DELL Technologies

Déclaration de performances extra-financières

2019

Michael Dell

Président et Directeur Général

Avec un chiffre d'affaires de plus de 92,2 milliards de dollars et 145 000 employés pour l'année 2019, Dell Technologies est l'une des plus grandes entreprises IT qui répond aux besoins des très grandes entreprises et des gouvernements comme à ceux des petites entreprises et des consommateurs du monde entier.

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

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

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

DELL Technologies

NOS MARQUES

DELL

DELL EMC

RSA

Le 7 septembre 2016, **Dell** et **EMC** ont joint leurs forces dans le cadre de la plus importante fusion technologique de l'histoire pour devenir **Dell Technologies**. Dell Technologies offre le portefeuille de solutions technologiques le plus complet du marché, pour accompagner ses clients et leur permettre de réaliser leur transformation numérique.

boomi

vmware

virtustream

Secureworks

ALIENWARE

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

Alienware est notre marque spécialiste du gaming depuis maintenant plus de 20 ans, avec ses configurations très puissantes dédiées au jeu vidéo sur ordinateur PC et portable.

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

Dell Boomi est une unité commerciale acquise par Dell en 2010 et spécialisée dans l'intégration dans le cloud, la gestion des API et la gestion des données principales. Boomi fut fondée à Berwyn en Pennsylvanie en 2007.

L'offre logicielle VMware soutient l'infrastructure numérique complexe mondiale. Les offres de VMware en matière de calcul, de Cloud, de mobilité, de mise en réseau et de sécurité forment une base numérique dynamique et cohérente pour délivrer les applications qui stimulent l'innovation métier.
En décembre 2019 VMware a clôturé l'acquisition de Pivotal. Ce rachat permet à VMware de devenir l'un des rares fournisseurs IT capables de vendre des logiciels permettant aux clients de créer, exécuter, gérer, connecter et protéger n'importe quelle application sur n'importe quel cloud et depuis n'importe quel appareil.

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

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

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

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

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

1 Le modèle d’affaires

1.1 Dell Technologies, leader stratégique

Créer des technologies conduisant au progrès humain

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

Nous n'oublions pas nos origines, l'entreprenariat fait également partie de notre ADN. En effet, Michael Dell en qualité de fondateur de Dell Technologies, insuffle à l'entreprise un esprit d'entreprenariat et d'ouverture aux idées nouvelles. C'est ainsi qu'est né le programme *« Dell for Entrepreneurs »* qui nous permet d'échanger et de partager avec des créateurs d'entreprises autour des nouvelles technologies grâce au bénévolat de compétence. Ainsi, depuis sa création en France en 2014, plus de 90 collaborateurs *« experts »* ont apporté leur soutien et conseils à plus de 50 startups à travers des ateliers organisés sur nos sites montpelliérain et parisien. De plus, fort d'un partenariat de 10 ans avec l'association FACE (Fondation Agir contre l'Exclusion), nous menons des actions pour faciliter l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi.

1.2 Au cœur des attentes

Mettre le client au centre de notre politique

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

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

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

1.3 Le socle de nos valeurs

Gagner avec intégrité

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

Le programme d'éthique et de conformité de Dell Technologies est supervisé par le Comité d'audit du Conseil d'administration. Dell Technologies a également nommé un Directeur de la conformité et de l'éthique qui gère les activités quotidiennes du programme, ainsi qu'un Conseil mondial des risques et de la conformité, constitué de membres de l'équipe de direction et d'autres hauts responsables, qui sont notamment chargés d'assurer l'efficacité de notre programme. Notre Code s'applique à tous. Notre Code de conduite intitulé *« Comment nous gagnons »*, contient les grandes lignes

directrices quant à la façon de mener nos activités quotidiennes conformément à nos objectifs et à nos valeurs, ainsi que dans le respect de la lettre et de l'esprit des impératifs juridiques applicables et des politiques, normes et principes éthiques de Dell Technologies.

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

Notre culture et nos valeurs

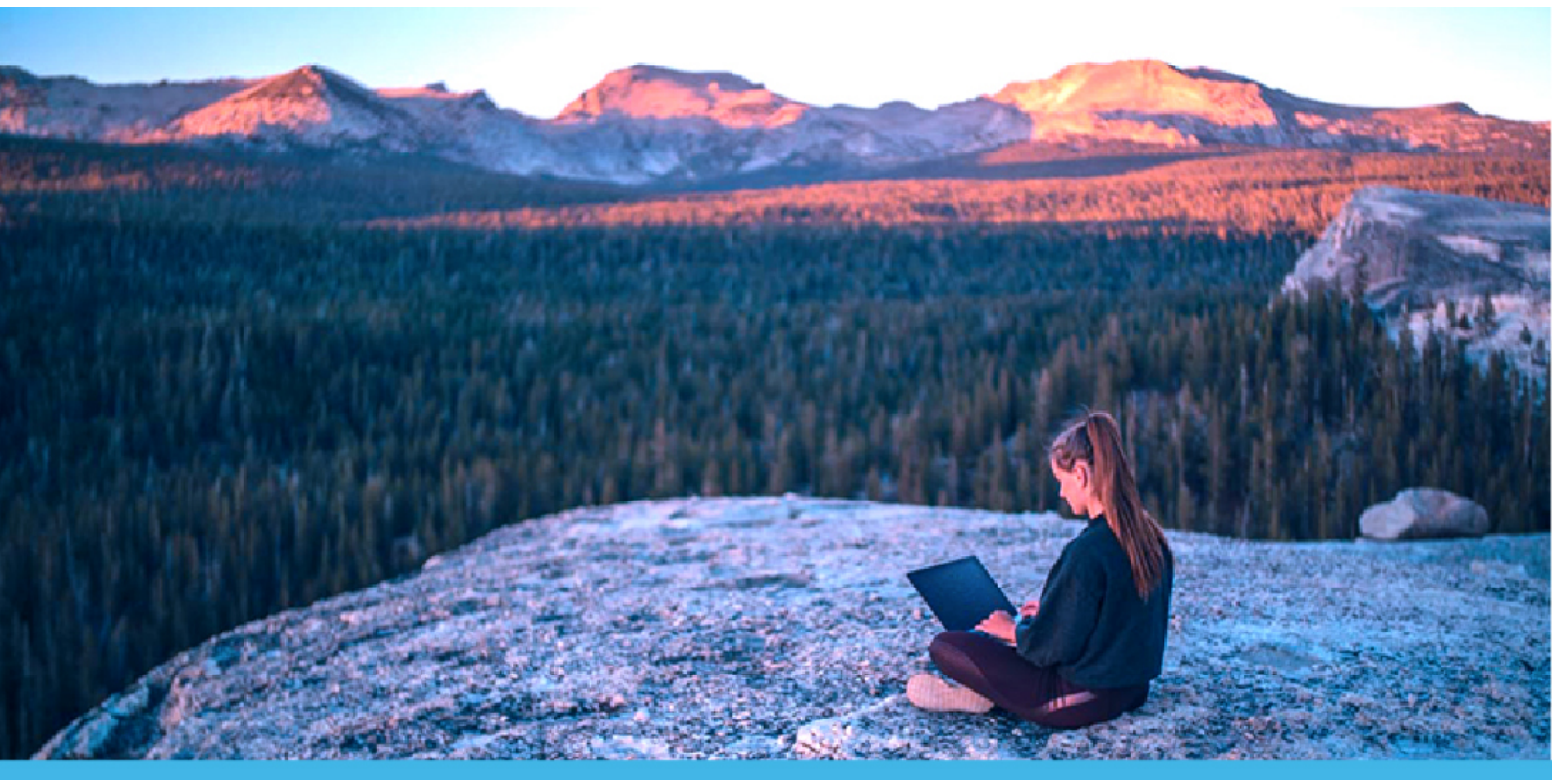
Clients : nous croyons que les relations que nous entretenons avec nos clients sont notre principal facteur de différenciation et le fondement de notre réussite.

