

nous sommes tous un élément de la solution

l'engagement d'aujourd'hui façon des lendemains meilleurs

Le développement durable a toujours été au cœur de la vision de delaware : bâtir une entreprise capable de durer 150 ans tout en contribuant à un monde meilleur.

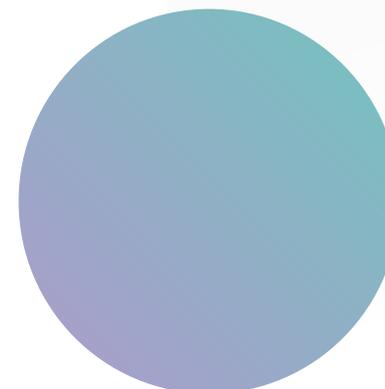
Au cours des 20 dernières années, il y a eu une prise de conscience croissante que la réalisation de ce rêve et sa pérennité pour les générations futures nécessitent une combinaison de compétences et de valeurs diverses. Cette combinaison permet aux #peopleofdelaware et à nos clients de mener un changement positif basé sur les piliers People, Planet et Profit.

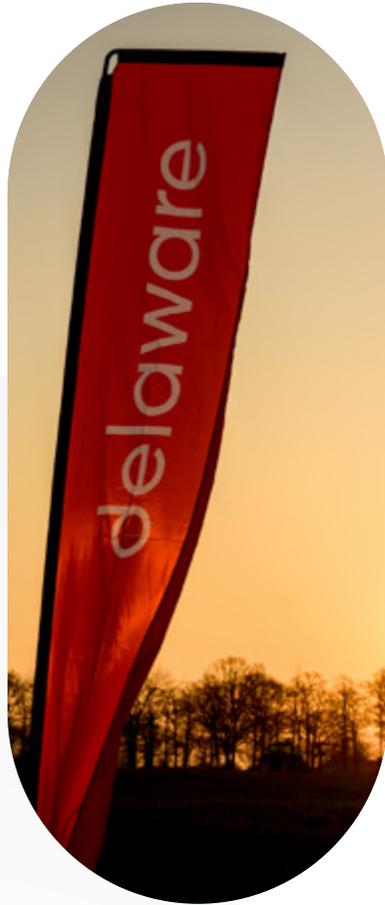
Nous sommes convaincus que delaware a le talent et les moyens d'atteindre les objectifs sociaux et environnementaux et de favoriser un avenir durable. Cependant, pour maximiser notre impact positif sur la société, nous devons nous assurer que nos efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise sont soutenus par une gouvernance solide, une direction claire et un objectif précis.

Le premier rapport de développement durable de delaware, que vous lisez en ce moment, décrit ce que nous avons réalisé jusqu'à présent, les domaines dans lesquels nous progressons ainsi que nos objectifs et nos priorités à court et à long terme. Ce rapport ne rend pas seulement la RSE tangible à travers des faits et des chiffres, mais il nous aide aussi à garder une longueur d'avance sur les exigences légales en matière de rapports ESG, en anticipant la directive relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD).

En revenant sur le chemin parcouru à ce jour, nous sommes fiers de nos réalisations et motivés par les défis qui nous attendent. Ce rapport témoigne de notre dévouement et de notre enthousiasme vis-à-vis des possibilités futures. Poursuivons ensemble notre parcours de développement durable.

Evelien Vanhooren, Partenaire chez delaware





le changement climatique, une priorité absolue

Chez delaware, nous avons rapidement compris qu'il était urgent de faire du changement climatique une priorité absolue, comme le montre notre dernière évaluation de l'importance relative. Malgré l'incertitude et les perturbations causées par la pandémie, nous restons déterminés à investir dans des initiatives liées au développement durable et au changement climatique. En tant que membre du secteur des services de conseil, nous disposons du savoir-faire, de l'influence et de l'envergure nécessaires pour combler le fossé qui nous sépare d'un avenir plus équitable et plus durable. C'est à nous qu'il incombe de mener à bien les changements et les améliorations.

Malgré notre volonté et notre engagement en faveur de la durabilité, nous savons que le meilleur état d'esprit face au défi mondial du développement durable est de rester pragmatique et de savourer chaque petite victoire tout en gardant à l'esprit qu'il s'agira d'un changement progressif.

Ce processus nous incite à toujours réfléchir et à anticiper l'impact que nous pourrions avoir autour de nous. Nous savons que nous ne pouvons pas changer le monde seuls, mais nos #peopleofdelaware ont prouvé que nous sommes en mesure de faire de grandes choses avec un impact significatif lorsque nous agissons ensemble.

Bien que nous ayons l'intention de témoigner de notre engagement en faveur de la durabilité dans notre tout premier rapport sur le développement durable, nous espérons que notre parcours dans ce domaine, nos initiatives ESG et nos ambitions inspireront nos lecteurs et susciteront leur intérêt.

sommaire

1

Qui sommes-nous



2

Notre parcours
de développement
durable



3

Nos réalisations
et objectifs en
matière d'ESG



4

Gouvernance et
développement
durable



qui sommes-nous

Notre histoire	6
Faits et chiffres clés	7
Notre présence à l'international	8
Nos valeurs	9
Connecter chaque collaborateur à notre parcours de développement durable	12



notre histoire

delaware est une société de conseil internationale spécialisée dans les solutions de transformation numérique à destination des entreprises.

Bien que ses origines remontent à 1981, la société delaware telle que nous la connaissons n'a vu le jour qu'en 2003, lorsque Luc Van Aelbroeck, Peter Oyserman et Jan Delaere ont racheté l'entreprise par le biais d'un rachat par les cadres. Ils l'ont rebaptisée « delaware Consulting » afin de souligner son évolution d'une entreprise de matériel et de logiciels en un intégrateur de systèmes offrant des services de conseil professionnels. La même année, delaware a ouvert ses premiers bureaux aux États-Unis et en Chine.

Aujourd'hui, delaware bénéficie d'une présence mondiale avec plus de 4 600 professionnels et plus de 1 000 collaborateurs externes répartis dans 19 pays d'Europe, d'Amérique et d'Asie.

L'entreprise est réputée pour son approche innovante de la transformation numérique. Elle se concentre sur la création de valeur pour les clients en combinant technologie, optimisation des processus d'affaires et expertise en gestion du changement.

A red circular graphic containing the text '20 anniversary' with a stylized '20' and 'anniversary' below it.

20
anniversary

20 ans de delaware :
un regard vers l'avenir
[regardez la vidéo](#)

faits et chiffres clés



+50

nationalités



€ 558 m

de chiffre d'affaires (2023, avant audit)



>4.600

employés

37

employés dans 37 bureaux régionaux



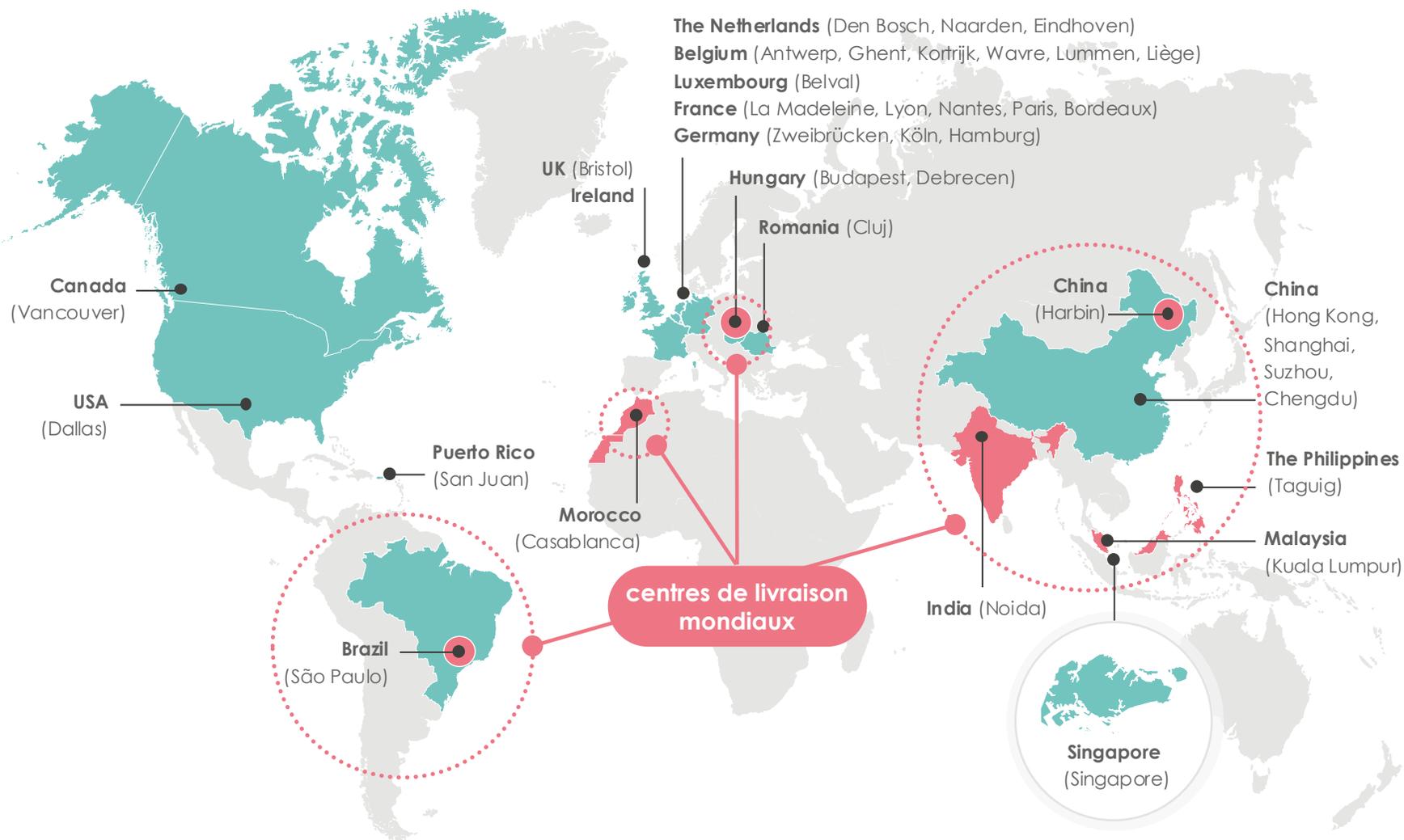
2000

au service de plus de 2 000 clients

18

présents dans 18 pays

notre présence à l'international



découvrez
notre histoire



nos valeurs

delaware est un partenariat constitué de responsables qui s'engagent à réaliser une vision qui profite non seulement à la génération d'aujourd'hui, mais aussi à celle de demain.

Nous donnons à nos collaborateurs, à notre entreprise et à nos clients les moyens d'atteindre leur plein potentiel en tirant parti de notre expertise, de nos valeurs fondamentales et de notre technologie de pointe. Nous nous efforçons d'avoir un impact positif sur le monde, en favorisant un environnement où chaque collaborateur peut devenir la meilleure version de lui-même.

meilleure version ...



Cet objectif est soutenu par cinq valeurs fondamentales

Découvrez comment les #peopleofdelaware vivent et expérimentent les valeurs.

[Regardez la vidéo](#)

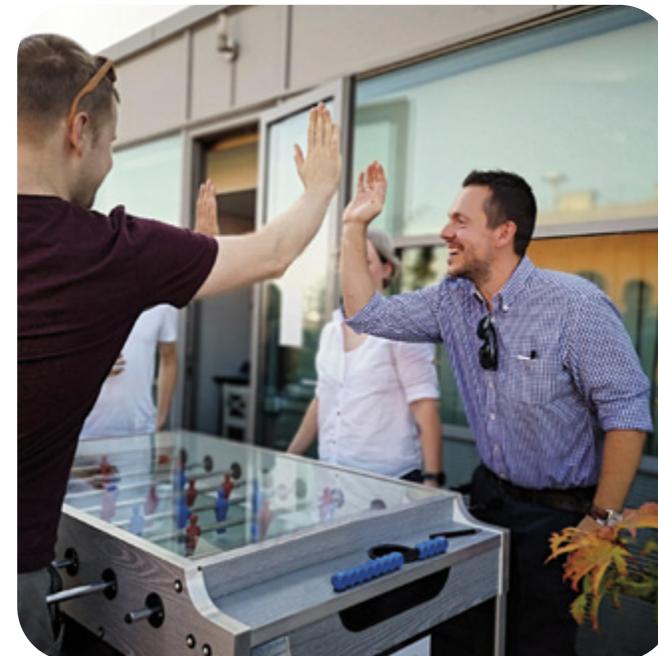


Esprit d'équipe

À travers d'étroites collaborations durables avec nos collaborateurs, nos parties prenantes et nos clients, nous apportons une valeur ajoutée et réalisons des changements positifs plus rapidement et plus efficacement. De plus, nous reconnaissons que ce qui ressort de notre travail commun et des réussites partagées est profond et durable.

Entrepreneuriat

En tant qu'entreprise fondée par des entrepreneurs expérimentés, nous chérissons l'imagination, la créativité et la motivation qui ajoutent de la valeur et favorisent la réussite commerciale. Nous n'avons pas peur d'échouer avec brio, car c'est ainsi que nous apprenons. Nous sommes fiers de notre capacité à poser des questions, à rechercher obstinément de meilleures façons d'aborder les problèmes de nos clients, de meilleures idées pour les résoudre et, surtout, de meilleures façons de mettre en œuvre nos solutions.



Respect

L'importance de l'équité et de l'égalité. Nous acceptons et chérissons les différences individuelles, culturelles, nationales et organisationnelles. Nous les considérons comme des facteurs positifs qui favorisent une plus grande créativité, de nouvelles idées et de nouvelles perspectives. En tant qu'employeur, nous croyons sincèrement que le respect de la diversité de nos collaborateurs et une véritable inclusion enrichissent ce que nous sommes, ce que nous représentons et ce que nous proposons.



Engagement

Nous nous félicitons de la confiance que nous accordent nos clients : nous sommes toujours là pour eux. Cette détermination est alimentée par notre créativité et notre imagination. Nous sommes pleinement conscients que notre premier devoir consiste à rechercher et à mettre en œuvre les solutions commerciales les plus durables.



Soutien

Nous veillons à nous impliquer personnellement dans les activités de nos clients et à relever les défis qui se posent à eux avec rigueur, minutie et un investissement émotionnel sincère. Ces considérations nous suivent dans notre vie privée. Nous avons conscience de l'importance de la durabilité dans nos relations, nos familles et pour l'environnement. Contrairement à d'autres organisations, notre devoir de diligence est envers nos parties prenantes, et non nos actionnaires.



connecter chaque collaborateur à notre parcours de développement durable



delaware a pour objectif d'informer, d'engager et d'inspirer les #peopleofdelaware dans nos efforts de développement durable.

Pour s'assurer que tous les collaborateurs sont conscients de notre mission et de nos priorités, et qu'ils contribuent activement à nos efforts de durabilité, nous utilisons différents canaux de communication. Grâce à cette approche, chacun joue son rôle dans notre parcours collectif vers un avenir durable.



