



2018

Déclaration de performances extra-financières



Michael Dell, Président et Directeur Général

Avec un chiffre d'affaires de plus de 90 milliards de dollars et 145 000 employés, Dell Technologies est l'une des plus grandes entreprises IT qui répond aux besoins des très grandes entreprises et des gouvernements comme à ceux des petites entreprises et des consommateurs du monde entier.

La structure unique de la société permet aux startups innovantes et à forte croissance de coexister auprès de grandes entreprises, d'interagir avec elles et de bénéficier de leur solide réputation.



Michael Dell a 19 ans et est encore étudiant lorsqu'il fonde Dell en 1984 avec 1 000 dollars en poche. Souvent cité pour avoir dit que « la technologie sert à développer le potentiel humain », la vision de Michael Dell sur la façon dont la technologie devrait être conçue, fabriquée et vendue a profondément changé l'industrie IT. En 1992, Michael devient le plus jeune CEO à apparaître dans le classement Fortune 500. Connu et admiré pour sa vision professionnelle astucieuse et ses choix audacieux, Michael a privatisé Dell en 2013, posant ainsi les bases du plus grand partenariat technologique de l'histoire, à savoir l'association de Dell et d'EMC en 2016.

Michael Dell est un vrai philanthrope. En 1999 il crée avec sa femme Susan, la fondation Michael and Susan Dell qui vient en aide aux populations les plus démunies aux États-Unis et dans de nombreux autres pays. Michael Dell est également chargé de promouvoir l'entrepreneuriat en tant qu'action de lutte contre la pauvreté dans le monde à la Fondation des Nations Unies.



Le 7 septembre 2016, Dell et EMC ont joint leurs forces dans le cadre de la plus importante fusion technologique de l'histoire pour devenir Dell Technologies. Dell Technologies réunit sept leaders technologiques, Dell, Dell EMC, Pivotal, RSA, Secureworks, Virtustream et VMware, en une même entreprise qui accélère la transformation numérique et génère des résultats tangibles chaque jour pour nos clients et nos collaborateurs.



Dell fournit aux employés d'aujourd'hui ce dont ils ont besoin pour se connecter, produire et collaborer où qu'ils soient, à tout moment et en toute sécurité. Ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, ordinateurs 2-en-1 et clients légers primés, stations de travail puissantes et périphériques robustes adaptés à des environnements spécialisés, ainsi que moniteurs, stations d'ancrage, solutions et services de sécurité des terminaux... Tous les collaborateurs disposent de l'équipement dont ils ont besoin pour travailler de la façon qu'ils souhaitent.



Dell EMC permet aux entreprises de moderniser, d'automatiser et de transformer leur datacenter à l'aide d'une infrastructure convergée, de serveurs, de stockage et de technologies de protection des données leaders sur le marché. Les entreprises bénéficient ainsi d'une base solide pour transformer leur IT et mettre au point des méthodes de travail inédites et optimisées via le Cloud hybride, la création d'applications Cloud natives et les solutions Big Data.



L'offre logicielle VMware soutient l'infrastructure numérique complexe mondiale. Les offres de VMware en matière de calcul, de Cloud, de mobilité, de mise en réseau et de sécurité forment une base numérique dynamique et cohérente pour délivrer les applications qui stimulent l'innovation métier.



Virtustream fournit des solutions de Cloud construites pour l'entreprise et conçues pour exécuter vos applications les plus complexes et les plus critiques, tout en garantissant performance, sécurité et efficacité dans un Cloud privé, public ou hybride.





RSA propose des solutions de sécurité orientées métier qui lient de façon unique le contexte commercial aux incidents de sécurité pour aider les entreprises à gérer les risques numériques et à protéger les données les plus importantes.



Pivotal transforme la façon dont les entreprises construisent et exécutent les logiciels pour innover progressivement en utilisant des méthodologies avancées de développement logiciel, une plate-forme de Cloud moderne et des outils analytiques.



Secureworks développe des solutions de sécurité axées sur les données pour votre organisation dans le but de détecter et d'empêcher toute faille de sécurité et toute attaque.

En complément du savoir-faire des équipes Dell Technologies, nous avons fondé en 1997 Dell Financial Services (DFS). Il s'agit d'une société qui fournit des solutions complètes et innovantes aux partenaires et aux utilisateurs finaux dans 54 pays du monde. Conjointement avec nos équipes travaillant au sein de Dell Technologies, et afin de leur offrir des solutions adaptées à leurs besoins, nous disposons d'équipes dédiées pour conseiller et accompagner nos clients. Leur expertise en solutions de financement ou de services (mode « as a Service » / aaS) vient en complément du savoir-faire des équipes Dell Technologies. Banque indépendante, DFS offre la possibilité à nos clients de bénéficier d'un fournisseur de solutions unique et d'opter pour des solutions de services incluant les systèmes Dell Technologies, les logiciels, mais aussi les services et périphériques.

C'est chacune de ces entités, qui adaptent et fournissent des efforts pour remplir les objectifs fixés par le groupe Dell Technologies. Ainsi, Dell SA, s'inscrivant pleinement dans cette vision globale, intègre les objectifs communs en les adaptant dans l'environnement français. Fort de ces qualités locales et propres à chacune des entités, le groupe Dell Technologies s'impose comme un acteur incontournable, au coeur des enjeux contemporains.



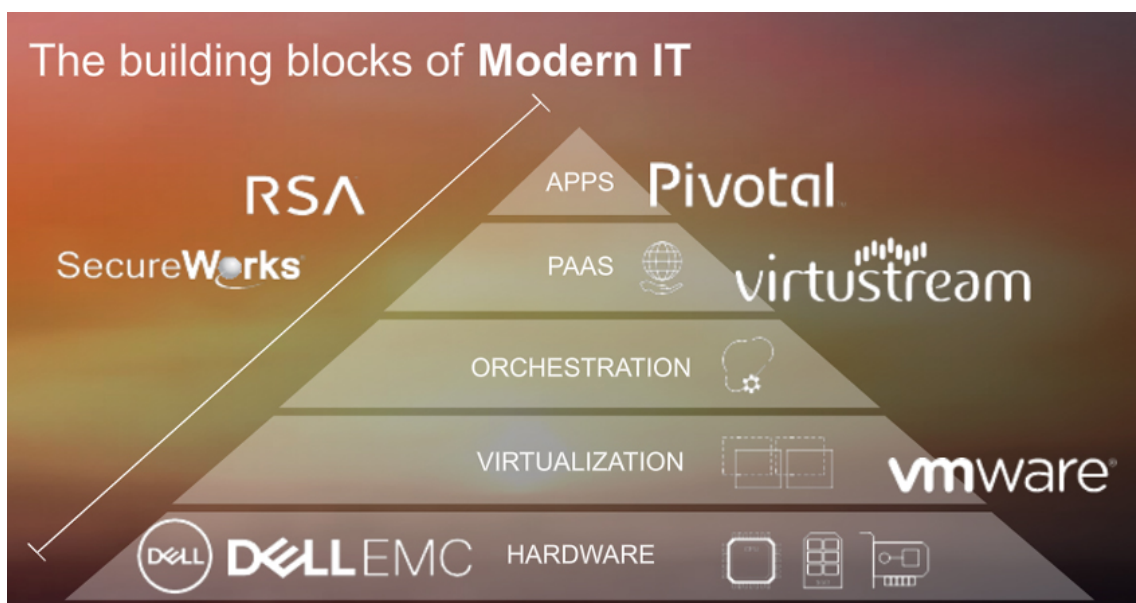
1 Le modèle d'affaires



1.1 Dell Technologies, leader stratégique

Créer des technologies conduisant au progrès humain

Avec sa position sur le marché des nouvelles technologies, **Dell Technologies s'engage au quotidien pour mettre son savoir-faire au service du progrès humain**. Chez Dell Technologies, nous cherchons à changer le monde et à créer un impact social positif en renforçant nos initiatives de développement durable, en favorisant l'inclusion et en transformant des vies avec la technologie. En fournissant des infrastructures essentielles pour les clients professionnels et particuliers, Dell Technologies souhaite permettre à ces acteurs de construire sereinement leur avenir digital, transformer les services informatiques et **protéger le capital le plus précieux : l'information**.



Nous n'oublions pas nos origines, l'entrepreneuriat fait également partie de notre ADN. En effet, Michael Dell en qualité de fondateur de Dell Technologies, insuffle à l'entreprise un esprit d'entrepreneuriat et d'ouverture aux idées nouvelles. C'est ainsi qu'est né le programme « *Dell for Entrepreneurs* » qui nous permet d'échanger et de partager avec des créateurs d'entreprises autour des nouvelles technologies grâce au bénévolat de compétence. Ainsi, depuis sa création en France en 2014, plus de 90 collaborateurs « *experts* » ont apporté leur soutien et conseils à plus de 50 startups à travers des ateliers organisés sur nos sites montpellierain et parisien. De plus, fort d'un partenariat de 9 ans avec l'association FACE (Fondation Agir contre l'exclusion), nous menons des actions pour faciliter l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi.

1.2 Au cœur des attentes

Mettre le client au centre de notre politique

Acteur clé dans le secteur des nouvelles technologies, Dell Technologies offre un panel de solutions et de services efficaces, simples et accessibles. Avec pour objectif d'offrir toujours un meilleur service à nos clients, Dell Technologies est présent en France avec l'entité Dell SA, dès 1989 et aujourd'hui présente sur deux sites : l'un à Bezons, dans le Val d'Oise (95), et à Montpellier dans l'Hérault (34). Cette disposition permet d'offrir à nos clients une plus grande proximité.

Nos offres, étoffées par la galaxie Dell Technologies, nous permet d'accompagner des acteurs économiques différents dans le développement de leurs activités. Serveurs, solutions de mise en réseau, systèmes de stockage, cyber-protection, conseil en matière de sécurité, matériel informatique, nous sommes tournés vers l'innovation technologique au service de nos clients.

La possibilité d'être présent de la production aux services nous permet de nous consacrer pleinement à la satisfaction de nos clients mais aussi de nous consacrer à des impératifs majeurs : protection de l'environnement, recyclage, bien-être au travail. **Autant d'objectifs qui tendent vers un but : devenir l'entreprise technologique la plus éco responsable possible.**



1.3 Le socle de nos valeurs

Gagner avec intégrité

Notre réputation en tant que société adhérant à une éthique professionnelle et partenaire commercial digne de confiance constitue l'un de nos atouts les plus précieux et est indispensable à notre succès. **Pour protéger notre réputation et notre marque, nous observons des normes éthiques allant bien au-delà du minimum légal.**

Le programme d'éthique et de conformité de Dell Technologies est supervisé par le Comité d'audit du Conseil d'administration. Dell Technologies a également nommé un Directeur de la conformité et de l'éthique qui gère les activités quotidiennes du programme, ainsi qu'un Conseil mondial des risques et de la conformité, constitué de membres de l'équipe de direction et d'autres hauts responsables, qui sont notamment chargés d'assurer l'efficacité de notre programme. Notre Code s'applique à tous. Notre Code de conduite, *«Comment nous gagnons»*, contient les grandes lignes directrices quant à la façon de mener nos activités quotidiennes conformément à nos objectifs et à nos valeurs, ainsi que dans le respect de la lettre et de l'esprit des impératifs juridiques applicables et des politiques, normes et principes éthiques de Dell Technologies.

Tous les collaborateurs de Dell Technologies, sans exceptions, ainsi que les employés des filiales et sociétés affiliées de Dell Technologies, doivent respecter notre Code de conduite. En outre, nous demandons à tous nos fournisseurs, intervenants ponctuels ou agents et à toute personne travaillant avec Dell Technologies ou agissant au nom de Dell Technologies de se tenir à des normes aussi élevées.

Notre culture et nos valeurs

Clients : nous croyons que les relations que nous entretenons avec nos clients sont notre principal facteur de différenciation et le fondement de notre réussite.

Intégrité : nous croyons que l'intégrité doit, à tout moment, régir notre farouche volonté de réussite.

Résultats : nous croyons en notre responsabilité à atteindre l'excellence et des performances d'exception.

