

Déclaration de performance extra-financière

Chubb Delta

Année 2024



Sommaire

1 Présentation

1.1 Chubb Fire & Security dans le monde	4
1.2 Chubb Delta : 50 ans d'expertise en sécurité électronique	4
1.3 Un réseau national de proximité spécialiste de la sécurité électronique	4
1.4 Un parcours d'innovation de services	5
1.5 Notre engagement RSE	5
1.6 Modèle d'affaires	7
1.7 Chubb & API Group : vision, mission, valeurs	8
1.8 Mot de la Direction sur les stratégies et perspectives d'avenir	9

2 Nos enjeux RSE

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

3 Les risques sociaux

3.1 Diversité	16
3.2 Formation	19
3.3 Engagement et développement	21
3.4 Santé et sécurité des collaborateurs	27

4 Les risques environnementaux

4.1 Déchets et économie circulaire	34
4.2 Emissions de gaz à effet de serre	40

5 Les risques sociétaux

5.1 Fournisseurs	46
5.2 Satisfaction et protection des clients	49
5.3 Ethique, corruption et fiscalité	53
5.4 Sécurité informatique et digitalisation	57

6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable 60

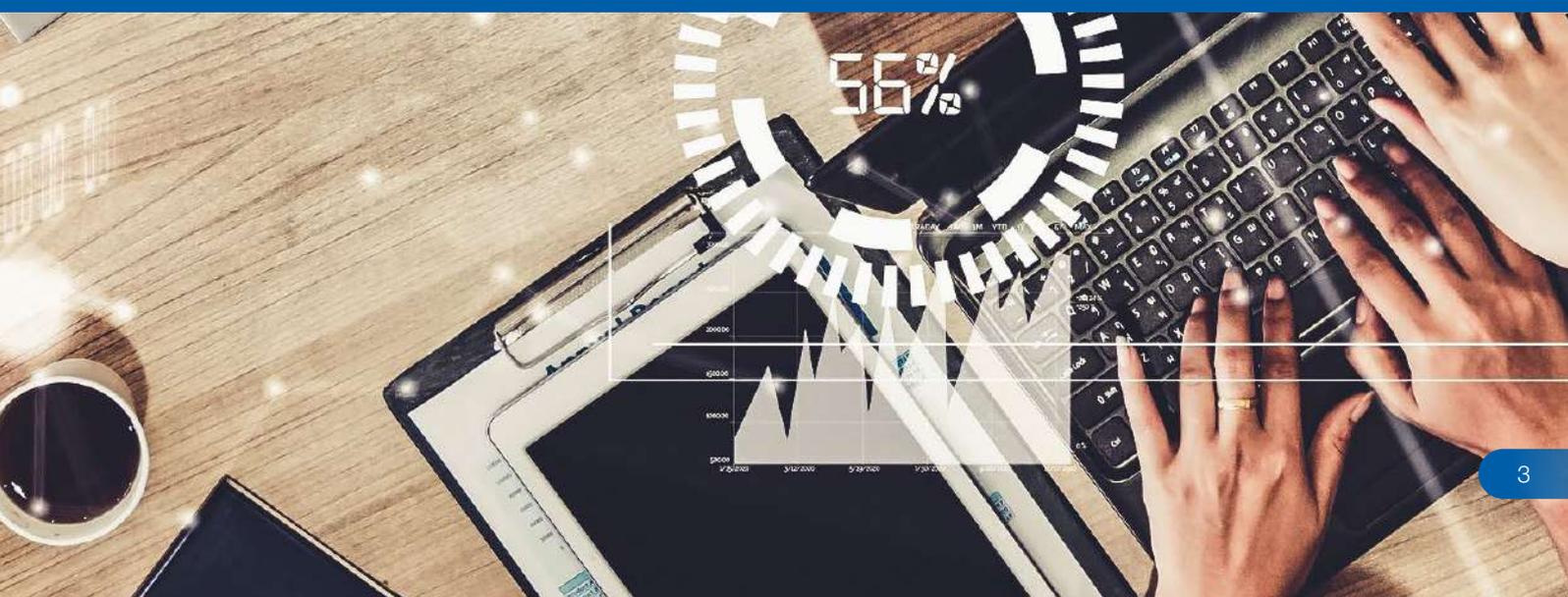
7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales

7.1 Période couverte	63
7.2 Périmètre	63
7.3 Indicateurs sociaux	63
7.4 Indicateurs environnementaux	64
7.5 Indicateurs sociétaux	64

8 Annexe : rapport OTI 2024 Chubb Delta 66



1 Présentation



1.1 Chubb Fire & Security dans le monde

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

Acteur majeur dans le domaine de la sécurité en France, Chubb Fire & Security France est spécialiste de la protection et

détection incendie (Chubb France et CEMIS) et de la sécurité électronique (Chubb Delta). En France, ce sont près de 4 000 collaborateurs répartis sur environ 90 agences qui servent plus de 300 000 clients.

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

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

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

Chubb Delta est depuis 50 ans l'un des spécialistes de la sécurité électronique des biens et des personnes en France avec plus de 810 collaborateurs et un réseau national d'agences de proximité, un réseau de centres de télé-services et 80 000 clients, professionnels et particuliers. Notre objectif est de faire bénéficier à nos clients de notre expertise locale et du savoir-faire d'un grand groupe international.

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

1.3 Un réseau national de proximité spécialiste de la sécurité électronique

Avec ses 38 agences, Chubb Delta bénéficie de l'un des plus larges réseaux d'agences de proximité dans le domaine des services de sécurité électronique des biens et des personnes

et s'inscrit comme professionnel historique et reconnu sur le marché français.

1.4 Un parcours d'innovation de services



1.5 Notre engagement RSE

Professionnel reconnu dans le domaine de la sécurité incendie, la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) fait partie de l'ADN de notre entreprise, à savoir ; sauver des vies et préserver les biens de nos clients.

Chubb Fire & Security France est une entreprise engagée dans une démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) pour ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires avec une stratégie à long terme et des plans d'action pour soutenir et renforcer nos 3 P :

- **Personne**, au cœur de notre volet social,
- **Planète**, pour illustrer notre volet environnemental,
- **Performance**, en réponse au volet économique.

Personne

Nous recrutons, formons et accompagnons nos collaborateurs (accueil, campus, formations devoirs de conseil, formation habilitantes métier et EHS, e-learning routier, éthique et RGPD) et jeunes apprenants dans le respect de nos valeurs d'engagement, d'inclusion, de coopération (Leadership) et de notre culture sécurité, un absolu au service de nos clients.

En effet, 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.

La préservation des risques et notre capacité à faire l'évaluation des risques en amont de nos interventions sont clefs pour une sérénité garantie de nos clients (rédiger des PDP plan de prévention, Evaluation 'SAFE', remontées d'évènements) et l'enjeu de ne pas nous blesser dans le cadre de notre travail.

La fidélisation de nos équipes, la diversité et les actions pour les faire grandir tout au long de leur parcours professionnel sont clefs dans une culture de leadership inscrivant chacun des acteurs de l'entreprise dans cette dynamique d'appropriation et d'action ; à savoir : Préserver nos valeurs humaines/ Être précurseur en tout / S'approprier ce que nous faisons / Apporter de l'Énergie et se challenger.

Planète

Nous agissons pour la préservation de la planète avec un programme de réduction de notre impact carbone, de gestion et de réduction du volume de nos déchets, une optimisation du cycle de vie de nos produits et une sensibilisation collective à la conscience écologique. Enfin nous agissons pour un objectif commun de préservation de nos océans autour d'un enjeu zéro plastique et d'actions pour limiter l'impact du changement climatique.

Plus encore depuis de nombreuses années, le Groupe Chubb est Un partenaire responsable – engagé qui engage ses équipes sur des sujets de préservation de la planète : REDUIRE nos déchets (moins de plastique, moins de DEEE, ...)

Nous travaillons autour de la performance du cycle de vie de nos produits en réparant nos cartes électroniques pour les remettre dans le circuit avec nos clients. Nous privilégions, lorsque c'est possible, les circuits courts dans la fourniture de nos produits :

- Usine d'Acquigny en France
- Usine RIA Pierrelaye en France
- Usine des extincteurs en Pologne
- Des partenaires et sous-traitants locaux

Et bien entendu, à tous les niveaux de l'entreprise, nous sommes engagés dans la diminution de notre empreinte carbone (Scope 1 et 2) et tentons d'engager nos fournisseurs et sous-traitants (Scope 3) dans cette même démarche.

Performance

Chubb France s'est donné l'objectif de satisfaire pleinement ses clients en leur apportant des produits et des services innovants, des interventions professionnelles et de Qualité tout en développant notre devoir de conseil en matière de protection des risques incendie.

Nous travaillons chaque jour de manière éthique et responsable dans nos relations commerciales et avec nos partenaires, sans compromis.

Nous sommes des acheteurs responsables, développons un code éthique et anti-corruption et travaillons en proximité avec nos fournisseurs sur ces valeurs. Ce même engagement est également valable pour nos sous-traitants auprès desquels nous militons pour faire vivre le tissu local en travaillant avec des fournisseurs régionaux autant que possible et en développant un véritable partenariat au service de nos clients.

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

1.6 Le modèle d'affaires

Chubb Delta : acteur majeur de la sécurité électronique en France



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

Capital humain

- 810 collaborateurs



Capital humain

- 99 recrutements et 54 évolutions en interne en 2024
- 77,7% des collaborateurs formés dans l'année



Présence géographique

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



Clients

- Environ 80 000 clients
- Près de 368 000 dépannages et opérations de maintenance en 2024
- Solutions sur mesure et des services de qualité : agences certifiées NF Service APSAD R81, R82 & R31 et centres de télésurveillance et opérateurs certifiés APSAD
- Prise en charge immédiate grâce à la maintenance connectée et en 24/7
- Services innovants (portail et application ITESIS®)
- 100% de produits testés et éprouvés
- Management certifié ISO 9001



Capital intellectuel

- Equipe de 9 personnes dédiée à la recherche, à l'amélioration et à l'évaluation de produits
- Culture de l'innovation en co-construction avec les clients par la méthode « design thinking »



Capital sociétal

- Sécurité de données et cryptage des images (boîtier plug and play)
- 83% de nos principaux fournisseurs ont une ancienneté de plus de 10 ans
- 95% du CA avec nos principaux sous-traitants sont réalisés par des PME locales



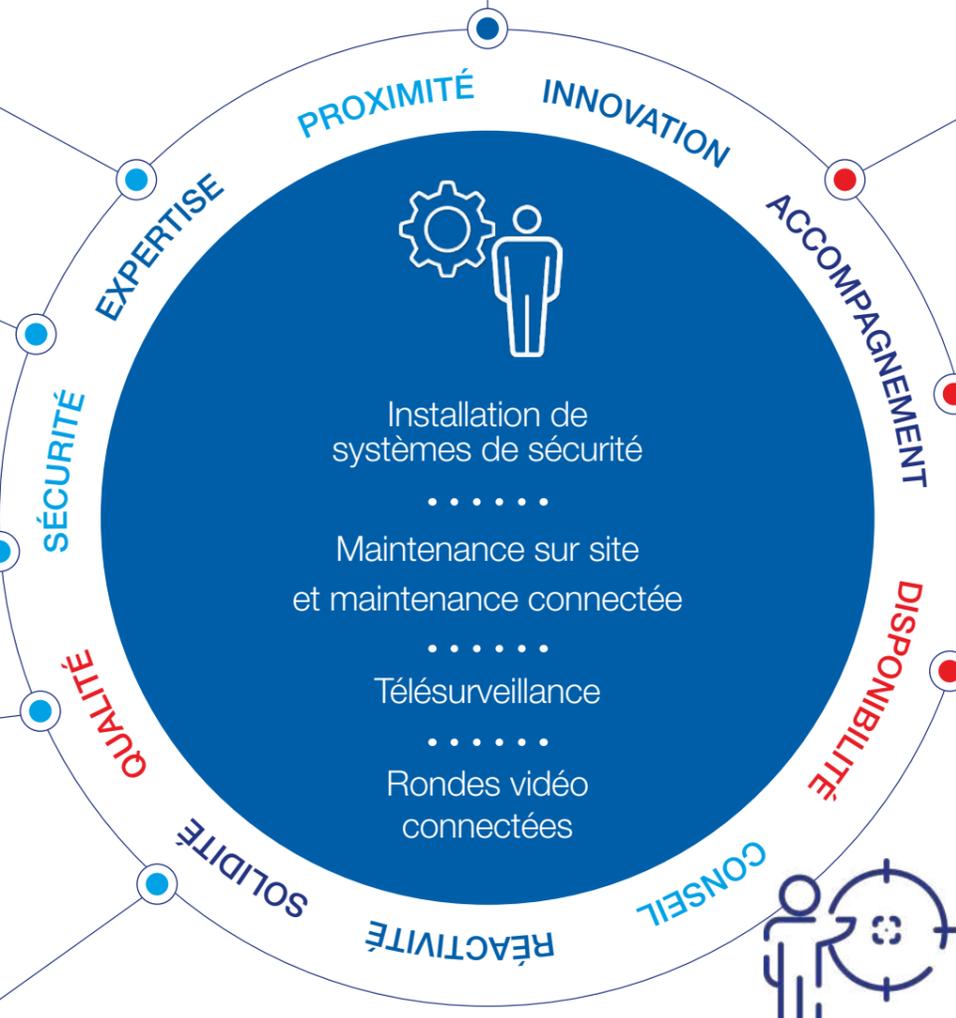
Capital sociétal

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



Capital environnemental

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



Objectif Innovation :

Mettre l'intelligence artificielle au service de l'humain

1.7 Chubb & APi group : vision, mission, valeurs

Notre Raison d'Être

Building Great Leaders® (Développer de Grands Leaders).

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

Vision

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

Mission

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

Promesse

Participer à la construction d'un monde plus sûr.

Valeurs et comportements

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

- #1 Préserver nos valeurs humaines** : Nous accordons systématiquement la priorité aux personnes, à leur sécurité, pour nos collaborateurs et nos clients.
- #2 Être précurseur (en tout)** : Nous sommes visionnaires, innovants et proactifs pour nos collaborateurs et nos clients.
- #3 S'approprier ce que nous faisons** : Nous définissons et maintenons des standards d'excellence et nous sommes responsables de la meilleure performance.
- #4 Apporter de l'énergie et se challenger** : Nous relevons les challenges avec énergie et nous encourageons les idées de chacun.
- #5 Gagner avec intégrité, ensemble** : Nous travaillons ensemble pour gagner dans le respect de nos standards éthiques.



