

Déclaration de performance extra-financière

ANNEE 2020



Sommaire

1 Présentation

1.1 Chubb Fire & Security dans le monde	4
1.2 Chubb Delta : 47 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 de la Direction sur les stratégies et perspectives d'avenir	7

2 Nos enjeux RSE

2.1 Méthodologie d'identification des principaux risques et enjeux extra-financiers	9
2.2 Identification des risques extra-financiers	9
2.3 Présentation des différents risques sélectionnés	10

3 Les risques sociaux

3.1 Diversité	12
3.2 Formation	16
3.3 Engagement et développement	18
3.4 Santé et sécurité des collaborateurs	22

4 Les risques environnementaux

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

5 Les risques sociétaux

5.1 Fournisseurs	34
5.2 Satisfaction et protection des clients	37
5.3 Ethique, corruption et fiscalité	41
5.4 Sécurité informatique	45

6 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales

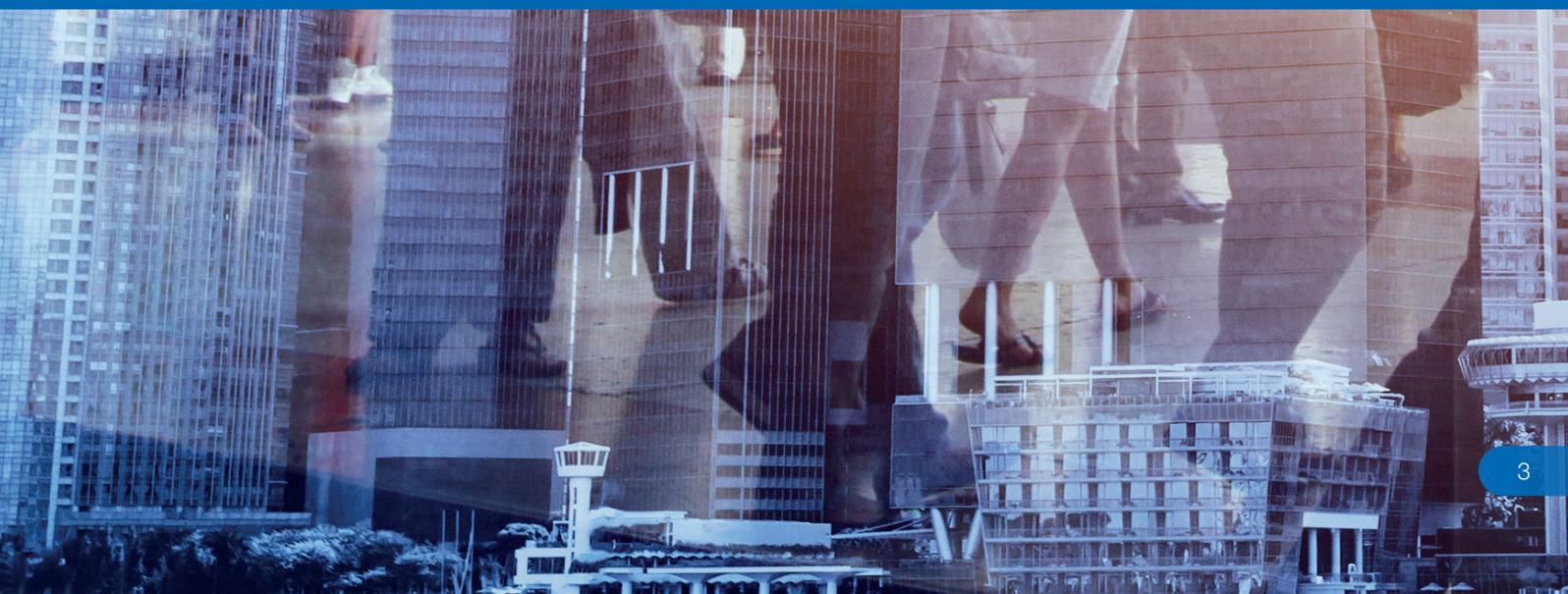
6.1 Période couverte	49
6.2 Périmètre	49
6.3 Indicateurs sociaux	49
6.4 Indicateurs environnementaux	50
6.5 Indicateurs sociétaux	51

7 Annexe : rapport OTI 2020 Chubb Delta

52



1 Présentation



1.1 Chubb Fire & Security dans le monde

Chubb Delta (marque commerciale des sociétés Delta Security Solutions, Chubb Delta Télésurveillance et Delta Security Solutions Holding) fait partie de la division Chubb Fire & Security du groupe Carrier. Carrier est devenu un groupe indépendant coté aux Etats-Unis en avril 2020, suite à la scission du groupe United Technologies Corp. (UTC).

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 Cemis) et de la sécurité électronique (Chubb Delta). En France, ce sont près de 4 000 collaborateurs dans plus de 90 agences qui servent plus de 300 000 clients.

1.2 Chubb Delta : 47 ans d'expertise en sécurité électronique

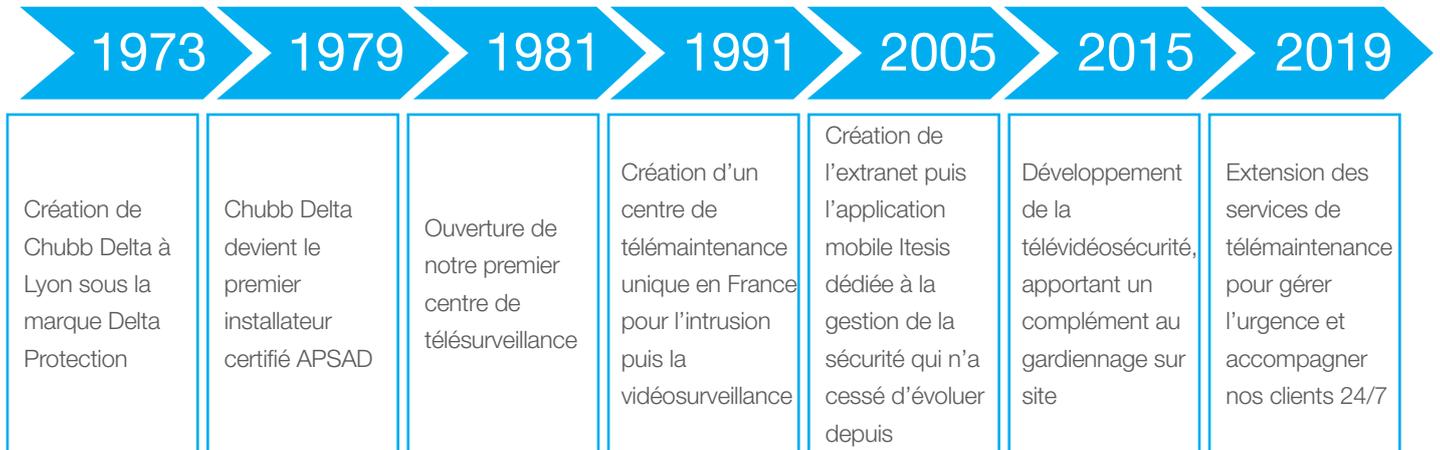
Chubb Delta est depuis 47 ans l'un des spécialistes de la sécurité électronique des biens et des personnes en France avec plus de 900 collaborateurs dans 38 agences, un réseau de centres de télé-services et près de 80 000 clients, professionnels et particuliers. Notre objectif est de faire bénéficier 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.

La diversité est une valeur prioritaire chez Chubb Delta, ce qui en fait une entreprise citoyenne. La mise en place d'une politique travailleurs handicapés et d'égalité professionnelle sont des axes de mobilisation visibles et concrets. En particulier, Chubb France est mobilisée auprès des personnes handicapées afin de faciliter leur insertion.