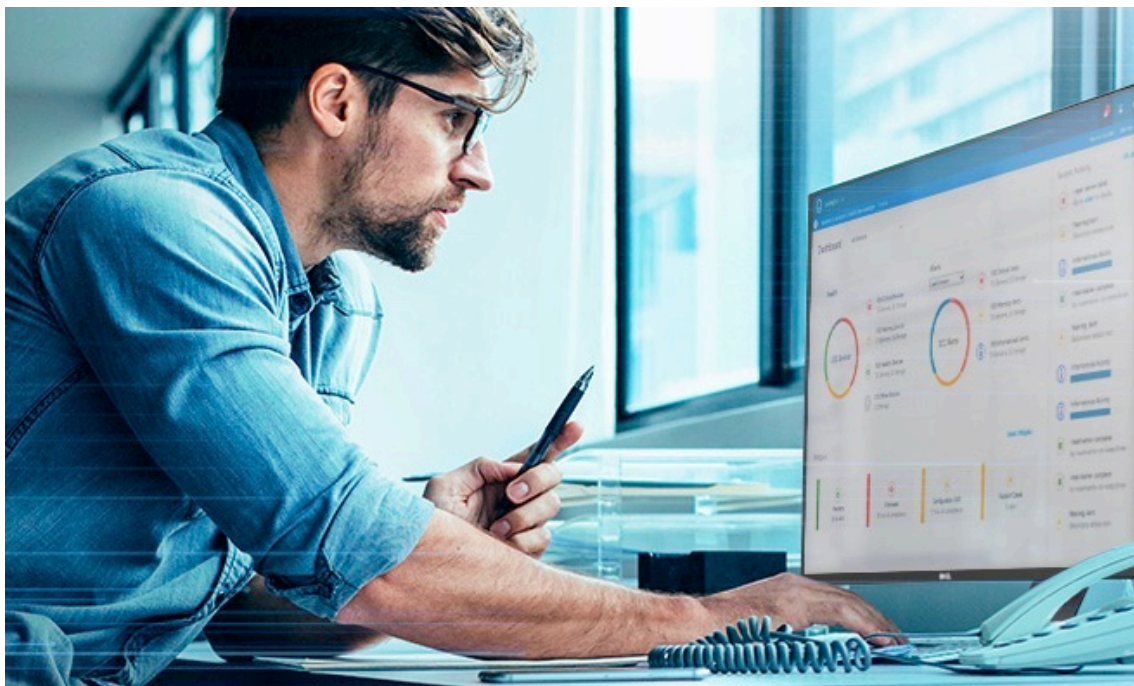
Innovation : nous pensons que nos capacités à innover ainsi qu'à cultiver une réflexion constituent un véritable moteur de croissance, de réussite et de progression.

Succès collectif : nous avons foi en nos collaborateurs et les considérons comme un atout précieux. En équipe, nous parvenons à atteindre de meilleurs résultats, nos choix sont plus judicieux et l'ambiance de travail est plus conviviale que lorsque nous travaillons isolément.



1.4 Notre stratégie

Optimisation du modèle d'affaires



L'entreprise optimisée vue par Dell Technologies ? Elle comprend l'optimisation des dépenses d'investissement et d'exploitation.

Nous allions flexibilité et résilience, à grande échelle. Notre approche permet l'intégration fluide de nos solutions à une infrastructure existante ainsi que la continuité des outils d'administration déjà en place. Dès la sortie d'usine, nos solutions ont été configurées, testées et validées, ce qui permet d'en accélérer le déploiement. Notre approche aboutit à d'excellents résultats : **retour sur investissement rapide, meilleure facilité d'utilisation et souplesse d'adaptation.**

Nous réduisons les dépenses d'investissements grâce à des solutions simples et standardisées, et réduisons les dépenses d'exploitation en optant pour une stratégie d'administration permettant une interopérabilité plus ouverte et plus souple pour la croissance du client.

Dell Technologies fonctionne selon un modèle de distribution double : **direct**, en étant directement en contact avec nos clients, et **indirect**, où nous nous mettons en relation avec des partenaires certifiés permettant de bénéficier de conseils à la fois du constructeur et du partenaire, tout en leur faisant bénéficier d'une plateforme logistique de stockage importante. Nous identifions des distributeurs agréés et des partenaires privilégiés sur la base de critères stricts.

1.5 Organisation opérationnelle

Produits, services et logiciels

Pour faire coïncider notre objectif de devenir un fournisseur de bout en bout avec comme finalité la satisfaction de nos clients, nous avons créé quatre divisions opérationnelles permettant d'articuler au mieux nos savoir-faire :

- **End-User Computing Group** (Groupe Informatique Utilisateurs) qui comprend les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, les clients légers, tablettes logiciels tiers et les périphériques clients.
- **Enterprise Solutions Group** (Groupe Solutions d'Entreprise) qui regroupe les serveurs, la gestion de réseau, le stockage, les offres d'infrastructures convergées et les périphériques d'entreprise.
- **Dell Services** qui rassemble les services professionnels et informatiques, assistance et déploiement, les services d'infrastructure, de Cloud et de sécurité, d'applications et de processus métiers
- Ces cellules opérationnelles nous permettent de proposer des **solutions multiples** à nos clients, tout en leur permettant de choisir au mieux, suivant notre modèle BYOD (Bring Your Own Device).



1.6 Notre démarche compétitive

L'innovation intelligente, au service de l'avenir

Depuis plus de 30 ans, Dell Technologies joue un rôle central dans la transformation de l'informatique. Alors que nous vivons une période pleine de changements, nous appliquons la même approche révolutionnaire au sein de notre entreprise, de notre marque, de produits, solutions et services, mais aussi à nous-mêmes, sans oublier nos clients.



Cette harmonie entre les acteurs nous permet de travailler afin que Dell Technologies soit propulsé vers une nouvelle page de son histoire, motivé par un **objectif commun** :

« Fournir des solutions technologiques qui permettent aux utilisateurs, où qu'ils soient, d'évoluer, de prospérer et d'exploiter pleinement leur potentiel ».

Cette dynamique a été confirmée au cours du Consumer Electronics Show (CES) édition 2019 où Dell Technologies a remporté 97 prix et distinctions, illustrant l'implication de Dell Technologies en tant que leader innovant.

1.7 Dell Technologies au quotidien



« Avec passion, vision et inspiration, c'est ainsi que nos employés permettent notre propre transformation, ouvrant la voie à nos clients pour réaliser des choses incroyables »

Steve Price, Vice-Président RH Dell Technologies

Nos collaborateurs extraordinaires

En tant que société innovante et avant-gardiste proposant des solutions intelligentes, nous devons attirer les jeunes talents. Notre désir de construire une équipe fière de travailler chez Dell Technologies s'exprime à travers des programmes centrés sur les employés de Dell Technologies, afin de les aider au mieux et d'attirer de nouveaux talents.

Nos collaborateurs sont le moteur de Dell Technologies. Nous pensons que la diversité est une force, car elle apporte des points de vue différents, de nouvelles idées et une culture saine qui reflète celle de nos clients. Lorsqu'ils sont engagés dans leur travail, les collaborateurs innovent davantage, aident au mieux nos clients et favorisent le progrès humain. Pour nourrir cette culture, nous proposons différentes façons de travailler, afin que les collaborateurs puissent mieux concilier vie privée et vie professionnelle, quelle que soit leur situation, leur âge, leur religion. Dell Technologies crée ainsi un cercle vertueux comme le démontre notre enquête de satisfaction interne qui affiche des résultats croissants avec + 28 points entre l'année 2017 et l'année 2018.

1.8 Responsabilité sociale de l'entreprise

Rendre possible l'impossible

Chaque jour, Dell Technologies associe technologie et innovation pour avoir un impact social et environnemental positif : **créer ensemble ce que nous appelons le « Legacy of Good »**. Nous nous sommes engagés à mettre notre technologie et notre expertise au service du progrès humain et pour le bien de notre planète.

Notre entreprise porte le nom de son fondateur, c'est la raison pour laquelle **il est fondamental pour Michael Dell que notre entreprise soit exemplaire et ait un impact positif sur notre écosystème maintenant et pour les générations futures**. Nous mettons un point d'honneur à innover pour créer de la valeur ajoutée pour nos clients, employés et partenaires, en favorisant le bien-être social et environnemental de notre communauté.

Etant donné que l'ensemble des activités du groupe Dell Technologies dans le cadre du développement durable sont mises en œuvre dans le monde entier, notre équipe est globale. L'équipe est dirigée par M^{me} Christine Fraser, SVP & Chief Responsibility Dell Technologies basée aux Etats-Unis.

Cette équipe travaille en partenariat avec un grand nombre de fonctions qui se spécialisent dans des domaines tels que les emballages, la gestion de l'énergie, les déchets ou encore le design produit.



Cette équipe travaille également très étroitement avec nos équipes de production marketing afin de publier chaque année notre rapport RSE. En 2017, s'est créée une équipe de RSE leads dans chaque grand pays européens afin de mieux répondre aux attentes de nos clients, l'Europe étant la « locomotive » des préoccupations environnementales dans le monde. En France, Laetitia Cousi est RSE Lead et fait le lien entre les actions du groupe et la France sur les initiatives RSE.

Notre vision définit ce que nous sommes et ce à quoi nous aspirons. Cette vision s'illustre concrètement dans nos pratiques commerciales : des pratiques durables, guidées par la compréhension de l'impact que peuvent avoir nos décisions sur un ensemble ou un contexte plus important.

Le cycle de vie du développement durable illustre l'ensemble des relations qui unissent ce que nous considérons comme les éléments clés de la durabilité : la responsabilité de l'entreprise, notamment en matière environnementale, et son engagement vis-à-vis de la communauté.

Comme l'indique le cycle de vie, tout ce qui touche notre entreprise est vu au travers du prisme de la durabilité. Ce modèle est circulaire, démontrant que le processus est itératif et que tous ses éléments sont liés. Nous prenons en compte les commentaires des clients et des autres acteurs de l'industrie pour améliorer en permanence notre gestion de l'impact de nos produits, de nos processus et de nos pratiques sur l'environnement et sur la société dans son ensemble.



Dell Technologies a donc décidé de se fixer des objectifs, bien avant le présent exercice de déclaration de performances extra-financières, parmi lesquels :

- **L'environnement** : Nous travaillons à renforcer l'économie circulaire, à augmenter la longévité de nos produits, trouver des sources de matières premières propices à l'économie circulaire et respecter les normes environnementales, qui font partie des attentes de nos clients.

- **La chaîne logistique :** Chez Dell Technologies, nous exigeons de la part de nos fournisseurs un niveau élevé d'excellence, en accordant la priorité à la responsabilité et au développement durable. Par l'intermédiaire de réseaux, nous établissons et mettons en application des normes protectrices et respectueuses de nos employés, de nos communautés et de l'environnement.
- **Communautés :** Donner en retour au monde qui nous entoure a toujours fait partie de l'identité de Dell Technologies. Nous pensons que résoudre les problèmes les plus pressants de notre planète ne passe pas uniquement par des dons d'argent. C'est pourquoi nous ne nous limitons pas à du financement, nous créons des programmes complets destinés à transformer les communautés avec lesquelles nous interagissons. Les entreprises telles que Dell Technologies ont un rôle dans la préparation des prochaines générations aux nouvelles possibilités offertes par le numérique, pour un partage universel des connaissances.
- **Recyclage :** En tant que producteur mondial de produits informatiques, entreprise citoyenne de proximité et acteur responsable de notre planète, Dell Technologies a la responsabilité de récupérer les composants électroniques usagés et de recycler correctement, en toute sécurité. Ainsi, nous protégeons à la fois la santé des personnes et de l'environnement. Nous proposons à nos clients de multiples options de recyclages pour mettre au rebut leur équipement et réduire leur empreinte environnementale.
- **« Net Positive » :** Dell Technologies pense que la vision traditionnelle des programmes RSE, qui est d'avoir un impact négatif le plus réduit possible, ne suffit pas. L'avenir appartient à ceux qui peuvent trouver des solutions non seulement pour réduire les aspects négatifs, mais également pour optimiser les avantages. Ces solutions, régénératrices, réintroduisent davantage de bénéfices qu'elles n'en prennent. La technologie est prometteuse, et permet de retirer beaucoup plus d'avantages qu'il ne faut des matières premières. Ces ensembles d'actions sont appelées « Net positive », en raison de leur empreinte positive supérieure à leur empreinte négative.
- **Plastiques océaniques :** L'océan arrive à un point de rupture. Fort de ce constat, Dell Technologies a décidé de briser ce cycle en créant une « économie du plastique » pour éloigner ces déchets de nos étendues d'eau. A cette fin, nous avons créé la première chaîne d'approvisionnement mondiale de plastique provenant des océans, à l'échelle commerciale. Nous traitons les plastiques collectés sur les plages, sur les voies navigables et les zones côtières. Nous les utilisons, notamment dans notre nouvel emballage destiné au portable XPS 13 2-en-1. Ce projet permettra de collecter 8000 tonnes de plastique qui n'iront pas dans les océans.
- **Politique de l'entreprise et conformité :** Dell Technologies possède de nombreuses politiques environnementales et sociales, afin de gérer la manière dont nous fabriquons nos produits, maintenons nos activités et travaillons avec nos fournisseurs. Des normes strictes accompagnent chacune de nos actions. Nos valeurs éthiques, environnementales et morales nous ont amenés à rédiger pas moins de 25 guides pour nos activités.
- **Suivi de nos actions :** Nous avons mis en ligne de nombreux indicateurs permettant de suivre l'évolution de nos objectifs. La transparence étant pour nous synonyme de confiance, nous tenons régulièrement à jour nos indicateurs et faisons, en tant que société responsable, la démonstration de nos processus internes pour mieux expliquer nos positions et nos innovations.