**PRÉSERVER NOS
VALEURS HUMAINES**



**S'APPROPRIER CE
QUE NOUS FAISONS**



**GAGNER AVEC
INTÉGRITÉ, ENSEMBLE**



**ÊTRE PRÉCURSEUR,
EN TOUT**



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

1.8 Mot de la Direction sur les stratégies et perspectives d'avenir

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

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

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

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



2 Nos enjeux RSE



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

Enjeux extra-financiers	Principaux objectifs	Principales actions menées	Résultats et indicateurs clés	ODD associés
Enjeux sociaux				
1. Diversité	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter la part des femmes dans l'entreprise, de +0,75% par an, pour atteindre 26,5% en 2025 Augmenter la part des travailleurs en situation de handicap dans l'entreprise Promouvoir la diversité de façon globale 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures en faveur de la mixité et l'égalité femmes-hommes (diminution des écarts de rémunération, recrutement neutre) Mesures en faveur de l'insertion et l'évolution des travailleurs en situation de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> → 24,3% des salariés sont des femmes → Taux d'emploi direct de personnes en situation d'handicap : 5,68 % → Index égalité femmes-hommes : 84 	
2. Formation	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'acquisition des compétences et l'évolution de carrière des collaborateurs Assurer la sécurité des collaborateurs, de nos partenaires sous-traitants ainsi que de clients par des formations adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboration des plans de formations individuels (formations obligatoires et non obligatoires) Accompagnement de nos sous-traitants Accompagnement et intégration des nouveaux collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> → Taux d'effectif formé : 77,7% → 18 529 heures de formation → 22,9 heures de formation/salarié → 377 100€ dédiés à la formation 	
3. Engagement et développement	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser la motivation, l'engagement et le bien-être des collaborateurs Favoriser l'évolution de carrière en interne Promouvoir le sentiment d'appartenance et la cohésion d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi de l'engagement et la satisfaction des collaborateurs : Enquête d'engagement et d'écoute. Parcours d'intégration des commerciaux et challenges commerciaux Programme Building Great Leaders® pour développer l'autonomie et le leadership de nos collaborateurs Un dialogue social axé sur l'amélioration des conditions de travail (télétravail, astreinte, équilibre vie professionnelle/personnelle) Mesures en faveur de l'évolution et la mobilité interne des collaborateurs Mise en place des projets structurés autour des groupes de travail interprofessionnels pour favoriser la démarche participative 	<ul style="list-style-type: none"> → Note de satisfaction au Listening Survey : 66/100 → Ancienneté moyenne : 12,6 ans → Nombre des évolutions en interne des salariés (54) 	
4. Santé et sécurité des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la sécurité et la santé de nos collaborateurs : diminuer le nombre de nos accidents et leur gravité Favoriser la formation et l'accompagnement de nos collaborateurs en matière de santé et sécurité Fournir les outils nécessaires aux collaborateurs pour évaluer les risques et se mettre en sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement d'un système de management certifié MASE Accompagnement de nos managers de proximité autour de la culture sécurité Mise en place d'actions pour prévenir les risques (déploiement d'un plan d'action pour réduire l'accidentologie, pilotage de nos rituels de causeries, visites terrain managers et contrôle des équipements, véhicules et EPI) Réalisation des formations sécurité Sensibilisation des collaborateurs Accompagnement et formation à la sécurité de nos sous-traitants 	<ul style="list-style-type: none"> → 2 agences certifiées et 1 engagée pour la certification MASE. → 258k€ investis dans la formation sécurité → 13 accidents avec arrêt de travail et 161 jours d'arrêt de travail → 71% de nos agences n'ont pas eu d'accident en 2024 → Taux de fréquence des accidents du travail (Tf1) : 12,28 → Taux de gravité des accidents du travail (Tg) : 0,14 	
Enjeux environnementaux				
5. Déchets et économie circulaire	<ul style="list-style-type: none"> Limiter l'impact de notre activité sur la planète Favoriser le recyclage et optimiser la revalorisation des déchets Tendre vers le 0 plastique Mobiliser nos collaborateurs pour améliorer la prise en charge des déchets et préserver l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation des collaborateurs aux ECO-Gestes (conduite routière, retour des déchets vers nos agences, tri des déchets, etc.) Groupe de travail sur la gestion des déchets et travail avec nos prestataires afin d'optimiser le tri et la valorisation de nos déchets Groupe de travail sur le 0 plastique afin de diminuer la quantité de plastique dans nos produits et emballages Initiative solidaire pour valoriser et financer des associations engagées en faveur de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> → 2,2T de batteries récupérées pour être recyclées et valorisées → 12,01T de déchets dangereux récupérées par Paprec. → 18,27T de déchets non dangereux récupérées par Paprec. 	
6. Émissions de gaz à effet de serre	<ul style="list-style-type: none"> Diminuer notre impact environnemental en améliorant notre performance énergétique et en réduisant nos émissions Mobiliser nos collaborateurs pour préserver l'environnement Augmenter la part de véhicules électriques et/ou hybrides dans notre parc auto 	<ul style="list-style-type: none"> Collaborations avec notre partenaire constructeur automobile pour réduire l'impact carbone de notre flotte et proposition d'une gamme de véhicules hybrides dans notre grille de véhicules de société Travail autour de la sectorisation de nos équipes Sensibilisation de nos collaborateurs à l'ECO-conduite 	<ul style="list-style-type: none"> → 2 167 TCO2 équivalentes par an (-38,6% par rapport à 2011) → -17% de consommation d'électricité dans nos agences par rapport à 2023 → Bilan de notre consommation de gazole -22% du fait de la sortie progressive des véhicules diesel de notre parc (consommation gazole en 2024 667 780L) → 44% du renouvellement en véhicule hybrides ou full électrique 	

Enjeux extra-financiers	Principaux objectifs	Principales actions menées	Résultats et indicateurs clés	ODD associés
Enjeux sociaux				
7. Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Assurer des produits et services de qualité à nos clients Favoriser des relations durables avec nos fournisseurs Favoriser l'économie locale 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place des critères de sélection et de contrôle de nos fournisseurs (éthique, EHS, etc.) Actions afin de favoriser le recours à des entreprises locales Accompagnement en matière de santé et sécurité de nos fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> → 95%* de nos sous-traitants sont des entreprises locales → Part des fournisseurs avec lesquels on travaille depuis plus de 10 ans : 83%* des fournisseurs les plus importants <p><i>(*) Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA</i></p>	 
8. Protection et satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none"> Assurer des produits et services de qualité à nos clients Améliorer la satisfaction client 	<ul style="list-style-type: none"> Certification des produits et des agences (prestations) Proposition de services connectés pour répondre au mieux aux besoins de sécurité de nos clients (maintenance connectée et télésurveillance) Réalisation d'enquêtes de satisfaction client et suivi de réclamations Mise en place d'une démarche de « Design Thinking » afin d'améliorer la qualité de nos interventions de dépannage 	<ul style="list-style-type: none"> → 76 nouveaux produits en 2023 → NPS : 41,1 (enquête annuelle) 	
9. Éthique et lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la conformité aux réglementations et le respect de nos valeurs éthiques Lutter contre la corruption 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place des politiques favorisant des comportements éthiques (code d'éthique, code de conduite anticorruption, code de conduite fournisseurs, procédures internes) Formation et sensibilisation des collaborateurs Mise en place d'actions de contrôle (vérification et approbation de cadeaux clients, vérification de la conformité aux règles du commerce international des clients et fournisseurs, audits internes pour limiter les risques de corruption et de fraude) Mise en place d'un système d'alerte pour signaler d'éventuels manquements aux règles éthiques et aux lois 	<ul style="list-style-type: none"> → 95% des salariés ont reçu une formation éthique → 12 alertes éthiques remontées (dont 5 non avérée) → 11% de cadeaux et invitations refusés → 100% des alertes éthiques ont été traitées et clôturées suite à une enquête 	
10. Sécurité informatique et digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la sécurité informatique, la cybersécurité et la protection des données Déjouer 100% des attaques informatiques Favoriser la digitalisation pour acter en faveur du 0 papier 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une politique de sécurité des systèmes d'information et de conformité RGPD Développement du système « plug and play » pour assurer la sécurité des données transmises dans le cadre de la télésurveillance Réalisation d'audits de la sécurité de notre parc informatique Formation et sensibilisation des collaborateurs à la sécurité informatique et la cybersécurité Mise en place d'une politique de dématérialisation des factures fournisseurs et clients Dématérialisation des documents clients, factures, titres restaurant et fiches de paie 	<ul style="list-style-type: none"> → Certification APSAD P3 → 142 492 attaques informatiques déjouées (100%) → 99% des salariés ont réalisé la certification annuelle liée à la Data Privacy → 71% des factures clients dématérialisées → 100% de titres restaurants dématérialisés* → 88% des fiches de paie dématérialisées* <p><i>(*) Ces chiffres concernent l'ensemble du groupe Chubb Fire & Security France</i></p>	

2.2 Identification des enjeux RSE

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

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

Afin de répondre à ses nouvelles obligations, Chubb Delta a mené pour la sixième fois en 2024 un exercice de recensement et d'analyse des risques extra-financiers. Cet exercice fait écho à la cartographie des risques financiers et permet d'identifier les principaux risques extra-financiers auxquels la société peut être confrontée.

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

Identification des risques extra-financiers

Nous avons suivi une démarche en deux temps.

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

- Les grands domaines d'information prévus au II. A. de l'article R. 225-105 du code de commerce (informations sociales, sociétales et environnementales),
- Les domaines spécifiques attendus par le III. de l'article L. 225-102-1 du code de commerce,
- Notre modèle d'affaires (activités, ressources, création de valeur),
- Des éléments de benchmarks sectoriels,
- Les réglementations auxquelles le groupe est soumis (par exemple : le Code du Travail, le Règlement Général sur la Protection des Données, les certifications spécifiques à notre activité, etc.).

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

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

Présentations des différents risques sélectionnés

Les risques sélectionnés peuvent être regroupés en trois familles :

Les risques sociaux

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

Les risques environnementaux

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

Les risques sociétaux

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

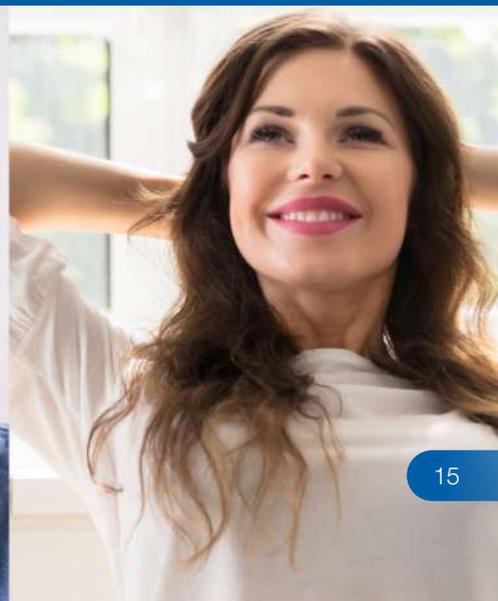
Parmi les domaines spécifiques attendus par le III. de l'article L. 225-102-1 du code de commerce, Chubb Delta ne fournit pas d'information sur les thématiques :

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

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



3 Les risques sociaux



3.1 Diversité



Risque et enjeu

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

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

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

Politique

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

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

D'autre part, Chubb Delta s'inscrit dans une démarche diversité, notamment par la mise en place d'une politique en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

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

- renforcer la mixité femmes-hommes, qui manque à notre domaine d'activité technique et commercial,
- maintenir notre soutien envers les personnes en situation de handicap et les accompagner dans leur carrière en interne.

Actions

1) Mixité professionnelle entre les hommes et les femmes

Nous continuons à déployer les mesures de notre accord égalité professionnel signé en 2022. En parallèle des négociations, nous continuons également à mettre en place des actions, principalement axées sur la réduction des discriminations en matière de recrutement et sur la diminution des écarts de rémunération.

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

- Rédigé nos annonces d'une manière objective, par exemple : "Recherche 1 technicien/ 1 technicienne",

- Privilégié, à compétences égales, l'embauche de candidat du sexe sous représenté dans les métiers où il existe un déséquilibre important entre le nombre de femmes et d'hommes,
- Favorisé dans nos communications des images représentatives de la diversité,
- Organisé des actions de communication auprès des prestataires de recrutement, des écoles ou sur LinkedIn dans l'optique d'augmenter le nombre de femmes dans les familles de métier où elles ne sont pas ou faiblement représentées, par exemple, pour la Journée Internationale des Droits des Femmes sur LinkedIn.

Diminution des écarts de rémunération

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

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

Dans le cadre de l'accord égalité professionnelle entre hommes et femmes, a également été fixé comme objectif d'avoir deux salariées femmes dans les 10 salaires mensuels bruts de base les plus élevés de l'entreprise. Cet objectif a depuis été atteint en 2023 et cette situation perdure sur 2024.

Sur cette même année, la part de femmes aux fonctions de direction a augmenté, avec notamment deux nouvelles directrices d'agence embauchées en 2024.

Le 8 mars 2024, Chubb Delta a célébré la Journée Internationale des Droits des Femmes avec pour thème : « Inspirer l'inclusion ». Pour cette journée, une vidéo a été mise en ligne sur la page LinkedIn de la société, un poster a été affiché dans les agences et une signature de mail mise en place pour l'ensemble des collaborateurs.

Le 24 avril 2024, Chubb Delta a décidé de soutenir l'action Denim Day. Le Denim Day est un événement annuel international pendant lequel les personnes sont encouragées à porter des jeans (denim) pour attirer l'attention sur le viol et les agressions sexuelles faites aux femmes. Il est né à la suite d'une décision de la Cour de cassation italienne de 1998 d'annuler une condamnation pour viol parce que la victime portait un jean moulant. Un mail a été fait en ce sens à l'ensemble des collaborateurs pour les inviter à porter un jean pendant 24h comme signe de leur engagement envers la lutte contre les diverses violences sexuelles faites aux femmes et ses stéréotypes.

2) Insertion des personnes en situation de handicap

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

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

En 2024, les taux d'emploi de personnes en situation de handicap étaient de :

- 5.01% pour la société Delta SA,
- 10.91% pour la Holding,
- et 6.68% pour Delta TSV.

Maintien dans l'emploi

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

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

Sur 2024, 13 personnes ont pu bénéficier de mesures permettant leur « maintien dans l'emploi », avec des aménagements de postes. 6 collaborateurs se sont vu renouveler ou valider leur reconnaissance handicap (RQTH) grâce à l'accompagnement de Handicap et Solution, et l'appui du référent Handicap interne à l'entreprise.

Accompagnement personnalisé

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

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

Nous proposons un aménagement des postes de travail afin que l'ensemble de nos salariés puissent travailler dans les meilleures conditions ergonomiques. Cela peut également passer par une adaptation des véhicules (boîte automatique par exemple).

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

14 collaborateurs ont été accompagnés en 2024.

Recrutement

Afin de favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap, nous nous engageons à mettre en avant la recherche de candidatures de personnes handicapées dont les compétences sont en adéquation avec les attentes et les métiers de la société.

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

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

Sous-traitance avec le milieu protégé

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

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

Par exemple, l'agence de Chalon-sur-Saône, fait appel à l'ESAT LE CLOS MOURON pour le nettoyage de ses locaux.

3) Partenariats avec France Travail : favoriser l'insertion

Emplois francs

En 2024, l'entreprise continue de bénéficier d'une aide de France Travail pour un emploi franc initié en 2023. Cette aide permet à la société de percevoir une aide financière à hauteur de 15 000 euros maximum sur 3 ans pour l'embauche en CDI d'un collaborateur résidant en zone dite prioritaire.

D'abord déployés sous forme expérimentale, les emplois francs ont été généralisés au 1er janvier 2020, et ce pour une durée initiale d'un an, renouvelée jusqu'au 31 décembre 2024. Les emplois francs sont un dispositif d'aide à l'embauche qui vise à répondre aux inégalités que subissent certains candidats à l'embauche, partant du principe qu'à diplôme, âge et parcours équivalents, il est en effet plus difficile d'accéder à un emploi pour les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

La préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC)

La POEI (préparation opérationnelle à l'emploi individuelle) est une aide financière de France Travail à destination des employeurs, proposant une formation préalable à l'embauche.

Elle a pour but de permettre d'acquérir les compétences professionnelles requises pour occuper le poste correspondant à l'offre d'emploi déposée par l'entreprise, auprès de France Travail. La POEI dure 450 heures maximum et jusqu'à 600 heures pour certains publics. La POEI est destinée à financer la formation qui va combler l'écart entre les compétences que le collaborateur détient déjà et celles que requiert l'emploi qu'il vise.

Résultats

197 femmes dans l'effectif au 31 décembre 2024 sur un total de 810 salariés.

46 personnes reconnues en situation de handicap d'après la CDAPH en 2024.

KPI

Taux de personnes en situation de handicap :
5.68%% en 2024

Part de femmes dans l'entreprise Chubb Delta :
24,3% en 2024

Part des femmes dans le CODIR Chubb F&S :
40%

Index égalité Homme-Femmes :
84 en 2024

3.2 Formation



Risque et enjeu

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

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

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

Politique

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

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

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

Actions

Plan de formation

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

– Les formations obligatoires comprenant :

- Les actions imposées par la réglementation en matière de conformité, comme le maintien et l'actualisation des compétences de nos collaborateurs en télésurveillance liées à l'obligation de détenir la carte professionnelle pour l'exercice de notre activité ;
- Les actions liées à la sécurité. Parmi elles nous retrouvons les formations habilitantes destinées principalement à nos équipes techniques : risques électriques et amiante, travail en hauteur, mais également d'autres formations proposées plus généralement à l'ensemble de nos salariés : les risques routiers, Sauveteur et Secouriste du Travail, manipulation d'extincteurs et

évacuations. Ces formations s'intègrent pleinement dans la politique EHS promue par le groupe Chubb.

