

BÂTIR LA CONFIANCE

# durablement

WORK  
SAFETY

96%

ORGANIZATIONAL  
SAFETY  
RELIABILITY

ENERGY  
EFFICIENCY  
LEVEL

A+

ACCIDENT RATE

5.6  
PER 1M  
WORK HOURS

Environment

W

E

Society

Economy

99

g/km  
Ø CO<sub>2</sub> EMISSIONS

ISO 14001  
CERTIFICATION

STANDARDS  
THE SUSTAINABILITY CODE  
SIGNATORY 2016

7.0 pH  
WATER  
QUALITY

DEKRA

MAGAZINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE 2017/18

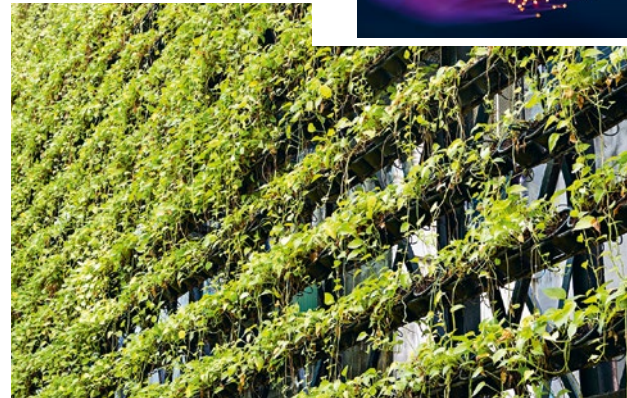
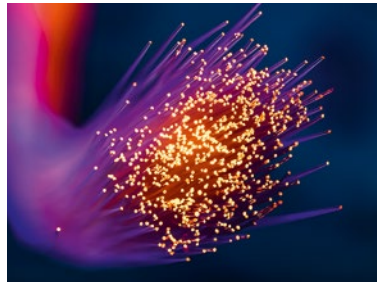
# Sommaire



01 Préface

02 Profil de la société

06 Développement durable et sécurité



08 Sujets relatifs au développement durable

08 Gestion d'entreprise responsable

10 Valeur ajoutée

12 Innovation et viabilité

14 Collaborateurs

16 Environnement

18 Société et sécurité

20 Prestations de services durables

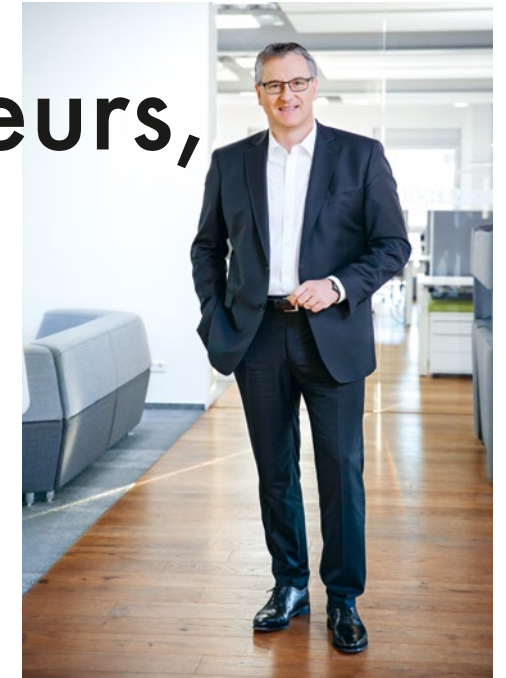
24 Principes de développement durable

26 Chiffres clés

29 Code de développement durable

## Préface

# Mesdames, Messieurs,



L'expertise de DEKRA et les prestations de DEKRA en matière de développement durable et de Corporate Social Responsibility (responsabilité sociale des entreprises) apportent une contribution sociale positive : par exemple, par des tests, des certifications et des conseils dans les domaines de l'efficacité énergétique, de la protection de l'environnement, de la sécurité du travail et des normes de développement durable ainsi que par des activités dans les domaines de l'intégration, de la formation et de la formation continue.

Les valeurs de DEKRA et les normes de développement durable reconnues nous servent de fil conducteur. Ceci inclut une gestion individuelle de la conformité et du développement durable basée sur l'intégrité, la confiance et le dialogue. DEKRA peut ainsi intégrer ce sens de la responsabilité de manière crédible dans sa culture d'entreprise.

La gestion du développement durable a été intensifiée et encore développée au cours des dernières années. Depuis le mois de mai 2017, DEKRA se conforme au Code de développement durable (CDD) reconnu à l'échelle internationale. Nos axes principaux en termes de développement se concentrent sur les domaines de la protection de l'environnement, de la sécurité du travail, des relations avec les parties prenantes, des normes sociales et de la chaîne d'approvisionnement.

DEKRA s'engage pour le développement durable au-delà du périmètre de l'entreprise dans le cadre d'initiatives et d'échanges avec les clients. Dans le cadre du programme de mentorat CDD, DEKRA transmet à d'autres entreprises l'expérience pratique recueillie à l'occasion de l'adhésion à une gestion systématique et individuelle du développement durable.

À l'avenir aussi, l'un des objectifs prioritaires de DEKRA sera de poursuivre le développement de ses propres performances en matière de développement durable ainsi que la contribution externe à la sécurité et au développement durable.

Cordialement  
Stefan Kölbl

STEFAN KÖLBL  
Président du directoire de  
DEKRA e.V. et de DEKRA SE

DEKRA enregistre un développement stable, fructueux et donc durable.

Profil de la société : au service  
de la sécurité dans le monde entier

# Sécurité dans tous les domaines

DEKRA est la plus grande organisation d'experts non cotée en bourse au monde. Avec un chiffre d'affaires de 3,1 milliards d'euros, DEKRA a enregistré, en 2017, une 14<sup>e</sup> année de croissance consécutive et crée de la sécurité dans tous les domaines de la vie. La vision : Nous serons le partenaire global pour un monde plus sûr.

À l'avenir, l'un des objectifs prioritaires de DEKRA sera de toujours poursuivre le développement de sa propre contribution à la sécurité et au développement durable.

— STEFAN KÖBL  
Président du directoire de  
DEKRA e.V. et de DEKRA SE



En tant qu'organisation indépendante d'experts, DEKRA déploie ses activités dans les trois domaines de la vie : l'objectif est d'améliorer la sécurité sur la route, au travail et à la maison. À l'échelle mondiale, DEKRA est la quatrième plus grande société du secteur TIC (Testing, Inspection, Certification). Avec 3,1 milliards d'euros, la société a plus que doublé son chiffre d'affaires ainsi que ses effectifs en dix ans. La moitié des 44 000 collaborateurs travaille en dehors de l'Allemagne. La gamme de prestations s'étend du contrôle de véhicules et d'expertises aux offres de formation et au travail intérimaire en passant par le règlement des sinistres, les tests dans les domaines de l'industrie et de la construction, le conseil en matière de sécurité, ainsi que par le contrôle et la certification de produits et de systèmes. DEKRA nourrit une vision pour 2025, l'année du centenaire de sa création : devenir le partenaire global pour un monde plus sûr.

Depuis sa fondation en 1925, DEKRA poursuit la mission de « sécurité » définie dans ses statuts. Avec environ 26 millions d'inspections de véhicules en 2017, DEKRA est le numéro un mondial dans le domaine de l'inspection automobile. En 2017, DEKRA a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 1,6 milliard d'euros avec ses services dans le domaine de l'automobile. De plus, DEKRA entretient un propre département de recherche en accidentologie depuis 40 ans. Dans le DEKRA Technology Center (DTC) de Klettwitz, l'organisation d'experts offre des services dans les domaines de la recherche, du développement et de l'homologation pour les fabricants de véhicules, de pièces de véhicules et de composants.

Nous investissons dans nos collaborateurs, ce qui nous permet de rester un employeur attrayant dans le monde entier.

— ROLAND GERDON  
Membre du directoire de  
DEKRA e.V. et de DEKRA SE  
Finances, ressources humaines et IT



+25

pour cent de croissance du chiffre d'affaires au cours des trois dernières années

27

acquisitions depuis 2015

Au cours des dernières années, DEKRA a développé très rapidement ses activités industrielles non automobiles par le biais d'acquisitions et d'une croissance organique. Avec 900 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel en 2017, DEKRA atteindra bientôt le milliard de chiffre d'affaires dans ce domaine. La formation et les prestations dans le domaine des ressources humaines se développent également avec grand dynamisme et ont atteint un chiffre d'affaires d'environ 600 millions en 2017.

Le développement durable et la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) jouent un rôle de plus en plus important dans l'économie et la société. DEKRA est consciente de sa responsabilité envers la société. La gestion interne du développement durable est soumise à une évolution permanente. Au-delà des limites de l'entreprise, DEKRA contribue à promouvoir la sécurité dans l'environnement et la société par l'intermédiaire de services d'experts. En outre, l'équipe d'experts en développement durable offre une multitude de services spécifiques au domaine RSE.

