

# RAPPORT RSE

# 2022

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE  
08 JUIN 2023



# RAPPORT RSE

# 2022

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

08 JUIN 2023



# Sommaire

---

04	NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE
12	NOS PILIERS RSE
14	OFFRIR UN PRODUIT SAIN ET RESPONSABLE
22	RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE
36	FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS
44	DÉVELOPPER LE TERRITOIRE LOCAL

---

# Notre Responsabilité Sociétale d'Entreprise

*« Nous sommes engagés dans une stratégie de création de valeur, portée par une action collective, un plan de transformation et un plan de performance, qui donne corps à notre vision et à nos ambitions. »*

**MOHAMED MEDDEB**  
PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## UN ENGAGEMENT ADAPTÉ À LA RÉALITÉ LOCALE

Déjà engagés dans de nombreuses initiatives RSE depuis plusieurs années, pourquoi le choix de formaliser une démarche RSE aujourd'hui ?

Il s'agit d'une décision pensée, qui est le résultat de plusieurs facteurs. D'abord, nous sommes aujourd'hui, plus que jamais, convaincus que la RSE est un levier de performance globale. En effet, les actions RSE entreprises auparavant par le Groupe Délice, ont véritablement contribué à l'amélioration de sa performance financière.

De plus, le secteur agroalimentaire est en pleine mutation sur ces sujets. L'intégration de l'ensemble de la chaîne de valeur, du producteur au consommateur, dans une logique RSE complète, pousse chacun des acteurs à envisager sa responsabilité à une échelle plus large que son simple périmètre immédiat. Nous voudrions mettre en place une démarche structurante pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de tous ces acteurs.

Une multitude d'initiatives ont vu le jour au cours des dernières années. Un cadre RSE structuré permettra de mettre ces actions en valeur et de répondre aux attentes de nos parties prenantes, qui sont de plus en plus palpables. Nous devrions répondre d'une manière efficace et efficiente aux besoins de nos parties prenantes, en concordance avec les préceptes du développement durable.

Nous devrions également nous trouver à la croisée des réalités de notre business, et des attentes de la société, pour que notre démarche soit non seulement crédible, mais surtout opérationnelle.

L'importance de ces sujets irrigue aussi toutes les strates managériales, chacun d'entre nous est exposé aux préoccupations sociales, environnementales et sociétales dans son quotidien.



2022 a permis de recenser des enjeux économiques, sociaux et environnementaux jugés prioritaires par notre Groupe et ses parties prenantes, internes et externes.

Ces enjeux mettent en exergue les attentes importantes de nos parties prenantes, notamment par rapport à la qualité de nos produits et à notre responsabilité environnementale et sociale.

Le Groupe Délice a intégré dans sa stratégie les enjeux touchant au développement des Hommes et

des territoires, car notre croissance pérenne repose avant tout sur les femmes et les hommes, qui sont présents aujourd'hui et qui ont assuré durant les périodes turbulentes la continuité de notre activité, et la sécurité alimentaire des Tunisiens.

A cet égard, il est important de souligner que le Groupe Délice respecte les droits de l'homme dans la conduite de ses activités, partout où il opère. Dans ce cadre, notre démarche RSE repose sur quatre piliers qui unissent l'homme, l'économie, la planète et le territoire.



*« Notre stratégie de développement durable implique tous les maillons de notre chaîne de valeur. La responsabilité environnementale, sociale et sociétale fait partie de notre ADN, notre défi est de nous améliorer, nous réinventer, pour répondre aux attentes de nos parties prenantes et préparer l'avenir de nos activités. »*

# UN GROUPE DE PLUS DE 40 ANS D'EXPERIENCE

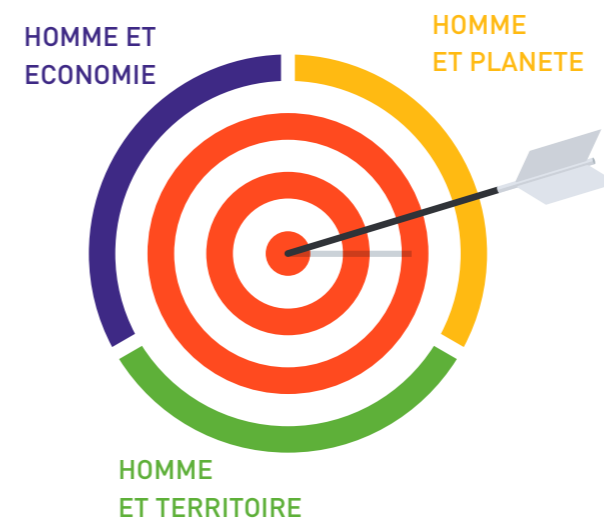


## RÉPONDRE AUX ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le Groupe Délice a doté sa stratégie d'une dimension de responsabilité sociétale d'entreprise ambitieuse, dont l'objectif est de garantir une croissance durable. En conjuguant rentabilité et responsabilité. Cette stratégie représente un levier de création de valeur à court, moyen et long termes, et est à ce titre, un levier de performance pour le Groupe. En cohérence avec sa raison d'être, le Groupe Délice contribue aux 17 objectifs de développement durable de l'ONU.

“ Nous tenons à maintenir un fort ancrage local, qui irrigue les quatre piliers de notre stratégie RSE, principalement portée par des initiatives concrètes de terrain. ”



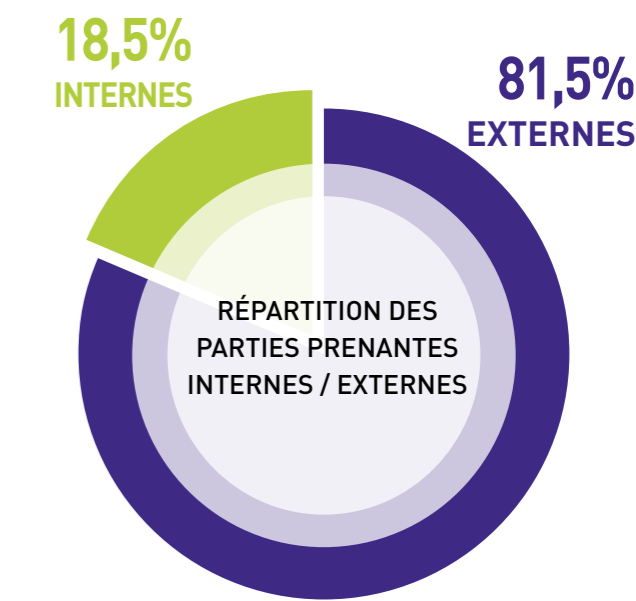
## UNE DÉMARCHE CO-CONSTRUITE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Nous avons choisi d'aborder ces sujets avec pragmatisme et dans un esprit de dialogue. L'idée derrière notre démarche RSE, est de pouvoir étendre notre regard au-delà de nos propres processus et réalités.