– Les formations non obligatoires regroupant :

- Les besoins des collaborateurs exprimés lors des entretiens professionnels. Ils peuvent concerner un large panel allant des demandes métiers (techniques de ventes, produits techniques) à des besoins plus généraux (bureautique, langues, outils digitaux...) en passant par le développement de softs skills (développement personnel, management, gestion de projets etc...) ;
- Les demandes émanant des managers, jugées nécessaires pour maintenir une bonne adéquation des compétences de leurs équipes par rapport aux besoins et au développement de l'activité ;
- Les propositions des Responsables RH à la suite des remontées terrain. A titre d'exemple, poursuite en 2024 de formations gestion des appels sensibles, maîtrise du temps et des priorités, coaching personnalisé pour les managers en difficultés...)
- Les actions impulsées par l'animation de nos

fondamentaux : sensibilisation au handicap, prévention des risques psycho-sociaux...

- Le développement et le maintien des compétences métier (technique et commerce) : formations aux produits fournisseurs, animation nos offres commerciales différenciantes

Une attention particulière est apportée à :

- L'accompagnement et la formation des nouveaux entrants commerciaux et techniciens. A l'issue de sa période d'essai, chaque nouveau collaborateur est systématiquement invité sur notre siège social de Chubb Delta pour rencontrer les équipes (RH, support technique, support commercial, téléservices, éthique, EHS) et se familiariser avec l'environnement métier (outils, réglementation...). En 2024, 20 commerciaux et 31 techniciens ont ainsi suivi nos campus dédiés. En outre, les commerciaux bénéficient d'un parcours onboarding digital les accompagnant sur les 6 premiers mois de présence en entreprise.
- La formation des encadrants : en 2023, des formations managériales ont été impulsées au sein du groupe pour les responsables d'équipes en poste, promus ou nouvellement embauchés. Ces formations ont pour objectif de renforcer le positionnement de nos managers de proximité dans leur prise de fonction et développer une culture managériale Chubb F & S France alignées avec les valeurs du groupe API. Sur 2024, nous avons poursuivi l'accompagnement de nos managers avec 48 collaborateurs formés au sein de Chubb Delta. Les formations déployées, qu'elles soient réalisées en interne ou par des prestataires externes, se déroulent très majoritairement en présentiel, répondant aux sollicitations des collaborateurs et des managers de retrouver, après la crise sanitaire liée à la Covid, plus d'interactivité, d'échange et de convivialité. Cependant, quelques sessions sont proposées en e-learning, en fonction de l'adaptabilité des contenus à un format à distance.

A souligner, sur 2024 :

- Population commerciale – Déploiement d'un parcours de formation multimodal Growing Performance in Sales Animation par un prestataire externe, la société COMMERZIAL (3 080 heures de formation) :



- Formation de l'intégralité de nos équipes commerciales au processus complet de vente
- Formation des managers à l'accompagnement des équipes, la mise en place de plans d'exécution des ventes, de Kpis
- Population technique – Déploiement de formations Relation client, Devoir de conseil. Animation par un prestataire externe, la société ACTIOTEAM (1 495 heures de formation) :
 - Formation de près de la totalité des équipes terrains, finalisation Q1 2025
 - Formation de tous les managers aux méthodes et outils pour un accompagnement du changement, finalisation 2025

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

Résultats

Nombre de salariés formés : 629 personnes en 2024, contre 569 personnes en 2023. **Collaborateur formé au moins une fois, on ne double pas le nombre de collaborateurs.**

Nombre d'heures de formation : 18 529 heures en 2024, contre 14 763 heures en 2023 – soit +25%

Budget dédié à la formation : 377 100€ en 2024, contre 380 100€ en 2023.

398 salariés intégrés dans des formations liées à la sécurité en 2024 pour un total de coûts en 2024 de 258k€.

KPI

Taux de formation (effectif formé sur l'effectif total au 31/12) : 77.7% en 2024 contre 68.1% en 2023.

En moyenne, un collaborateur a suivi 22.9 heures de formation dans l'année en 2024, contre 17.7 heures en 2023.

3.3 Engagement et développement



Risque et enjeu

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

La taille, la diversité et les rachats successifs constituent à la fois un atout majeur, notamment en termes de positionnement stratégique sur le marché, mais aussi un véritable enjeu pour le sentiment d'appartenance des composantes du groupe.

Politique

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

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

En parallèle, le programme de Leadership « Building Great Leaders® » mis en place en 2022 est monté en puissance pour ancrer et soutenir une culture du leadership au service de tous et chacun.

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

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

Pour évaluer notre capacité de progression dans l'engagement des salariés le Survey, désormais dénommé "enquête d'engagement et d'écoute", est l'outil qui nous permet de faire un suivi objectif et chiffré.

Actions

Des enquêtes de satisfaction

Chaque année, nous adressons une enquête dite "enquête d'engagement et d'écoute" (anciennement "Pulse Survey") afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise, leur bien-être et leur implication. Les réponses apportées peuvent nous permettre de déceler des éventuelles incompréhensions voire frustrations, travailler sur nos axes d'amélioration et, à l'inverse, valoriser nos bonnes pratiques.

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

Culture APi

Building Great Leaders

En 2022, le Groupe APi a lancé un programme de leadership appelé Building Great Leaders®. Le déploiement de ce programme s'est poursuivi sur 2024 avec le lancement de cartes d'apprentissage trimestrielles compilant différentes ressources permettant de développer son leadership, et le déroulement de Leader Labs.

Les cartes d'apprentissage pour 2024 ont porté sur la croissance personnelle et la culture d'entreprise.

Les Leaders Lab, sessions de formation en présentiel, se sont poursuivies. En 2024, 7 Leaders Labs ont eu lieu, permettant de former 37 collaborateurs sur la thématique de l'état d'esprit du leadership.

Chaque session est précédée d'un travail préparatoire et fait l'objet d'un suivi postérieur. Ce suivi est à la fois individuel et, de manière optionnelle, collectif par le biais de visios appelées "Café Leadership".

Enfin, un club de lecture consacré au sujet du leadership a également été initié en 2024. Deux livres ont fait l'objet de 6 sessions d'échange d'une durée d'une heure.

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

Qu'est-ce que Building Great Leaders®?

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

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

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

GPS



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



CADRE DE MISE EN ŒUVRE DU GPS

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

COMPÉTENCES

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



STRATÉGIE

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

CULTURE

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

CHUBB SALES WAY

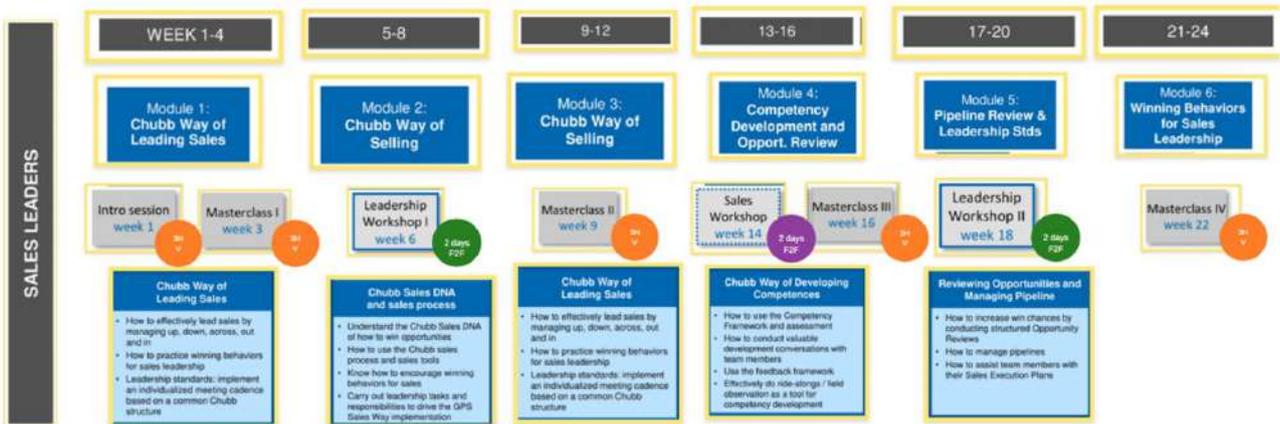
Mettre en œuvre nos GPS Playbooks (règles du jeu GPS) dans tous les pays, en aidant les équipes locales à passer de l'analyse à l'action.



Le déploiement de la formation GPS a concerné 47 managers et 178 commerciaux, 225 collaborateurs au total.

Le programme par population managers/vendeurs : 15 h – Masterclass (formations à distance)

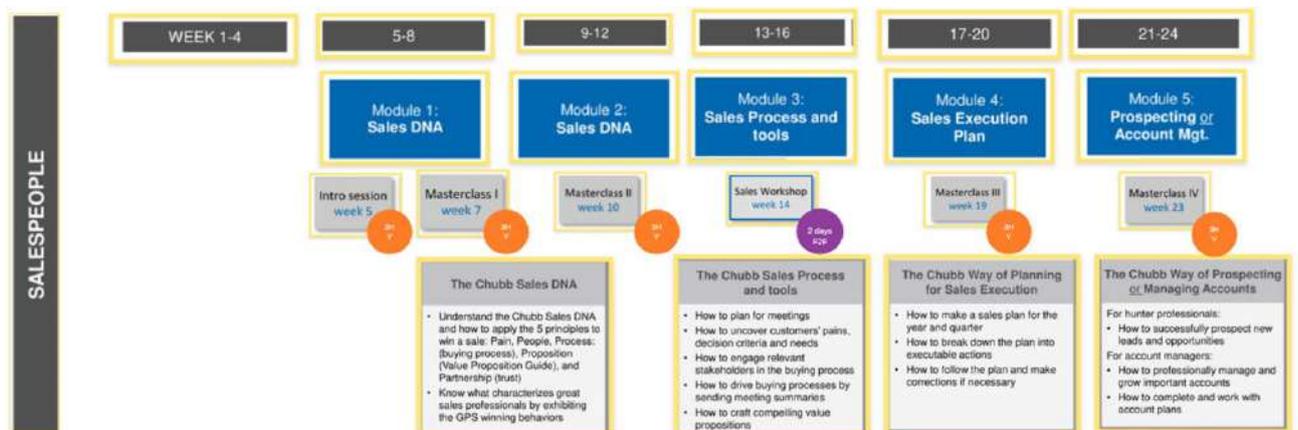
Pour les managers : 42 h - formations présentiel (3 sessions de 2 jours)



Pour les commerciaux : Le programme par population managers/vendeurs :

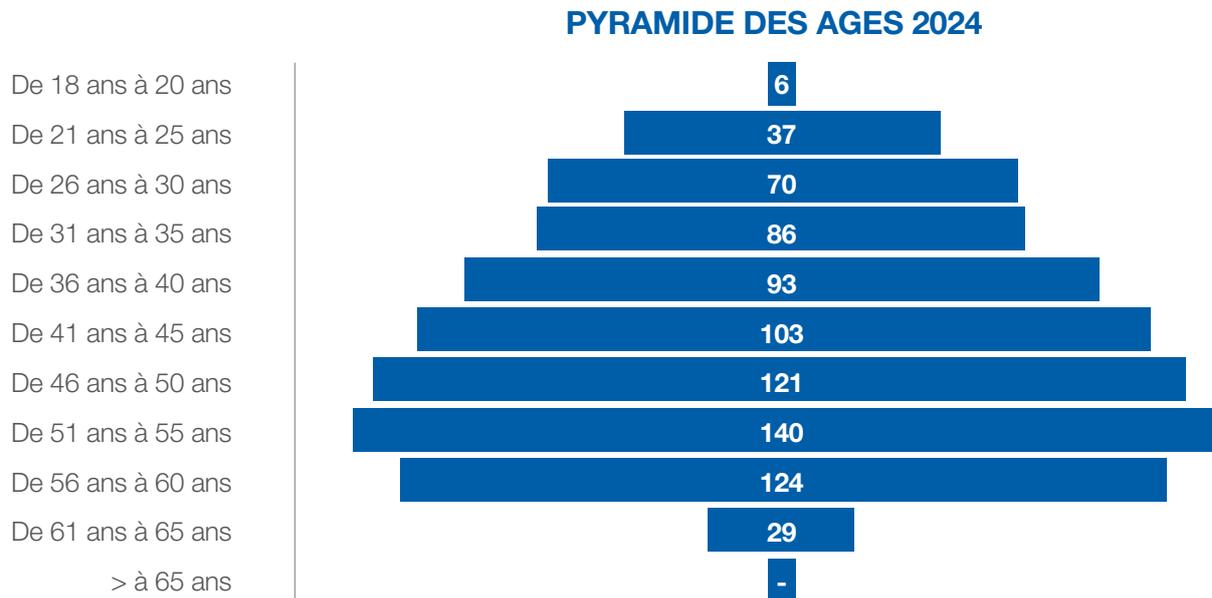
15 h - formations à distance (formations à distance) + travail individuel entre chaque masterclass non évalué

14 h - formations présentielles (1 session de 2 jours)



Des collaborateurs

La pyramide des âges de nos collaborateurs est la suivante :



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

Un dialogue social en lien avec les priorités de nos salariés

Cinq accords collectifs et avenants ont été signés en 2024.

Un accord de Gestion des emplois et des parcours professionnels en entreprise (GEPP) a été signé en 2023, et a continué à être déployé sur 2024. Démarche proactive de gestion des compétences des salariés pour répondre aux attentes du marché du travail, la GEPP aide à renforcer la compétitivité et la productivité des entreprises, et mieux gérer ses ressources salariales.

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

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

- D'anticiper les évolutions prévisibles, des emplois, des métiers et des compétences de l'entreprise ;
- D'identifier les compétences et aspirations des salariés, ainsi que les outils d'évolution professionnelle ;

- D'évaluer les écarts, constatés ou prévisibles, entre les besoins de l'entreprise et les compétences disponibles.

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

Comme chaque année, une négociation salariale (NAO) a été engagée et un accord a été signé, permettant notamment de débloquer un budget pour la fonction technique,

Ont également été signés, des accords et avenants relatifs :

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

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 d'une heure,
- Mener un entretien de reprise à chaque retour de congé maternité, d'adoption et de congé parental d'éducation,

- Négociations d'un accord de télétravail pour gérer le travail à distance, la société Chubb Delta dispose désormais d'un outil ambitieux pour répondre concrètement à l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle d'une part et à la préservation de notre planète avec la réduction des déplacements d'autre part,
- Accompagner les salariés de l'entreprise dans la prise de congés liés à la parentalité,
- Soutenir les salariés aidants qui prennent soin d'un enfant, d'un parent, d'un proche malade ou en difficulté,
- Le don de jours de repos est un dispositif permettant à tout salarié, de renoncer anonymement, et sans contrepartie, à une partie de ses jours de repos non pris. Le salarié qui bénéficie du don de jours de repos conserve sa rémunération pendant son absence à due concurrence des jours donnés ; ces périodes d'absence rémunérées sont assimilées à une période de travail effectif. Ces périodes d'absence sont prises en compte pour déterminer les droits du salarié liés à l'ancienneté. Dans le cas d'un congé de présence parentale, l'entreprise abondera à hauteur de 10% du total des jours donnés par les salariés de l'entreprise. Une personne a pu bénéficier de ce dispositif en 2024.
- La signature d'une Charte unilatérale de droit à la déconnexion.

Engagement des équipes

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

En outre, nous lançons régulièrement des challenges ouverts à l'ensemble des commerciaux, des techniciens et du personnel administratifs afin de les motiver. A titre d'exemple, nous avons renouvelé un concours de vente dans lequel les meilleurs vendeurs de leur catégorie sur l'année roulent surclassés l'année suivante. Les gagnants bénéficient ainsi pour un an d'un véhicule de la marque BMW. En 2024, 12 collaborateurs ont gagné ce challenge. Sur cette même année 2024, quatre commerciaux ayant remporté plusieurs fois le challenge ont également gagné un voyage.

