures mises en place, nous effectuerons un contre audit afin de vérifier le bénéfice des mesures apportées.

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. Cette signature électronique est en place depuis la fin de l'année 2022 sur

quelques agences actuellement. Pour rappel, cela engendre la fin du devis en format papier, ainsi qu'un enrichissement de notre extranet client qui permet 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).

Enfin, durant le second semestre 2022, nous avons accentué notre démarche de digitalisation : cela s'est traduit par la digitalisation à 100% des titres restaurants mais également par la digitalisation à 81% de nos fiches de paie. En 2023, le taux de digitalisation de nos fiches de paie s'est encore amélioré pour atteindre 89%.

Résultats

64 435 tentatives d'attaques déjouées en 2023.

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

Taux de réalisation de la certification annuelle liée à la Data Privacy pour les employés concernés en 2023 : 95,78%.

En 2023, 61.8% de nos factures client sont dématérialisées (près de 178 504 factures dont 110 493 dématérialisées).

Concernant les factures fournisseurs à ce jour nous avons 27 772 factures fournisseurs digitalisées suite au démarrage de la digitalisation de ce flux en mars 2022.

A la fin de l'année 2023, nous observons environ 1 645 088 documents dématérialisés (factures clients, factures fournisseurs, bons de commande, contrats, ...).

100% de nos titres restaurant sont digitalisés.

89% de nos fiches de paie sont dématérialisées.

KPI

100% des attaques hautes et critiques déjouées en 2023

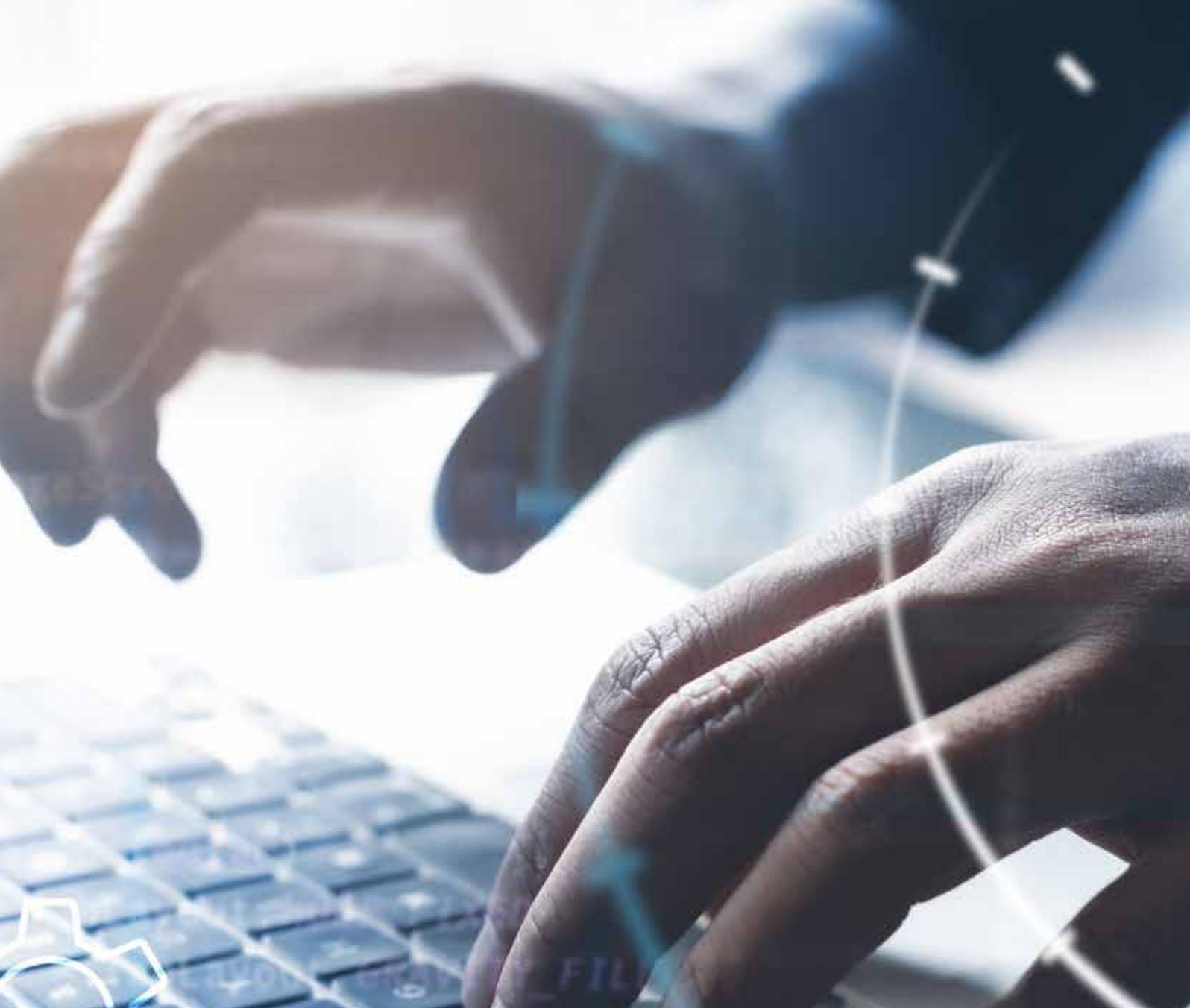
0 amende ou infraction relevée par les autorités de tutelles