Pour définir ces enjeux, nous avons associé toutes nos parties prenantes dans une approche de concertation. Ce travail débouche sur une démarche en construction, qui prend en compte les attentes de nos parties prenantes associées à nos activités, et laisse une place importante au principe de subsidiarité et à l'adaptabilité aux contextes locaux.

La démarche RSE est établie par un comité RSE, et pilotée par le responsable RSE Groupe. L'objectif étant de définir la matrice de matérialité, la stratégie RSE, sa feuille de route et son déploiement.

Cette structure fonctionne en collaboration avec l'ensemble des filiales, des fonctions et des activités du Groupe, pour ancrer la stratégie RSE et mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour des engagements partagés.





## A L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES

Le dialogue avec nos parties prenantes internes et externes nous permet d'alimenter nos réflexions stratégiques, d'identifier nos enjeux RSE prioritaires et d'enrichir la créativité de nos équipes.

### MODALITÉS DE DIALOGUE

NOS CONSOMMATEURS

Service de relation client, enquêtes de satisfaction, réseaux sociaux externes, visites des sites de production ...



### MODALITÉS DE DIALOGUE

NOS COMMUNAUTÉS D'AFFAIRES

Relations contractuelles, écoute des fournisseurs, évaluation et audit, agrément Délice, partenariats de co-innovation et co-développement ...



### MODALITÉS DE DIALOGUE

NOS ACTIONNAIRES

Assemblées des actionnaires, communications financières, rapports d'activité, rubrique « investisseurs » sur le site web ...



La consultation des collaborateurs, en tant que partie prenante interne, favorise l'engagement, l'implication et la transparence. Intégrer les préoccupations sociales, environnementales et sociétales à notre stratégie, donne plus de sens à nos activités. C'est un facteur fédérateur en interne, mais également un levier d'attractivité et un gage de fidélisation pour le Groupe Délice en tant qu'employeur.

### MODALITÉS DE DIALOGUE

NOS COLLABORATEURS

Instances de dialogue social, comités consultatifs, enquêtes de satisfaction périodiques, entretiens annuels d'évaluation, enquêtes de perception des enjeux RSE ...



### MODALITÉS DE DIALOGUE

NOS COMMUNAUTÉS

Conférences-débats, participation aux séminaires, témoignages, partenariats avec les ONG ...





# Nos Piliers RSE



## OFFRIR UN PLAISIR SAIN ET RESPONSABLE



- 1/ Développer des produits à forte valeur nutritionnelle.
- 2/ Participer activement à l'autosuffisance alimentaire sur l'ensemble du territoire.
- 3/ Développer l'accessibilité à l'eau potable et aux produits du Groupe.
- 4/ Renforcer la traçabilité sur toute notre chaîne d'approvisionnement lait.

## FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS



- 5/ Développer le dialogue social avec les parties prenantes.
- 6/ Développer notre capital humain et son bien-être.
- 7/ Maîtriser l'impact sur l'intégrité physique de notre personnel par la sécurisation des activités et des sites de production.
- 8/ Promouvoir la diversité au sein de notre capital humain.



## RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE



- 9/ Réduire nos empreintes carbone et hydrique.



- 10/ Développer l'écoconception de nos emballages et améliorer la gestion de nos déchets sur toute la chaîne de valeur.



- 11/ Réduire notre impact sur les milieux naturels.



- 12/ Développer l'achat et la consommation durables.



- 13/ Développer la transformation digitale de nos processus.

## DÉVELOPPER LE TERRITOIRE LOCAL



- 14/ Participer au développement local de nos communautés et au développement économique des acteurs de l'amont lait.



## GOVERNANCE

- 15/ Développer le « business éthique » dans notre sphère d'influence.



# Offrir un produit sain et responsable

2 FAIM  
«ZÉRO»



Notre mission principale est d'apporter la santé par l'alimentation, au plus grand nombre de consommateurs. Nos produits sont nos meilleurs ambassadeurs, nous mettons tout en œuvre pour cultiver la préférence et la confiance de nos consommateurs, et pour développer une alimentation saine et durable. Nous nous efforçons d'améliorer la qualité nutritionnelle de nos produits et d'encourager des pratiques plus saines, en alliant traditions locales et innovation.

1

Maintenir la qualité et la sécurité de nos produits et préserver leur diversité.

2

Proposer tous les jours des produits sains, simples et savoureux qui nous rassemblent.



## NOS ENGAGEMENTS EN NUTRITION ET SANTÉ

3

Développer le marketing et la communication responsables.



4

Innover en nous éloignant des systèmes alimentaires conventionnels.



## DÉLICE, UNE MARQUE CITOYENNE

Bien comprendre les pratiques nutritionnelles et les contextes de santé à l'échelle locale, est essentiel pour adapter en permanence notre stratégie de nutrition et de santé.

Nos efforts et notre capacité sont mobilisés pour concilier exigence sanitaire, technique et préférence du consommateur.

Nous travaillons continuellement pour améliorer nos produits, pour réduire les teneurs en sucres ajoutés et pour simplifier et optimiser nos recettes.

### Crème UHT légère 15%

Teneur en matière grasse allégée



**NOUVEAU**

Nectar de Pomme enrichi en fibres alimentaires

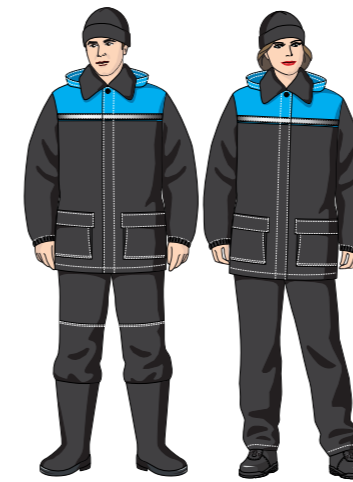
Nectar Cocktail Multifruits enrichi en Magnésium

Réduction de **2 grammes** de sucre par litre, pour la gamme des boissons gazéifiées.