App delaware Connect :
Exemple d'article de presse sur le développement durable dans l'application delaware Connect

Pages intranet delaware Inside :
La durabilité et les objectifs de développement durable (ODD) sur les pages intranet delaware Inside



Connect

Le journal de delaware :

Les #peopleofdelaware suivent les dernières nouvelles de delaware via notre application mobile et de bureau - à tout moment et n'importe où. L'app Connect les tient informés de l'actualité internationale et locale, et leur permet de dialoguer avec leurs collègues via le mur social.



Inside

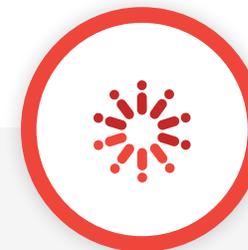
Le centre de ressources et de connaissances de delaware :

Inside est l'intranet de delaware qui contient les dernières politiques, directives, informations pratiques ainsi que les rapports les plus récents sur nos réalisations et nos objectifs.



Appels de revue des activités

delaware organise des Appels de revue des activités trimestriels pour toutes ses entités. Les #peopleofdelaware reçoivent des mises à jour sur les performances organisationnelles, les priorités stratégiques et les projets en cours, y compris les efforts de delaware en faveur de la création d'un avenir plus durable.



B1

À la fin de chaque année, toutes les équipes de delaware BeLux se réunissent pour recevoir des mises à jour importantes de la part de la direction. Ce n'est pas seulement l'occasion de célébrer ensemble les réalisations, mais aussi de se tourner vers l'avenir. Le développement durable est un sujet structurel à l'ordre du jour.

notre parcours de développe- ment durable

Nos équipes 16

Passer à l'étape suivante 20



“

Réaliser un rêve pour aujourd’hui, demain et les générations futures ne se fait pas du jour au lendemain, et nous savons que notre responsabilité va au-delà de la gestion de notre propre entreprise. C’est pourquoi la responsabilité sociale des entreprises (RSE) est devenue un élément essentiel de notre identité et de notre stratégie. De plus, notre secteur technologique joue un rôle important dans la résolution des problèmes de durabilité à l’échelle mondiale. En tirant parti de l’intelligence artificielle et de l’analyse des données, nous donnons aux organisations les moyens d’atteindre leurs objectifs en matière de développement durable.”

”

Jan De Bock
Directeur général, delaware BeLux



nos équipes

delaware ne part pas d'une page blanche en termes de développement durable.

Au fil du temps, plusieurs entités et groupes de travail ont été créés pour lancer des initiatives concrètes dans leur propre domaine d'action :

L'équipe RSE



WeCare



L'équipe Diversité & Inclusion



Soutien de nos clients dans leur parcours





L'équipe RSE

L'équipe chargée de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre d'initiatives et de stratégies de développement durable dans l'ensemble de l'organisation. L'équipe RSE travaille en étroite collaboration avec différents départements de l'entreprise, notamment les RH, IT et le marketing, afin de s'assurer que le développement durable est intégré dans tous les aspects des opérations de delaware.

En outre, l'équipe est chargée de :

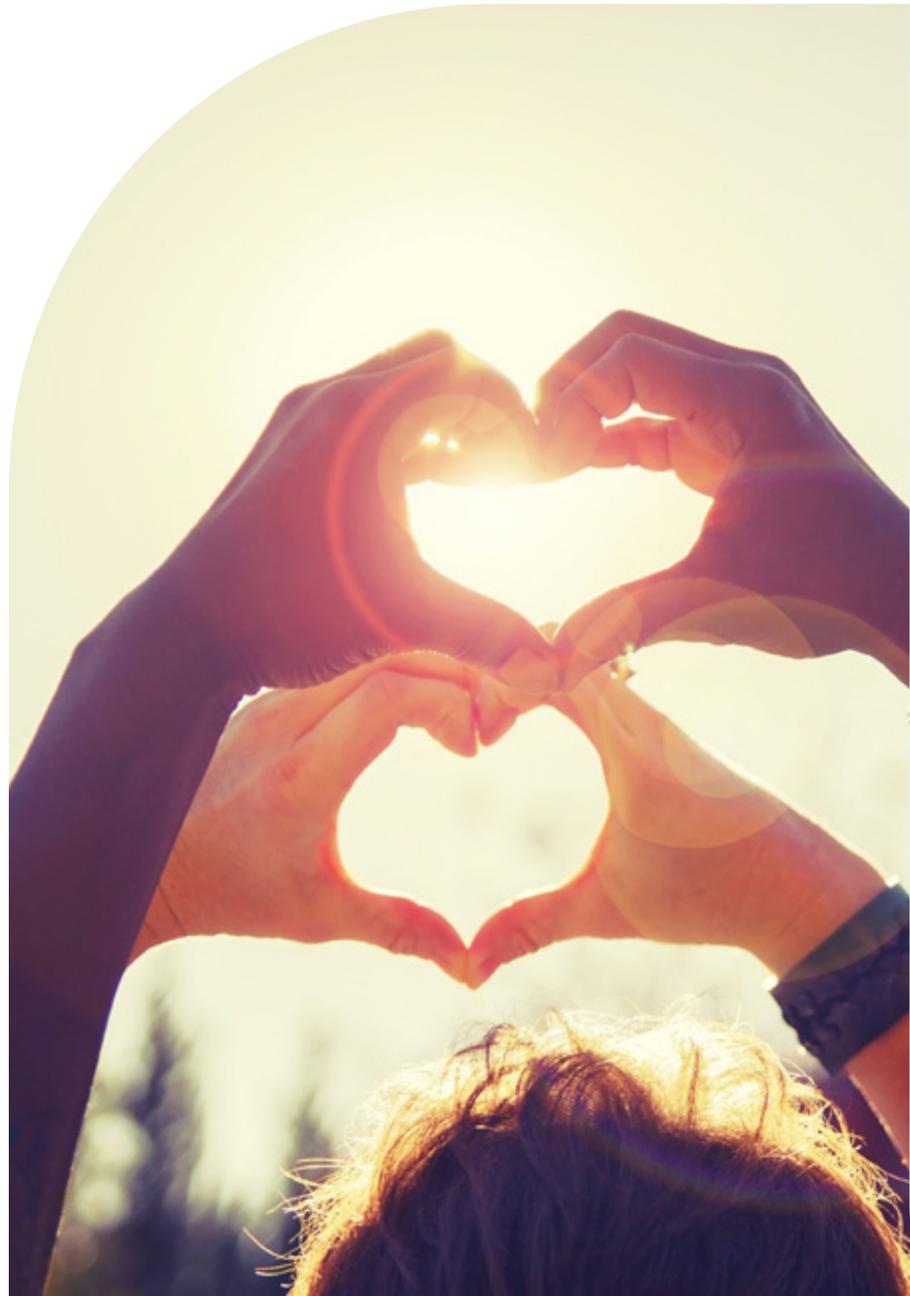
- Développer et mettre en œuvre des stratégies de développement durable inspirées des objectifs de développement durable des Nations unies (ODD) et alignées sur les objectifs commerciaux et les valeurs de delaware. Il s'agit notamment de fixer des objectifs en matière de développement durable, de suivre les progrès accomplis et de rendre compte des résultats obtenus dans ce domaine.
- Promouvoir l'engagement des collaborateurs. Cela inclut l'organisation d'événements de bénévolat, la promotion de comportements durables sur le lieu de travail et la reconnaissance des collaborateurs pour leurs efforts en matière de durabilité.
- Promouvoir nos initiatives de RSE à un niveau externe.
- Gérer les relations avec les parties prenantes, y compris les clients, les fournisseurs et les organisations communautaires. Il s'agit notamment d'identifier les possibilités de collaboration dans le cadre d'initiatives de développement durable et de communiquer aux parties prenantes les résultats obtenus en matière de durabilité.
- Veiller au respect des réglementations : L'équipe RSE est chargée de s'assurer que delaware se conforme aux réglementations et normes pertinentes en matière de développement durable, telles que les objectifs de développement durable des Nations unies et la Global Reporting Initiative.

WeCare

Le soutien est l'une des valeurs fondamentales de delaware. WeCare fait partie de notre programme de responsabilité sociale conçu pour concrétiser cette vision. Grâce à cette initiative, delaware soutient chaque année des initiatives sociales et environnementales, auxquelles elle consacre un montant substantiel. Il s'agit de collaborations en partie structurelles, telles que les Special Olympics, Fund Isaan, ArmenTeKort ou Plan International, mais elles peuvent aussi être organisées par les #peopleofdelaware. Ces initiatives n'ont pas toujours pour but de collecter des fonds ; elles peuvent également impliquer des services de conseil pro bono ou d'autres activités de volontariat.

Tout le monde peut proposer une initiative et recevoir le parrainage du groupe de travail WeCare, à condition que l'initiative soit exempte de tout préjugé politique, racial ou sexiste. En outre, l'initiative doit se développer de la base vers le sommet, avec une appropriation par un collaborateur ou un groupe de collaborateurs qui ont un lien direct avec la cause.

WeCare est dirigé par 16 #peopleofdelaware dont 3 partenaires. Chacun utilise ses talents pour stimuler et soutenir les programmes et les promoteurs de WeCare.





L'équipe Diversité & Inclusion

delaware s'engage à faire en sorte que chacun se sente inclus, indépendamment de sa race, de son âge, de son sexe, de son handicap, de ses croyances religieuses et culturelles ou de son orientation sexuelle. Une véritable inclusion signifie l'élimination de tous les obstacles, de la discrimination et de l'intolérance. Notre objectif est de créer un environnement favorable où chaque personne se sent respectée et a la possibilité d'évoluer dans la direction qu'elle souhaite, avec des chances égales d'avancement.

Un groupe de travail Diversité & Inclusion (D&I) a été créé en 2021 à cet effet. Ce groupe met en relation les parties prenantes internes et externes et promeut un leadership inclusif.

Soutien de nos clients dans leur parcours

Afin de maximiser son impact sur l'environnement social et écologique, delaware s'engage à soutenir et à accélérer le parcours de ses clients en matière de développement durable. Cet engagement se traduit par l'intégration de la durabilité dans sa stratégie de mise sur le marché par le biais du Programme d'investissement clé en matière de durabilité (Sustainability Key Investment Program).

Ce dernier vise à renforcer le caractère durable de notre offre en :

- Tirant parti de nos solutions actuelles : stratégie et connaissances, analyse des données, finance et contrôle de gestion, gestion du changement, etc.
- Ajoutant de nouvelles solutions et de nouveaux services de développement durable à nos portefeuilles, tels qu'un outil d'évaluation de la maturité pour aider nos clients à démarrer leur parcours de développement durable.
- Développant de nouvelles offres en accord avec notre technologie.

passer à l'étape suivante

Pour se préparer aux défis à venir en matière de développement durable tout en s'appuyant sur ses piliers existants, delaware a mené un exercice complet de préparation au développement durable.

Au cours de cet exercice, nous avons suivi **4 étapes principales** en vue d'évaluer nos efforts actuels en matière de durabilité et **d'affiner notre stratégie** et notre vision afin de **maximiser notre impact**.



0. Identification des parties prenantes

Dresser la liste de toutes nos parties prenantes et les placer sur une matrice de pouvoir et d'intérêt.



1. Évaluation

Évaluation **interne** de nos expériences et processus existants par rapport aux meilleures pratiques afin de comprendre l'objectif principal.



1. Évaluation

Évaluation, en collaboration avec nos **parties prenantes**, de nos expériences et processus actuels par rapport aux meilleures pratiques afin de comprendre l'objectif principal.



2. Rêve

Réunir nos parties prenantes pour **co-crée** des initiatives visant à résoudre les principaux problèmes.



3. Champ d'application

Traduire les thèmes importants identifiés en **projets réels**, en hiérarchisant de manière réaliste le champ d'application.



4. Feuille de route

Rassembler tous ces éléments dans **une vision commune et un plan** d'action progressif à l'épreuve du temps.

Dans ce contexte, il était essentiel de tirer parti de notre expertise en matière de conseil dans le domaine des **technologies de l'information et de la communication**.

Comme le soulignent des organisations telles que les Nations unies, **la science, la technologie et l'innovation** sont des moteurs essentiels du développement durable et inclusif.

Compte tenu de notre assise technologique, il est tout à fait naturel que nous nous concentrons sur ces facteurs pour faire face à la crise actuelle du développement durable.



0. Identification des parties prenantes

Au cours de l'été 2022, un panel représentatif d'une quinzaine de collègues impliqués dans des projets de développement durable a rejoint un **groupe de réflexion dédié**.

Lors de l'étape suivante, nous avons procédé à une **identification** et à une analyse approfondies des **parties prenantes** :

- Interroger des collègues de delaware de différents niveaux hiérarchiques.
- Choisir les clients et les prospects que nous voulons impliquer dans notre stratégie de développement durable.
- Identifier nos principaux partenaires technologiques.
- Explorer les communautés et les fédérations susceptibles de nous guider.
- Analyser les acteurs importants du monde académique.



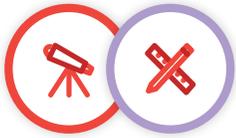
1. Évaluation

Ensuite, nous avons entamé un dialogue avec les différentes parties prenantes, en menant des entretiens individuels pour comprendre leurs définitions de la durabilité et leurs priorités communes.

En 2022 et 2023, nous avons mené plus de 60 entretiens, impliquant 40 collègues et 20 partenaires externes.

Ils ont exprimé leur point de vue sur des questions telles que :

- Comment définissez-vous le développement durable ?
- Quelle est, selon vous, l'importance du développement durable au sein de delaware ?
- Que sont les ODD ? Dans quels domaines delaware pourrait-elle avoir le plus d'impact ?
- Quels sont les thèmes de développement durable qui devraient être prioritaires pour delaware en tant que société de conseil en technologies de l'information ?
- Quels sont les événements susceptibles d'avoir un impact sur la durabilité de notre entreprise (pandémie de COVID, guerre, crise énergétique, par exemple) ?