Même dans le contexte d'une société de plus en plus interconnectée et numérisée, les sujets de la sécurité et du développement durable deviennent de plus en plus importants et englobent un nombre toujours croissant de domaines de la vie quotidienne. DEKRA poursuit avec insistance l'objectif d'assumer au niveau mondial un rôle de pionnier pour la sécurité. En 2017, l'organisation a étayé cette revendication d'améliorer le niveau de sécurité également dans l'univers numérique avec des investissements records : environ 150 millions d'euros investis principalement dans les services numériques doivent positionner DEKRA de manière durable et à l'épreuve du temps. En font particulièrement partie des investissements et des innovations dans les domaines de la mobilité de demain, de l'Industrie 4.0 et de la cybersécurité.

La présence de DEKRA dans le monde entier se reflète aussi dans son réseau mondial de laboratoires et d'installations d'essai. En deux ans, DEKRA a aménagé en Asie de l'Est 15 nouveaux laboratoires qui couvrent un large éventail de tests pour les produits TIC, les biens d'investissement et les biens de consommation : des tests mécaniques et électriques de produits, des tests chimiques ainsi que des tests relatifs à la compatibilité électromagnétique, la connectivité et l'analyse des erreurs.



— CLEMENS KLINKE  
Membre du directoire de  
DEKRA SE, responsable  
de la Business Unit  
DEKRA Automotive

Une sécurité pour tous les usagers de la route qui réponde aux exigences du développement durable : telle est la priorité absolue pour DEKRA – également dans les domaines incontournables que sont la connectivité et la conduite automatisée.

# 26

millions de contrôles de véhicules par an

# 44 000

Collaborateurs à travers le monde

À l'ère de l'Industrie 4.0, notre objectif est de développer des concepts de protection du travail extrêmement innovants.

— IVO RAUH  
Membre du directoire de  
DEKRA SE, responsable  
de la Business Unit  
DEKRA Industrial



Le réseau d'essai DEKRA pour la conduite interconnectée et automatisée, composé du centre d'essai de Malaga (Espagne) et du DTC (DEKRA Technology Center) à Klettwitz (Allemagne) avec le circuit du Lausitzring dernièrement acquis, est porteur d'avenir. À Malaga, les laboratoires se concentrent actuellement sur la sécurité de la connectivité et la compatibilité électromagnétique des téléphones mobiles, des biens de consommation et des applications « Industrie 4.0 ». Toutefois, la conduite interconnectée est l'intérêt central de la zone d'essai qui a récemment ouvert ses portes : l'accent est mis entre autres sur les tests de produits à un stade précoce de développement et sur le test des technologies dites V2X (Vehicle-to-Everything).

Le plus grand centre européen de conduite automatisée et interconnectée indépendant des constructeurs est en cours de construction sur le site de 540 hectares du Lausitzring, près de Klettwitz. Les pistes et les installations d'essai permettent d'effectuer des tests complets des fonctions de conduite automatisée. En tant que partenaire de développement et de test pour l'industrie automobile, DEKRA peut également y représenter des scénarios complexes.

# > 50

pays

Pour l'année 2018, DEKRA s'attend une nouvelle fois à une évolution positive. DEKRA est prête pour la transformation numérique de l'économie et de la société répondant aux exigences du développement durable. L'un des objectifs principaux de l'organisation d'experts reste de soutenir toutes les parties prenantes en matière de développement des normes de test nécessaires et de garantir la sécurité dans l'univers numérique également par une offre appropriée de tests et de certifications.

# En permanence du côté de la sécurité



Ceux qui évoquent le développement durable font généralement référence à une économie respectueuse des ressources, orientée vers l'avenir et responsable. À cet égard, l'évolution technique impose constamment de nouvelles exigences. Depuis plus de 90 ans, DEKRA poursuit sa mission de « sécurité » définie dans ses statuts – apportant ainsi une contribution durable à la société.

Assurer la sécurité signifie automatiquement assurer le développement durable en protégeant les hommes, l'environnement et les ressources. Au vingtième siècle, on a assisté au développement de la conscience que les innovations techniques recèlent non seulement des opportunités, mais aussi des risques. C'est ce que les pères fondateurs de DEKRA avaient à l'esprit lorsqu'ils ont formulé la mission statutaire de « sécurité ». Car seuls des véhicules, des machines et des produits sûrs peuvent prétendre au critère « durable ». La sécurité est donc une condition de base élémentaire du développement durable.

Cela commence par une gestion responsable : la conformité, la protection des données ainsi que le dialogue régulier avec les parties prenantes sont à la base de relations commerciales sûres, d'un succès durable de la société et de nouveaux emplois.

L'intégrité des collaborateurs chez les entreprises clientes et chez DEKRA elle-même est la priorité absolue. C'est pourquoi DEKRA attache une extrême importance à une gestion rigoureuse de la sécurité du travail et de la protection de la santé. Les experts de DEKRA assurent chez les clients une protection technique et organisationnelle du travail et de la santé et empêchent que des vies humaines ne soient mises en danger.

La protection de l'environnement et de ses ressources fait partie de la conception de la sécurité de DEKRA. La fonctionnalité, la disponibilité et la résistance aux accidents des véhicules ne permettent pas à elles seules de mesurer le degré de sécurité des véhicules, des produits, des équipements techniques et des processus. La compatibilité environnementale et la protection de l'environnement font également partie des paramètres de sécurité importants. DEKRA protège l'homme et l'environnement avec ses points de mesure et ses laboratoires accrédités.

De plus, DEKRA promeut des innovations en matière de sécurité. De nouvelles solutions dans le domaine de la sécurité sont aussi nécessaires pour que les technologies et les processus nouveaux et de plus en plus interconnectés puissent s'imposer durablement. Par exemple, DEKRA investit ici dans la zone d'essai de conduite interconnectée de Malaga, la piste d'essai du Technology Center sur le Lausitzring ainsi que dans les laboratoires pour la conduite automatisée et interconnectée et l'électromobilité en Asie de l'Est. DEKRA travaille également avec des partenaires de recherche externes pour trouver des solutions aux défis de l'avenir.

# Gestion d'entreprise responsable

DEKRA agit de manière responsable envers ses collaborateurs, ses partenaires commerciaux, la société et l'environnement. L'objectif d'une gestion d'entreprise répondant aux exigences du développement durable est d'assurer à long terme le succès de la société.

## Gestion du développement durable

DEKRA considère sa gestion du développement durable comme un processus et en poursuit en permanence le développement. La division Développement durable du groupe assume une fonction d'interface pour intégrer le développement durable dans les structures organisationnelles et les processus existants et nouveaux. Les directives de conformité établies de DEKRA, la directive pour la protection de l'environnement, la sécurité du travail et la protection de la santé adoptée en 2017, les principes du développement durable de DEKRA qui ont également été publiés en 2017 et les normes sociales adoptées au cours de l'année 2018 représentent le cadre sur lequel

repose la gestion individuelle du développement durable et de la conformité basée sur la culture et les valeurs.

Le profil individuel de développement durable de DEKRA est axé sur le Code de développement durable (CDD) reconnu à l'échelle internationale. Depuis le mois de mai 2017, DEKRA se conforme officiellement au CDD. La gestion de la conformité de DEKRA a fait l'objet d'un audit en 2017 conformément aux exigences des principes de conformité de la Fédération Internationale des Agences d'Inspection (International Federation of Inspection Agencies, IFIA). Pour DEKRA, le développement durable et la conformité sont une tâche de gestion et une partie de la culture d'entreprise et pas seulement un processus normalisé dans le modèle organisationnel. La communication et la crédibilité sont cruciales pour veiller à ce que ces valeurs atteignent les collaborateurs, les partenaires commerciaux et les autres parties prenantes.

## Relations avec les parties prenantes

Dans un monde où la mise en réseau et la complexité progressent en permanence, les besoins d'échange avec des partenaires externes et internes vont nettement grandir et gagner en importance. C'est sous la devise « Créer des liens » que le Global DEKRA Partner Day s'est concentré sur la mise en œuvre de solutions permettant d'approfondir et de développer les relations avec les partenaires externes et internes de DEKRA. À l'échelle du groupe, plus de 500 équipes regroupant plus de 7 500 collaborateurs ont participé. Les réflexions ont porté sur les questions suivantes : qu'est-ce qui caractérise DEKRA en tant que partenaire, avec quels partenaires les différentes divisions et fonctions travaillent-elles et quels sont les besoins et attentes de ces partenaires ? Pour finir, plus de 2 000 « activités partenariales » ont été développées par les équipes, qui ont exposé comment ces besoins et attentes sont pris en compte.

DEKRA est en dialogue permanent avec ses parties prenantes pour identifier leurs exigences internes et externes à la société et être en mesure de revoir et d'ajuster en permanence l'orientation de la gestion du développement durable. Avec les clients, les fournisseurs et les autres partenaires commerciaux, le dialogue relatif aux exigences en matière de développement durable fait déjà partie des relations commerciales. DEKRA échange également avec des organismes de normalisation comme le CDD ou l'Organisation internationale du Travail (OIT). De plus, DEKRA fait partie du programme de mentorat du CDD et offre à d'autres entreprises, particulièrement des PME, son soutien et un échange d'expériences. DEKRA transmet des expériences issues de sa propre gestion du développement durable par des contributions lors de discussions et de conférences publiques, par exemple dans le cadre de la série Management Circle.

