

# NOTRE CHARTE RSE

---

**2023**

---



# SOMMAIRE

- 01** introduction
- 02** Le message des dirigeants
- 03** Nos engagements sur le plan économique
- 04** Nos engagements sur le plan social
- 05** Nos engagements sur le plan économique
- 06** Notre modèle économique

# 01- INTRODUCTION

Les objectifs de développement durable (ODD), également connus sous le nom d'objectifs mondiaux, sont un ensemble de 17 objectifs intégrés et interdépendants prévus pour mettre fin à la pauvreté, protéger la planète et s'assurer que l'humanité bénéficie de la paix et de la prospérité d'ici 2030. À ce jour, aucun référentiel RSE n'existe pour les organismes de formations. Néanmoins la certification Qualiopi, répond à plusieurs de ces objectifs de Développement durable.

Ainsi, DELTA RETAIL contribue à la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD) établis par les États membres des Nations Unies et rassemblés dans l'Agenda 2030 et s'engage à poursuivre ses efforts, notamment par la prise d'initiatives en faveur d'une plus grande responsabilité environnementale, sociale et économique

# 02- MESSAGE DES DIRIGEANTS

En tant qu'entreprise responsable DELTA RETAIL est entrée dans une démarche d'évaluation de ses parcours de formations et a obtenu la Certification QUALIOPI. Ces principes dessinent la raison d'être de l'entreprise, fondée sur le choix éclairé de chacun de suivre un parcours de formation de qualité, dans le respect des individus, le respect de l'environnement et le soutien aux actions sociales.

DELTA RETAIL appuie sa démarche sur la satisfaction client, avec l'obtention de la certification Qualiopi en Août 2021 et aussi sur ses engagements.

Pour conforter sa démarche environnementale, Delta Retail a fait le choix d'utiliser uniquement du papier garantissant une gestion durable des forêts et luttant contre la déforestation. Les enjeux du développement durable liés aux activités de Delta Retail sont essentiellement ceux associés à la lutte contre le changement climatique, à une consommation et une production responsable, à encourager la préservation des espèces, à la loyauté des pratiques.

Les dirigeants:  
Philippe Dachicourt  
Catherine GAULTIER

**DELTA RETAIL UNE  
ENTREPRISE  
ENGAGÉE DANS LA  
QUALITÉ DE SES  
FORMATIONS**



# 03- NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Pour contribuer à la protection de l'environnement et réduire l'impact environnemental de notre activité

## CONSOMMER ET PRODUIRE RESPONSABLE (notre ODD12)

### • RECYCLAGE, RÉUTILISATION, VALORISATION

Les activités de DELTA RETAIL génèrent essentiellement des déchets papier et cartouches d'encre.

L'engagement de Delta Retail se traduit par diverses actions :

- Utilisation d'une plateforme pédagogique de mise à disposition des supports afin de supprimer les impressions.
- Dématérialisation de la facturation pour réduire la consommation de papier, enveloppes et limiter l'empreinte carbone du poste.
- Utilisation de papiers 100 % PEFC et ou FSC pour les impressions et utilisation de papier 75 g.
- Impression recto/verso et utilisation des impressions en brouillon
- Tri interne des déchets papier et cartouches d'encre.
- Utilisation de dosettes café compostables.

### • TRI ET RECYCLAGE EN INTERNE

Tri sélectif en interne des déchets papier, consommables d'impression, piles, plastiques.

- Dépôt de ces déchets dans les bacs d'apport volontaires pour recyclage.
- Utilisation de mugs personnels pour la pause-café, afin de supprimer les gobelets jetables.
- Optimag Conseil utilise des dosettes compostables pour sa machine à café.



# NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

- JOURNÉE CITOYENNE ET MARCHE NATURE

DELTA RETAIL participe à la marche citoyenne sur sa commune afin de ramasser les déchets abandonnés sur la voie publique et dans les espaces naturels.

- ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Utilisation de papier labellisé et de fournitures responsables`  
Dématérialisation des supports pédagogiques, des factures  
Optimisation des déplacements, et du choix du véhicule



## LUTTER CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES (notre ODD13)

- UTILISATION DES RESSOURCES

L'empreinte carbone liée à la consommation d'électricité est principalement due à l'utilisation du numérique. Delta Retail est sensible aux économies d'énergie et veille à ce que les équipements informatiques soient bien éteints lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Les locaux de formations occupés par Delta Retail étant majoritairement pris en location, les décisions d'investissement dans des installations ou des équipements favorisant l'utilisation d'énergies renouvelables sont à la charge des propriétaires des locaux loués.

Les déplacements ont un impact important sur l'utilisation des ressources. Delta Retail dispose de moyens de déplacements adaptés aux usages et distances.