2 Infographie





2018



90.62

CA Dell Technologies
en 2018 (en \$Mds)



1500

Nombre d'employés
en France



2

Sites en France :
Paris - Bezons
et Montpellier



6000

Nombre d'heures
de bénévolat
des collaborateurs



Partenaire depuis
presque 10 ans de

L'association **FACE**
pour aider les jeunes
éloignés de l'emploi



La Fondation **Gustave
Roussy** pour lutter contre
les cancers des enfants



Certifications ISO

Quality
Management
System

ISO 9001
Dell Worldwide

Environmental
Management
System

ISO 14001
Dell Worldwide



NSAI



Parts de marché

Serveur
X86

1



DELL EMC

27,2%

En unité

Stockage
externe

1



DELL EMC

31,7%

En revenu

Station
de travail

1



39,9%

En unité

Systèmes
hyper
convergés

1



DELL EMC

35,4%

En revenu

3 Les 11 enjeux





Le mot de Stéphane Huet, SVP & GM Commercial Business France

Chère lectrice, Cher lecteur,

Je suis particulièrement fier de vous présenter ici notre première déclaration de performances extra-financières pour l'année 2018. Ce rapport met en avant toutes les initiatives que le Groupe Dell Technologies et par extension la société Dell SA exécutent pour placer la Technologie au service du progrès humain. Comme vous pourrez le constater, l'innovation et le strict respect de nos règles éthiques nous guident au quotidien vers une croissance durable. C'est dans ce cadre que s'articulent les enjeux auxquels nous devons particulièrement faire face si nous souhaitons rester un acteur majeur et leader des solutions informatiques et technologiques. Pour ce faire, notre responsable RSE pour la France, Laetitia Cousi, s'est entourée de plusieurs experts et directeurs/directrices de la société afin d'identifier les problématiques liées aux activités de notre société.

Ces enjeux, au nombre de 11, présentés par ordre alphabétique, sont détaillés ci-après :

- Attractivité des Talents
- Eco Conception
- Formation Professionnelle
- Gestion du Stress
- Impact Sociétal
- Inclusion & Diversité
- Handicap
- Lutte contre la corruption
- Recyclage des DEEE
- RGPD
- Transparence de notre chaîne logistique

Enfin, vous pourrez consulter le rapport complet de nos engagements RSE sur notre site dell.com

Bonne lecture !

Stéphane Huet

NB : La société Dell SA ne fournit pas d'information sur les thématiques de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, mentionnées au III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, ni ne donne d'information sur l'abolition effective du travail des enfants et sur l'élimination du travail forcé ou obligatoire, mentionnés au II de l'article R.225-105 du Code de commerce, au motif que ces éléments ne font pas partie de ses principaux risques. Cependant, chaque année, une revue exhaustive des thématiques sera effectuée pour juger l'adéquation de celles-ci avec notre modèle d'affaires.



3.1 Attractivité des talents

Enjeu

Une mauvaise politique de recrutements, entraînerait une perte de compétences et de croissance, et ainsi impacterait directement notre positionnement en tant que leader sur le marché de l'IT.

Politique

Notre société est consciente que pour continuer à attirer les talents nécessaires issus des nouvelles générations, et ainsi accompagner notre stratégie de croissance, il est fondamental d'avoir une politique de recrutement forte, incitative permettant de proposer des emplois intéressants et de favoriser l'embauche. La politique de recrutement de Dell SA est hybride, c'est-à-dire qu'elle **favorise l'embauche pour les nouveaux entrants tout en favorisant la mobilité interne**, pour un recrutement à la fois interne et externe. En se fixant des objectifs ambitieux, nous pouvons accompagner et continuer notre création de valeur.

A l'aide d'une méthode de recrutement basée sur l'évaluation des compétences clés, à travers des mises en situation et des entretiens avec plusieurs interlocuteurs (recruteurs, managers, pairs), nous réduisons le risque de passer à côté d'un collaborateur clé.

Ainsi, Dell SA s'engage à avoir les bonnes personnes, au bon endroit et au bon moment. Pour ce faire, nous désirons améliorer sans cesse notre image d'employeur modèle, conjuguant compétitivité, implication sociale et environnementale, et possibilités d'évolution en interne.



Actions mises en œuvre

Dell SA est présent sur l'ensemble des médias sociaux (Facebook, LinkedIn, Glassdoor, etc) afin de trouver de nouvelles sources de talents. Nous nous employons également à promouvoir notre vision de la valeur ajoutée d'un collaborateur, à travers notre Employee Value Proposition. La cooptation est également un enjeu fondamental, en effet nous pensons que nos collaborateurs sont les meilleurs ambassadeurs de notre « *Culture Code* ». Nous avons mis en place un programme permettant d'attirer les talents que côtoient nos employés, avec à la clé le paiement d'un bonus attractif. Ce programme stimule nos employés, nous permet de les satisfaire et de les rendre plus productifs et par conséquent, de diminuer le taux de turnover.



Nous intégrons également nos jeunes alternants à travers la *Sales Academy*, qui permet de leur proposer un parcours d'apprentissage sur nos produits, nos outils et nos techniques de vente dans le but de développer leur potentiel et de leur offrir des perspectives de carrières dans les métiers de la vente.

Finalement, c'est près de 50 étudiants qui ont rejoints notre 3^e édition de la *Sales Academy* en septembre 2018. Près de 25% de nos candidats sont recrutés grâce au programme de cooptation. Notre modèle de mobilité interne dynamique monitorée par un parcours de carrière identifié sur nos fonctions commerciales représente 50% de nos recrutements.

Nos chiffres clés

- 2 équipes de 10 personnes en France, réparties sur nos 2 sites, dont 2 Community managers ;
- 5 partenariats avec des écoles de commerces, 11% de nouveaux diplômés en 2018 avec la Sales Academy
- En 2017, nous avons 417 nouveaux entrants. En 2018, 543 rejoignaient l'aventure Dell !
- Parmi ces nouveaux arrivants, 272 ont bénéficiés de la mobilité interne.

Indicateurs Clés de Performance (KPI)

- Turnover : En 2017, le taux était de 4.7% et est passé à 5,9% en 2018. Cette augmentation de 1,2% nous encourage à continuer la mise en place de nos politiques.
- La moyenne d'ancienneté chez Dell est restée à 9 ans de 2017 à 2018, signe que nos collaborateurs se sentent à l'aise au sein de notre entreprise.
- Nous avons recruté 30% de collaborateurs en plus pendant l'année 2018.
- Notre eNPS (employee net promoter score) a augmenté de 28 points depuis 2017, atteignant 67 !

3.2 Eco conception

Enjeu

D'ici 2030, la population de classe moyenne mondiale devrait augmenter de 3 milliards d'habitants. Alors que sortir les familles de la pauvreté contribue à leur santé et à leur prospérité, la demande croissante de biens de consommation menace les ressources naturelles de notre planète. C'est pourquoi Dell Technologies cherche de nouveaux moyens de s'orienter vers un modèle économique circulaire. Le Groupe Dell Technologies compte parmi les pionniers de l'utilisation des matières en économie circulaire.

Une économie circulaire permet aux matériaux d'être utilisés aussi longtemps que possible - maximisant leur valeur et réduisant les déchets - contrairement au cycle « *prendre, fabriquer et éliminer* » de l'économie linéaire traditionnelle.

Politique

Lors de la conception de nos produits, de nos processus d'emballage et opérationnels, nous recherchons en permanence des possibilités d'utiliser des matières récupérées au lieu de matières premières. Pour aller plus loin, nous recherchons également des possibilités de « *boucler la boucle* » en recyclant des matériaux issus de l'électronique en fin de vie dans de nouveaux produits Dell Technologies.

Nous sommes pleinement conscients qu'en tant que leader technologique, nous devons être crédibles dans nos engagements et dans nos démarches. C'est pourquoi, nous devons répondre aux attentes de notre clientèle qui souhaite utiliser des produits moins énergivores, et qui soient issus de matières recyclables. Autrement, notre position sur le marché pourrait être menacée. Au-delà de cette perte de leadership, il s'agit également d'éviter d'alimenter les sites d'enfouissement, et de toujours innover pour un développement durable.



Le Groupe Dell Technologies s'est engagé à utiliser 45000 tonnes de matériaux recyclés dans nos produits, d'ici à avril 2019 (année de référence : 2014). Nous nous engageons ainsi à réduire notre empreinte carbone par l'utilisation de ces matériaux recyclés.



Actions mises en œuvre

La méthode de conception innovante de l'entreprise Dell nous place parmi les principaux acteurs de l'économie circulaire (circuit fermé). Depuis longtemps nous fabriquons nos produits et nos emballages en utilisant des matériaux durables, notamment :

Plastiques post-consommation : achetés sur le marché des matières premières. Nous les intégrons aux nouveaux ordinateurs, écrans et serveurs.

Plastiques en circuit fermé : Nous achetons du plastique recyclé et nous récupérons également du plastique de nos filières de recyclage pour fabriquer les pièces des nouveaux ordinateurs et écrans. Ce programme innovant a obtenu la certification environnementale UL en mai 2014.

Fibres de carbone recyclées : Nous sommes nombreux à savoir tirer profit de la fibre de carbone dans divers secteurs d'activités. Chez Dell Technologies, nous savons aussi comment réutiliser les fibres de carbone qui restent inutilisées à la fin des procédés de fabrication en aéronautique, pour les intégrer dans nos produits.

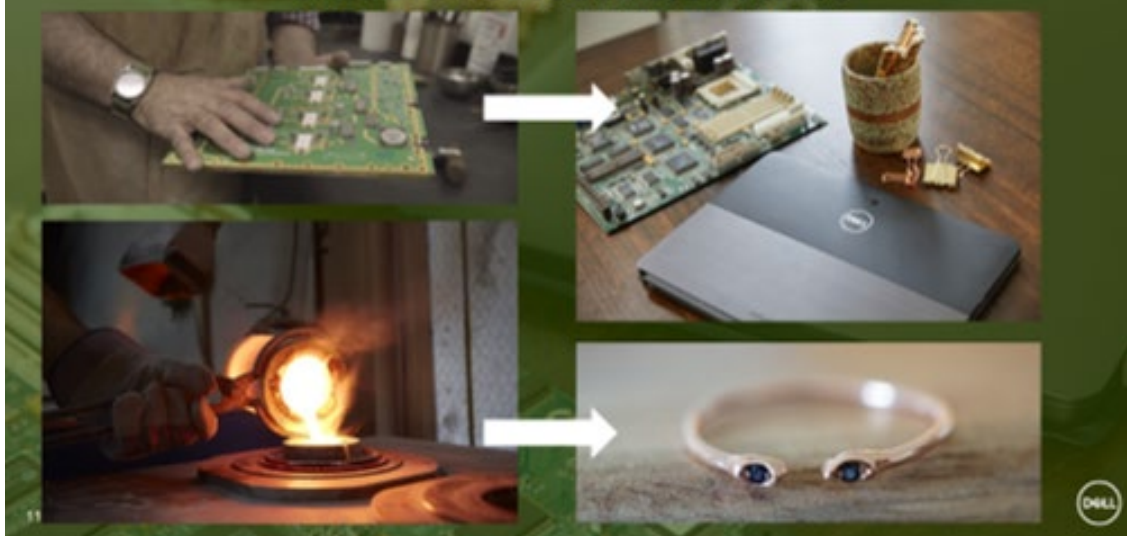
Plastiques des océans : L'emballage reste une grande opportunité d'innovation pour Dell Technologies. Nous avons utilisé du bambou et même du champignon dans nos emballages. Chaque année, 8 millions de tonnes de plastiques polluent les mers. Si rien n'est fait pour enrayer cette pollution des océans il y aura plus de plastiques que de poissons d'ici 2050. Le groupe Dell Technologies participe activement à éradiquer ce cycle en empêchant les plastiques de se déverser dans les océans. A cette fin, nous traitons les plastiques collectés sur les plages, les cours d'eau et les zones côtières et nous les transformons en un nouveau système d'emballage pour l'ordinateur portable XPS 13 2-en-1. Ces plastiques sont mélangés à d'autres matières plastiques recyclées pour un bac entièrement fabriqué à partir de matériaux recyclés. Il porte le symbole de recyclage # 2, ce qui le rend recyclable dans la plupart des programmes de recyclage. Notre utilisation des plastiques reconstitués liés à l'océan est un exemple parfait de conception circulaire - prendre un déchet et le réinsérer dans l'économie.