2

## Questions à Christine van Oortmerssen



Sustainability Management, DEKRA Claims & Expertise, Pays-Bas

### CHEZ DEKRA, QUI PORTE LA RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

La gestion du développement durable est sans aucun doute une tâche de gestion qui est nécessairement mise en pratique de manière crédible par les dirigeants. En même temps, le fait que tous les collaborateurs agissent dans leur domaine de responsabilité conformément aux principes de développement durable de DEKRA fait partie de la culture d'entreprise. La responsabilité en matière de développement durable incombe donc à la fois à la direction de la société et à chaque collaborateur.

### QUEL EST L'OBJECTIF ACTUEL DE LA GESTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ DEKRA AUX PAYS-BAS ?

Actuellement, l'accent est mis sur la santé des collaborateurs, la mobilité répondant aux exigences du développement durable et la gestion de l'intégrité ainsi que sur la poursuite du développement international de la gestion du développement durable au sein du groupe DEKRA. Je tiens à souligner le programme de gestion de la santé « DEKRA Fit »\*.

En outre, DEKRA s'engage, avec des partenaires issus des milieux scientifiques et de la société civile ainsi que d'autres entreprises, dans des groupes d'experts et participe à des forums intersectoriels, tel que le forum Compliance & Integrity du Zentrum für Wirtschaftsethik (ZFW, Centre d'éthique économique). Les collaborateurs de DEKRA sont activement impliqués par le biais d'autres actions telles que l'Enquête Internationale d'Engagement, le dialogue stratégique avec les membres du Conseil d'administration, le Global DEKRA Partner Day ou la plateforme de mise en réseau DEKRA Connect.

\* DEKRA Fit : cf. 15, Collaborateurs : sécurité du travail et santé

# Valeur ajoutée



Le développement durable joue un rôle important tout au long de la chaîne de valorisation de DEKRA. Ceci s'applique aussi bien en interne aux collaborateurs, à la gestion de la qualité et à la protection des données qu'aux relations avec les partenaires commerciaux, les fournisseurs et les clients.

## Relations avec les fournisseurs

Pour ses achats et le choix de ses fournisseurs, DEKRA tient compte de critères sociaux et écologiques. Les fournisseurs doivent respecter les exigences de DEKRA en matière de développement durable. Ceci est ancré dans les Conditions Générales d'Achat de DEKRA. DEKRA note ses fournisseurs à l'aide de questionnaires de renseignement et d'audits axés sur les risques et les besoins. Les résultats obtenus permettent d'établir des plans de mesures correctives destinés à parvenir à des améliorations continues. Les équipes d'achat sont sensibilisées à cette thématique et formées dans le cadre de trainings relatifs aux aspects de développement durable dans la chaîne d'approvisionnement.

## Gestion de la qualité et responsabilité des prestations

DEKRA contrôle en permanence l'efficacité, la durabilité et la qualité des processus et des services. Un système d'audit interne vérifie régulièrement les processus commerciaux. Les catégories de services basées sur des agréments officiels ou des exigences normatives sont surveillées par les autorités compétentes et des organismes d'accréditation et de certification. Les risques présents tout au long de la chaîne de valorisation sont identifiés de manière continue et systématique, afin de contrer les risques potentiels à un stade précoce. La gestion de la qualité à l'échelle du groupe se consacre avec grand succès au respect constant des exigences élevées de DEKRA. Ceci est également reconnu publiquement. Par exemple en France : en novembre 2017, DEKRA a été nommée par le magazine spécialisé Capital Meilleure marque 2018 pour la qualité de ses services.

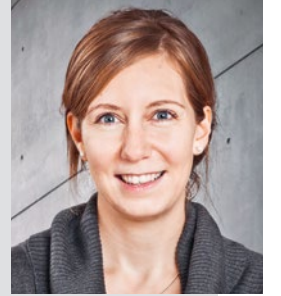
Ayant une valeur importante pour DEKRA, les informations doivent être protégées de manière adéquate. Les processus commerciaux sont de plus en plus basés sur des solutions TI. C'est pourquoi la sécurité et la fiabilité des technologies d'information et de communication deviennent de plus en plus importantes, tout comme le traitement fiable des informations. La protection des données personnelles des clients, des parties intéressées, des partenaires commerciaux ainsi que des collaborateurs revêt une importance particulière. La protection des données est synonyme de protection de la personne et, par là même, elle fait partie de la mission fondatrice de DEKRA consistant à assurer la sécurité des personnes. Dans ce contexte, c'est dans le cadre de la Vision 2025 que DEKRA, en tant que partenaire global pour la sécurité dans un monde numérisé, respecte les droits personnels et la vie privée de chaque individu. Pour DEKRA, c'est une évidence sur laquelle reposent des relations commerciales durables et basées sur la confiance.

## Relations avec la clientèle

Orientation clients – un principe directeur que les collaborateurs de DEKRA mettent en pratique et utilisent tous les jours. Depuis plus de 90 ans, ce principe directeur est le garant de relations fructueuses avec nos clients et partenaires. C'est pourquoi, aujourd'hui, DEKRA peut se nommer « partenaire global en matière de sécurité ». Afin que DEKRA reste à la hauteur de cette exigence, des enquêtes auprès des clients sont réalisées régulièrement pour améliorer encore la qualité des services. C'est le cas par exemple dans le domaine Product Testing & Certification en Espagne et aux Pays-Bas ou dans le domaine du contrôle technique des véhicules en France. Plus de 15 000 entretiens traitant de ce sujet ont été réalisés récemment en France.

# 2

## Questions à Zoe Rost



Project Management  
Sustainability, DEKRA  
Assurance Services

### DANS QUELLES SECTIONS DE LA VALORISATION LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EST-IL LE PLUS IMPORTANT ?

Le développement durable concerne toute la chaîne de valorisation. Bien que DEKRA, en tant que société de services, ait par nature une orientation différente que des entreprises manufacturières, DEKRA aussi prend en compte les aspects sociaux et écologiques dans tous les processus en amont et en aval. Par exemple, il est important chez DEKRA que les propres exigences en matière de développement durable, de qualité et d'intégrité soient également respectées par les fournisseurs.

### COMMENT LES PARTENAIRES PEUVENT-ILS RESPECTER LES NORMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ?

Il est particulièrement important de soutenir les partenaires et de permettre un processus d'amélioration et pas seulement de travailler avec des exigences formelles et des clauses contractuelles. Une coopération durable d'égal à égal est la clé du succès. Avec notre expertise dans le conseil en matière de développement durable, nous soutenons en outre également d'autres entreprises dans le domaine des chaînes d'approvisionnement répondant aux exigences du développement durable.

Dans un contexte d'internationalisation et de numérisation croissantes, DEKRA œuvre chaque jour pour continuer d'agir en tant que partenaire aussi fiable qu'innovant dans les domaines de la sécurité, de la neutralité et de l'intégrité. À cet effet, les processus de relations clients et d'image publique sont optimisés en permanence. Ceci favorise en outre l'intégration au niveau mondial et accompagne DEKRA dans la modernisation constante de la société.

# Innovation et viabilité



DEKRA devient aussi le partenaire global en matière de sécurité pour les technologies numériques et interconnectées. La gestion interne de l'innovation et les coopérations avec des partenaires externes issus de l'économie et de la science contribuent à la viabilité.

## Gestion de l'innovation

La gestion interne de l'innovation au sein de DEKRA contrôle et soutient les projets de numérisation et d'innovation déployés à l'échelle de l'entreprise. Un processus d'innovation agile a été développé dans la nouvelle division Corporate Innovation. À ce jour, plus de 75 ateliers d'innovation ont été organisés et plus de 350 collaborateurs de DEKRA ont été formés. Au total, ce sont actuellement plus de 130 projets de numérisation qui sont réalisés à l'échelle mondiale comme moteurs de la transformation numérique. Un concept de coopération a été élaboré pour développer de nouveaux modèles commerciaux numériques dans le domaine des

start-up. Il sert d'incubateur pour des modèles commerciaux axés sur les données.

## Sujets d'avenir

En 2017, DEKRA a investi plus de 150 millions d'euros principalement dans la croissance numérique. En créant un réseau d'essai international pour les services de sécurité numériques, DEKRA renforce sa position sur les sujets de la connectivité, des systèmes d'assistance à la conduite et de la mobilité automatisée. En outre, les compétences dans le domaine de la cybersécurité ont été élargies par des acquisitions et des partenariats, entre autres par la reprise de l'entreprise espagnole de sécurité et de test Epoche & Espri spécialisée dans l'évaluation et la mise à l'essai de normes de sécurité informatique reconnues à l'échelle internationale.