## ÇA COMMENCE AUPRÈS DE NOS FOURNISSEURS DE LAIT CRU...

Nos équipes sur le terrain assurent une proximité et un contact permanent avec l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur lait, en leur apportant soutien et assistance quotidienne.



**52**

Hommes & femmes de terrain

Couverture de tout le territoire Tunisien à travers

**15 052**

Visites en 2022

Assistance quotidienne de

**173** centres de collecte

**108** fermes

### Couverture géographique de nos équipes





# 2022

## L'essentiel en chiffres

### UN SOUTIEN DE TAILLE POUR L'AMONT LAITIER EN TUNISIE

Ensemble pour une filière responsable, de l'étable à la table.



**11 635**

Éleveurs formés



**476**

Sessions de Formation



**13,6 MDT**

Appui à l'investissement



**325**

Éleveurs bénéficiaires  
d'un appui à l'investissement



**1 060**

Génisses distribuées



**5**

Installations photovoltaïques



**178**

Mini-tanks installés



## UN SOUTIEN DE TAILLE POUR L'AMONT LAITIER EN TUNISIE

Nous continuons à mettre en place des partenariats stratégiques avec les bailleurs de fonds et les agences de coopération internationale, en vue de lancer des programmes et des projets de capacitation économique, qui favorisent l'inclusion financière des petits et moyens éleveurs.

Ces programmes encouragent également les éleveurs à investir dans l'élevage bovin laitier, visant une augmentation de la productivité et une amélioration

de la rentabilité et du niveau de vie des éleveurs. Le Groupe Délice veille à la sensibilisation, l'encadrement et le suivi des éleveurs bénéficiaires de ces projets.

Notre objectif ultime est de valoriser le lait de nos éleveurs, contribuer au dynamisme agricole sur l'ensemble de notre territoire et proposer à nos consommateurs des produits laitiers sains et responsables.

19

Journées de sensibilisation sur les bonnes pratiques d'hygiène lors de la collecte de lait

3

Journées de sensibilisation sur la maladie de la langue bleue

173

Centres de collecte

384

Bénéficiaires

558

Abreuvoirs automatiques distribués

Depuis 2016

15

Gouvernorats

Projet Innovation pour l'Agriculture & l'Agroalimentaire initié par la GIZ

**giz**

Tous mobilisés, pour le lait de demain.

### PROJETS DE CAPACITATION ÉCONOMIQUE





# Réduire l'Empreinte Environnementale



„ Nous sommes conscients de l'impact de nos activités sur l'environnement, nous développons sans cesse des pratiques vertueuses pour réduire notre empreinte sur la planète.

La stratégie **DELICE BAS CARBONE** fédère toutes les parties prenantes, et agit en synergie pour assurer la qualité des produits, dans le respect de l'environnement et des hommes, du producteur au consommateur.

Dans cette démarche environnementale, le Groupe Délíce se mobilise à tous les niveaux, de la fourche à la fourchette.

## NOS ENGAGEMENTS



Réduire notre empreinte hydrique



Réduire l'empreinte carbone de nos activités



Améliorer la gestion de nos déchets

**25%**  
des sites certifiés ISO 14001 « Management Environnemental »

**38%**  
des sites en cours de certification

# ENSEMBLE

## POUR LA PLANÈTE ET SES RESSOURCES

### LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'impact carbone de notre chaîne de valeur s'étend de l'approvisionnement des matières premières jusqu'aux derniers kilomètres parcourus pour atteindre nos consommateurs.

Nous travaillons pour identifier tous les leviers d'action possibles, et pour mobiliser les acteurs de notre écosystème.

### GESTION DES RESSOURCES EN EAU

Le stress hydrique, la sécheresse et le changement climatique que nous vivons depuis quelques années en Tunisie, font de l'eau une priorité absolue.

L'eau étant omniprésente dans tous nos produits, il est de notre responsabilité d'assurer la bonne utilisation de cette ressource précieuse.

### EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE ET ÉNERGIES RENOUVELABLES

Le Groupe Délice met en œuvre une politique de management énergétique reposant sur deux principes : efficacité et transition vers les énergies vertes.

Nous intégrons de plus en plus les énergies renouvelables dans notre mix énergétique, et encourageons nos équipes à mettre en place des projets d'efficacité énergétique.

### GESTION DES DÉCHETS

Le Groupe a engagé ses sites de production sur la voie de la certification du système Management Environnemental selon la norme ISO 14001, et c'est dans ce contexte qu'une analyse et une gestion des risques environnementaux ont été réalisées.

Nous encourageons le partage des bonnes pratiques, et nous nous reposons sur l'expertise de nos équipes, pour adapter ces priorités aux spécificités locales et aux enjeux environnementaux et sociétaux.

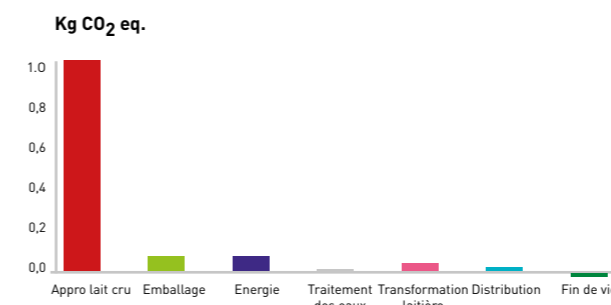
## LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ... BAS CARBONE DE L'AMONT À L'AVANT

### Projet de quantification de l'empreinte carbone des produits

Le Groupe Délice a développé en partenariat avec le Centre International des Technologies de l'Environnement de Tunis (CITET), un projet de quantification de l'empreinte carbone de deux produits : Le paquet de lait demi-écrémé fabriqué par la Centrale Laitière de Sidi Bouzid et la bouteille « Punch Pulpe Orange » de 1,5 L au niveau de la Société des Boissons du Cap Bon. L'objectif étant de mesurer l'empreinte carbone de chaque produit, et ensuite d'œuvrer continuellement à la réduire.

#### Paquet de lait UHT

Les résultats obtenus montrent que la production d'un litre de lait UHT demi-écrémé génère **1,187 kg éq. CO2**. Le processus « Approvisionnement en lait cru » est de loin le processus ayant le plus d'impact en matière d'empreinte carbone.