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

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

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

Succès collectif : nous avons foi en nos collaborateurs et les considérons comme un atout précieux. En équipe, nous parvenons à atteindre de



1.4 Notre stratégie

Optimisation du modèle d'affaires

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

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

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

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

1.5 Organisation opérationnelle

Produits, services et logiciels

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

- ✓ **End-User Computing Group** (Groupe Informatique Utilisateurs) qui comprend les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, les clients légers, tablettes logiciels tiers et les périphériques clients.
- ✓ **Enterprise Solutions Group** (Groupe Solutions d'Entreprise) qui regroupe les serveurs, la gestion de réseau, le stockage, les offres d'infrastructures convergées et les périphériques d'entreprise.
- ✓ **Dell Services** qui rassemble les services professionnels et informatiques, assistance et déploiement, les services d'infrastructure, de Cloud et de sécurité, d'applications et de processus métiers
- ✓ **Dell Financial Services** offre des solutions de financement aux PME. (Location financière de solutions technologiques, crédit-bail à taux réduits, PC-as-a-service).

1.6 Notre démarche compétitive

L'innovation intelligente, au service de l'avenir

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

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

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

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

1.7 Dell Technologies au quotidien

Nos collaborateurs extraordinaires

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

Steve Price

Vice-Président RH Dell Technologies

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

Nos collaborateurs sont le moteur de Dell Technologies. Nous pensons que la diversité est une force, car elle apporte des points de vue différents, de nouvelles idées et une culture saine qui reflète celle de nos clients. Lorsqu'ils sont engagés dans leur travail, les collaborateurs innovent davantage, aident au mieux nos clients et favorisent le progrès humain. Pour nourrir cette culture, nous proposons différentes façons de travailler, afin que les collaborateurs puissent mieux concilier vie privée et vie professionnelle, quelle que soit leur situation, leur âge, leur religion. Dell Technologies créé ainsi un cercle vertueux comme le démontre notre enquête de satisfaction interne qui affiche des résultats croissants avec + 30 points entre l'année 2017 et l'année 2019.

1.8 Responsabilité sociale de l'entreprise

Rendre possible l'impossible

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

clients, employés et partenaires, en favorisant le bien-être social et environnemental de notre communauté.

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

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

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

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

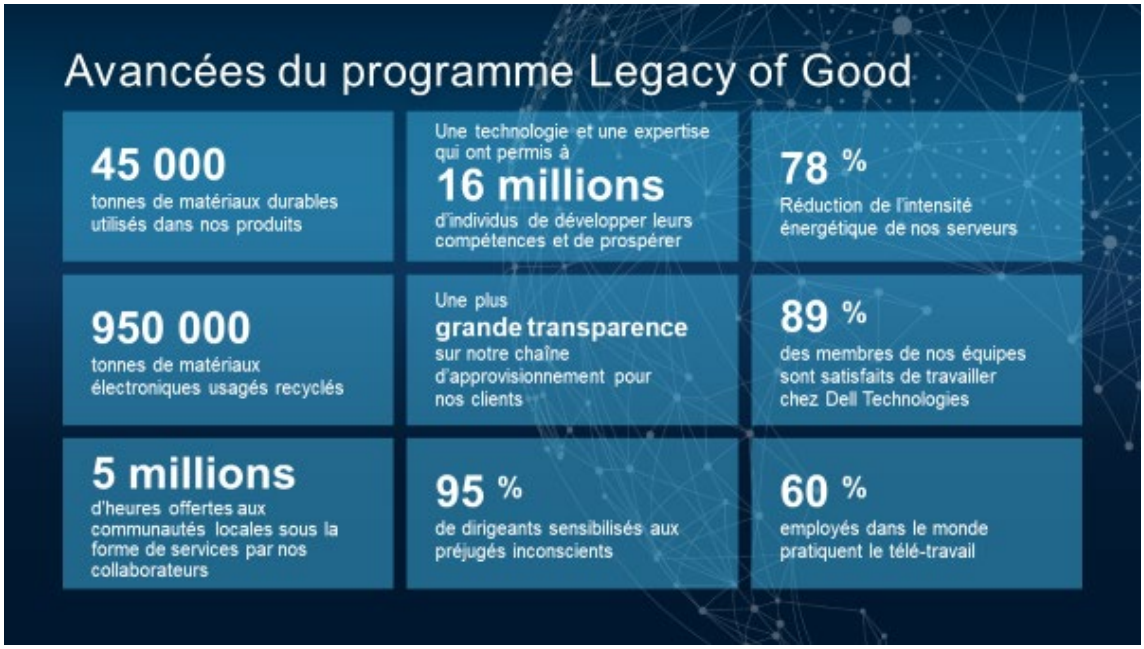
Le cycle de vie du développement durable illustre l'ensemble des relations qui unissent ce que nous considérons comme les éléments clés de la durabilité : la responsabilité de l'entreprise, notamment en matière environnementale, et son engagement vis-à-vis de la communauté.

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

Dès 2012, Dell Technologies a donc décidé de se fixer des objectifs, bien avant le présent exercice de déclaration de performances extra-financières, à travers son programme "Legacy of Good" 2020.

En 2019, nous avons annoncé avoir atteint avec une année d'avance de nombreux objectifs que nous nous étions fixés pour 2020 (projet connu sous le nom de « Legacy of Good »), avec entre autres le recyclage de 950 000 tonnes de matériaux électroniques usagés et l'utilisation de plus de 45 000 tonnes de matériaux durables dans nos produits.

À travers nos actions philanthropiques, dont un grand nombre visent à offrir aux jeunes défavorisés un meilleur accès à la technologie, nous avons aidé plus de 16 millions d'individus à se créer un avenir meilleur. Nos collaborateurs sont également d'ardents défenseurs des causes qui les animent. Une autre statistique fait la fierté de notre groupe : dans le cadre de notre programme d'équivalence qui double les dons jusqu'à hauteur de 10 000 $ (US) par an, nos collaborateurs ont fait don de plus de 240 millions $ (US) au cours des dix dernières années.
L'impact social n'a pas pour seul intérêt de faire le bien. Il est également essentiel à notre réussite. En l'intégrant dans toutes nos activités, nous exerçons une influence positive et concrète sur la société et sur notre planète.



Ayant conscience de l'importance de l'impact social et du potentiel de la technologie, nous nous posons sans cesse les mêmes questions : « Comment pouvons-nous, avec l'aide de nos clients, partenaires et fournisseurs, exercer une influence positive et durable sur l'humanité et sur la planète ? Et comment pouvons-nous rendre le monde meilleur dans les dix années à venir ? »

Pour répondre à ces questions, Dell Technologies a élaboré le programme « Donner vie au progrès » (Progress Made Real) qui définit notre stratégie pour maximiser notre impact sociétal d'ici 2030.

Ce programme est à la fois pragmatique, visionnaire et beaucoup plus ambitieux encore que le précédent programme (Legacy of Good 2020). Afin de réaliser notre vision pour 2030, nous avons défini de nombreux objectifs au cours des 18 derniers mois afin de garantir une progression mesurable et limitée dans le temps. Nous avons collaboré avec nos équipes internes, des organisations externes et nos clients pour trouver les objectifs qui nous permettraient d'attaquer de front les principales problématiques mondiales. Tous nos dirigeants, y compris Michael Dell, se sont investis personnellement dans l'élaboration de ces objectifs et engagés à mobiliser toutes nos ressources pour les atteindre...

Le programme Donner vie au progrès (Progress Made Real) s'articule autour de quatre axes essentiels pour créer un impact social positif :

- ✓ Favoriser le développement durable,
- ✓ Cultiver l'inclusion,
- ✓ Transformer des vies en s'attaquant aux défis sociétaux les plus urgents
- ✓ Maintenir un haut niveau d'éthique et de confidentialité.