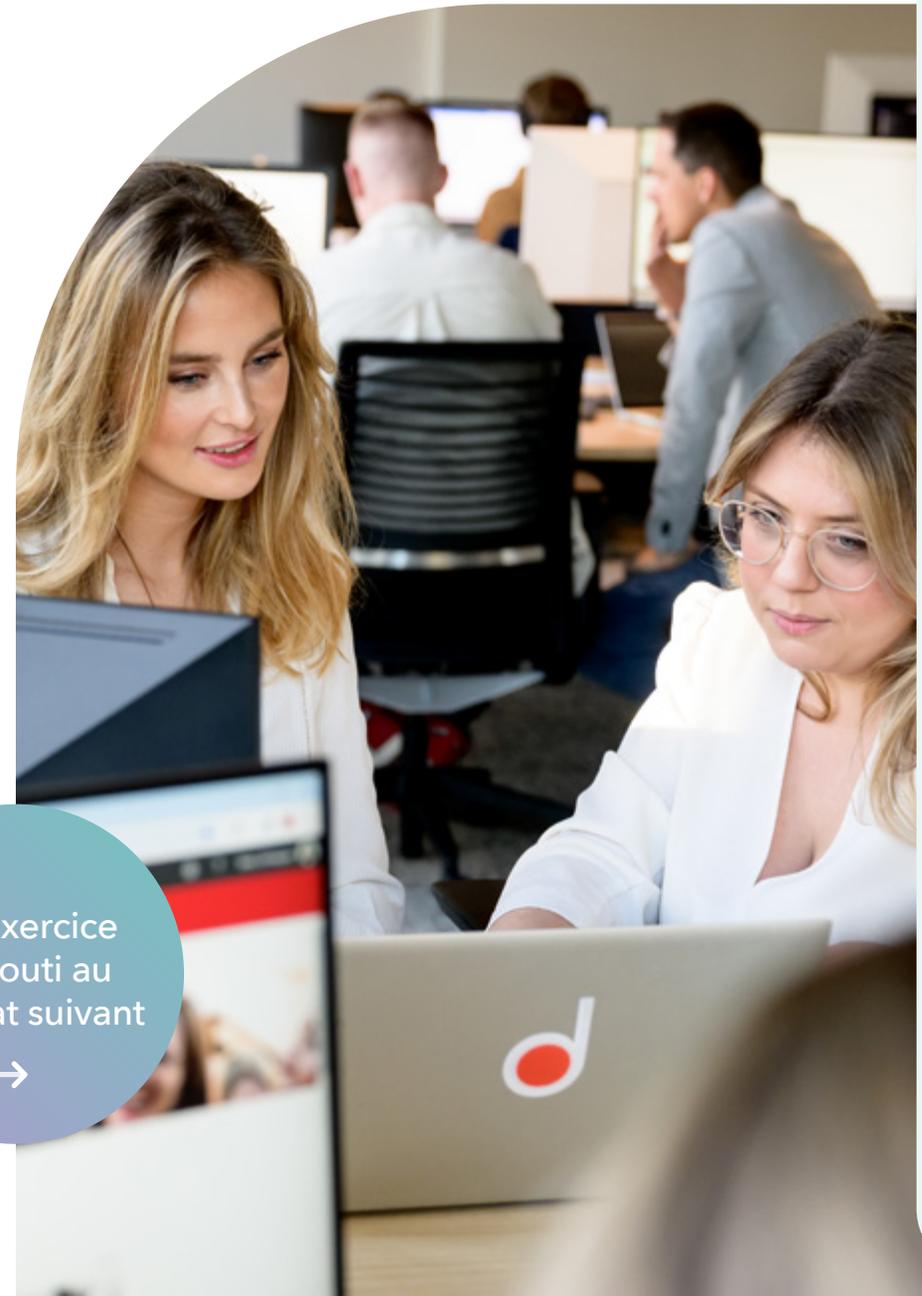
2. Rêve et 3. Champ d'application

Les entretiens ont révélé 50 thèmes potentiels liés au développement durable, qui ont été classés par ordre de priorité à l'aide de la matrice de double matérialité de delaware.

La matrice de double matérialité est un outil de reporting qui aide les organisations à évaluer et à rendre compte de leurs risques et opportunités en matière de développement durable selon deux perspectives : la matérialité interne et la matérialité externe.

- **La matérialité interne** fait référence à l'impact des activités d'une organisation sur ses propres performances commerciales, y compris les performances financières, la réputation et l'efficacité opérationnelle.
- **La matérialité externe** fait référence à l'impact des activités d'une organisation sur l'environnement, la société et l'économie mondiale.

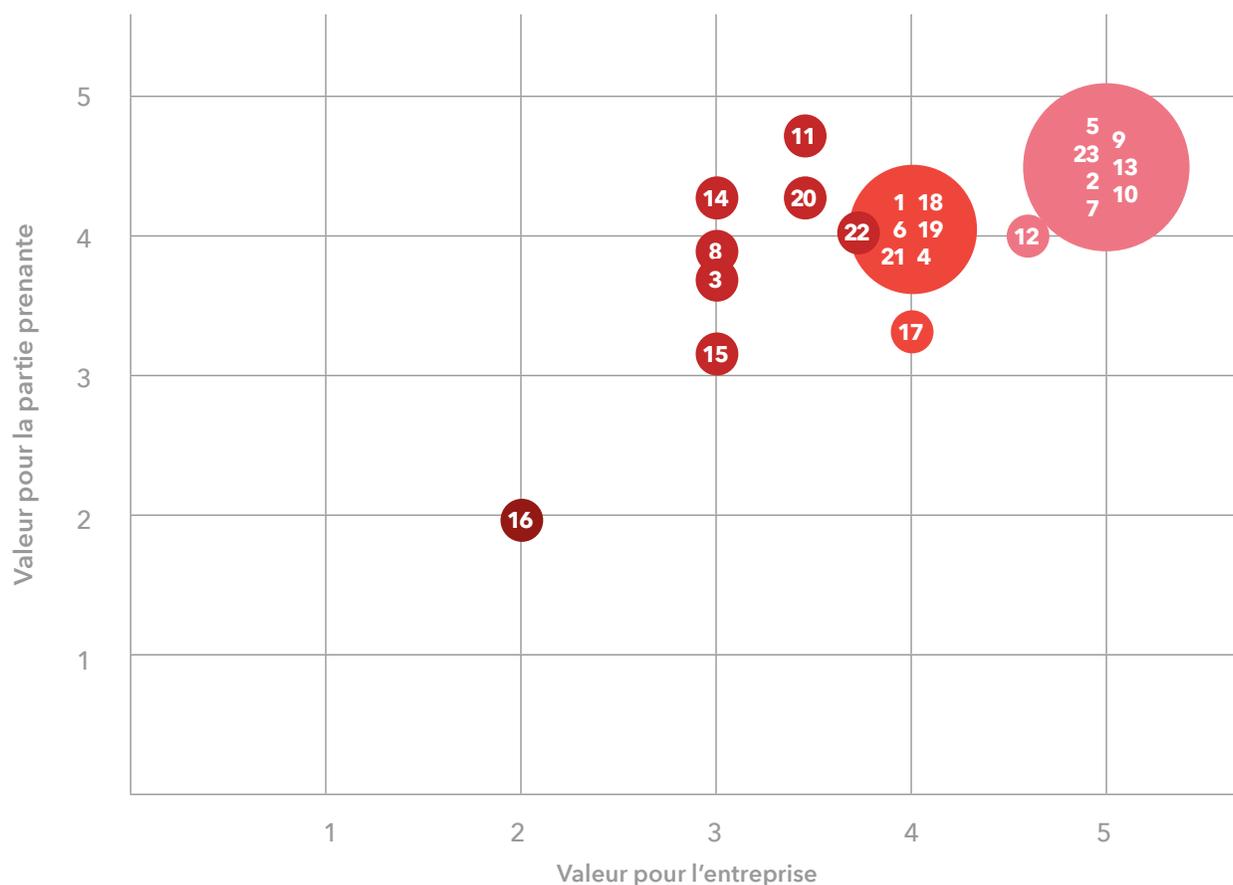
Les thèmes considérés comme importants à la fois pour les parties prenantes delaware et pour delaware en tant qu'entreprise figurent dans le coin supérieur droit de la matrice. Les thèmes situés au milieu de celle-ci sont d'importance moyenne. Enfin, les thèmes de faible importance sont situés en bas à gauche. Cela ne signifie pas qu'ils ne sont pas importants, mais qu'il est moins urgent de s'y attaquer immédiatement.



cet exercice
a abouti au
résultat suivant



Matrice de double matérialité



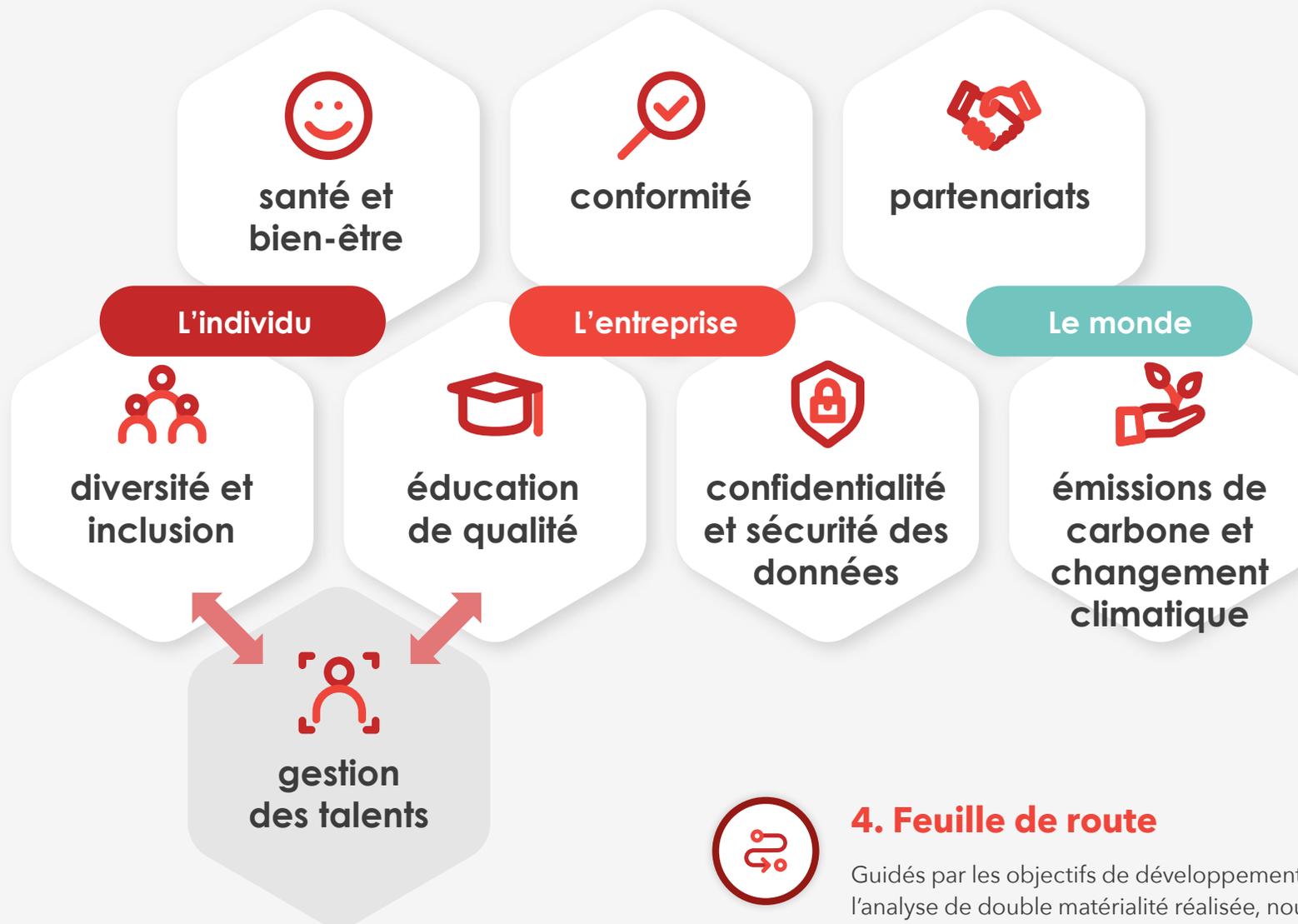
1. Inflation, crise et instabilité économique, 2. Confidentialité et sécurité des données (politiques suivies par les employés, par exemple), 3. Instabilité politique/changements politiques, 4. Changement climatique et émissions de carbone, 5. Attraction des talents, 6. Industrie, innovation et infrastructure, 7. Conformité, 8. Chaîne d'approvisionnement durable, 9. Santé et bien-être des collaborateurs, 10. Diversité et inclusion, 11. Travail décent et croissance économique, 12. Partenariats pour des objectifs communs, 13. Éducation de qualité, 14. Consommation responsable, 15. Vie terrestre, 16. Vie aquatique, 17. Transparence, 18. Éthique et intégrité, 19. Gouvernance, 20. Bureaux durables, 21. Bonne santé et bien-être des parties prenantes externes, 22. Corruption et pots-de-vin, 23. Rétention des talents



matrice de double matérialité

Cette matrice de matérialité est destinée à être révisée régulièrement afin que delaware reste en phase avec la situation à l'échelle mondiale.

Cette révision régulière permet à delaware de continuer à mettre à jour et à affiner sa feuille de route en matière de développement durable, augmentant ainsi la valeur partagée par delaware et les principales parties prenantes.



4. Feuille de route

Guidés par les objectifs de développement durable des Nations unies et par l'analyse de double matérialité réalisée, nous avons décidé de commencer à nous concentrer sur **8 priorités**, tout en identifiant **un risque clé** que nous voulons atténuer en travaillant sur les 3 thèmes prioritaires individuels.

8 priorités en lien avec nos objectifs ESG



Environnement

En lien avec le monde

- Accélérer les **partenariats** durables avec les clients, les fournisseurs, les partenaires sans but lucratif et d'autres parties prenantes externes, afin d'avoir ensemble un impact plus important
- Réduire nos **émissions de carbone** et notre impact sur le changement climatique.



Social

En lien avec l'individu

- Veiller à la **santé et au bien-être** de nos collaborateurs
- Continuer à développer la **diversité** au sein de notre entreprise (en termes de race, d'ethnicité, de sexe, d'identité de genre, d'orientation sexuelle, d'âge) et favoriser l'inclusion.
- Renforcer la **qualité de l'éducation** et des connaissances en matière de technologies de l'information pour nos collaborateurs, en particulier pour les groupes défavorisés. Encourager les jeunes à poursuivre des études dans le domaine des STEM.



Gouvernance

En lien avec l'entreprise

- Renforcer notre conformité avec la législation (y compris la nouvelle législation sur le développement durable) et nos principes éthiques, en mettant en place, par exemple, un tableau de bord des données D&I pour évaluer l'état de la diversité de genre.
- Travailler en toute sécurité en termes de **sécurité des données** (utilisation, collecte, conservation, suppression et stockage des données) et **confidentialité des données** (politiques, méthodes et moyens de protection des données à caractère personnel).



Risque

Sous-jacent aux priorités individuelles

- **La gestion des talents** est cruciale non seulement pour notre durabilité économique, car elle nous permet de nous assurer que nous répondons aux attentes de nos clients, mais aussi pour que les collaborateurs se sentent à leur juste place dans leur travail et qu'ils puissent compter sur le soutien nécessaire pour s'épanouir dans ce qu'ils font.



Dans la perspective des objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, nous sommes convaincus de notre capacité à avoir un impact significatif sur certaines priorités, en particulier l'ODD 3 (Bonne santé et Bien-être), l'ODD 4 (Éducation de qualité), l'ODD 5 (Égalité entre les sexes), l'ODD 10 (Inégalités réduites), l'ODD 7 (Énergie propre et d'un coût abordable), l'ODD 13 (Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques) et l'ODD 17 (Partenariats pour la réalisation des objectifs).



Notre analyse de la double matérialité a permis de confirmer que c'est dans ces domaines que nous pouvons créer le plus de valeur pour nous-mêmes et nos parties prenantes, compte tenu notamment de notre identité d'entreprise de services technologiques. Étant donné que nous ne disposons pas d'installations de production ou de vastes propriétés industrielles susceptibles d'améliorer la biodiversité ou la production responsable, la vie aquatique et la vie terrestre ne figuraient pas parmi nos priorités.

