

Déclaration de performance extra-financière

ANNEE 2019



Sommaire

1 Présentation

1.1 Chubb Fire & Security dans le monde	4
1.2 Chubb Delta : 45 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	6
1.7 Mot du Président sur les stratégies et les perspectives d'avenir	8

2 Nos enjeux RSE

2.1 Méthodologie et identification des risques	10
2.2 Les risques sociaux	11
2.3 Les risques environnementaux	11
2.4 Les risques sociétaux	11

3 Les risques sociaux

3.1 Diversité	13
3.2 Formation	15
3.3 Engagement des collaborateurs	18
3.4 Santé et sécurité des collaborateurs	22

4 Les risques environnementaux

4.1 Déchets et économie circulaire	27
4.2 Emission de gaz à effet de serre	29

5 Les risques sociétaux

5.1 Ethique, corruption et fiscalité	34
5.2 Fournisseurs	38
5.3 Satisfaction et protection des clients	41
5.4 Sécurité informatique	45

6 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales

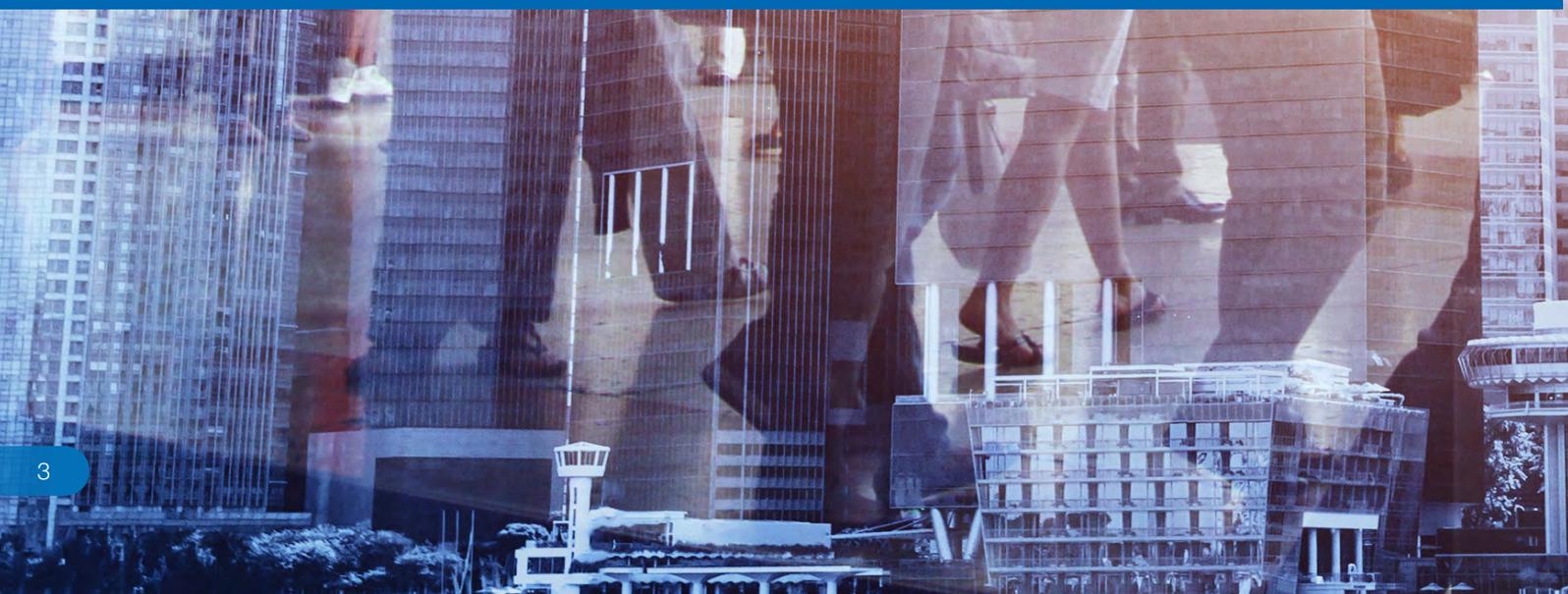
6.1 Période couverte	49
6.2 Périmètre	49
6.3 Indicateurs sociaux	49
6.4 Indicateurs environnementaux	50
6.5 Indicateurs sociétaux	50

7 Annexe : rapport OTI 2019 Chubb Delta

52



1 Présentation



1.1 Chubb Fire & Security dans le monde

Chubb Delta (marque commerciale de la société Delta Security Solutions) fait partie de Chubb Fire & Security, une entité de Carrier. Division du groupe United Technologies Corp. (UTC) en 2019, Carrier est devenu un groupe indépendant coté aux Etats-Unis en avril 2020.

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

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

Chubb Fire & Security dans le monde ce sont plus de 14 000 employés dans 250 agences de proximité implantées dans 17 pays. Acteur majeur dans le domaine de la sécurité en France, Chubb Fire & Security France est spécialiste de la protection et détection incendie (Chubb France) et de la sécurité électronique (Chubb Delta). En France, ce sont plus de 4 000 collaborateurs dans 90 agences qui servent 300 000 clients.

1.2 Chubb Delta : 45 ans d'expertise en sécurité électronique

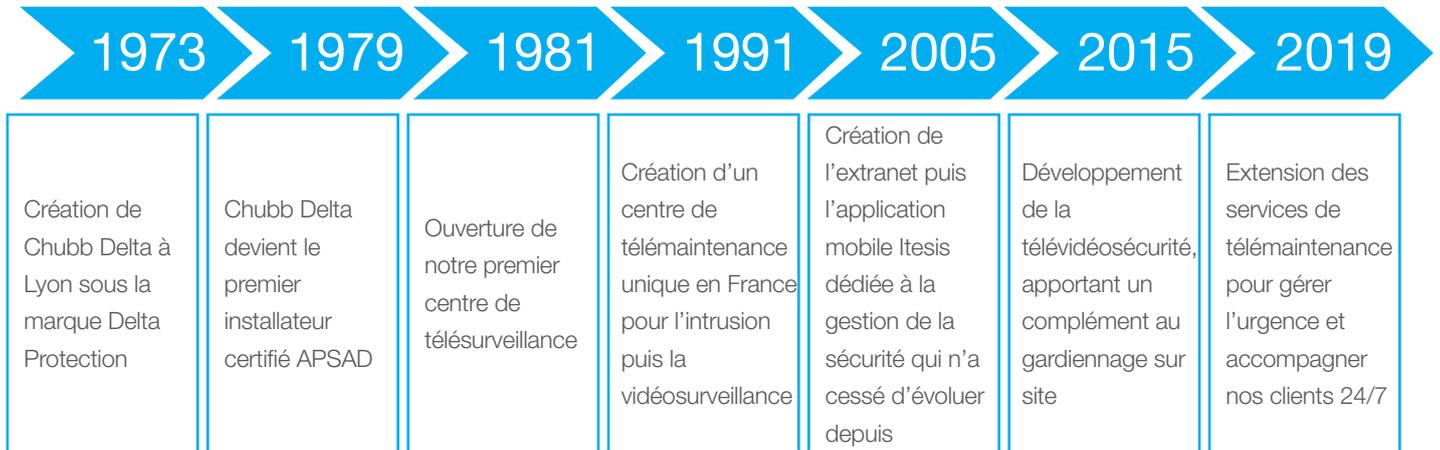
Chubb Delta est depuis 45 ans l'un des spécialistes de la sécurité électronique des biens et des personnes en France avec près de 900 collaborateurs dans 38 agences, un réseau de centres de téléservices et près de 80 000 clients, professionnels et particuliers. Notre objectif est de faire bénéficier nos clients de notre expertise locale et du savoir-faire d'un grand groupe international.

Chubb Delta intervient en particulier dans les domaines de la télésurveillance, de la télévidéosécurité, de la maintenance, de la télémaintenance et de l'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, Chubb Delta s'est donné l'objectif de satisfaire pleinement ses clients en leur apportant des produits et des services de qualité dans la protection électronique des biens et des personnes, tout en assurant la maîtrise de son empreinte écologique.

Ainsi, dans chaque opération de service, dans chaque déplacement, Chubb Delta a pour objectif de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

Nos clients et utilisateurs font confiance à nos solutions et nos équipes pour protéger les personnes et les biens. Depuis toujours, la sécurité est la priorité de Chubb Delta, inscrite

parmi les quatre absolus du groupe, Amélioration continue, Sécurité, Éthique et Contrôle Interne, qui indiquent la voie à suivre à tous les salariés et aux fournisseurs.

Par ailleurs, Chubb Delta cherche à contribuer à faire vivre le tissu local en travaillant avec des fournisseurs régionaux autant que possible.