L'ensemble des véhicules disposent de vignettes Crit'air 2 ou 1 permettant d'accéder aux zones à circulation restreinte (ZFE), les véhicules 2 roues sont également utilisés afin de limiter l'empreinte carbone. Lorsque la nature du déplacement le permet et selon la destination et les horaires, le transport en train peut être choisi. Les agendas et plannings sont gérés en cohérence avec les secteurs géographiques.

Consciente de l'impact de ses déplacements sur l'environnement, Delta Retail est en constante recherche d'amélioration afin de réduire ses consommations de ressources et de réduire les rejets dans l'air



# NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

## ENCOURAGER LA VIE TERRESTRE (notre ODD15)

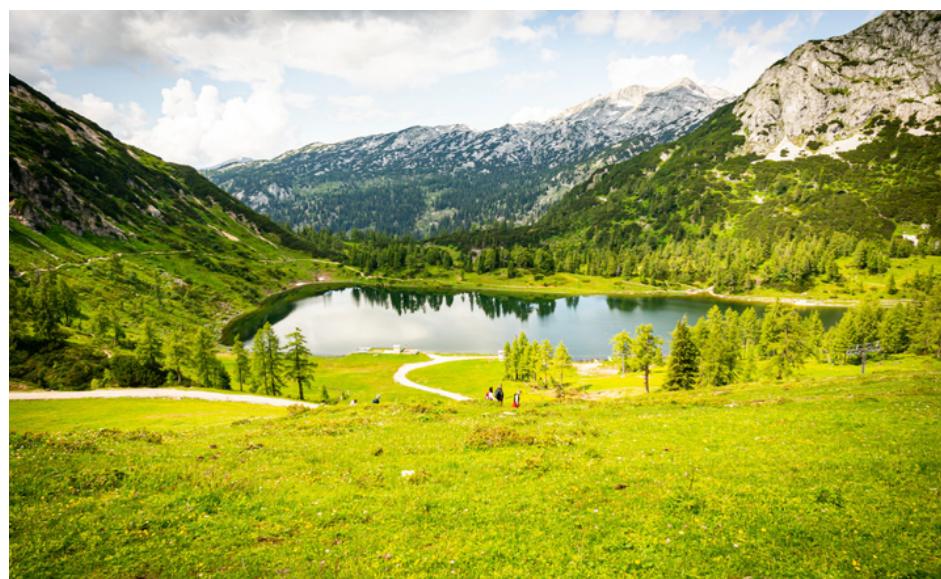


### • L'HOTEL A INSECTES

La préservation de la biodiversité fait partie des engagements de Delta Retail. En Février 2023, Delta Retail a installé un hôtel à insectes afin de les protéger et assurer leur prospérité. Cela a également pour objet de sensibiliser les collaborateurs et les clients à l'importance de la biodiversité.

Sur les 30 dernières années, les populations d'insectes ont considérablement diminué. Les premières causes de cette disparition massive sont la perte de l'habitat en raison de l'agriculture intensive et de l'urbanisation, la pollution (principalement, les fertilisants et pesticides), les maladies et le changement climatique.

Hors les insectes sont indispensables à la pollinisation des plantes et sont à la base de la chaîne alimentaire.



# 04- NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX

## POUR UNE ÉDUCATION DE QUALITÉ (notre ODD04)



Delta Retail propose ainsi une relation totalement personnalisée. Chaque client a 2 interlocuteurs dédiés à sa disposition : l'assistante et le formateur pour bâtir une relation de confiance durable. Cette équipe est au service de ses clients et des objectifs de l'entreprise. Dans un environnement fortement concurrentiel, Delta Retail se doit d'atteindre un très haut degré de qualité, tout en développant ses ventes, c'est pour cela que ses formations sont cousues main, et adaptées au contexte et à la culture de chaque client. L'environnement économique incite Delta Retail à élargir son offre de formation, en veillant à coller aux préoccupations de ses clients. Delta Retail propose à ses clients de les accompagner tout au long de la constitution des dossiers de formation et de prise en charge.

## RÉDUIRE LES INÉGALITÉS (notre ODD10)

### • ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES



Delta Retail veille à assurer un traitement égal entre les femmes et les hommes, à situation comparable et dans tous les domaines : entre autres le recrutement, la rémunération, la carrière, ou encore la formation.

### • RÉFÉRENT HANDICAP



Afin de répondre aux valeurs de l'entreprise ainsi qu'à un besoin social et sociétal, Delta Retail a mis en place un référent handicap au sein de sa structure afin de garantir l'accès à ses formations aux personnes en situation de handicap.

# NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX

## FAVORISER LES PARTENARIATS (notre ODD17)

- LA SANTÉ

Delta Retail soutien CANCEN une association de lutte contre le cancer du sein, qui encourage le dépistage précoce et favorise une meilleure prise en charge des personnes atteintes de la maladie

Delta Retail Soutien l'association SepEnvie, une association de soutien aux malades atteints de schlérose en plaque. Elle propose des activités adaptées afin de sortir de l'isolement de la maladie

- LE CONTEXTE COVID

Dans le contexte de la COVID-19, Delta Retail a adapté ses pratiques afin de limiter les risques chez ses clients et vis-à-vis de ses collaborateurs : Recours au télétravail, adaptation des parcours de formations en distanciel. Formation à l'animation de classes virtuelles et obtention de 4 certifications en E-learning

Location de salles plus grandes pour garantir la distanciation entre les participants, fourniture de masques, gel...

- PRENDRE PART À LA LUTTE CONTRE LA CRISE

Soucieuse de participer à l'aide et au soutien aux populations lors des confinements, Delta Retail a participé à la distribution de masques auprès de la population de sa commune en réponse à l'appel à bénévolat de la mairie de Saint Avertin.



# 05- NOS ENGAGEMENTS ÉCONOMIQUES

- IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Delta Retail fait le choix de faire appel à des formateurs présents partout en France afin d'être le plus proche de ses clients et limiter les trajets pour les collaborateurs.

Acteur de son environnement économique et conscient de sa responsabilité environnementale, sociale et sociétale, Delta Retail s'engage à :

- Revoir tous les 3 ans l'audit Qualiopi et l'audit de surveillance intermédiaire.
- Respecter les exigences légales applicables vis-à-vis de ses clients, de ses collaborateurs et aussi vis-à-vis des tiers (dans ses relations avec les organismes financeurs)

L'engagement total de la Direction Générale de Delta Retail garantit l'application et l'amélioration continue de ces engagements. Cette démarche permet d'inscrire Delta Retail parmi les acteurs sensibles et impliqués dans la démarche de Développement Durable des entreprises et de la société.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**

## NOS ENGAGEMENTS ÉCONOMIQUES

### CROISSANCE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE (notre ODD08)

Les aspects sociaux et éthiques sont également au cœur de nos engagements. Delta Retail a mis en place avec ses salariés et ses sous-traitants, un code de déontologie qui les engage à respecter les lois en vigueur, notamment en ce qui concerne les Droits de l'Homme. Delta Retail met un point d'honneur à rendre accessibles à tous ses formations sans aucune discrimination. Par ailleurs, un plan d'intégration et de formation interne est établi afin de garantir la capacité de chaque formateur à assurer ses missions. Delta Retail prend soin également d'améliorer continuellement le quotidien de ses collaborateurs et veille à une égalité de traitement envers l'ensemble de ses formateurs. Delta Retail a mis en place un process d'intégration des nouveaux collaborateurs et également un plan de formation des salariés et des sous-traitants.



# 06- NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

Delta Retail a toujours privilégié une approche d'évaluation constante de la qualité de ses actions de formations en suivant le Référentiel National de Qualité des formations. Forte de cette démarche Delta Retail a obtenu la Certification Qualiopi pour la qualité de ses actions de formations en 2021 et elle a confirmé cette certification avec l'audit de surveillance en 2023.

## LA SATISFACTION CLIENT AU COEUR DE NOTRE ACTION

Acteur reconnu sur le marché de la formation, du coaching et du conseil, Delta Retail répond aux besoins de formation des entreprises par un large choix de sessions sur les thématiques du management, de la communication interpersonnelle et de la vente et s'assure de la satisfaction de ses clients par la qualité des services proposés (évaluation des sessions de formation à chaud, à 30 jours, et évaluation interne des formateurs) Delta Retail propose également des actions de coaching de manager et du conseil en développement des entreprises.

Delta Retail couvre l'ensemble du territoire national, avec un réseau de formateurs et de sous-traitants présents sur l'ensemble du territoire.

L'organisation de l'organisme, est structurée pour répondre aux besoins de chacun des clients et met en œuvre les outils nécessaires.

# LA SATISFACTION CLIENT AU COEUR DE NOTRE ACTION

- Une Direction Commerciale et administrative, qui conseille les clients et les accompagne tout au long de leur parcours, qui fait la promotion de l'organisme et recherche de nouveaux clients.
- Une direction pédagogique qui construit les parcours de formation et les anime.
- La plateforme pédagogique Digiforma, qui permet aux clients de télécharger en autonomie les quizz, les supports pédagogiques et les ressources supplémentaires, elle est disponible jusqu'à 6 mois après la fin de la session de formation.
- Klaxoon, l'outil collaboratif de jeux pédagogiques pour animer les sessions de formations en présentiel ou en distanciel.
- Zoom pour animer les formations à distance.

Un catalogue de formation en ligne sur le site [www.deltaretail-rh.fr](http://www.deltaretail-rh.fr)