Nous sommes bien conscients qu'il s'agit pour l'instant d'une petite quantité de plastique, mais nous ne comptons pas en rester là et notre objectif est d'élargir le projet et d'inviter d'autres fabricants à se joindre à nous. Nous travaillons à la création d'une coalition mondiale pour encourager l'utilisation de plastiques recyclés liés aux océans et nous nous sommes engagés aux États-Unis à utiliser, d'ici 2025, au moins 160 000 livres de plastique lié aux océans par an.

Pour plus d'information, visitez : www.dell.com/oceanplastics

Déchets électroniques convertis en magnifiques bijoux en or et des nouveaux ordinateurs



Or en circuit fermé : Tous les équipements numériques contiennent de petites quantités de métaux précieux divers, qui ne sont plus négligeables une fois cumulées. Savez-vous qu'il y a 800 fois plus d'or dans une tonne de cartes mères que dans une tonne de minerai d'or ? Avec notre projet pilote, nous récupérons l'or des services de recyclage pour l'utiliser dans le bain d'or destiné au revêtement des nouvelles cartes mères. Si le projet se développe, chaque petite quantité d'or peut permettre de créer des millions de nouvelles cartes mères. Nous créons des cartes mères en or circulaire pour les utiliser dans les ordinateurs 2-en-1 Latitude 5285. Actuellement, nous cherchons des moyens de développer le projet.

Il s'agit aussi de résoudre certains des défis sociaux et environnementaux associés à l'exploitation de l'or. Éliminer les résidus, les zones de conflit et le travail forcé... les raisons d'utiliser de l'or recyclé sont nombreuses et vitales. Cela s'inscrit dans une démarche éthique et respectueuse tant de la planète, que des individus qui la peuplent.

D'autres partenaires peuvent également exploiter nos déchets : En janvier 2018, Dell annonçait son initiative de recycler de l'or issu de déchets électroniques dans une collection de bijoux. Chaque année, 60 millions de dollars d'or et d'argent sont gaspillés aux États-Unis uniquement dans les téléphones. La collaboration avec Bayou with Love de Nikki Reed montre l'importance du recyclage, le coût de l'épuisement des ressources naturelles et la valeur cachée dans la technologie dans le cadre de pratiques commerciales durables. Les particuliers aux États-Unis peuvent déposer leurs appareils électroniques usagés par l'intermédiaire du programme Dell Reconnect, un partenariat avec Goodwill Industries. Les entreprises peuvent également participer via les services Dell de revente et de recyclage des actifs. Ensuite, à l'aide d'un procédé d'extraction respectueux de l'environnement, les composants électroniques sont séparés et recyclés dans d'autres produits et programmes.

Indicateurs Clés de Performance (KPI)

- 45 000 Tonnes de matériaux recyclés dans nos produits
- 1,3 million de livres de fibres de carbone recyclés dans les produits Dell latitude TM
- 10900 livres de plastique recyclé issu de notre processus en circuit fermé



3.3 Formation professionnelle

Enjeu

Développer le talent de tous nos collaborateurs est un réel enjeu pour notre entreprise. Nous misons pour ce faire un double objectif : **adapter et maintenir les compétences du collaborateur dans son poste et développer ses compétences du collaborateur pour favoriser sa mobilité en interne**. Il n'y a rien de plus préjudiciable pour une entreprise qu'un mauvais développement professionnel de ses collaborateurs, entraînant un manque d'expertise. Cela entraînerait une perte de la satisfaction client, et donc une perte de clientèle. Ce déséquilibre professionnel entraînerait à son tour un manque de développement personnel des employés, rompant un équilibre précieux entre vie professionnelle et vie privée.

Politique

C'est pourquoi nous nous engageons continuellement à faire de notre lieu de travail un endroit où chacun s'améliore et se développe professionnellement et personnellement. C'est la meilleure façon de nous assurer que l'entreprise continue elle aussi de se développer, de s'adapter et de progresser. De la même façon que notre technologie et nos connaissances accompagnent nos clients à réaliser leur transformation, il doit en être de même pour notre lieu de travail et nos collaborateurs. Notre entreprise doit être un lieu où chaque employé atteint son potentiel mais aussi le développe, en cherchant à dépasser ses limites.

Ainsi, Dell SA s'engage à proposer toujours plus de formations à ses collaborateurs, dans le domaine professionnel mais aussi en faveur de leur développement personnel, car nous croyons qu'un équilibre sain permet de satisfaire toutes les parties.



Actions mises en œuvre

Pour compléter notre stratégie d'entreprise, nous avons déterminé au niveau mondial, notre philosophie de gestion des collaborateurs, appelée « People Philosophy ». Cette dernière représente l'ensemble des solutions que nous mettons à disposition de tous les collaborateurs que ce soit dans leur développement, dans leur équilibre de vie et dans les relations de travail.

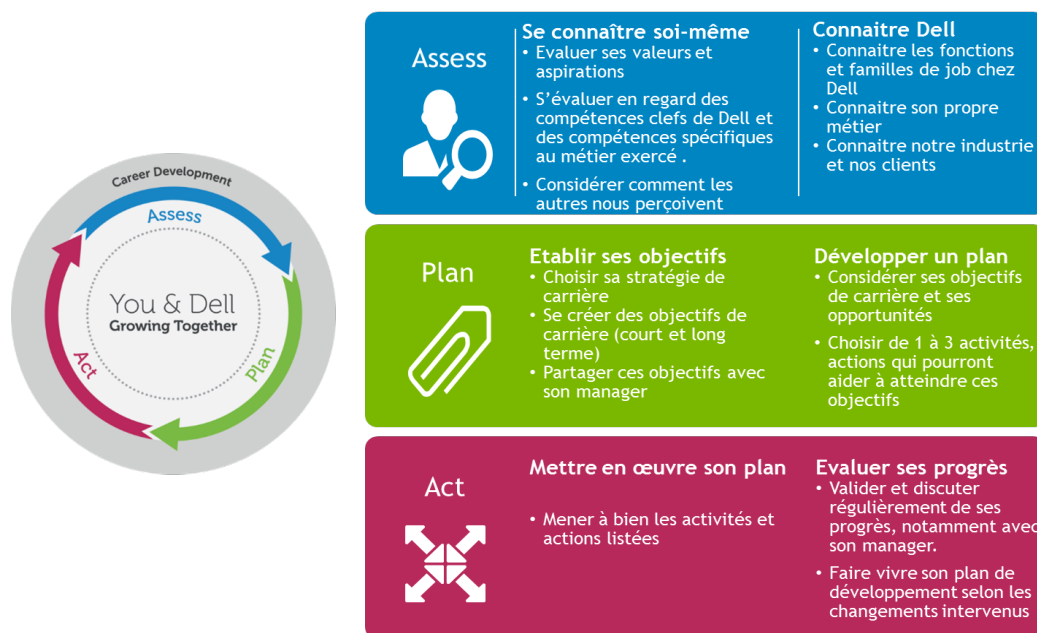
[En matière de formation professionnelle, nous incluons dans la première dimension, « Accomplissement », le développement professionnel et personnel.](#)



Achievement

Des opportunités de **réussite** qui reconnaissent et récompensent les initiatives, et qui inspirent la croissance, l'amélioration et les performances personnelles et professionnelles, de manière individuelle et collective.

Notre approche en matière de développement de carrière



Nous avons mis en avant un premier axe, avec des formations appelées « Learning & Development » pour les deux sites en France, Montpellier et Bezons. Depuis la disparition de la cotisation Plan de formation en 2014, l'entreprise investit dans la formation professionnelle par le biais de la cotisation Versement volontaire à notre OPCA (organisme paritaire collecteur agréé). Ce budget formation permet à l'entreprise de proposer un plan de formation de développement des compétences à tous les collaborateurs, sur le site de Montpellier et de Bezons.

En 2018, notre plan de formation a été composé en partie par les formations suivantes

Développement personnel et professionnel

- MindMapping : Organiser ses idées avec créativité
- Gestion des situations tendues
- Dynamique de groupe : développer ses compétences dans la facilitation collective
- La collaboration entre générations
- Prise de parole en public
- Marketing de soi au féminin
- Manager@Dell : manager la diversité, entretien d'évaluation annuelle, l'évaluation du savoir-être

Bien-être

- Gestion du stress
- Kinémotion 7.0 : performance et bien-être

Efficacité professionnelle

- Bureautique : Excel, Outlook, Powerpoint

En complément des formations délivrées par les prestataires externes, nous avons aussi une offre interne développée au niveau mondial.

Les solutions suivantes sont dédiées aux managers

 Nouveaux Managers (Nouveaux dans le management et nouveaux dans le management Dell) FOL Foundations of Leadership 2 jours Se positionner comme un leader Etablir la direction Développer son équipe	 Managers expérimentés I (Managers expérimentés & Managers Seniors) ALX Advanced Leadership Experience 2,5 jours Impact organisationnel Développer l'engagement de l'équipe Agilité en Leadership	 Managers expérimentés II (Directeurs expérimentés et Directeurs seniors) DLP Director Leadership Program 3 jours Leadership organisationnel Etablir la confiance et la crédibilité Diversité et Inclusion
--	--	--

Une nouvelle plateforme digitale, le Digital Learning Studio, qui offre une expérience personnalisée de formation, est également disponible pour l'ensemble des collaborateurs.



En parallèle de ce budget formation et de l'offre globale, nous avons développé en local une politique d'utilisation du CPF (compte personnel de formation) dans le but de simplifier la procédure de mobilisation. Le collaborateur peut utiliser son CPF sur son temps de travail avec accord du manager pour suivre une formation qu'il peut choisir dans le catalogue interne de formations prioritaires et ainsi profiter des tarifs négociés des organismes partenaires.

Voici l'offre en 2018

- Langue : Anglais, Français
- Gestion de projet : PMP, Prince2
- Informatique : ITIL
- Carrière : VAE, bilan de compétences

Les solutions suivantes sont dédiées aux métiers commerciaux

Le second axe de formations, dédiées aux métiers commerciaux sont au cœur de nos deux sites en France, Montpellier et Bezons. Ainsi, la Dell Technologies Sales University (DTSU) représente le cadre de formation interne pour la force commerciale, dans lequel on retrouve 2 programmes principaux listés ci-dessous ainsi que d'autres programmes connexes, dans lesquels chaque commercial s'inscrit, dès son entrée chez Dell. En proposant une formation pour la force de vente, au bon format et au bon moment, Dell Technologies Sales University améliore de façon significative les résultats commerciaux et l'expérience client.

- Programme de formation des nouveaux entrants : On-boarding : Tous les nouveaux entrants commerciaux participent à un programme de formation adapté à leur rôle, à leur ancienneté professionnelle et au segment qu'ils vont rejoindre. Ces programmes fournissent les bases fondamentales requises pour s'adapter avec succès à l'environnement de Dell. Suite au programme « d'On-boarding » et ce pour les fonctions sédentaires, un accompagnement de 8 semaines est mis en place avec les coaches et les managers, pour compléter la montée en compétences.
- Programme de Certification à la demande : Sales University On Demand : Le programme « on demand » vise à aider la force commerciale à se développer dans son rôle. 3 niveaux de maîtrise sont proposés (Foundation, Intermediate, Advanced). Chaque niveau inclut un certain nombre de badges axés sur 2 domaines distincts : Solutions/Produits et Technique de vente. Ces badges sont alignés sur les rôles des participants. L'obtention des badges se fait soit par une évaluation via Quiz ou par une évaluation faite par le manager du participant. En fonction des résultats de leurs évaluations et ce pour accompagner les participants dans leur montée en compétences, un parcours de formation personnalisé leur est proposé permettant ainsi à chaque individu de s'améliorer dans son rôle.



- Programme de formation trimestrielle QAT (Quarterly Accreditation Program) : Le QAT fournit tous les trimestres un programme de formations en ligne, spécifique au rôle de chacun. Il couvre notamment les dernières nouveautés produits, les lancements de solutions stratégiques, les principales évolutions du marché.
- Dell Technologies Ready : Dell Technologies Ready est un exercice réalisé chaque année par toute la force commerciale. Cet exercice d'appropriation du message stratégique de Dell Technologies permet à tous les commerciaux d'appréhender les 4 grandes Transformations liées au digital et ainsi améliorer son niveau de discours commercial.

Enfin, notre dernier axe est lié aux formations des métiers du support technique, dédiées uniquement pour le site de Montpellier.

Le développement des compétences des agents du support technique passe par une double solution : formation et certification.

- Formation : La formation est essentiellement assurée par les formateurs internes qui interviennent sur les priorités solutions et produits. Les 3 publics cibles, Server, Mid-Storage et Storage, sont donc accompagnés sur leurs compétences cœur de métier. En plus de se former sur leur rôle actuel, les agents ont aussi la possibilité d'accéder à tout un cursus de développement des compétences et de montée en compétences en vue d'évoluer sur un autre service technique.
- Certification : La certification des agents du support technique est encouragée et accompagnée. Chaque année, les priorités stratégiques en termes de certification sont définies par l'entreprise afin d'anticiper les nouveautés produits/solutions et donc d'avoir suffisamment d'agents certifiés capables d'intervenir.