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

1.6 Modèle d'affaires

Chubb Delta : acteur majeur de la sécurité électronique en France

Ressources

Capital humain

- 899 collaborateurs, dont plus de 75% au contact direct du client

Présence géographique

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

Capital intellectuel

- Equipe de 7 personnes dédiée à la recherche, à l'amélioration et à l'évaluation de produits
- Culture de l'innovation et ouverture d'esprit : méthode design thinking

Capital sociétal et industriel

- 2 data centers DATA4
- 360.000 € investi en sécurité informatique en 2019
- Référencement des fournisseurs et sous-traitants pour des relations durables
- 650 véhicules minimum 4 étoiles sur 5 au tests NCAP avec une ancienneté moyenne de 2,5 ans

Activités et moteurs de croissance

Chubb Delta est intégrateur de systèmes de sécurité et gère leur maintenance. Spécialiste en solutions de sécurité électronique des biens et des personnes doté d'un important réseau d'agences locales. L'entreprise assure un service de proximité à ses clients sur l'ensemble du territoire français



Création de valeurs

Capital humain

- Plus de 150 recrutements en 2019
- Fortes perspectives d'évolution (20% des commerciaux changent de statut chaque année)
- 68% des collaborateurs formés dans l'année

Clients

- Environ 80.000 clients
- Environ 140.000 dépannages et opération de maintenance par an
- Solutions sur mesure et des services de qualité : agences certifiées NF Service APSAD R81, R82 & R31 et centres de télésurveillance et opérateurs certifiés APSAD
- Dépannage instantané grâce à la télémaintenance
- Services innovants (portail et application ITESIS®)
- 100% de produits testés et éprouvés
- Management certifié ISO 9001

Capital sociétal

- Sécurité de données et cryptage des images (boîtier plug and play)
- 53% de nos principaux fournisseurs ont une ancienneté de plus de 10 ans
- 59% du CA avec nos principaux sous-traitants sont réalisés par des PME locales

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

“Notre engagement est celui de servir le client avec lequel nous visons une relation stable, récurrente et pérenne. Cela passe notamment par un travail constant sur l'expérience client : Comment être à son écoute ? Comment répondre à ses attentes ? Quelle valeur pouvons-nous lui amener ?

En tant que société de services, cela passe également par la compétence et le professionnalisme de nos collaborateurs. Lorsqu'un technicien se présente pour une visite de maintenance, il doit être capable de servir le client au mieux et être à son écoute. Pour cela nous attachons une importance particulière à la formation de nos collaborateurs.

Nous souhaitons bien entendu étendre notre portefeuille. Cela implique d'être mobilisé sur tous les fronts et toujours proposer au client la solution la plus adaptée à ses besoins.

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. “

Pierre Thomé – Président



2 Nos 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 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.

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

Afin de répondre à ses nouvelles obligations, Chubb Delta a mené pour la première fois en 2019 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 auquel la société peut être confrontée.

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, la société, 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,

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.

- 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.

Les risques sélectionnés peuvent être regroupés en trois familles :

2.2 Les risques sociaux

1. Diversité

exclusion des personnes en situation de handicap, inégalité des chances, compétences insuffisamment diversifiées dans l'entreprise

3. Engagement des collaborateurs

manque d'attractivité, perte des talents et de productivité du fait d'une mauvaise gestion de carrière

2. Formation

perte des talents, mauvaise gestion des compétences, déploiement inefficace des équipes

4. Santé et sécurité des collaborateurs

mise en danger de nos collaborateurs, impact financier et réputationnel

2.3 Les risques environnementaux

5. Déchets et économie circulaire

mauvaise gestion de nos ressources, pertes financières, contribution néfaste vis-à-vis de la pérennité de l'écosystème

6. Émissions de gaz à effets de serre

contribution néfaste vis-à-vis de la pérennité de l'écosystème

2.4 Les risques sociétaux

7. Fournisseurs

non-respect des règles de loyauté des pratiques fournisseurs, relations non durables avec nos parties prenantes, impactant la qualité de nos services, manque de contribution au dynamisme de la collectivité locale, voire même impact carbone indirect

8. Satisfaction et protection 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

violation des systèmes informatiques, défaut de protection

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

Risques et enjeux

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 fondements des valeurs du groupe, que ce soit le groupe United Technologies Corp. (UTC), groupe auquel nous étions directement rattachés jusqu'en avril 2020 ou le groupe Carrier aujourd'hui.

La démarche du groupe est d'ailleurs de :

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

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

Conformément à cette démarche groupe, à terme notre politique serait 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 l'équilibre homme-femme, qui manque à notre domaine d'activité, pour atteindre, à terme, un taux de 25% d'effectif féminin,
- maintenir notre soutien envers les personnes en situation de handicap et les accompagner dans leur carrière en interne.

Actions

Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes

En 2014, un accord a été signé pour une durée de trois ans. Cet accord fixe les objectifs et engagements en la matière et traduit la volonté de formaliser une politique d'entreprise en matière d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes à tous les stades de la vie professionnelle.

Cet accord a été mis en place afin de favoriser la diversité et d'assurer l'égalité de traitement des collaborateurs, avec

la volonté de :

- prévenir et lutter contre toutes les formes de discrimination dans l'accès à l'emploi, dans l'évolution professionnelle des collaborateurs ;
- promouvoir la diversité comme une approche dynamique et complémentaire à la notion de non-discrimination.

En 2017, Chubb Delta a reconduit les mesures phares de cet accord de façon unilatérale jusqu'à la fin des négociations d'un

nouvel accord visé pour 2020. En parallèle des négociations, nous continuons à mettre en place des actions, pour le moment axées sur la réduction des discriminations en matière de recrutement.

A ce titre, nous nous attachons à procéder à des recrutements toujours plus neutres, notamment pour favoriser la hausse de

la part des femmes dans l'entreprise. Par exemple :

- Nous rédigeons nos annonces d'une manière objective ("Recherche technicien (H/F)", et.),
- Nous sensibilisons et communiquons auprès de nos collaborateurs sur l'égalité professionnelle via l'intranet et Yammer.

Insertion des personnes en situation de handicap

En fin d'année, nous avons souhaité initier la démarche en faveur du maintien des salariés en situation de handicap et leur accompagnement tout au long de leur carrière. Pour cela, nous avons d'abord contacté nos partenaires sociaux pour les impliquer autant que possible dans le processus.

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

C'est dans ce cadre que nous leur sous-traitons depuis deux ans le traitement et l'analyse de nos entretiens annuels.

A ce même titre, nous souhaiterions déployer différentes initiatives et étudions depuis peu la possibilité de travailler avec l'association

Handicap et solutions. Il s'agirait de séances de sensibilisation dans les agences afin de présenter en quoi consiste le handicap, ce qu'implique cette situation dans le monde du travail et comment les salariés peuvent être accompagnés afin d'être inclus dans la société. L'association propose un accompagnement dans les démarches administratives (déclarations Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, aide des familles, etc.) et présente les avantages à recruter des salariés en situations de handicap, que ce soit au niveau de l'entreprise ou au niveau personnel pour l'ensemble des collaborateurs. Nous espérons profiter déployer ces aides supplémentaires dès l'année prochaine.

Résultats

226 femmes dans les effectifs au 31 décembre 2019 (sur un total de 899 personnes), contre 229 au 31 décembre 2018 (sur un total de 911 personnes)

KPI

Part des femmes dans l'entreprise :
25% en 2019 (stable par rapport à 2018
avec 25% également)

3.2 Formation

Risques et enjeux

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 notre métier, nous avons beaucoup d'obligations légales en matière de formation. La progression de nos

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

Politique

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

Pour cela, nous mettons à disposition de nos collaborateurs des ressources efficaces et que nous améliorons régulièrement : contenus et formats innovants, adaptés, diversifiés et

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

Actions

Plan de formation

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

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

- **Les formations obligatoires** nous sont imposées du fait de la réglementation (en matière de conformité par exemple) ou des habilitations de nos collaborateurs selon leur métier. Souvent, elles constituent en un excellent rappel en matière de santé et sécurité, car beaucoup sont en lien avec les risques encourus par notre activité. Dans ces formations, nous retrouvons les formations liées aux risques électriques, au recyclage nucléaire, au travail en hauteur, risques de l'amiante, téléservice, etc....
- **Les formations non obligatoires** sont très variées et

généralement demandées par les collaborateurs à l'issue des entretiens professionnels. C'est en effet au cours d'un échange avec son manager que l'employé peut s'exprimer vis-à-vis des formations réalisées et souhaitées, allant des formations techniques (commercial, satisfaction client, etc.) ou standard (Excel, bureautique, anglais, etc.) au développement de softs skills (développement personnel, management, animation d'équipe, gestion de projet, etc.).

D'un point de vue fonctionnel, notons que l'essentiel de nos formations se fait en présentiel, complétées par des formations e-learning. Pour nos formations en présentiel, nous pouvons soit faire appel à des prestataires externes, soit les réaliser en interne.

Cette année, nous avons formé 617 collaborateurs, soit 68% de nos salariés.

De plus, en 2019, nous avons refondu le parcours d'intégration des commerciaux avec un dispositif de formation efficace et

innovant. Ce dispositif se compose de 2 modules d'une semaine, réalisés à quelques semaines d'intervalles.

Lors de la première semaine, la formation est globale. Elle traite notamment des sujets suivants :

- Enjeux et stratégie de développement de l'entreprise,
- Besoin des clients et conception de solutions pour y répondre,
- Offres d'installations et de services,
- Certification APSAD et devoir de conseil,
- Présentation et visite des centres de téléservices,
- Utilisation de CRM,
- Utilisation des outils de chiffrage.

La seconde semaine fait appel à des compétences plus avancées. L'objectif est qu'ils développent, au terme de ces deux semaines, une expertise afin de répondre aux mieux aux besoins de nos clients :

- Expertise sur les offres,
- L'efficacité dans le travail et le suivi des performances,
- La démarche de prévention sécurité : présentation des risques majeurs et des règles EHS (environnement, hygiène et sécurité),
- Les bonnes pratiques « finance et clients » : incluant la présentation des réglementations clients présentés dans la partie dédiée à l'éthique,
- Méthode de vente,
- Réseaux sociaux et pitch de vente.

De plus, lors de cette formation, l'ensemble des participants sont invités à manger ensemble, cela permet de souder les équipes et de créer un réel sentiment d'appartenance à l'entreprise tout en misant sur l'ambiance de promotion.