Nous avons également défini un pari fou appelé « Moonshot goals » pour chaque axe qui encourage nos collaborateurs, partenaires et clients à s'associer pour atteindre un but qui semble aujourd'hui inaccessible.

Peut-on rendre le monde meilleur à l'aube de la décennie des données ? Nous y croyons, et nous pensons que la technologie nous y aidera. C'est un concept majeur pour nous et c'est le dessein que Michael a choisi pour notre entreprise : créer les technologies qui favorisent le progrès humain.

➢ 1. Favoriser le développement durable

Notre premier pari fou concerne la protection de l'environnement. Pour chaque produit qu'un client achète, nous réutiliserons ou recyclerons un produit équivalent. 100 % de nos emballages seront faits en matériaux recyclés ou renouvelables. En outre, plus de 50 % du contenu de nos produits sera fait de matériaux recyclés ou renouvelables. Le développement durable a toujours fait partie de nos priorités. Nous cherchons sans cesse de nouveaux moyens d'innover et de réduire notre empreinte. Pour nous, la promotion du développement durable passe par trois facteurs :

- **Accélérer** l'économie circulaire
- **Protéger** notre planète et **collaborer** avec nos clients et partenaires pour qu'ils fassent de même
- **Soutenir** tous ceux qui fabriquent nos produits

➢ 2. Cultiver l'inclusion

La diversité et l'inclusion font partie des impératifs de chaque entreprise et jouent un rôle stratégique dans notre réussite. Pour l'axe Cultiver l'inclusion, notre pari fou est que d'ici 2030, 50 % de nos collaborateurs et 40 % de nos leaders à travers le monde soient des femmes.

Afin d'assurer la diversité de nos collaborateurs et de notre pipeline de talents, ainsi que de créer une culture de l'inclusion, nous mettons tout en œuvre pour :

- **Former** et **attirer** les collaborateurs de demain
- **Développer** les compétences des collaborateurs qualifiés et motivés et les retenir, et
- **Étendre nos initiatives** afin qu'elles aient le plus d'impact possible, au sein de Dell Technologies et dans la société en général.

➢ 3. Transformer des vies

Nous revendiquons notre foi en la technologie, car nous sommes convaincus que cette dernière a le potentiel de relever certains des plus grands défis de l'humanité. Pour l'axe Transformer des vies, notre pari fou consiste à mettre à profit notre technologie et notre influence pour développer des initiatives d'aide sur les plans économique, éducatif et sanitaire afin de transformer de manière durable la vie d'un milliard d'individus.
Dans notre programme Donner vie au progrès, lorsque nous parlons de transformer des vies, nous aspirons à :

- **Créer** une technologie permettant de répondre aux problématiques mondiales qui ont un impact sur des millions d'individus
- **Rassembler** toujours plus de monde dans l'économie numérique
- **S'associer** à d'autres pour répondre aux défis sociétaux les plus pressants

➢ 4. Maintenir un haut niveau d'éthique et de confidentialité

Le maintien d'un haut niveau d'éthique et de confidentialité est essentiel dans toutes nos activités. Pour y parvenir, nous laissons les commandes à nos clients. D'ici 2030, nous aurons entièrement automatisé nos processus de contrôle des données afin que nos clients puissent gérer plus facilement leurs données personnelles.

Notre engagement continu en faveur d'un plus haut niveau d'éthique et de confidentialité sera notre fil conducteur pour concrétiser notre vision pour 2030. Il repose sur trois mesures clés :

- **Poursuivre notre engagement de longue date en faveur de la transparence.** Nous visons notamment à l'instauration d'une déclaration de confidentialité axée sur le client qui est à la fois adaptable et dynamique.
- **Insuffler une passion pour l'intégrité chez tous nos collaborateurs.** Pour y parvenir, nous allons utiliser des outils numériques pour obtenir plus facilement des informations exploitables, ainsi que pour mesurer et surveiller les problèmes de conformité à l'aide de données numériques.
- **Assurer un haut niveau de responsabilité** au sein de notre écosystème de partenaires.

2 Infographie

DELL Technologies

2019

Produits
Services
Logiciels

92,2
CA Dell Technologies en 2019 (en $Mds)

1516
Nombre d'employés en France

2
Sites en France : Paris - Bezons et Montpellier

6985
Nombre d'heures de bénévolat des collaborateurs

Partenaire depuis plus de 10 ans de

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

FACE
Les entreprises contre l'exclusion

La Fondation Gustave Roussy pour lutter contre les cancers des enfants

GUSTAVE ROUSSY
CANCER CAMPUS GRAND PARIS

ISO Certifications ISO

Quality Management System
ISO 9001
Dell Worldwide

Environmental Management System
ISO 14001
Dell Worldwide

NSAI

Parts de marché

Serveur X86
DELL EMC
1
25,4%
En unité

Stockage externe
DELL EMC
1
26,7%
En revenu

Station de travail
DELL
1
40,3%
En unité

Systèmes hyper convergés
DELL EMC
1
40,8
En revenu

Source IDC : WW Quarterly ESS tracker 4Q2019, March 2020 release - WW Quarterly Server tracker 4Q2019, March 2020 release
WW Quarterly Converted systems tracker 4Q2019, March 2020 release - WW Quarterly Workstation tracker 4Q2019, February 2020 release

3 Les 10 risques

Le mot de Stéphane Huet

Senior Vice President & General Manager
Dell Technologies France

Chère lectrice, Cher lecteur,

Je suis fier de pouvoir partager avec vous, notre déclaration de performance extra-financières pour l'année 2019. Ce rapport présente les différentes actions mises en place par notre groupe **Dell Technologies** et par extension la société Dell SA, en matière de responsabilité sociale et environnementale.

La Responsabilité Sociale et Environnementale est dans l'ADN de la société depuis longtemps que ce soit en France ou au niveau mondial. Nous avons lancé en 2013 un plan d'actions RSE à horizon 2020 qui s'est terminé cette fin d'année avec des résultats à hauteur des objectifs voire les dépassant.

Notre nouveau plan d'actions **« Progress Made Real 2030 »** défini des objectifs ambitieux qui sont basés sur la conviction que la technologie, les données associées à l'humain sont, et seront toujours, des forces de progrès.

Notre portefeuille technologique, notre présence mondiale, les talents de nos employés, les partenariats avec nos clients et fournisseurs, renforcent l'impact positif significatif que nous pouvons avoir.

Nous sommes depuis longtemps et plus que jamais engagés auprès de nos communautés nationales et régionales, comme par exemple des institutions et instituts tels que Gustave Roussy, l'ICM - Unicancer de Montpellier et plus récemment avec l'Institut Curie.

Vous trouverez dans ce rapport les éléments détaillés de nos engagements auprès d'organismes et d'associations avec lesquels nous nous attachons à déployer des actions pour répondre aux objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés.

Nous sommes convaincus que cet engagement profond est la base de changements significatifs et d'innovation.

Notre responsable RSE pour la France, Laetitia Cousi, s'est entourée d'experts, pour vous présenter les différents risques liés aux activités de notre société. Au nombre de 10, ils sont détaillés et présentés par ordre alphabétique ci-dessous :

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

Vous pouvez également consulter le rapport complet de nos engagement RSE sur notre site dell.com.

Bonne lecture

Stéphane Huet

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

3.1 Attractivité des talents

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

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

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

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

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

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

Finalement, ce sont 53 étudiants qui ont rejoint notre 9ème édition de la Sales Academy en septembre 2019 dont 28 femmes, soit 55% de femmes dans cette promotion. Au moins 30% de nos alternants sont recrutés en CDI à la fin du cursus.