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

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

Une politique d'évolution structurée

La politique d'accompagnement des évolutions est aussi incarnée par le "Leadership Development Review". Ce dispositif vise à identifier les personnes projetées dans l'entreprise pour ensuite assurer leur suivi et les accompagner dans leur carrière. L'objectif : conserver les talents ! Un suivi personnalisé est également mis en place. Un entretien individuel est accordé annuellement, durant lequel le collaborateur pourra discuter de ses ambitions, possibilités, perspectives, désirs de promotion ou d'évolution. En fonction, un plan d'action est défini.

En 2024, Chubb Delta a attribué 46 promotions et 8 changements de statut soit un total de 54, cela a pu être :

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

Il y a eu également 4 mobilités géographiques.

Des évolutions, mais aussi des opportunités nouvelles

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

En effet, l'entreprise met à disposition des collaborateurs la plateforme "Bourse à l'Emploi". Disponible via l'intranet, elle recense en interne les postes à pourvoir au sein de Chubb Fire & Security France. La Bourse à l'Emploi est mise à jour et diffusée tous les mois pour permettre à chacun de pouvoir prendre connaissance des nouvelles offres sur nos périmètres.

Une démarche participative

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

Résultats

5 accords collectifs et avenants ont été signés en 2024.

Ancienneté moyenne en 2024 : 12.6 années.

Nombre d'évolutions : 54 (46 promotions et 8 changements de statut).

KPI

Résultats de l'enquête d'engagement et d'écoute 2024 : 66 % de satisfaction globale.

3.4 Santé & sécurité des collaborateurs



Risque et enjeu

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

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

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

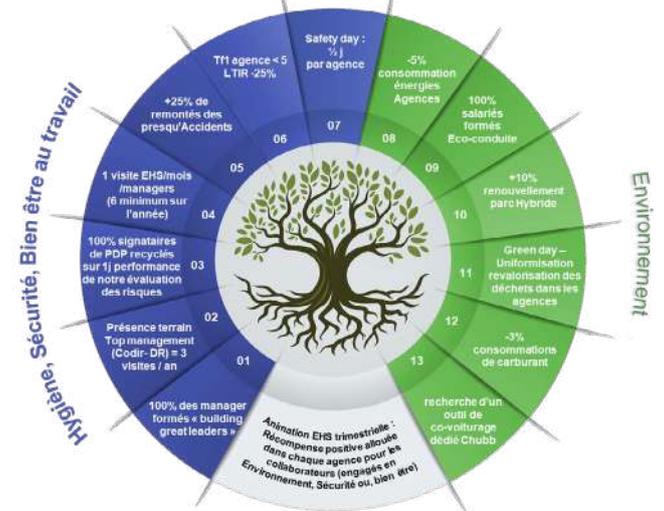
Notre matrice des risques fixe notre cap et nos priorités sur la nature des risques pour lesquels il faut être particulièrement attentif : depuis les risques majeurs, potentiellement mortels, les risques fréquents qui blessent nos équipes et les risques spécifiques de nos clients (règles cardinales en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

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

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

FREQUENCE	Tous les jours (plusieurs fois par semaine)	7 CHOCS COUPURES	5 MAINTIEN TMS / PORT DE CHARGES LOURDES 6 CHUTE PLAIN PIED - HAUTEUR < 50CM	4 TRAVAIL ISOLÉ Hors vue - Hors voix	1 SECURITE ROUTIERE 2 SECURITE ELECTRIQUE ENERGIES DANGEREUSES
	Fréquent (1x/semaine)	OUTILLAGES A MAIN & ELECTROPORTATIF AMIANTE		COACTIVITE	3 TRAVAIL EN HAUTEUR > 50 CM
	Occasionnel (1x/mois)	SANITAIRE COVID	CHUTE D'OBJETS CONDUITE CHARIOTS ELEVATEURS	RIS RISQUES PSYCHO-SOCIAUX PRODUITS CHIMIQUES	GAZ (INHALATION - PRESSION) EXPLOSION - ATEX CONDUITE NACELLE - PEMP
	Rare (1x/an)	RADIOPROTECTION AGRESSIONS ANIMALES	TRAVAUX PAR POINTS CHAUDS ESPACE CONFINES	DÉMANTELLEMENT DE SOURCES DES DÉTECTEURS (USINE D'ACQUISIM)	SECURITE MACHINES CHARGES SUSPENDUES
		Faible - modéré	Importants	+ Importants	Graves
					Mortels
					GRAVITE

Objectifs à 3 ans



Politique

L'ensemble des équipes qui concourent à nos valeurs et au service rendu à nos clients est notre richesse et l'engagement de nos managers est de les faire adhérer et les accompagner au mieux dans leur quotidien auprès de nos clients et ce dans une démarche EHS structurée mais également un engagement RSE fort, mis en avant dès l'année 2022, au travers d'une politique EHS et RSE combinée :

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

Politique EHS - RSE 2024

La vision de Chubb est d'être un partenaire de confiance pour préserver ce qui est de plus précieux : les personnes et les biens ainsi que de contribuer à la préservation de notre environnement

Nos engagements EHS :

- ▶ Rendre nos organisation robustes / **Ambassadeurs EHS**
- ▶ Réduire l'exposition aux risques et diminuer l'accidentologie de nos employés, sous-traitants et intérimaires → 3 points d'attention :
 - Risque Routier
 - Risque Electrique
 - Risque de Chocs et coupures.
- ▶ Maintenir la présence sur le terrain des managers auprès des équipes et des sous-traitants.
- ▶ Mieux anticiper les risques en performant les Plan de Prévention (PDP) et en formant nos équipes.
- ▶ Favoriser la remontée par les collaborateurs de SD (Situations Dangereuses) - **Pesqu'accident** - HIPO (événement à haut potentiel de gravité) et **Stop Work**.
- ▶ Déployer la charte sécurité du Groupe Chubb : mes droits et mes responsabilités.
- ▶ Répondre à nos obligations, respecter et faire respecter la réglementation en vigueur.
- ▶ Certifier notre savoir-faire et nos organisations : MASE, ISO, APSAD, CEFRI (Prévention Radioprotection)...

Nos engagements RSE et Environnement :

- ▶ Performer la formation de nos équipes : **CAMPUS** Métier, devoirs de conseil et habilitations EHS.
- ▶ Développer le leadership de nos équipes.
- ▶ Encourager les comportements éco-responsables et optimiser le tri des déchets dans nos agences.
- ▶ Déployer notre code éthique et de conduite anticorruption vers nos équipes et partenaires.
- ▶ Développer le bien-être de nos collaborateurs et être attentif aux signaux faibles.
- ▶ Intégrer la RSE au coeur de nos opérations :
 - **Décarbonation** : véhicules hybrides, bornes électriques, LED, Optimisation des déplacements
 - **Tendre vers le 0 plastique**, diminuer les proportions de plastiques dans nos emballages et suremballages
 - **Engager nos fournisseur dans une démarche RSE**
 - **Accompagner nos sous-traitants** en local.

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

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

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

L'année 2024 aura été l'occasion de travailler sur les axes majeurs suivants suivant en matière de Santé hygiène et Sécurité au travail :



Le déclic sécurité !

FOCUS SUR 3 RISQUES

moment d'échange trimestre 1/2/3

- **ROUTIER** - sensibilisation prévention addiction drogue et alcool / Dash cam / contrôle EPI-véhicules
- **ÉLECTICITÉ** Nappes isolantes
- **CHOC ET COUPURES**

SUIVI DU DÉPLOIEMENT SAFEZONE
Outils de prévention du travail isolé

STIMULER ET FACORISER LES REMONTÉES
Power appes EHS-G-Flotte-Logistique :

- Remontées des SD - Presqu'AT - HIPO - Stop Work
- Process de remontée et plan d'action visible et immédiat

FINALISATION DES FORMATIONS PDP
Enjeux : mieux anticiper les risques

- Formation (commerciaux, DA et signataires PDP)
- Mise en oeuvre des PDP / clients sensibles + sous-traitants

Actions

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

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

Notre système de management de la sécurité est porté sur l'ensemble de nos agences et certifiés pour les agences Chubb Delta :

- L'agence Chubb Lens Lille dont l'audit de renouvellement est en 2025,
- L'agence de Lyon qui renouvelle son engagement en 2025 du fait de l'élargissement de son périmètre,
- L'activité Ingénierie de Chubb Delta qui est en préparation de sa certification MASE sur le périmètre France pour 2025-2026.

Parmi l'un de nos axes directeurs 2023-2024 les agences Chubb Delta ont formées par le biais de la Direction EHS et la Direction Juridique près de 185 managers, commerciaux, chargés d'affaires et/ou techniciens afin de performer notre capacité à anticiper les risques chez nos clients et déployer les PDP avec nos clients ainsi que nos sous-traitants.

L'évaluation des risques est une chaîne de responsabilité et essentielle à tous les niveaux de l'entreprise depuis les commerciaux, les managers et chargés d'affaires mais aussi les techniciens et nos sous-traitants. Il est donc essentiel que tous soient formés et accompagnés dans la compréhension des risques afin de gérer la vigilance nécessaire pour se préserver et respecter les exigences de nos clients, alors même qu'ils sont confrontés à des environnements de travail très différents les uns des autres selon l'activité de nos clients.

Nos actions de réduction de l'accidentologie, pour l'année passées ont répondu à 3 grands axes que sont les 7 risques principaux présents dans notre matrice des risques :

- Accidents routiers déclarés : en baisse en 2024 = 3 événements vs 9 événements en 2023 & Sinistralité véhicules responsables – impact matériel : 63 événements en 2024

- Chocs et coupures : stable entre 2023 et 2024 - 4 événements
- Electrisation : en baisse en 2024 = 2 événements vs 4 événements en 2023

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



- **D comme Dire** : mettre en place un système de management EHS, expliquer les règles EHS autour de la préservation de leur sécurité et de notre environnement, les simplifier, équiper, accueillir et former nos équipes, les sensibiliser à la vigilance et au respect des règles EHS par le biais de causeries, guides ou livrets EHS (salariés, intérimaires) ainsi qu'à nos sous-traitants.
- **C comme Comprendre** : faire de la pédagogie pour faire comprendre les règles, donner du sens, expliquer les conséquences possibles d'un accident, utiliser des témoignages autour de nos accidents, créer des vidéos impactantes, communiquer et partager les HIPO, faire un bilan du mois pour les managers afin de développer leur propre culture sécurité pour mieux accompagner leurs équipes au quotidien (RETEX mensuel).
- **A comme Adhérer** : faire adhérer les managers et nos techniciens aux exigences de rigueur attendues, les faire participer en organisant des jeux concours de remontée des bonnes pratiques, les faire participer aux causeries de manière plus active et mobiliser fortement nos managers sur des visites sécurité préventives plus efficaces et dynamiques tout en leur proposant un coaching par les services EHS est essentiel au déploiement d'une culture sécurité pérenne dans le temps.
- **P comme Persévérer** : répéter autant que nécessaire nos messages – nos règles EHS, en cohérence sur toute la ligne managériale, et formaliser nos actes managériaux de valorisation des bonnes pratiques mais également de sanction si des dérives répétées sont constatées.

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

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

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

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

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

Tous nos techniciens doivent également être respectueux de nos clients et de leur propre mise en sécurité et sont incités à suivre scrupuleusement les règles EHS ainsi qu'à porter leurs EPI conformément à ce qui est défini dans le recueil et guide de référence EHS ainsi que dans les PDP (Plan De Prévention) spécifiques de nos clients.

Nous continuons depuis 2021 d'axer notre attention sur nos 3 risques majeurs (Routier-Electricité-Hauteur) par le biais de communications et causeries interactives dédiées à ces thématiques et partageons systématiquement les HIPO dans les retex mensuel et en les affichant dans nos agences (événements à haut potentiel de gravité).

Sur 2024, les actions et campagnes stratégiques dédiées à nos risques majeurs ont été :

- Notre campagne autour de la **sécurité routière** par un e-learning sur l'anticipation des risques destinés à tous les collaborateurs – soit près de 722 collaborateurs Chubb Delta ayant suivi ce module, ainsi que des formations sur circuit durant 1 journée pour nos grands rouleurs réalisant

plus de 45 000 kms/an qui représentent pour Chubb Delta 7 personnes formées en 2024.

- Les formations et animations culture sécurité par des discussions de 2h avec nos techniciens sur l'ensemble de la France, sur les risques électriques, les caractéristiques des gants et le bon choix des gants selon l'activité à accomplir ainsi que le quiz EHS sur l'ensemble des SMS et des vidéos diffusés mensuellement sur leur téléphone.
- Le lancement et déploiement d'un outil de prévention du travail isolé pour sécuriser nos équipes techniques lorsqu'ils doivent intervenir sans accompagnement et dans des zones isolées chez nos clients. Cette application est disponible sur les téléphones de nos équipes et permettent en cas d'intervention d'identifier les risques de chute également.

Enjeu : SafeZone est une application de sécurité



criticalarc **SafeZone**

Défis actuels de Sécurité pour les entreprises :

- ✓ Assurer la sécurité des salariés sur nos sites clients
- ✓ Gérer les incidents, les urgences et les situations de crise : lancer une alerte
- ✓ Détecter une chute dans la fonctionnalité TEMPORISATION : programmation de rentrée dans une zone à risque
- ✓ Remonter en temps réel les dysfonctionnements ou événements sur un site client

PERMETTANT AND CONFIDENTIAL - INTERNAL USE ONLY

- Et enfin la mise en place d'une communication SMS par le biais de vidéos de 3 minutes percutantes et qui passent ensuite sur les écrans disponibles d'accueil et café de nos agences/les sujets 2024 ayant été : les TMS survenus en 2023 - un presque AT sur des bouteilles Argo 55 – la sécurité au sein des espaces confinés - la remontée de situations dangereuses – le risque du téléphone au volant – les chocs et coupures – la bonne pratique autour de la pince chasse goupille – la prévention du bruit - la présentation de la RSE et des 3 volets de la RSE - le partage d'un événement survenus autour de batteries et nos bilans annuels et plan d'action à venir.



Résultats

Au niveau national l'animation Santé et Sécurité est établie autour de 7 référents EHS Régionaux en proximité avec nos agences en charge du pilotage des actions et de l'animation EHS et RSE qui la compose et dirigée par une Direction de l'EHS et RSE composée de 2 personnes.

Risque Routier : 722 personnes formées chez Chubb Delta à l'éco-conduite et la prévention du risque routier par le biais d'un e-learning et 7 personnes formées sur circuit routier.

13 vidéos d'animation autour de la santé, la sécurité, la RSE envoyées mensuellement vers nos équipes : 100% des salariés disposant d'un téléphone portable.

Le nombre de formations à la rédaction de plans de prévention avec nos clients et sous-traitants a été renouvelé pour près de 185 managers et chargés d'affaires ainsi que de techniciens.

Le nombre de situations dangereuses reportées par nos équipes techniques et traitées en interne ou avec nos clients : 194.

La stabilisation des remontées, des presque-accidents/SD (125), stop work (52) et Hipo (16) est à noter sur l'année 2024 :

- 2023 : 196 remontées,
- 2024 : 194 remontées.

Nos résultats en matière d'accidentologie (ATAA Accidents Avec Arrêt de Travail) se sont détériorés en 2024 :

- En 2023 : 5 ATAA et 56 j d'arrêt de travail,
- En 2024 : 13 ATAA et 161 j d'arrêt de travail dont 4 liés aux chutes de plain-pied, 3 liés aux chocs et coupures, et les autres événements concernent : agression animale, manutention, outillage, malaise).

Baisse des accidents de trajets déclarés : 3 événements en 2024 vs 9 en 2023.