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 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation et formation des collaborateurs – prévention des risques et développement d'une culture sécurité pro-active 	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) : 68,1% des salariés formés en 2023 	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'entreprenariat 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 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 augmenter la part des femmes dans l'entreprise (24,3% des salariés en 2023) pour arriver à un taux de 26,5% d'effectif féminin en 2025 Politique en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap : taux d'emploi direct de 4,4% 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 : 96% 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, marketing, technique et qualité.

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 2023 (du 1^{er} 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 rapports aux effectifs au 31/12/2023, 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 1^{er} janvier de l'année écoulée et effectif total au 31/12/2023 de l'année écoulée.

I.2. Part de femmes dans l'entreprise : rapport entre le nombre de collaborateurs femmes et l'effectif total au 31/12/2023.

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 total au 31/12/2023.

II.2. Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur : rapport nombre d'heures de formation et effectif total au 31/12/2023.

III. Engagement des collaborateurs

III.1. L'enquête dite "enquête d'engagement et de satisfaction" (anciennement "Pulse Survey") est envoyée chaque année, afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. Les collaborateurs sont invités à répondre aux questions par une note de 1 à 10. Afin de calculer le taux de satisfaction, 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.

III.2. Ancienneté moyenne : Différence entre la Date d'arrivée du collaborateur et le 31 décembre de l'année écoulée.

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 1000.

IV.3. Taux d'agence sans accident du travail avec ou sans jour d'arrêt : nombre d'agences sans accident de travail ni jour d'arrêt / nombre total d'agences en 2023.

IV.4. Taux de fréquences des accidents du travail avec arrêt : Nombre d'accident avec arrêt / Nombre d'accidents total.

7.4 Indicateurs environnementaux

V. Déchets et économie circulaire

Tonnes de batteries récupérées par le prestataire Clikeco :
Etude réalisée directement par le prestataire.

VI. Émissions de gaz à effet de serre

VI.1. Les émissions de CO² calculées par notre prestataire, résultant de la quantité de carburant consommée dans l'année et du facteur d'émissions. Il calcule également la prise en compte de la consommation électrique.

VI.2. Evolution de la consommation d'électricité : Taux de variation du niveau de consommation d'électricité des agences du réseau Delta entre N-2 et N-1.

- Nombre de véhicules hybrides commandés et déjà en circulation au cours de l'année écoulée,
- Consommation annuelle moyenne de gazole et d'essence par véhicule : il s'agit de la consommation annuelle de carburant (gazole ou essence) répartie par véhicule consommant ce type de carburant.