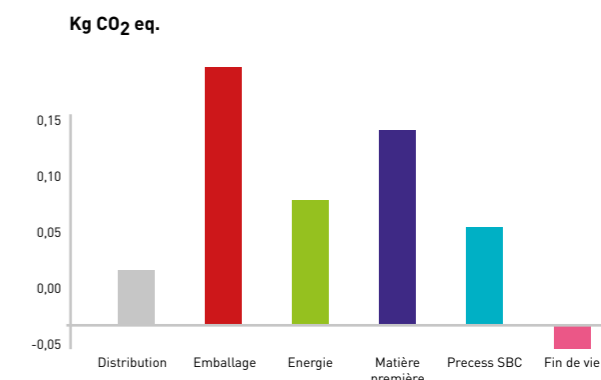
**1,187** Kg éq  
CO<sub>2</sub>/paquet



#### Bouteille de la boisson PUNCH

La même démarche a été appliquée pour la quantification de l'empreinte carbone de la boisson gazéifiée « Punch Pulpe Orange » de 1,5 L.

Les résultats de l'étude ont montré que la production de ce produit génère **0,463 kg éq. CO2**. L'emballage contribue, à lui seul, à **0,169 kg éq. CO2**, suivi par les matières premières et l'énergie.



**0,463** Kg éq  
CO<sub>2</sub>/bouteille





## DELICE STRATÉGIE BAS CARBONE

### Une alliance avec la planète, renforcée depuis 2021

L'approche écologique du Groupe Délice est liée à ses métiers et à sa mission. L'environnement et les matières premières naturelles se situent en amont de l'activité nutritionnelle du Groupe. C'est pour cette raison que nous avons identifié des indicateurs de performance, liés à la préservation des ressources en eau, à la consommation d'énergie et aux pertes d'emballages et de déchets.

Pour anticiper le renforcement éventuel des mesures liées au changement climatique, le Groupe Délice est en train de définir sa stratégie « **Bas Carbone 2025** ».

Une fois l'impact mesuré, l'enjeu est de le réduire. Dans le cadre de cette stratégie, le Groupe agit sur quatre leviers, dont deux qu'il maîtrise directement : l'emballage, consommateur de matières premières et

nécessitant un recyclage, et la production industrielle, consommatrice d'énergie, d'eau et émettrice de rejets.

Les deux autres leviers ne sont maîtrisés qu'indirectement par l'entreprise, alors que c'est eux qui ont l'impact le plus important. Il s'agit de l'approvisionnement de matières premières lait et hors lait et de la distribution des produits finis.

L'approvisionnement en matières premières représente généralement une part importante de l'empreinte écologique de tout produit industriel. Le Groupe Délice a une politique claire dans ce domaine, notamment pour la filière lait : s'implanter dans les zones à bassins laitiers importants et produire au plus près de nos fournisseurs et de nos consommateurs.



## IL N'Y A QU'UNE SEULE TERRE .....

Le Groupe a choisi la comptabilité des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) en scope 1\* et scope 2\*\*, comme premier axe de focalisation, pour engager la transformation de son modèle de management environnemental.

Notre premier exercice a été fait après avoir recensé les données de l'année 2022 de plusieurs filiales :

- **Pôle Lait** : les trois Centrales Laitières à Soliman (CLC), Bousalem (CLN) et Sidi Bouzid (CLSB)
- **Pôle Fromage** : La Compagnie Fromagère à Bordj Cedria et à Bousalem (CF)
- **Pôle Eau Minérale** : La Société Délice des Eaux Minérales à Jelma (SDEM)
- **Pôle Boissons** : La Société des Boissons du Cap Bon à Soliman (SBC)

**Mesurer** : Pour mesurer l'impact nous avons opté pour un accompagnement externe, avec un outil de modélisation reconnu par Eco-invent.

**Réduire et Agir** : Mesurer le bilan carbone n'est pas une fin en soi, mais un point de départ pour mettre en place un plan d'action permettant de réduire notre empreinte carbone et d'améliorer nos pratiques environnementales.

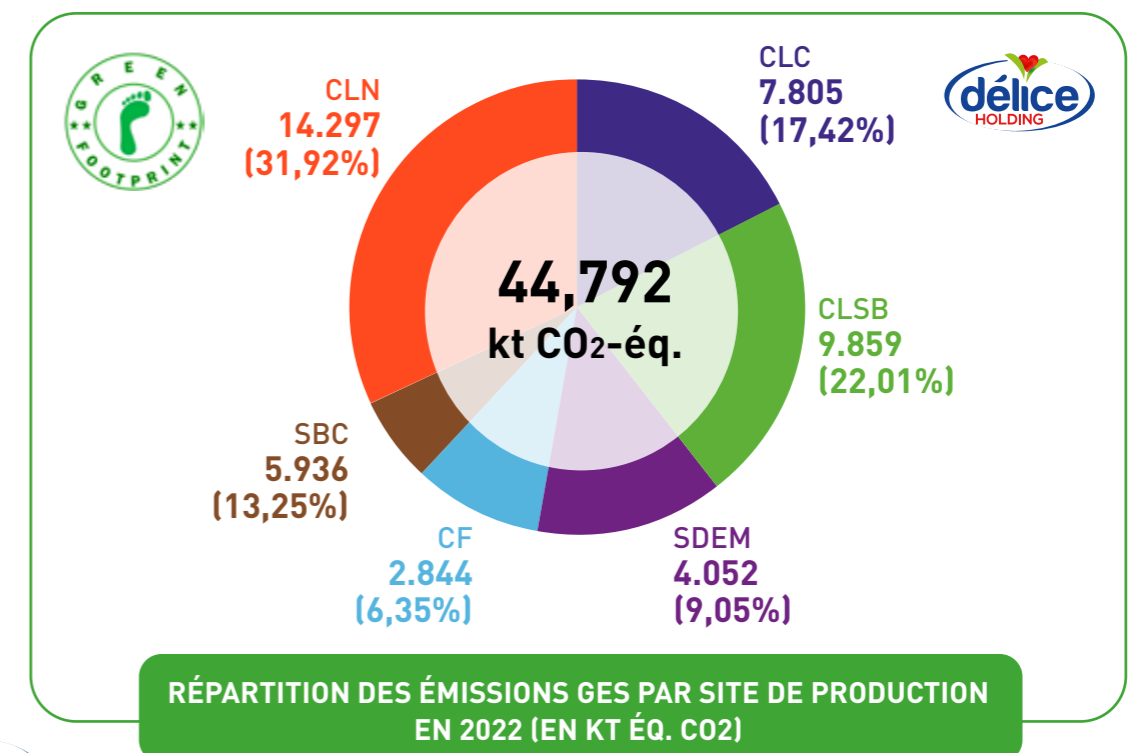
\* : Périmètre lié aux émissions directes de l'entreprise

\*\* : Périmètre lié aux émissions indirectes associées à la consommation externe d'énergie

Indicateurs Clés de Performance	
	2022
Emissions en GES SCOPE 1 (KT éq. CO2)	24,08
Emissions en GES SCOPE2 (KT éq. CO2)	20,65

Ces résultats obtenus en 2022, ont servi de base à la fixation de nos objectifs en matière d'émissions GES pour 2023.