Nos chiffres clés :

- 7 partenariats avec des écoles de commerces : MBS, ESG, MBWay, IDELCA, Keyce, IDRAC, Telecom Paris
- En 2019, nous comptons 487 recrutements, dont 224 nouveaux entrants.
- Notre eNPS (employee Net Promoter Score) a augmenté de 30 points depuis 2017, atteignant 69 points

KPI :

- En 2019, la mobilité interne représente 54% de nos recrutements (50% l'an dernier), ce qui montre l'importance de l'évolution de carrière de nos employés
- 35 % des personnes recrutées sont des femmes (d'ici 2030 notre objectif est d'arriver à une parité hommes/femmes concernant nos recrutements).
- La moyenne d'ancienneté chez Dell est passée à 9 ans et 2 mois entre 2018 et 2019 (légèrement supérieure à l'année précédente), signe que nos collaborateurs se sentent à l'aise au sein de notre entreprise.

3.2 Diversité et Inclusion

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

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

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

Engagement : Nous avons pour objectif en 2020 que 40% de nos collaborateurs puissent participer aux actions et initiatives de nos ERG (groupes d'actions pour la diversité). Nous souhaitons aussi que 100% de nos collaborateurs soient sensibilisées à la diversité et à la différence au sein de l'entreprise.
De plus, à horizon FY30, 50% de nos collaborateurs et 40% de nos managers seront des femmes, comme annoncé par Michael Dell, notre fondateur.

Actions mises en œuvre : Nous organisons des formations MARC (Many Advocating for Real Change) à l'attention de tous nos collaborateurs et animées par nos dirigeants sur une durée 4 heures. MARC est une initiative lancée par l'ONG Catalyst, et dont l'objectif est de mobiliser les hommes, et les femmes, afin de créer un environnement professionnel inclusif et plus égalitaire. MARC permet d'identifier nos biais de perception et nos jugements inconscients. MARC a aussi pour vocation de promouvoir un style de management et de leadership plus collaboratif et inclusif.

Nous souhaitons que la diversité et l'inclusion soient intégrées dans tout ce que nous faisons. Nous souhaitons que tous nos collaborateurs puissent évoluer dans un environnement libre de tout préjugé.

Quand nous parlons de diversité et Inclusion chez DT, nous parlons de toutes formes de diversité. Le handicap faisant partie de cette diversité, cela faisait du sens de l'intégrer dans l'enjeu plus large de D&I chez DT pour la DPEF 2019. En France, outre le cadre légal obligatoire en la matière, la diversité fait partie intégrante de nos valeurs et véhicule nos actions au quotidien notamment dans le domaine de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap via notamment au travers de notre ERG True Ability. Par ailleurs, constatant que le taux d'emploi direct en 2019 dans le secteur privé est de 3,5 % seulement et qu'il ne progresse que de 0,1 % par an, nous comprenons que notre objectif d'atteindre les 6% ne pourra se faire a horizon 2021. Nous avons besoin de poser un objectif plus conforme à la réalité et nous donner du temps pour déterminer et mettre en œuvre notre plan d'action. Aussi, afin d'améliorer et

de renforcer les actions déjà en place, nous avons en 2019 lancé, en collaboration avec l'Agefiph, un audit de nos pratiques sur nos 2 sites. L'objectif étant d'homogénéiser ces pratiques et de continuer à mettre en place des actions de formation, d'information et de sensibilisation relatives aux spécificités de chaque site.

Afin d'atteindre notre objectif de diversité à FY30, des groupes de travail ont été mis en place au niveau de la direction Dell Technologies France dès cette année. Ces groupes de travail ont pour objectif de mettre en place des mesures d'attractivité et de rétention des femmes au sein de Dell Technologies.
Aussi, 2019 a vu la mise en œuvre d'un programme de formation et de développement à base de coaching et de mentoring uniquement réservé à 20 de nos talents féminins (Releasing Female Potential).

La conduite de la Politique Diversité chez Dell SA passe par des groupes réunissant les employés volontaires et sur leur temps de travail, appelées « Employee Resources Groups » (ou ERG), ces groupes rassemblent des employés qui partagent des valeurs, des engagements, ou un intérêt pour un sujet. Le comité de direction est chargé de valider les différents projets proposés par les différentes ERG, même si chacune met en place une gouvernance éthique visant à coordonner les actions menées et à les rendre le plus visible possible. Des réunions régulières ont lieu entre responsables d'ERG, que cela soit au niveau local (France) mais également au niveau de l'Europe.
Le mot Resource n'est pas anodin dans la dénomination de ces groupes. Chaque communauté tend à créer de l'innovation, à développer des opportunités et à cultiver de nouveaux leaders. Les employés ne font pas que partager leur expérience et se créer un réseau, ils lancent des projets et engagent l'entreprise dans une démarche économique et responsable.

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

Women in Action

Depuis 2008

Soutenir les femmes dans leur développement et épanouissement professionnel

True Ability

Depuis 2012

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

Pride

Depuis Septembre 2013

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

Adelante

Depuis Janvier 2014

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

GenNext

Depuis Mai 2014

Permettre aux générations Y de construire leur parcours professionnel.

Planet

Depuis Novembre 2014

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

Conexus

Depuis Janvier 2015

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

Résultats formations MARC :

- 212 employés ont participé à une matinée ou une après-midi de formation en 2019, soit 29% de notre effectif en France sont sensibilisés aux biais inconscients de perception depuis 2018.
- 100% de nos managers ont participé à, au moins, une session
- 10 employés sont considérés aujourd'hui comme « Ambassadeurs », c'est-à-dire qu'ils sont capables d'animer cette formation sur n'importe quel site du groupe.

KPI :

- 700 membres Dell Technologies France actifs des ERG, soit environ 33,24% de nos collaborateurs de Dell Technologies France (en progression de 2,33% de plus qu'en 2018)
- À la question : « Chez Dell Technologies, la diversité et l'inclusion sont reconnues comme étant des impératifs » 92% de nos collaborateurs ont répondu oui.

3.3 Eco conception

Risque : La population moyenne mondiale devrait passer de plus de 7,5 milliards en 2017 à plus de 8,5 milliards d'ici 2030 (chiffres des Nations Unies). Alors que sortir les familles de la pauvreté contribue à leur santé et à leur prospérité, la demande croissante de biens de consommation menace les ressources naturelles de notre planète. C'est pourquoi Dell Technologies recherche de nouveaux moyens de s'orienter vers un modèle économique circulaire. Le Groupe Dell Technologies compte ainsi parmi les pionniers de l'utilisation des matières selon le modèle de l'économie circulaire.

Une économie circulaire permet d'utiliser les matériaux aussi longtemps que possible - maximisant leur valeur et réduisant les déchets - contrairement au cycle « prendre, fabriquer et éliminer » de l'économie linéaire de plus en plus obsolète.

Politique : L'économie circulaire ne se limite pas au recyclage. Cela commence par le design et les choix que nous faisons sur les matériaux que nous utilisons. Pour aller plus loin, nous recherchons également des possibilités de « boucler la boucle » en recyclant des matériaux issus de l'électronique en fin de vie dans de nouveaux produits Dell Technologies.

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

Le Groupe Dell Technologies a atteint en 2019 son objectif fixé en 2014 de réutiliser au total 45 tonnes de produits recyclés. Ainsi, Dell Technologies a annoncé en novembre 2019 des objectifs RSE plus qu'ambitieux d'ici à 2030 : les « Moonshot Goals ». Sur le chapitre de l'écoconception, le groupe s'engage à ce que la moitié des composants de nos produits soient recyclés ou renouvelables.

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

- **PLASTIQUES POST-CONSOMMATION :** achetés sur le marché des matières premières. Nous les intégrons aux nouveaux ordinateurs, écrans et serveurs.

- **PLASTIQUES EN CIRCUIT FERMÉ :** Nous achetons du plastique recyclé et nous récupérons également du plastique de nos filières de recyclage pour fabriquer les pièces des nouveaux ordinateurs et écrans. Ce programme innovant a obtenu la certification environnementale UL en mai 2014.