Au même titre que la formation, la certification est un excellent moyen d'évoluer dans un système de mobilité interne au sein du support.



Résultats

- En 2017, nous avons 179 actions de formation. Nous sommes passés à 191 en 2018.
- Pour 1909 stagiaires en 2017, nous sommes désormais à 1959 stagiaires, preuve que notre politique séduit nos collaborateurs.
- Avec 19 048 heures de formations en 2018, c'est plus de 4000 heures qui ont été délivrées par rapport à 2017.
- Entre 2017 et 2018, le nombre de dossiers CPF est passé de 109 à 183.

Indicateurs Clés de Performance (KPI)

- 26% d'heures de formations supplémentaires
- 94.5% de moyenne de satisfaction des stagiaires pour les formations CPF et prestataires externes
- 130% supplémentaires d'utilisation de la contribution CPF.
- En 2018, 61% ont été formées en France



3.4 Gestion du stress

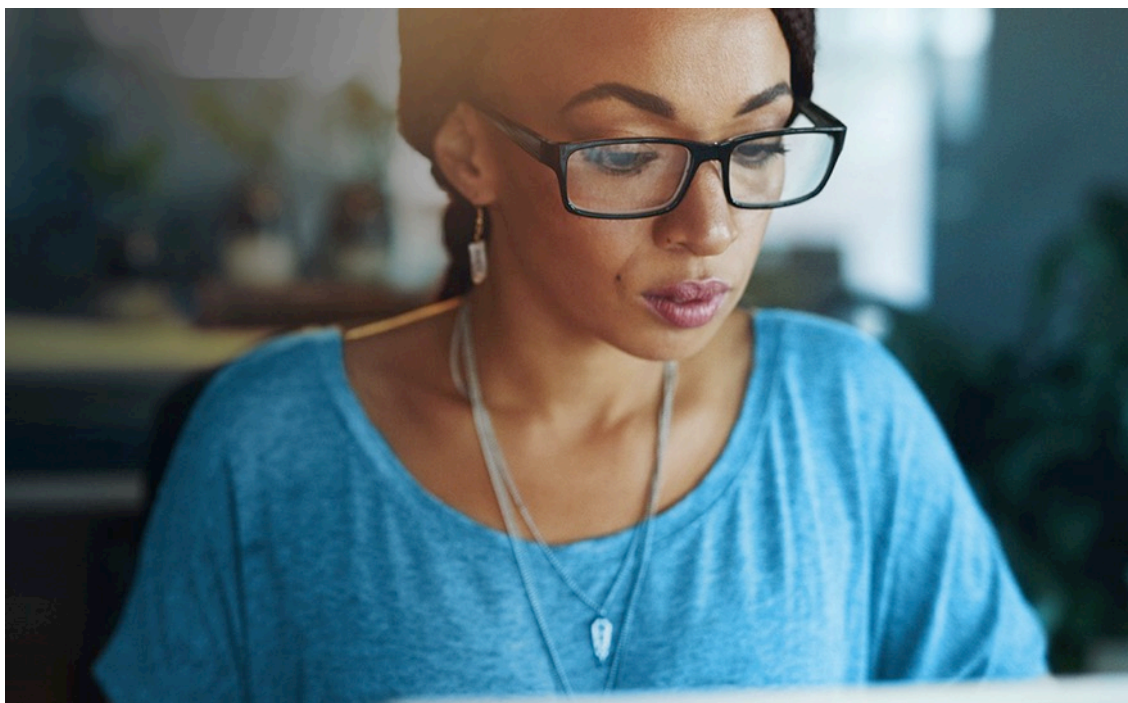
Enjeu

Dell SA accompagne ses clients dans leur transformation digitale. Dans cette optique, nous désirons être un partenaire IT de confiance en étant leader sur le marché, avec un fort taux de satisfaction de nos clients et de nos collaborateurs. En effet, délivrer nos performances en s'assurant que la vision et les attentes qualitatives et quantitatives soient comprises et exécutées dans les temps impartis par nos collaborateurs s'accompagne aussi de la nécessité d'avoir un environnement constructif et bienveillant.

Le cas échéant, la surcharge de travail et le stress en découlant impacteront la productivité de nos collaborateurs, pouvant provoquer leur départ, mais ce mécontentement se transmettra également des collaborateurs à nos clients, nuisant à l'ensemble de nos affaires.

Politique

C'est pourquoi Dell SA s'est engagé à développer des mesures permettant de mesurer le stress de ses collaborateurs, de leur permettre de l'exprimer, mais aussi de leur permettre de développer une certaine autonomie à travers le télétravail (avec un objectif de 50% de télétravail en 2020).



Dell SA a dans son ADN autant le souci de la performance et que de la satisfaction de ses collaborateurs et de ses clients. Pour une meilleure performance, nous considérons qu'il est important que le collaborateur travaille dans les meilleures conditions possibles. Dell a ainsi mis en place une série d'actions mesurables pour y parvenir. Notre programme « *Bien-être* » présenté dans ce document a également des impacts très positifs sur la gestion du stress de nos collaborateurs.

Actions mises en œuvre

Pour ce faire, nous avons mis en place plusieurs actions fortes, en continuité de notre politique. Ainsi, nous développons la communication entre le collaborateur et son manager avec les moyens suivants :

- Un plan annuel est communiqué en début d'année fiscale et mis en ligne à partir de l'outil de gestion RH « *Inspire* » reprenant les grandes missions quantitatives et qualitatives ainsi que les attitudes attendues par le collaborateur pour l'année fiscale. Le collaborateur valide la réception de la communication de ce plan dans l'outil.
- Un entretien individuel mensuel ou bimensuel est organisé avec son manager afin d'avoir une conversation informelle entre le collaborateur et son manager sur ses missions, ses problèmes éventuels, les feedbacks voire son ressenti par rapport à sa mission actuelle.
- Un entretien réalisé deux fois par an, formalisé dans l'outil de gestion HR « *Inspire* » permettant au collaborateur de faire l'auto-évaluation de sa performance en lien avec le plan qui lui aura été confié en début d'année. La possibilité, tant pour le collaborateur que pour le manager, de demander des feedbacks à ses collègues en interne afin d'établir ses forces et axes d'améliorations permet à tous de s'exprimer.

Lors de ces entretiens il peut être évoqué le plan individuel de développement personnel que chaque collaborateur se doit de définir afin de discuter aussi des axes de carrières voire des formations nécessaires (à partir du catalogue de formation régulièrement transmis par les RH) au collaborateur dans son poste ou dans l'éventualité d'un souhait de changement. Ces entretiens s'ajoutent à l'entretien professionnel obligatoire devant avoir lieu tous les 2 ans.

Dans une dynamique de performance, le collaborateur est toujours accompagné par son manager. Aussi, quand cela est nécessaire, un plan d'amélioration de la performance (PAP) peut être mis en place par le manager dans l'optique d'aider un collaborateur à améliorer sa performance soit lié aux résultats, et/ou l'attitude. Un coaching spécifique dont les objectifs et les moyens sont définis mutuellement est mis en place afin de permettre au collaborateur de progresser. Ce dernier est alors accompagné et soutenu par son manager pour atteindre ou même dépasser les objectifs fixés. Les objectifs de performance fixés dans le PAP sont spécifiques, mesurables, atteignables.



En complément de la relation directe entre le collaborateur et son manager, différentes réunions ou conférences téléphoniques/skype vont permettre au collaborateur d'être informé sur les actions passées et à venir, les distinctions « *awards* » remises aux collaborateurs, la mise en valeur des actions autour de notre « culture code » et les résultats et priorités business en lien avec la stratégie de l'entreprise.

D'autres réunions permettent aux collaborateurs de s'exprimer, qu'elles soient organisées par le manager toutes les semaines ou tous les mois, ou trimestrielles organisées soit par le leader de l'organisation du collaborateur, ou/et par le leader du pays, ou/et par le leader EMEA ainsi que par le board de Michael Dell.



Au-delà de ces réunions, nous avons mis en place plusieurs initiatives permettant d'accompagner et de former les collaborateurs autour des risques psycho-sociaux (RPS). Dell a mis en place un programme de sensibilisation aux RPS pour l'ensemble de ses collaborateurs incluant le management et les instances représentatives du personnel. Il s'agit de formations organisées par une psychologue externe, experte RPS. Dell a décidé que l'ensemble de ses managers devaient impérativement être formés à ce programme et en suit régulièrement l'avancée. Ainsi, non seulement les managers, mais les directeurs, les collaborateurs et les membres du CHSCT et des SST sont formés.

Par la suite, nous avons mis en place un Programme d'Assistance aux Employés, consistant en un service gratuit (24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an) proposé à tous les collaborateurs afin de leur permettre d'avoir une assistance sur des sujets qu'ils soient professionnel ou personnel.

Soucieux de mesurer la perception de la politique de gestion du stress de Dell SA, nous menons annuellement des enquêtes de satisfaction nommées « *Tell Dell* ». Mises en place au niveau mondial, ces enquêtes anonymes sont envoyées à tous les collaborateurs, pour leur permettre de noter leur niveau de confiance envers leurs managers, leur compréhension de la stratégie, et s'ils recommanderaient l'entreprise à l'extérieur. Le manager recevra les résultats de son équipe (dès 5 DR), en fera une analyse et mettra en place un plan de continuité et/ou d'amélioration. Les consultants des ressources humaines sont à la disposition des managers pour analyser les résultats de leurs équipes et les aider à mettre en place des plans d'actions.

Enfin, s'agissant du télétravail, l'objectif est de créer un environnement de travail modulable, agile et collaboratif, qui permette à l'entreprise d'atteindre ses objectifs, de demeurer compétitive et de recruter et garder les talents, en offrant de la flexibilité. Chez Dell SA, le télétravail promeut l'atteinte des résultats en responsabilisant les collaborateurs. Les managers et les collaborateurs sont mobilisés via des sessions de formation et d'information accessibles en ligne afin de les aider à mieux appréhender ce mode de travail. L'équilibre entre vie privée et vie professionnelle est ainsi encouragé pour chaque collaborateur qui peut s'appuyer sur :

- Des managers vigilants pour éviter l'isolement ou une trop grande distance avec l'entreprise,
- Des outils et services pour faciliter le télétravail (équipement informatique, allocations, etc.)
- Un droit à la déconnexion, négocié avec les partenaires sociaux, correspondant aux besoins de l'entreprise et de ses collaborateurs.

Le Télétravail contribue également à la conservation des ressources naturelles et de l'énergie, à la réduction de la pollution liée aux transports, à la sécurité publique et à la réduction de la charge des systèmes de transport. Cela nous permet d'optimiser l'utilisation des espaces de bureau, d'aider les membres de l'équipe à travailler où et quand ils sont le plus productifs et de minimiser nos coûts d'exploitation et notre impact environnemental.

Résultats

- Retours sur les « End Of Year » : 100% sont chargées dans l'outil, témoignant de son succès
- RPS : Formations obligatoires pour les managers, les IRP et les collaborateurs
- Tell Dell en 2018 obtient une participation annuelle de 94%



Indicateurs Clés de Performance (KPI)

- eNPS Dell SA : 67 en 2018, avec une progression de 28 points par rapport à 2017.
- 75% des managers, 100% IRP, 16% de collaborateurs sont formés à ces enjeux de bien-être au travail

3.5 Handicap

Enjeu

La question de l'emploi des personnes en situation de handicap est essentielle pour toute société. Au-delà de l'emploi et de l'embauche de ces dernières, il est nécessaire pour l'entreprise de les accompagner en améliorant leurs conditions de travail mais aussi en permettant de prévenir et de sensibiliser à leur sujet. Sans cela, des problématiques liées à son image peuvent apparaître, mais pas seulement. En effet, l'emploi de personnes en situation de handicap est une obligation légale (6% de la masse salariale), et si des politiques pertinentes ne sont pas prises, l'intégration des travailleurs se fera au détriment de tout un chacun, tandis que s'ajoutera à cela une baisse de productivité, liée en grande partie à cette mauvaise adaptation.



Politique

Pleinement conscient de ces enjeux, Dell SA a construit sa politique de recrutement et d'inclusion des personnes en situation de handicap autour de trois piliers fondamentaux, regroupés au sein de son Programme Handicap. Ces piliers reposent sur le recrutement, l'accompagnement et la sensibilisation/communication. Ils permettent ainsi de répondre aux besoins internes, mais également externes. Intégrée au sein de notre politique de recrutement, l'embauche de personnes en situation de handicap s'exprime à travers notre présence et notre visibilité sur des forums spécialisés pour augmenter nos effectifs, et parvenir à intégrer dans notre aventure davantage de personnes en situation de handicap. A quoi s'ajoute un accompagnement des salariés concernés au sein de notre entreprise, que ce soit par l'aménagement des postes de travail ou par un aménagement du temps de travail et/ou la possibilité de bénéficier de soins directement sur site.