Un état des lieux initial a permis de déterminer que nos émissions en GES, en scope 1 et scope 2 dans les sites de production sus-indiqués, s'élèvent à **44,792 K tonnes éq. carbone.**



## GESTION DES RESSOURCES EN EAU

Un plan d'action a été mis en place pour faire face à l'augmentation de la consommation d'eau au niveau de nos sites de production, due aux nouveaux investissements réalisés courant l'année 2022. Ce plan d'action comprend :

- L'accélération de la mise en place d'un système de gestion de la consommation d'eau, à travers l'installation de débitmètres et de compteurs divisionnaires. L'objectif étant de garantir une surveillance continue et en temps réel de la consommation d'eau, et d'agir au moment opportun si nécessaire.
- La quantification de l'empreinte hydrique au niveau de 4 sites industriels.
- L'ancrage des pratiques de la chasse aux fuites.
- La sensibilisation des employés au risque de pénurie des ressources en eau.
- La rénovation de certaines installations pour limiter les pertes provoquées par le vieillissement de certains équipements.
- L'exploitation de la technique d'osmose dans l'un de nos sites de production, pour le recyclage des rejets salins d'osmoseurs, et leur injection de nouveau dans la bêche à eau, pour une mise en place dès fin 2023.
- L'optimisation des opérations de nettoyage, pour éviter tout gaspillage lors du nettoyage des locaux, en favorisant davantage le nettoyage à sec.

POUR UN AVENIR DURABLE,  
OU CHAQUE GOUTTE  
COMPTE !



Indicateurs Clés de Performance		
	2021	2022
Consommation d'eau (millions m <sup>3</sup> )	2,1	2,2
Ratio consommation d'eau (m <sup>3</sup> /tone)	3,5	3,6



## EXTENSION DE LA STATION D'EPURATION DES EAUX USÉES

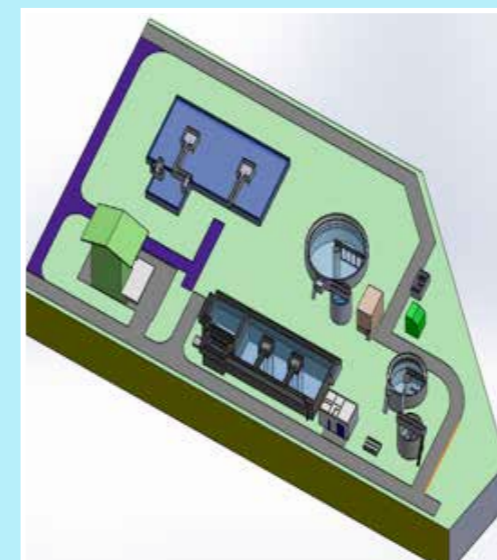
En vue de limiter les rejets industriels, la Centrale Laitière de Sidi Bouzid (CLSB) a entamé depuis 2021 un projet d'extension de la station d'épuration des eaux usées.

Ce projet, dont le coût d'investissement s'élève à **8,5 millions de Dinars**, répond à la fois aux enjeux de préservation de l'environnement et à ceux du développement de l'activité du site de production.

Ce projet a bénéficié d'un **financement vert**, sur la ligne SUNREF gérée par l'Agence Française de Développement (AFD).

**8,5 millions de Dinars**

Cette extension va permettre d'augmenter les paramètres opérationnels et qualitatifs de la station d'épuration des eaux usées.



### NOS OBJECTIFS

Débit journalier traité :  
+800 m<sup>3</sup>/j

Demande Chimique en Oxygène (DCO) :  
+3 371,2 kg/j

Demande Biologique en Oxygène (DB05) :  
+1 880 kg/j

Matière en Suspension (MES) :  
+ 475,2 kg/j



## EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE ET ÉNERGIES RENOUVELABLES

La performance environnementale est pleinement intégrée aux objectifs de nos sites industriels. Nos efforts portent sur toute la chaîne de production, et particulièrement sur la réduction de l'empreinte carbone, à travers deux programmes : La mise en place d'un système de management d'efficacité énergétique et des projets de transition énergétique.

## DEUX FILIALES ONT INVESTI DANS LA COGÉNÉRATION : L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE EST EN MARCHÉ

La Centrale Laitière du Cap-Bon et la Société Tunisienne des Industries Alimentaires ont réalisé depuis quelques années des investissements dans la cogénération, et ont pu réduire sensiblement leurs factures énergétiques.



**29%**  
d'économie d'énergie

Puissance totale :  
**6MW**

Investissement :  
**15 millions de Dinars**

## DEUX FILIALES PASSENT AU PHOTOVOLTAÏQUE

Le projet d'installation de panneaux solaires photovoltaïques a vu le jour en 2022, avec l'élaboration d'une étude de faisabilité et de rentabilité pour deux filiales : La Société Délice des Eaux Minérales et la Société des Boissons du Cap Bon. Ces deux projets sont en phase de réalisation, avec une mise en fonctionnement des installations photovoltaïques prévue au cours du deuxième semestre 2023.