Alternants

Nous favorisons autant que possible le recrutement d'alternants et souhaiterions nous positionner en tant que sponsor en accueillant un maximum d'entre eux à travers la France. Pour cela, nous participons à quelques forums d'écoles afin de détecter au plus tôt des futurs collaborateurs avec du potentiel.

Cet engagement s'est traduit en 2018 par le lancement d'un partenariat avec l'école de commerce EKLYA auprès de laquelle nous recrutons de nombreux alternants commerciaux. Renouvelé en 2019, nous nous étions fixé l'objectif de recruter 15 alternants grâce à ce partenariat.

Résultats

Nombre de salariés formés : 616 personnes en 2019, ce chiffre est en légère baisse par rapport à 2018 où 636 collaborateurs étaient formés.

Nombre d'heures de formation : 15 446 heures en 2019, soit 9% de plus qu'en 2018 (14 158 heures)

Budget dédié à la formation : 428 676 € en 2019 contre : 376 909 € en 2018, soit une hausse de 14%.

KPI

Taux de formation (effectif formé sur l'effectif total au 31/12) : 68% en 2019 (70% en 2018)

En moyenne, un collaborateur a suivi 17,2 heures de formation dans l'année en 2019, contre 15,5 heures en 2018, soit une hausse de 10%

3.3 Engagement des collaborateurs

Risques et enjeux

Que ce soit le groupe United Technologies Corp. (UTC) auquel nous étions directement rattachés jusqu'en avril 2020 ou le groupe Carrier aujourd'hui, Chubb Delta fait partie d'une importante structure d'envergure internationale. 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.

En effet, les activités sont multiples, les relations entre divisions ne sont pas toujours visibles, la gestion administrative et le

processus d'approbation et de prise de décisions se complexifient et la visibilité des personnes du terrain est parfois floue. Dans ces circonstances, comment ne pas encourir à l'éloignement de nos collaborateurs et, au contraire, gérer leur attachement ?

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

Politique

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

Afin de pérenniser au mieux cet engagement dans nos équipes, nous veillons à suivre chaque année leur bien-être, satisfaction et implication. Face aux questions que nous identifions, nous tâchons d'apporter des éléments de réponse ou des actions concrètes.

Actions

Une enquête de satisfaction

3 fois par an, nous adressons une "Pulse Survey" afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, leur bien-être et leur implication. Les questions changent à chaque enquête, mais se réfèrent systématiquement à ces 3 sujets. Les réponses apportées peuvent nous permettre de déceler des éventuelles 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.

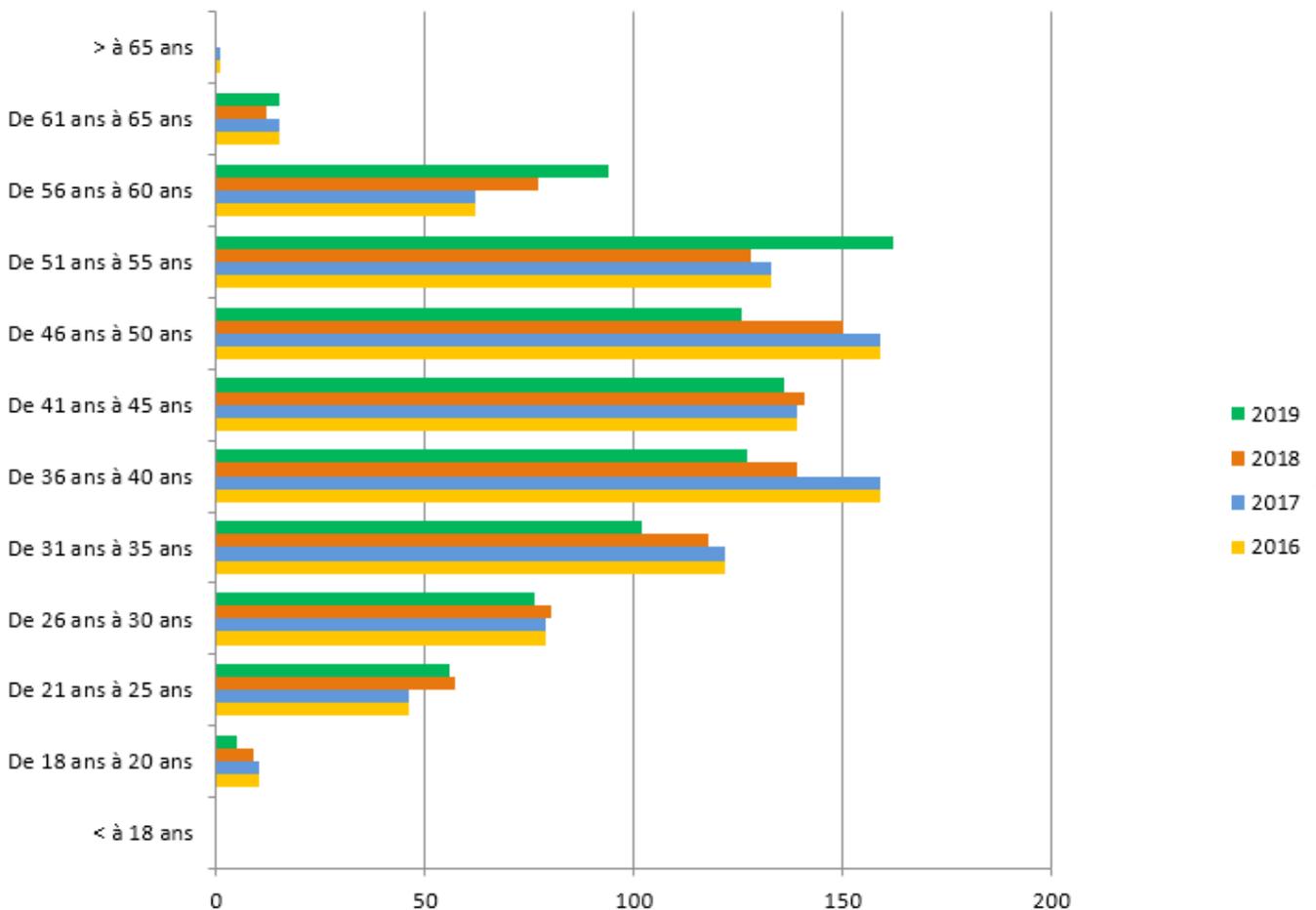
Les résultats sont là : nous nous améliorons dans la durée, gagnant 1 point de satisfaction en 4 mois.

Suite à l'enquête de juin, chaque directeur d'agence a travaillé sur un plan d'actions local, nous retrouvons de nombreuses

initiatives notamment :

- la mise en place d'un "Vis ma vie" admin-commercial : des administratifs ont été invités à accompagner des responsables commerciaux à des visites en clientèle afin de comprendre les enjeux du métier,
- la réalisation de points hebdomadaires de 10 minutes afin de discuter des sujets d'interactions entre les services,
- la présentation des retours clients et des résultats de l'agence,
- un coaching des responsables de service afin qu'ils soient mieux accompagnés.

La pyramide des âges de nos collaborateurs est la suivante :



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

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.

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

aux commerciaux pour améliorer leur performance.

A titre d'exemple, nous avons proposé 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.

Enfin, nous faisons des lancements produits des temps forts pour les vendeurs, en lançant soit lors de séminaires comme lors des dernières « rentrées commerciales », soit lors de webinaires où tous les vendeurs sont connectés et peuvent interagir.

Une politique d'évolution salariale attractive

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

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

Des évolutions, mais aussi des opportunités nouvelles

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

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

Une démarche participative

L'entreprise est culturellement animée par une démarche participative. Les nouveaux projets sont animés autour de groupes de travail trans-fonctions. Cette année, l'entreprise a fait un pas de plus en lançant une démarche de "Design Thinking" (présentée dans la partie relative à la satisfaction et la protection des clients) a également motivé les équipes qui se disent avoir véritablement apprécié la démarche. En effet, ils ont eu l'opportunité de sortir de leurs tâches quotidiennes pour découvrir d'autres fonctions et participer à un projet d'envergure avec des impacts concrets.

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

En 2019, Chubb Delta nous avons attribué 55 promotions importantes cela peut être :

- des changements de poste (ex : chargé de clientèle à commercial)
- des changements de statut hiérarchique (ex : ingénieur junior à ingénieur expérimenté)
- des étendues des responsabilités (ex : un directeur d'agence agrandit son périmètre).

Des évènements...

Nous diversifions les évènements permettant de susciter la cohésion de nos collaborateurs. Ce fût le cas pour Halloween et Noël cette année. L'ambiance est fortement générée par nos collaborateurs, animés par un sentiment d'appartenance et un esprit familial. Par exemple, les équipes de télésurveillance veillent régulièrement à décorer leurs bureaux à l'occasion des retours de vacances ou des fêtes.

Plus officiellement, nous avons participé cette année au Raid Otis, enchaînement de VTT, trail et raft se déroulant dans le massif du Haut-Giffre. Pour cette 30ème édition, nous étions plus de 75 collaborateurs Chubb Fire & Security France à nous challenger en équipe lors d'un moment convivial et sportif.

Nous avons également participé aux Trophées de la Sécurité. Il s'agit d'une soirée pour découvrir les principales innovations du secteur de la sécurité mais aussi de comprendre, au travers des débats et des prises de paroles, tous les enjeux du monde actuel en totale évolution.