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

- 906 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

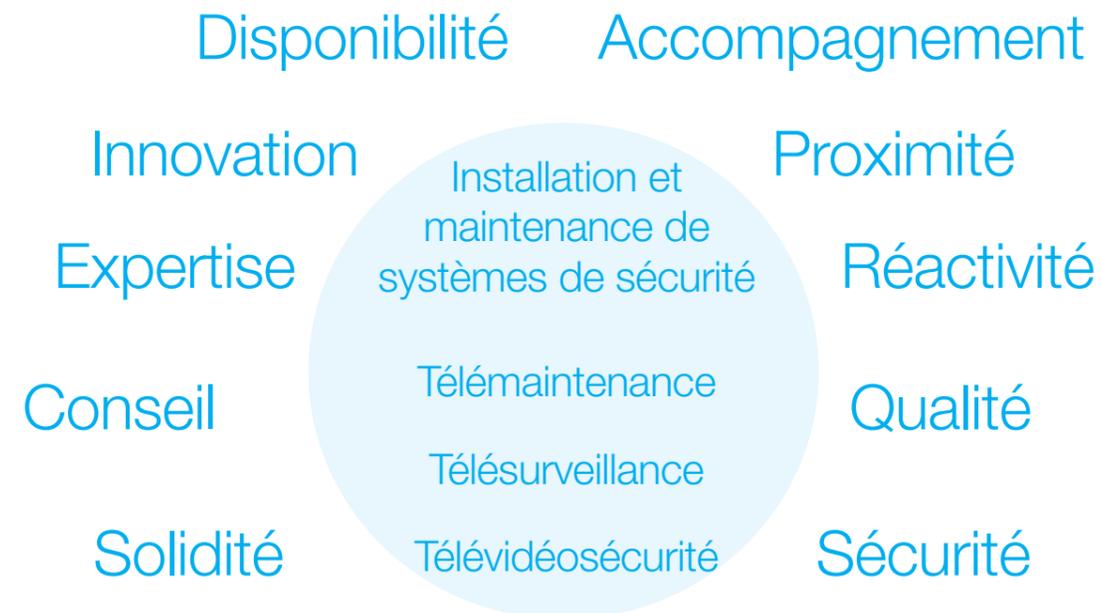
- Equipe de 7 personnes dédiée à la recherche, à l'amélioration et à l'évaluation de produits
- Culture de l'innovation et ouverture d'esprit : méthode design thinking

Capital sociétal et industriel

- 2 data centers
- 70.000 € investi en sécurité informatique en 2020
- Référencement des fournisseurs et sous-traitants pour des relations durables
- 680 véhicules minimum 4 étoiles sur 5 au tests NCAP

Activités et moteurs de croissance

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



Création de valeurs

Capital humain

- Plus de 150 recrutements en 2020
- 22,6% des collaborateurs formés dans l'année malgré la crise sanitaire

Clients

- Environ 80.000 clients
- Près de 300.000 dépannages et opérations de maintenance en 2020
- 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
- 90% du CA avec nos principaux sous-traitants sont réalisés par des PME locales

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

“ 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.

Dans le contexte de l'année 2020 marquée par la crise sanitaire, l'entreprise s'est mobilisée pour assurer à ses clients la continuité de ses services et également pour les accompagner avec des solutions de reprise et de maintien de leur activité.

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.”



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 Delta Security Solutions (Chubb Delta), en tant que société anonyme dont le total du bilan ou le montant net du chiffre d'affaires dépasse les 100 millions d'euros et dont le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est supérieur à 500 (articles L. 225-102-1 et R. 225-104 du code de commerce), doit publier sa déclaration de performance extra-financière dans son rapport de gestion.

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 deuxième fois en 2020 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.

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.

2.2 Identification des risques extra financiers

Nous avons suivi une démarche en deux temps.

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

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

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

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

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

2.3 Présentations des différents risques sélectionnés

Les risques sélectionnés peuvent être regroupés en trois familles :

Les risques sociaux

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

Les risques environnementaux

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

Les risques sociétaux

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

Risque et enjeu

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

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

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

Politique

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

La démarche du groupe est d'ailleurs de :

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

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

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

- renforcer la mixité femmes-hommes, qui manque à notre domaine d'activité technique et commercial, pour atteindre, à terme, un taux de 30% d'effectif féminin sous 3 ans.
- maintenir notre soutien envers les personnes en situation de handicap et les accompagner dans leur carrière en interne.
- contribuer à l'effort collectif pour l'insertion des personnes des milieux défavorisés.

Actions

1) Mixité professionnelle entre les hommes et les femmes

Les mesures phares de l'accord sur l'égalité homme-femmes signé en 2014 ont été reconduit en 2017 de façon unilatérale jusqu'à la fin des négociations d'un nouvel accord, négociations qui ont continuées en 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 et sur la diminution des écarts de rémunération.

Recrutement neutre

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

- Rédigé nos annonces d'une manière objective, par exemple : "Recherche 1 technicien/ 1 technicienne",
- Sensibilisé et communiqué auprès de nos collaborateurs sur l'égalité professionnelle via l'intranet,

– Organisé des actions de communication auprès des prestataires de recrutement, des écoles ou sur LinkedIn dans l'optique d'augmenter le nombre de femmes dans les familles de métier où elles ne sont pas ou faiblement représentées, par exemple, pour la Journée Internationale des Droits des Femmes "International Women's Day" abrégé #IWD2020 sur LinkedIn, nous avons mis en avant des portraits de femmes travaillant chez nous.

– A l'issue de ces initiatives, le groupe a décidé en 2020 de mettre en place un réseau de femmes qui sera lancé début 2021, appelé WE@Carrier (Women Empowerment). L'objectif est d'encourager et promouvoir des programmes visant à développer les femmes et d'autres groupes d'affinité dans la diversité, afin d'accélérer leur développement au sein de l'organisation, et habilitera les femmes et leurs alliés à relever les défis du leadership au féminin.

Pour contribuer de manière générale à la démarche sur la diversité, Chubb France a contribué au « SPIRIT DAY », pour soutenir l'inclusion des groupes d'affinité LGBT.

Diminution des écarts de rémunération

Dans le cadre des N.A.O. (Négociations Annuelles Obligatoires) 2020, finalisées par un accord signé avec les partenaires sociaux, Chubb Delta a alloué un budget dédié à la réduction des écarts de rémunération.

Par exemple, ce budget nous permet de rétablir les écarts de rémunération constatés lors des analyses effectuées dans le cadre des promotions.

Articulation vie professionnelle / vie personnelle

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

- Donner la possibilité aux salariés accompagnant leur(s) enfant(s) à l'école d'arriver plus tard le jour de la rentrée des classes (école maternelle, école primaire et rentrée des classes de 6ème), sans perte de rémunération, dans la limite de deux heures
- Mener un entretien de reprise à chaque retour de congé maternité, d'adoption et de congé parental d'éducation,
- Lors de la gestion COVID19 pendant le confinement, nous avons permis à tous celles et ceux qui avaient des enfants en âge scolaire de travailler à distance
- Nous avons lancé un questionnaire à l'ensemble du personnel sur leur intérêt au télétravail
- Puisque les résultats de ce questionnaire ont plébiscité cette mesure, nous avons démarré les négociations au cours du 2ème semestre 2020 d'un accord de télétravail pour gérer

le travail à distance bien au-delà de la période de crise ; les négociations sont toujours en cours, et elles devraient aboutir au cours du 2^e trimestre 2021

2) Insertion des personnes en situation de handicap

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

Nous avons débuté un partenariat avec l'entreprise Handicap et solutions. Chubb Delta a souhaité leur confier dès 2020 l'action de sensibilisation, d'information et d'accompagnement au handicap et au maintien dans l'emploi de l'ensemble de ses collaborateurs.

L'enjeu est de pouvoir favoriser la compréhension sur le sujet et de maintenir en poste les collaborateurs qui seraient en situation de handicap dans l'entreprise.

Sensibilisation et mobilisation de tous

Pour aider à la compréhension des enjeux liés à l'engagement de l'emploi de personnes en situation de handicap, nous avons démarré un programme de sensibilisation et de communication auprès de différentes implantations. Notre partenaire Handicap et Solutions, nous accompagne pour cette action, dont la mission est justement de permettre à des entreprises comme nous "d'aller au-delà de leurs obligations".