**24%**

d'économie d'énergie

Puissance totale :  
**2MW**

**596**

TEP à économiser annuellement

Investissement :  
**3,3 millions de Dinars**

**1400**

Tonnes de CO2 à éviter annuellement

## GESTION DES DÉCHETS

Afin de lutter contre le gaspillage des ressources naturelles et de réduire les coûts liés au traitement des déchets, le Groupe Délice s'engage à :

- Renforcer le tri sélectif à la source et valoriser les déchets industriels, en adoptant des solutions circulaires, à travers la maîtrise des pertes d'emballages, et la recherche de nouvelles filières de recyclage d'emballages multicouches.
- Ancrer nos produits dans une logique d'utilisation durable des ressources et réduire les impacts environnementaux sur l'ensemble de leur cycle de vie, de la production au recyclage.
- S'inscrire dans une logique d'économie circulaire, notamment à travers la collecte et la valorisation des cartouches d'impression par un fournisseur agréé.

### Indicateurs Clés de Performance

	2021	2022
Volume des déchets solides (Tonnes)	8 686	7 113
Proportion des déchets évacués en vue de recyclage (%)	18,2	24,7

## VERS DES EMBALLAGES ÉCO-RESPONSABLES

Notre groupe s'oriente vers l'intégration d'emballages éco-responsables, en évitant l'utilisation de substances chimiques nocives. Dans ce cadre, une de nos filiales a migré depuis juin 2020, vers l'utilisation des sleeves PET 100% recyclables, classés hautement durables et moins nocifs pour l'environnement. Cette démarche devrait être généralisée à toutes les filiales.

### NOS RÉALISATIONS

**62%**

Cartouches récupérées pour valorisation en 2022

**51%**

des sleeves PVC substituées en PET recyclable en 2022

### NOS OBJECTIFS POUR 2023

**100%**

Cartouches à récupérer pour valorisation

**100%**

des sleeves en PET recyclable

## ACHAT RESPONSABLE

### STRUCTURER LA DÉMARCHE D'ACHAT RESPONSABLE

L'intégration des critères RSE dans nos choix d'investissement, a été le point de départ de notre démarche d'achat responsable.

Le travail continue avec les équipes Achat et R&D, pour intégrer les critères RSE aux autres familles d'achat.

### EVALUATION ET AUDIT DES FOURNISSEURS

Dans le cadre de notre stratégie d'achat responsable, nous avons mis en place une procédure d'évaluation et d'agrément des fournisseurs.

**53,7%**

Des fournisseurs sont agréés en 2022

### ECOUTE FOURNISSEURS

Afin d'établir un dialogue pérenne avec nos fournisseurs, des campagnes d'écoute sont régulièrement lancées, pour recueillir leur feedback, et pour avoir leur perception des enjeux RSE.

### DÉVELOPPER L'ACHAT LOCAL

Le développement de l'achat local figure parmi les convictions profondes que partage l'ensemble des équipes engagées dans la mise en place de la démarche d'achat responsable.

En 2022, nos achats locaux ont été négativement impactés par la conjoncture économique défavorable en Tunisie, qui a touché plusieurs fournisseurs locaux, et qui a poussé le Groupe Délíce à importer certaines matières premières.

### FAVORISER L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

Le Groupe Délíce a réalisé plusieurs investissements responsables au cours des dernières années.

Plus de **40**

Millions de Dinars d'investissements responsables depuis 2019

Indicateurs Clés de Performance		
	2021	2022
% des achats locaux	50,5	49,5
% des achats auprès de start-up et PME	3,4	5,3
Délai moyen de paiement start-up et PME (en jours)	57	66



Achat responsable « Design Short Neck »

**857**

Tonnes de plastique optimisées depuis 2021

## DÉLI'GREEN CLUB ... UNE INITIATIVE QUI UNIT L'HUMAIN ET LA PLANÈTE

La Centrale Laitière de Sidi Bouzid (CLSB) a fêté la journée nationale de l'arbre, en créant un club environnemental érigé par les collaborateurs, dans une ambiance conviviale et d'entraide. Les locaux du club ont été totalement construits à partir de déchets recyclés.



**300**


arbustes et plantes irrigués avec des eaux usées traitées à la CLSB



La Société Délíce des Eaux Minérales (SDEM) a célébré la journée nationale de l'arbre avec la plantation d'arbustes.

**50**

Participants Hommes & femmes




Plus de **100**

Arbustes plantés à la SDEM



## ADOPTER LA POLITIQUE ZÉRO PAPIER

Afin de réduire notre consommation en papier, nous avons digitalisé le processus Achat- Réception, l'un des processus les plus consommateurs de papier. Dans le même cadre, nous avons entamé la mise en place des projets GED « Gestion Électronique des Documents » et GEC « Gestion Électronique du Courrier ».

En outre, plusieurs autres projets ont été lancés, dont notamment la digitalisation des flux industriels.

Mise en place de l'application **EASY CONTROL**.

Duplication de l'application mobile et web.

Contrôle production UAP.

Suivi des machines de production.

Digitalisation du processus Achat Lait et mise en place d'une application mobile pour la gestion des visites aux centres de collecte de lait, au niveau de la Centrale Laitière du Cap Bon.

Acquisition de tablettes et d'écrans tactiles **ALL IN ONE** au lieu d'enregistrements sur papier.

### Application **PROJET INCIDENT**

Digitalisation du système de management de la santé et la sécurité au travail : suivi des accidents de travail, plans d'actions, KPI's...

**28%**

Réduction de la consommation de papier en 2022 à la Centrale Laitière de Sidi Bouzid

**17%**

Réduction de la consommation de papier en 2022 à la Centrale Laitière du Cap Bon



# Favoriser le Bien-être de nos collaborateurs



## NOS VALEURS



Conscients de notre impact socio-économique sur nos territoires d'implantation, nous avons à cœur de dynamiser l'emploi local, notamment auprès des jeunes.

Nous confions la conduite de nos activités à des talents recrutés localement, en leur offrant des opportunités et des perspectives de carrière attractives, dans un secteur porteur et un environnement inclusif.



## NOS ENGAGEMENTS

-  Développer l'écoute et renforcer l'appartenance.
-  Développer les talents de nos collaborateurs.
-  S'imprégner de la culture de sécurité.
-  Cultiver la diversité.

### PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Nous avons l'ambition de prendre soin de l'ensemble de nos collaborateurs, en veillant à l'amélioration continue de la qualité de vie au travail, de la santé et de la sécurité de tous. Les valeurs de solidarité, de respect et d'ouverture guident nos actions. Nous sommes également convaincus que la diversité participe à la richesse de l'entreprise.

