

# RAPPORT RSE

# 2023

ASSEMBLÉE  
GÉNÉRALE ORDINAIRE  
13 JUIN 2024



# RAPPORT RSE 2023

---

ASSEMBLÉE  
GÉNÉRALE ORDINAIRE  
13 JUIN 2024



# Sommaire

04

MOT DU PRÉSIDENT :

06

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

12

NOTRE GOUVERNANCE RSE

16

OFFRIR UN PRODUIT SAIN ET RESPONSABLE

28

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

46

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS

58

DÉVELOPPER LE TERRITOIRE LOCAL

# MOT DU PRÉSIDENT



“ Notre stratégie de développement durable engage et implique tous les maillons de notre chaîne de valeur.

La responsabilité environnementale, sociale et sociétale est ancrée dans nos gènes et dans l'essence même de notre groupe. Intégrer la RSE dans notre ADN, donne plus de sens à notre activité.

Au quotidien, notre défi est de nous améliorer et nous réinventer pour répondre au mieux aux attentes de nos parties prenantes et façonner le futur de nos activités aussi bien dans le contexte local qu'international.

La RSE est une démarche qui va au-delà des mots. C'est une démarche qui étend notre regard plus loin que nos propres process et réalités.



## Nos principes, Nos convictions, Notre culture



Pour le Groupe Délice, le développement durable s'exprime dans notre volonté permanente de faciliter l'accès à une alimentation saine et de qualité, en contribuant au développement social et économique et en préservant l'environnement pour les générations futures.

Notre histoire démontre et confirme notre fort engagement en faveur d'un développement des affaires sur le long terme. Ainsi, notre stratégie s'inscrit, dans le cadre d'une vision de croissance durable, rentable et surtout responsable.

Au cours de nos 45 années d'existence, notre approche fondamentale des affaires a été toujours la création de valeurs durables pour toutes nos parties prenantes. Une approche active et structurée a permis la mise en place d'une démarche RSE pour accompagner notre transition vers un modèle et un rôle plus responsable.

Être un acteur engagé envers les communautés locales, offrir un soutien de taille pour les acteurs de l'amont laitier et réduire nos impacts sur l'environnement sont nos Top priorités au quotidien.

# Nos Enjeux RSE



## 1. OFFRIR UN PRODUIT SAIN ET RESPONSABLE

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



## 2. 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.

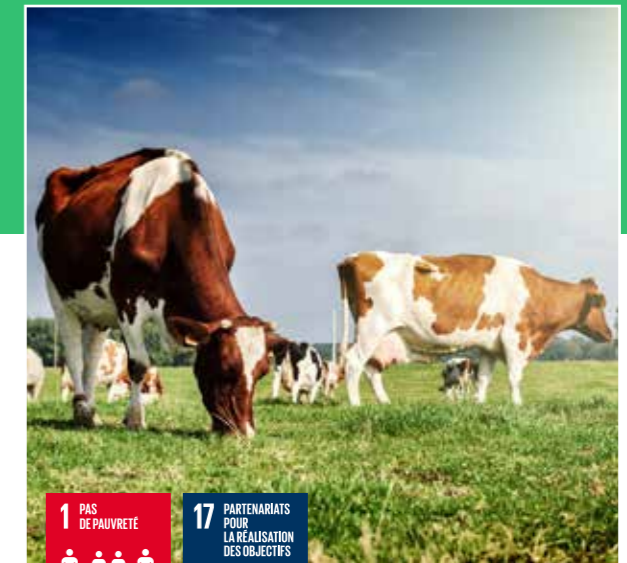


## 3. RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

- 9/ Réduire nos empreintes carbone et hydrique.
- 10/ Développer l'éco-conception 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.



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



## 4. DÉVELOPPER LE TERRITOIRE LOCAL

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

# Nos valeurs partagées avec nos parties prenantes

Articulée autour de divers piliers, notre démarche RSE couvre l'ensemble de notre chaîne de valeur depuis les fermes de nos éleveurs et nos fournisseurs de matières premières jusqu'à la table des consommateurs. Elle aborde nos enjeux principaux en réponse à la fois aux analyses d'impact économique, environnemental & sociétal, ainsi qu'aux attentes de nos clients, consommateurs, partenaires et parties prenantes au sens large.

## COLLABORATEURS

Un cadre de travail sûr, bienveillant et attractif, une politique de santé & sécurité exigeante, un dialogue social, des avantages sociaux compétitifs, et de développement des talents.

## CONSOMMATEURS ET CLIENTS

Le maintien de la qualité des produits.  
Une large gamme de produits sains, savoureux, abordables et accessibles dans tout le territoire tunisien.