Néanmoins, par le biais de notre programme WeCare, nous continuons à lancer des initiatives et des partenariats ESG qui contribuent à la réalisation de ces autres ODD. De plus amples informations sont disponibles dans le chapitre dédié aux Partenariats. La lutte contre la pauvreté dans nos communautés locales en est un exemple. Même si notre impact est moindre, nous pensons que chaque effort est important.



découvrez nos initiatives



Population, Planète, Prospérité, Paix et Partenariats

des 5 P lorsqu'il est question de durabilité. Le développement durable chez delaware se fonde sur ces 5 piliers et fournit un cadre pour les individus, les organisations et les gouvernements afin de créer un avenir durable pour la planète et ses habitants. delaware a également intégré les dimensions des 5 P dans l'audit annuel de durabilité réalisé par VOKA.

Les 5 P sont représentés par la Population, la Planète, la Prospérité, la Paix et les Partenariats

- **Population** : il s'agit de la dimension sociale, qui consiste à veiller à ce que les besoins et les droits de tous les individus soient satisfaits, indépendamment de leur sexe, de leur race ou de leur statut socioéconomique.
- **Planète** : représente la dimension environnementale, qui consiste à réduire l'incidence négative des activités humaines sur l'environnement naturel et à préserver les ressources naturelles pour les générations futures.
- **Prospérité** : renvoie à la dimension économique, qui implique la création d'une croissance économique qui profite à tous les membres de la société et promeut le développement durable.
- **Paix** : représente la dimension politique et implique la promotion de sociétés pacifiques et inclusives qui offrent un accès à la justice à tous les individus.
- **Partenariats** : représente la dimension collaborative, qui implique de travailler ensemble au-delà des secteurs et des frontières pour atteindre des objectifs communs et promouvoir le développement durable.

Les 5 P constituent un cadre global pour atteindre des objectifs communs en matière de développement durable et garantir un avenir meilleur pour tous.

Initiatives pour la planète

Semaine veggie

Sensibilisation à la réduction de la consommation de viande et à l'amélioration du bien-être général tout en suivant un régime végétarien ou végétalien.



Plantation d'arbres

Soutien au programme de reboisement pour la préservation et la dépollution de la nature.



Mise en œuvre de la tour de contrôle SAP

Suivi des émissions de carbone afin de les réduire méthodiquement, ce qui nous permet de conseiller et d'aider nos partenaires à faire de même.



Voitures et vélos électriques

Promotion des alternatives vertes pour réduire notre empreinte carbone.



Initiatives pour la population

Programme « Best Possible You »

Programme visant à aider nos collaborateurs à :

- Se sentir encouragés et soutenus
- Prendre des mesures en fonction du retour d'information fourni
- Recevoir une évaluation honnête et juste de leurs performances



Go Ergo

Organisation de différentes campagnes de prévention sur les environnements de travail et de travail à domicile afin de promouvoir les pratiques ergonomiques.



WeCare2Move

Encourager nos employés à pratiquer des activités physiques.



Formations, événements et enquêtes sur la D&I

- Formation des dirigeants à la D&I
- Organisation de différents sondages pour mesurer le sentiment d'appartenance de nos collaborateurs
- Célébration de la Journée internationale de la femme et de la Journée mondiale de la diversité



Initiatives pour la paix et la prospérité



Fund Isaan

Chaque année, grâce à notre initiative Fund Isaan, delaware offre à ses collaborateurs la possibilité d'avoir un impact significatif en enseignant l'anglais à des communautés défavorisées en Thaïlande dans le cadre d'un programme de bénévolat de 6 semaines. De plus, nous contribuons à leur éducation en faisant don de nos ordinateurs inutilisés. Les personnes intéressées peuvent également participer à un programme de deux semaines pour aider à installer l'équipement informatique sur place.



Vente de soupe

Vente de soupe au profit d'un orphelinat au Kenya.



Notoriété

Enrichissement des pages RSE de notre intranet pour sensibiliser les #peopleofdelaware aux ODD et au développement durable, tout en les encourageant et en les soutenant dans leurs initiatives.



Initiatives pour le partenariat

YOUCA

Soutien aux étudiants qui souhaitent vivre la vie d'un cadre d'entreprise pendant une journée.



Special Olympics

Soutien aux athlètes atteints de déficiences intellectuelles en se portant volontaires pendant quelques jours lors de l'événement.



Plan International

Par l'intermédiaire de Plan International, soutien de projets qui permettent à 1 500 filles d'aller à l'école et d'aider de jeunes enfants au Mali. Notre engagement va au-delà des contributions financières, encourageant le changement à long terme et renforçant les communautés.



ArmenTeKort

Programme de parrainage entre les collaborateurs de delaware et ArmenTeKort pour aider et soutenir les personnes défavorisées à acquérir une meilleure estime de soi et à trouver le courage d'accomplir leurs rêves.



nos réalisations et nos objectifs en matière d'ESG

Sur la base de la méthodologie et du parcours que nous venons de décrire, delaware a défini 7 champs d'action prioritaires afin de maximiser son impact pour un monde plus durable. Dans ce chapitre, nous allons approfondir nos réalisations et nos objectifs.

Bonne santé et bien-être	34
Diversité et inclusion	43
Éducation de qualité	48
Conformité	53
Confidentialité et sécurité des données	59
Partenariats	66
Émissions de carbone et changement climatique	76





Notre vision du travail propre à delaware est ancrée dans notre objectif et dans le rêve de delaware, avec le développement durable au cœur de ses préoccupations. Notre objectif consiste à construire une organisation durable, ce qui signifie prendre soin de nos clients, de nos collaborateurs et de l'environnement. La manière dont nous travaillons - à la fois en termes de lieu et de temps - est un élément clé de la façon dont nous concrétisons cet engagement.



Wim De Jonghe
Directeur des ressources humaines, delaware BeLux





bonne santé et bien-être

Chez delaware, nous sommes convaincus que la santé et le bien-être de nos collaborateurs sont un élément crucial de notre réussite. Nous reconnaissons qu'une main-d'œuvre en bonne santé est non seulement plus productive, mais qu'elle contribue également à un avenir plus durable. Dans ce rapport, nous détaillerons nos initiatives et programmes visant à améliorer la santé et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de nos collaborateurs, ainsi que nos objectifs et les étapes pour les atteindre. Nous pensons qu'en donnant la priorité à la santé et au bien-être de nos collaborateurs, nous investissons non seulement dans leur avenir, mais participons également à la mise en place d'une organisation plus durable et plus résiliente.

Le pouls (indicateurs clés)

	2021	2022	2023
Absentéisme	2.57%	3.51%	2.85% (jan-sep)
Rotation	9.52%	9.81%	9.83% (cumul annuel)
Parmi les analystes, consultants et consultants seniors	11.69%	10.66%	10.80% (cumul annuel)
Parmi les cadres et grades supérieurs	3.26%	7.50%	6.94%
Accidents du travail	10	5	8
Net promoter score (e-NPS)	-	24%	
Nombre de séances d'information sur la santé et le bien-être (notamment sur la prévention du stress et du burn-out)	2	4	4
Nombre d'abonnements sportifs*	3	7	9
Nombre de participants à WeCare2Move	571	745	956
Nombre de mentors et de buddies**	182	285	190
Nombre de personnes de confiance	2	3	3

*En 2023, les employés de delaware BeLux se sont vu offrir des inscriptions aux événements sportifs suivants : Semi-Marathon de Paris, Marathon de Gand, 10 Miles d'Anvers, 20 km de Bruxelles, Strong Viking Mud Obstacle Run, Hockey Corporate Tournament, ABSoluut Gent 10 Mijl, Liantis Ghent Urban Trail, Antwerp Urban Trail.

**Chez delaware, un mentor est un conseiller de confiance au sein de l'entreprise, dont l'expérience et le retour d'information peuvent aider les mentorés à rester concentrés, à s'orienter dans leur carrière et à atteindre leur plein potentiel. Un buddy est une personne qui soutient un nouveau collègue au cours de ses premiers mois chez delaware. Toutes les personnes qui débutent au sein de delaware se verront automatiquement assigner un buddy.

Nos réalisations

Équilibre entre vie professionnelle et vie privée « Le travail est fait, quand il est accompli de la meilleure façon possible »

Le secteur du conseil est soumis à des charges de travail fluctuantes, avec des périodes de forte intensité suivies de périodes plus calmes. Dans ce contexte, une gestion efficace du temps est la pierre angulaire de la vision du travail de delaware. Il s'agit de trouver un équilibre dans nos horaires de travail tout en tenant compte des besoins de nos clients, de nos collaborateurs et de nos propres besoins.

En 2022, delaware a introduit un système d'horaires flexibles, permettant aux collaborateurs de récupérer les heures supplémentaires et d'organiser leur travail de manière optimale. Les collaborateurs peuvent suivre leur solde d'horaires flexibles (en heures) sur leurs feuilles de temps. Les heures flexibles positives peuvent être facilement récupérées en n'enregistrant pas d'heures les jours où ils prennent des congés.

Mise à jour du Code de conduite « Où nous travaillons »

Avec l'adoption généralisée du travail à domicile post-COVID, les collaborateurs ont besoin de conseils sur l'organisation du travail afin de concilier harmonieusement vie professionnelle et vie privée tout en favorisant l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance. Après avoir consulté ses collaborateurs, delaware a mis à jour son code de conduite « Où nous travaillons » à la mi-2022. Cette mise à jour comprend des lignes directrices claires et génériques, telles que la recommandation d'au moins 50 % de travail sur site (au bureau ou chez un client) en moyenne par an, avec un jour par semaine sur site comme norme minimale.

Outre ces lignes directrices applicables à l'ensemble de l'entreprise, chaque département (ou « solution », comme l'appelle delaware) a défini sa propre Charte de collaboration, afin que chaque membre de l'équipe comprenne ses droits et ses responsabilités.





Cultiver le sentiment d'appartenance

Les événements sociaux et les activités de renforcement de l'esprit d'équipe sont très appréciés chez Delaware. Parallèlement aux grands événements d'entreprise tels que le B1 (sportif) en Belgique, chaque équipe reçoit un budget pour organiser des événements afin que les collègues restent en contact.

delaware sponsorise également les frais d'inscription pour les événements sportifs qui :

- sont des événements publics organisés par une partie externe
- se déroulent en Belgique ou au Luxembourg
- réunissent au moins 20 #peopleofdelaware désireux de participer
- coûtent maximum 2 000 € par initiative

Prévention du stress et du burnout

Le stress est régulièrement pointé du doigt dans les enquêtes triennales sur l'engagement des collaborateurs. En 2022, Delaware a mis en place un programme de formation à la prévention du stress et du burnout. Ce programme était initialement réservé aux chefs d'équipe, dans le but de détecter les signes de stress et d'épuisement professionnel au sein de leurs équipes. Il a progressivement été ouvert à un groupe plus important de collaborateurs, car il offre des perspectives générales sur la manière de reconnaître ses propres déclencheurs et signaux de stress. L'objectif ? Le rendre accessible à tous les collaborateurs dans un avenir proche, tout en proposant des sessions avancées ciblées pour les dirigeants.

Réintégration après une longue absence

Au-delà des obligations légales, delaware s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter la réintégration des collaborateurs qui ont été absents pour cause de maladie. Nous avons mis en place des mécanismes permettant un retour progressif au travail grâce à des horaires réduits. Nous restons en contact avec eux et les aidons dans leurs tâches administratives pendant leur absence. Nous assurons une transition en douceur à leur retour en collaboration avec le chef d'équipe et le coach RH.

- **OFF** : Le collaborateur prend le temps de guérir (moins de 30 jours pour une absence de courte durée).
- **RE-ON** : Cette phase débute lorsque le collaborateur confirme officiellement son intention de reprendre le travail. L'objectif est d'assurer une transition harmonieuse et optimale tout en évitant les rechutes. Les options possibles sont la réintégration dans le même poste et la même fonction, la réintégration dans un poste et une fonction différents, ou la conclusion que le collaborateur ne répond plus aux exigences de son rôle au sein de delaware.
- **ON** : Cette phase implique la préparation et l'exécution du plan de réintégration, qui est convenu par le collaborateur, le chef d'équipe et le coach RH lors d'un entretien préliminaire. Le coach RH prévoit également une réunion de suivi avant la fin de l'arrêt de travail afin d'ajuster le plan si nécessaire. Le chef d'équipe organise un suivi adéquat au début et y met fin progressivement si possible.





Personnes de confiance

Les collaborateurs du delaware sont libres de contacter une personne de confiance dans la langue de leur choix. Les personnes de confiance sont à l'écoute des plaintes psychologiques et/ou physiques liées aux conditions de travail. Les risques psychosociaux au travail comprennent le harcèlement moral et sexuel, les agressions, le stress et les conflits.

Le rôle de la personne de confiance est d'écouter, de soutenir, de conseiller, de réorienter et de servir de médiateur, si nécessaire, dans le respect de la confidentialité. Elle est spécifiquement formée et préparée à ce rôle.

À partir de 2024, les nouveaux arrivants seront informés de manière proactive de l'existence de ces personnes de confiance dans le cadre de leur programme d'intégration.

En outre, un canal « Speak Up » a été mis en place, permettant à chacun de faire part de ses préoccupations de manière confidentielle, sécurisée et anonyme. De plus amples informations sur ce service, qui est également utilisé pour dénoncer des comportements contraires à l'éthique, sont disponibles dans le chapitre « Conformité ».