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

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

Nous élargissons sans cesse le projet en invitant d'autres fabricants à se joindre à nous. Nous travaillons à la création d'une coalition mondiale pour encourager l'utilisation de plastiques recyclés liés aux océans et nous nous sommes engagés aux États-Unis à utiliser, d'ici 2025, au moins 160 000 livres par an de plastique lié aux océans. Pour plus d'information, visitez : www.dell.com/oceanplastics

KPI :

- + 60% de plastiques recyclés utilisés, soit 5611 tonnes en 2019 contre 3473 tonnes en 2018
- + 0,69% de Fibre récupérée et utilisée en 2019, soit 290 tonnes en 2019 contre 288 tonnes en 2018
- + 275% de plastiques océanique collectés en plus, soit 30 tonnes en 2019 contre 8 tonnes en 2018

3.4 Formation professionnelle

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

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

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

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

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

Notre approche en matière de développement de carrière est la suivante :

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

En 2019, notre plan de formation a été composé en partie par les formations suivantes :

Développement personnel et professionnel :

- Organiser ses idées avec créativité par le MindMapping
- Gestion des situations tendues
- Les clés du storytelling
- Travailler en équipe multiculturelle
- Développer son charisme et sa confiance en soi
- Prise de parole en public
- Gestuelle du corps

Bien-être :

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

Efficacité professionnelle :

- Bureautiques : Excel, Outlook, Powerpoint
- Optimiser ses écrits professionnels

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

Les solutions suivantes sont dédiées aux managers :

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

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

Voici l'offre en 2019 :

- Langue : Anglais, Français, Espagnol, Portugais, Italien, Russe
- Gestion de projet : PMP, Prince2
- Informatique : ITIL
- Carrière : VAE, bilan de compétences
- Autres : parcours diplômants MBA

Les solutions suivantes sont dédiées aux métiers commerciaux

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

- Programme de formation des nouveaux entrants : On-boarding

Tous les nouveaux entrants commerciaux participent à un programme de formation adapté à leur rôle, à leur ancienneté professionnelle et au segment qu'ils vont rejoindre. Ces programmes fournissent les bases fondamentales requises pour s'adapter avec succès à l'environnement de Dell. Suite au programme « d'On-boarding » et ce pour les fonctions sédentaires, un accompagnement de 8 semaines est mis en place avec les coachs et les managers, pour compléter la montée en compétences.

- Programme de Certification à la demande : Sales University On Demand

Le programme « on demand » vise à aider la force commerciale à se développer dans son rôle. 3 niveaux de maitrise sont proposés (Foundation, Intermediate, Advanced). Chaque niveau inclus un certain nombre de badges axés sur 2 domaines distincts : Solutions/Produits et Technique de vente. Ces badges sont alignés sur les rôles des participants. L'obtention des badges se fait soit par une évaluation via Quiz ou par une évaluation faite par le manager du participant. En fonction des résultats de leurs évaluations et ce pour accompagner les participants dans leur montée en compétences, un parcours de formation personnalisé leur est proposé permettant ainsi à chaque individu de s'améliorer dans son rôle.

- Programme de formation trimestrielle QAT (Quarterly Accreditation Program)

Le QAT fournit tous les trimestres un programme de formations en ligne, spécifique au rôle de chacun. Il couvre notamment les dernières nouveautés produit, les lancements de solutions stratégiques, les principales évolutions du marché.

- Dell Technologies Ready

Dell Technologies Ready est un exercice réalisé chaque année par toute la force commerciale. Cet exercice d'appropriation du message stratégique de Dell Technologies permet à tous les commerciaux d'appréhender les 4 grandes Transformations liées au numérique et ainsi améliorer son niveau de discours commercial.

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

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

- Formation : La formation est essentiellement assurée par les formateurs internes qui interviennent sur les priorités solutions et produits. Les 3 publics cibles, Server, Mid-Storage et Storage, sont donc accompagnés sur leurs compétences cœur de métier. En plus de se former sur leur rôle actuel, les agents ont aussi la possibilité d'accéder à tout un cursus de développement des compétences et de montée en compétences en vue d'évoluer sur un autre service technique.

- Certification **:** La certification des agents du support technique est encouragée et accompagnée. Chaque année, les priorités stratégiques en termes de certification sont définies par l'entreprise afin d'anticiper les nouveautés produits/solutions et donc d'avoir suffisamment d'agents certifiés capables d'intervenir.

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

Résultats :

- 187 actions de formation et 102 actions de CPF en 2019
- 16 816 heures de formation en 2019
- 4 944 heures de formation de CPF en 2019
- 1 884 stagiaires (dont le CPF) en 2019

KPI :

- 798 collaborateurs formés, soit 53% de la masse salariale
- 93% de moyenne de satisfaction des stagiaires pour les formations CPF et prestataires externes
- 100% d'utilisation de la contribution CPF

3.5 Gestion du stress

Risque : Dell Technologies accompagne ses clients dans leur transformation digitale. Dans cette optique, nous désirons être un partenaire IT de confiance en étant leader sur le marché, avec un fort taux de satisfaction de nos clients et de nos collaborateurs. En effet, délivrer nos performances en s'assurant que la vision et les attentes qualitatives et quantitatives soient comprises et exécutées dans les temps impartis par nos collaborateurs s'accompagne aussi de la nécessité d'avoir un environnement constructif et bienveillant.
Le cas échant, la surcharge de travail et le stress en découlant impacteront la productivité de nos collaborateurs, pouvant provoquer leur départ, mais ce mécontentement se transmettra également des collaborateurs à nos clients, nuisant à l'ensemble de nos affaires.

Politique : C'est pourquoi Dell Technologies s'est engagé à développer des mesures permettant de mesurer le stress de ses collaborateurs, de leur permettre de l'exprimer, mais aussi de leur permettre de mesurer chaque année leur satisfaction au regard de leur conditions de travail chez Dell Technologies au travers du score de satisfaction « Employee Net promoter Score » supérieur a celui du Marché qui est de 35.

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

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

- Un plan annuel est communiqué en début d'année fiscale et mis en ligne à partir de l'outil de gestion RH « Inspire » reprenant les grandes missions quantitatives et qualitatives ainsi que les attitudes attendues par le collaborateur pour l'année fiscale. Le collaborateur valide la réception de la communication de ce plan dans l'outil.

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

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

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

par son manager pour atteindre ou même dépasser les objectifs fixés. Les objectifs de performance fixés dans le PAP sont spécifiques, mesurables, atteignables.