Cette sensibilisation a été adressée en premier lieu à nos partenaires sociaux début 2020, pour se poursuivre auprès de l'équipe Ressources Humaines, aux membres du Comité de Direction, aux Directeurs d'Agences et au personnel encadrant.

Ces sessions de sensibilisation doivent continuer d'être déployées en 2021 auprès des collaborateurs et des encadrants non disponibles fin 2020. Nous avons organisé cette année une dizaine de séances, à travers toute la France. Près de 100 personnes ont participé à ces séances, la plupart en distanciel dans le cadre de la crise sanitaire. L'objectif est à la fois de sensibiliser sur la situation des personnes reconnues en situation de handicap et de permettre à toute personne, a priori non concernée mais en réalité éligible, de se lancer dans le processus. Handicap & Solutions, là aussi, s'engage à accompagner nos collaborateurs dans cette démarche.

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

Maintien dans l'emploi

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

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

Lors de l'introduction de mutations technologiques ou de nouvelles méthodes de travail, nous apporterons une attention particulière au maintien dans l'emploi des populations bénéficiaires de l'accord. Pour cela, les projets de mutations technologiques ou de nouvelles méthodes de travail comporteront un volet spécifique de prise en compte des capacités de maîtrise des salariés handicapés concernés.

Lorsque les actions spécifiques de formation seront organisées en vue de l'adaptation aux nouvelles conditions d'exercice du travail, toutes les dispositions seront prises pour en faire bénéficier en priorité les salariés handicapés et leur en permettre l'accès.

Accompagnement personnalisé

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

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

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

critères spécifiques liés au handicap.

Dans le cadre du projet d'accord sur le télétravail déjà cité, nous prendrons l'engagement d'adapter les postes de travail au domicile des salariés dont la situation de handicap nécessiterait des adaptations pour pouvoir télétravailler.

Recrutement

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

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

Pour faciliter nos démarches, nous souhaiterions, entre autres, pouvoir développer des partenariats avec différents acteurs locaux de l'emploi des personnes handicapées (Cap Emploi, Pôle emploi, Agefiph, mission locales et associations d'insertion, sociétés d'intérim spécialisées...).

Sous-traitance avec le milieu protégé

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

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

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

Nous nous engageons à poursuivre des achats de prestations auprès d'ESAT. Cette année, nous avons par exemple eu l'occasion de travailler avec certains d'entre eux pour réaliser l'approvisionnement de nos ramettes de papiers ou gérer les espaces verts. Nous souhaiterions, quand cela est possible, développer des partenariats locaux avec le milieu protégé, maintenir un certain chiffre d'affaires avec eux et donc, indirectement, un taux d'emploi.

Nous nous engageons également à actualiser notre diagnostic achats afin d'analyser les différentes prestations qui peuvent être sous-traitées au milieu protégé, lorsque cela est applicable.

3) Insertion des personnes des milieux défavorisés

La division Chubb Fire & Security a été à l'origine d'un partenariat qui est à l'étude à niveau du groupe Carrier avec l'association NOS QUARTIERS ONT DU TALENT. Ce partenariat qui sera signé par Carrier pour l'ensemble de ses entités, prévoit de parrainer des personnes issues des quartiers difficiles par des salariés volontaires de l'entreprise, pour les aider dans leurs démarches vers une intégration du monde du travail.

Résultats

229 femmes dans les effectifs au 31 décembre 2020 (sur un total de 906 personnes), contre 226 au 31 décembre 2019 (sur un total de 899 personnes)

34 personnes reconnues en situation de handicap d'après la CDAPH en 2020

KPI

Taux de personnes en situation de handicap : 4,20% en 2020 contre 4% en 2019

Part de femmes dans l'entreprise : 25% en 2020 (stable par rapport à 2019 avec 25% également)

Index égalité Homme-Femmes : 83 en 2020 contre 89 en 2019

3.2 Formation

Risque et enjeu

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

Du fait de 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, le maintien et l'actualisation des compétences de nos collaborateurs en télésurveillance, liées à l'obligation de détenir la carte professionnelle pour l'exercice de notre activité etc....

- **Les formations non obligatoires** sont très variées 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.

Pendant la crise sanitaire nous avons dû nous adapter et faire preuve d'agilité quant aux formations délivrées.

Nous avons testé deux plateformes qui permettent de construire des modules de formation et nous avons retenu la solution DOKEOS, afin de déployer des modules en e-learning.

Pour les formations obligatoires nous nous sommes concentrées cette année sur les formations à délivrer aux nouveaux collaborateurs, les formations « recyclage » pouvant être décalées, ont fait l'objet d'un report d'un an, en application des mesures COVID prises par le gouvernement.

Cette année, nous avons formé 204 collaborateurs, soit 22,5% de nos salariés.

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. Il a été renouvelé en présentiel sur le premier trimestre 2020, et a été adapté sur le reste de l'année par de la formation en distanciel via la plateforme ZOOM.

De plus, 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.

Résultats

Nombre de salariés formés : 204 personnes en 2020, contre 616 personnes en 2019.

Nombre d'heures de formation : 6 586 heures en 2020, contre 15446 heures en 2019.

Budget dédié à la formation : 148 983€ en 2020, contre 428 676€ en 2019.

Ces baisses sont expliquées par la crise sanitaire de la COVID19.

KPI

Taux de formation (effectif formé sur l'effectif total au 31/12) : 22,6% en 2020 contre 68% en 2019

En moyenne, un collaborateur a suivi 7,3 heures de formation dans l'année en 2020, contre 17,2 heures en 2019

Ces baisses sont expliquées par la crise sanitaire de la COVID19.

3.3 Engagement des collaborateurs

Risque et enjeu

Chubb Delta fait partie du groupe Carrier, 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.

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.

Pour évaluer notre capacité de progression dans l'engagement des salariés le PULSE Survey est l'outil qui nous permettra de faire un suivi objectif et chiffré. Notre volonté est de continuer à améliorer notre résultat global d'au moins 2 points par an.

Actions

1) Des enquêtes 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.

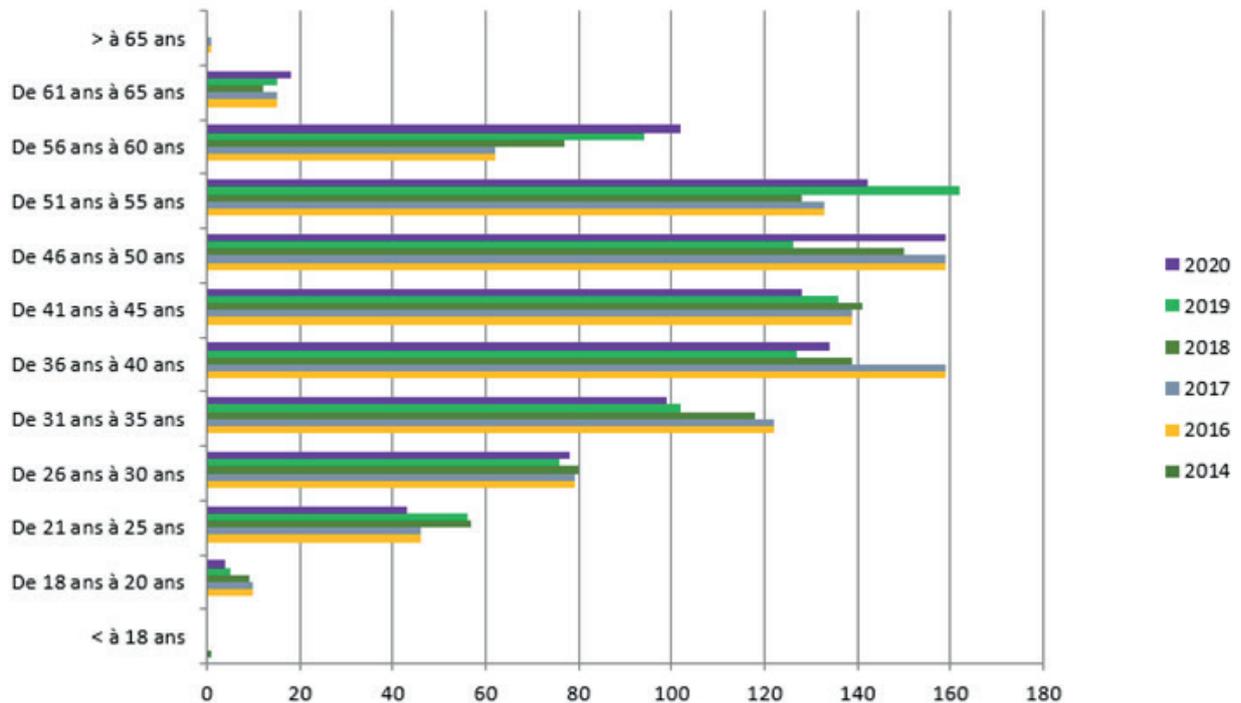
Les résultats sont là : nous nous améliorons dans la durée en passant de 61% à 64% de satisfaction en 2020.