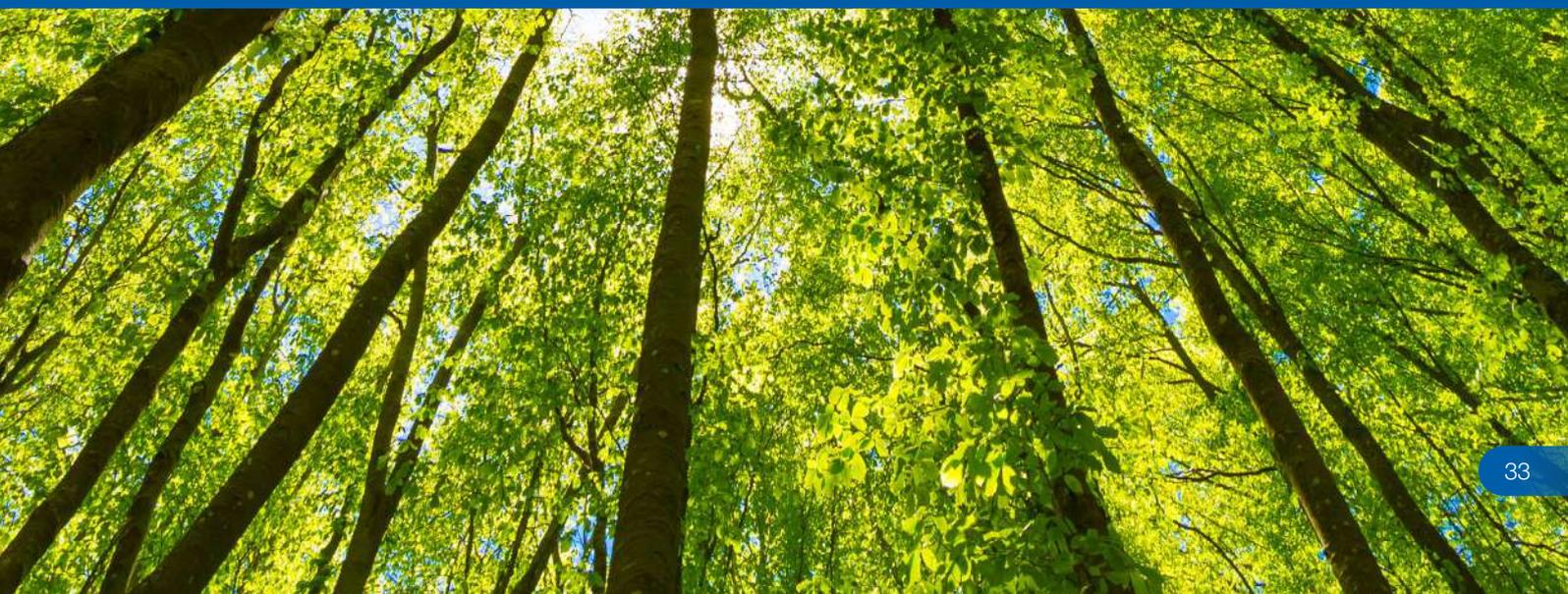
KPI

Marque employeur responsable :

- 71% de nos agences n'ont pas eu d'accidents de travail (avec arrêt) en 2024 : 12 agences ont eu un accident de travail en 2024 sur un total de 41 agences vs 71% en 2023
- Formation recyclage Anticipation et évaluation des risques – sur 1 j = « Rédaction de Plan de prévention -PDP – juridique et EHS » : 185 managers, commerciaux, chargés d'affaires et/ou techniciens recyclés sur 2024.
- Taux de fréquence Tf1 : 12,28 en 2024 vs 2,87 en 2023
- Taux de gravité 2023 : 0,14 en 2024 vs 0,03 en 2023



4 Les risques environnementaux

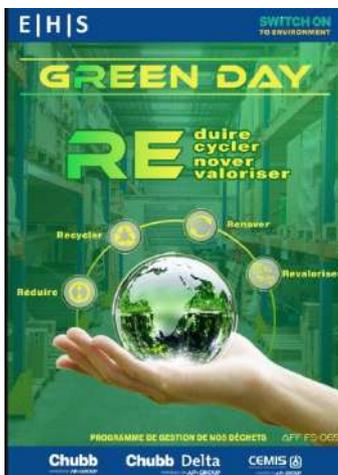


4.1 Déchets et économie circulaire



Risque et enjeu

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



Nous sensibilisons depuis des années nos collaborateurs à ne laisser aucun déchet chez nos clients, à ramener les déchets dans nos agences, et à les trier dans les bacs prévus à cet effet.

Les 3 dernières années a été piloté un vaste projet visant à

retenir un prestataire unique sur l'ensemble de la France et l'ensemble de nos Business. L'enjeu étant de garantir une gestion uniforme de toutes nos catégories de déchets, d'optimiser le transport associé, la traçabilité ainsi que la valorisation de ces déchets.

Parmi les grandes familles de déchets nous avons :

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

Depuis la mise en place du prestataire unique de nos agences nous avons mis à jour notre book déchets ainsi que des affichages performés (règles de tri - impact santé - environnement et soins associés à chacun de ces déchets) afin de faciliter le tri de ces déchets au sein de nos agences.



Ces déchets font l'objet d'un suivi et d'une optimisation des filières de retraitement et de revalorisation tout au long de notre processus d'amélioration permanente.

Nous respectons les obligations qui s'imposent à nous depuis 2005 et avons mis en place un système d'enlèvement et de traitement de nos déchets composés d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ainsi qu'à la limitation de substances dangereuses dans ces équipements (articles R. 543-172 à R. 543-206 du code de l'environnement). Pour Chubb Delta, cela concerne essentiellement les équipements de sécurité (vol, intrusion) entrant dans la catégorie des DEEE professionnels.

100% de nos déchets sont récupérés au sein des installations de nos clients, au moment notamment de la rénovation de nos produits et installations, mais également par le biais de communications et sollicitations de nos clients qui renouvellent leur équipement même s'ils ne passent pas par notre société pour assurer le renouvellement.

Par ailleurs, nous traitons également les déchets des produits de nos confrères en passant par nos filières de retraitement traditionnels des déchets.

L'un de nos enjeux majeurs est d'optimiser nos contrats de gestion des déchets sur nos 4 entités (Chubb Delta mais également Chubb Système, CEMIS et Protection incendie). Ainsi nous profitons des trajets aller vers les agences pour y déposer les produits du Groupe afin d'optimiser le transport en utilisant le trajet retour avec nos déchets et ainsi diminuer notre impact gaz à effet de serre de nos fournisseurs ('scope 3') et faciliter le regroupement de nos déchets vers notre centre de retraitement et de revalorisation des déchets.

Politique

Notre prise de conscience environnementale s'est traduite dès 2024 par la mise en place d'une véritable gouvernance de la RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) autour de nos 3 piliers :

Les 3 Piliers de la RSE



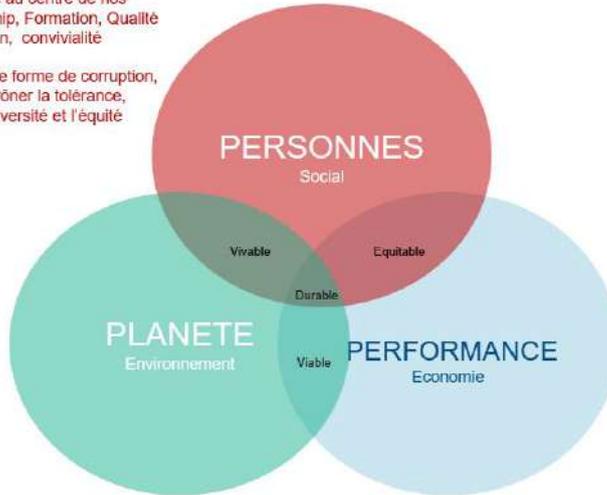
Engagement social : Placer l'humain, son bien-être, sa santé et sa sécurité au centre de nos préoccupations -> Leadership, Formation, Qualité de vie au travail, coopération, convivialité

Ethique : Lutter contre toute forme de corruption, fraudes, discrimination et prôner la tolérance, l'insertion, le handicap, la diversité et l'équité

Responsabilité environnementale:

Réduire notre impact carbone -> BEGES, Sobriété énergétique (Véhicules verts, bornes de rechargement), tri des déchets, proximité de nos partenaires

Conscience écologique : Stratégie 0 Plastique – Intégration Impact Climat (RSE-ISO)



Performance et robustesse de nos organisations

Achats Responsables: Cycle de vie de nos produits, Formation RSE des Acheteurs sur la base du référentiel SBTi - Plan de déplacement de l'entreprise

Satisfaction client: Être à l'écoute de nos clients -> Engagement, Qualité, Amélioration continue, Anticipation, Innovations.

Amélioration Cotation annuelle ECOVADIS/Cotation BEGES 2024 – 3 entités

Ethique des affaires

SCHEMA DE GOUVERNANCE RSE 3 VOILETS



PARTIES PRENANTES PERMANENTES

REFERENTS et Animation de la RSE
Directrice QEHS et RSE
Adjointe direction EHS et RSE
Assistante QEHS

CONTRIBUTEURS à l'AMELIORATION

- Référent Usines**
Directeur de l'Usine d'Acquigny et Pierrelaye
- Référents Achats – Logistique – Immobilier**
Directeur des achats logistiques et usines
Directrice infrastructure
Responsable Achats
Responsable logistique
- Référents Ressources Humaines**
Directeur des ressources Humaines
Responsable développement RH - diversité et inclusion
- Référents Juridique et Ethique**
Directrice juridique
Directrice Ethique et compliance
- Référents PRODUITS**
Responsable service produits et réglementation
Responsable produit et marketing
- Référents Commerce et marketing**
Directeur des comptes nationaux et ventes de service Chubb France
Directeur ventes et comptes nationaux DELTA
Responsable développement commercial
Responsable portefeuille client

GOUVERNANCE RSE

REUNIONS MENSUELLES
Travail d'interconnexion et collaboratif
Partage des avancées de chacun des départements et des informations dédiées au sujet RSE

Sujets Prioritaires 2025:

- Analyse autour de nos 3 piliers et de nos engagements
- Partage des initiatives et échéances de chaque service en matière de RSE
- Gérer les interconnexions CSRD – DPEF – RSE
- Formations SBTi et veille réglementaire RSE
- Avancement Cotation Ecovadis
- Avancement BEGES Scope 1 et 2 et nouveau Scope 3
- Contribuer à la rédaction des argumentaires RSE (DPEF, CSRD, Plaquette commerciale...)
- Identifier des pistes d'amélioration (restitution ECOVADIS, Benchmark, référentiel SBTi ...)

Décision de projets de transformation :

- Montage de Groupes de travail
- Avancement des métriques (tous les 3 mois)

RESSOURCES PONCTUELLES

- Service Communication
- Responsable Communication et digital
- Métier - & Qualité
- Directeur des Business Unit
- Excellences opérationnelles - Business
- Culture expert Métiers
- Directeur adjoint service qualité
- Ressources humaines
- Responsable développement RH
- Usines
- Autres participants en fonction du besoin donné par Gilles

RESSOURCES PONCTUELLES

- Usines
- Autres participants en fonction du besoin donné par Gilles
- Achats – Logistique – Immobilier
- Directeur immobilier et frais généraux
- Responsable Parc Véhicule
- PRODUITS
- Autres participants En fonction du besoin donné par Ludovic
- COMMERCE - MARKETING
- Resp national des ventes
- Responsable Marketing
- Resp Commercial Cems

Pilotage KPI's RSE

(Tous les 4 mois)

Formation RSE du groupe SBTi + veille

Avancement de nos sujets

Décision de projets

Création de Groupes de travail

Présentation des nouveaux projets Business et Comité de Direction

Cette gouvernance nous engage et structure notre démarche de performance et d'amélioration continue de notre impact environnemental :

- Utiliser la trajectoire du référentiel SBTi pour choisir et performer nos actions d'amélioration,
- Ramener, trier et déclarer de manière exhaustive l'ensemble de nos déchets,
- Optimiser la revalorisation de l'ensemble de nos déchets,
- Optimiser nos filières de collecte et de valorisation des déchets avec nos prestataires de gestion de nos déchets,
- Optimiser la circulation de nos camions entre nos entrepôts, la livraison des produits et la reprise des déchets,
- Engager nos sous-traitants avec nous notamment autour du transport vert, de la diminution des plastiques en conformité avec notre propre stratégie.

Les dernières années, notre enjeu a été de fortement sensibiliser nos équipes et techniciens auprès de nos clients, pour ramener l'ensemble des cartes électroniques, matériels et nos déchets vers les agences, et aujourd'hui nous leur demandons d'être acteurs et forces de proposition dans l'optimisation de nos déchets y compris pour remonter les cas de priorité sur lesquels nous devons travailler notamment en matière de diminution de nos emballages.

En 2024 nous avons conduit une sensibilisation de 2h de l'ensemble de nos équipes techniques autour de la gestion de nos déchets et l'enjeu du tri au sein de nos agences – c'est l'ensemble des techniciens Chubb Delta sensibilisés à la gestion des déchets suite au déploiement de notre prestataire unique. En 2024 nous avons élaboré une vidéo simplifiée pour faire le bilan d'avancement de notre stratégie RSE et de quelle manière nous avançons afin de les rendre acteurs.

Actions

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

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

Nous sensibilisons tous les membres de l'entreprise aux ECO-Gestes dès leur arrivée au sein de l'entreprise et au travers du livret EHS disponible sur les téléphones de nos techniciens (Retour des déchets vers nos agences et tri des déchets, les bons gestes du quotidien à la diminution de la consommation d'énergie..) car notre engagement sociétal passe avant tout par l'adhésion et la mobilisation de tous pour préserver notre environnement.



Différents supports à destination de nos salariés permettent de diffuser de l'information (Livrets EHS, Intranet, Causerie, SMS). Il existe un manuel Book déchets à destination de nos agences et des gestionnaires de stocks en particulier pour optimiser le tri et la valorisation de nos déchets. En 2021, nous avons initié un groupe de travail pour l'ensemble des salariés du Groupe sur la gestion des déchets dans le but d'harmoniser nos processus et de les rendre plus responsables et respectueux de l'environnement et ainsi limiter notre impact environnemental. En 2022, nous avons continué ce groupe de travail dans le but de pouvoir uniformiser au niveau national sur l'ensemble des entités du Groupe (Chubb France, Chubb Delta et CEMIS) la gestion de nos déchets afin d'optimiser de manière homogène le traitement de nos déchets pour viser l'efficacité de notre système de gestion des déchets. L'objectif a été de passer de plus de 20 prestataires à environ 3-4 au niveau national. La mise en place d'un prestataire unique opérationnel en 2024 pour nos Déchets Non Dangereux, Déchets Dangereux et les Déchets Filières spécifiques a été déployé sur l'ensemble de nos agences en France. Fin 2024 c'est près de 84% des agences qui sont déployées avec des nouveaux contenants, les affichages, les informations interne et l'organisation optimisée des tournées de récupération des déchets.

En parallèle de ces actions, des mesures ont été mises en place ayant pour vocation de réduire la consommation de plastique dans le cadre des emballages et suremballages et de mobiliser nos salariés en ce sens. Depuis des années, nous encourageons les collaborateurs à s'engager personnellement (utilisation de tasses, gobelets à usage durable remis à nos équipes en 2023 dès leur arrivée, ainsi que des gourdes isothermes) et nous avons paramétré nos machines à café afin qu'elles ne distribuent pas de gobelets en plastique lorsqu'on introduit une tasse.

Axe 2 / Optimiser notre filière de retraitement des déchets

De tout temps nous cherchons le meilleur prestataire de gestion des déchets pour une revalorisation optimisée de nos déchets ; ce travail est continu. En 2021, néanmoins, nous avons entrepris un état des lieux complet de nos différents prestataires en France sur nos 4 entités et business et recherchons à en limiter le nombre, et à trouver avec eux d'autres pistes pour améliorer notre revalorisation finale de nos déchets. En 2022, nous avons continué ce groupe de travail dans le but de pouvoir uniformiser au niveau national, sur l'ensemble des entités du Groupe (Chubb France, Chubb Delta et CEMIS), la gestion de nos déchets afin d'optimiser de manière homogène le traitement de nos déchets pour viser l'efficacité de notre système de gestion des déchets. L'objectif a été de passer de plus de 20 prestataires à environ 3-4 au niveau national. En 2023, a été initié le déploiement du nouveau prestataire retenu dans l'ensemble de nos entités sur tout le territoire national pour nos Déchets Non Dangereux, Déchets Dangereux (Autres que l'activité Pi) et les Déchets Filières spécifiques.

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

Choix des prestataires pour le recyclage des déchets

Nos produits présentent des contraintes environnementales forte. Généralement, c'est lors des interventions chez les clients que les techniciens récupèrent les matériaux à recycler. Un tri est ensuite réalisé en agence, puis les déchets sont envoyés chez les différents partenaires en fonction de leur nature.