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

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

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

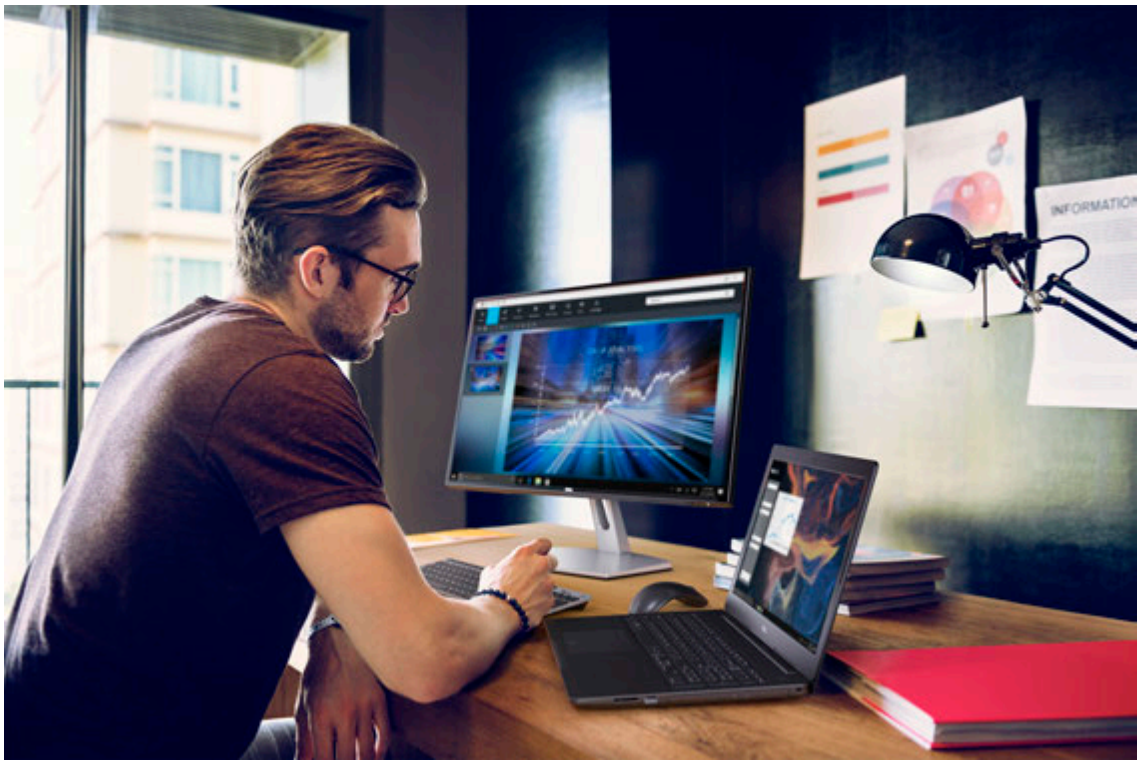
Par la suite, nous avons mis en place un Programme d'Assistance aux Employés, consistant en un service gratuit (24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an) proposé à tous les collaborateurs afin de leur permettre d'avoir une assistance sur des sujets qu'ils soient professionnels ou personnels.

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

Enfin, s'agissant du télétravail, l'objectif est de créer un environnement de travail modulable, agile et collaboratif, qui permette à l'entreprise d'atteindre ses objectifs, de demeurer compétitive et de recruter et garder les talents, en offrant de la flexibilité. Chez

Dell SA, le télétravail promeut l'atteinte des résultats en responsabilisant les collaborateurs. Les managers et les collaborateurs sont mobilisés via des sessions de formation et d'information accessibles en ligne afin de les aider à mieux appréhender ce mode de travail. L'équilibre entre vie privée et vie professionnelle est ainsi encouragé pour chaque collaborateur qui peut s'appuyer sur :

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



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

Résultats :

- Retours sur les entretiens « End Of Year » : chaque collaborateur a eu son entretien d'évaluation de la performance annuelle
- 38% des collaborateurs sont formés à date à ces enjeux de bien-être au travail, dont 60% sont des managers
- Tell Dell en 2019 obtient une participation annuelle de 97%
- A la question "Mon manager est attentif à mon bien être professionnel et personnel" : 93% des collaborateurs ont répondu oui.

KPI :

- eNPS Dell SA : 69 en 2019, avec une progression de +2 par rapport à 2018 et +7 points par rapport au score global de l'entreprise (62).

3.6 Impact sociétal

Risque :

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

- Faire progresser la durabilité des produits,
- Cultiver l'inclusion,
- Transformer des vies grâce aux technologies, et
- Offrir une plus grande transparence à nos clients quant au traitement de leurs données.

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

Le groupe Dell Technologies souhaite encore plus développer sa politique (voir ci-dessus) en matière d'Impact Social sur l'année 2020.

Nous engageons le plus possible nos salariés via des évènements sur site et des communications internes sur les actions en cours ou à venir.

Nous faisons régulièrement de la sensibilisation au travers des meetings Managers sur nos deux sites de Paris et Montpellier, afin d'impliquer le plus grand nombre (notamment les nouveaux venus dans le groupe Dell Technologies) et de renforcer encore plus nos actions.

Actions mises en œuvre : À titre d'exemple, nos actions les plus importantes sont notre participation aux courses Odysséa et Montpellier Reine afin de lutter contre le cancer du sein, la grande collecte des Restos du Cœur, Septembre en Or, Movember ou Toy Run, etc…

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

L'application a plusieurs avantages :

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

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

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

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

Dans la continuité de notre engagement à Villejuif auprès des équipes de Gustave Roussy, nos collègues de Dell Montpellier agissent localement. C'est pourquoi une relation solide et humaine s'est construite au fil du temps avec le l'INSTITUT du CANCER de MONTPELLIER. Un groupe de bénévoles a été créé, basé sur une idée très simple : les patients hospitalisés passent des journées longues et difficiles. Donc chaque jeudi après-midi, nous leur rendons visite et nous partageons du temps avec eux. Les patients sont courageux et combatifs. Ils nous transmettent beaucoup d'énergie et de sagesse.

Chiffres clés :

- 4 années de rencontres avec les patients hospitalisés, tous les jeudis après-midi
  ⇨ 30 bénévoles actifs / 600 patients visités en chambre
- 20 Juin 2019 : Fête de la Musique auprès des patients – Groupe Acoufun en concert acoustique + 15 bénévoles mobilisés pour servir des gâteaux fait-maison
- Octobre 2019 : Mobilisation pour le Cancer du Sein sur le site de Montpellier – 300€ récoltés et reversés directement au Centre de Recherche contre le Cancer de l'Institut de Montpellier
- 17 Décembre 2019 : Goûter de Noël proposé à tous les patients hospitalisés (20 bénévoles mobilisés – gâteaux fait-maison)

Sur la culture de l'Inclusion, le programme MARC (Many Advocating Real Change - détaillé dans l'enjeu D&I) a un effet rebond sur l'impact sociétal puisqu'il renforce notre politique de non-discrimination et de complète inclusion de tous les salariés quelle que soit leur race, religion, culture, genre, ….

Chiffres clés globaux :

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

KPI :

- Employés ayant réalisé du bénévolat en 2018 : 30.91%
- Employés ayant réalisé du bénévolat en 2019 : 33.24%

Nous notons une progression annuelle d'actions bénévoles de la part des salariés Français entre 2018 et 2019.

3.7 Lutte contre la corruption

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

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

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

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

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

Nous respectons donc toutes les lois conçues pour nous prémunir de toute infraction, nous préserver du terrorisme et protéger la sécurité nationale des pays où nous sommes présents, conséquences qui peuvent découler directement de la corruption. Nous accompagnons nos clients et travaillons avec des partenaires commerciaux dans le monde entier. En nous conformant aux lois régissant le commerce, nous favorisons les échanges commerciaux et aidons les gens à réussir dans tous les pays où nous sommes présents. Le fait d'avoir une politique stricte à propos de la corruption nous permet de

donner confiance à nos clients et à nos investisseurs, qui peuvent alors savoir que notre entreprise ne favorise que les comportements les plus éthiques.

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

Le volet de la corruption touche également la redistribution des richesses, mais aussi la promotion des droits de l'Homme. A cette fin, Dell Technologies s'engage à redonner aux sociétés au sein desquelles vivent et travaillent nos collaborateurs et à traiter tous les êtres humains avec dignité et respect.

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

Les salariés du groupe Dell Technologies suivent des formations éthiques obligatoires au moins une fois par an. Ces formations sont dispensées en ligne. Nous nous assurons que tous nos salariés comprennent et respectent les plus hauts standards éthiques ainsi que la loi, non seulement en France mais dans tous les pays où ils sont amenés à intervenir afin de se prémunir et prémunir nos entités de la corruption.

KPI :

- 100% des salariés sont formés tous les ans
- 7ème année consécutive où nous sommes distingués par l'Ethisphere Institute.