Depuis 2020 nous avons pris l'engagement de mener au moins 1 action « réaliste et réalisable » sur chaque périmètre qui puisse nous faire avancer sur les points d'amélioration qui ressortent du questionnaire PULSE Survey.

Enfin, en 2020 le groupe a lancé une enquête de satisfaction auprès de la population commerciale, pour travailler sur leur fidélisation. Chez Chubb Delta cela nous a permis de mettre en avant la formation performante que nous leur apportons, le parcours d'intégration au siège, le feedback des managers et les challenges que nous animons au long de l'année.

2) Des collaborateurs

La pyramide des âges de nos collaborateurs est la suivante :



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

3) Un dialogue social de plus en plus ouvert

Le dialogue social semble avoir été facilité. En effet, nous avons signé 6 accords en 2020, la plupart pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs et permettre une continuité de notre activité dans la période de COVID.

De plus, l'année 2020 a été particulièrement riche en échanges constructifs avec nos partenaires sociaux, à travers la Commission COVID19. Cette commission s'est tenue de façon régulière avec l'objectif d'une communication immédiate sur les mesures pour protéger nos salariés, nos clients et notre entreprise. Le dialogue constant au sein de cette instance, a permis d'avoir une approche au plus près du terrain, et de répondre aux inquiétudes des salariés et des managers. Toutes les parties prenantes ont salué ce travail commun, et la démarche se poursuit donc naturellement sur 2021.

4) Engagement des équipes commerciales

Nous travaillons sur les conditions de travail et l'esprit de cohésion. Nous proposons un parcours d'intégration dédié aux commerciaux qui s'étale sur plusieurs mois avec notamment deux semaines de formation au siège.

Dans cette période de crise sanitaire, nous avons dû nous adapter aux changements de modes de travail, et nous avons commencé à faire évoluer nos modules d'intégration en distanciel en utilisant la plateforme ZOOM.

En outre, nous lançons régulièrement des challenges ouverts à l'ensemble des commerciaux afin de les motiver. Nous continuons à nous appuyer sur une application mobile dédiée, permettant aux commerciaux de suivre leurs résultats au jour le jour.

Ils peuvent visualiser leur classement, leurs résultats, répondre à des quiz et surtout échanger de manière ludique avec la communauté des vendeurs ! L'application donne également accès aux documents de vente en mobilité (fiches techniques de vente, argumentaires ...) et à des partages de bonnes pratiques afin de donner toutes les clefs aux commerciaux pour améliorer leur performance.

Dans cette année particulière, l'utilisation de cette application mobile a confirmé tout son sens.

A titre d'exemple, nous avons renouvelé un concours de vente dans lequel les meilleurs vendeurs de leur catégorie sur l'année roulent surclassés l'année suivante. Les gagnants bénéficient ainsi pour un an d'un véhicule de la marque BMW et ils sont récompensés autour d'une manifestation, qui pour 2020, s'est effectuée en distanciel.

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

Enfin cette année, pour la reprise d'activité après le confinement, nous avons organisé toute une série de webinaires pour accompagner nos vendeurs, dans l'utilisation des nouveaux outils comme TEAMS ou ZOOM, dans le pilotage de la performance autour de notre CRM, et ce dans un objectif d'accompagnement et de partages de bonnes pratiques.

5) 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)

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 2020, Chubb Delta a attribué 56 promotions importantes, cela a pu être :

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

6) Des évolutions, mais aussi des opportunités nouvelles

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

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

La Bourse à l'Emploi est depuis fin 2020 mise à jour et diffusée une fois tous les 15 jours (au lieu d'1 fois par mois antérieurement), pour permettre à chacun de pouvoir prendre connaissance des nouvelles offres sur nos périmètres.

Il faut souligner que la mobilité interne a vu aussi en 2020, 2 collaborateurs intégrer le Comité de Direction.

7) Une démarche participative

L'entreprise est culturellement animée par une démarche participative. Les nouveaux projets sont animés autour de groupes de travail trans-fonctions. L'entreprise a fait un pas de plus en poursuivant la démarche de "Design Thinking" (présentée dans la partie relative à la satisfaction et la protection des clients) et 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.

8) Des événements...

En interne ou en externe, nous diversifions les événements permettant de susciter la cohésion de nos collaborateurs.

Plus officiellement, nous avons souhaité, cette année encore, participer à la course Odyssea, qui vise à apporter une contribution à la lutte contre le cancer du sein qui touche plus d'une femme sur 7 aujourd'hui. Cependant, notre volonté de poursuivre cet engagement a été freiné par les mesures COVID qui ont imposé l'annulation de tous événements sportifs collectifs.

Lors de la période COVID, Chubb France a contribué à l'effort national en faisant don des masques aux hôpitaux.

Résultats

6 accords collectifs ou avenants ont été signés en 2020 (notamment NAO, aménagement du temps de travail, report des CP). La négociation d'un accord relatif au télétravail se poursuit.

Ancienneté moyenne en 2020 : 11,45 ans

Nombre d'évolutions : 56

Nombre de challenges commerciaux réalisés en 2020 : 4

KPI

Evolution des résultats de la Pulse Survey : en hausse de 3 points en 5 mois

3.4 Santé & sécurité des collaborateurs - Chubb Delta

Risque et enjeu

Du fait de son activité et de l'importance de l'humain dans nos métiers, la santé et la sécurité des collaborateurs est un enjeu primordial pour Chubb Delta.

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

L'évaluation des risques est une chaîne de valeur depuis le commercial, le chargé d'affaire ou de travaux, le directeur d'agence, directeur technique, le manager opérationnel, les managers de proximité jusqu'aux équipes techniques.

Tous sont formés, sensibilisés et accompagnés pour avoir la capacité de sécuriser nos interventions dans l'intérêt de notre client.

Cette année nous avons ciblé 7 risques prioritaires dans nos actions de préventions. Il s'agit des risques potentiellement graves et fréquents qui impactent la santé de nos équipes au travers des accidents que nous constatons.

Les 3 premiers risques potentiellement graves et mortels sont :

- 1. Le risque électrique** : nos équipements doivent être raccordés aux installations électriques de nos clients
- 2. Le travail en hauteur** : la plupart des équipements de protection incendie ou intrusion se situent en hauteur
- 3. Le risque routier** : nos activités se passent chez nos clients, soit plus de 63 millions de kms parcourus par an par nos équipes

Les 3 risques suivants sont les risques les plus fréquents :

- 4. Le risque de ports de charges et de TMS** : nos équipements à installer ne sont pas légers et nous devons nous adapter et nous configurer aux sites de nos clients
- 5. Les chutes de plain-pied, dans les escaliers** : nous parcourons des kilomètres à pied sur l'ensemble des sites de nos clients
- 6. Les chocs et heurts** : nos activités d'installations ou de remplacements peuvent se situer dans des espaces restreints et difficiles d'accès

Le dernier risque est plutôt un risque aggravant, notamment quand l'activité à faire concerne nos risques graves.

- 7. Le risque de travailleur isolé** : certaines de nos installations se situant dans des zones de travail hors vue et hors voix

Politique

Notre objectif est d'obtenir le 0 accident par le biais d'actions de prévention ciblées et performantes auprès des managers et des équipes.