Au-delà des personnes handicapées concernées par cette politique, nous développons par l'intermédiaire de notre ERG True Ability des actions de sensibilisation de différentes natures afin d'informer et de sensibiliser nos collaborateurs, pour que toutes les forces vives de Dell SA se sentent à leur place dans notre entreprise.

Dell SA s'engage ainsi à favoriser l'emploi et l'insertion des personnes handicapées, à travers des actions internes de prévention, mais également externes, par l'intermédiaire de sa participation à des ateliers et des forums spécialisés, afin de coopter ces talents. En parallèle, sur les 3 prochaines années, nous désirons atteindre, voire dépasser l'objectif fixé par le cadre législatif, avec un focus plus grand pour le site de Paris. En 2018, sur les 2 établissements nous sommes mi-chemin de l'objectif.

Actions mises en oeuvre

C'est pourquoi, pendant l'exercice 2018 nous avons été présents sur des forums tel que le Handijob Montpellier en septembre 2018, nous avons également animé des ateliers dédiés à l'accompagnement de chercheurs d'emplois en situation d'handicap avec le CRIP (Centre de rééducation et d'insertion professionnelle) en juin 2018. Nous sommes régulièrement en contact avec CAP emploi, 2ISA, le CRIP de Castelnau-le-Lez ou encore le Pôle diversité de Montpellier Business School pour les informer de nos postes ouverts et des profils que nous recherchons. Nous accompagnons nos salariés dans leur demande de dossiers RQTH, qui leur permet la reconnaissance du statut de travailleur handicapé, et mettons en place des actions de maintien dans l'emploi.

En outre, nous mettons en oeuvre des actions de communication et de sensibilisation aux enjeux du handicap, telles que la semaine de l'Autisme sur notre site de Montpellier. Au-delà des actions ponctuelles, notre ERG True Ability anime durant l'année des modules de sensibilisation pour mieux informer et accompagner les managers sur les questions du Handicap. Nous menons en parallèle des partenariats spécialisés avec différents acteurs, notamment auprès des services de conciergerie, de recyclage mais aussi de support aux ressources humaines. Nous avons à cœur d'accompagner les personnes en situation de handicap dans leur réinsertion professionnelle, avec un partenariat avec le CRIP.

Résultats

- Participation à 3 forums sur l'emploi des personnes handicapées
- 3 sous-traitants spécialisés
- 15 personnes membres de l'ERG True Ability
- 100% de renouvellement des dossiers RQTH en 2018, ouverts en 2017.
- 8 actions de sensibilisations au cours de l'exercice 2018

Indicateurs Clés de Performance (KPI)

- 3 CDI embauchés et 3 stagiaires en situation de handicap en 2018 alors qu'en 2017, 1 CDI embauché et 1 stagiaire



3.6 Impact sociétal

Enjeu



Le soutien aux communautés fait partie de l'ADN de Dell Technologies et nous encourageons fortement les membres de nos équipes à donner de leur temps en bénévolat. En effet, pleinement conscient de ces enjeux, le groupe s'est engagé à contribuer et à créer un impact sociétal positif dans trois domaines :

- faire progresser la durabilité des produits,
- cultiver l'inclusion et
- transformer des vies grâce aux technologies.

Politique

Afin d'avoir un impact social positif sur son écosystème Dell Technologies a mis un place un programme permettant aux employés du groupe de libérer du temps sur leur temps de travail au bénéfice d'associations à but non lucratif et ainsi d'agir pour le bien des causes chères aux employés. Ce programme est assorti d'un objectif d'heures de bénévolat auquel le groupe abonde financièrement. De plus le groupe en accord avec les directions locales concluent des partenariats avec des associations œuvrant pour l'accès à l'éducation ou la lutte contre les cancers des enfants grâce aux technologies.

Pour cela, le groupe Dell Technologies s'engage à encourager 100% de ses collaborateurs à mener des actions sociétales avec pour objectif d'avoir 75% des employés investis dans une ou plusieurs actions sociales d'ici 2020 (année de référence : 2014) et réaliser 5 millions d'heures de bénévolat cumulées auprès d'associations que nous soutenons. Dell SA s'inscrit dans cette démarche.

Actions mises en œuvre

Digital LifeCare est une solution d'analyse mobile basée sur le Cloud créée par Dell Technologies, Tata Trusts et le Gouvernement indien. Les deux tiers de la population d'Inde vivent dans des villages en zone rurale. Ces habitants se rendent dans des cliniques pour les soins courants. La problématique étant que ce système indien est saturé et isolé du système de santé global. L'application Digital LifeCare permet de modifier cette organisation. Déployée maintenant dans 29 états indiens pour 40 000 professionnels de santé, l'application va permettre de connecter 37 millions de patients âgés de 18 à 30 ans.

L'application a plusieurs avantages :

- Meilleur dépistage des maladies chroniques, une préoccupation croissante en Inde
- Création d'un dossier médical électronique et sécurisé pour chaque patient
- Suivi des tendances sanitaires du pays au niveau national

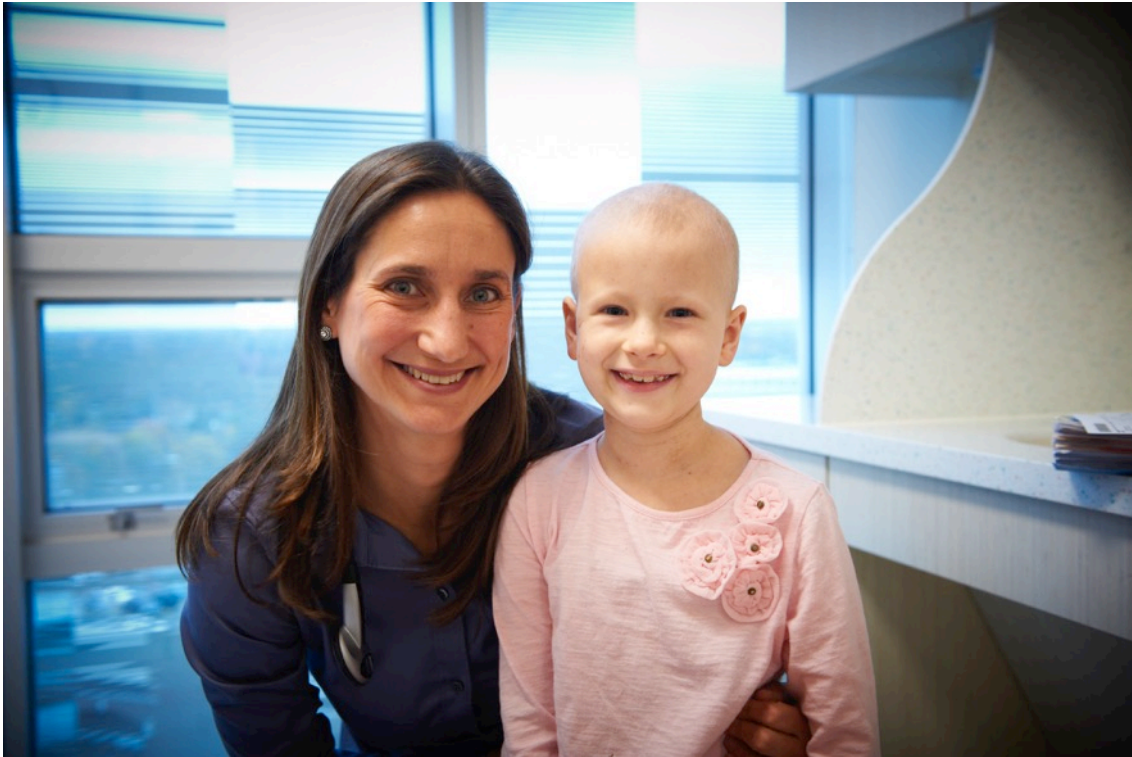


**GUSTAVE
ROUSSY**
CANCER CAMPUS
GRAND PARIS

En parallèle, Dell SA prend à cœur d'appliquer en France ces actions en faveur des communautés. Notre partenariat de Mécénat avec la Fondation Gustave Roussy illustre notre engagement pour **lutter contre les cancers de l'enfant**. D'une part au travers des actions de bénévolat des salariés de Dell SA pour les enfants hospitalisés à Gustave Roussy menées autour de la mise en place de projets pédagogiques, d'après midi d'ateliers ludiques et manuels .

D'autre part, par la fourniture de solutions de calcul et de stockage pour soutenir le département de recherche de Gustave Roussy. Un supercalculateur a été donné au centre de recherche de Gustave Roussy afin d'améliorer leur connaissance sur les altérations du génome chez les enfants. Cette accélération des calculs donne des résultats probants : en 2014 Gustave Roussy était en mesure d'analyser les tissus de 12 patients en parallèle et d'obtenir les résultats en 35 heures. La nouvelle architecture en place aujourd'hui traite 96 patients en parallèle pour des résultats générés en 25 heures, soit un gain de facteur 11 !

Que cela soit à travers des initiatives ou des actions en soutien à des événements (le hackathon par Led by Her, notre programme Dell for Entrepreneurs) ou nos partenariats avec l'Institut du Cancer de Montpellier et Gustave Roussy, nous sommes conscients que les entreprises doivent s'engager dans des événements à but non lucratif et caritatif.



Nos chiffres clés

- Plus de 4.9 millions d'heures de bénévolat sur les cinq dernières années, et Dell Technologies y ajoute sa part à hauteur de celle des contributions de chaque salarié (jusqu'à 10 000 dollars).
- 71 organismes à but non lucratif reçoivent nos donations dans le monde
- Le programme a aidé 2,4 millions d'enfants à avoir accès à l'éducation jusqu'à présent, et plus de 10 millions d'autres personnes bénéficient de notre soutien dans ces communautés, par l'accès aux laboratoires d'enseignement scolaire fonctionnant à l'énergie solaire, de centres de calcul et d'autres activités.

Indicateurs Clés de Performance (KPI)

- Employés ayant réalisé du bénévolat en 2017 : 26.51%
- Employés ayant réalisé du bénévolat en 2018 : 30.72%

Nous notons une progression annuelle d'actions bénévoles de la part des salariés Français entre 2017 et 2018.

3.8 Inclusion et diversité

Enjeu

La diversité – de pensée, de culture, d'éducation, de genre, âge, orientation sexuelle, race et langue – est cruciale pour innover et essentielle pour créer un environnement professionnel inclusif, libre et accueillant. Une entreprise qui ne respecterait pas cet état d'esprit risquerait déjà dans un premier temps de faire de la discrimination, comportement légalement réprimé, et au-delà du risque purement juridique, perdrait l'opportunité de développer une culture d'entreprise enrichissante.



Politique

Notre stratégie et nos initiatives sont axées sur le succès durable de l'entreprise et nous positionnent en tant qu'Employé de Choix pour tous les groupes. Notre stratégie est composée de priorités à l'échelle de l'organisation et d'initiatives visant à accroître la diversité et à promouvoir une culture inclusive. Ces initiatives chez Dell SA nous aident à recruter, développer et fidéliser nos collaborateurs, en les aidant à réussir et à se développer chez Dell. Nous croyons que le succès de nos programmes Diversité & Inclusion est démontré par l'engagement de nos membres d'équipe.

Chez Dell SA, nous cultivons aussi avec beaucoup d'attention l'ensemble des particularités de nos collaborateurs, en leur permettant de donner de leur temps et de leur énergie en soutien aux causes qui leur importent.

Engagement

Nous avons pour objectif en 2020 que 40% de nos collaborateurs puissent participer aux actions et initiatives de nos ERG. Nous souhaitons aussi que 100% de nos collaborateurs soient sensibilisés à la diversité et à la différence au sein de l'entreprise.

Actions mises en œuvre

Nous organisons des formations MARC (Men Advocating for Real Change) animées par l'équipe dirigeante sur 4 heures, pour sensibiliser tous les collaborateurs sur l'impact de leurs biais de perception inconscients. Nous souhaitons que la diversité et l'inclusion soient intégrées dans tout ce que nous faisons. Nous souhaitons que tous nos collaborateurs puissent évoluer dans un environnement libre de tout préjugé.

La conduite de la Politique Diversité chez Dell SA passe par des groupes réunissant les employés volontaires et su leur temps de travail, appelées « Employee Resources Groups » (ou ERG), ces groupes rassemblent des employés qui partagent des valeurs, des engagements, ou un intérêt pour un sujet. Le comité de direction est chargé de valider les différents projets proposés par les différentes ERG, même si chacune met en place une gouvernance éthique visant à coordonner les actions menées et à les rendre le plus visible possible. Des réunions régulières ont lieu entre responsables d'ERG, que cela soit au niveau local (France) mais également au niveau de l'Europe.