Résultats

Ancienneté moyenne en 2019 : 12,9 ans

Nombre de challenges commerciaux réalisés en 2019 : 5

KPI

Evolution des résultats de la Pulse Survey :
en hausse de 1 point en 4 mois

En particulier, 73% se sentent encouragés
à prendre des décisions dans leur travail :
c'est la question qui regroupe le plus d'avis
positifs

3.4 Santé & sécurité des collaborateurs - Chubb Delta

Risques et enjeux

Du fait de son activité, la santé et la sécurité des collaborateurs est un enjeu primordial pour Chubb Delta.

En effet, les collaborateurs peuvent se retrouver dans des situations à risques dans le cadre de leurs missions. Nous avons identifié 6 risques majeurs.

Les 2 premiers sont inhérents à nos métiers :

1. Sécurité électrique
2. Travail en hauteur

Les 4 suivants sont liés à l'environnement extérieur et globalement liés au fait que les interventions se font chez les clients, dans des environnements diversifiés, pas nécessairement maîtrisés par nos employés et qui peuvent présenter différents aspects :

3. Machines dangereuses
4. Charges suspendues
5. Espaces confinés
6. Le dernier risque est **rutier** : bien que très peu d'accidents physiques soient identifiés, ce risque demeure important par rapport au nombre de kilomètres parcourus par les commerciaux et techniciens.

Politique

Notre objectif est que tout salarié puisse rentrer chez lui après sa journée dans le même état de santé qu'avant sa prise de poste. Pour cela, nous nous engageons à diminuer les situations d'exposition aux risques de notre personnel ou de nos sous-traitants lors des opérations pour atteindre l'objectif 0 accident.

Cet engagement se traduit par la mobilisation d'une équipe dédiée à la sécurité des collaborateurs. Cette structure est commune à plusieurs unités opérationnelles du groupe, dont Chubb Delta, et se compose d'un directeur environnement, hygiène et sécurité (EHS) ainsi que de 7 responsables régionaux afin de couvrir l'intégralité du territoire. Chaque responsable gère son périmètre. Cependant, un effort est fait sur la coordination grâce au poste central du directeur EHS. Cette organisation permet de mettre en place des actions locales, tout en maintenant une uniformité sur l'ensemble du terrain en centralisant les moyens, les standards de travail et les outils.

Le groupe a défini une politique sécurité. Cette politique a ensuite été adaptée aux spécificités de chaque activité des entités du groupe. Ainsi, la politique de Chubb Delta s'inscrit dans celle du groupe par l'intermédiaire des fiches métiers standards. Ces politiques ont été déclinées dans des recueils de règles communiquées à l'ensemble des salariés.

Nous demandons ainsi à l'ensemble des salariés d'appliquer la méthode "SAFE" définie par le groupe. Cette philosophie amène le collaborateur à "Scruter, Analyser, Fiabiliser" son environnement de travail avant d'intervenir ("Exécuter"). L'objectif est de les aider à se poser les bonnes questions et disposer du meilleur état d'esprit pour qu'ils ne réalisent leur intervention qu'après avoir réduit ou éliminé leur exposition aux risques d'accident, et ce, de façon autonome. Nous nous engageons à respecter leur droit d'arrêter l'intervention, s'ils ne s'estiment pas en sécurité lors d'une mission.

Actions

Nos actions répondent à deux priorités :

1. Réduire le nombre d'accidents
2. Avoir une meilleure visibilité des presque-accidents

Ces priorités reposent sur 4 piliers :

1. Le leadership
2. Les moyens
3. Les méthodes
4. La maîtrise du portefeuille

Le leadership

Les managers se doivent d'être exemplaires 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. Afin de s'assurer du respect de ces mesures, l'ensemble des managers sont objectivés sur 4 critères EHS :

1. Nombre d'accidents du travail
2. La qualité des évaluations EHS menés par l'agence via un indicateur de mesure des écarts entre le score établi par l'agence et celui obtenu par des personnes extérieures à celle-ci
3. L'animation des programmes périodiques : le nombre de programmes animés, le nombre de visites terrains et véhicules effectués, etc.
4. Avancement du plan d'action EHS

Ces critères seront amenés à évoluer en 2020 afin de gagner en pertinence.

Les moyens

Nous mettons à disposition des salariés tous les équipements de sécurité utiles et nécessaires à leur travail. De plus, étant donné que la sécurité des collaborateurs ne se limite pas à l'intervention technique, le risque routier est également pris en compte. Ainsi :

- sur les appels d'offres des constructeurs, le critère sécurité fait partie intégrante du processus de sélection (aspect financier, sécuritaire et environnemental),
- les véhicules du parc ont obligatoirement une note minimum de 4 au test NCAP,
- tous les véhicules du parc ont moins de 180 mille kilomètres,
- les attentes relatives à l'aménagement des véhicules (double airbag, radar de recul, cloison complète tôle, isolation, structure en bois pour amortir, etc.) sont décidées lors de commissions spécifiques auxquelles participent un ou deux techniciens, un responsable manager, mais aussi des membres du CHSCT et le responsable EHS.

Les directions sont également mobilisées et réalisent tous les mois des audits de sécurité. En début d'année, ils étaient appelés les "inspections terrain" et consistaient en une inspection du travail du technicien, de ses EPI (Équipement de Protection Individuel), de sa méthodologie de travail, etc. Durant l'année, nous avons identifié que cet exercice ne prenait pas assez en considération le risque lié à l'environnement extérieur. En effet, l'audit était limité à l'inspection des équipements de sécurité mais l'environnement de travail et les conditions extérieures n'étaient pas assez évalués.

Désormais, cet audit se nomme "l'évaluation de site" et prend la forme d'un échange avec le technicien. L'objectif de cet audit n'est plus de réaliser une inspection des équipements et connaissances du technicien à proprement parlé, mais certaines bases sont tout de même vérifiées, telles que la préparation de l'intervention, l'organisation du travail, le comportement, le bon port des EPI, la bonne utilisation des équipements et du matériel en bon état, etc. Désormais, le manager en charge de l'audit évalue la capacité du technicien à comprendre les situations à risques et/ou les situations difficiles qui pourraient être à l'origine d'un accident. Cette discussion peut donner lieu à la mise en place d'actions correctives afin de sécuriser l'environnement de travail. Ces actions peuvent être mises en place en interne tout comme elles peuvent devoir être réalisées par le client. Cet audit, maintenant réalisé sous la forme d'une discussion ouverte, a été bien accueilli par les salariés et a fait l'objet de nombreux retours positifs. Il permet de fluidifier les échanges et donne au technicien le sentiment d'être écouté.

Les méthodes

La sécurité passe par les formations.

Du fait de nos activités, obligations et certifications, nos salariés doivent être formés, selon les besoins métiers, à des aspects spécifiques de la sécurité, et ce, dès leur arrivée dans l'entreprise (habilitations électriques, CACES (Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité), etc.).

Par-delà la réglementation, nous souhaitons faire évoluer progressivement le plan stratégique de formation afin de l'adapter aux 8 risques principaux identifiés. A ce jour, certaines formations proposent des cas pratiques permettant de sensibiliser les salariés sur les gestes de sécurité, les outils, les équipements. Les gestes ergonomiques ont d'ailleurs fait l'objet d'une étude préalable par des experts et certains salariés sédentaires ont suivi des modules de sensibilisation sur les postures à adopter au bureau. A terme, nous

souhaiterions étendre le public cible et proposer plus de formations, par exemple sur la manutention (gestes à adopter pour protéger son dos lors du port de charges lourdes, etc.).

La sécurité passe également par la sensibilisation continue. Nous tenons régulièrement des “causeries” : sessions de sensibilisation EHS auprès des collaborateurs, durant lesquelles nous leur présentons un sujet EHS, ses enjeux, les bons gestes, etc. Ces causeries sont adressées sous format de modules, si bien que le sujet de la sécurité est abordé de façon continue.

Nous procédons aussi à des communications régulières : affiches, e-mails ou SMS.

En cas d'accident du travail sur leur site, une sensibilisation spécifique est adressée à l'ensemble des techniciens notamment via un “flash accident” rappelant les circonstances, les mesures conservatoires, les bonnes et mauvaises pratiques, permettant de se prémunir du risque sur des interventions équivalentes. Cette communication permet également de parler de manière continue d'EHS et de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs au risque d'accident.

Nous faisons face depuis 2017 à une augmentation des accidents de travail. Nous nous sommes tous mobilisés pour retourner cette tendance. Cette mobilisation s'est manifestée par la redéfinition continue des modes opératoires afin de les rendre toujours plus sécurisés, en prenant en compte l'ensemble des nouvelles recommandations des normes, des nouvelles formations, etc. Par exemple, durant le 3eme trimestre 2019, un accident grave a eu lieu lors d'une intervention en hauteur, la redéfinition du mode opératoire a, entre autres, porté sur la création d'un standard du travail en hauteur.

Ces actions nous ont permis d'arriver aujourd'hui à un “plateau” : le nombre d'accidents reste stable, mais encore élevé malgré tous nos efforts. C'est pour cette raison que les actions seront maintenues et renforcées en 2020.

En 2019 nous avons travaillé au lancement d'une nouvelle démarche incitant les techniciens à réaliser une évaluation des risques avant même de lancer l'intervention : ce que nous appelons le “Pre-start”. Si cette évaluation venait à mettre en exergue un manque de sécurité, le technicien pourrait stopper son intervention et devrait remonter la situation à son manager afin de définir les modalités à suivre. Dans cette perspective, nous avons créé des formulaires à remplir obligatoirement avant d'intervenir. Ils seront communiqués aux équipes en 2020.