Grâce à l'acquisition du Lausitzring, DEKRA dispose de la plus grande piste de contrôle et d'essai pour conduite automatisée et interconnectée indépendante des fabricants. Le Technology Center de DEKRA à Klettwitz et le Lausitzring vont devenir un centre d'innovation pour tester la mobilité de l'avenir. Avec d'autres sites situés en Europe et en Asie, ils formeront un réseau d'essai international et offriront une expertise globale en matière de tests et de développement pour la mobilité autonome et interconnectée. Dans la zone d'essai pour la conduite interconnectée ouverte en 2017 à Malaga, l'accent est mis sur le test des technologies dites V2X (Vehicle-to-Everything). C'est également en 2017 que DEKRA a ouvert à Hsinchu (Taïwan) le plus grand laboratoire pour prestations de services dans le domaine de la mobilité autonome et électrique.

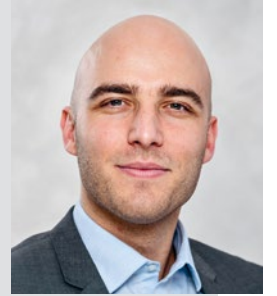
Les appareils Internet of Things (IoT) deviennent également plus intelligents et interagissent sans utilisateur. Cela augmente les exigences en termes de sécurité technique des produits IoT et envers le cloud, avec lequel ils interagissent. DEKRA offre des services de test afin d'aider ses partenaires du domaine IoT à s'assurer que les appareils, connexions et systèmes sont fiables et sûrs. Les experts de DEKRA apportent leur soutien tout au long de la chaîne de valorisation IoT. Après deux ans de coopération, DEKRA a par exemple rejoint activement le réseau de partenaires Sigfox et a maintenant reçu l'agrément pour la certification de la norme IoT « Sigfox Ready ».

## Coopérations

Afin de poursuivre le développement de son expertise dans le domaine de l'IoT, DEKRA travaille dans le cadre du projet « IoT-T » avec les instituts Fraunhofer, FOKUS et IPK ainsi que les entreprises Audi et relayr au développement et à la mise en place d'une plateforme globale de test et d'assurance de la qualité de l'IoT.

2

## Questions à Petar Divjanovic



International Business Development, DEKRA Arbeit

### QUELLE IMPORTANCE ATTRIBUE-T-ON À L'INNOVATION CHEZ DEKRA ET DANS LE CADRE DE VOTRE TRAVAIL ?

Les innovations sont très importantes pour DEKRA en tant que prestataire international de services d'experts. Mon rôle me permet de suivre des initiatives d'innovation dans tous les secteurs d'activité et de concevoir de nouveaux services numériques. Notre objectif est de développer une succursale numérique et autonome qui soit en mesure de gérer des données et de créer ainsi une expérience utilisateur optimale.

### COMMENT PEUT-ON SE REPRÉSENTER LE DÉROULEMENT DE CES PROJETS D'INNOVATION ?

Les projets sont soumis à un sprint d'innovation de dix semaines avec des ateliers et des trainings de la division Corporate Strategy & Innovation. La division accompagne les projets de l'idée à la réalisation avec une méthodologie spécialement développée. La coopération interdisciplinaire et le soutien des décideurs jouent des rôles importants.

Le projet « IoT-T » se concentre sur les tests de sécurité de l'information pour lesquels des exigences et des critères de test sont élaborés et validés dans des scénarios d'application typiques. Le projet « IoT-T » est exemplaire. DEKRA s'engage dans le monde entier en collaboration avec des universités et des instituts de recherche, des entreprises établies et des start-up ainsi que des initiatives et des associations. L'échange et la coopération avec les parties prenantes de l'entreprise sont particulièrement importants pour DEKRA en tant que partenaire global pour la sécurité.



# Collaborateurs



L'expertise, l'engagement et la force d'innovation des collaborateurs sont d'une importance capitale pour DEKRA. C'est pourquoi l'accent est clairement mis sur l'orientation sur les collaborateurs. Pour DEKRA en tant que partenaire s'engageant pour un monde sûr, la sécurité du travail et la protection de la santé ont également un niveau de priorité élevé en interne.

## Un employeur attrayant

Dans la compétition visant à recruter des collaborateurs qualifiés, seul un employeur attrayant a des chances de trouver, retenir et susciter l'enthousiasme de collaborateurs talentueux, engagés et compétents. DEKRA offre des emplois séduisants. Des valeurs communes à tous les collaborateurs, une formation continue et le développement à tous les niveaux, une rémunération attrayante et l'encouragement de la responsabilité personnelle font partie de leurs atouts. La mission commune de sécurité fait du travail chez DEKRA une activité pleine de sens et des collaborateurs des « ambassadeurs de la sécurité » dans le monde entier.

## Relations avec les collaborateurs et dialogue

La culture d'entreprise englobe des relations avec les collaborateurs basées sur la confiance. Les valeurs des collaborateurs de DEKRA sont les principes de l'orientation commune chez DEKRA. En 2017, des ateliers interactifs traitant des valeurs des collaborateurs ont été organisés pour les équipes dans le monde entier. Ces valeurs sont les suivantes : Esprit d'équipe, Intégrité, Orientation clients, Entrepreneurat et Responsabilité pour la sécurité. Elles servent de fil rouge pour le comportement quotidien et sont mises en pratique par les collaborateurs. Dans ce contexte, la fonction d'exemple des dirigeants joue un rôle décisif. Le programme Managerial Foundation sert à poursuivre le développement d'une culture de gestion uniforme chez DEKRA. Dans le cadre du programme, plus de 350 dirigeants de DEKRA sont formés lors de trainings interactifs qui durent plusieurs jours. En 2017 et 2018, les trainings ont lieu entre autres en Chine, en Afrique du Sud, aux USA, au Brésil et dans différents pays DEKRA européens. Les formations favorisent notamment la capacité de jouer un rôle de direction conscient et réfléchi conjugué à la responsabilité pour le travail d'équipe, la motivation et le contrôle du changement. Cela inclut la pratique naturelle de la conformité et de l'intégrité.

En tant qu'élément de confiance dans les relations avec les collaborateurs chez DEKRA, nous nous efforçons d'instaurer une culture du dialogue ouverte et un retour d'information réciproque au niveau du travail. La plateforme numérique de mise en réseau DEKRA Connect permet en outre de pratiquer des échanges et un transfert de connaissances internationaux et interdisciplinaires simples. Une Enquête d'Engagement mondiale a permis de mettre en place un dialogue systématique à l'échelle de la société. La première Enquête d'Engagement mondiale de DEKRA en 2016/17 a permis à tous les collaborateurs dans le monde entier de faire part de leurs impressions sur leur environnement de travail. L'idée de l'enquête et la préparation de sa mise en œuvre résultent de l'initiative du groupe DEKRA « Corporate Culture & Communication ». Basé sur la Vision 2025, ceci contribue également à renforcer les valeurs communes au sein de la société. Plus de 16 000 collaborateurs sur les 26 000 invités à participer ont répondu à l'Enquête d'Engagement.

## Sécurité du travail et santé

La gestion de la sécurité du travail et de la protection de la santé à l'échelle de la société s'emploie dans le monde entier à poursuivre l'optimisation de la sécurité du travail chez DEKRA. Les chiffres clés sont surveillés, évalués, et des mesures d'amélioration sont prises. Un réseau interne d'experts de la sécurité du travail met le système individuel de gestion en

2

## Questions à Melissa Jordan



— HR Management,  
DEKRA VTNZ  
New Zealand

### QUEL EST LE RÔLE DES RH DANS LE SUCCÈS DE LA GESTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

Les bonnes relations avec les collaborateurs sont la priorité de la responsabilité sociale du développement durable de DEKRA. Nos collaborateurs sont notre ressource principale. La gestion holistique du développement durable doit impérativement inclure des thèmes relatifs au personnel comme le dialogue avec les collaborateurs, le développement continu, la qualification, la diversité, l'égalité des chances, la sécurité du travail et la protection de la santé.

### QUEL EST LE SECRET DU SUCCÈS DU TRAVAIL DES RH DE DEKRA EN NOUVELLE-ZÉLANDE ?

La recette du succès n'est pas un secret : une culture d'entreprise pratiquée de manière crédible composée de confiance, de respect et d'esprit d'équipe ainsi que le plaisir de travailler sur la mission « Sécurité » font de nous un employeur attrayant. De 2014 à 2016, DEKRA VTNZ a gagné trois fois de suite le « Best Workplace Award ».

œuvre en tenant compte des spécificités du site. Chez DEKRA, le taux de fréquence des accidents continue de reculer.

Des programmes spécifiques aux sites sont mis en œuvre dans le domaine de la gestion de la santé au travail. En font partie des cours sur la santé et la prévention, des formations sur la gestion du stress, des manifestations sportives ou des journées d'action santé. Le programme « DEKRA Fit », qui a été lancé en 2017 chez DEKRA aux Pays-Bas, en est une illustration pratique. Le programme doit informer et sensibiliser les collaborateurs sur le sujet de la santé et de l'activité. Dans ce cadre, un bilan de santé a été offert à tous les collaborateurs. Tous ceux qui ont participé ont reçu des conseils de santé personnalisés basés sur ce bilan.