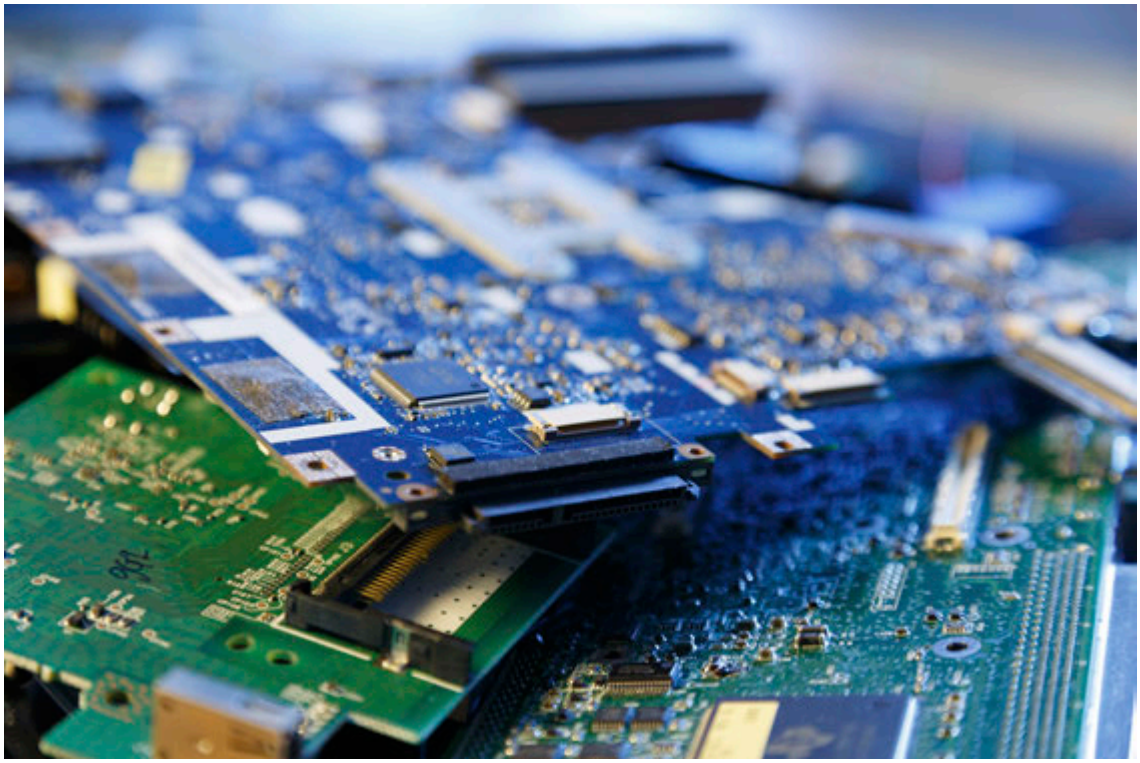
3.8 Recyclage des DEEE

Risque : Selon un article publié par le « World Economic Forum » en janvier 2019, les déchets électroniques sont l'un des flux de déchets à la croissance la plus rapide au monde. Et moins de 20% des appareils électroniques sont recyclés de manière responsable. Le reste est jeté ou tout simplement oublié dans une zone de stockage.

De toute évidence, l'environnement a un besoin urgent de notre aide. Et c'est la raison pour laquelle Dell Technologies a créé des programmes de recyclage responsables.

En France, le principe de la responsabilité élargie des producteurs (REP) existe dans la loi depuis 1975 et est codifié à l'article L. 541-10 du Code de l'environnement qui dispose qu'il « peut être fait obligation aux producteurs, importateurs et distributeurs de ces produits ou des éléments et matériaux entrant dans leur fabrication de pourvoir ou de contribuer à l'élimination des déchets qui en proviennent ». L'impact sur les affaires est important car être associé à un producteur pollueur serait désastreux, autant en termes d'image qu'à l'égard de nos valeurs, de notre éthique et de notre volonté d'être un leader technologique éco-responsable. In fine, le risque financier est important, au même titre que le non-respect des règlementations entraîne des sanctions.

Dell SA s'engage à développer des technologies pour réduire son empreinte environnementale et à développer des circuits courts permettant de recycler de manière efficiente et responsable ses composants, afin de remplir notre objectif à 2020 de collecte de 900 millions de tonnes de DEEE (2008 étant l'année de référence). Nous nous sommes engagés également à récupérer les appareils électroniques domestiques gratuitement auprès de nos clients. Le groupe Dell Technologies a communiqué en novembre 2019, dans le cadre de sa politique « Progress Made Real », un engagement clair : d'ici 2030, pour chaque produit acheté par un client, nous réutiliserons ou recyclerons un produit équivalent.



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

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

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

Dans le cadre de la politique 1 pour 1 annoncée en novembre 2019, nous sommes en train d'évaluer les meilleures pistes pour atteindre ces objectifs. Cette entreprise majeure nécessitera ingéniosité, innovation et investissement. Les matériaux changeront, la science évoluera, les nouvelles technologies fourniront de nouveaux modèles pour les chaînes d'approvisionnement. Nous savons que nous ne pouvons pas y arriver seuls. Nous aurons besoin que chaque client s'engage à retourner ses anciens produits informatiques lorsqu'ils les remplacent par de nouveaux. Nous pensons qu'en nous fixant un objectif aussi agressif et ambitieux, nous continuerons d'envoyer des signaux forts à nos propres équipes de conception et à l'ensemble de notre industrie, pour un appel à l'action, générant de nouvelles innovations dans l'ensemble de notre écosystème de produits.

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

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

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

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

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

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

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

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

KPI :

- Depuis l'an dernier, nous avons augmenté de 3% notre taux de collecte de DEEE atteignant ainsi notre objectif à 2020 de collecte de 900 millions de tonnes de DEEE toutes marques confondues.

3.9 Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD

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

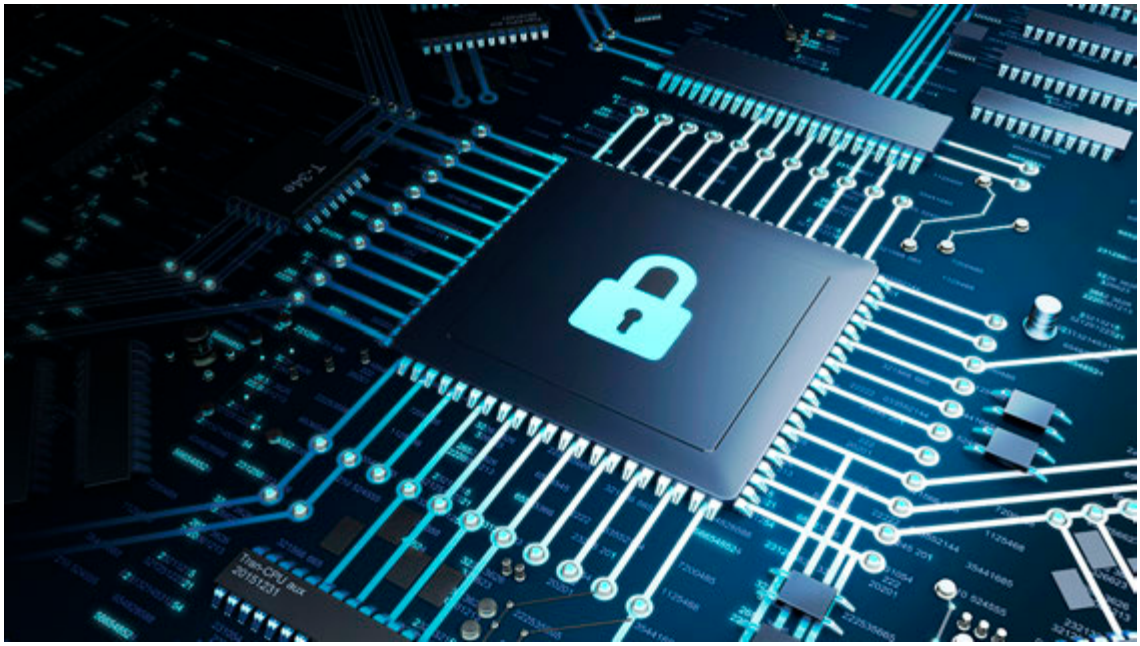
Politique : Dès l'adoption du règlement, Dell Technologies s'est attachée à identifier les risques liés à une non-conformité à cette règlementation. A cette fin, nous sommes particulièrement vigilants notamment au regard des multiples implications qui peuvent voir jour : la notoriété de l'entreprise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

Dell SA a développé une charte globale de protection des données personnelles applicable dans le monde entier. Nous nous engageons également à former l'ensemble de nos collaborateurs aux enjeux phares de protection des données, tout en mettant en place des processus efficaces pour répondre à cet impératif de protection des données personnelles.