7.5 Indicateurs sociétaux

VII. Fournisseur

VII.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.

VII.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.

VIII. Satisfaction et protection des clients

VIII.1. Afin de calculer les moyennes de satisfaction globale, nous nous sommes appuyés sur les résultats des enquêtes transactionnelles envoyées aux clients suite à une intervention. Nous avons calculé la moyenne de l'ensemble des réponses données, celles-ci ayant une note allant de 1 à 7.

VIII.2. Le nombre de nouveaux produits : Nombre de produits ajoutés au catalogue au cours de l'année écoulée.

VIII.3. Le nombre de réponses aux enquêtes de satisfaction (transactionnelles et annuelle) : nombre de réponses collectées lors des différentes campagnes d'enquêtes.

VIII.4. Afin de calculer Net Promoter Score (NPS), nous nous sommes appuyés sur les résultats des enquêtes transactionnelles envoyées aux clients suite à une intervention. Le client répond à la question « Nous recommanderiez-vous ? » en attribuant une note de 1 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.

IX. Éthique et lutte contre la corruption

IX.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.

IX.2. Taux de formation éthique et corruption : rapport entre le nombre de collaborateurs formés aux modules de conformité « éthique et corruption » et l'effectif présent fin janvier ainsi que les nouveaux arrivants en cours d'année.

X. Sécurité informatique et digitalisation

X.1. Taux d'attaques hautes et critiques IT déjouées : Il fait référence au rapport entre le nombre d'attaques hautes et critiques (c'est-à-dire les attaques dont les niveaux de sévérité sont identifiés comme étant haut et critique) qui ont été déjouées par le système de prévention contre les intrusions et le nombre total d'attaques hautes et critiques.

X.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).

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 2023)



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

(Exercice clos le 31 décembre 2023)

Delta Security Solutions

Parc d'Affaires de Dardilly
Chemin du Château d'Eau
69543 Champagne au Mont d'Or

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Delta Security Solutions (ci-après « l'entité »), désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1862 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 préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), 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.

Commentaire

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 politiques présentées ne mentionnent pas systématiquement d'objectifs chiffrés.

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, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse, Montpellier.

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 disponibles sur demande au siège de l'entité.

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 à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer 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 ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant, ainsi que ;
- mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 par le Conseil d'Administration.

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 historiques (constatées ou extrapolées), 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.

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, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes – Intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification 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.821-28 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 5 personnes et se sont déroulés entre janvier 2024 et mai 2024 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 21 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Conformité, Ressources humaines, Santé et sécurité, Environnement et achats, Expérience client, Système d'information et Marketing et communication.

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 et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale et comprend, le cas échéant, 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 les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- 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. Pour l'ensemble des risques, nos travaux ont été réalisés au niveau du siège de l'entité (Lyon) ;
- 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 cohérence des évolutions des données collectées ;
 - 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 couvrent environ 30% des données des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés 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 mai 2024

Le commissaire aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit



Frédéric Charcosset
Associé



Anne Parenty
Associée Développement durable

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

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs (KPI et résultats) pour l'année 2023 :