# Environnement



Pour DEKRA, la protection de l'environnement est non seulement une mission interne, mais aussi un soutien pour les partenaires externes : la gestion de l'environnement s'emploie à optimiser l'impact environnemental de DEKRA, les collaborateurs apportent leur soutien aux clients en matière d'environnement et d'énergie.

## Gestion de l'environnement

Chez DEKRA, c'est la division Environment, Health & Safety (EHS) qui gère le sujet de la protection de l'environnement. Un réseau international à l'échelle de la société poursuit sans relâche le développement de la gestion interne de l'environnement. Dans ce contexte, la directive du groupe relative à la protection de l'environnement et à la sécurité du travail définit les lignes directrices et les règles. L'objectif de la directive est de poursuivre l'optimisation de la protection de l'environnement et de l'efficacité des ressources notamment pour ce qui est des sujets de l'énergie, des

émissions, de l'eau et des déchets. La sensibilisation et la formation des collaborateurs jouent un rôle primordial ici. Le concept d'enseignement a été actualisé en 2017 et déployé à l'échelle internationale en plusieurs langues.

En Pologne, DEKRA a lancé en 2017 le prix de « sécurité écologique dans l'industrie automobile ». C'est dans le cadre de la conférence annuelle de l'industrie automobile polonaise « AutoEvent » que le prix a été remis afin d'honorer des entreprises pour leur engagement holistique en faveur de la protection de l'environnement. Entre autres, l'accent a été mis sur la gestion des déchets et de l'eau, la lutte contre la pollution atmosphérique et la protection acoustique ainsi que sur la promotion de l'éducation écologique, tant auprès des employés de la société que dans les communautés locales.

## Énergie et émissions

DEKRA analyse la consommation d'énergie et de ressources et en tire des mesures permettant d'améliorer l'efficacité : des axes d'amélioration sont déterminés notamment dans le cadre d'audits énergétiques propres à chaque site. Cela inclut la modernisation permanente des techniques d'éclairage, de chauffage et de ventilation ou l'utilisation de centrales de cogénération et d'installations photovoltaïques. La construction répondant aux exigences du développement durable joue, elle aussi, un rôle important : par exemple pour le tout dernier bâtiment du siège social de DEKRA à Stuttgart, qui a été certifié par la Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen (DGNB, Conseil allemand de la construction répondant aux exigences du développement durable).

DEKRA travaille également à des solutions efficaces dans le domaine de la flotte de véhicules et des activités en rapport avec les voyages d'affaires. DEKRA veille à ce que les voyages d'affaires répondent autant que possible aux exigences du développement durable. Des formes innovantes de coopération numérique remplacent les voyages d'affaires chaque fois que cela s'avère judicieux. En ce qui concerne les déplacements sur le territoire de la République fédérale d'Allemagne, quelque trois millions de voyageurs-kilomètres ont été parcourus avec un bilan CO<sub>2</sub> neutre en ayant recours au transport ferroviaire par le biais de la Deutsche Bahn (2016 : 2,5 millions).

## Clean Mobility

DEKRA s'engage en faveur de la mobilité à travers le cluster d'innovation européen « Clean Mobility Center » d'Arnheim aux Pays-Bas qui a pour mission de contribuer à une mobilité propre, intelligente et sûre. L'engagement de DEKRA s'exprime par sa contribution en tant que partenaire

2

## Questions à Sebastien Roddier



— EHS & Sustainability  
Services, DEKRA  
Industrial France

**POURQUOI LE SUJET « ENVIRONNEMENT » JOUE-T-IL UN RÔLE SI IMPORTANT POUR DEKRA EN TANT QUE SOCIÉTÉ DE SERVICES ?**

L'empreinte Environnementale de DEKRA est moins importante que celle d'entreprises de production.

Malgré tout, nos activités ne sont pas sans impact, comme par exemple notre consommation d'énergie et nos émissions de CO<sub>2</sub>. C'est pourquoi nous travaillons sur l'amélioration de notre efficacité énergétique et sur notre bilan CO<sub>2</sub> sur chacun de nos sites, contribuant en même temps à une réduction de certaines charges.

**QUELLE EST L'INFLUENCE DE DEKRA SUR LA PROTECTION GÉNÉRALE DE L'ENVIRONNEMENT ?**

DEKRA contribue à la préservation de notre environnement, principalement par le biais de services d'expertise dans les domaines de l'air, les eaux, les sols, les déchets, l'efficacité énergétique et la mise en place de système de management de l'environnement.

disposant des connaissances appropriées et aussi par l'expertise des collaborateurs et responsables de ce centre.

En 2017, le « Mobility Innovation Center » a offert à des entreprises la possibilité de travailler au plan local avec des équipes interdisciplinaires de 100 étudiants et universitaires sur des projets pratiques de véhicules électriques par exemple.

# Société et sécurité



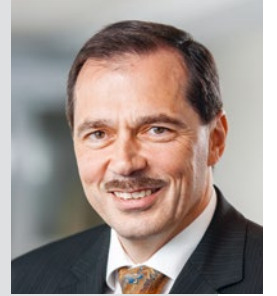
DEKRA apporte une contribution à la communauté par son travail quotidien pour la sécurité sur la route, au travail et à la maison. De plus, en tant que « précurseur pour la confiance » indépendant, la société apporte son expertise dans le discours public.

## Engagement social

DEKRA s'engage pour le bien commun en soutenant des initiatives caritatives. Par exemple en tant que sponsor dans le domaine du sport. Dans ce contexte, il est important de souligner le partenariat avec la Fédération allemande de football (Deutscher Fußball-Bund, DFB). DEKRA est le partenaire officiel des arbitres du DFB et promeut les acteurs impartiaux sur le terrain. DEKRA et les arbitres sont synonymes de neutralité, d'expertise et de fair-play. DEKRA apporte son soutien à des projets sociaux et écologiques, de préférence axés sur la sécurité. Il s'agit notamment de la promotion de « Safe Kids Worldwide », une organisation qui s'engage dans

2

## Questions à Walter Niewöhner



Recherche sur les accidents, DEKRA Automobil GmbH

### COMMENT LES ACTIVITÉS DE DEKRA APPORTENT-ELLES UNE CONTRIBUTION SOCIALE DANS LE DOMAINE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ?

L'engagement de DEKRA en faveur de la sécurité routière est inscrit dans ses statuts depuis sa création et apporte une contribution sociale importante. Le département de recherche sur les accidents de DEKRA a été créé il y a exactement 40 ans. Notre mission consiste à analyser les accidents dans des conditions réelles sur les routes et d'en tirer des enseignements pour la sécurité routière.

### DANS CE CONTEXTE, QUEL EST LE RÔLE DU RAPPORT SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE DE DEKRA ?

Le département de recherche sur les accidents de DEKRA coopère activement avec d'autres secteurs sur le rapport de sécurité routière. La présentation neutre des faits et de solutions pour un large public spécialisé issu de la recherche, de la pratique et de la politique est importante dans ce contexte.

Pflasterpass gGmbH, lauréate du DEKRA Award 2017 dans la catégorie « Sécurité à la maison », est un exemple qui suscite l'inspiration : avec le programme Pflasterpass, des enfants de quatre à huit ans sont familiarisés avec le sujet « Premiers secours pour enfants ». Les enfants sont sensibilisés aux dangers qui existent à la maison, à l'école et pendant les loisirs et initiés aux bases des premiers secours en fonction de leur âge. Grâce à une approche pédagogique appropriée, les enfants apprennent à être utiles, à agir correctement pour eux-mêmes et les autres et acquièrent les bases des premiers secours afin de réagir avec assurance et en toute sécurité dans des situations de première urgence.

le monde entier pour la sécurité des enfants, ou de l'organisation écologique non gouvernementale française « Planète Urgence » qui, tout autour du globe, met des projets sociaux et écologiques en œuvre. En Chine, DEKRA apporte son soutien à la China Soong Ching Ling Foundation qui s'engage pour la formation, le développement et l'échange culturel d'enfants et d'adolescents dans le pays et à l'étranger.

## Sécurité routière

DEKRA s'engage depuis plus de 90 ans en faveur de la sécurité routière par des contrôles réguliers des véhicules, l'analyse des accidents et la recherche sur les accidents, des tests de collision, des campagnes publiques de sensibilisation et par sa coopération dans les instances nationales et internationales. Le rapport sur la sécurité routière que DEKRA publie en plusieurs langues depuis 2008 constitue également un élément important de son engagement. Le rapport est encadré par le portail en ligne de DEKRA sur la sécurité routière : [www.dekra-roadsafety.com](http://www.dekra-roadsafety.com). Le rapport analyse un thème principal du domaine de la sécurité routière se rapportant à la technologie automobile, à l'infrastructure et au facteur humain et fournit des éléments de réflexion et des recommandations concrètes d'action pour les politiciens, les experts de la circulation, les fabricants, les institutions scientifiques et les associations. En même temps, il est destiné à servir de guide pour tous les usagers de la route. Le rapport est présenté à l'échelle internationale : entre autres en Chine, en Allemagne, en France, en Italie, en Pologne, au Portugal, en Espagne, en Afrique du Sud et aux États-Unis.