La maîtrise du portefeuille

La redéfinition de notre approche ne passe pas seulement par les techniciens. En effet, les évaluations de sécurité sont réalisées tout au long des interventions, et cela commence par le démarchage. Ainsi, nous avons mis en place une fiche EHS à remplir systématiquement par les commerciaux avant de pouvoir valider leur devis, Elle vise à identifier les risques spécifiques dès la réalisation du devis et à saisir tous les éléments EHS des sites clients dans les systèmes. Cela permet que l'information arrive au plus tôt aux techniciens afin de préparer sereinement l'intervention

Résultats

Nombre d'accidents de trajets : 7 accidents ayant entraînés 67 jours d'arrêts de travail

Nombre d'accidents du travail : 14 accidents dont 12 avec arrêts de travail.

KPI

Taux de fréquence des accidents du travail : 8,54 (contre 8,32 en 2018 et 4,19 en 2017)

Taux de gravité : 0,15 (contre 0,13 en 2018 et 0,05 en 2017)



4 Les risques environnementaux



4.1 Déchets et économie circulaire

Risques et enjeux

Les déchets que nous générons sont relativement diversifiés dans notre métier, allant des déchets banaux générés par nos agences et le siège, comme le carton, le papier ou le plastique, aux déchets spécifiques à nos installations, comme les centrales de détection d'intrusion, les caméras et autres déchets d'équipement électrique et électronique (DEEE), mais aussi les métaux, câbles et batteries. Ces déchets de natures différentes demandent des traitements différents, ce qui complexifie leur gestion.

Du fait de notre activité, nous sommes soumis depuis 2005 à l'obligation légale de mettre 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.

Une de nos problématiques réside dans la récupération de ces déchets. En effet, les installations sont situées chez nos clients et il n'est pas toujours possible pour nos équipes de retirer ces équipements. Nous nous devons donc de sensibiliser les usagers aux enjeux environnementaux et la gestion des matériaux.

Face à ces enjeux, notre principal risque serait de ne pas avoir mis en place les meilleures mesures pour traiter les déchets et ainsi de ne pas valoriser au maximum nos produits en fin de vie.

Politique

Nous nous engageons à respecter les réglementations en vigueur, à savoir :

- trier nos déchets autant que faire se peut,
- déclarer nos déchets en fin d'année,
- mettre en place une filière de collecte, de dépollution et de valorisation des déchets recensés chez nos clients.

Nous visons aussi à encourager autant que possible l'économie circulaire, en travaillant tout particulièrement sur nos choix de prestataires compte tenu de la diversité de nos déchets.

Ces engagements commencent en interne, par la sensibilisation de nos collaborateurs, afin que ceux-ci soient porteurs de notre message

Actions

Sensibilisation des collaborateurs

Nous sensibilisons tous les membres de l'entreprise car nous avons tous un rôle à jouer pour prendre soin de l'environnement. Nous organisons des "causeries" : il s'agit de réunions animées par les directeurs d'agence afin qu'ils sensibilisent l'ensemble de leurs collaborateurs sur des sujets EHS (Environnement, Hygiène et Sécurité).

L'une des causeries cette année a permis d'aborder le sujet des éco gestes à pratiquer au quotidien au bureau, et plus particulièrement de l'impact environnemental des tâches informatiques (envois de mails, recherches google etc.), mais aussi sur la conduite écologique.

En parallèle de ces actions, des mesures ont été mises en place pour notamment réduire la consommation de plastique. Depuis des années, nous encourageons les collaborateurs à utiliser des tasses et nous avons paramétré nos machines à café afin qu'elles ne distribuent pas des verres en plastiques lorsqu'on introduit une tasse.

Choix des prestataires pour le recyclage des déchets

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

puis les déchets sont envoyés chez les différents partenaires en fonction de leur nature.

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

En 2019, nous avons déclaré auprès de ECO SYSTEM une "mise sur le marché" de 17 061 tonnes d'équipements, élevant ainsi notre éco-participation (calculée sur la base des équipements mis sur le marché) à 1 348 € HT.

Pour donner un élément de comparaison, en 2018, ECO SYSTEM a collecté pour le compte de tous les adhérents 34 050 tonnes de DEEE professionnels, tandis que 157 647 tonnes avaient été mises sur le marché. A noter également que ce type d'équipement est recyclé à plus de 69% de son poids selon sa typologie, permettant d'économiser les ressources naturelles et d'éviter les nuisances environnementales qu'engendrent leur extraction et transformation.

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

Résultats

Batteries récupérées par notre prestataire Clikeco : 18 T en 2019

KPI

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

4.2 Émission de gaz à effet de serre

Risques et enjeux

Notre dernier bilan évaluant la quantité de gaz à effet de serre dont nous sommes à l'origine du fait de nos activités (BEGES) nous a permis d'identifier que nous émettons près de 4 499 TCO₂ équivalentes par an. Les postes d'émissions étant classifiés par importance en matière d'empreinte carbone, nous avons été en mesure de cibler les activités sur lesquelles doivent porter les stratégies énergétiques prioritaires :

		Bilan GES :	
		émissions par poste (t eq. CO ₂)	% du total
Poste 1 :	Combustion sources fixes : Chaudières Gaz, Fuel et GPL	61,00	1%
Poste 2 :	Sources mobiles : Véhicules GO et engins gaz propane	4 275,00	95%
Poste 3 :	Emissions directes des procédés hors énergie	-	0%
Poste 4 :	Emissions directes fugitives	22,60	1%
Poste 5 :	Emissions issues de la biomasse	-	0%
Poste 6 :	Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité	141,00	3%
	TOTAL	4 499,60	100%

Il est apparu que les principales causes de rejet sont de sources mobiles (poste 2), c'est-à-dire issues des consommations de nos véhicules qui rejettent 4 275 TCO₂ équivalentes par an, représentant ainsi 95% de nos émissions globales. En comparaison, les autres postes d'émissions sont non significatifs.

Politique

Chubb Delta s'engage à respecter l'ensemble des réglementations auxquelles nous sommes soumis afin de diminuer nos émissions.

De plus, même si la recherche de proximité avec nos clients nous oblige à disposer d'une flotte de véhicules conséquente, nous nous engageons à diminuer nos émissions de CO₂. Cela

se passe par l'intégration des problématiques écologiques lors du choix des véhicules. A ce jour, notre parc est composé de près de 349 véhicules utilitaires et 301 voitures de fonctions 2019 et est renouvelé tous les 4 ans environ.

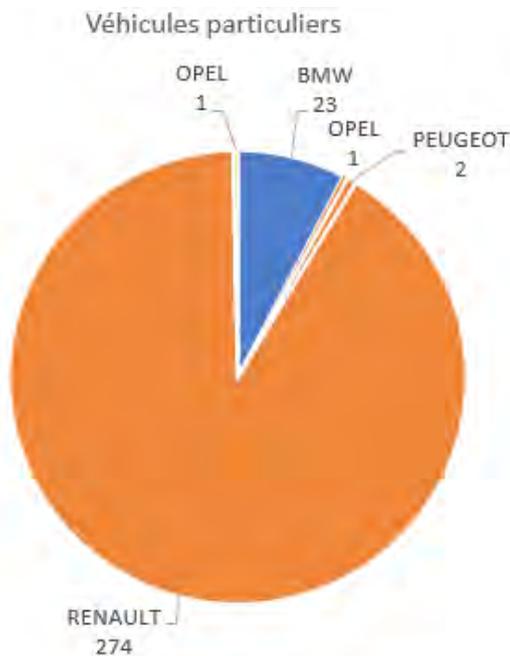
Actions

Poste majeur de nos émissions de CO₂ (95%), nos efforts se concentrent chaque année sur notre flotte. A fin décembre 2019, elle est composée de 650 véhicules de deux genres différents : les véhicules utilitaires et les véhicules particuliers.

Les véhicules utilitaires, destinés aux techniciens pour leurs interventions, représentent un peu plus de la moitié de notre flotte (54%). Leur aménagement est tel qu'ils peuvent transporter du matériel dans le cadre des interventions. Sur ces 349 véhicules, nous comptons 347 véhicules de la marque Renault, 1 véhicule de la marque Opel et 1 véhicule Citroën.

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 301

dans toute la France selon la répartition par marque suivante :

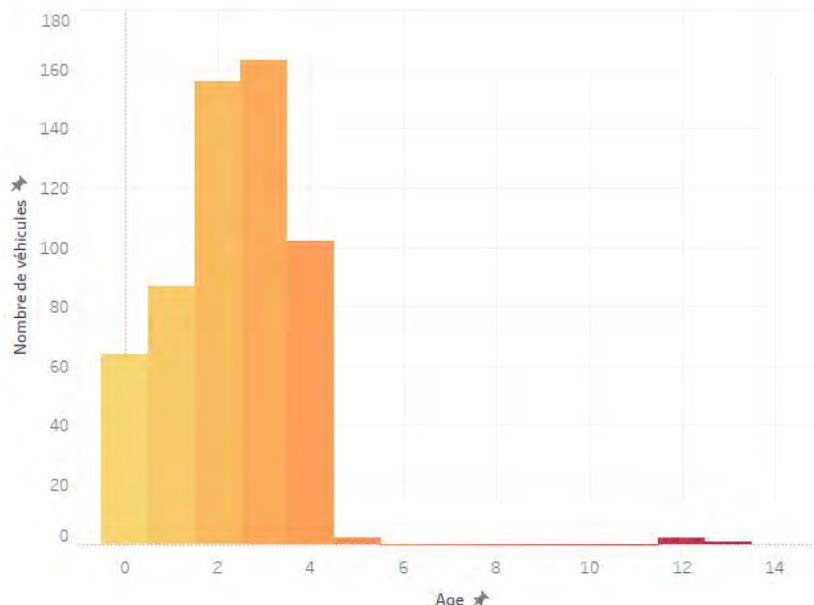


Afin de minimiser les impacts environnementaux, réglementaires (contraintes associées à l'évolution des normes techniques sur les véhicules) et économiques (évolution à la hausse du coût des carburants), nous travaillons sur plusieurs plans d'actions :

- renouveler fréquemment le parc automobile (ancienneté moyenne inférieure à 4 ans), permettant d'utiliser des véhicules toujours moins consommateurs d'énergies et de les sélectionner selon des critères incorporant la notion de respect de l'environnement ;
- sensibiliser les salariés concernés sur les bonnes pratiques d'éco-conduite.