Le mot Resource n'est pas anodin dans la dénomination de ces groupes. Chaque communauté tend à créer de l'innovation, à développer des opportunités et à cultiver de nouveaux leaders. Les employés ne font pas que partager leur expérience et se créer un réseau, ils lancent des projets et engagent l'entreprise dans une démarche économique et responsable.



Michael Dell, notre fondateur et directeur général, est très impliqué dans le développement de ces ERG et vise, pour l'horizon 2020, un objectif mondial de 40% d'employés engagés dans ces groupes. Ce ne sont pas moins de sept ERG qui rassemblent nos employés, parmi lesquels :



Women in Action > Depuis 2008

Soutenir les femmes dans leur développement et épanouissement professionnel



True Ability > Depuis 2012

Accompagner les collaborateurs en situation de handicap et sensibiliser les collaborateurs Dell sur le thème du handicap



Pride > Depuis Septembre 2013

S'engager pour l'intégration et l'acceptation des salariés LGBT (Lesbian, Gay, Bisexual, Transsexual)



Adelante & Black > Depuis Janvier 2014

Promouvoir la diversité culturelle comme une richesse et une force pour l'entreprise



GenNext > Depuis Mai 2014

Permettre aux générations Y de construire leur parcours professionnel.



Planet > Depuis Novembre 2014

S'engager pour la préservation de notre environnement par des actions éducatives et caritatives



Conexus > Depuis Janvier 2015

Mettre en avant les nouvelles technologies et pratiques innovantes au service du télétravail

Indicateurs clés de Performance (KPI)

- 9 sessions MARC (Many Advocating for Real Change) organisées en 2018, avec plus de 230 participants
- 625 membres Dell EMC France actifs des ERG, soit environ 31% de nos collaborateurs de Dell EMC France.
- A la question : « Chez Dell, nous considérons que la diversité des équipes est une force » : 90% de nos collaborateurs ont répondu oui.

3.8 Lutte contre la corruption

Enjeu

Frein au développement économique, la corruption est mondialement reconnue comme une infraction grave. La lutte contre la corruption en France a connu une évolution significative avec la loi Sapin II du 9 décembre 2016 et son obligation pour certaines entreprises de mettre en place un dispositif de prévention de la corruption. Cette tolérance zéro envers la corruption, et par extension, le trafic d'influence, a trouvé un fort écho au sein du groupe Dell Technologies, et chez Dell SA, pour qui l'éthique fait partie intégrante de son ADN.

La corruption et le trafic d'influence sont susceptibles d'entraîner des conséquences juridiques et financières très importantes. Une société condamnée, ou même potentiellement suspectée, pour corruption perdrait énormément de crédibilité auprès de sa clientèle, mais également se verrait interdite de soumissionner à certains marchés, portant atteinte ainsi à la bonne conduite de ses affaires.

Politique

Dell SA s'est engagé depuis ses débuts à remporter de nouveaux marchés en nous basant uniquement sur les mérites et l'intégrité de nos produits, services et collaborateurs. Aujourd'hui, face à la nouvelle dimension de la lutte anti-corruption, nous nous sommes engagés à former nos collaborateurs et à rédiger un Code anti-corruption connu de chacun d'entre eux. Cette politique permet aujourd'hui à Dell SA d'être modèle au regard de la corruption, n'ayant à ce jour jamais été inquiété par des phénomènes de corruption. Particulièrement vigilants, nous tenons à ce que cette exemplarité se perpétue.

Dell Technologies s'est engagé dans la lutte contre la corruption, les pots-de-vin et le trafic d'influence en adoptant un comportement exemplaire et en formant ses collaborateurs, avec pour but de renforcer la confiance des clients, des pouvoirs publics, des salariés et de l'ensemble des parties prenantes aux activités de l'entreprise. Dell SA s'est approprié cet objectif en créant pour se faire une documentation spécifiquement destinée à nos collaborateurs en France.

La corruption est une entrave au développement de marchés fiables ; elle est néfaste pour notre société et pour les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités. Nous ne tolérons pas la corruption, quel que soit l'emplacement de notre site ou le lieu de nos activités. Nous nous engageons à gagner sur un marché juste et concurrentiel en fournissant à nos clients des produits et services de grande qualité à des prix raisonnables. Nous respectons les lois édictées pour préserver une concurrence libre et ouverte. Cette politique implique le respect de la réglementation, mais aussi le respect de certains domaines connexes. Par exemple, le respect de la propriété intellectuelle des tiers est un pan important en termes d'éthique. La propriété intellectuelle, telle que les secrets commerciaux, les brevets, les inventions et idées originales, les créations intellectuelles et les marques, constitue de précieux actifs. Nous protégeons notre propriété intellectuelle et nous respectons la propriété intellectuelle des tiers afin de gagner de manière éthique.

Nous respectons donc toutes les lois conçues pour prévenir les comportements non éthiques, nous préserver du terrorisme et protéger la sécurité nationale des pays où nous sommes présents, impacts qui peuvent découler directement de la corruption. Nous servons des clients



et travaillons avec des partenaires commerciaux dans le monde entier. En nous conformant aux lois régissant le commerce, nous favorisons les échanges commerciaux et aidons les gens à réussir dans tous les pays où nous sommes présents. Le fait d'avoir une politique stricte à propos de la corruption nous permet de donner confiance à nos clients et à nos investisseurs, qui peuvent alors savoir que notre entreprise n'accepte que les comportements les plus éthiques.



Actions mises en œuvre

Le Code anti-corruption de Dell Technologies a été rédigé dans une démarche pédagogique et informative, afin d'illustrer à nos collaborateurs ce qu'était la corruption, et à l'aide des exemples, comment la détecter. La diffusion à l'ensemble des employés a permis de créer une véritable communication préventive. La culture de la communication chez Dell Technologies étant pleinement intégrée dans nos valeurs, nous avons mis en place un dispositif d'alerte, reposant sur plusieurs recommandations faites à nos collaborateurs, et la mise en place de moyens spécifiques pour signaler toute inquiétude : une ligne d'assistance téléphonique, une ligne d'assistance en ligne et une adresse électronique dédiée.

Fort de l'adoption de ce Code anti-corruption, **Dell Technologies a décidé de mettre en place une formation obligatoire pour chaque employé, afin de les sensibiliser aux enjeux de lutte anti-corruption.** Que cela soit par cette formation, ou la documentation en ligne, nous responsabilisons et donnons à nos collaborateurs toutes les clés pour assurer une conduite éthique de nos affaires.

Les salariés du groupe Dell Technologies suivent des formations éthiques obligatoires au moins une fois par an. Ces formations sont dispensées en ligne. En outre, les salariés de Dell Technologies reçoivent d'autres formations obligatoires sur des sujets impactant directement leurs activités professionnelles, que cela concerne la sécurité, le traitement des données ou les obligations légales en matière de non-concurrence. Nous nous assurons que tous nos salariés comprennent et respectent les plus hauts standards éthiques et respectent la loi, non seulement en France mais dans tous les pays où ils sont amenés à intervenir afin de se prémunir et prémunir nos entités de la corruption.

Indicateurs Clés de Performance (KPI)

- 100% des salariés sont formés tous les ans
- 5^e année consécutive où nous sommes distingués par l'Ethisphere Institute.

3. 9 Recyclage des DEEE

Enjeu

En France, le principe de la responsabilité élargie des producteurs (REP) existe dans la loi depuis 1975 et est codifié dans l'article L. 541-10 du code de l'environnement qui dispose qu'il « peut être fait obligation aux producteurs, importateurs et distributeurs de ces produits ou des éléments et matériaux entrant dans leur fabrication de pourvoir ou de contribuer à l'élimination des déchets qui en proviennent. »



La responsabilité environnementale ne se limite pas à la création d'un produit ou d'une initiative écologique. Il s'agit d'intégrer le développement durable dans tout ce que nous faisons, tout en utilisant notre technologie et notre expertise pour innover pour le bénéfice de nos clients, de nos communautés et de la planète.

Le groupe Dell Technologies s'est engagé en 2008 à récupérer 900 millions tonnes de produits électroniques usagés (toutes marques confondues) d'ici à 2020.

Politique

Dell SA s'engage à développer des technologies pour réduire son empreinte environnementale et à développer des circuits courts permettant de recycler de manière efficace et responsable ses composants. Nous nous sommes engagés également à récupérer les appareils électroniques domestiques gratuitement auprès de nos clients.

Le groupe Dell Technologies adopte une approche systémique pour concevoir, construire et livrer les produits que nos clients utilisent, en minimisant leur impact environnemental pendant l'utilisation, et en garantissant que, lorsqu'ils sont terminés, ces matériaux peuvent être facilement récupérés et recyclés.

Dell SA offre à ses clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, un service de recyclage des appareils en fin de vie : l'ARS « Asset Recovery Services ». Ce service propose aux clients de gérer, recycler ou revendre leurs matériels en partenariat avec des prestataires audités par Dell SA et conformes aux réglementations en vigueur.

Tous les partenaires environnementaux et prestataires de la société Dell SA qui fournissent des services de traitement des déchets, y compris, sans s'y limiter, l'étape initiale de tri des équipements pour évaluer s'ils sont réutilisables, le reconditionnement, la réparation, le recyclage/traitement, doivent être référencés via le processus de référencement de la société Dell SA.

Actions mises en œuvre

Ce processus comprend un audit complet en matière de respect de l'environnement, d'hygiène, de sécurité, de logistique, de la chaîne en aval et de la destruction des données, effectué selon le protocole d'audit prescrit par la société Dell SA. En France, Dell travaille avec Ecologic pour le traitement des DEEE. Ecologic, créé en décembre 2005, est un éco-organisme agréé par l'Etat pour la gestion des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques tant pour le secteur ménager que professionnel. Il présente de nombreuses particularités inhérentes à son statut de société privée à but non lucratif et à sa mission d'intérêt général conférée par les pouvoirs publics.

Ecologic est au service de ses producteurs adhérents dont il prend en charge la responsabilité réglementaire selon le principe de la Responsabilité Elargie du Producteur (REP). Ecologic s'engage au sein de différents organismes de réflexion ou de conseil dédiés à l'analyse du cycle de vie des produits.



Tout partenaire environnemental de la société Dell SA doit mettre en place un système de gestion de l'hygiène et de la sécurité complet, respectueux de l'environnement et professionnel. Il doit assurer le suivi et documenter tout équipement électronique reconditionné et usagé, tout au long de la chaîne de traitement des déchets. Les informations de suivi doivent mentionner le traitement final de tous les déchets et matériaux recyclables. Les équipements électroniques reconditionnés doivent être traçables depuis le premier point de réutilisation placé sous la supervision directe de la société Dell SA. Dell SA oblige ses partenaires environnementaux à respecter la présente Politique et à exiger la conformité de leurs prestataires en aval.

Les équipes de recyclage et conformité coopèrent avec nos partenaires de recyclage d'équipements électroniques pour gérer chaque étape de la procédure. Nous fournissons aux clients des rapports détaillés sur le parcours de chaque système, de la collecte au recyclage final. Ces rapports constituent la chaîne de traçabilité des équipements : nettoyage des supports, traitement du matériel, et fournissent des valeurs utiles pour les rapports de durabilité du client. Le processus de recyclage est soigneusement vérifié par des tiers pour garantir le respect des directives Dell SA de recyclage des équipements tout au long de leur parcours.

Nous proposons des services gratuits de reprise de matériel dans de nombreux pays, afin que les clients puissent échanger, donner ou recycler de façon responsable, gratuitement, leurs équipements électroniques usagés, quelle que soit leur marque. Aux États-Unis, le partenariat Dell Reconnect est établi avec Goodwill. Les consommateurs peuvent déposer gratuitement leurs appareils électroniques domestiques, quels que soient leur marque et leur état, dans plus de 2 000 points de récupération.

Aux clients professionnels, nous proposons des solutions de recyclage responsables et fiables via nos services de revente et recyclage d'équipements (Asset Resale and Recycling). Ce service se charge de tout : logistique de la collecte, destruction des données, revente uniquement en France et en Europe et recyclage, avec options personnalisées pour donner les équipements usagés et contribuer ainsi aux autres objectifs de Dell Technologies liés à la responsabilité sociale et environnementale de chaque entreprise.

Nos partenaires privés de recyclage suivent des règles très strictes et répondent en tout point aux exigences des cahiers des charges de Dell SA. Ils font notamment l'objet d'audits aléatoires une fois par mois sur le recyclage des DEEE, la sécurisation et l'effacement des données.

Dell veut protéger la santé de la planète et de ses habitants, en recyclant les déchets de façon responsable pour éviter qu'ils ne s'entassent dans des sites d'enfouissement. Nous avons créé le plus vaste programme de recyclage au monde, appliqué via des services présents dans plus de 75 pays et territoires. Notre objectif est de récupérer 900 000 tonnes de matériel électronique usagé d'ici 2020.