## Culture of Care

DEKRA soutient ses partenaires dans le développement d'une culture de la sécurité. Par exemple par le Culture of Care Diagnostic® Assessment de DEKRA Organisational Reliability. Il permet de mesurer et d'analyser le degré de soin (« Culture of Care ») qui existe dans les organisations. Le degré de maturité de la Culture of Care exerce une influence directe sur la sécurité, la qualité et la fiabilité au sein de l'organisation.

## DEKRA Award

Le DEKRA Award est décerné à des concepts de sécurité exemplaires d'entreprises et d'organisations. Cela permet de faire connaître des idées, des innovations et des initiatives qui rendent le monde plus sûr. Le DEKRA Award est décerné dans les catégories Sécurité sur la route, au travail et à la maison. Toutes les organisations nommées apportent une contribution à la sécurité dans la société. La

Prestations de services répondant aux exigences du développement durable

# Modèle commercial de développement durable

En soutenant ses clients et ses partenaires, DEKRA apporte une contribution au développement durable dans l'environnement, l'économie et la société. DEKRA assure le développement durable par la sécurité : car c'est une condition de base de celui-ci. C'est pourquoi la mission et la propre exigence « La sécurité par la durabilité » s'appliquent à DEKRA.



1

DEKRA est durablement actif dans les domaines du développement durable et de la RSE. DEKRA soutient ses partenaires dans des contextes écologiques et sociaux. Par exemple, par des cours d'intégration.

2



- 1 Les offres de DEKRA Akademie apportent une contribution à l'intégration.
- 2 Il est recommandé de vérifier régulièrement la sécurité et les performances des installations photovoltaïques.

## Expertise holistique

Dans les domaines de l'environnement et de la responsabilité sociale, DEKRA offre des services spécifiques de développement durable. Les services d'expert dans le domaine du développement durable et de la Responsabilité sociale des Entreprises (RSE) constituent un sujet pertinent dans le contexte des défis écologiques et sociaux actuels. Les experts de DEKRA soutiennent leurs partenaires dans le monde entier : par exemple, par des mesures en laboratoire, des tests, des certifications et des conseils dans les domaines des énergies renouvelables, de l'efficacité énergétique, de la protection de l'environnement, de la gestion de l'environnement, de la construction répondant aux exigences du développement durable et des normes de développement durable. De plus, DEKRA est active dans les domaines de l'intégration, de la formation et de la formation continue ainsi que dans ceux de la sécurité du travail et de la protection de la santé. L'équipe d'experts en développement durable de DEKRA offre en outre une multitude de services de conseil spécifiques à la RSE.

## Conseils en développement durable et audits

En fait, par exemple, partie le portefeuille de services de DEKRA Assurance Services. Les experts de DEKRA accompagnent les entreprises lors de l'élaboration de stratégies de développement durable sur mesure et les soutiennent lors de la mise en œuvre du développement durable au niveau de l'organisation, des processus et des produits. Au niveau des produits, DEKRA aide à identifier les défis sociaux et écologiques critiques tout au long de la chaîne de valorisation.

En tant que partenaire de longue date d'EPEAT (Electronic Product Environmental Assessment Tool), DEKRA soutient déjà depuis 2012 des fabricants des secteurs informatique et électronique pour répondre aux défis écologiques qui se posent à leurs produits. Les produits certifiés EPEAT permettent dès l'approvisionnement de veiller à des aspects inhérents au développement durable et de réaliser ainsi des avantages environnementaux et économiques. DEKRA achète elle-même également des produits informatiques enregistrés auprès de l'EPEAT et met ainsi en œuvre des objectifs internes de développement durable.

En tant que tierce partie indépendante, DEKRA vérifie et confirme également les informations et les données divulguées dans les rapports de développement durable, contribuant ainsi à une communication solide et crédible avec les parties prenantes. La vérification des indicateurs environnementaux internationaux en est un exemple. DEKRA contribue également au respect des droits fondamentaux par la réalisation d'audit sur la supply Chain.



4



Mitglied der  
**DGNB**

Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen  
German Sustainable Building Council



3

L'audit de durabilité de concessionnaires BMW selon un système de notation du fabricant automobile pour les nouveaux concessionnaires constitue un autre exemple. Dans ce contexte, différents aspects du développement durable sont contrôlés et notés, de la planification à l'exploitation en passant par la construction.

En coopération avec le partenaire Project Climate, DEKRA aide des entreprises à atteindre la neutralité CO<sub>2</sub> de leur flotte, contribuant ainsi à la protection du climat.

### Solutions innovantes

DEKRA Product Testing and Certification travaille depuis les Pays-Bas à des solutions répondant aux exigences de développement durable de ses partenaires. Des systèmes de transport urbain à faibles émissions permettent de relever des défis tels que la pollution atmosphérique dans l'espace urbain. L'autonomie des batteries est l'une des principales limitations de l'électromobilité. L'entreprise néerlandaise Heliox a conçu une solution innovante pour le rechargement rapide d'une batterie destinée aux autobus électriques. Le système de chargement a été certifié par DEKRA.

DEKRA surveille également le respect des critères de développement durable des produits et du matériel, par exemple des fibres de chanvre naturel comme alternative écologique pour des applications industrielles, entre autres des pièces automobiles. DEKRA a notamment accompagné le processus de la première certification dans le domaine du développement durable (ISCC Plus) de fibres naturelles de HEMPFLAX dans le cadre d'audits et de contrôles exhaustifs. Les experts de DEKRA contrôlent et certifient différents produits, composants et matériaux, y compris en matière de développement durable.

### Construction répondant aux exigences du développement durable

DEKRA est membre et partenaire exclusif de la Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB, Conseil allemand de la construction répondant aux exigences du développement durable) et apporte son soutien par des contrôles de conformité selon les revendications de la DGNB. Depuis 2013, DEKRA soutient la DGNB dans l'optimisation des processus de contrôle et accompagne des centaines de bâtiments en Allemagne pour



5



- 3 Les mesures de contrôle de la pollution de l'air sont l'une des prestations de services de base.
- 4 Transports locaux à faibles émissions : DEKRA a certifié le système de rechargement rapide Heliox pour les autobus électriques.
- 5 Les succursales BMW se soumettent à des audits de développement durable stricts.

Grâce à leur expertise dans le domaine du développement durable, les collaborateurs de DEKRA contrôlent les technologies, les processus et les systèmes de leurs clients dans le monde entier, donnent des conseils et procèdent aux certifications.

qu'ils obtiennent la certification dans le domaine du développement durable. Dans ce but, DEKRA a contribué à établir le système DGNB en Chine grâce à des offres de formation et des cours de perfectionnement destinés aux auditeurs de la DGNB et à des conseillers locaux. En outre, DEKRA est membre de la German Green Building Association (GGBA), le représentant allemand du système américain de développement durable LEED dont le siège est à Berlin.

DEKRA continue de réaliser des audits énergétiques et des analyses du potentiel d'économie d'énergie. Avec le « Certificat d'efficacité énergétique de DEKRA », les nouveaux projets de construction et les modernisations de bâtiments existants sont soumis à un contrôle holistique de leur efficacité énergétique. Pour les partenaires de DEKRA, c'est un facteur de transparence, d'éligibilité à des subventions et de standard de qualité élevé. Outre l'augmentation de l'efficacité énergétique, un haut niveau de confort des utilisateurs est assuré, avec des répercussions positives sur l'environnement en termes de développement durable. La construction répondant aux exigences du développement durable et de l'efficacité énergétique sont des sujets centraux pour faire de véritables progrès dans le domaine du développement durable. DEKRA soutient ses partenaires dans ce domaine tout au long de la chaîne de valorisation.

### Systèmes de gestion et protection du climat

Depuis la France, DEKRA Industrial soutient ses partenaires en mettant l'accent sur la protection de l'environnement, la sécurité du travail et la protection de la santé, notamment avec des systèmes de gestion tels qu'EMAS, ISO 14001 ou OHSAS 18001 (et désormais ISO 45001). Par des services tels que l'étude des sols et des nappes phréatiques, le conseil sur des questions de protection de l'environnement, des études de l'impact environnemental, la gestion de l'eau et des déchets ainsi que par des prestations dans le domaine de la responsabilité sociale, comme des mesures de protection de la santé et des analyses et des conseils en matière de sécurité du travail, DEKRA contribue aux performances des clients dans le domaine du développement durable.

De plus, DEKRA est partenaire officiel de notation du Carbon Disclosure Projects (CDP) pour la France, le Luxembourg, la Belgique et les Pays-Bas. Le CDP est une initiative mondiale pour la protection du climat qui met à disposition un système permettant de rendre compte des impacts sur l'environnement. Devenues une norme mondiale, les données CDP renseignent les investisseurs, entreprises, décideurs politiques, scientifiques et médias sur les chiffres clés et les stratégies mises en œuvre par les entreprises en matière de climat.