Renouvellement fréquent du parc

99,2% de nos véhicules sont en réalité des locations longue durée (LLD). Cela nous permet de changer régulièrement nos véhicules afin d'avoir des véhicules récents, plus sûrs et moins énergivores. En 2019, nos véhicules avaient en moyenne 2 ans et demi. Il est à noter qu'en moyenne, le contrat de location est choisi sur une durée de 4 ans avec 140 000 km.



De ce fait, nous sommes très régulièrement amenés à choisir de nouveaux véhicules dans le cadre d'appel d'offres. D'ailleurs, la commission véhicule du CHSCT, composée de techniciens et de responsables EHS (environnement, hygiène, sécurité), de membres du CHSCT, permet entre autres d'intégrer les notions d'intérêts écologiques dans l'évaluation et le choix. En effet, trois critères entrent en considération : le prix, la sécurité et l'impact carbone.

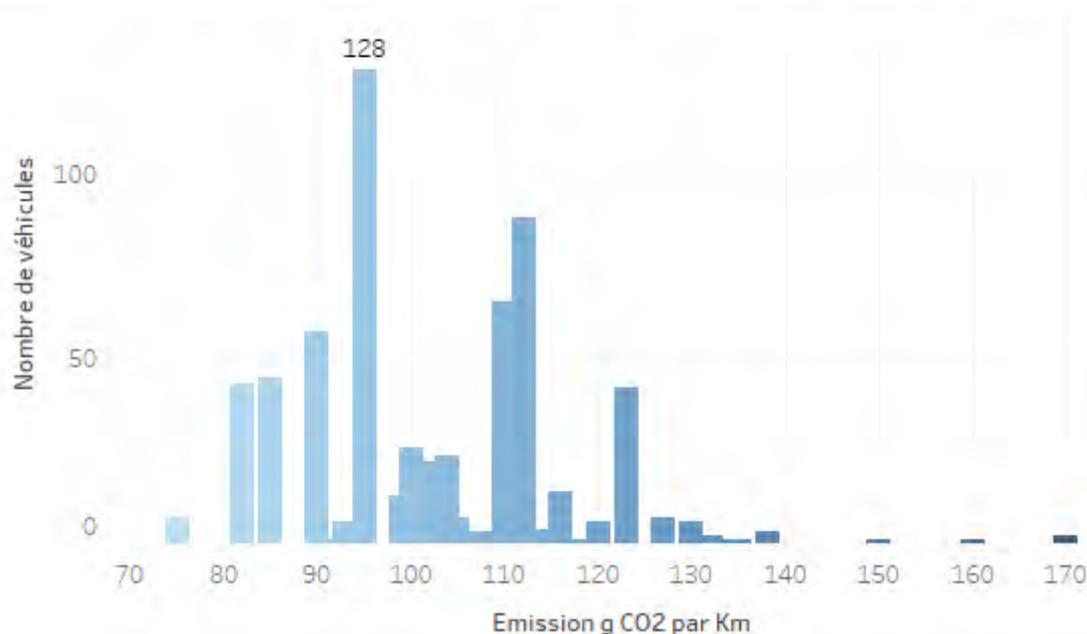
Pour nous conforter dans notre sélection de véhicules sûrs, nous nous basons sur la note NCAP : il s'agit d'un système de notation de sécurité à cinq étoiles. Là encore, pour protéger nos salariés, nous privilégions les véhicules ayant obtenus une note de 4 ou 5 étoiles. Cette note traduit de bonnes performances globales de protection lors d'un impact et en règle générale. Vous trouverez plus d'informations dans la partie dédiée à la santé et sécurité de nos collaborateurs.

Nous choisissons systématiquement la motorisation la plus récente, actuellement il s'agit des moteurs Euro 6. De plus,

dans la mesure du possible, nous choisissons des véhicules dits Eco2 chez Renault. Une voiture Renault peut accéder au sigle Eco2 lorsqu'elle est la moins polluante de sa gamme, selon ses émissions de gaz carbonique. Ces véhicules consomment en moyenne 5% de moins que les véhicules de la même gamme.

Nous privilégions également 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 additif nommé AdBlue dans le véhicule (en complément du gazole). Cet additif, 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 nouvelle technologie est actuellement présente uniquement sur les utilitaires (Renault Trafic).

Répartition des données constructeurs des émissions de CO2 du parc



Sensibilisation des collaborateurs

Chaque année, dans chaque direction, des causeries sont organisées. Il s'agit de réunions animées par les responsables d'agences à destination de l'ensemble des salariés afin de les sensibiliser sur des problématiques EHS.

Cette année, un des sujets présentés était l'éco conduite. Nos recommandations peuvent être résumées en points :

- J'anticipe, j'adopte une conduite souple
- Je roule « zen »
- J'entretien mon véhicule

Résultats

Consommation totale de carburant 2019 :

1 391 793,66 litres de gazole pour 673 véhicules

Consommation moyenne par véhicule en 2019 : 2 068 litres/an

30 véhicules de notre flotte ont consommé de l'ADBLUE dans l'année

Total émissions de CO₂ : 4 499 TCO₂ équivalentes, dont 4 275 TCO₂ équivalentes issues de la flotte (bilan BEGES 2015)

KPI

Emissions de CO₂ générées du fait de la consommation de carburant de la flotte de véhicules en 2019 : 3,3 TCO₂ au total en 2019 contre 3,5 en 2018, soit une baisse de 6%.

D'après les données constructeur, nos véhicules particuliers émettent en moyenne 97,8gCO₂/km, contre 113gCO₂/km en moyenne pour les véhicules neufs vendus en France.

D'après ces mêmes données, nos véhicules utilitaires émettent 105,2 gCO₂/km. Nous sommes en dessous de l'objectif 2020 d'émission de CO₂ des véhicules utilitaires légers neufs, fixé à 147 g CO₂/km par le parlement Européen en 2014.



5 Les risques sociétaux



5.1 Éthique, corruption et fiscalité

Risques et enjeux

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

En effet, nous sommes soumis à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Sapin II »), qui édicte de nouvelles obligations de prévention et de détection de la corruption et du trafic d'influence mises à la charge de certaines sociétés. Par ailleurs, en tant que filiale d'un groupe coté en bourse sur le marché américain, nous devons de respecter la réglementation Sarbanes-Oxley (dite "SOX"), imposant des règles de conduite strictes en

matière de contrôle interne. Celle-ci nous permet d'attester au marché de la transparence de nos états financiers.

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

Politique

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

Nous partageons les valeurs du groupe, que ce soit le groupe United Technologies Corp. (UTC) auquel nous étions directement rattachés jusqu'en avril 2020 ou le groupe Carrier aujourd'hui, alliant la performance, l'excellence commerciale et l'innovation. Nous développons dans ce cadre une forte politique EHS (environnement, hygiène et sécurité), appliquons les règles du Code d'Éthique du groupe et mettons en application notre politique de ressources humaines du « toujours mieux vivre ensemble » : nous valorisons la diversité, soutenons la formation continue et menons une politique de ressources humaines dynamique pour développer en continu les compétences de nos collaborateurs et optimiser leurs plans de carrière.

Nous avons une tolérance zéro pour toute forme de 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 respectueux et inclusif. D'ailleurs, nous nous sommes donné

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, que l'on appelle les "Corporate Policy Manual" (CPM). En 2019, nous en comptons 48. Nous avons également des procédures déclinées par unité opérationnelle donc propres à Chubb Delta. Toutes sont rassemblées sur notre portail intranet, accessible à tous nos collaborateurs. Nous tâchons, dans la mesure du possible, de nous référer à cet intranet pour accéder aux versions les plus récentes et donc en vigueur. Ce site présente les actualités, donne l'accès à différents outils et reportings, mais aussi et surtout comprend des pages spécifiques aux principaux départements. Chaque département fait figurer sur ses pages ses procédures, qu'elles soient spécifiques à notre société ou qu'il s'agisse directement des procédures groupe.

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

Former et sensibiliser

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

Nous avons deux types de formations :

- **Les formations e-learning** : lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur, excepté les techniciens, il lui est demandé de suivre un parcours de formation en e-learning, incluant de nombreux thèmes éthiques. Nous estimons qu'il effectuera une vingtaine de formations sur ces sujets durant ses deux premières années chez nous. De plus, chaque année, un module sur la corruption est à valider.

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

En 2019, nous avons formés 52 des 55 nouveaux arrivants (96%) et 437 des 441 salariés actuels qui étaient déjà présents au 1er janvier 2019 (99%).

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 "bulletins" 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. Ces communications peuvent également les sensibiliser sur des sujets plus larges, comme les tentatives de phishing (hameçonnage). Par exemple, en 2019, un certain nombre d'employés ont reçu des appels d'un cabinet d'expertise leur demandant des informations sur la situation de l'entreprise.