- Part et nombre de femmes dans l'entreprise au 31/12, effectif total au 31/12, part et nombre de personnes en situation de handicap au 31/12, index égalité homme-femme ;
- Nombre et part de collaborateurs formés, nombre et moyenne d'heures de formation, nombre de collaborateurs formés à la sécurité ;
- Nombre d'accords collectifs et d'avenants signés, nombre de collaborateurs âgés de 18 à 25 ans et de plus de 65 ans, ancienneté moyenne des collaborateurs, nombre de challenges commerciaux réalisés, résultats de l'enquête d'engagement et de satisfaction ;
- Nombre de visites terrain organisées par les équipes managériales, nombre d'accidents avec arrêt de travail, nombre de remontées de presque-accidents, stop work et Hipo, part des agences n'ayant pas eu d'accident au cours de l'année, taux de fréquence et de gravité des accidents ;
- Masse totale en tonnes d'équipements revalorisés, de déchets dangereux et de batteries récupérés par les prestataires ;
- Consommation totale en litres de carburant, nombre de véhicules consommant de l'ADBLUE, taux de variation (sur une année) de la consommation d'électricité, émissions de CO2 liée à la consommation de carburant (TCO2), consommation annuelle moyenne de gazole et d'essence par véhicule en litres ;
- Part et nombre de fournisseurs de produits et de sous-traitants dont l'ancienneté commerciale est supérieure à 10 ans, part des interventions des sous-traitants principaux au sein de leur région d'implémentation ;
- Nombre de nouveaux produits ajoutés au catalogue, nombre de réponses et NPS obtenus aux enquêtes annuelle et transactionnelles (suite à une intervention et suite aux premiers mois d'utilisation) ;
- Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe et de bannissements de clients, taux de réalisation de la formation éthique et corruption en e-learning, taux d'alertes éthiques traitées et de cadeaux et invitations refusés ;
- Taux de réalisation de la certification annuelle liée à la data privacy, nombre d'attaques détectées, taux des attaques hautes et critiques déjouées, nombre d'amendes ou infractions relevées par les autorités de tutelle, taux de titres restaurant et de fiches de paie dématérialisés.

Informations qualitatives (actions et résultats) pour l'année 2023 :

- Allocation d'un budget supplémentaire visant à réduire les écarts de rémunération entre hommes et femmes, mise en place de mesures d'aménagements de postes pour maintenir dans l'emploi plusieurs collaborateurs, sous-traitance avec le milieu protégé, réception d'une aide de France Travail pour l'embauche d'un collaborateur résidant en zone prioritaire ;
- Réalisation de campus dédiés à l'accompagnement et à la formation de nouveaux entrants, réalisation de séances de coaching personnalisés pour les managers en difficulté ;
- Réalisation de discussions autour de la thématique du bien-être au travail, déploiement de modules supplémentaires au programme de leadership Building Great Leaders, mise en place du dispositif de don de jours ;
- Sensibilisation à la sécurité par le biais de causeries, réalisation de matinales sous-traitance animées par les référents Environnement Hygiène et Sécurité (EHS) ;
- Sensibilisation des collaborateurs aux Eco-gestes, déploiement de la plateforme Trackdéchets ;
- Application de l'Eco-conduite à l'ensemble des collaborateurs, remplacement des anciens luminaires par des dalles LED ;
- Vérification quotidienne automatique de la base de données fournisseurs, signature des attestations contractuelles (respect du code éthique et des obligations légales) par les fournisseurs au moment de la contractualisation ;
- Certification ISO 9001 des centres de télésurveillance, test et approbation des nouveaux produits ;
- Complétude de la campagne annuelle d'évaluation des contrôles SOX, mise en place d'une matrice de validation des cadeaux et invitations, revue mensuelle des alertes éthiques reportées, réalisation de campagnes de sensibilisation à la lutte anti-corrupcion ;
- Certification APSAD P3, conduite d'un audit externe pour évaluer le niveau de sécurité du système d'informations, implémentation d'une roadmap digitale.

Chubb Delta

POWERED BY **API GROUP**

Tél. **+33 (0)4 72 52 72 52**

www.chubbsfs.com

@Chubb 2024. 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 Château d'Eau - Parc d'Affaires de Dardilly - BP 70 - 69543 Champagne au Mont d'Or Cedex. Autorisation d'exercer n° AUT-069-2123-01-22-20240368197 délivrée le 22/01/2024 par le CNAPS Sud-Est Lyon. 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 9, rue du Château d'Eau - 69543 Champagne au Mont d'Or. Autorisation d'exercer n°AUT-069-2123-02-08-20240368214 délivrée le 08/02/2024 par le CNAPS Sud Est. Crédits photos : Delta Security Solutions, AdobeStock.