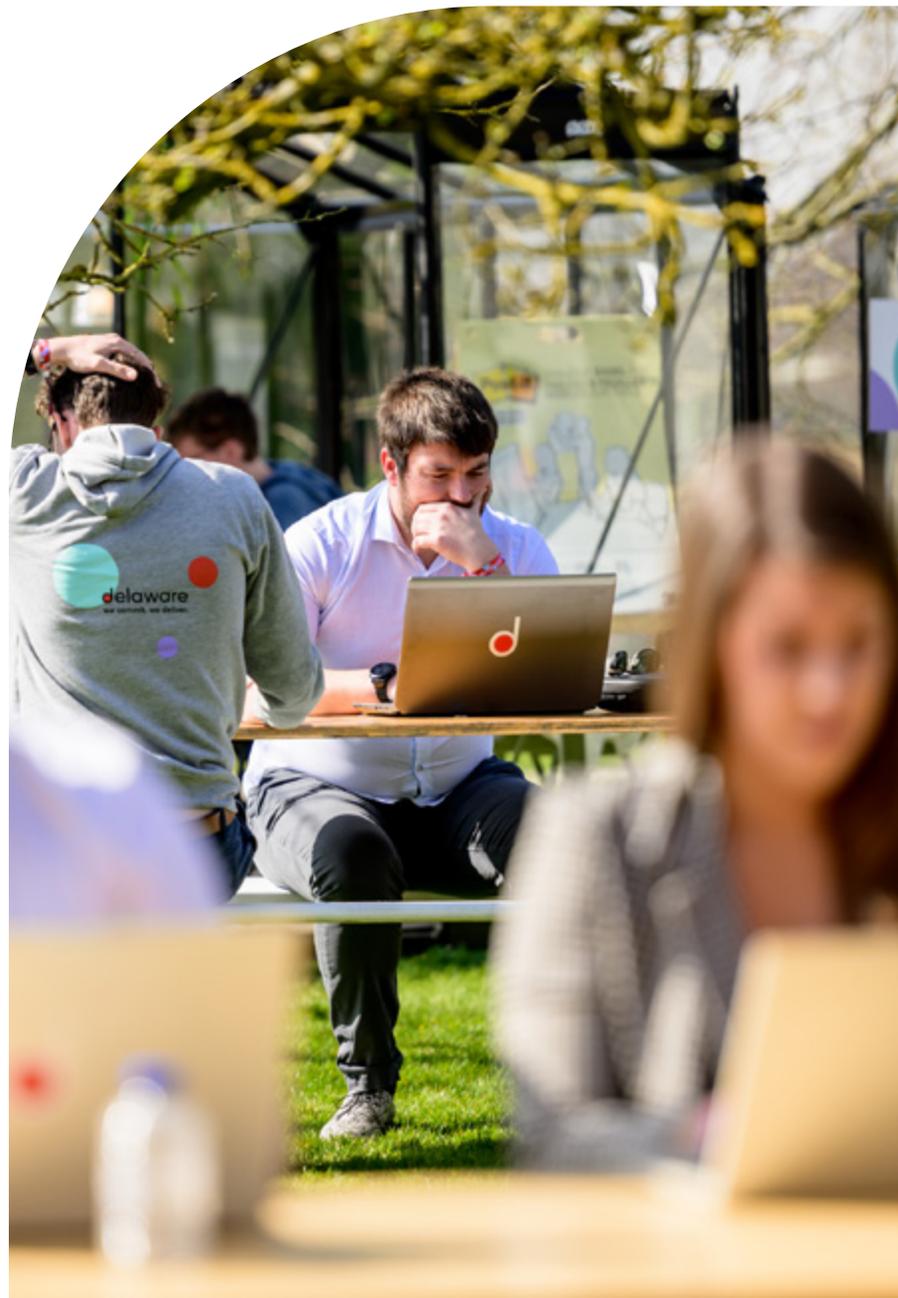
Nos objectifs

Un environnement sûr

Notre entreprise s'engage à offrir un environnement sûr aux candidats comme aux collaborateurs. Nous pensons qu'en visant l'objectif de **zéro accident du travail**, nous pouvons assurer le bien-être des membres de notre équipe. Cela inclut non seulement les accidents qui peuvent survenir sur le lieu de travail, mais aussi ceux qui peuvent se produire lors des trajets entre le domicile et le lieu de travail, en voiture ou, de plus en plus, à vélo. En 2023, ce sont plus de 135 000 km de trajets domicile-travail qui ont été effectués à vélo, soit une augmentation de plus de 30 % par rapport à l'année précédente. Nous offrons un lieu de travail convivial en mettant à la disposition de nos collaborateurs l'équipement et l'encadrement nécessaires.

Nous continuerons à promouvoir les meilleures pratiques en matière **d'environnement de travail hybride**, en permettant à nos collaborateurs de travailler à domicile et de réduire le stress lié aux trajets domicile-lieu de travail tout en restant physiquement connectés au bureau. En outre, de nouvelles campagnes de bien-être seront lancées pour mettre l'accent sur la prévention du stress.

Afin de prévenir la corruption et les comportements contraires à notre code éthique, delaware continuera à promouvoir le mécanisme formel « Speak Up » lancé fin 2023 (voir le chapitre sur la Conformité).





un parcours
professionnel
inspirant



Un environnement attractif

Nous améliorons constamment nos **politiques de récompense** en offrant des avantages durables conçus pour améliorer la qualité de vie de nos collaborateurs. Nous explorons en permanence de nouveaux mécanismes de récompense directs et indirects, tels que l'accès à une plateforme de services de santé ou un cadre flexible permettant d'affiner les packages salariaux par le biais d'un plan cafétéria.

Nous rationalisons également notre **processus de mobilité interne**, ce qui permet aux collaborateurs de progresser et de s'épanouir au sein de l'entreprise. Notre stratégie de gestion des talents se concentre sur trois domaines clés : la relocalisation permanente, les programmes d'échange et les affectations temporaires.

Jusqu'à présent, la priorité a été donnée à la relocalisation permanente afin de créer une vision à long terme de la mobilité internationale qui corresponde aux objectifs de l'entreprise, aux attentes des collaborateurs et aux opportunités du marché. Un document sur la politique de relocalisation est mis à la disposition de tous les collaborateurs et publié sur l'intranet de l'entreprise. En outre, delaware Belgique soutient les candidats étrangers en leur fournissant des informations pratiques sur des sujets cruciaux, des demandes de citoyenneté et une communauté dédiée sur les canaux numériques de l'entreprise.

des carrières inspirantes





diversité et inclusion

delaware s'engage à promouvoir la diversité et l'inclusion (D&I) au sein de son personnel et de sa communauté. Nous reconnaissons que la création d'un environnement sûr et de confiance pour tous les collaborateurs est cruciale pour accueillir la diversité. Nous mettons tout en œuvre pour que les collaborateurs travaillent ensemble en toute sérénité, indépendamment de leur race, de leur sexe, de leur âge, de leur handicap, de leur appartenance religieuse et culturelle ou de leur orientation sexuelle.

Pour y parvenir, nous avons sensibilisé notre personnel aux meilleures pratiques en matière de D&I et l'avons aidé à mieux les comprendre. Nous sensibilisons et formons continuellement nos collaborateurs à la création d'un environnement inclusif. Nous avons également mis en place des groupes de ressources pour les employés (employee resource groups, ERG) afin de soutenir les groupes sous-représentés au sein de notre organisation.

Nous révisons et mettons à jour régulièrement nos politiques et nos pratiques pour nous assurer qu'elles sont inclusives et équitables pour tous les collaborateurs. Nous avons établi une base de référence en matière de diversité et affiné nos objectifs à moyen et à long terme sur la base des informations recueillies. Par ailleurs, nous célébrons et reconnaissons les réalisations et les étapes importantes en matière de diversité et d'inclusion au sein de notre organisation.

Le poul (indicateurs clés)

Diversité des genres	2022	2023
Nombre de femmes dans les effectifs globaux	440	503
Nombre de femmes occupant des postes de direction (cadres et supérieurs)	78	82
Âge moyen dans l'entreprise	36	35
Ancienneté moyenne	6	5
Nombre d'employés âgés de plus de 55 ans	94	106
Nombre d'employés âgés de moins de 25 ans	84	176

Diversité d'origine	2022	2023
% de Belges	87%	88%
% de Français	1.2%	0.01%
% de Néerlandais	0.005	0.01%
% d'autres pays où delaware est active	11.8%	11.98%
Nombre d'employés travaillant en dehors de leur pays d'origine	170	198

En vue d'obtenir de meilleures indications et de mesurer nos progrès, delaware a mis en place son propre outil qui permet de récupérer facilement diverses données, telles que les effectifs par site, le nombre de nationalités, la proportion de femmes et d'hommes à différents niveaux ou postes, et l'âge moyen pour des niveaux ou des postes spécifiques.



Nos réalisations

Depuis 2021, des sondages sont régulièrement réalisés pour recueillir des données qualitatives sur des sujets liés à la diversité et à l'inclusion, tels que le sentiment d'appartenance à l'entreprise, les opportunités de croissance et la possibilité d'exprimer ses opinions.

Les résultats de ces enquêtes sont partagés au sein de l'équipe chargée du développement durable et se traduisent par des actions à différents niveaux :

- **Des sessions de sensibilisation** et des conseils pratiques pour les dirigeants sont proposés afin de souligner l'importance de la diversité et de l'inclusion, en abordant des questions clés telles que la gestion des comportements inappropriés et la promotion d'un leadership inclusif. Ces thèmes ont été intégrés dans les initiatives de formation de delaware. Par exemple, la « sécurité psychologique » fait désormais partie du bootcamp des managers nouvellement nommés, et le « comportement inapproprié » est inclus dans une formation plus large sur la manière de donner et de recevoir un feedback.
- **Neutraliser les préjugés.** Les recruteurs reçoivent une formation spécifique pour éliminer les préjugés au cours du processus d'entretien. Ce sujet est également abordé dans la formation « Start-2-Interview » destinée aux responsables du recrutement (Team Leads, Solution Leads et Experts pour les entretiens techniques). Afin de sensibiliser à l'importance de la diversité et de l'inclusion, nous utilisons la gamification dans un but précis. Un quiz D&I a été créé et partagé lors des réunions d'équipe, pour aider tous les collaborateurs de delaware Belgique à reconnaître les préjugés inconscients et à y remédier. Par ailleurs, les nouveaux collaborateurs participent à un exercice pendant leur programme d'intégration (Bootcamp Analyste) qui se concentre sur les similitudes et les différences, leur apprenant à surmonter les idées préconçues et les préjugés inconscients.
- Plus largement, delaware Belgique a **collaboré avec l'EHSAL Management School** d'octobre 2021 à avril 2022 pour veiller à ce que la diversité et l'inclusion (D&I) soient intégrées dans toutes les formations de delaware, créant ainsi un environnement d'apprentissage inclusif
- **Un tableau de bord des données D&I** a été créé afin de suivre la diversité des genres dans les recrutements, les promotions, la représentation, et plus encore (voir le tableau de bord ci-dessus).
- **Mettre à profit des journées spéciales** telles que la Journée mondiale de la diversité ou la Journée de la femme pour rappeler aux #peopleofdelaware l'importance de la diversité et de l'inclusion. En 2023, nous avons partagé des témoignages sur l'impact du Ramadan sur nos collègues musulmans.
- Depuis deux ans, nous encourageons les #womenofdelaware à participer aux élections des **ICT Woman and Young Lady of the Year**. Cet événement annuel récompense les femmes qui se sont distinguées dans le secteur des TIC. Nous sommes fiers de mettre en avant nos collègues nommées dans nos communications internes et sur nos réseaux sociaux.

Afterwork « Autour du monde »

La diversité est aussi une source d'enrichissement pour la vie sociale et les moments de convivialité. Le 15 juin 2023, delaware a organisé un afterwork « Autour du monde » dans les bureaux de Gand, où des collègues d'origines diverses ont préparé des spécialités culinaires de différents pays. Une soirée inoubliable !

Sécurité psychologique

delaware promeut **une culture de la parole respectueuse**. Nous pensons que tous les collaborateurs doivent se sentir à l'aise et en sécurité pour exprimer leurs opinions et leurs préoccupations. Nous accordons la priorité à cette sécurité psychologique, en veillant à ce que nos collaborateurs se sentent soutenus et valorisés.

Nous avons organisé notre première formation formelle et notre premier atelier sur la **sécurité psychologique**, y compris des exercices pratiques, à l'intention des managers nouvellement promus et des principaux experts. Cette formation sera répétée régulièrement pour que le sujet reste d'actualité pour les #peopleofdelaware. À mesure que notre organisation gagne en diversité, nous nous engageons à créer de la valeur à la fois pour nos collaborateurs et pour l'entreprise. Il est essentiel de garantir la sécurité psychologique pour offrir l'espace nécessaire à la diversité des voix.

En d'autres termes, les collaborateurs doivent se sentir libres de poser des questions, de s'exprimer, de s'adresser aux autres, de signaler des erreurs et d'en discuter, d'exprimer leurs préoccupations, d'apporter de nouvelles idées non sollicitées (ce qui est vital dans l'environnement de travail innovant de delaware) et de remettre en question des idées ou des projets existants. Une véritable sécurité psychologique dans tous les types de collaboration favorise la croissance vers des environnements de travail véritablement inclusifs, un apprentissage accéléré, une plus grande contribution des équipes et des individus, et un espace pour l'innovation.





Nos objectifs

Afin de renforcer notre expertise en matière de diversité et d'inclusion (D&I), nous nous sommes associés à des organisations telles qu'Agoria, Microsoft et SAP. Nous voulons mettre en place **au moins deux projets D&I par an avec nos partenaires** et organiser des campagnes de marketing ou des événements communautaires communs.

Nous nous engageons à créer un **environnement psychologiquement sûr et de confiance pour tous les collaborateurs**, y compris ceux qui souffrent d'un handicap physique ou de troubles neurologiques (tels que l'autisme et le TDAH).

D'ici à 2030, nous visons une **diversité de 30 % au niveau de la direction** afin d'éviter les schémas de pensée claniques et de maintenir une approche ouverte d'esprit. À l'horizon 2050, notre objectif est de parvenir à une **diversité de 50 % au sein de notre personnel**, y compris au niveau de la représentation de notre comité de direction.



Par le biais d'un vaste éventail de formations aux compétences techniques et interpersonnelles, ainsi qu'en encourageant une culture de la formation continue, nous nous efforçons de faire ressortir le meilleur de chaque collaborateur de delaware.



Filip Roels
Responsable RH Apprentissage et Développement,
delaware BeLux





une éducation de qualité

Chez delaware, nous estimons qu'il faut encourager une culture de la curiosité et un état d'esprit de croissance à tous les niveaux de notre organisation. En favorisant l'exploration et la volonté d'apprendre, nous donnons à nos collaborateurs les moyens de développer **les compétences et les connaissances** dont ils ont besoin pour réussir leur carrière.

Nous investissons dans la **qualité de nos programmes d'apprentissage et de développement** parce que nous reconnaissons que nos collaborateurs sont notre atout le plus précieux. Nous voulons nous assurer qu'ils disposent des outils dont ils ont besoin pour se développer et s'épanouir au sein de notre organisation.

Le poulx (indicateurs clés)

	2022	2023
Heures de formation	17334.4	39195
Nombre de jours consacrés aux partenariats avec les hautes écoles et les universités	177	210
Nombre d'étudiants participant à la journée Youca	11	13
Nombre de stages	87	91

Nos réalisations

Une meilleure vision des compétences disponibles

delaware a mis en place l'outil Skillsbase© en 2022 afin de suivre efficacement les compétences et les certifications de ses collaborateurs. Cette application interactive nécessite des mises à jour régulières de la part de chaque collaborateur. Mise en place à l'échelle internationale, elle renforce la mobilité interne et internationale.

Journée d'action Youca et Campus Caree

Le 19 octobre, delaware était fière de soutenir la Journée d'action Youca, qui a permis à des étudiants d'expérimenter la vie d'un cadre d'entreprise le temps d'une journée. Au-delà de son objectif éducatif, le programme a également une visée sociale : chaque étudiant reçoit le salaire correspondant à une journée de travail, qui est ensuite reversé à une bonne cause en partenariat avec des ONG renommées.

De même, dans le cadre de l'initiative Campus Caree, delaware s'est engagée à verser une certaine somme d'argent à une organisation caritative pour chaque étudiant qui visite son stand sur le campus et soumet son curriculum vitae.

Nos partenariats avec Plan International et ArmenTeKort ont également une dimension éducative, encourageant les #peopleofdelaware à faire du bénévolat. Pour plus d'informations, veuillez vous référer à notre chapitre sur les partenariats.