Du fait de l'obligation légale à laquelle nous sommes soumis, nous déclarons la mise sur le marché de l'ensemble de nos DEEE à notre prestataire ECO SYSTEM. En tant que éco-organisme à but non lucratif, ECO SYSTEM organise la dépollution et le recyclage de ce type de déchets.

En 2024, nous avons déclaré auprès de ECO SYSTEM une "mise sur le marché" de 5,522 tonnes d'équipements, élevant ainsi notre éco-participation (calculée sur la base des équipements mis sur le marché) à 762 € HT.

Pour donner un élément de comparaison, en 2023 ECO SYSTEM a collecté pour le compte de tous les adhérents 88 992 tonnes de DEEE professionnels. A noter également que ce type d'équipement est valorisé à 85% 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 PAPREC qui, lors du recyclage, utilise un désintégrateur afin d'extraire les composants dangereux et valoriser au mieux nos produits.

Résultats

12,01 T de déchets dangereux ont été récupérées par PAPREC

18,27 T de déchets NON dangereux ont été récupérées par PAPREC

Avec un Taux de Trie à 90,31 %

KPI

Batteries récupérées par notre prestataire PAPREC 2,2 T en 2024 (contre 4,456 T en 2023) baisse due à la mutualisation des bacs avec nos 2 autres filiales Chubb France et CEMIS.

4.2 Émissions de gaz à effet de serre



Risque et enjeu

La réduction des émissions de gaz à effet de serre passe par la transition énergétique, et une meilleure gestion des transports concernant l'entreprise Chubb Delta.

En effet l'essentiel de notre impact concerne notre flotte des véhicules, le comportement de nos salariés en matière de conduite routière et notre consommations énergétiques c'est en cela que l'entreprise Chubb Delta a des leviers de performance et de résultats.

Le dernier bilan 2020 établi par un organisme extérieur SOCOTEC, évalue, selon les scopes 1 et 2, la quantité de gaz à effet de serre à 2 167 TCO2 équivalentes par an ; soit -38,6 % comparativement à 2011.

Nos principales causes de rejet sont liées aux véhicules de

l'entreprise du fait de notre activité de prestation de service et des déplacements de nos équipes auprès de nos clients.

Le second poste concerne la gestion de notre parc immobilier, nous cherchons à améliorer notre empreinte carbone en regroupant nos agences afin d'optimiser nos espaces de travail et nos localisations en France, mais également à rechercher de nouvelles implantations dont la performance des bâtiments et énergie de chauffage est performée.

Depuis 2024 nous avons déployé de nombreuses actions qui nous permettent d'estimer une nouvelle amélioration de notre scope 1 et 2 à venir sur les chiffres 2024 et nous allons également élargir notre cotation sur le scope 3 pour nos chiffres 2024 – finalisation prévue en juin 2025.

Chubb Delta

	Organisme CHUBB DELTA (Année 2020)	Bilan GES (Année étudiée) : émissions par poste (t eq. CO2)	% du total (Scope 1+2)	Organisme CHUBB DELTA (Année de Référence 2011)	Bilan GES (Année de ref) : émissions par poste (t eq. CO2)	% du total (Scope 1+2)	Différentiel Année 2020 / Année de Référence
Poste 1 :	Combustion sources fixes (chaudières, groupes électrogènes...)	0	0,0%	Combustion sources fixes (chaudières, groupes électrogènes...)	27	0,8%	- 100%
Poste 2 :	Sources mobiles (véhicules légers, utilitaires, camions...)	2 018	93,1%	Sources mobiles (véhicules légers, utilitaires, camions...)	3 381	95,8%	- 40,4%
Poste 3 :	Emissions de procédés (préciser)	0	0,0%	Emissions de procédés (préciser)	0	0,0%	-
Poste 4 :	Emissions fugitives (fuites fluides frigorigènes)	0	0,0%	Emissions fugitives (fuites fluides frigorigènes)	9	0,3%	- 100%
Poste 5 :	Emissions issues de la biomasse (changement d'affectation des sols)			Emissions issues de la biomasse (changement d'affectation des sols)			
Poste 6 :	Electricité	149	6,9%	Electricité	112	3,2%	+ 25,0%
Poste 7 :	Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0%	Energies sur réseaux extérieurs (vapeur / chaleur / froid)	0	0,0%	-
TOTAL		2 167	t eq. CO2	TOTAL	3 529	t eq. CO2	-38,6%

Politique

Chubb Delta s'engage à améliorer continuellement sa consommation d'énergie. Nous axons notre stratégie sur la flotte de véhicules en optimisant les déplacements de nos techniciens depuis plus de 3 ans.

Notre politique de renouvellement de parc automobile établit la diminution de véhicules diesel au profit soit de véhicules essence soit de véhicules hybrides ou électriques. En 2024, cette bascule se traduit par -22% de consommation de gazole et +172% de consommation en essence.

Un travail est engagé autour de nos constructeurs automobiles (Renault) pour trouver des solutions plus performantes pour les déplacements de nos techniciens en travaillant au renouvelant

des véhicules actuels, tout en prenant en compte les contraintes de charges lourdes liées à nos activités, vers des véhicules utilisant des énergies plus durables au travers de véhicules hybrides, à essence et full électriques.

Comme beaucoup d'entreprises, nous avons développé des solutions de travail à domicile. Désormais Chubb Delta propose à ses salariés des solutions de télétravail pour 1 à 2 jours par semaine, ce qui réduit également notre impact carbone.

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

Actions

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

Depuis plusieurs années le Groupe Chubb cherche à optimiser le positionnement des agences au sein du territoire Français. La croissance externe s'accompagne systématiquement d'une analyse par le gestionnaire du parc immobilier des optimisations et des regroupements possibles de nos équipes sur le territoire Français.

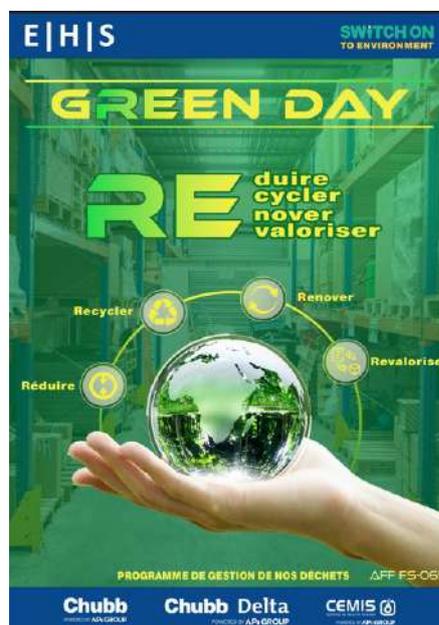
L'accord de télétravail signé le 15 décembre 2021 et mis en place prévoit entre 1 ou 2 jours de télétravail par semaine en fonction des collaborateurs, soit 203 salariés pour 2 jours de TT par semaine en 2024, ainsi que l'optimisation des m2 occupés dans les locaux (bureaux flexibles pour les équipes itinérantes), ont permis de continuer à diminuer l'impact carbone lié à la consommation de carburant de nos salariés pour certains en télétravail, mais également aux consommations d'énergie de chauffage et d'électricité associées.

Nous avons continué notre démarche de regroupement, en 2024 : il y a eu 2 regroupements d'agences. Depuis 2022, dans le cadre de nouvelles implantations, nous avons intégré, dans nos études de faisabilité, des axes d'analyse liés à la performance énergétique des bâtiments loués.

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

23 établissements Groupe Chubb concernées / un parc de 61 établissements = 38% dont 12 Chubb Delta et 8 équipées en 2024.

De plus, afin de partager cet engagement le plus largement possible, une causerie a été déployée afin de mobiliser l'ensemble de nos collaborateurs sur cette thématique via nos écogestes avec le déploiement de l'affiche France en agence 'nos gestes comptent' au niveau monde » ainsi que la causerie du mois de septembre 2024 sur la Gestion de nos déchets.



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

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

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

- **Action 2** en continuité depuis plus de 5 ans : information et formations des salariés à l'éco-conduite ainsi qu'à la prévention des distances de sécurité et des risques.

Depuis 2022, les collaborateurs sont formés au travers d'un module e-learning et comptabilise à fin 2024 plus de 722 collaborateurs Chubb Delta ayant suivi les 3 modules de formations. Cette formation est dans l'accueil nouveaux arrivants de nos nouveaux embauchés par le biais du livret EHS remis à chaque collaborateur mais également par le biais des formations EHS des nouveaux embauchés :

52 **Préservation de l'environnement - ECO-CONDUITE**

Vous voulez savoir comment économiser de l'essence ?
Suivez nos 5 conseils

- 1** Passer plus rapidement les rapports de vitesse de votre véhicule: 2000 tours/min pour les diesels et 2500 tours/min pour les essences



Rapports
- 2** Eviter les charges inutiles
Surconsommation de 10% à 20% de carburant


- 3** Vérifier au moins une fois par mois la pression des pneus
Surconsommation de carburant de 2,4%/0,5 bar



Gonflage
- 4** Utiliser rationnellement les accessoires
Une utilisation permanente entraine une surconsommation de 6% en ville et 20% sur l'autoroute



A/C
Climatisation
- 5** Roulez de façon souple et fluide
Rouler moins vite c'est moins d'émissions de CO2
Une vitesse supérieure de 10 km/h entraine une surconsommation de 5%



Eco conduite

E|H|S **ECOCONDUITE**
LE MODE DE CONDUITE INCONTOURNABLE AUJOURD'HUI

Vous voulez savoir comment économiser du carburant ?
→ Suivez nos 5 conseils !



- 1** Privilégier le rapport de vitesses supérieur

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


- 2** Eviter les charges inutiles

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


- 3** Vérifier au moins une fois par mois la pression des pneus

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


- 4** Utiliser rationnellement les accessoires

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


- 5** Roulez Zen, de façon souple et fluide

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



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

sur la consommation de carburant.

En 2024, 7 collaborateurs réalisant plus de 45 000km/an ont été formés sur un des circuits BELTOISE pendant 1 journée.

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

Au-delà de la bascule progressive dans notre parc de leasing des véhicules diesel à nos véhicules électriques, nous choisissons néanmoins depuis des années des véhicules équipés au mieux au vu de leur impact environnemental :

- La dernière génération des diesel Euro 6 AD Blue (>20 000 kms / an)
- Des véhicules essence de dernière génération Euro 7 (< 20 000kms/an) et pour les Véhicules particuliers (5 places), de basculer du diesel vers l'essence
- Les véhicules dotés de la technologie SCR (Selective Catalytic Reduction, en français Réduction Catalytique Sélective). Cette technologie permet de réduire les émissions nocives grâce à la possibilité d'incorporer un liquide nommé AdBlue dans le véhicule (en complément du gazole). Ce liquide composé principalement d'eau déminéralisée et d'urée est injecté aux gaz d'échappement et permet de réduire les émissions d'oxydes d'azote. Son utilisation permet de transformer 85% des polluants (oxydes d'azote, appelés Nox) en vapeur d'eau et azote inoffensif. Cette technologie est actuellement présente sur les utilitaires et VP Renault et les VP BMW.

De nombreux flash EHS, reprenant ce thème de sensibilisation, permettent de renouveler le message et de faire prendre conscience de l'impact de sa conduite personnelle également sur la consommation de carburant.

De nombreux flash EHS, reprenant ce thème de sensibilisation, permettent de renouveler le message et de faire prendre conscience de l'impact de sa conduite personnelle également

Dans la stratégie mise en place, 3 critères décisionnels sont toujours analysés et pris en considération : il s'agit de l'Impact carbone – la Sécurité et le Prix du véhicule.

Parmi les nouvelles actions engagées depuis 2021 et qui se poursuivent en 2024, nous assurons la continuité de cet engagement vers des véhicules plus performants et des conducteurs toujours plus vigilants à leur comportement au volant.

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

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

- Pour la flotte de véhicules Chubb Delta celle-ci est composée de :
 - 389 véhicules Gazole contre 489 en 2023
 - 125 véhicules Essence contre 91 en 2023
 - 45 véhicules Essence électricité (hybride rechargeable) contre 13 en 2023
 - 35 véhicules Essence-électricité (hybride non rechargeable) contre 24 en 2023
 - 5 véhicules Gazole-électricité (hybride non rechargeable) contre 6 en 2023

- Pour les véhicules utilisant l'énergie électriques, un contrat avec un prestataire d'installation a été signé afin de faciliter l'implantation des bornes au sein de nos agences mais également chez nos collaborateurs volontaires et retenus par l'entreprise. La mise en place dans nos agences de bornes électriques pour les agences ayant des véhicules hybrides a été étudiée depuis 2022.
- 2023 a été l'année des études de la faisabilité sur le terrain auprès des collaborateurs concernés ainsi qu'auprès des propriétaires de nos sites.
- 2024 est l'année de l'installation des premières bornes en agence.

Les véhicules utilitaires sont destinés aux techniciens pour leurs interventions et représentent la majorité de la flotte (49 %). Leur aménagement est tel qu'ils peuvent transporter du matériel dans le cadre des interventions. Nous en comptons 291 (VU=CTTE et VASP).

Les véhicules restants, dits "VP" (véhicules particuliers), sont destinés aux commerciaux et au management pour pouvoir notamment se déplacer chez les clients en toute autonomie. Mis à leur disposition à la fois pour un usage professionnel et personnel, les salariés s'engagent à respecter les conditions définies dans l'accord. Nous en comptons aujourd'hui 308 dans toute la France. Depuis 2022, 100% des commandes de véhicules VP ont basculés en boîte automatique. L'accélération progressive des boîtes automatiques diminue la « montée dans les tours » et donc la surconsommation de carburant.

Résultats

Consommation totale de gazole 2024 : 667 780 litres de gazole pour environ 394 véhicules utilisant en partie du gazole en 2024 contre 851 900 litres de carburant pour environ 495 véhicules en 2023 soit une variation de -22%

Consommation totale d'essence 2024 : 291 481 litres d'essence pour environ 205 véhicules utilisant en partie de l'essence en 2024 contre 107 007 litres de carburant pour environ 128 véhicules en 2023 soit une variation de + 172 %

BEGES 2020 – Bilan gaz à effet de serre :

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

KPI

Bilan de notre consommation de gazole -22% du fait de la sortie progressive des véhicules diesel de notre parc (consommation gazole en 2024 = 667 780 vs 2023 = 851 900)

722 collaborateurs formés en e-learning sur l'éco-conduite et la prévention du risque routier.

Bilan 2024 versus 2023 : - 17 % de consommation d'électricité dans nos agences

Émissions de CO2 du fait de notre consommation de carburants sur l'année 2021 : 2 167 TCO2 équivalentes par an, contre près de 3 529 tonnes équivalents CO2 en 2011 soit -38,6%

48 véhicules hybrides ou full électrique ont été commandés en 2024 pour CHUBB Delta

44% du renouvellement en véhicule hybrides ou full électrique > 20% imposés par la Loi Lohm

2 agences ont été équipées de borne électrique de rechargement en 2024 soit 6 bornes d'installées



5 Les risques sociétaux



5.1 Fournisseurs



Risque et enjeu

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

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

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

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

Fournisseurs de produits

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

En tant qu'installateur / intégrateur (et non 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.

Notre base de données clients et fournisseur est automatiquement vérifiée quotidiennement et les contrats standards de la société disposent de clause de résiliation anticipée et de plein droit si la transaction s'évère ne plus être en conformité avec les règles du commerce international. Cette disposition couvre le cas où le client ou le fournisseur fait l'objet de sanction internationale nous interdisant toute transaction.

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

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

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

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

Engagement des fournisseurs

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

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

- 1. Qualité, santé et sécurité de l'environnement :**
Nous nous attendons à ce que leurs produits et services soient conçus, produits et livrés en mettant au premier plan la sécurité et la santé de leurs employés et clients. De plus, ces produits doivent être à la hauteur, voire excéder, les exigences de qualité contractuelles, légales et réglementaires. L'impact sur l'environnement doit également être pris en compte notamment via la réduction des déchets, des émissions, de la consommation d'énergie et de matériaux problématiques.
- 2. Éthique et corruption dans le monde du travail :**
Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils soient irréprochables en ce qui concerne les sujets d'éthiques et de corruption. Nous n'accepterons aucune forme de concurrence déloyale, de conflits d'intérêt, ou de falsification de documents. Nos fournisseurs doivent avoir mis en place un processus de levé d'alerte ainsi qu'un programme d'éthique et de conformité, proportionnel à la taille et à la nature de leur entreprise. Ils s'engagent également à respecter nos droits exclusifs légitimes et nos droits de propriété intellectuelle.