Notre engagement EHS est de prendre en compte l'ensemble des impacts humains, matériels et environnementaux dans le cadre de nos activités et de nous préoccuper de l'ensemble des équipes afin de :

- Répondre à nos obligations et respecter la réglementation en vigueur
- Réduire l'exposition aux risques des équipes, intérimaires, alternants & Diminuer les accidents et jours d'arrêts
- Accompagner nos sous-traitants dans le respect des règles fondamentales
- Réduire notre impact environnemental / développer un engagement citoyen des équipes

Nos priorités :

- Performer notre évaluation des risques depuis les commerciaux, chargés d'affaire jusqu'aux équipes techniques
- Centrer notre attention sur les risques potentiellement graves et fréquents
- Engager des actions correctives et préventives sur nos agences sur la base des analyses de nos accidents, maladies professionnelles et presque accidents
- Accompagner nos managers de proximité et les équipes dans le développement d'une culture préventive des risques
- Simplifier, innover et assurer une communication dynamique et engageante en matière d'EHS

L'enjeu de la culture sécurité est que chaque salarié dispose des moyens adéquats pour travailler, d'une organisation qui le porte à appliquer nos règles et pratiques EHS, et qu'il soit en capacité de faire sa propre évaluation des risques et puisse dire STOP en cas de danger puis remonter à son manager et au client toute situation non conforme mettant en danger son intervention.

Pour soutenir cette stratégie la direction se structure autour d'une business partenaire EHS commune à l'ensemble des unités opérationnelles du Groupe dont Chubb Delta. La direction EHS se compose d'un directeur environnement,

hygiène et sécurité (EHS) ainsi que de 7 responsables régionaux couvrant l'intégralité du territoire. Chaque responsable gère son périmètre et les entités s'y trouvant, tout en travaillant de concert au niveau national à la définition de nos standard EHS (les règles cardinales, recueils des pratiques), à la formation du leadership en sécurité, à la formation des nouveaux entrants, à l'amélioration de nos pratiques et le partage des bonnes pratiques opérationnelles pour élever le niveau et la culture sécurité de l'ensemble des équipes.

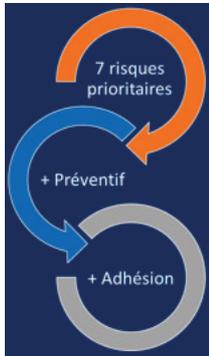
Associé à cette équipe EHS, le top management, composé du CODIR, des directeurs opérationnels et directeurs régionaux, coconstruisent la stratégie EHS de leurs entités afin d'amener de la personnalisation et une meilleure appropriation des stratégies EHS.

- Ensemble, ils fixent des sujets prioritaires et solutions attendues pour diminuer les risques,
- Ensemble, ils déploient les visites sécurité interactives et des causeries dans lesquelles les techniciens sont amenés à participer activement pour adhérer aux règles dans leur quotidien,
- Ensemble, ils accompagnent les commerciaux et les chargés d'affaire pour identifier les sites à risques et traiter les sujets avec nos clients,
- Ensemble, ils accompagnent par du coaching les managers de proximité pour performer leur culture sécurité et l'approche pédagogique nécessaire à faire adhérer les équipes,
- Ensemble, nous bâtissons des actions de communication dynamiques autour des retours d'expériences, flash accidents, sms...directement vers les techniciens.

Actuellement 2 agences sont certifiées MASE, système visant l'amélioration permanente et continue des performances Sécurité Santé Environnement (SSE) des entreprises. Le référentiel MASE permet de mieux structurer la démarche SSE, et ce, autour de 5 axes : l'engagement de la direction, la compétence et la qualification professionnelle du personnel, l'organisation du travail, l'efficacité du système de management et l'amélioration continue. Le fait d'avoir cette certification est donc gage de notre engagement.

Actions

Nos actions pour l'année passée ont répondu à 4 priorités :



- Réduire le nombre d'accidents et le nombre de jours d'arrêts de travail qui impactent la santé de nos équipes, notamment autour de nos 7 risques prioritaires
- Développer les actions de préventions nationales et par entité sur la base du partage des accidents survenus sur le territoire français et de la remontée des presque-accidents et accidents potentiellement graves
- Faire adhérer les équipes de terrain (managers et techniciens) aux règles EHS
- Garantir la sécurité sanitaire de nos collaborateurs tout en assurant notre obligation de service et de prestation sécurité pour nos clients. L'évolution de la crise sanitaire et des réglementations évolutives ont fortement fait travailler les équipes ensemble, en solidarité et de manière agile pour parvenir à maintenir notre niveau de service et de sécurité. Le lien entre les managers et leurs équipes ont été fondamentaux et l'entreprise a finalement appris à travailler de plus en plus efficacement au passage de nos messages vers les équipes de terrain.

1) Le leadership :

Pour cela nous avons besoin de l'engagement de nos managers en matière de santé et sécurité et déployons des formations-actions et coaching autour du leadership EHS.

Une lettre d'engagement EHS est signée et déployée annuellement sur l'ensemble des agences pour rappeler les axes directeurs de l'année.

Les managers se doivent d'être exemplaires et positifs en respectant les règles et leurs engagements. Tolérants quant au droit à l'erreur, ils font néanmoins preuve de fermeté vis-à-vis du respect des mesures visant à réduire la prise de risque.

Afin de s'assurer du respect de ces mesures, l'ensemble des managers sont objectivés sur 4 critères EHS :

- Nombre d'accidents du travail avec arrêt
- Les visites préventives de sécurité et évaluation de sites engagées mensuellement par les managers auprès de leurs équipes
- Le contrôle à 100% des équipements appartenant aux 3 risques potentiellement graves et mortels : les VAT, les pirl, échelles et escabeaux et les harnais
- Le nombre de presque-accidents remontés par leurs équipes techniques sur leur entité respective

Le travail de prévention mené conjointement avec nos managers se fera autour de notre pilier traditionnel TOH :

T : Les moyens techniques

Nous mettons à disposition des salariés tous les équipements de sécurité utiles et nécessaires à leur travail. Cela comprend :

- La formation des nouveaux arrivants, formation métier et habilitations des équipes avec de la partie pratique,
- La fourniture des moyens matériels techniques (VAT, pirl, nacelles, chariots, trolley,...) et EPI nécessaires
- Le contrôle des équipements importants pour leur sécurité et les évaluations régulières des véhicules des techniciens, de leurs équipements et de l'état des matériels et EPI

En matière de risque routier une commission dédiée sur le choix et l'aménagement des véhicules se réunit deux fois par an avec nos partenaires élus pour faire remonter les besoins et permettre de disposer de véhicules équipés des éléments de sécurité fondamentaux (double airbag, radar de recul, cloison complète tôlée, isolation, structure en bois pour amortir, etc.), et de performance adaptée à l'activité (au moins 4 étoiles sur 5 au test NCAP)

O : Les moyens organisationnels

Au-delà des formations et moyens techniques mis à disposition de nos équipes, nous privilégions dans notre organisation, dès l'acte commercial, la mise en lumière des critères de sécurité et l'anticipation des situations dangereuses afin de garantir une intervention sans risque pour le client et nos équipes.

Pour cela, nos managers et équipes supports EHS proposent :

- L'identification de sites à risques afin d'y focaliser notre attention et travailler avec notre client les solutions alternatives pour mettre en sécurité nos équipes et ses équipes également lors des interventions sur les ouvrages ou installations

- Un encadrement des équipes sur le terrain par un processus de compagnonnage des nouveaux embauchés et de prise en main par les plus aguerris pour gagner en efficacité et en sécurité
- Un suivi régulier par les visites sécurité qui nous permettent de mesurer l'adhésion des équipes aux règles EHS et le cas échéant d'en comprendre les blocages, de faire adhérer et comprendre aux équipes les enjeux
- Un accompagnement scrupuleux et des audits inopinés des sous-traitants et intérimaires qui engagent également notre crédibilité en matière d'EHS
- La réalisation de FAR (fiche d'analyse des risques) sur nos sites par les techniciens à la prise en main d'un site utilisable lors des interventions chez ce client, et la remontée et le traitement des presque-accidents afin de comprendre l'évènement le traiter et surtout ne pas passer à côté de risques potentiels pour les équipes

Nos visites de prévention, réalisées sous la forme d'une discussion ouverte, sont bien accueillies par les salariés et ont fait l'objet de nombreux retours positifs. Il permet de fluidifier les échanges, de discuter autour de photos et donne au technicien la possibilité d'échanger et de remonter ses problématiques terrain.