#friendsofdelaware : notre initiative en faveur des anciens collaborateurs de delaware

Nous pensons que le parcours delaware ne s'arrête pas avec le départ d'un collaborateur, mais qu'il se poursuit au-delà de nos murs. En 2023, delaware a fièrement lancé #friendsofdelaware, une communauté d'anciens collaborateurs similaire à un réseau d'anciens étudiants d'université. Ces anciens employés sont une source précieuse de connaissances et occupent souvent des fonctions au sein de notre écosystème élargi. Ils sont désireux de rester en contact avec delaware, de partager de nouvelles expériences et connexions, et de garder l'étincelle vivante. Le réseau a connu un départ fulgurant avec plus de 600 membres et continue de se développer !

Nos objectifs

Nous élargissons notre gamme de programmes de formation et d'opportunités de développement professionnel en collaboration avec la delaware Academy. Nous permettons ainsi à nos collaborateurs d'apprendre et d'évoluer en continu tout au long de leur carrière. **En partenariat avec l'expert en IA Stellar Labs**, nous visons à améliorer l'efficacité de nos initiatives de formation.

Nous nous efforçons de faire en sorte que nos collaborateurs se sentent valorisés et appréciés, en reconnaissant leurs contributions significatives à notre organisation. Par ailleurs, nous nous engageons à **rendre à la communauté ce qu'elle nous a donné et à soutenir la prochaine génération de professionnels IT**. Nous nous concentrons sur le développement des connaissances et la sensibilisation des jeunes, en les incitant à envisager des carrières dans le domaine des technologies de l'information. Pour ce faire, nous **soutenons des projets** qui forment les enfants et les jeunes aux disciplines STEM (sciences, technologies, ingénierie et mathématiques).

En outre, nous nous engageons à **révéler les compétences en leadership** des futures générations de collaborateurs de delaware. À cet effet, nous continuerons à développer notre **programme de mentorat** et à encourager les profils seniors à partager leurs connaissances et à soutenir leurs jeunes collègues.



“

delaware croit en une entreprise internationale, interculturelle et intergénérationnelle - enthousiaste et chaleureuse - qui perdure dans le temps. Pour réaliser notre rêve, nous sommes guidés par notre objectif et nos valeurs qui constituent le fondement de notre comportement quotidien.

”

Eric Hiernaux
Global managing partner, delaware





conformité

Chez delaware, nous croyons en la transparence de notre impact, tant en interne qu'en externe, en mettant en place des mécanismes de gouvernance pour nos fournisseurs, nos clients et nous-mêmes.

À cet égard, **le code éthique de delaware** établit un cadre fondamental pour un comportement éthique, permettant à tous nos collaborateurs de prendre les bonnes décisions et de défendre les valeurs de l'entreprise.

Par ce code, nous nous engageons à avoir un impact positif sur le monde, non seulement aujourd'hui, mais aussi pour les 150 prochaines années.

Pour faire respecter ces principes, le conseil d'administration a mis en place **le comité d'audit et de risque**. Ce comité contrôle et supervise les processus financiers, les audits internes et les risques commerciaux de delaware, et définit les processus de gestion des risques à l'échelle du groupe. Il présente également des propositions au conseil d'administration concernant les comptes annuels et l'affectation des résultats.

L'un des rôles clés du comité d'audit et de risque est de veiller à ce que l'entreprise et ses collaborateurs respectent les réglementations, les normes de qualité et les politiques, y compris celles liées à l'éthique et à l'impartialité.

3

Le code est le gardien de 5 principes directeurs

Nous nous engageons à...

- Respecter les personnes, favoriser et maintenir un environnement de travail sûr et sain.
- Agir avec intégrité, en faisant preuve d'honnêteté, de sincérité, d'attention et de fiabilité à tout moment.
- Mener nos activités de manière responsable, favoriser une croissance durable tout en remplissant nos obligations légales et morales.
- Protéger nos actifs, c'est-à-dire nos équipes, nos connaissances et notre propriété intellectuelle.
- Encourager une communication et un dialogue ouverts dans un environnement de confiance et de respect.



Nos réalisations

Code éthique

La définition et l'introduction du **Code éthique de delaware** en 2023 constituent une réalisation récente importante. Ce code prodigue des conseils aux collaborateurs, en veillant à ce qu'ils agissent toujours avec les normes les plus élevées en matière d'éthique, d'intégrité et de respect, comme énoncé dans nos 5 principes directeurs.

Le Code éthique définit également les attentes à l'égard de nos fournisseurs, sous-traitants, consultants et autres partenaires commerciaux. S'inspirant des lignes directrices de l'Organisation internationale du travail (OIT) et des Nations unies, il établit des règles de gouvernance et des mécanismes visant à garantir :

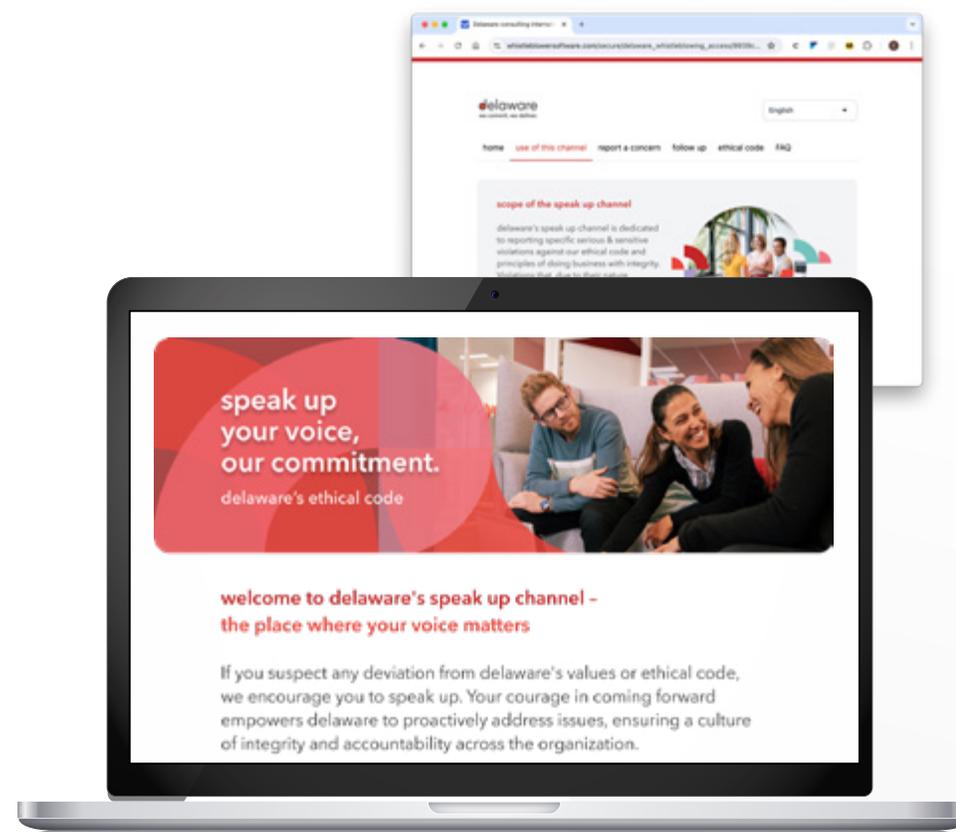
- Un traitement juste et équitable
- Une tolérance zéro pour toute forme de harcèlement, d'abus ou d'intimidation
- La protection des données et de la vie privée
- La prévention de toute influence indue et de la corruption
- Une tolérance zéro en matière de fraude
- Le respect des contrôles et sanctions à l'exportation
- La prévention du blanchiment de capitaux
- L'application du principe de « sécurité avant tout »
- L'enrichissement des communautés dans lesquelles nous opérons
- Une collaboration pour une technologie durable
- La prévention de la divulgation non autorisée d'informations

La communication joue un rôle essentiel dans la réalisation des engagements énoncés dans notre code éthique. Nous nous attachons à cultiver un environnement de travail qui encourage un dialogue ouvert et honnête entre nos collaborateurs, ainsi que dans nos interactions avec des tiers. Notre objectif premier est de nous assurer que les personnes se sentent en confiance et respectées, et qu'elles se font mutuellement confiance pour agir en accord avec nos valeurs. Dans cet environnement de confiance et de transparence, nous maintenons une politique claire de non-représailles.

C'est pourquoi, en 2023 également, et en lien étroit avec l'introduction de notre code éthique, nous avons mis en place une politique de prise de parole (Speak Up) qui s'applique à toute personne travaillant pour ou au nom de delaware dans le monde entier.

Canal de signalement

La politique « Speak Up » de delaware est soutenue par un **Canal Speak Up**, géré par un prestataire externe et indépendant. Ce service fait office de canal de communication confidentiel, sécurisé et anonyme entre l'auteur d'un signalement et le gestionnaire de cas indépendant désigné par le comité d'audit et de risque.



Reconnu et certifié



Champion du Développement durable VOKA pour la 7e année consécutive

Voka, la Chambre de commerce et d'industrie de Flandre, a également décerné à delaware la Charte Voka de l'entrepreneuriat durable en 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 et 2023. VOKA attribue ce prix aux organisations qui sont axées sur les résultats et se concentrent sur l'optimisation continue de leurs actions en matière de développement durable.



Certifié ISO/IEC 27001/2023



SDG Champion, via Unitar



Nos objectifs

Nous considérons ce premier rapport sur le développement durable comme une étape importante de notre parcours dans ce domaine. À partir de l'année prochaine, nous veillerons à ce que nos rapports ESG soient conformes à la **directive européenne sur la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD)**, en appliquant les **normes européennes de reporting en matière de durabilité (ESRS)**.

En 2023, nous avons défini une **gouvernance du développement durable** (voir le chapitre sur la Gouvernance), formalisant une structure organisationnelle pour piloter et suivre notre stratégie de développement durable. En 2024, nous avons mis en place une structure de gouvernance efficace, afin de maximiser notre impact.

Nous estimons que nos partenaires, y compris les sous-traitants, les fournisseurs et les clients, doivent se conformer à notre code éthique. Par conséquent, nous mettrons en place une **politique d'achat** pour tous les fournisseurs, ainsi que des politiques et des **lignes directrices pour nos clients**. D'ici à 2030, nous voulons que 100 % de nos **partenaires commerciaux** démontrent leur engagement envers nos valeurs.





Nos clients nous confient leurs données les plus précieuses. Nous nous engageons à garantir le standard le plus élevé concernant la sécurité de l'information et la confidentialité des données à caractère personnel. delaware utilise la norme industrielle internationalement reconnue ISO/IEC 27001:2013 comme fondement de son cadre de sécurité de l'information.



Zsolt Toth
Responsable de l'équipe de sécurité, delaware



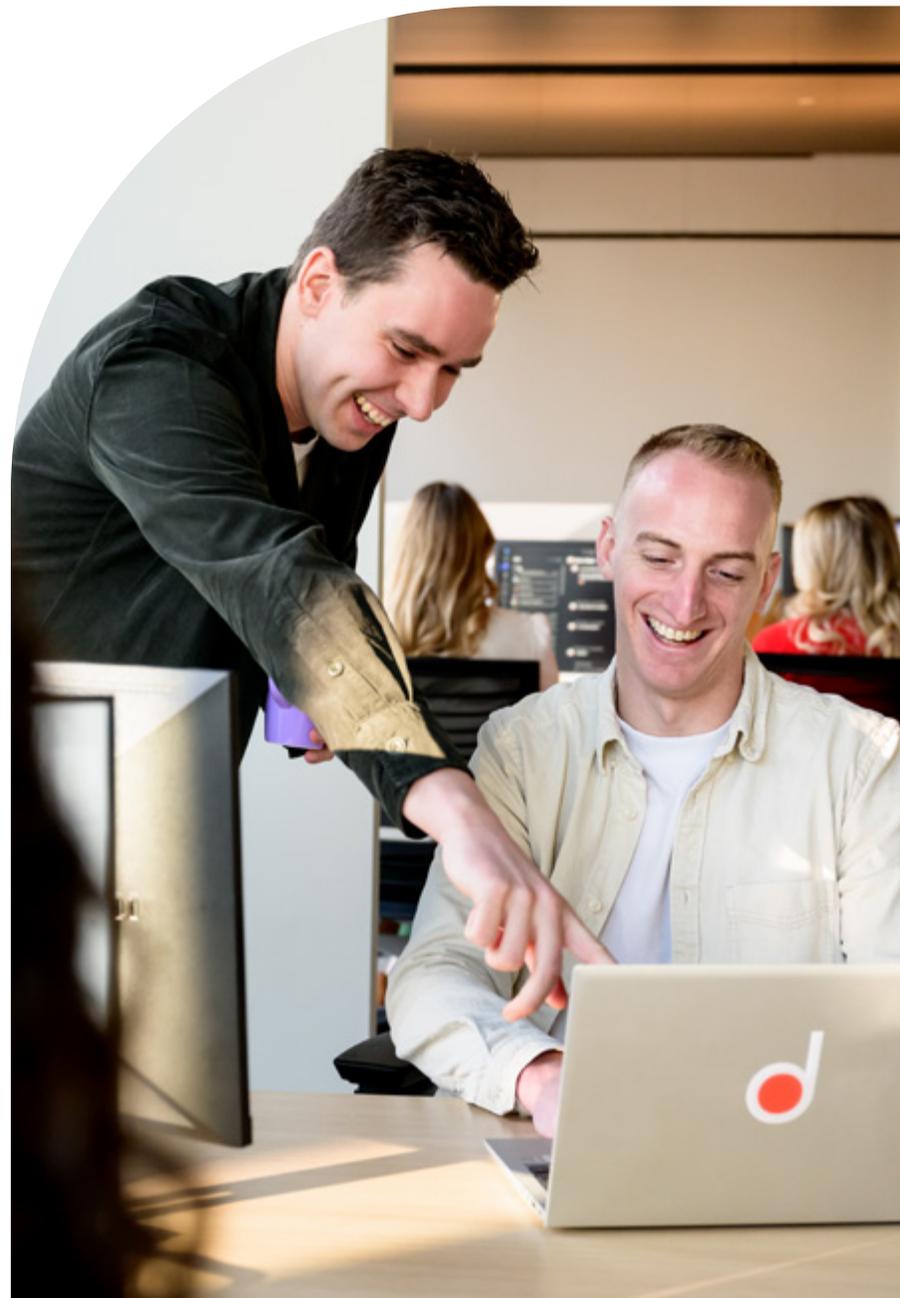


confidentialité et sécurité des données

Chez delaware, nous donnons la priorité à la sécurité sur le lieu de travail et à la protection des données des clients. Des questions telles que la cybersécurité, le piratage et l'économie des données occupent une place de choix dans la matrice de double matérialité que nous avons élaborée, compte tenu de leur impact critique à la fois sur notre entreprise et sur nos parties prenantes.