# Principes du développement durable et objectifs

En tenant compte de l'orientation stratégique et des valeurs de la société ainsi que des exigences des partenaires internes et externes, DEKRA parvient à la compréhension suivante du développement durable : « Appliquer les principes du développement durable signifie gérer la société de manière responsable, avoir un œil sur toute la chaîne de valorisation, promouvoir l'innovation, prendre des responsabilités pour les collaborateurs et l'environnement et, surtout, contribuer à augmenter la sécurité. » Les principes suivants régissent notre travail dans le domaine du développement durable en entreprise :



## Gestion d'entreprise responsable

Notre objectif est de garantir le succès de la société à long terme en tenant compte de notre responsabilité sociale et écologique. Nous pratiquons la concurrence loyale et ne tolérons aucune forme de corruption. Nous protégeons les données de nos clients, de nos partenaires commerciaux et de nos collaborateurs. L'intégrité, la fiabilité et la neutralité de tous les collaborateurs sont d'une importance cruciale. Avec les directives de conformité de DEKRA, nous nous sommes donné à l'échelle mondiale des directives et des lignes directrices contraignantes qui exigent de tous les collaborateurs et dirigeants de DEKRA un comportement éthique et conforme à la loi.

→ Nous adaptons continuellement notre gestion en matière de conformité et de protection des données en fonction de l'évolution des conditions cadres et continuons d'élargir le dialogue avec les parties prenantes sur les sujets du développement durable et de la sécurité.

## Valeur ajoutée

Nous assumons la responsabilité pour toute notre chaîne de valorisation – de l'achat aux relations avec les clients en passant par les processus internes. Nous attendons de nos fournisseurs un comportement responsable aux niveaux social et écologique. Au sein de la société, nous nous fixons sans réserve l'exigence de garantir la qualité de nos prestations. Elles contribuent à un développement durable grâce à l'expertise et à la compétence de nos collaborateurs. Nous travaillons pour les clients à des solutions répondant aux exigences du développement durable et voulons être à la hauteur du principe directeur de notre société qui repose sur l'orientation clients.

→ À l'échelle du groupe, nous intégrons et surveillons les exigences minimales en matière de développement durable dans notre chaîne d'approvisionnement tout comme dans les processus internes.

## Innovation et viabilité

Pour nous, l'innovation et la viabilité sont d'une grande importance stratégique. Nous poursuivons sans cesse le développement de notre expertise et sommes également prêts à accueillir les technologies de l'avenir en tant que partenaire indépendant responsable de la sécurité. DEKRA encourage l'innovation dans la société non seulement par sa gestion interne des innovations et des idées, mais aussi par des coopérations avec des partenaires externes issus de l'économie, de la science et de la recherche. Notre objectif est de devenir le partenaire global pour un monde plus sûr.

→ À l'avenir aussi, nous continuerons de contribuer par des innovations au développement durable et à la sécurité dans la société et l'environnement et d'élargir les coopérations avec des partenaires issus de l'économie, des sciences et de la recherche.

## Collaborateurs

L'expertise et la fiabilité de nos collaborateurs sont notre ressource principale. C'est pourquoi nous considérons comme une obligation de mettre à disposition des emplois attractifs. La santé et la sécurité de nos collaborateurs sont notre priorité principale. Notre but est d'éviter les accidents du travail et d'exclure les risques potentiels. Le travail d'équipe, la confiance mutuelle et la loyauté sont les bases de notre coopération. Nous apprécions la diversité de nos effectifs, défendons l'égalité des chances et soutenons le développement de nos collaborateurs.

→ Nous surveillons et améliorons continuellement la sécurité du travail, développons les qualifications de nos collaborateurs et nous employons à augmenter le niveau de satisfaction de nos collaborateurs et d'attractivité de nos emplois.

## Environnement

La protection de l'environnement et de ses ressources est un objectif prioritaire pour DEKRA. La protection de l'environnement fait également partie de la conception de la sécurité de la société, d'une part par notre gestion interne de l'environnement et d'autre part par nos services et notre expertise, qui apportent une contribution importante à la protection de l'environnement. Dans tout le groupe, un réseau de responsables de la gestion de l'environnement agissant dans le monde entier a pour tâche de poursuivre l'amélioration de la protection de l'environnement et de l'efficacité des ressources chez DEKRA. Nos services dans le domaine de la gestion de l'environnement et de l'énergie garantissent également la protection de l'environnement à l'extérieur de la société.

→ Nous surveillons et optimisons en permanence notre consommation d'énergie et notre bilan CO<sub>2</sub>.

## Société et sécurité

La sécurité constitue un élément central de notre stratégie d'entreprise. Dans le monde entier, nous promovons la sécurité dans tous les domaines de la vie par nos prestations, mais aussi par notre engagement social. Nous travaillons avec les acteurs sociaux sur les sujets liés à la sécurité et apportons activement notre expertise dans le discours public et politique. Notre engagement mondial pour améliorer la sécurité dans l'environnement, l'économie et la société est notre contribution principale pour le développement durable.

→ Nous continuons d'étendre notre engagement social pour la sécurité ainsi que les coopérations connexes et intégrons encore plus notre expertise dans le discours public et politique.

# Chiffres clés

## Collaborateurs, diversité, qualification, retours d'information

### EFFECTIFS

|   | 2015   | 2016   | 2017   |
|---|--------|--------|--------|
| Nombre total de salariés (y compris TI) | 36 673 | 39 357 | 44 057 |
| Nombre total de salariés (sans TI)      | 24 531 | 25 695 | 27 092 |

TI = travailleurs intérimaires de DEKRA Arbeit  
Étendue : groupe DEKRA

### COÛTS SALARIAUX (EN MILLIERS D'€)

2017  
2 021 636

2016  
1 832 440

2015  
1 711 999

Étendue : groupe DEKRA

### RÉPARTITION EN FONCTION DU SEXE

|        | 2015   | 2016   | 2017   |
|--------|--------|--------|--------|
| Femmes | 26,4 % | 26,3 % | 27,0 % |
| Hommes | 73,6 % | 73,7 % | 73,0 % |

### Dirigeants<sup>1</sup>

|        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|
| Femmes | 16,9 % | 17,1 % | 17,5 % |
| Hommes | 83,1 % | 82,9 % | 82,5 % |

1 – Dirigeants : Management Level 1-3

### TYPE D'ACTIVITÉ

|               | 2015   | 2016   | 2017   |
|---------------|--------|--------|--------|
| Plein temps   | 90,6 % | 91,9 % | 90,8 % |
| Temps partiel | 9,4 %  | 8,1 %  | 9,2 %  |

### RÉPARTITION DES CLASSES D'ÂGE

|                   | 2015   | 2016   | 2017   |
|-------------------|--------|--------|--------|
| > de 60 ans       | 6,7 %  | 7,1 %  | 7,3 %  |
| de 51 à 60 ans    | 23,6 % | 23,9 % | 23,7 % |
| de 41 à 50 ans    | 25,0 % | 24,4 % | 24,6 % |
| de 31 à 40 ans    | 29,2 % | 29,4 % | 29,2 % |
| de 20 à 30 ans    | 15,4 % | 15,1 % | 15,0 % |
| < de 20 ans       | 0,2 %  | 0,1 %  | 0,2 %  |
| Ø d'âge en années | 42,3   | 42,4   | 42,5   |

### NATIONALITÉS

88

dans le groupe DEKRA

### RÉPARTITION PAR PAYS

|                     | 2015   | 2016   | 2017   |
|---------------------|--------|--------|--------|
| Allemagne           | 11 408 | 11 918 | 12 515 |
| France              | 4 525  | 4 588  | 4 740  |
| Europe sans D&F     | 4 342  | 4 680  | 5 262  |
| Monde sans l'Europe | 4 256  | 4 509  | 4 575  |

Étendue : groupe DEKRA sans TI  
(de « Répartition en fonction du sexe » à « Répartition par pays »)

### RETOURS D'INFORMATION DES COLLABORATEURS

> 16 000

Participants à l'Enquête d'Engagement  
au niveau mondial 2016/17

Taux de participation 63,8 % (16 119 sur  
25 258). Étendue : groupe DEKRA sans TI

### QUALIFICATION

|   | 2015   | 2016   | 2017   |
|---|--------|--------|--------|
| Collaborateurs en apprentissage <sup>1</sup>  | 510    | 533    | 513    |
| Coûts de l'apprentissage / de la formation continue <sup>2</sup><br>(en milliers d'€) | 16 581 | 20 055 | 20 360 |

Apprentissage / formation continue de DEKRA  
Automobil<sup>3</sup>

Manifestations organisées de manière centralisée

Réservations

Jours de participants (JP)

1 – Apprentis, étudiants en alternance, sans ingénieurs en cours de formation. Étendue : groupe DEKRA sans travailleurs intérimaires (TI) de DEKRA Arbeit.

2 – Les frais d'apprentissage et de formation continue représentés comprennent des prestations externes ainsi que des services propres et en nature de DEKRA enregistrés et déclarés par les sociétés. Étendue : groupe DEKRA.

3 – Jusqu'à présent, ces chiffres ont été enregistrés de manière sûre pour la plus grande société de DEKRA, DEKRA Automobil GmbH.