H : La maîtrise du facteur humain

Les éléments techniques et organisationnels étant en place, il reste désormais à chacun d'être responsable pour sa sécurité et celle de ses collègues.

Nous tentons de responsabiliser nos techniciens et de les rendre capables de faire leur propre évaluation des risques car ils sont souvent seuls au moment de leurs interventions chez nos clients et doivent être en capacité de s'adapter à toutes les configurations et sites différents qu'ils rencontrent.

Nous leur demandons dans le cadre de cette responsabilisation :

- De porter leurs EPI et démarrer leurs interventions par l'application de 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 et le remonter à leurs managers.

- De partager, valoriser et remonter leurs bonnes pratiques afin d'en faire partager toute l'entreprise au niveau national
- De faire adhérer les équipes par des causeries participatives dans lesquelles ils doivent intervenir à plus de 50% du temps de la causerie
- D'autoriser le Stop work en cas de danger en inscrivant cela dans le registre de sécurité, en alertant le client et le manager des conditions dangereuses qui n'ont pas permis la mission.

Résultats

Nos résultats s'améliorent cette année et nous continuerons nos actions de prévention pour encore les diminuer

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

2020 : Nombre d'accidents de trajets : 5 accidents dont 4 avec arrêt de travail – 44 jours d'arrêt (contre 7 accidents de trajet en 2019)

2020 : Nombre d'accidents du travail : 9 dont 8 ont engendrés des arrêts de travail d'un total de 92 jours (contre 12 accidents du travail en 2019)

KPI

75% de nos agences n'ont pas eu d'accidents depuis 2 ans

Marque employeur responsable : Un technicien au sein de l'entreprise Chubb Delta a 97% de chance de ne pas se blesser dans l'entreprise (294 techniciens)

Taux de fréquence des accidents du travail : TF (accidents avec arrêt) = 4,87 (contre 8,54 en 2019)

Taux de gravité = 0,05 (contre 0,15 en 2019)



4 Les risques environnementaux

4.1 Déchets et économie circulaire

Risque et enjeu

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).

Chaque année nous souhaitons qu'au moins l'une des causeries porte sur la protection de l'environnement et notamment sur les 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. Cette année, à cause des chamboulements engendrés par la COVID-19, nous n'avons pas pu maintenir la causerie prévue en avril sur ce thème.

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 2020, nous avons déclaré auprès de ECO SYSTEM une "mise sur le marché" de 13 988 tonnes d'équipements, élevant ainsi notre éco-participation (calculée sur la base des équipements mis sur le marché) à 1 832 € HT.

Pour donner un élément de comparaison, en 2019 ECO SYSTEM a collecté pour le compte de tous les adhérents 39 455 tonnes de DEEE professionnels, tandis que 182 056 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 :
7,674 T en 2020

KPI

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

4.2 Émissions de gaz à effet de serre

Risque et enjeu

Notre 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.

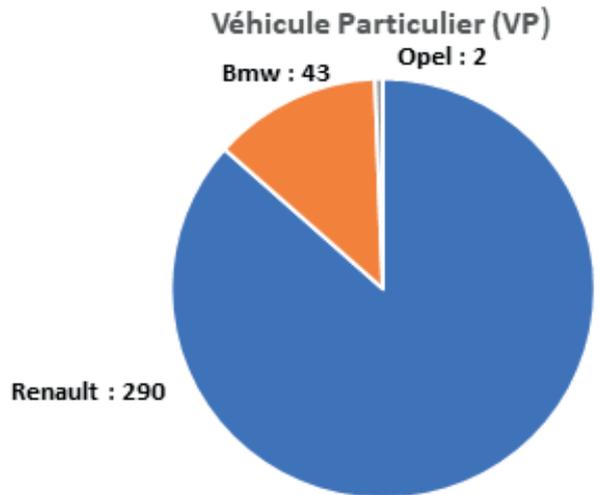
Cela passe par l'intégration des problématiques écologiques lors du choix des véhicules. A ce jour, notre parc est composé de près de 345 véhicules utilitaires et 335 véhicules particuliers et est renouvelé tous les 5 ans environ.

Actions

Poste majeur de nos émissions de CO2 (95% de nos émissions d'après le bilan GES réalisé en 2015), nos efforts se concentrent chaque année sur notre flotte. A date d'émission de ce rapport, elle est composée de 680 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 (51%). Leur aménagement est tel qu'ils peuvent transporter du matériel dans le cadre des interventions. Sur ces 345 véhicules, nous comptons 344 véhicules de la marque Renault, 1 véhicule de la marque 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 335 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 (impacte de crise sanitaire, évolution à la hausse du coût des carburants), nous avons travaillé sur plusieurs plans d'actions :

- Modifications / prolongations des contrats LLD
- Sensibiliser les salariés concernés sur les bonnes pratiques d'éco-conduite.

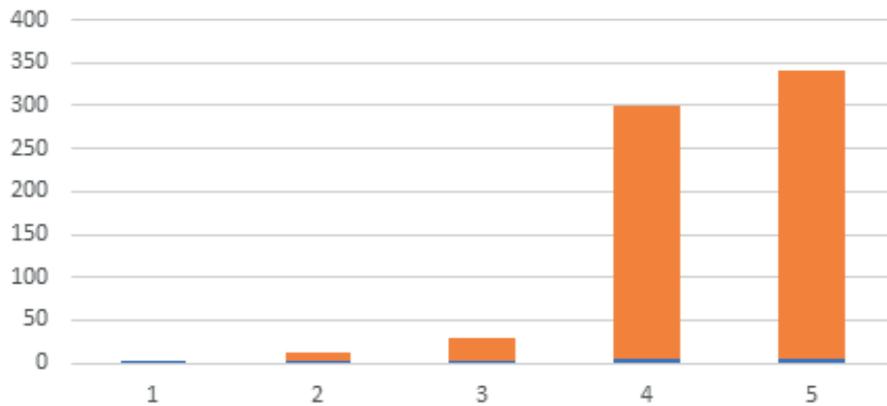
Modifications / Prolongations des contrats LLD du parc

En 2020 et suite à la crise sanitaire, la loi de roulage de nos véhicules ayant été modifiée, nous avons effectué une campagne de modification des contrats LLD en prolongeant les contrats LLD de + 6 mois / 12 mois :

- 503 contrats LLD ont été modifiés (74 % des contrats LLD)
- Contrats LLD Véhicules Utilitaires (CTTE et VASP) : 259 contrats modifiés (38%)
- Contrats LLD Véhicules Particulier (VP) : 244 contrats modifiés (36 %)

En 2020, les contrats de location modifiés ont une durée moyenne de 54 mois et 126 000 kms.

Durée Contrat LLD 2020



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.

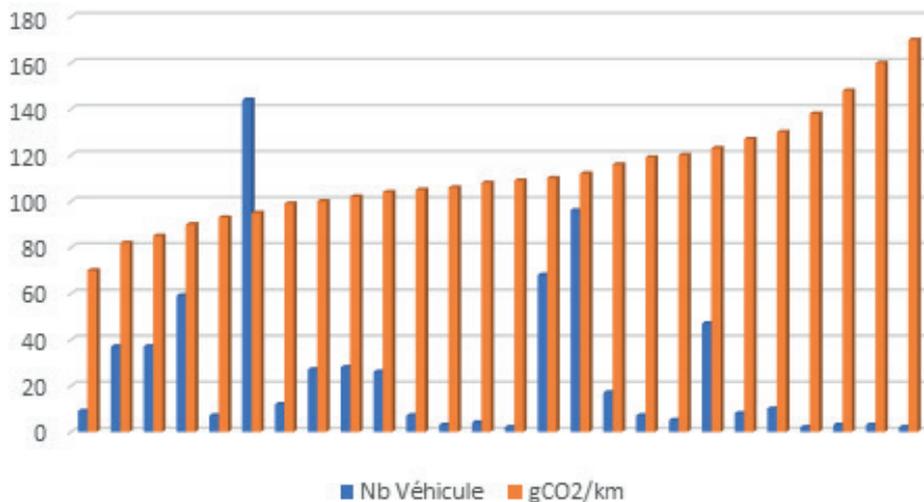
Pour nous conforter dans notre sélection de véhicules sûrs, nous nous basons sur la note NCAP : il s'agit d'un système de notation de sécurité à cinq étoiles. Là encore, pour protéger nos salariés, nous privilégions les véhicules ayant obtenus une note de 4 ou 5 étoiles. Cette note traduit de bonnes 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).