Le pouls (indicateurs clés)

	2022	2023
Nombre de formations consacrées à la cybersécurité	8	15
Nombre d'attaques par hameçonnage	3	5





Nos réalisations

Code de conduite

La sensibilisation à la cybersécurité est une priorité absolue au sein de delaware. Il est primordial que chaque collaborateur sache comment agir en toute sécurité (en ligne) pour éviter les violations de données et/ou les attaques. Introduit en 2022, le Code de conduite (CdC) est un document d'orientation qui contient les lignes directrices et les recommandations de delaware en matière de cybersécurité sur la manière de traiter en toute sécurité et de protéger les équipements et les données informatiques (des clients et des partenaires). L'intégralité du CdC est disponible sur l'intranet de delaware.

Cyber-résilience

Au cours des deux dernières années, des efforts considérables ont été déployés pour évaluer nos principaux actifs et les protéger contre les cyberattaques. Nous devons partir du principe que les violations sont inévitables. La question est de savoir comment nous réagissons lorsqu'une attaque nous atteint. Que mettons-nous en place pour assurer la continuité de nos activités en renforçant notre cyberrésilience ?

Dans ce contexte, une cinquantaine de managers de delaware, toutes entités confondues, ont participé à **un jeu de gestion d'une crise cyber**, organisé par un évaluateur externe des cyberrisques. Cet exercice intensif, qui a nécessité une préparation de trois mois, forme les managers aux aspects clés de la communication de crise et de l'engagement des parties prenantes.

Tous les collaborateurs de delaware sont régulièrement encouragés à suivre des modules d'apprentissage en ligne afin d'améliorer leur sensibilisation à la cybersécurité. En 2023, le département IT a poussé la gamification encore plus loin en introduisant CyberPolice, une nouvelle série aussi divertissante que celles proposées sur Netflix, à la fois éducative et source de réflexion.

L'objectif ultime de nos formations en cybersécurité est de s'assurer que les messages de prévention sont communiqués efficacement et que les collaborateurs adaptent leurs comportements, plutôt que de simplement cocher une case pour indiquer qu'ils ont suivi la formation.

Programme d'investissements clé pour la sécurité

En tant qu'élément clé de sa stratégie commerciale, delaware a lancé le Programme d'investissement clé pour la sécurité en 2023. Ce dernier vise à rationaliser notre approche de la sécurité - tant en interne qu'en externe - et à affiner notre offre.

L'objectif du programme clé est double : nous voulons renforcer notre « base de référence de sécurité » en faisant de la sécurité une priorité dans tous les projets et processus de conseil. Par ailleurs, nous souhaitons également élargir et améliorer notre offre en matière de sécurité.

1 Améliorer notre « base de référence de sécurité »

Dans notre environnement numérique actuel, le maintien d'un état d'esprit axé sur la sécurité est essentiel dans toutes les activités de delaware. Voici quelques-unes des actions clés du programme :

- Souligner l'importance de la sécurité pour les consultants
- Effectuer des analyses de la sécurité des applications et de l'infrastructure
- Faire office de caisse de résonance et offrir des orientations et des conseils concrets sur les aspects sécuritaires des projets des clients.

2 Élaborer une offre compétitive en matière de sécurité

Nos clients sont de plus en plus nombreux à chercher des réponses aux questions liées à la sécurité. En tant que partenaire de confiance, delaware doit fournir les bonnes solutions. Notre offre à la clientèle s'articule autour de quatre piliers :

- Sécurité de bout en bout : ajouter la sécurité à nos offres existantes, des réseaux aux migrations ERP et aux services gérés.
- Sécurité Microsoft : mise en place d'une authentification multifactorielle (MFA) et d'autres mesures de protection pour les systèmes et applications Microsoft.
- Sécurité SAP : assurer la sécurité des systèmes SAP par la configuration, l'autorisation, la connectivité et l'intégration.
- Sensibilisation : sensibilisation à des sujets tels que l'hameçonnage, les politiques de sécurité et la mise en place d'une gestion du changement pour les outils de sécurité, par exemple MFA.

Statut MSP pour la 4e année consécutive

delaware a passé avec succès l'audit annuel de recertification, conservant son statut de fournisseur de services gérés (MSP) Microsoft Azure Expert pour la quatrième année consécutive. Le renouvellement de ce badge confirme les connaissances approfondies et l'expérience de delaware en matière de fourniture de services Microsoft Azure à haut impact à ses clients. Avec cette certification très convoitée, delaware se classe parmi les 100 partenaires MSP Microsoft Azure Expert les plus qualifiés au monde.

Pour obtenir la certification, les Azure Expert MSP doivent répondre à un ensemble de normes et d'exigences de plus en plus strictes de Microsoft, notamment en matière de sécurité et de protection des données.

L'audit de certification MSP a exigé de nombreux efforts de préparation de la part des consultants impliqués, soit pas moins de 300 jours de travail.



Partage de notre expertise lors de la RSA Conference

L'équipe de sécurité informatique de delaware a eu l'honneur de monter sur scène lors de la RSA Conference à San Francisco en avril 2024. Lors de cet événement incontournable dans le monde de la cybersécurité, delaware a profité de cette opportunité unique pour expliquer comment elle applique les meilleures pratiques de sécurité dans sa gestion quotidienne.



Nos objectifs

Un lieu de travail sécurisé

À la suite du lancement de notre Programme d'investissement clé pour la sécurité, nous nous sommes engagés à améliorer en permanence les mesures de protection des données, y compris par le biais de technologies de cryptage avancées, de contrôles d'accès robustes et de solutions complètes de prévention de la perte de données.

Conformément à notre code éthique, nous veillerons à la présence d'une **personne de référence et à la mise en place d'une politique de signalement** en vue de notifier les manquements. En outre, nous définirons et mettrons en œuvre des politiques internes et externes en matière d'IA afin de garantir le respect de pratiques éthiques et sûres.

D'ici 2025, nous souhaitons que toutes les entités disposent d'un délégué à la protection des données (DPD), qui rendra compte directement au comité de direction.

Des conseils sécurisés

Nous cherchons activement à obtenir la certification ISO 27001 sur la plupart de nos sites. delaware Belgique est en bonne voie pour obtenir la certification complète par Bureau Veritas d'ici à la fin de 2024. Par la suite, nous étendrons nos efforts de certification de sécurité à tous les pays où nous possédons des bureaux.

Pour garantir la sécurité des services de conseil, nous demandons à tous les chefs de projet et experts principaux de suivre une formation relative à la protection de l'information. Notre objectif est que **50 % des profils seniors** travaillant sur des projets et des services suivent cette formation.

Toutes les solutions TIC que nous proposons à nos clients sont conçues pour être **sûres et conformes**. Nous nous engageons à appliquer les principes de **confidentialité dès la conception** dans toutes nos activités. Notre communauté d'experts en matière de confidentialité dès la conception fait office de poste de sécurité et de ressource à la disposition de tous les consultants de delaware.

D'ici à 2030, nous voulons renforcer nos efforts dans les domaines ci-dessus et :

- Nous assurer que 100 % des profils seniors travaillant sur les projets et la sécurité suivent une formation relative à la protection de l'information.
- Garantir à nos clients des contrôles d'accès totalement transparents.
- Doubler le nombre de clients que delaware a aidé à protéger leurs données et leur sécurité d'ici à 2026.



“

Personne ne peut changer le monde seul. C'est en s'associant à d'autres personnes et organisations que l'on peut faire la différence. La principale force des partenariats réside dans la capacité à obtenir des résultats exceptionnels sans avoir besoin d'exceller dans tous les domaines. En unissant leurs forces, les individus talentueux peuvent créer de super équipes et avoir un impact durable.

”

Ann De Sloover
Responsable du programme WeCare, delaware





partenariats

Nos premiers partenaires sont nos clients. Nous souhaitons renforcer nos relations avec eux afin de relever ensemble les défis du développement durable. En fournissant des solutions d'analyse de données conviviales, nous permettons à nos clients de mieux comprendre et de rendre compte efficacement de leurs progrès en matière d'ESG. En sensibilisant nos clients, en les incitant à agir et en les guidant, nous libérons le potentiel des données vertes pour améliorer leurs stratégies de développement durable.

Au-delà de nos clients, notre écosystème comprend des **partenaires commerciaux clés tels que Microsoft, SAP, OpenText et Salesforce, ainsi que des start-ups innovantes soutenues par Delaware Ventures**. Nos réalisations mettent en lumière des collaborations récentes avec des start-ups dédiées au développement durable.

Conscients que notre impact va au-delà de la technologie et de l'innovation, nous avons noué des relations avec plusieurs **ONG**. Ces partenariats nous permettent de soutenir les communautés locales et de réduire notre empreinte écologique.

Nous avons récemment organisé un débat avec nos clients VPK Group, Nitto et Barco, avec les conseils d'experts d'Agoria. La discussion portait sur la façon dont la mesure et la communication des efforts en matière de développement durable peuvent lutter contre l'écoblanchiment, en soulignant le rôle des données et de la numérisation dans l'amélioration des performances en matière de développement durable.

Le poulx (indicateurs clés)

	2022	2023
Nombre de partenariats à long terme	4	5
Nombre d'initiatives WeCare pour soutenir les communautés locales	21	23
Montant reversé à des œuvres de bienfaisance grâce aux projets WeCare	254.257,56	249.371,10



Nos réalisations

Partenariats pour l'innovation durable

Lancé en 2021, Ventures by delaware est un fonds et un accélérateur destiné à soutenir les start-ups basées sur des produits. Il est devenu un élément clé de l'écosystème d'innovation de delaware, en accompagnant les clients dans leur parcours de transformation. Plus que jamais, les organisations sont désireuses d'exploiter le potentiel de leurs données et d'appliquer des technologies innovantes en vue d'améliorer leurs performances.

La durabilité est un aspect crucial de cette performance. delaware collabore avec diverses start-ups afin de maximiser les effets positifs sur l'environnement.

Hydroware

Hydroware est une coentreprise entre la start-up HydroScan et delaware. Les deux entreprises ont uni leurs forces pour créer Hydroportal : une solution logicielle basée sur les données qui facilite l'ensemble du processus de détection et de réduction des fuites d'eau, du début à la fin. Le partenariat a été étendu à un client important de delaware, lorsque De Watergroep (fournisseur d'eau en Flandre) a décidé d'utiliser la technologie pour ses propres besoins.



Climate Camp permet aux fournisseurs et aux clients de l'industrie alimentaire et des boissons de collaborer sur une plateforme conviviale, qui fournit des informations précises sur leurs émissions de carbone.



Sous le slogan « we come to charge you », Uze Energy propose des services de recharge mobile pour les utilisateurs de véhicules électriques. delaware Belgique était parmi les premiers à tester le service pour son nombre croissant de conducteurs de VE lors d'un événement organisé à l'échelle de l'entreprise.



Wequity automatise la collecte de données ESG et pré-remplit les questionnaires de conformité à l'aide de l'IA.





Partage d'expériences

Au cours des deux dernières années, delaware s'est engagée à partager ses expériences en matière de développement durable en participant activement à des tables rondes, organisées par nous-mêmes ou par nos partenaires. Nous avons également eu l'occasion de partager notre expérience en tant qu'intervenants lors de divers événements.

delaware est fière d'être membre du Sounding Board d'Agoria sur le développement durable. **Agoria** est la fédération des entreprises technologiques en Belgique. Nous nous sommes également engagés auprès de Voka, le réseau des entreprises flamandes : nous avons procédé à une évaluation de nos initiatives ESG par le biais de l'audit RSE de Voka (pour la période 2002-2023). Nous avons aussi participé au **Voka** lab+ « Let's talk about sustainability » (Parlons de développement durable).

Sur le plan éducatif, nous avons rejoint la communauté GRI créée par la **Vlerick Business School**. L'objectif principal de cette communauté est de promouvoir et de mettre en œuvre la transparence et l'établissement de rapports sur le développement durable.

Des partenariats pour soutenir les communautés locales

Les efforts que nous déployons pour soutenir les communautés locales et les personnes dans le besoin dans les pays où nous sommes présents sont nombreux et variés. Parallèlement à ces initiatives, nous avons établi plusieurs partenariats « structurels » à long terme que nous soutenons depuis de nombreuses années et que nous continuerons à soutenir à l'avenir.

Dans ce rapport, nous mettons en lumière six partenariats structurels clés, en collaboration avec le delaware WeCare Fund. Au-delà des contributions financières, nous allouons souvent du temps à nos consultants pour les aider « sur le terrain ». Cette implication pratique permet aux collaborateurs de delaware de contribuer activement et de faire une différence tangible, tout en augmentant la sensibilisation interne et la visibilité de ces partenariats.

Tous ceux-ci poursuivent un objectif commun : avoir un impact positif sur les personnes et la planète.



découvrez
tous nos
partenariats





WeForest

WeForest travaille avec les communautés, les organisations locales et les ONG pour développer des projets de reboisement évolutifs, démontrant que la restauration des paysages peut être réalisée grâce à un effort collectif.

Comment fonctionne WeForest ?

Avec le soutien d'entreprises et de partenaires scientifiques, WeForest donne aux communautés les moyens d'avancer et de mettre en œuvre de manière durable des solutions innovantes, évolutives et pérennes pour restaurer les forêts et les paysages.

Cet effort va au-delà de la simple plantation d'arbres. Il se concentre sur l'impact global sur l'environnement et le bien-être des communautés locales. Restaurer la santé de l'environnement pour améliorer le bien-être humain est essentiel pour garantir la protection des forêts dans la durée.

À terme, l'objectif de WeForest est d'atteindre plus de 100 millions d'arbres - soit l'équivalent d'environ 93 000 hectares - restaurés ou conservés d'ici à la fin de 2025, apportant ainsi une contribution significative à la Décennie des Nations unies pour la restauration des écosystèmes.

À ce jour, Delaware a financé plusieurs projets de WeForest : les plus notables sont les projets de restauration des **forêts tropicales amazoniennes au Brésil**, étroitement liés à notre bureau local dans ce pays, et les projets en **Zambie** qui engagent les petits exploitants agricoles à inverser la déforestation en plantant des arbres fruitiers et en creusant des puits d'eau.

Natuurpunt

Forte de plus de 123 000 membres et 6 000 bénévoles, Natuurpunt est la plus grande organisation belge de protection de la nature. Son principal objectif : la protection à long terme d'habitats, d'espèces et de paysages importants. Pour y parvenir, Natuurpunt achète et gère plus de 25 000 hectares de nature flamande répartis à travers 500 réserves naturelles différentes, étudie les espèces et les habitats, sensibilise la population, fait pression sur les autorités locales et régionales et organise des programmes éducatifs.

Depuis 3 ans maintenant, delaware collabore avec Natuurpunt et a planté plus de 8 500 arbres.



3



Fund Isaan en Thaïlande

Fund Isaan est une organisation à but non lucratif créée en 2008, qui soutient l'éducation des enfants dans la région la plus pauvre de Thaïlande, la province d'Isaan. Chaque année, les #peopleofdelaware passent deux semaines en Thaïlande pour installer et entretenir des salles d'ordinateurs dans les différentes écoles soutenues par Fund Isaan. D'autres collègues delaware se rendent dans le pays pour enseigner l'anglais pendant six semaines. Pendant cette période, ils vivent dans les villages et s'immergent dans la culture locale. À leur retour, ils décrivent souvent l'expérience comme ayant changé leur vie.