Résultats

- 97% de notre objectif mondial a été atteint !
- En France sur l'année calendaire 2017, pour 8818 tonnes de produits introduits sur le marché français nous avons recyclé 4511 tonnes soit plus de la moitié

Indicateurs Clés de Performance (KPI)

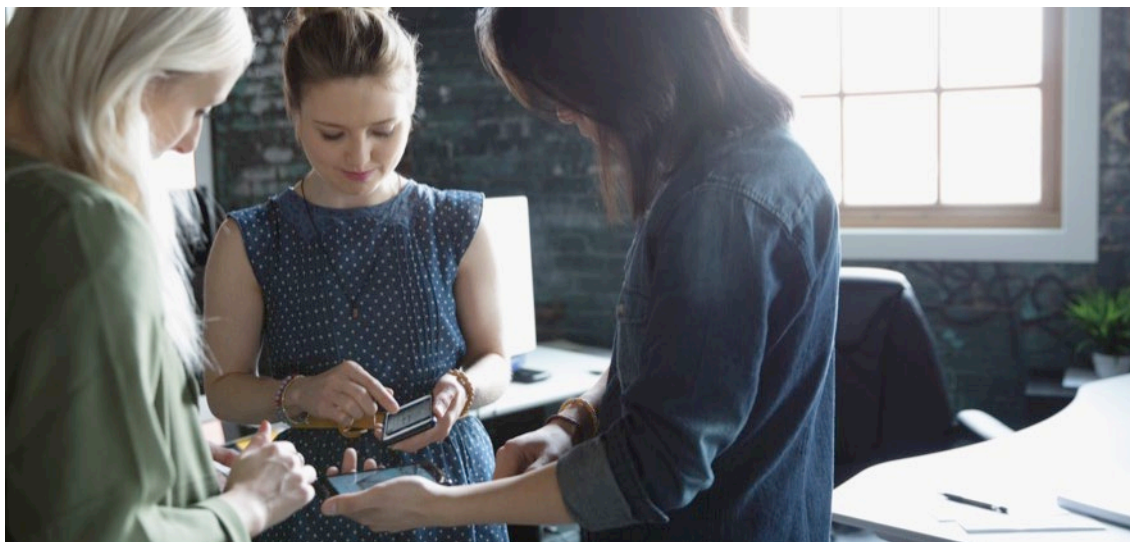
Vérifier annuellement la progression du taux de collecte des produits électroniques en fin de vie par rapport au nombre de produits électroniques mis sur le marché.



3.10 Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD

Enjeu

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), entré en application le 25 mai 2018, a pour ambition de permettre aux individus d'avoir une meilleure visibilité et un plus large contrôle sur leurs données personnelles. Il responsabilise les entreprises qui doivent s'assurer de leur conformité aux règles de protection des données qui leurs sont désormais applicables, et être en mesure d'apporter la preuve d'avoir mis en œuvre les moyens qui leur permettent d'en assurer la protection.



Politique

Dès l'adoption du règlement, Dell SA s'est attachée à identifier les risques liés à une non-conformité à cette réglementation. A cette fin, nous sommes particulièrement vigilants au regard des multiples implications qui peuvent voir jour : la notoriété de l'entreprise peut être impactée, notamment quant à sa capacité à garantir une protection durable des données personnelles de ses clients mais aussi de ses salariés. Cet aspect entraîne une évaluation de nos systèmes d'information en termes de gouvernance, de processus, de ressources mais également au niveau de la sécurité de l'information (confidentialité, intégrité et disponibilité). Il découle de ces problématiques des risques opérationnels et projets en cas de non-conformité, que cela soit en rapport avec le consentement ou la bonne conduite des projets. Au-delà de l'aspect financier, qui est essentiel en vertu de l'importance des sanctions (4% du chiffre d'affaires global de l'entreprise ou 20 millions d'euros), il y a aussi un pan sur l'externalisation et la sous-traitance : s'assurer de la conformité des sous-traitants en tant qu'entreprise cliente demande une attention particulière.

Dell SA s'est engagé à développer une politique globale applicable dans le monde entier. Nous nous engageons également à former nos collaborateurs aux enjeux phares de protection des données, tout en mettant en place des processus efficaces pour répondre à cet impératif de protection des données personnelles.

Actions mises en œuvre

Fort de cette analyse, soucieux de poursuivre son engagement de longue date pour la protection des données personnelles qu'elle traite pour son propre compte et pour le compte de ses clients et partenaires, Dell a mis en place un programme mondial de protection des données personnelles (Global Privacy Program) qui pose les principes fondamentaux de la protection de ces données dans le monde entier. Celui-ci est mis en œuvre par une équipe dédiée (« Privacy Office ») dirigé par notre Directeur mondial de la protection des données personnelles (« Chief Privacy Officer ») et composé de professionnels et d'avocats expérimentés, spécialisés et certifiés en matière de protection des données. Notre service Conformité interne (« Global Regulatory Compliance ») intervient en soutien à notre équipe « Privacy Office » pour s'assurer de la conformité de nos activités à la réglementation sur la protection des données et de la mise en place de mesures de prévention des risques. En outre, tous nos employés sont responsables de la protection des données personnelles et ne peuvent utiliser ces données qu'à des fins autorisées. Le code de conduite et la politique de confidentialité de Dell Technologies précisent nos engagements en matière de protection des données personnelles de nos clients et partenaires. Puisque chaque employé de Dell joue un rôle essentiel dans la protection des données personnelles, tous nos salariés suivent chaque année des formations obligatoires sur mesure notamment sur le RGPD et sur notre code de conduite. Notre programme mondial de protection des données, ainsi que nos politiques, normes et procédures en matière de sécurité de l'information, garantissent que les données personnelles, y compris celles provenant de l'Espace Economique Européen seront adéquatement protégées lorsqu'elles seront confiées à notre société.

Afin de nous conformer au RGPD dès son entrée en vigueur, nous nous sommes appuyés sur nos programmes existants auxquels nous avons ajouté de nouveaux dispositifs visant à améliorer notre système de protection des données. Nos efforts ne s'arrêtent pas là, nous améliorons constamment nos programmes en procédant notamment à une analyse constante des opérations de traitement des données effectuées conformément au principe de responsabilité posé par le RGPD. Plusieurs dispositifs de notre programme mondial de protection des données sont considérés comme étant les meilleurs dans le secteur de l'IT et sont présentés en détail sur la page suivante.

Nos meilleurs dispositifs de respect de la conformité au RGPD incluent :

- La protection des données personnelles dès la conception (« Privacy by design »)
- Programme d'analyse d'Impact relatif à la Protection des Données (« AIPD » ou « PIA »)
- Programme de vérification de la conformité des fournisseurs
- Garanties contractuelles fortes
- Transfert de données au niveau international encadré
- Réponse aux incidents et sécurité des données suivant un processus établi
- Formation des collaborateurs

Indicateurs Clés de Performance (KPI)

- 100% de nos collaborateurs ont suivis une formation obligatoire sur le RGPD



3.11 Transparence de notre chaîne logistique

Enjeu

Dell Technologies est conscient que ses clients veulent travailler avec des entreprises qui ont les mêmes valeurs qu'eux. C'est pourquoi, nous aidons nos fournisseurs à atteindre le même niveau d'exigence que celui que nous appliquons dans notre entreprise. Cela s'applique aux droits humains, à la santé, à la sécurité, à l'approvisionnement éthique des matériaux et à la chaîne logistique qui doit être diversifiée et résiliente. De plus en plus de clients veulent savoir comment sont fabriqués les produits, ils demandent des garanties concernant l'éthique, la responsabilité et la durabilité. Tant d'enjeux majeurs que nous comprenons, et que nous encourageons.

Politique

A ces enjeux répondent des risques, que sont les droits de nos collaborateurs, pouvant créer un risque humain mais aussi juridique. Ces éléments peuvent impacter l'image d'entreprise éthique de Dell Technologies, mais aussi entraîneraient des collaborations de courte durée avec nos sous-traitants si nous ne les accompagnions pas dans cette démarche, et si nous ne respectons pas leurs droits. A cela s'ajouterait un manque de transparence, dommageable pour une entreprise leader.

Fidèle à cet engagement, dès 2016, Dell Technologies organise les premières visites de ses chaînes logistiques pour permettre aux clients d'observer leur fonctionnement en toute transparence. En 2017, nous avons élargi le programme à un plus grand nombre d'intervenants, en créant une expérience immersive en réalité virtuelle à partir des captures vidéo des visites réelles (cf : www.dell.com/supplychain)



Dell Technologies est membre fondateur de la RBA (Responsible Business Alliance – anciennement nommé EICC), la plus grande association d'industriels mondiale axée sur la responsabilité de la chaîne logistique du secteur électronique. Plus de 110 entreprises du secteur électronique œuvrent ensemble pour améliorer l'efficacité et la responsabilité sociale, éthique et environnementale des chaînes logistiques du matériel IT. Dell Technologies est donc plus qu'engagée dans le respect du Code de conduite de la RBA.

Le Code de conduite de la RBA est un ensemble d'exigences relatives à des problématiques sociales, environnementales et éthiques présentes dans la chaîne logistique du secteur de l'IT. Les exigences définies dans le Code de conduite se réfèrent à des normes, règles et principes internationaux, notamment : Déclaration universelle des droits humains, règles de l'Organisation Internationale du Travail, directives de l'OCDE pour entreprises multinationales, normes ISO et SAI, etc. La RBA dialogue et collabore régulièrement avec les travailleurs, les gouvernements, la société civile, les investisseurs, l'enseignement et les ONG, afin de rassembler les connaissances, compétences et possibilités permettant de bâtir collectivement une chaîne logistique responsable mondiale pour les équipements électroniques. Dell Technologies applique ce comportement éthique dans tous les pays où le groupe est présent.

Il est important pour nos clients de savoir comment et par qui sont fabriqués nos produits. Dell Technologies construit une chaîne logistique innovante et éthique depuis déjà quelques années, en veillant aux bonnes conditions de travail et à la durabilité de ses produits.

Nous demandons à nos fournisseurs de respecter les mêmes exigences que nous appliquons dans notre entreprise, et nous effectuons des audits tiers via la RBA pour vérifier la conformité des fournisseurs au moins un an sur deux. Nous veillons à éviter les problèmes, et s'ils se produisent nous suivons les procédures définies pour les résoudre rapidement et vérifier à nouveau la conformité.

C'est pourquoi Dell SA s'engage à vérifier 100% de nos installations de fournisseurs à haut risque sur deux ans, et à la publication par nos fournisseurs d'un rapport de développement durable.

Actions mises en œuvre

Pour lutter contre les excès potentiels d'heures de travail, nous appliquons le plan de contrôle des heures de travail à 213 000 travailleurs de notre chaîne logistique. La protection de la santé et de la sécurité des salariés tout au long de notre chaîne logistique est l'une de nos priorités.

Il est important notamment de fournir aux travailleurs l'équipement de sécurité approprié, d'entretenir les dortoirs et de promouvoir la sécurité. Durant l'année écoulée, la conformité aux exigences liées à la santé et la sécurité a augmenté dans presque tous les cas (baisse de 1 % dans les communications en santé et sécurité, de 96 % à 95 %).

La liste des matières réglementées et interdites décrit les matières qui ne doivent pas être utilisées dans les composants des produits. Nous gérons et actualisons cette liste depuis 2002. Notre politique d'utilisation des produits chimiques (créée en 2005) indique comment utiliser certains produits chimiques.

L'an dernier, nous avons établi des directives sur la gestion des produits chimiques utilisés dans les procédés de fabrication afin de gérer les risques liés à ces substances. Ces directives limitent l'utilisation de certaines substances au-delà des exigences réglementaires. Les fournisseurs sont tenus de démontrer qu'ils respectent les directives durant la fabrication des produits destinés à Dell Technologies. L'an dernier, 100 % de nos fournisseurs d'assemblage final ont démontré qu'ils n'utilisaient plus les produits chimiques réglementés et interdits.



Nos actions sont notables dans le monde entier. En Chine, la GCA (Green Choice Alliance) de l'IPE gère l'indice de transparence de l'information sur les entreprises. Dell Technologies a amélioré son classement, elle est maintenant au 2e rang pour l'ouverture et la transparence sur l'ensemble des entreprises. L'organisme CDP (Carbon Disclosure Project) qui mesure l'impact environnemental nous a attribué la note A pour les rapports sur les émissions de gaz à effet de serre que nous recueillons auprès des fournisseurs.

Indicateurs Clés de Performance (KPI)



- Au cours de l'exercice FY18, les fournisseurs représentant 90% de nos dépenses directes en matériel ont publié un rapport de développement durable, soit 3% de plus qu'en FY17 !
- Au cours des exercices FY17 à FY18, 91% de nos installations de fournisseurs à haut risque (y compris les installations de fournisseurs Tier 1 & Tier 2) ont été auditées par des tiers.