Contrôler

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

1. Les cadeaux et invitations

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

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

Ainsi, nous avons mis en place une matrice de validation des cadeaux et invitations dont nos clients ou potentiels clients seraient bénéficiaires. Selon le montant ou la nature du bénéficiaire, le cadeau ou l'invitation doit être validé par le management, les services Finance, Juridique, Ethique & Conformité selon le montant et la nature du bénéficiaire.

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

2. Vérification des clients

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

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

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

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

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

En 2019, certains clients ont fait l'objet d'alertes et donc d'investigations poussées. Aucune n'a découlé sur une opposition à la transaction ou à un retrait du client de notre base, ce qui souligne l'efficacité des mesures de précaution qui ont été prises.

3. Dispositif de contrôle et d'audit interne

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

contrôles sur :

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

Le département de contrôle interne est en charge de s'assurer que les processus définis soient respectés. Toutes nos agences sont auditées dans un cycle de 3 ans.

Nous mettons en œuvre un dispositif de contrôle permanent cohérent couvrant l'ensemble du cycle d'évaluation à travers de campagnes 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.

Au 3^e trimestre 2019, Chubb Delta atteint un taux d'avancement de 100% quant à la mise en place des contrôles SOX vis-à-vis des procédures groupe ("gap assessment"). Notre niveau de maturité est donc défini comme "Adequate control".

Alerter

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

De plus, Chubb Delta a créé un dispositif d'alerte ouvert à tout salarié, dans le but de signaler d'éventuels manquements de l'entreprise au code d'éthique ou aux lois applicables. Pour proposer ce service, nous avons mis en place le programme Ombudsman/DIALOG. Le collaborateur peut remonter une alerte via un site internet sécurisé ou par téléphone. Après avoir éliminé toute information permettant d'identifier l'émetteur du signalement, Ombudsman/DIALOG transmet leur question ou préoccupation au département RH, éthique et conformité ou juridique, selon la nature du cas. Ces alertes font ensuite l'objet d'une analyse détaillée par la direction.

Ombudsman/DIALOG est confidentiel (il protège l'identité de la personne soulevant le problème), neutre (il ne prend parti ni pour la direction ni pour l'employé) et indépendant (il fonctionne séparément de la direction).

Ce programme est amené à disparaître en 2020 au profit d'un nouveau programme avec des fonctionnalités enrichies.

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

Résultats

Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe : 3 (dont 1 non avérée à l'issue de l'enquête), contre 2 en 2018

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

KPI

Taux de formation éthique / corruption :
98% des collaborateurs formés

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

5.2 Fournisseurs

Risques et enjeux

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

Fournisseurs de services

Nos fournisseurs de services sont majoritairement des sous-traitants (informatiques, sécurité et gardiennage,...). En effet, dans le cadre de nos prestations, nous faisons régulièrement appel à des sous-traitants que nous sélectionnons conformément à la réglementation. Les contraintes sont nombreuses et nous obligent à beaucoup de rigueur et de vigilance.

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

Politique

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

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

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

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

Actions

Sélection fournisseur

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

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

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

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

Les fournisseurs de services sont soumis à une procédure supplémentaire appelée "CPM17". 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 même 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.

Il est à noter que depuis de l'année 2020, nous appartenons au groupe Carrier. Depuis ce changement, nos fournisseurs sont soumis aux exigences de Carrier (complètement en phase avec les exigences UTC), vous trouverez le détail à ce lien :

https://www.corporate.carrier.com/Images/Carrier_Supplier_Code_of_Conduct_FINAL_tcm558-76603.PDF

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

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

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

Indépendance des fournisseurs

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

Durabilité

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

Si l'on se concentre sur le top 30 des fournisseurs de service de sous-traitance (représentant 46% de nos achats de sous-traitance en 2019), nous travaillons avec :

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

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

Si l'on se focalise sur nos 30 fournisseurs de produits les plus importants (représentant 81% de nos achats de produits en 2019), nous constatons que les relations sont anciennes. En effet nous avons :

- 23 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 2 fournisseurs depuis 5 à 10 ans,
- 4 fournisseurs depuis 2 à 5 ans,
- 1 fournisseur depuis moins de 2 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 fournisseurs du top 30 de 2019, près de 59% de leurs interventions (en montant) ont lieu dans la région où ils sont basés.

KPI

En 2019, 83% de nos 30 fournisseurs de produits principaux et 30% de nos 30 fournisseurs de sous-traitance principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous

En 2019, près de 59% des interventions (en montant) des fournisseurs de sous-traitance du top 30 ont eu lieu dans la région où ils sont basés.

5.3 Satisfaction et protection des clients

Risques et enjeux

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

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



Politique

Face à ces enjeux, nous nous engageons à :

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

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

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

Notre politique se matérialise par différentes initiatives :

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

Actions

Certifications, gage de qualité et sécurité

Bien que optionnelles, nous avons acquis des certifications démontrant de 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.

Le test qualité, une assurance pour nos produits

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

En moyenne, nous comptons 200 produits dans notre catalogue Sûreté et environ 10% sont changés chaque année. En 2019, nous en avons ajouté 31.

Les téléservices : une aide précieuse

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

Centre de télémaintenance

Ce centre intervient dans 2 grandes domaines :

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

Si une panne survient, le client contacte le centre de télémaintenance. 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, nos centres de télémaintenance effectuent 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 télévidéosécurité (rondes vidéo à distance), qui permet par exemple d'accompagner en vidéo nos clients les plus à risque lors de l'ouverture et de la fermeture de leurs sites.

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.

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

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

Les enquêtes transactionnelles à la suite d'une intervention

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

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

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

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

Nos agences reçoivent l'intégralité des commentaires afin de les analyser. En cas de note inférieure ou égale à 6, nous recontactons nos clients « détracteurs » afin de comprendre et de mieux identifier leur insatisfaction. 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 remontent également au Groupe qui se base sur les commentaires pour

établir des plans d'attaques et des objectifs annuels pour chacune des différentes agences. En 2019, notre NPS était de 23,5 soit une augmentation de 43% par rapport à 2018.

L'enquête annuelle

En 2019, comme chaque année, nous avons réalisé une enquête annuelle de satisfaction. Plus de 1 500 clients ont pris le temps de nous répondre. Les clients ont surtout souligné leur satisfaction quant aux qualités relationnelles et humaines de nos techniciens. Parmi les points d'amélioration, ils ont évoqué le souhait d'une meilleure communication sur le suivi de leurs interventions, c'est pourquoi des plans d'actions sont en cours de définition sur cet aspect en particulier.

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".

La qualité de l'intervention

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

Le "Design Thinking" est une méthodologie innovante de gestion de projet permettant de transformer les idées en actions concrètes, autrement dit de trouver des solutions

innovantes puis de les tester en situations réelles. Dans cette méthodologie, il est important de faire travailler ensemble des profils différents tels que professionnels du marketing, des opérationnels ou des designers. La vision étant que la combinaison de compétences permet d'identifier une problématique, d'évaluer l'environnement dans lequel elle évolue, de trouver la solution qui permettra de résoudre le problème, et pour finir, de concevoir la forme qui incarnera au mieux le concept.

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

De ce projet sont ressorties 4 idées qui font l'objet d'un prototype et d'expérimentation avec l'aide d'un designer. L'une ou plusieurs d'entre elles pourraient ensuite déployées lors des interventions.

Résultats

3 certifications APSAD : R31, R81 et R82

31 nouveaux produits en 2019, 100% testés et approuvés

Résultats relatifs aux MFA

Nombre de réponses : 1043

NPS : 23,5 (soit 43% de plus que l'année dernière)

KPI

Enquêtes annuelles :

Moyenne de satisfaction globale : 66% de nos clients nous ont noté 7/10 ou plus

5.4 Sécurité informatique

Risques et enjeux

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 fixé comme objectif de déjouer 100% des attaques informatiques.

Pour cela, le groupe United Technologies Corp. (UTC), auquel nous étions rattachés en 2019 à travers la division Carrier, a instauré un système de directives en matière de sécurité informatique (c'est également le cas de Carrier qui est devenu un groupe indépendant en avril 2020). Ces directives, appelées les "IT policies", sont issues de normes standards mais aussi de requis propres à notre groupe. Pour Chubb Delta, le dispositif se compose de 119 règles et procédures, allant de la stratégie de sécurité des mots de passe à la gestion des data

centers, en passant par la vérification des accès physiques et informatiques.

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

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 2019, nous avons déjoué 100% des 62 384 attaques perpétrées.

Une organisation robuste

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) a pour vocation de mener la modernisation de l'architecture IT et joue un rôle majeur en matière de prévention, de détection et de gestion des incidents de sécurité. Parmi ses fonctions, le département est en charge de la mise en place de la redondance, des sauvegardes ainsi que du maintien du plan de secours informatique (astreintes, sauvegardes et capacité de restauration, data center de secours, etc.). Si un incident se produisait, une structure de secours et des réseaux redondants ont été mis en place afin de garantir la continuité de nos services. Les sécurités physique et digitale sont complémentaires. La DSI met donc en place des actions pour protéger ses biens : les locaux sont accessibles uniquement avec un badge sécurisé, les accès aux serveurs sont supervisés, les sites sont télésurveillés etc. Par ailleurs, une certification annuelle IT et cybersécurité est mise en place via un e-learning dédié. Elle permet de sensibiliser annuellement les employés aux risques cyber ainsi que les bonnes pratiques existantes. 99,8% des employés concernés ont réalisé le e-learning.