**13%**  
des employés  
sont des femmes

**52**  
Femmes dans des  
postes clés

### DÉVELOPPER L'ÉCOUTE

#### Baromètre Social « SURVEY »

Comment nos collaborateurs perçoivent notre entreprise, sa stratégie, son management et la qualité de vie au travail ?

**80,45%**

Taux de participation au  
Survey 2021

Nous avons institué en 2021 le baromètre « Délice Survey », pour mieux connaître l'opinion de nos collaborateurs et orienter nos actions, pour un climat social sain et favorable.

Prochain Survey  
en février 2023

La qualité de vie au travail est un facteur clé d'attractivité et de rétention des talents. Cette dimension est au cœur de la politique RH du Groupe Délice.

Dans cette démarche, le Groupe Délice développe des solutions pour promouvoir les conditions et la qualité de vie au travail, et mesure régulièrement leur efficacité dans une optique d'amélioration continue. Dans ce cadre, le Groupe s'est engagé à réaliser des enquêtes d'opinion chaque deux ans, et à mettre en place des plans de progrès dans toutes les filiales.



### RENFORCER LA FIERTÉ ET L'ESPRIT DE COMMUNAUTÉ

C'est le modèle coopératif et ses valeurs de solidarité d'équipe, de partage et d'ouverture qui unit nos collaborateurs. Nourrir et renforcer cette cohésion et cette fierté nous anime au quotidien.

Cela passe par les rencontres, la création de liens, le dialogue et les événements sociaux que nous organisons régulièrement.

### LA SOCIÉTÉ DES BOISSONS DU CAP BON CÉLÈBRE SES 20 ANS

Dans une belle ambiance, la Société des Boissons du Cap Bon a célébré son 20<sup>ème</sup> anniversaire en famille. C'était une occasion pour revenir sur une histoire qui a débuté en 2002 avec les moments forts vécus, et pour fêter le chemin parcouru et le succès atteint. L'événement a été une belle occasion pour inviter les enfants des collaborateurs, pour que la fête soit totale.



### RUPTURE COLLECTIVE DU JEÛNE À LA CENTRALE LAITIÈRE DE SIDI BOUZID



Plus de

**150**

employés invités  
en familles

### CÉRÉMONIE FESTIVE DE CIRCONCISION



**38**

enfants de nos employés



## BIG UP À TOUS ! QUELS BEAUX MATCHS !



Le 12 juin 2022, une date qui restera gravée dans la mémoire de l'équipe de la Centrale Laitière du Cap Bon, qui a remporté le tournoi de football inter-filiales du Groupe Délice.

Les onze équipes participantes au tournoi, garderont surtout à l'esprit une image forte en émotion, traduisant le sentiment d'appartenance au Groupe, la persévérance et l'esprit sportif.



LE RUBAN VERT,  
LE LIEN QUI NOUS UNIT  
TOUS !



## NOTRE SANTÉ EST NOTRE PRIORITÉ



Des journées de sensibilisation au don d'organes ont été organisées les 27 et 28 septembre 2022 à la Centrale Laitière du Cap Bon, en présence de collaborateurs de plusieurs filiales.

Il s'agit de la première action de sensibilisation réalisée par le Centre National pour la Promotion de la Transplantation des Organes avec le secteur privé.

Des journées de **dépistage du diabète** ont été organisées à la Compagnie Fromagère, à l'occasion de la journée mondiale du diabète.



Dans le cadre de **la lutte contre le tabagisme**, une journée de sensibilisation a été organisée à la Centrale Laitière du Cap Bon, en collaboration avec la Direction Régionale de la Santé et le Groupement de Médecine du Travail du Gouvernorat de Nabeul.



Un dépistage du **diabète et de l'hypertension artérielle** a été réalisé par un laboratoire d'analyses spécialisé.



*Délice fête l'Octobre Rose*



Le Groupe **DELICE** Fête l'octobre Rose en collaboration avec les directions régionales de la santé de Sid-Bouzid, Bousselem et Ben Arous.





## DÉVELOPPER LES TALENTS ET VALORISER L'EXPERTISE DE NOS COLLABORATEURS

La notoriété de notre marque et la performance de nos activités, reposent sur les compétences de nos collaborateurs. Nous avons déployé une stratégie responsable, basée sur le développement et la promotion de nos collaborateurs, et sur une culture humaniste, favorisant l'évolution des compétences et la fidélisation des ressources humaines.

Pour encourager le développement de nos collaborateurs, notre Groupe mène une politique de gestion de carrière qui privilégie la mobilité interne, et la promeut systématiquement à tous les niveaux de responsabilité.

Pour former au mieux nos collaborateurs à nos métiers, notre Groupe, a mis en place une école de formation interne « **Délice Academy** ».

Notre approche en matière de formation interne vise à renforcer nos compétences et notre expertise, pour relever deux défis majeurs :

- Ancrer notre culture managériale
- Améliorer notre performance

Fidèle à ses valeurs, Délice encourage l'innovation et la créativité, à travers FEKRET Délice. Pour sa deuxième édition, la finale a été organisée en mars 2022, pour élire un vainqueur parmi les neufs finalistes.



Tout comme l'appétit vient en mangeant, l'inspiration vient en travaillant.

Indicateurs Clés de Performance		
	2021	2022
Nombre de contrats convertis en CDI	360	362
% des salariés formés	29%	47%
Nombre d'heures de formation/collaborateur	33,7	59,3

## S'IMPRÉGNER DE LA CULTURE SÉCURITÉ

Notre Groupe est animé par une culture d'entreprise bien ancrée dans l'esprit de nos collaborateurs. Le bien-être et la préservation de l'intégrité physique et la santé de nos collaborateurs sont en tête de nos préoccupations.

En 2022, nous avons travaillé sur la mise en place de dispositifs efficaces, à travers les comités de sécurité, l'identification des risques et la mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail, selon la norme ISO 45001.

Notre vision repose sur trois axes : l'engagement de tous, le déploiement de notre système de management de la sécurité et la sécurisation des équipements et des postes de travail.

La combinaison de toutes ces mesures sécuritaires permet de considérer le Groupe comme un « lieu de travail sûr ».