Actions mises en œuvre : Fort de cette analyse, soucieux de poursuivre son engagement de longue date pour la protection des données personnelles qu'elle traite pour son propre compte et pour le compte de ses clients et partenaires, Dell Technologies a mis en place un programme mondial de protection des données personnelles (Global Privacy Program) qui pose les principes fondamentaux de la protection de ces données dans le monde entier. Celui-ci est mis en œuvre par une équipe dédiée (« Privacy Office ») dirigé par notre Directeur mondial de la protection des données personnelles (« Chief Privacy Officer ») et composé de professionnels et d'avocats expérimentés, spécialisés et certifiés en matière de protection des données. Notre service Conformité interne (« Global Regulatory Compliance ») intervient en soutien à notre équipe « Privacy Office » pour s'assurer de la conformité de nos activités à la réglementation sur la protection des données et de la mise en place de mesures de prévention des risques. En outre, tous nos employés sont responsables de la protection des données personnelles et ne peuvent utiliser ces données qu'à des fins autorisées.

Le Code de conduite et la politique de confidentialité de Dell Technologies précisent nos engagements en matière de protection des données personnelles de nos clients et partenaires. Puisque chaque employé de Dell Technologies joue un rôle essentiel dans la protection des données personnelles, tous nos salariés suivent chaque année des formations obligatoires sur mesure notamment sur le RGPD et sur notre code de conduite. Notre programme mondial de protection des données, ainsi que nos politiques, normes et procédures en matière de sécurité de l'information, garantissent que les

données personnelles, y compris celles provenant de l'Espace Economique Européen seront adéquatement protégées lorsqu'elles seront confiées à notre société.



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

En outre, Dell Technologies a lancé en Novembre 2019 un programme mondial d'objectifs à caractère prioritaire appelés « Moonshot goals », qui vise à l'automatisation des procédures de contrôle des données personnelles pour et par nos Clients. Dell Technologies a ainsi inauguré dans 27 pays, dont la France, une nouvelle fonctionnalité de protection de la vie privée permettant à ses utilisateurs de désactiver leur compte sur le site dell.com s'ils le souhaitent. Nous évaluerons les résultats de ce programme dans les années à venir.

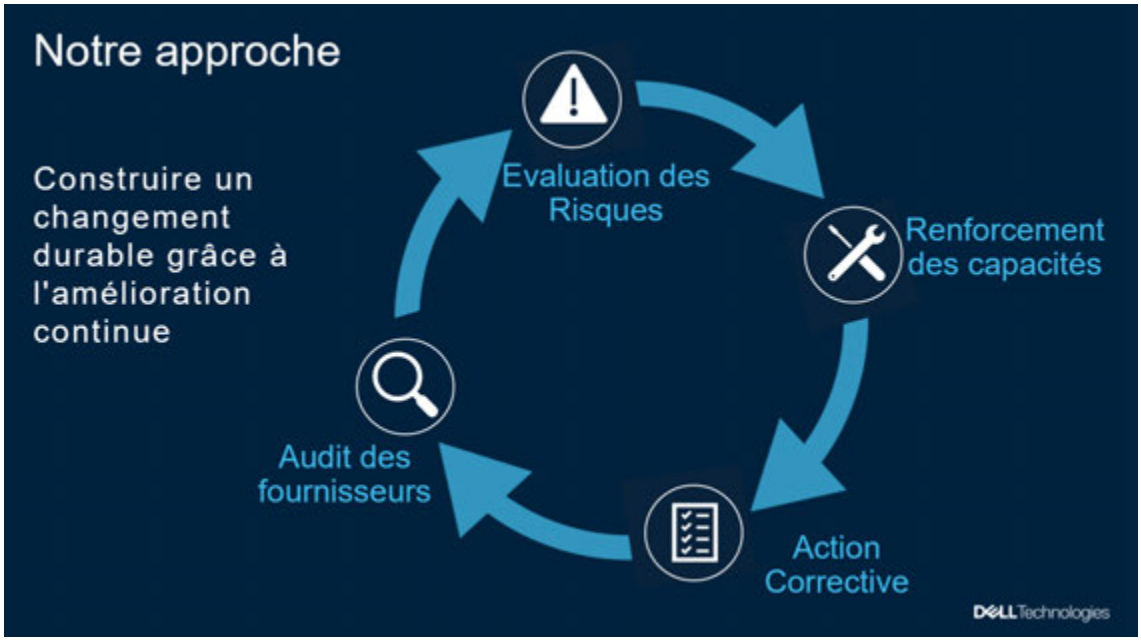
Nos meilleurs dispositifs de respect de la conformité au RGPD incluent :

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

KPI :

- 100% de nos collaborateurs ont suivis une formation obligatoire sur le RGPD. Celle-ci inclut une formation sur la responsabilité et la conformité individuelle à la charte globale de Dell Technologies sur la protection des données personnelles, le respect des procédures et des contrôles y afférents, et plus généralement le respect des lois et règlements applicables en matière de protection de la vie privée et des données personnelles.
- 100% des demandes d'accès et/ou de suppression des données personnelles sont traitées et résolues dans les délais impératifs.

3.10 Transparence de notre chaine logistique



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

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

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

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

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

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

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

C'est pourquoi Dell SA s'engage à vérifier 100% de nos installations de fournisseurs à haut risque sur deux ans.

Actions mises en œuvre : Pour lutter contre les excès potentiels d'heures de travail, nous appliquons le plan de contrôle des heures de travail à 213 000 travailleurs de notre chaîne logistique. La protection de la santé et de la sécurité de l'ensemble des salariés de notre chaine logistique mondiale est l'une de nos priorités.

Il est important notamment de fournir aux travailleurs l'équipement de sécurité approprié, d'entretenir les dortoirs et de promouvoir la sécurité. Durant l'année écoulée, la conformité aux exigences liées à la santé et la sécurité a augmenté dans presque tous les cas (baisse de 1 % dans les communications en santé et sécurité, de 96 % à 95 %). La liste des matières réglementées et interdites décrit les matières qui ne doivent pas être utilisées dans les composants des produits. Nous gérons et actualisons cette liste depuis 2002. Notre politique d'utilisation des produits chimiques (créée en 2005) indique comment utiliser certains produits chimiques.

L'an dernier, nous avons établi des directives sur la gestion des produits chimiques utilisés dans les procédés de fabrication afin de gérer les risques liés à ces substances. Ces directives limitent l'utilisation de certaines substances au-delà des exigences réglementaires. Les fournisseurs sont tenus de démontrer qu'ils respectent les directives durant la fabrication des produits destinés à Dell Technologies. La même année, 100 %

de nos fournisseurs d'assemblage final ont démontré qu'ils n'utilisaient plus les produits chimiques règlementés et interdits.

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

KPI :

- Au cours de l'exercice FY18 à FY19, 97% des fournisseurs à haut risque ont été audités par des tiers, soit plus de 6 points que l'année précédente.
- Au cours de ce même exercice, 62% des usines de fabrication ont amélioré leurs scores par rapport au précédent audit

DELL Technologies