## ELEVEURS

Un soutien pour sécuriser et pérenniser l'activité de l'amont laitier.  
Un encadrement technique et un accompagnement visant une production rentable et durable de lait de qualité.

## FOURNISSEURS

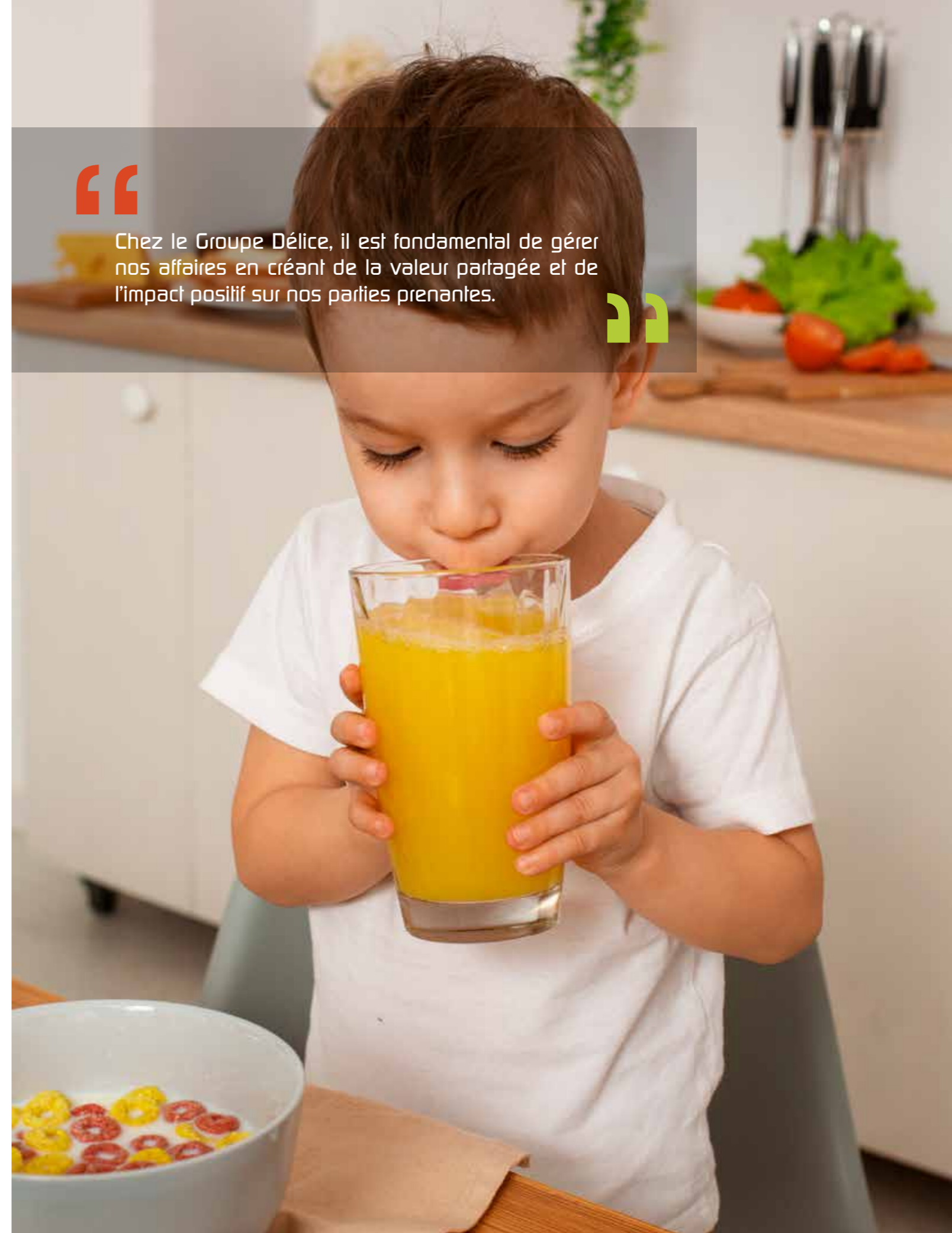
Exploration de partenariats favorables à l'innovation.

## ENVIRONNEMENT

Des modes de production écologiques pour préserver l'environnement.



Chez le Groupe Délice, il est fondamental de gérer nos affaires en créant de la valeur partagée et de l'impact positif sur nos parties prenantes.



# Fédérer et rassembler Autour d'une démarche commune

Dans le but de définir les enjeux RSE, nous avons cherché à impliquer toutes nos parties prenantes dans une approche concertative.