3. Engagements sociétaux :

Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, il est impensable qu'un de nos fournisseurs ne traite pas ses employés de façon équitable. De la même façon, nous ne tolérons aucun manquement au respect des lois et règlements interdisant la traite des êtres humains. Nos fournisseurs ne doivent donc pas avoir recours au travail forcé ou toute autre forme de travail illégal. La charte signée fait partie des documents obligatoires à obtenir avant d'engager un nouveau partenariat avec un fournisseur.

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

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

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

Indépendance des fournisseurs

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

Durabilité

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

Si l'on se concentre sur le top 30 des fournisseurs de service de sous-traitance (représentant 49% de nos achats de sous-traitance en 2024), nous travaillons avec* :

- 12 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 6 depuis 5 à 10 ans,
- 12 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 2024), nous constatons que les relations sont anciennes. En effet nous avons* :

- 25 fournisseurs depuis plus de 10 ans,
- 5 fournisseurs depuis 5 à 10 ans,
- 0 fournisseurs depuis 2 à 5 ans,

Localité

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

Si l'on se concentre sur nos sous-traitants du top 30 de 2024, près de 95% de leurs interventions (en termes de chiffre d'affaires réalisé) ont lieu dans la région où ils sont basés*.

* Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA

Résultats

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

Sur nos fournisseurs produits et services les plus importants nous travaillons avec 37 fournisseurs depuis plus de 10 ans.

KPI

En 2024, 83% de nos 30 fournisseurs de produits principaux et 40% de nos 30 fournisseurs de sous-traitance principaux travaillent depuis plus de 10 ans avec nous*

En 2024, près de 95% des interventions (en termes de chiffre d'affaires réalisé) des fournisseurs de sous-traitance du top 30 ont eu lieu dans la région où ils sont basés*

*Ces chiffres concernent uniquement la société Delta Security Solutions SA

5.2 Satisfaction et protection des clients

Risque et enjeu

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

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

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



Politique

Face à ces enjeux, nous nous engageons à :

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

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

durabilité des nouveaux produits déployés à la consommation plutôt qu'à la vitesse de mise à disposition sur le marché.

Et nous concentrons nos capacités d'innovation sur la satisfaction client, en coconstruisant nos solutions avec eux afin que nos offres soient centrées sur leurs besoins.

Notre politique se matérialise par différentes initiatives :

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

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

Actions

1. Certifications, gage de qualité et sécurité

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

L'ensemble de nos agences du réseau sont certifiées pour la détection d'intrusion et la vidéosurveillance (R81 et R82) pour la conception, l'installation et la maintenance.

Notre pôle ingénierie est certifié pour la vidéosurveillance (R82) pour la conception et l'installation.

Nos 4 centres de télésurveillance sont certifiés pour la télésurveillance (R31).

Nos centres de télésurveillance sont certifiés ISO 9001 v2015.

2. Le test qualité, une assurance pour nos produits

Les certifications ne suffisent pas à garantir à 100% la protection des utilisateurs. Afin de s'assurer de la qualité de nos produits et de protéger un maximum nos clients, nous privilégions les produits certifiés NF-A2P, et nous testons et validons les produits raccordés à nos services connectés.

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

Par exemple, avant de commercialiser une caméra, sont vérifiés : la qualité de l'image, l'éclairage infrarouge, les effets parasites, la qualité perçue et l'intelligence embarquée.

En plus de ces tests, nous pouvons également réaliser un benchmark des produits équivalents afin de ne proposer que les meilleurs du marché.

3. De nouvelles solutions pour nos clients

En moyenne, nous comptons 370 produits dans notre catalogue Sureté et environ 21% ont été changés en 2024.

En 2024, nous avons lancé plusieurs offres de nouveaux services et produits, dont 3 notables :

Partenariat contrôle d'accès avec Intégral Système

Nous avons lancé en 2024 un partenariat stratégique avec Intégral Système pour répondre aux besoins croissants de nos clients en matière de contrôle d'accès. Ce partenariat nous permet de proposer une offre clé en main, intégrant un système de contrôle d'accès étroitement lié au système d'intrusion, garantissant ainsi une sécurité optimale. Nos agences bénéficient d'un accompagnement personnalisé pour adapter les organes de verrouillage sur les portes de nos clients, assurant une mise en œuvre fluide et efficace de cette solution innovante.

Pack de renouvellement centrales RTC / 2G / 3G

Nous avons créé une offre de pack de remplacement des anciennes centrales, en réponse à l'arrêt programmé des réseaux RTC, 2G et 3G par les opérateurs télécom. Cette démarche proactive nous permet non seulement d'accompagner nos clients dans leur transition technologique, mais également de renforcer leur fidélisation en préservant l'intégralité de leurs fonctionnalités et services, désormais compatibles avec les infrastructures de communication modernes.

VEESION, l'IA contre la démarque inconnue

Le marché de l'IA dans la vidéo est aujourd'hui un incontournable du développement de l'offre. Après plusieurs mois d'études des solutions disponibles sur le marché de l'IA vidéo, la solution Veesion qui vise à réduire la démarque inconnue des commerçants français était une évidence. En effet, notre parc client est composé de différents secteurs d'activités et notamment le Retail alimentaire, high-tech, pharmacie et parapharmacie, bricolage, ...

Cette technologie IA a pour objectif de détecter les gestes suspects des clients dans un magasin et d'envoyer une alerte via l'application Veesion sous forme de courte vidéo de quelques secondes. Les équipes en magasin sont en capacités d'interpeller un client qui n'aurait pas acheté un produit dissimulé, à la sortie en caisse. Cette technologie permet donc de réduire le montant de la démarque inconnue impactant économiquement les commerçants (part sensible de leur CA).

4. Les services connectés : une aide précieuse

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

Centre de maintenance connectée

Ce centre intervient dans 2 grands domaines :

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

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

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

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

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

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

Centres de télésurveillance

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

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

C'est également dans ces centres que nous disposons de services de rondes vidéo connectées, qui permettent par

exemple d'accompagner en vidéo nos clients les plus à risque lors de l'ouverture et de la fermeture de leurs sites.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En 2024, nos NPS étaient de :

- intervention de dépannage : 70.4 stable par rapport à 2023
- achat et chantier : 42.7 en régression de 8 points vs 2023
- 3 premiers mois d'utilisation : 25.3 en régression de 18 points vs 2023

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

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

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

En 2024, notre NPS était de 86 en progression de 5.4 points vs 2023, avec 9.1 clients sur 10 promoteurs de notre service de télésurveillance.

L'enquête annuelle

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

Nous utilisons le NPS comme pour les enquêtes transactionnelles : notre score est de 41.1 en 2024, en progression de 1.3 point vs 2023.

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

Les réclamations

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

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

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

En 2024, nous avons amélioré la gestion de nos réclamations client en les traçant dans notre outil de CRM.

Cette 1ère année de collecte des réclamations nous a permis de quantifier le volume de réclamations reçues et d'améliorer leur prise en compte et leur suivi grâce à un système de workflow qui transfère la réclamation au bon interlocuteur suivant le motif et le secteur géographique de l'agence.

Résultats

3 certifications métier :

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

76 nouveaux produits en 2024

Résultats 2024 relatifs aux enquêtes transactionnelles

Suite à intervention

Nombre de réponses : 1108

NPS : 70.4

Suite à traitement d'alarme

Nombre de réponses : 406

NPS : 86

Suite à achat et chantier

Nombre de réponses : 89

NPS : 42.7

Suite aux 3 premiers mois d'utilisation

Nombre de réponses : 87

NPS : 25.3

KPI

Enquêtes annuelles 2024 :

Nombre de réponses : 633

NPS : 41.1

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 en la matière est donc celui du respect des règles fiscales et du paiement de nos impôts et taxes dans les délais.

Politique

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

Nous menons notre activité dans le strict respect de nos valeurs qui sont les suivantes : préserver nos valeurs humaines, être précurseur en tout, s'approprier ce que nous faisons, apporter de l'énergie et se challenger, gagner avec intégrité, ensemble. Nous développons dans ce cadre une forte politique EHS (environnement, hygiène et sécurité), appliquons les règles du Code d'Éthique du groupe, de notre Code de conduite anti-corruption et mettons en application notre politique de ressources humaines du « toujours mieux vivre ensemble » : nous valorisons la diversité, soutenons la formation continue et menons une politique de ressources humaines dynamique pour développer en continu les compétences de nos collaborateurs et optimiser leurs plans de carrière.

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

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

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

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

Actions

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

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

Règles et procédures

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

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

Chaque année, nous réalisons une certification des contrôles visant à nous auto-évaluer sur notre capacité à respecter les procédures en place. A cette occasion, ou dans toute autre circonstance le justifiant, les procédures doivent faire l'objet d'une revue et d'une mise à jour si nécessaire.

Former et sensibiliser

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

Nous avons deux types de formations :

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

collaborateurs (hors collaborateurs de terrain) suivent annuellement un programme de modules Ethique obligatoires dont un module sur la corruption et un module sur la protection des données.

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

En 2024 le taux de formation e-learning réalisées par les employés déjà présents au 1er janvier 2024 était de 95%.

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

Contrôler

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

1. Les cadeaux et invitations

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

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

Ainsi, nous avons mis en place une matrice de validation des cadeaux et invitations dont nos clients ou potentiels clients seraient bénéficiaires. 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, 18 cadeaux ou invitations ont nécessité une approbation et seuls 16 ont été autorisés.

Cette matrice concerne également les cadeaux reçus par nos employés.

2. Vérification des clients

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

C'est pourquoi, toutes les sociétés du groupe sont soumises à la procédure "ITC360" ("ITC" pour "International Trade Compliance" et 360 en référence à une vision 360°) qui précise la démarche à suivre : il est impératif de vérifier que le partenaire commercial n'est pas frappé d'interdiction via la plateforme de base de données à laquelle nous avons souscrit : MK DENIAL. Courant 2023, la procédure de vérification a été modifiée. Jusqu'alors, ces vérifications incombaient aux commerciaux, qui se devaient de les réaliser avant tout nouveau devis ou réponse à un appel d'offres, ainsi qu'à tous les salariés amenés à enregistrer des nouveaux partenariats. Par exemple, le département Achats devait se soumettre à ce type de vérification avant la sélection des fournisseurs dans un processus d'appel d'offres.

Par ailleurs, notre base de données clients et fournisseur continue à être automatiquement vérifiée quotidiennement et les contrats standards de la société disposent de clause de résiliation anticipée et de plein droit si la transaction s'avère ne plus être en conformité avec les règles du commerce international. Cette disposition couvre le cas où le client ou le fournisseur fait l'objet de sanction internationale nous interdisant toute transaction

En conséquence, depuis octobre 2023, il n'est plus demandé d'opérer de vérification via MKDenial avant l'enregistrement du tiers dans l'ERP, cette vérification étant réalisée automatiquement et quotidiennement. En cas de transaction sensible, la démarche commerciale est immédiatement suspendue. Elle fait alors l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la Direction Juridique et des investigations complémentaires sont menées.

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

3. Dispositif de contrôle et d'audit interne

Notre département de contrôle interne est en charge de mettre en place des contrôles barrières afin de limiter les risques de corruption et de fraude dans le cadre de la loi SOX. Par exemple, dans cette matrice, nous disposons entre 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 d'une lettre de certification par la direction financière à chaque clôture trimestrielle afin d'attester de la transparence des états financiers et de l'efficacité du contrôle interne aux bornes du processus avant transmission du "reporting package" au groupe.

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

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

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

En 2023 Chubb Delta a complété sa campagne annuelle d'évaluation des contrôles composant la matrice de contrôles SOX (100% des contrôles ont été revus et certifiés). Notre niveau de maturité est donc défini comme "Adequate control".

Alerter

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

De plus, Chubb Delta a mis en œuvre un dispositif d'alerte ouvert à tous, aussi bien aux salariés qu'aux tiers (clients, sous-traitant, fournisseurs, etc.), dans le but de signaler d'éventuels manquements au code d'éthique ou aux lois applicables. Pour proposer ce service, a été mis en place la ligne d'assistance éthique ou helpline API, une plateforme appartenant à API, mais mise à la disposition de l'ensemble des collaborateurs Chubb Delta pour émettre des signalements. Toute personne peut remonter une alerte via une plateforme internet sécurisé ou par téléphone accessible par un numéro gratuit. La plateforme permet l'émission de signalement de manière anonyme, au choix de l'auteur du signalement.

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

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

Toute alerte émise fait l'objet d'une investigation interne et signalée au groupe. Pour cela, nous disposons d'un outil de suivi et reporting groupe. De plus, si les faits sont avérés, nous nous engageons à prendre les mesures nécessaires au plus vite (y compris des sanctions disciplinaires). 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

11% de cadeaux et invitations refusés car ils ne respectaient pas nos engagements

Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe : 12 (dont 5 non avérées à l'issue de l'enquête),

En 2024, la société a résilié deux contrats concernant des clients ayant fait l'objet de sanctions dans le cadre des mesures restrictives prononcées à l'égard de la Russie en réaction aux atteintes à l'intégrité et la souveraineté de l'Ukraine.

Nombre d'anomalies de contrôles internes relatives à l'éthique, la corruption et la fiscalité : pas d'anomalie identifiée sur 2024.

KPI

Taux de formation éthique / corruption via l'e-learning : 95% des collaborateurs formés (vs 96% en 2023)

Taux d'alertes éthiques clôturées du fait qu'une enquête a été dûment menée : 100% (100% en 2023)

5.4 Sécurité informatique et digitalisation



Risque et enjeu

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

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

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

Politique

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

Pour cela, la cellule Cybersécurité a mis en place en 2023 un Système de Management de la Sécurité de l'Information (ISMS) que toutes les entités de Chubb doivent respecter. L'ISMS est composé de plusieurs IT Politiques (ISMS : Information Security Management System) qui couvrent l'ensemble des bonnes pratiques concernant la sécurité informatique. Le Système de Management de la Sécurité de l'Information (ISMS) suivi par l'ensemble du groupe est conforme aux exigences de la norme ISO27001.

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

Enfin, soucieux des enjeux environnementaux, nous avons engagé une démarche de digitalisation afin d'acter dans le sens du zéro papier, démarche que nous avons encore accentuée en 2024.

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 2024, nous avons déjoué 100% des 142 492 attaques perpétrées.

Une organisation robuste

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) a pour vocation de mener la modernisation de l'architecture IT et joue un rôle majeur en matière de prévention, de détection et de gestion des incidents de sécurité. Parmi ses fonctions, le département est en charge de la mise en place de la redondance, des sauvegardes ainsi que du maintien du plan de secours informatique (astreintes, sauvegardes et capacité de restauration, data center de secours, etc.). Si un incident se produisait, une structure de secours et des réseaux redondants ont été mis en place afin de garantir la continuité de nos services. Les sécurités physique et digitale sont complémentaires. La DSI met donc en place des actions pour protéger ses biens : les locaux sont accessibles uniquement avec un badge sécurisé, les accès aux serveurs sont supervisés, les sites sont télésurveillés etc. Par ailleurs, une certification annuelle liée à la Data Privacy est mise en place via un e-learning dédié. Elle permet de sensibiliser annuellement les employés sur la Data Privacy. 99% des employés concernés ont réalisé le e-learning en 2024.

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

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

Une configuration technique sécurisée

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

centers. Ainsi, si un hacker parvient à intercepter le flux de données, celui-ci sera inexploitable.

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

Agilité

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

Audit comme gage de sécurité

La sécurité informatique évolue très rapidement. Afin de ne pas perdre le fil des nouvelles recommandations, nous chargeons chaque année s'il n'y a pas d'audit interne la même année, une entreprise spécialisée dans la cybersécurité de réaliser un audit flash. Cet audit se déroule généralement sur une dizaine de jours et mobilise plusieurs experts en cybersécurité. Lors de l'audit, ces experts testent notre système de sécurité et cherchent à identifier un maximum de failles en simulant des attaques, qu'elles soient internes ou externes. Cela nous permet d'avoir un état des lieux objectif de la sécurité des systèmes d'information. En 2024, nous avons fait l'objet d'un audit interne qui a confirmé notre robustesse face aux risques Cyber.