### Ø D'APPARTENANCE À LA SOCIÉTÉ

2017  
9,7 ANS

2016  
9,9 ANS

2015  
9,9 ANS

Étendue : groupe DEKRA sans TI

### FLUCTUATION DES COLLABORATEURS

6,1 %

Taux de démissions en 2017

Étendue : groupe DEKRA sans TI

## Sécurité du travail

### NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DE DÉCÈS

|                                   | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Accidents du travail <sup>1</sup> | 17,4 | 16,8 | 14,2 |
| Décès                             | 0    | 0    | 0    |

Nombre d'accidents du travail avec => 1 journée d'absence (y compris accidents de trajet) pour 1 000 collaborateurs à temps plein.

### TAUX D'ACCIDENTS

2017  
5,07

2016  
7,16

2015  
7,44

Accidents du travail avec => 1 journée d'absence (sans accidents de trajet) pour 1 million d'heures de travail fournies.

### GRAVITÉ DES ACCIDENTS

2017  
19,3

2016  
14,6

2015  
16,0

Gravité des accidents (journées d'absence par accident) (y compris accidents de trajet)

Étendue de la sécurité du travail : groupe DEKRA sans secteur d'activité Personnel.

2<sup>e</sup>

Journée de la santé DEKRA. En 2016, la deuxième Journée de la santé de DEKRA a été organisée au siège de DEKRA à Stuttgart. La troisième Journée de la santé de DEKRA aura lieu en 2018.

## Économie et gouvernance

### CHIFFRE D'AFFAIRES (EN MILLIONS D'€)

2017  
3 134,8

2016  
2 903,6

2015  
2 720,3

### COISSANCE

14

années de croissance consécutives sont une preuve de succès durable

### EBIT ET MARGE EBIT

|  | 2015  | 2016  | 2017  |
|--|-------|-------|-------|
| Résultat d'exploitation corrigé (EBIT) en millions d'€ | 201,1 | 220,6 | 236,1 |
| Marge EBIT corrigée                                    | 7,4 % | 7,6 % | 7,5 % |

> 150

millions d'euros ont été investis en 2017 principalement dans la croissance numérique.

### DEKRA AU NIVEAU MONDIAL

5 > 50  
continents pays

### CONFORMITÉ

5 908

Nombre total de participants aux trainings de conformité 2017

### NOMBRE D'ACCREDITATIONS<sup>1</sup>

2017  
329

2016  
285

2015  
306

1 – Par rapport à 2016, le nombre a changé en raison de consolidations au sein du groupe ainsi que de restructurations organisationnelles et de rationalisations des processus qui en ont résulté.

### VISION

2025

Le programme stratégique de DEKRA :  
« Nous serons le partenaire global pour un monde plus sûr. »

# Chiffres clés

## Environnement

### CONSOMMATION D'ÉNERGIE

|                          | 2014  | 2015  | 2016  |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| Électricité              | 2 195 | 2 188 | 2 180 |
| Chauffage                | 6 416 | 6 374 | 6 329 |
| Électricité et chauffage | 8 611 | 8 562 | 8 509 |

par collaborateur en kWh.

Étendue : DEKRA Allemagne  
Les chiffres de 2017 n'étaient pas encore disponibles à la clôture de la rédaction.

### ÉMISSIONS CO<sub>2</sub> RÉSULTANT DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

|                          | 2014  | 2015  | 2016  |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| Chauffage                | 1 790 | 1 778 | 1 766 |
| Électricité              | 525   | 523   | 521   |
| Électricité et chauffage | 2 314 | 2 301 | 2 287 |

par collaborateur en kg de CO<sub>2</sub>.

Étendue : DEKRA Allemagne.  
Les chiffres de la consommation d'énergie et des émissions connexes (chauffage, électricité) sont basés sur les résultats d'un audit énergétique détaillé réalisé en 2015 et des estimations qui en ont été tirées.

Étendue : DEKRA Allemagne

### ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> LIÉES AUX VOYAGES D'AFFAIRES (TRAIN, AVION, VOITURE DE LOCATION)

|      |       |
|------|-------|
| 2017 | 205,8 |
| 2016 | 188,8 |
| 2015 | 182,7 |

CO<sub>2</sub> en kg par collaborateur

Étendue : DEKRA Allemagne

### ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> DE LA FLOTTE DE DEKRA

|      |       |
|------|-------|
| 2017 | 278,8 |
| 2016 | 318,9 |
| 2015 | 342,3 |

CO<sub>2</sub> en kg par collaborateur

Étendue : DEKRA Allemagne  
Sur la base du kilométrage annuel convenu dans le contrat.

### Ø DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> DE LA FLOTTE DEKRA VÉHICULES

|      |     |
|------|-----|
| 2017 | 124 |
| 2016 | 126 |
| 2015 | 131 |

Ø des émissions de CO<sub>2</sub> de la flotte DEKRA en g/km

Étendue : DEKRA Allemagne

### COMPENSATION

**355**  
t CO<sub>2</sub>

Pour l'année 2018, deux sociétés de DEKRA ont compensé 355 tonnes de CO<sub>2</sub> grâce à des certificats de CO<sub>2</sub> résultant d'un projet de réchauds efficaces au gaz de bois en Inde (CDM Gold Standard).

### VOYAGES D'AFFAIRES PAR LE TRAIN

|      |           |
|------|-----------|
| 2017 | 2 994,599 |
| 2016 | 2 477,328 |
| 2015 | 2 172,549 |

Pkm sur les grandes distances

Étendue : DEKRA Allemagne  
Avec 100 % d'électricité verte produite à partir de sources d'énergie renouvelables et donc exempté de CO<sub>2</sub> (indications de la Deutsche Bahn)

**>100 000**

Depuis 2010, des arbres sont plantés dans le cadre du partenariat avec Planète Urgence. Pendant cette période, DEKRA Automotive France a apporté un soutien annuel à l'ONG environnementale.

[http://planete-urgence.org/entreprise/geolocalisation\\_indonesie\\_33\\_dekra.htm](http://planete-urgence.org/entreprise/geolocalisation_indonesie_33_dekra.htm)

### PAPIER

|      |       |
|------|-------|
| 2017 | 3 579 |
| 2016 | 3 783 |
| 2015 | 4 052 |

Feuilles par collaborateur

Étendue : DEKRA Allemagne  
Les chiffres représentent les chiffres d'achat annuels.

Les chiffres correspondant aux déplacements en train et en voiture de location ainsi que les voyages en avion sont basés sur les analyses des différents partenaires contractuels.  
Étendue : DEKRA Allemagne.

# Code de développement durable



DEKRA satisfait au Code de développement durable (CDD). Au mois de mai 2017, la déclaration de conformité a été validée par le bureau du CDD pour l'année 2016. DEKRA est donc précisément la 200<sup>e</sup> organisation qui satisfait à la norme de développement durable reconnue à l'échelle internationale. La déclaration de conformité est actualisée régulièrement, tous les deux ans. La gestion individuelle du développement durable de DEKRA est axée sur les valeurs de la société et les 20 critères du CDD. Le code offre un cadre pour le compte rendu de services non financiers, auquel des organisations et des entreprises de toute taille et de toute forme juridique peuvent avoir recours. Le CDD a été initié par le Conseil pour le développement durable, un organe consultatif du gouvernement fédéral allemand.

### 4 DOMAINES / 20 CRITÈRES CDD

1. Analyse stratégique et mesures
  2. Importance relative
  3. Objectifs
  4. Stade de la chaîne de valorisation
- ### GESTION DE PROCESSUS
5. Responsabilité
  6. Règles et processus
  7. Contrôle
  8. Systèmes d'incitation
  9. Engagement des parties prenantes
  10. Gestion de l'innovation et des produits

### 4 DOMAINES / 20 CRITÈRES CDD

11. Utilisation des ressources naturelles
  12. Gestion des ressources
  13. Émissions significatives pour le climat
- ### SOCIÉTÉ
14. Droits des travailleurs
  15. Égalité des chances
  16. Qualification
  17. Droits de l'homme
  18. Collectivités locales
  19. Prise d'influence politique
  20. Comportement conforme à la loi et aux directives

Dans l'intérêt de la lisibilité, la marque simultanée des formes masculines et féminines n'est pas appliquée dans le présent rapport. Toutes les désignations se rapportant à des personnes sont valables pour les deux sexes.



## Mentions légales

DEKRA Services France  
RSE France  
34-36 rue Alphonse Pluchet  
92220 Bagneux  
Téléphone 01554849442

Division Développement durable  
Ulrich Rothfuchs  
sustainability@dekra.com

2018

### CONCEPT ET DESIGN

Strichpunkt GmbH  
Stuttgart/Berlin

### PHOTOGRAPHIES

Sebastian Vollmert  
(comité directeur)  
DEKRA, Stuttgart

Grüner Lausitzring, centrale éolienne (page 06) :  
Energiequelle GmbH

### PRODUCTION

#### Reprographie

ctrl:s GmbH  
Stuttgart

#### Imprimerie

Studio - Rivet Presse Edition, Limoges



La marque de la  
gestion forestière  
responsable