Pour soutenir ces efforts, delaware organise chaque année le Quiz Fund Isaan, qui permet de collecter des fonds pour financer les voyages de nos volontaires en Thaïlande. Cet événement est également une excellente occasion de sensibiliser un groupe plus large de collaborateurs delaware.

Armentekort

delaware s'associe à ArmenTeKort, une organisation qui se consacre au soutien des personnes défavorisées de notre société. Sa mission principale consiste à mettre en relation des citoyens privilégiés et défavorisés, en favorisant les amitiés et le soutien mutuel. Dans un climat de confiance et d'égalité, les deux parties découvrent des forces cachées. Le binôme « à la recherche d'opportunités » prend ainsi confiance en lui. Les deux partis se soutiennent mutuellement, abordant les questions complexes de la pauvreté endémique qui vont au-delà des difficultés financières, affectant souvent l'image de soi et conduisant à des sentiments de honte ou de culpabilité.

Après avoir reçu une formation intensive de la part d'ArmenTeKort, les bénévoles sont mis en relation avec des personnes à la recherche d'une opportunité. Ils ne sont pas des conseillers et ne sont pas autorisés à fournir une assistance directe, mais plutôt à établir une relation de soutien.

Chaque parcours de soutien s'étend sur deux ans, au cours desquels les participants se rencontrent presque toutes les semaines. Ces interactions fréquentes aident la personne en quête d'opportunités à développer la capacité et, plus important encore, le courage de rêver et de croire en un avenir meilleur. Actuellement, plus de 400 binômes actifs ont été formés. Bien que l'organisation se concentre principalement sur les régions d'Anvers et du Limbourg en Belgique, elle vise à s'étendre à d'autres zones.

delaware soutient ArmenTeKort non seulement financièrement, mais aussi sur le plan technologique. En 2021, nous avons développé et continuons à optimiser leur application « GoeBezig », qui facilite les interactions entre les binômes. En 2022, ArmenTeKort a effectué plus de 1 200 mesures pour l'exploration des données, faisant de l'application un élément crucial de sa stratégie de développement. Notre collaboration a même fait l'objet d'un documentaire de la chaîne de télévision flamande VTM.

découvrez
notre
collaboration



Special Olympics

Depuis dix ans, Special Olympics est l'une des pierres angulaires des initiatives WeCare delaware, dédiées au soutien des athlètes souffrant de déficiences intellectuelles.

Les Special Olympics National Games, organisés dans plusieurs villes belges, offrent une occasion unique à 100 volontaires de delaware de s'engager auprès de ces athlètes inspirants et de partager une expérience inoubliable.



Plan International

Fondée en 1937, Plan International est une organisation humanitaire et de développement qui s'engage à faire progresser les droits de l'enfant et à promouvoir l'égalité pour les filles. Elle œuvre pour un monde juste en collaborant avec des enfants, des jeunes, des sympathisants et des partenaires.

En soutenant financièrement leurs projets, nous aidons les enfants et les jeunes vulnérables à aller à l'école, à prendre des décisions éclairées sur le mariage et la famille, et à jouer un rôle de premier plan dans les changements sociétaux, le tout dans un environnement sûr et sans violence.

Depuis 2023, delaware est fière de parrainer Plan International par une contribution financière annuelle. En plus de ce soutien général, nous finançons également des projets spécifiques, comme permettre à 1 500 filles d'aller à l'école, soutenir les jeunes enfants au Mali, et dédier une édition de notre initiative WeCare2Move (où les collaborateurs de delaware marchent, courent ou font du vélo pour une bonne cause) à un projet de Plan International au Vietnam. Notre partenariat devrait se poursuivre au moins jusqu'en 2027.



Nos objectifs

Partenariats pour l'innovation durable

Par l'intermédiaire de Ventures by delaware, nous investirons dans au moins 2 start-ups par an, avec un objectif ESG clair.

Nous mettrons encore davantage l'accent sur le développement durable lors de tous nos événements consacrés à l'innovation.

Partenariats pour de bonnes causes

Nous visons à faciliter au moins trois co-initiatives par an avec nos clients et nos fournisseurs.

Au-delà du soutien financier, nous continuerons à encourager nos collaborateurs à faire du bénévolat dans leurs communautés locales.

D'ici à 2030, nous consacrerons environ 250 jours de notre expertise à aider des partenaires à but non lucratif à se transformer numériquement, améliorant ainsi leur capacité à servir leurs communautés.

Grâce à nos partenariats avec Natuurpunt et WeForest, notre objectif ultime est de planter un nouvel arbre pour chaque nouveau collaborateur chez delaware, en compensant les émissions de CO₂ de notre flotte, du chauffage des bâtiments et des voyages en avion.

“

À travers de petites initiatives, nous pouvons avoir un impact significatif, à la fois en tant qu'entreprise et en tant qu'individu. Ce processus commence souvent par des changements dans notre propre comportement, que ce soit sur notre trajet ou au bureau.

”

Pieter Sanders
Fleet and facility manager, delaware BeLux





émissions de carbone et changement climatique

La grande majorité des collaborateurs de delaware utilisent des voitures de fonction pour des projets sur site chez des clients ou des partenaires commerciaux. Par conséquent, la gestion de flotte est un domaine clé dans lequel delaware peut réduire de manière significative son empreinte carbone. Depuis 2017, delaware a continuellement mis à jour et optimisé sa stratégie visant à réduire les émissions de CO₂ dues au transport, en se concentrant sur trois domaines principaux : la réduction de l'empreinte carbone globale de notre flotte automobile, la limitation des déplacements aux seuls trajets essentiels et l'intégration de divers modes de transport.

Par ailleurs, delaware a mis en œuvre des initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre grâce à l'efficacité énergétique de ses bureaux et à la compensation des émissions de CO₂. Nous encourageons également activement une gestion optimale des déchets et des pratiques de recyclage/réutilisation afin de minimiser notre impact sur l'environnement.

Le pouls (indicateurs clés)

Pour delaware BeLux (sauf indication contraire)	2023
Émissions de CO ₂ (en kilotonnes d'équivalent CO ₂)	
Part des émissions de GES Scope 1	2,883 t
Part des émissions de GES Scope 2	358 t
Part des émissions de GES Scope 3	37,847 t
% de voitures entièrement électriques dans la flotte	58%
Nombre de vélos de location fournis par le delaware	421
Quantité de déchets (Kg)*	44,277,52

*La quantité de déchets n'est mesurable qu'en Belgique



Nos réalisations

Réduction de l'empreinte carbone de notre parc automobile

Notre stratégie de mobilité, initiée en 2017 en vue de réduire notre empreinte carbone, a franchi une étape importante en 2023. Pour la première fois, nous avons mis en œuvre une politique de « voiture entièrement électrique uniquement » pour tous les nouveaux arrivants et les renouvellements de voitures en Belgique et au Luxembourg, conformément à notre politique budgétaire en matière de mobilité. Il s'agit d'une étape importante dans notre transition des combustibles fossiles vers les véhicules électriques, une évolution qui s'est poursuivie de manière constante depuis 2020. D'ici à la fin de 2026, nous prévoyons d'éliminer progressivement le dernier véhicule à carburant fossile de notre flotte.

En conséquence, l'empreinte carbone moyenne par voiture de notre flotte est **passée de 120 g de CO₂ par km en 2015 à 55 g en 2023**, grâce à l'impact zéro carbone de notre nombre croissant de voitures électriques. Malgré une croissance substantielle du nombre de collaborateurs, nos émissions de carbone globales sont restées plus faibles.

Plus proches de nos collaborateurs et de nos clients

Le deuxième pilier de notre stratégie de mobilité se concentre sur la réduction des distances domicile-lieu de travail afin d'être plus proches de nos collaborateurs et de nos clients. Cette stratégie a mené à l'ouverture de nouveaux bureaux à Lummen (2018) et à Liège (2021). Nous entendons trouver un équilibre entre l'offre de lieux de travail pratiques pour nos collaborateurs et le maintien d'un sentiment d'appartenance, tout en évitant le caractère non durable de bureaux sous-utilisés.

Transport mixte

Depuis 2018, nous proposons à nos collaborateurs de louer des vélos électriques. Cette initiative présente un double avantage : les collaborateurs contribuent à la protection de la planète et à la réduction de notre empreinte carbone tout en recevant une compensation financière par kilomètre. Le programme a connu un succès croissant, avec environ 250 vélos en leasing en circulation en Belgique d'ici 2023.

Depuis 2020, la politique de mobilité de delaware permet à chaque collaborateur d'allouer une partie de son budget de mobilité à divers modes de transport au-delà des voitures électriques. Les collaborateurs peuvent utiliser le budget de mobilité selon trois modes, chacun ayant des implications distinctes en matière de sécurité sociale et de fiscalité :

1. Mode 1: Véhicule de société respectueux de l'environnement

Les collaborateurs qui optent pour ce mode doivent choisir une voiture de société 100 % électrique.

2. Mode 2: Mobilité durable

Le budget restant est mis à la disposition des collaborateurs par le biais d'une carte de crédit prépayée spéciale, qui peut être utilisée pour une large gamme de solutions de mobilité proposées par notre fournisseur, comme indiqué sur notre page intranet.

3. Mode 3: Solde en espèces

Tout budget non dépensé pour les modes 1 et/ou 2 est versé au collaborateur en espèces, sous réserve des taxes locales. Si les collaborateurs utilisent le budget de mobilité pour des moyens de transport non autorisés, ils doivent rembourser les montants utilisés illégalement dans les 30 jours suivant la notification de delaware.



Plantation d'arbres

En plus de nos projets de reboisement au Brésil et en Zambie dans le cadre de notre collaboration avec [WeForest](#), delaware a initié un partenariat avec [Natuurpunt](#) en Belgique. En novembre 2021, nous avons planté plus de 4 000 arbres pour restaurer le bois à Kampenhout. Cet effort a été élargi en novembre 2022 avec 4 500 arbres supplémentaires plantés par de nouveaux collaborateurs. Notre objectif est de planter un nouvel arbre pour chaque nouveau collaborateur chez delaware, compensant ainsi les émissions de CO₂ de notre flotte, du chauffage des bâtiments et des voyages en avion. À l'avenir, ces forêts delaware pourraient même servir de nouveaux lieux pour des événements d'équipe.

Manger végétarien ou végétalien au moins une fois par semaine

delaware a lancé le **1in7 Challenge** pour encourager le plus grand nombre possible de #peopleofdelaware à devenir végétarien ou végétalien un jour par semaine, réduisant ainsi la consommation de viande et notre empreinte carbone. Les participants ont rejoint une communauté en ligne 1in7 pour partager des recettes, des conseils et enregistrer leurs journées végétariennes ou végétaliennes. De novembre 2022 à février 2023, environ 250 #peopleofdelaware ont participé, accumulant près de 4 300 jours végétariens ou végétaliens et économisant l'équivalent de 23 132 kg de CO₂.

Réduire notre consommation d'électricité

Chaque fois que nous rénovons l'un de nos bureaux, nous évaluons comment réduire davantage notre consommation d'électricité. Pour l'éclairage, nous avons équipé la plupart de nos bureaux d'ampoules LED.

Nos objectifs

Tout d'abord, nous sommes convaincus que toutes les nouvelles voitures chez delaware devraient être entièrement électrifiées d'ici 2025 afin de réduire les émissions et de promouvoir le transport durable. Nous reconnaissons également la nécessité de réformer notre offre de mobilité de manière à réduire davantage les émissions liées aux déplacements. À cette fin, nous mettrons en œuvre une **politique de voyage** pour tous nos

sous-traitants et entreprises partenaires afin de garantir le respect de pratiques de déplacement durables.

Un autre objectif clé est d'accroître la sensibilisation aux questions environnementales, telles que la **politique ESG** et les avantages d'un **régime végétarien**. Nous amplifierons les initiatives telles que nos « jeudis végétariens » afin de promouvoir un mode de vie durable et d'encourager nos collaborateurs à s'impliquer dans des causes environnementales

En ce qui concerne les **(e-)déchets**, nous visons à réduire de manière significative la quantité de déchets par ETP au sein de delaware tout en améliorant le cycle de vie des déchets électroniques. Nous demanderons des comptes à nos partenaires et sélectionnerons des fournisseurs qui soutiennent ces objectifs. Nous prévoyons également de collaborer avec des ONG et des partenaires commerciaux pour atteindre ces objectifs.

Tous les nouveaux bureaux loués seront choisis en mettant l'accent sur la durabilité et la neutralité carbone, tout en étant en harmonie avec la biodiversité du milieu environnant.

D'ici 2025, nous voulons que toutes les voitures de société (et pas seulement les nouvelles) soient entièrement électrifiées ou utilisent des carburants à plus faible intensité carbone. D'ici à 2030, nous souhaitons réduire nos émissions de carbone liées aux déplacements de 35 % et nos émissions globales de gaz à effet de serre de 30 % par rapport à 2023.



gouvernance et développement durable



structure

Au second semestre 2023, delaware a optimisé sa structure de gouvernance en matière de développement durable. Comme le montre le diagramme ci-dessous, elle repose sur trois niveaux :

- **Le Groupe de travail sur le Développement Durable de delaware International** : Ce groupe de travail définit la stratégie globale en matière de développement durable et prend des mesures correctives si nécessaire. Plus précisément, il centralisera les rapports sur le développement durable (alignés sur la directive CSRD) et déploiera la SAP Sustainability Control Tower comme outil de contrôle.
- **Le Comité de Pilotage sur le Développement Durable de delaware Belgique** : Cet organe dirige l'exécution de la stratégie au niveau local. delaware vise à reproduire cette structure dans toutes ses entités.
- **Domaines thématiques** : Ils sont alignés sur les sept priorités différentes identifiées lors de l'analyse de double matérialité et sur un risque. Chaque domaine est dirigé par un « responsable thématique » qui coordonne les projets concrets liés à son thème spécifique.



découvrez
notre flux de
travail





Groupe de travail sur le développement durable de delaware International (DI)

- Définir les projets et en assurer le suivi
- Reporting/Certification au niveau mondial
- Marketing et communication au niveau mondial



Comité de Pilotage sur le Développement Durable de delaware Belgique

- Définir des objectifs
- Communication locale
- Dotation budgétaire
- Tableau de bord des mesures

Gestion des talents

Éducation de qualité

Santé et bien-être

Diversité et inclusion

Conformité

Sécurité et confidentialité des données

Partenariats

Changement climatique

Thèmes abordés

- Mise au point des priorités
- Gestion de projet (y compris le budget)
- Recherche d'une collaboration croisée avec d'autres groupes de travail et l'équipe WeCare
- Adaptation de la feuille de route
- Recueil de nouvelles initiatives nationales

Membres de l'équipe thématique

- Exécuter les projets
- Apporter sa contribution et trouver de nouvelles idées
- Mettre les idées en pratique
- Recueil de nouvelles initiatives nationales

L'équipe WeCare

delaware

we commit. we deliver.

2024 © delaware Les contenus, y compris toutes les images de cet ebook, sont protégés par la législation internationale sur le droit d'auteur.