Accordant un intérêt indéniable à la protection des données, nous appliquons, dans la mesure du possible, les recommandations issues de cet audit qu'il soit interne ou externe. C'est d'ailleurs pourquoi nous avons renforcé notre dispositif de sécurité en prenant en compte les observations mineures mises en avant au cours de cet audit interne.

Digitalisation

Une démarche de digitalisation actant en faveur du développement durable :

Dès 2019, nous avons engagé des initiatives de digitalisation pour acter en faveur du zéro papier. Cela s'articulait autour de la documentation client et de la facturation client. En 2021, nous avons initié le projet de dématérialisation de la facturation fournisseur pour accentuer l'effet de cette digitalisation sur l'enjeu en question.

Aussi, une initiative de signature électronique qui induit la digitalisation des devis a été initiée en 2021. Cette signature électronique est en place depuis la fin de l'année 2022 sur

quelques agences actuellement. Pour rappel, cela engendre la fin du devis en format papier, ainsi qu'un enrichissement de notre extranet client qui permet à nos clients d'accéder à leurs factures depuis l'extranet (fin de l'envoi en format papier en cas de demande de facture d'un client auprès d'une agence).

Enfin, durant le second semestre 2022, nous avons accentué notre démarche de digitalisation : cela s'est traduit par la digitalisation à 100% des titres restaurants mais également par la digitalisation à 81% de nos fiches de paie. En 2024, le taux de digitalisation de nos fiches de paie est de 88% ce qui est stable en comparaison à 2023 où le taux de digitalisation était de 89%.

Résultats

142 492 tentatives d'attaques déjouées en 2024

Roadmap Digitale actant en faveur du zéro papier en développement perpétuel

Taux de réalisation de la certification annuelle liée à la Data Privacy pour les employés concernés en 2024 : 99%

En 2024, 71% de nos factures client sont dématérialisées (près de 156 539 factures dont 110 546 dématérialisées)

Concernant les factures fournisseurs à ce jour nous avons 73.572 factures fournisseurs digitalisées suite au démarrage de la digitalisation de ce flux en mars 2022. En 2024, ce sont 30.025 factures fournisseurs qui ont été digitalisées.

A la fin de l'année 2024, nous observons environ 4.125.399 documents dématérialisés (factures clients, factures fournisseurs, bons de commande, contrats, ...)

100% de nos titres restaurant sont digitalisés

88% de nos fiches de paie sont dématérialisées

KPI

100% des attaques hautes et critiques déjouées en 2024

0 amende ou infraction relevée par les autorités de tutelles



6 Table de concordance Objectifs de Développement Durable

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

ODD	Cibles des ODD auxquelles Chubb Delta contribue	Actions menées par Chubb Delta pour contribuer à la réalisation de ces cibles	Enjeux de Chubb Delta
	<ul style="list-style-type: none"> 3.6 : Diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation et formation des collaborateurs – prévention des risques et développement d'une culture sécurité pro-active 	Enjeu 4 : Santé et sécurité des collaborateurs
	<ul style="list-style-type: none"> 4.4 : Augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboration des plans de formations individuels (formations obligatoires et non obligatoires) : 77,7% des salariés formés en 2024 	Enjeu 2 : Formation
	<ul style="list-style-type: none"> 5.1 : Mettre fin à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes 	<ul style="list-style-type: none"> Tolérance zéro envers toute forme de discrimination Mesures visant à renforcer la mixité et l'égalité femmes-hommes 	Enjeu 1 : Diversité
	<ul style="list-style-type: none"> 7.2 : Accroître la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial 	<ul style="list-style-type: none"> Actions pour réduire l'impact carbone de notre flotte véhicule, notamment en augmentant la part des véhicules hybrides ou électriques 	Enjeu 6 : Emissions de gaz à effet de serre
	<ul style="list-style-type: none"> 8.3 : Promouvoir l'entrepreneuriat et la croissance des TPE et PME 8.5 : Garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale 8.6 : Réduire considérablement la proportion de jeunes sans emploi ni formation 8.8 : Promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> Mesure en faveur de la réduction des écarts de rémunération Mesures en faveur de l'embauche et l'évolution de carrière des personnes en situation de handicap Politique et culture EHS importante Sélection des sous-traitants de la région afin de favoriser l'économie locale 	Enjeu 1 : Diversité Enjeu 2 : Formation Enjeu 3 : Engagement et développement Enjeu 4 : Santé et sécurité des collaborateurs Enjeu 7 : Fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none"> 10.2 : Favoriser l'intégration sociale, économique et politique, de toutes les personnes, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leurs handicaps, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre 	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement neutre et mesures pour augmenter la part des femmes dans l'entreprise (24,3% des salariés en 2024) pour arriver à un taux de 26,5% d'effectif féminin en 2025 Politique en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap : taux d'emploi direct de 5,68% Contribution au « Denim Day » pour attirer l'attention sur le viol et les agressions sexuelles contre les femmes. 	Enjeu 1 : Diversité
	<ul style="list-style-type: none"> 11.6 : Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion des déchets 11.a : Favoriser l'établissement de liens économiques, sociaux et environnementaux positifs entre zones urbaines, périurbaines et rurales 	<ul style="list-style-type: none"> Actions en faveur du recyclage et la revalorisation des déchets Actions pour réduire l'impact de notre flotte véhicule sur la qualité de l'air Actions afin de favoriser le recours à des fournisseurs locaux 	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre Enjeu 7 : Fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none"> 12.2 : Gestion durable et utilisation rationnelle des ressources naturelles 12.5 : Réduire la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une démarche « zéro papier » Actions pour réduire la part des combustibles fossiles dans notre flotte véhicule Actions en faveur du recyclage et la revalorisation des déchets Développement d'une stratégie 0 plastique 	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre Enjeu 10 : Sécurité informatique et digitalisation
	<ul style="list-style-type: none"> 13.3 : Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation et formation des collaborateurs pour adapter des comportements visant à lutter contre les changements climatiques 	Enjeu 5 : Déchets et économie circulaire Enjeu 6 : Émissions de gaz à effet de serre
	<ul style="list-style-type: none"> 16.5 : Réduire la corruption et la pratique des pots-de-vin 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place des politiques favorisant des comportements éthiques, axées sur la lutte contre la corruption Formation et sensibilisation des collaborateurs : 95% des salariés ont reçu une formation éthique Actions de vérification et de contrôle, notamment de cadeaux clients 	Enjeu 9 : Éthique et lutte contre la corruption



7 Note méthodologique concernant les informations sociales, environnementales et sociétales



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

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

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

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

7.1 Période couverte

Les indicateurs présentés au titre des informations sociales, environnementales et sociétales se rapportent à l'exercice 2024 (du 1er janvier au 31 décembre).

7.2 Périmètre

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

7.3 Indicateurs sociaux

L'ensemble des taux présentés dans le rapport sont calculés par rapports aux effectifs au 31/12/2024, 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 31/12/2024 de l'année écoulée.

I.2 Part de femmes dans l'entreprise : rapport entre le nombre de collaborateurs femmes et l'effectif total au 31/12/2024.

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

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

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

II. Formation

II.1. Taux de formation : rapport entre le nombre de collaborateurs formés et l'effectif total au 31/12/2024.

II.2. Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur : rapport nombre d'heures de formation et effectif total au 31/12/2024.

III. Engagement des collaborateurs

III.1. L'enquête dite "enquête d'engagement et d'écoute" (anciennement "Pulse Survey") est envoyée chaque année, afin de recueillir le ressenti des collaborateurs sur leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. Les collaborateurs sont invités à répondre aux questions par une note de 1 à 10. Afin de calculer le taux de satisfaction, la moyenne des notes sur 10 a été réalisée puis rapportée à 100. L'évolution des résultats a été obtenue en soustrayant du taux de satisfaction de la première enquête le taux de satisfaction de la deuxième enquête.

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

IV. Santé et sécurité des collaborateurs

IV.1. La définition des accidents du travail diverge selon les pays. En tant qu'entreprise française, nous retenons comme définition les accidents avec arrêt de travail sur le territoire français. En cas de chevauchement de l'arrêt sur deux exercices, l'accident de travail est comptabilisé sur l'exercice pendant lequel est intervenu l'arrêt de travail initial. En application des dispositions réglementaires, le taux de fréquence des accidents de travail pour un exercice est égal au nombre d'accidents avec arrêt de travail, rattachés à l'exercice, multiplié par un million et divisé par le nombre d'heures théoriquement travaillées.

IV.2. De même le taux de gravité est égal au rapport entre le nombre de jours calendaires réellement perdus suite à des accidents du travail et le nombre d'heures d'exposition au risque, multiplié par 1000.

IV.3. Taux d'agence sans accident du travail avec ou sans jour d'arrêt : nombre d'agences sans accident de travail ni jour d'arrêt / nombre total d'agences en 2024.

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

7.4 Indicateurs environnementaux

V. Déchets et économie circulaire

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

VI. Émissions de gaz à effet de serre

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

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

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

7.5 Indicateurs sociétaux

VII. Fournisseur

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

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

VIII. Satisfaction et protection des clients

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

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

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

VIII.4. Afin de calculer Net Promoter Score (NPS), nous nous sommes appuyés sur les résultats des enquêtes transactionnelles envoyées aux clients suite à une intervention. Le client répond à la question « Nous recommanderiez-vous ? » en attribuant une note de 1 à 10. Une note supérieure ou égale à 9 signifie que le client est promoteur, de 7 à 8 que le client est neutre et une note inférieure ou égale à 6 que le client est détracteur. Le NPS est obtenu en soustrayant du pourcentage des clients promoteurs le pourcentage des clients détracteurs.

IX. Éthique et lutte contre la corruption

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

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

X. Sécurité informatique et digitalisation

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

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

8 Annexe

DELTA SECURITY SOLUTIONS

**Rapport du professionnel de l'expertise- comptable
désigné organisme tiers indépendant sur la vérification
de la déclaration de performance extra-financière**

(Exercice clos le 31 décembre 2024)



Rapport du professionnel de l'expertise-comptable désigné organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2024)

DELTA SECURITY SOLUTIONS

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

À l'Assemblée générale,

En notre qualité de professionnel de l'expertise-comptable désigné organisme tiers indépendant de la société DELTA SECURITY SOLUTIONS (ci-après « l'entité »), accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Validation/Vérification n°3-1862, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion consolidé en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A.225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant : les politiques présentées ne mentionnent pas systématiquement d'objectifs chiffrés.

*PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, 11, rue Arthur III, CS 24241, 44263 Nantes Cedex
Téléphone: +33 (0)2 51 84 36 36, Fax: +33 (0)2 51 84 06 22, www.pwc.fr*

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de l'entité.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le Conseil d'Administration.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et normes professionnelles applicables

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, aux normes professionnelles du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables applicables en France, au *Programme de vérification DPEF – PV v.0* a tenant lieu de programme de vérification, et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.821-28 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et des normes professionnelles relatives à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre avril 2025 et mai 2025 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 14 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Conformité, Ressources humaines, Santé et sécurité, Environnement et achats, Marketing et communication, Expérience client et Système d'information.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 du code de commerce en matière sociale et environnementale et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L.225-102-1 du code de commerce.
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 du code de commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ; et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe et pour lesquelles nos travaux ont été réalisés au niveau du siège de l'entité (Champagne-au-Mont-d'Or) ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la cohérence des évolutions des valeurs reportées ;
 - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau du siège de l'entité, à savoir (Champagne-au-Mont-d'Or) et couvrent environ 30% des données sélectionnées pour ces tests.

DELTA SECURITY SOLUTIONS

Rapport du professionnel de l'expertise-comptable désigné organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2024 – Page 6

- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon les normes professionnelles ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Nantes, le 28 mai 2025

PricewaterhouseCoopers Audit



Anne Parenty

Associée Développement Durable

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

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs pour l'exercice 2024 (KPI et résultats) :

- Nombre de femmes dans l'entreprise au 31/12, effectif total au 31/12, part de femmes dans l'entreprise, nombre de personnes reconnues en situation de handicap et taux d'emploi direct ;
- Nombre de collaborateurs formés, nombre d'heures de formation délivrées, taux de collaborateurs formés sur l'année, moyenne d'heures de formation par collaborateur ;
- Résultats de l'enquête d'engagement et de satisfaction, nombre de promotions et de changements de statut ;
- Nombre d'accidents avec arrêt de travail, nombre d'heures travaillées, taux de fréquence des accidents (TF1), nombre de personnes formées aux risques routiers ;
- Masse totale en tonnes de déchets de batteries récupérées par le prestataire PARSEC, taux de recyclage des déchets ;
- Consommation totale en litres de carburant (gazole), variation (%) de la consommation d'électricité par rapport à l'an passé ;
- Nombre de fournisseurs de produits dont l'ancienneté de la relation commerciale est supérieure à 10 ans, proportion de fournisseurs de produits dont l'ancienneté de la relation commerciale est supérieure ou égale à 10 ans, proportion de sous-traitants dont l'ancienneté de la relation commerciale est supérieure ou égale à 10 ans ;
- Nombre de nouveaux produits ajoutés au catalogue en 2024, nombre de réponses et NPS (Net Promoter Score) aux enquêtes de satisfaction annuelles transactionnelles ;
- Nombre d'alertes éthiques remontées au groupe, taux d'alertes éthiques clôturées du fait qu'une enquête a été menée ;
- Nombre d'attaques détectées, taux des attaques hautes et critiques déjouées, taux de factures fournisseurs dématérialisées.

Informations qualitatives (actions et résultats) pour l'exercice 2024 :

- Célébration du Denim Day, aide financière de France travail perçue dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) proposant une formation préalable à l'embauche et utilisée pour mettre en place une formation Opérateur(trice) Spécialisé(e) en Traitement d'Information de Sécurité à Distance (OSTISD) ;
- Déploiement de nouvelles formations « relation client et devoir de conseil » à une population technique animées par le prestataire ACTIOTEAM ;
- Déploiement par le groupe API d'un projet « Growing Performance in Sales » (GPS), dont l'objectif est d'accompagner les équipes commerciales pour améliorer leur performance ;
- Deux agences ont fait reconnaître leur système de management en se faisant certifier MASE ;
- Mise en place d'une véritable gouvernance de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise ;
- Déploiement d'une causerie en septembre 2024 sur la gestion des déchets ;
- Signature des attestations contractuelles (respect du code éthique et des obligations légales) par les fournisseurs au moment de la contractualisation ;
- Certification des agences du réseau pour la détection d'intrusion et la vidéosurveillance (R81 et R82) pour la conception, l'installation, et la maintenance ;
- Complétude de la campagne annuelle d'évaluation des contrôles SOX ;
- Conduite d'un audit interne pour évaluer le niveau de sécurité du système d'information.

Chubb Delta

POWERED BY **API GROUP**

Tél. **+33 (0)4 72 52 72 52**

www.chubbsfs.com

@Chubb 07/2025. All rights reserved

Chubb Delta, marque commerciale de Delta Security Solutions, Société Anonyme au capital de 1 133 484 €. 973 510 019 RCS Lyon. Siège social : Chemin du Château d'Eau - Parc d'Affaires de Dardilly - BP 70 - 69543 Champagne au Mont d'Or Cedex. Autorisation d'exercer n° AUT-069-2123-01-22-20240368197 délivrée le 22/01/2024 par le CNAPS Sud-Est Lyon. Article L612-14 du code de sécurité intérieure : « L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient ». Services de télésurveillances opérés par : Chubb Delta Télésurveillance. Société par Actions Simplifiées au capital de 1 045 612,72 €. 320 975 691 RCS Lyon. Siège social 9, rue du Château d'Eau - 69543 Champagne au Mont d'Or. Autorisation d'exercer n°AUT-069-2123-02-08-20240368214 délivrée le 08/02/2024 par le CNAPS Sud Est. Crédits photos : Delta Security Solutions, AdobeStock.