Données Constructeur 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 3 points :

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

Résultats

Kilomètres parcourus par nos collaborateurs en 2020 :
12 190 109 km

Consommation totale de carburant 2020 : 839 483 litres de gazole pour 680 véhicules, contre 1 391 793 litres de gazole pour 673 véhicules en 2019.

Consommation moyenne par véhicule en 2020 : 1 235 litres/an, contre 2 068 litres/an en 2019

116 véhicules de notre flotte ont consommé de l'ADBLUE dans l'année 2020, contre 30 véhicules en 2019

KPI

Émissions de CO₂ générées du fait de la consommation de carburant de la flotte de véhicules en 2020 : 2 226 TCO₂ au total en 2020 contre près de 3 300 TCO₂ en 2019, soit une baisse de 33%.

D'après les données constructeur 2020, nos véhicules particuliers émettent en moyenne 99,12 gCO₂/km, contre 113gCO₂/km en moyenne pour les véhicules neufs vendus en France.

D'après ces mêmes données, nos véhicules utilitaires émettent 102gCO₂/km. Nous sommes en dessous de l'objectif 2020 d'émission de CO₂ des véhicules utilitaires légers neufs, fixé à 147gCO₂/km par le parlement Européen en 2014.



5 Les risques sociétaux



5.1 Fournisseurs

Risque et enjeu

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

Fournisseurs de services

Nos fournisseurs de services sont majoritairement des sous-traitants (informatiques, sécurité et gardiennage, etc.). 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. 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-07-2020-French_tcm558-81512.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 50% de nos achats de sous-traitance en 2020), nous travaillons avec* :

- 8 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 12 depuis 5 à 10 ans,
- 10 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 83% de nos achats de produits en 2020), nous constatons que les relations sont anciennes. En effet nous avons* :

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

Localité

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

Si l'on se concentre sur nos fournisseurs du top 30 de 2020, près de 90% de leurs interventions (en montant) ont lieu dans la région où ils sont basés*.

* Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA

KPI

En 2020, 80% de nos 30 fournisseurs de produits principaux et 26% de nos 30 fournisseurs de sous-traitance principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous*

En 2020, près de 90% des interventions (en montant) des fournisseurs de sous-traitance du top 30 ont eu lieu dans la région où ils sont basés*

*Ce chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA

5.2 Satisfaction et protection des clients

Risque et enjeu

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

Nous n'avons simplement pas le droit à l'erreur.

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



Politique

Face à ces enjeux, nous nous engageons à :

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

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

plutôt qu'à la vitesse de mise à disposition sur le marché, et concentrons nos capacités d'innovation sur la satisfaction client.

Notre politique se matérialise par différentes initiatives :

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

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

Actions

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 270 produits dans notre catalogue Sûreté et environ 10% sont changés chaque année. En 2020, nous en avons ajouté 28 et remplacé 30.

Cette année nous en avons également apporté de nouvelles offres client dans le cadre de l'approche « Healthy Building »

liées au contexte sanitaire : le comptage de personnes, la mesure de température et le contrôle d'accès sans contact. Ces offres viennent compléter des offres existantes naturellement sans contact : la télémaintenance, la télévidéosécurité et la télésurveillance.

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 grands 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.

Une cellule relation clients éphémère pendant la crise sanitaire

Lors du confinement lié à la COVID 19, l'organisation interne a été adaptée (télétravail...). Afin de rester joignables et disponibles pour nos clients, nous avons créé une cellule relation clients éphémère entre mars et juin 2020.

Cette cellule, initiée sur la base du volontariat et composée de 8 collaborateurs de différentes équipes de Chubb Delta, a permis de conserver le lien avec nos clients en répondant à leurs demandes adressées par e-mail.

Cette initiative nous a demandé une certaine agilité pour créer de toute pièce et dans des délais très courts un nouveau service, tout en respectant nos exigences de sécurité et de qualité de service pour nos clients. Elle nous a beaucoup appris, tant humainement que sur notre réactivité à nous mobiliser pour nos clients.

Un projet est à l'étude pour pérenniser cette cellule.

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

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 être déployées lors des interventions.

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 = Pourcentage de promoteurs - 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 2020, notre NPS était de 26,9 soit une augmentation de 14% par rapport à 2019.

L'enquête annuelle

En 2020, comme chaque année, nous avons réalisé une enquête annuelle de satisfaction. Près de 1 900 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 ont fait l'objet d'un prototype et d'expérimentation avec l'aide d'un designer. Deux d'entre elles sont en cours de développement pour un déploiement client prévu sur le premier semestre 2021.

Résultats

3 certifications APSAD : R31, R81 et R82

58 nouveaux produits en 2020, 100% testés et approuvés

Résultats relatifs aux MFA :

- Nombre de réponses : 472
- NPS : 26.9 (soit 14% de plus qu'en 2019)

KPI

Enquêtes annuelles :

Moyenne de satisfaction globale : 67% de nos clients nous ont noté 7/10 ou plus, soit 1 point de plus qu'en 2019

5.3 Éthique, corruption et fiscalité

Risque et enjeu

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

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

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

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

Politique

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

Nous partageons les valeurs du groupe, 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

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

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

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

Actions

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

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

Règles et procédures

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

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

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

Former et sensibiliser

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

Nous avons deux types de formations :

- **Les formations e-learning** : lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur, excepté les techniciens, il lui est demandé de suivre un parcours de formation en e-learning, 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 2020, le taux de formation réalisées par les employés déjà présents au 1^{er} janvier 2020 était de 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 règles et bonnes pratiques en matière de sécurité informatique, qui a fait l'objet d'une large communication en 2020.

Contrôler

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

1. Les cadeaux et invitations

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

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

Ainsi, nous avons mis en place une matrice de validation des cadeaux et invitations dont nos clients ou potentiels clients seraient bénéficiaires. Selon le montant ou la nature du bénéficiaire, le cadeau ou l'invitation doit être validé par le management, les services Finance, Juridique et Ethique & Conformité. Cette année, 44 cadeaux ou invitations ont

nécessité une approbation et seuls 42 ont été autorisés.

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 2020, 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 au travers notamment d'audits réguliers de nos agences.

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

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

Au 3^e trimestre 2020, Chubb Delta atteint un taux d'avancement de 100% quant à la mise en place des contrôles SOX vis-à-vis des procédures groupe ("gap assessment"). Notre niveau de maturité est donc défini comme "Adequate control".

Alerter

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

De plus, Chubb Delta a mis en œuvre un dispositif d'alerte ouvert à tous, aussi bien aux salariés qu'aux tiers (clients, sous-traitant, fournisseurs, etc.), dans le but de signaler d'éventuels manquements de l'entreprise au code d'éthique ou aux lois applicables. Pour proposer ce service, nous avons mis en place le nouveau programme de signalement confidentiel Carrier, qui remplace l'ancien programme Ombudsman/Dialog utilisé par UTC. Toute personne peut remonter une alerte via un site internet sécurisé ou par téléphone. Les informations sont alors retraitées afin de ne pas mentionner l'identité de l'émetteur du signalement, sauf si celui-ci donne son consentement. Le signalement est ensuite

assigné selon sa nature au département RH, éthique et conformité ou juridique, etc. Ces alertes font ensuite l'objet d'une analyse détaillée par la direction.