Au sein de la DSI, un pôle de 4 personnes se dédie exclusivement à l'activité de monitoring informatique. En charge de la sécurisation des infrastructures, systèmes et applications, il administre un ensemble de matériels et logiciels dédiés à la prévention des risques (firewall, antivirus, etc.), à la détection des intrusions (sonde et réponse aux incidents, etc.) et intervient en cas d'activation du plan de secours informatique. Chaque jour en temps réel, le responsable monitoring analyse les tentatives de cyberattaques via une console.

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

Une configuration technique sécurisée

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

Audit comme gage de sécurité

Comme dit précédemment, nous nous engageons à respecter les politiques de respect de données réglementaires mais également celles définies par le groupe. Afin de s'assurer que cet engagement est respecté, nous sommes audités annuellement par le groupe. L'audit de cette année n'a montré aucun écart concernant le respect de ces engagements.

La sécurité informatique évolue très rapidement. Afin de ne pas perdre le fil des nouvelles recommandations, nous chargeons chaque 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.

Accordant un intérêt indéniable à la protection des données, nous appliquons, dans la mesure du possible, les recommandations issues de l'audit flash. C'est d'ailleurs pourquoi nous avons décidé de renforcer notre dispositif de sécurité en déployant des moyens supplémentaires, ainsi qu'une veille technologique et réglementaire constante. Cette année, grâce à un investissement de 360 k€, nous avons pu retravailler les exceptions des règles de routage suite à l'installation de nouveaux clusters firewall et le renouvellement de notre cœur de réseau, mais également apporter de la verticalité à notre infrastructure.

Résultats

62 384 tentatives d'attaques déjouées en 2019

Conclusion de l'audit interne 2019 sur le niveau de contrôle informatique : "Adequately controlled"

Conclusion de l'audit flash 2019 réalisé par un prestataire externe sur le niveau de contrôle informatique : "architecture de sécurité (règles de filtrage) et segmentation des différentes zones satisfaisantes". Seuls trois axes d'amélioration sont suggérés, pour lesquels 360 k€ d'investissements ont été déployés.

Taux de réalisation la certification annuelle IT & cybersécurité pour les employés concernés en 2019 : 99,8%

KPI

100% des attaques déjouées en 2019

0 amende ou infraction relevée par les autorités de tutelles

The background of the page is a complex, abstract geometric pattern in shades of blue and white. It features concentric circles, arcs, and various shapes that create a sense of depth and movement. A prominent feature is a large, glowing white circle in the center, which appears to be the focal point of the design. The overall aesthetic is clean, modern, and technical.

6 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales

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

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 ses indicateurs.

6.1 Période couverte

Les indicateurs présentés au titre des informations sociales, environnementales et sociétales se rapportent à l'exercice 2019 (du 1er janvier au 31 décembre).

6.2 Périmètre

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

6.3 Indicateurs sociaux

Les informations proviennent majoritairement du bilan social et donc de l'outil de paie, qui couvre 100% des effectifs. L'ensemble des taux présentés dans le rapport sont calculés par rapport aux effectifs au 31/12/2019, 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. Part de femmes dans l'entreprise : rapport entre le nombre de collaborateurs femmes et l'effectif total.

II. Formation

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

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

III. Santé et sécurité des collaborateurs

III.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.

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

IV. Engagement des collaborateurs

IV.1. La “Pulse Survey” est envoyée 3 fois dans l’année. Les collaborateurs sont invités à répondre aux questions par une note de 1 à 10. Afin de calculer les taux de satisfaction et de sentiment d’appartenance, la moyenne des notes sur 10 a été réalisée puis rapportée à 100. L’évolution des résultats a été obtenue en soustrayant du taux de satisfaction de l’enquête de juin le taux de satisfaction de l’enquête de février.

6.4 Indicateurs environnementaux

V. Émissions de gaz à effets de serre

V.1. Les émissions de CO2 globales ont été calculées suivant selon la méthode suivante : quantité de carburant consommée dans l’année par facteur d’émissions “gazole routier” en France continentale (ADEME), à savoir 3,16 kg CO2/L en 2019 et 3,17 kg CO2/L en 2018.

V.2. Pour les émissions moyennes par kilomètre parcouru par notre parc automobile, nous nous appuyons sur le taux d’émission de CO2 renseigné dans les cartes grises de nos véhicules.

6.5 Indicateurs sociétaux

VI. Sécurité informatique

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

VI.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).

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

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. Éthique et lutte contre la corruption

VIII.1. Pour le calcul du taux d’alertes éthiques clôturées, nous entendons par “clôturée” qu’une enquête interne a été menée puis finalisée. Nous avons pris en compte l’ensemble des alertes éthiques relevées durant l’année 2019.

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

IX. Satisfaction et protection des clients

IX.1. Afin de calculer la moyenne de satisfaction globale, nous nous appuyons sur les résultats de l’enquête de satisfaction annuelle envoyée à l’ensemble de nos clients. Nous avons calculé la moyenne de l’ensemble des réponses

données, celles-ci ayant une note allant de 0 à 10.

IX.2. Afin de calculer Net Promoter Score (NPS), nous nous sommes appuyés sur les résultats de l'enquête transactionnelle envoyée au client suite à toute intervention de dépannage. Le client note l'intervention de 0 à 10. Une note égale au supérieur à 9 signifie que le client est promoteur, de 7 à 8 que le client est neutre et une note égal au inférieur à 6 que le client est détracteur. Le NPS est obtenu en soustrayant du pourcentage des clients promoteurs le pourcentage des clients détracteurs.

7 Annexe

Delta Security Solutions

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2019



Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2019

A l'assemblée générale de la société Delta Security Solutions,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Delta Security Solutions (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060 rév.2 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

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

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

*PricewaterhouseCoopers Audit, 63, rue de Villiers, 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, Fax: +33 (0)1 56 57 58 60, 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. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 460 €. Siège social : 63, rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 006 483. TVA n° FR 76 672 006 483. Siret 672 006 483 00362. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

Il ne nous appartient pas en revanche 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.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100% des données des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre avril et juin 2020 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 une vingtaine d'entretiens avec 18 personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, juridique, administration et finances, conformité, ressources humaines, santé et sécurité, informatique, technique et qualité, marketing, environnement et achats.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration 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 indicateurs sociaux de la part des femmes dans l'entreprise et du taux de formation présentent une incertitude inhérente à la méthode choisie, en particulier en ce qui concerne la source d'information utilisée (indisponibilité du bilan social à date).

Lyon, le 25 juin 2020

Le Commissaire aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Frédéric Charcosset

Associé

Pascal Baranger

Directeur au sein du Département Développement Durable

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

Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs :

- Nombre de femmes et part dans l'effectif total ;
- Nombre de salariés formés et d'heures de formation, montant consacré à la formation, taux de formation et nombre d'heures de formation suivies en moyenne par collaborateur ;
- Evolution des résultats de satisfaction issus de la Pulse survey, taux de salariés se sentant encouragés à la prise de décision ;
- Nombre d'accidents de trajets et d'accidents du travail, taux de fréquence et de gravité ;
- Nombre de batteries récupérées par ClickEco ;
- Nombre de kms parcourus, nombre de véhicules ayant consommé de l'AdBlue, bilan BEGES, émissions de CO2 issues de la consommation de carburant, émissions moyennes des véhicules utilitaires et particuliers ;
- Taux de fournisseurs du top 30 produit/sous-traitant avec ancienneté de plus de 10 ans, taux d'intervention régionale de ce même top 30 ;
- Nombre de certifications APSAD, NPS, satisfaction sur l'année, nombre de produits testés, moyenne de satisfaction globale ;
- Nombre d'alertes éthiques remontées, nombre de clients et fournisseurs bannis suite à l'ITC 360, taux d'alertes éthiques clôturées suite à enquête ;
- Taux d'attaques déjouées, nombre d'amendes ou infractions relevées par les autorités.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Rédaction des annonces de manière objective ;
- Organisation de formations obligatoires et non obligatoires, Partenariat avec EKLYA ;
- Réalisation de la People survey, participation à la course Odyssea et Raid Otis ;
- Objectivation des accidents, prise en compte des notes NCAP dans le choix des véhicules, causeries, sensibilisation, Pre-start, changement des évaluations de sites ;
- Partenariat EcoSystem et ClickEco ;
- Moteurs Eco2, technologie SCR ;
- Procédure ITC 360 et CPM 17, existence et contenu du code de conduite fournisseur ;
- Certification APSAD, Pass Council, enquête de fin d'année ;
- Procédures groupe CPM, Control Gap Assessment, formations éthiques, validation et contrôles relatifs aux cadeaux et invitations ;
- Audit de sécurité informatique, cybersécurité, modules cyber, conclusion audit interne et flash.

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

© Carrier 2020 All rights reserved

Chubb Delta, marque commerciale de Delta Security Solutions, Société Anonyme au capital de 1 133 484 €. 973 510 019 RCS Lyon.
Siège social : Chemin du Chateau d'eau - Parc d'Affaires de Dardilly - BP 70 - 69543 Champagne au Mont d'Or Cedex. Autorisation d'exercer n° AUT-069-2118-07-24-20190 368197 délivrée le 24/07/2019 par le CNAPS Sud-Est. Article L612-14 du code de sécurité intérieure : « L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient ». Services de télésurveillances opérés par : Chubb Delta Télésurveillance. Société par Actions Simplifiées au capital de 1 045 612,72 €. 320 975 691 RCS Lyon. Siège social : Chemin du Chateau d'eau - Parc d'Affaires de Dardilly - BP 70 - 69543 Champagne au Mont d'Or Cedex. Autorisation d'exercer n°AUT-069-2118-04-04- 20190368214 délivrée le 04/04/2019 par le CNAPS Sud-Est Lyon.
Crédits photos : Delta Security Solutions, iStockphotos.