<h1>0</h1> <p>Accident de travail à la Société Délice des Eaux Minérales et Delta Plastic en 2022</p>	<h1>1</h1> <p>Site certifié ISO 45001</p>
---	---

Indicateurs Clés de Performance		
	2021	2022
Nombre d'accidents de travail	35	25
Taux de fréquence des accidents avec arrêt	5,23	3,87





# Développer le territoire local



## FACILITER L'INTÉGRATION DES JEUNES

Nous tenons à accueillir dans les meilleures conditions, des stagiaires et des alternants, à leur offrir une première expérience professionnelle formatrice et valorisante, et à leur donner envie de rejoindre notre Groupe.

La plateforme PFE BOOK est le portail créé par le Groupe Délice, pour consolider l'ouverture sur l'environnement universitaire et offrir l'opportunité aux étudiants, de vivre l'expérience au sein de nos sites de production.

Notre stratégie, associée aux thématiques sociétales, repose sur quatre axes :

- Ancrer l'emploi local
- Développer les communautés locales
- S'ouvrir sur l'environnement scolaire et universitaire
- Faciliter l'intégration des jeunes

Indicateurs Clés de Performance	
2022	
Nombre de partenariats*	76
Nombre de projets de fin d'étude	158
Nombre de stagiaires	549
Nombre de visites	31

\* : Depuis 2006



## LA CENTRALE LAITIÈRE DE SIDI BOUZID

20

Universités bénéficiaires de stages et de PFE en 2022 à la Centrale Laitière de Sidi Bouzid

60%

des universités sont de la région de Sidi Bouzid

66

Stagiaires en 2022 à la Centrale Laitière de Sidi Bouzid



## LA CENTRALE LAITIÈRE DE NORD ACCUEILLE SES INVITÉS

14

visites en 2022

309

Projets fin d'étude  
en 2022



## LA COMPAGNIE FROMAGÈRE

3

Visites en 2022

Accueil d'un groupe d'élèves de l'école primaire **A-Z SCHOOL**, pour une présentation du Groupe et ses filiales, avec une visite éducative guidée, clôturée par une séance de dégustation des différents produits de l'entreprise.





La Centrale Laitière de Sidi Bouzid a accueilli des élèves de **l'école primaire de Lessouda**, qui ont par la suite préparé des productions écrites personnalisées, pour raconter leurs expériences et immortaliser cette visite très instructive.



### WAW DÉLICE !

« Comme d'habitude, notre école privée « **ERRAYEN** » a toujours de belles initiatives. Dans ce cadre, notre professeur, monsieur « **Aïssaoui Safi** » a décidé de nous faire visiter l'usine « **Délice** ». »



« Au début, comme tous les opérateurs, nous avons mis nos blouses et des surchaussures. Avant d'entrer, il faut suivre des pratiques d'hygiène bien précises comme le nettoyage des mains avec le savon et la désinfection des chaussures avec un liquide. Puis ils nous ont montré les produits Délice. »



« Ensuite, nous sommes entrés dans un grand atelier où se trouve de grandes machines pleines de lait chaud. En dehors, il y a les citernes de lait des fournisseurs lait. Après, nous sommes entrés dans un grand atelier dans lequel se fait la production des paquets. Le lait est rempli dans les paquets. Finalement, le produit est stocké sur des palettes. »



« Avant de quitter le lieu, nous avons pris des photos pour qu'ils restent souvenirs. Nous avons mangé dans la cantine et nous avons échangé les paroles avec quelques techniciens et quelques ouvriers. »

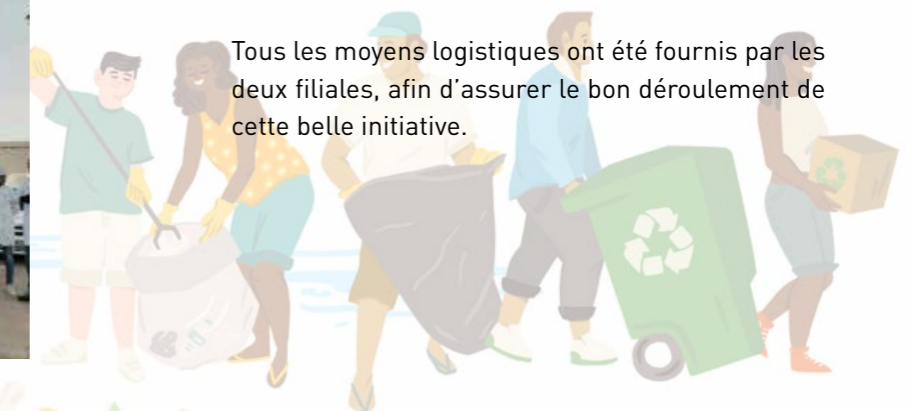
« Ce fut, une visite très utile au cours de laquelle nous avons appris à maintenir l'hygiène sous divers aspects ce qui a préservé, à son tour, la vie humaine comme une priorité importante. »



# ENSEMBLE POUR UNE PLANÈTE SAINNE !

## UNE CONTRIBUTION ACTIVE AU CLEAN-UP MONTH

Dans le cadre de l'initiative citoyenne « **Clean-up month** », la Centrale Laitière de Sidi Bouzid et la Société Délice des Eaux Minérales ont participé à une journée de nettoyage et de collecte des déchets, dans leurs zones d'implantation.



Tous les moyens logistiques ont été fournis par les deux filiales, afin d'assurer le bon déroulement de cette belle initiative.

Plus de **50**  
participants

**228**  
tonnes  
de déchets levés

**25%**  
des sites ont participé  
au Clean-up Month

## ACTION DE PEINTURE D'ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES À SIDI BOUZID

Une action de peinture a ciblé deux collèges et un lycée près des zones d'implantation de nos filiales à Sidi Bouzid.





## UN GESTE POUR ILLUMINER LA VIE DES AUTRES !

Suite à la réussite de l'action citoyenne de collecte de bouchons en plastique, initiée en 2021 en collaboration avec l'association « **Enfants de la terre** », une nouvelle action a été lancée en 2022, avec comme objectif de récupérer les bouchons en plastique, de les recycler et de les vendre. Le produit de la vente a servi pour l'achat de claviers Braille pour malvoyants. Cette action, qui a été reproduite dans plusieurs Gouvernorats, sera généralisée sur tout le territoire Tunisien.

Déli'O



**1 GESTE  
1 BOUCHON  
1 DON**

**14**

Gouvernorats  
visités

**14**

Établissements  
visités

**10 000**

Élèves  
participants

**10 350**

Bouchons  
collectés





[www.delice.tn](http://www.delice.tn)