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

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

5% de cadeaux et invitations refusés car ils ne respectaient pas nos engagements

Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe : 10 (dont 1 non avérée à l'issue de l'enquête), contre 3 en 2019

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

Nombre d'anomalies de contrôles internes relatives à l'éthique, la corruption et la fiscalité : 2 anomalies identifiées sur 2020 et remédiées.

KPI

Taux de formation éthique / corruption :
99% des collaborateurs formés (contre
98% en 2019)

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

5.4 Sécurité informatique

Risque et enjeu

L'ensemble des données personnelles et de télésurveillance de nos utilisateurs sont stockées en interne dans nos data centers. Il est nécessaire que ces données soient protégées, il en va de la sécurité et de l'intégrité de nos clients. Nous nous devons de prendre en compte ce risque dans nos infrastructures, car nous sommes la cible de nombreuses tentatives d'attaques. Les cyber-menaces sont d'ailleurs toujours plus sophistiquées. Chaque jour, de nouvelles failles et de nouveaux risques sont identifiés.

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

Politique

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

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

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

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 2020, nous avons déjoué 100% des 85 949 attaques perpétrées.

Une organisation robuste

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

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

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

Une configuration technique sécurisée

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

l'installation, il fonctionne comme un VPN (Réseau Privé Virtuel) : il anonymise et convertit les données afin de les rendre illisible sauf utilisation d'une clé secrète et ce, en créant un tunnel de connexion privé entre les installations et nos data centers. Ainsi, si un hacker parvient à intercepter le flux de données, celui-ci sera inexploitable.

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

Agilité : COVID19

Durant la première vague de la COVID19, il a été nécessaire de repenser la façon d'opérer nos activités selon nos 2 objectifs fondamentaux : garantir la santé de nos salariés tout en continuant à servir nos clients. Cela a été rendu possible en repensant notre façon d'opérer, en équipant tous nos opérateurs de moyens techniques leurs permettant d'effectuer leur travail à distance, tout en maintenant constamment informé l'APSAD. Aussi, au-delà de modifications en termes d'infrastructure pour rendre cela possible, nous avons équipés 132 de nos collaborateurs, qui opèrent au sein des Télé services, d'ordinateurs portables, d'écrans externes, d'iPhones afin que Chubb Delta puisse assurer une continuité de service et ainsi garantir la sécurité des biens et des personnes.

Audit comme gage de sécurité

La sécurité informatique évolue très rapidement. Afin de ne pas perdre le fil des nouvelles recommandations, nous chargeons chaque année 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. En 2020, il n'y a pas eu de changement significatif en termes d'infrastructure, le focus ayant été mis sur la COVID19 et la mise en télétravail des opérateurs afin de pouvoir garantir la santé de nos collaborateurs tout en préservant la continuité de

service client. Nous avons capitalisé sur les investissements qui avaient été faits en 2019. En 2021, grâce à un investissement de 70 k€, nous allons continuer à adapter nos systèmes pour prendre en compte les recommandations de l'audit Flash qui a eu lieu durant le dernier trimestre 2020.

Résultats

85 949 tentatives d'attaques déjouées en 2020

Conclusion de l'audit flash 2020 réalisé par un prestataire externe sur le niveau de sécurité informatique face aux attaques externes : "Nous disposons d'une authentification forte et d'une bonne gestion de l'exposition, les axes de travail retenus étant relatifs aux règles de cloisonnements ainsi que le renforcement de notre politique de mot de passe". Aussi, 70 k€ d'investissements ont été déployés pour la prise en compte de ces recommandations en 2021.

Taux de réalisation la certification annuelle IT & cybersécurité pour les employés concernés en 2020 : 99,5%

KPI

100% des attaques déjouées en 2020

0 amende ou infraction relevée par les autorités de tutelles



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, marketing.

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

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

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

6.1 Période couverte

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

6.2 Périmètre

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

6.3 Indicateurs sociaux

L'ensemble des taux présentés dans le rapport sont calculés par rapport aux effectifs au 31/12/2020, sauf mention contraire. De même, sauf mention contraire, l'effectif fait référence à l'ensemble des salariés de Chubb Delta qu'importe la nature du contrat (CDD, CDI, alternance, stage).

I. Diversité

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

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

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

indicateurs :

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

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

II. Formation

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

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

III. 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.

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

III.4. Le taux de chance pour un technicien de ne pas se blesser dans l'entreprise est égale au rapport entre le nombre de techniciens qui n'ont pas eu d'accident ayant entraîné un arrêt de travail dans l'année et le nombre total de techniciens.

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 juillet 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 ont été calculées par notre prestataire, en fonction de la quantité de carburant consommée dans l'année et du facteur d'émissions.

V.2. Pour les émissions moyennes par kilomètre parcouru par notre parc automobile, nous nous sommes appuyés 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 2020.

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

IX. Satisfaction et protection des clients

IX.1. Afin de calculer la moyenne de satisfaction globale, nous nous sommes appuyés 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 2020)



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 2020)

DELTA SECURITY SOLUTIONS

Rue du Château d'Eau
Parc d'affaires de Dardilly
69410 Champagne au Mont d'Or

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Delta Security Solutions (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant et accrédité par le Cofrac (accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 dont la portée est 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 2020 (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.

*PricewaterhouseCoopers Audit, Grand Hôtel Dieu 3 Cour du Midi - CS 30259 69287 Lyon cedex 02
Téléphone : +33 (0)4 78 17 81 78, Fax : +33 (0)4 78 17 81 79, 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.

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° 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 ».

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 2eme 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 :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o 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 5 personnes et se sont déroulés entre février et juin 2021 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 13 entretiens avec 13 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.

Fait à Lyon, le 14 juin 2021

Le Commissaire aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

14-06-2021 | 16:27 CEST

Frédéric Charcosset

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 :

- Diversité : femmes dans les effectifs et %, index égalité, salariés en situation de handicap et pourcentage,
- Formation : salariés formés, taux de formation, heures de formation (total et moyenne), montant consacré,
- Engagement : accords collectifs et avenants, ancienneté moyenne, nombre d'évolutions, Pulse Survey,
- Santé : nombre d'accidents, fréquence et gravité,
- Déchets et émissions : nombre de batteries récupérées et tonnes DEEE collectées, émissions de CO2 et émissions moyennes par les véhicules utilitaires et particuliers,
- Fournisseurs : durée relation fournisseurs du top 30, % des relations de plus de 10 ans et pourcentage des relations de proximité,
- Clients : NPS et nombre de réponses à l'enquête transactionnelle, moyenne de satisfaction globale,
- Ethique : alertes éthiques remontées, nombre de clients et fournisseurs bannis suite à ITC, taux de formation éthique, taux d'alertes clôturées,
- Informatique : nombre de formations cyber effectuées, taux d'attaques déjouées, nombre d'amendes ou d'infractions.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Diversité : rédaction des annonces de manière objective, partenariat avec Handicap et solutions, sensibilisation et communication, budget dédié à la réduction des écarts de rémunération,
- Formation : formations obligatoires et non obligatoires, partenariat avec DOKEOS,
- Engagement : Réalisation de la People Survey et mise en place d'une commission COVID19,
- Santé : formations-actions et coaching autour du leadership EHS,
- Déchets et émissions : partenariat avec Eco System et Clickeco, contrats LLD,
- Fournisseurs : ITC 360 et CPM 17, code de conduite fournisseur,
- Clients : certifications APSAD, comité Pass Council, enquêtes transactionnelles et de fin d'année,
- Ethique : procédures Groupe CPM, CGA (control gap assessment), formations éthiques, procédure de contrôle et validation des cadeaux et invitations,
- Informatique : audit de sécurité informatique et cyber-sécurité, formation cyber, conclusion de l'audit flash.

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

© Carrier 2021 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-069-2120-06-14- 20210368214 délivrée le 14/06/2021 par le CNAPS Sud-Est Lyon.
Crédits photos : Delta Security Solutions, iStockphotos, AdobeStock.