Ce travail débouche sur une démarche en construction qui prend en compte les attentes de tous ceux qui sont associés à nos activités et valorise le principe de partage et l'adaptabilité aux contextes locaux.

Après avoir défini la cartographie des parties prenantes (phase 1), notre démarche a été menée, selon le processus suivant :



## Phase 2

### DÉFINITION ET LANCEMENT DU PLAN DE DIALOGUE

Dans cette phase, un plan de dialogue a été mis en place pour se concerter avec les parties prenantes sur les enjeux RSE.

Les modalités de dialogue adoptées ont été définies en fonction des spécificités de chaque partie prenante : des enquêtes en ligne, des réunions, des tournées, des entretiens individuels ...

Cela a permis de consolider la liste des enjeux et de leur donner une signification particulière, en ligne avec nos réalités et les priorités opérationnelles du Groupe. En croisant le diagnostic et les sollicitations réalisées, 15 enjeux ont figuré, les plus pertinents.

## Phase 3

### CLASSEMENT DES ENJEUX PRINCIPAUX PAR LES PARTIES PRENANTES INTERNES ET EXTERNES

Ces enjeux sélectionnés, ont été répartis en quatre piliers (économique, environnemental, social et sociétal) avec un pilier central « la gouvernance ».

Nous avons invité nos parties prenantes à s'exprimer sur la priorité de ces enjeux, tout en attribuant une échelle de notation pour les hiérarchiser : 5 niveaux de priorité accordés à chaque enjeu (1 est le niveau le moins prioritaire, 5 correspond au niveau le plus prioritaire).

Des questions de connaissance ont été également posées afin d'évaluer leur niveau de maturité.

## Phase 4

### ELABORATION DE LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Les éléments de réponse de la phase 3, nous ont permis de recenser les enjeux les plus prioritaires, et puis définir notre approche, notre stratégie RSE et les axes sur lesquels nous devons particulièrement développer nos plans d'action et communiquer nos avancées.



La démarche de consultation des différentes parties prenantes du Groupe Délice est une étape indispensable pour cocréer une vision partagée et robuste de la RSE. Elle favorise l'engagement, l'implication et la transparence.



# Notre Gouvernance RSE

Afin d'accompagner le déploiement de la démarche RSE, le Groupe Délice s'est doté d'une gouvernance structurée, associant tant les dirigeants au plus haut niveau que des équipes et des filiales. Au niveau groupe, le Conseil d'Administration s'appuie sur l'activité du comité « Responsabilité Sociétale des Entreprises » pour l'examen et le suivi des sujets relatifs à la RSE.

**Le Comité de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise** créé en 2022 est animé par le responsable RSE Groupe, composé des relais de chaque site et des relais de chaque activité centralisée au niveau Groupe. Ce comité regroupe des expertises multidisciplinaires dont le rôle est de faire le lien avec les porteurs des actions RSE dans les autres activités. Ils soutiennent le déploiement des engagements de la démarche RSE et assurent le suivi des plans d'action, tout en apportant leurs expertises.

Ce maillage, à tous les niveaux, permet de mettre la RSE au cœur des activités de chacun et de sécuriser l'atteinte des objectifs fixés.



# Achat Responsable

## ACHATS ENGAGÉS DANS UNE DÉMARCHE RESPONSABLE

Implanter une politique d'achat responsable est un levier fondamental de la démarche RSE du Groupe. Nos performances en achat sont étroitement liées à notre capacité à préserver nos ressources et notre écosystème et à nouer des relations honnêtes, justes et respectueuses avec nos fournisseurs.

Le Groupe garantit l'égalité de gestion des fournisseurs ainsi que des processus de sélection transparents, impartiaux et fondés sur des critères explicites. Parmi les outils garants exploités pour cet objectif : la mise en place de la solution SAP ARIBA.



L'achat responsable est une responsabilité collective de l'ensemble des acteurs, c'est l'engagement de la direction des Achats du Groupe DELICE.

Notre mission est de demeurer un acteur loyal, respectueux envers nos partenaires d'affaires et l'environnement et responsable sur notre marché.



En 2023, nous avons déployé nos efforts pour promouvoir les achats locaux et par conséquent, nos indicateurs en termes du nombre des fournisseurs locaux et part des achats auprès des start-up et des petites et moyennes entreprises se sont bien améliorés. Néanmoins, la part du chiffre d'affaires dédié pour les achats étrangers a augmenté suite à nos investissements dans des technologies coûteuses et non développées à l'échelle nationale et l'obligation de l'importation de certains ingrédients dérivés du lait, suite au contexte de la pénurie évoquée.

## SAP ARIBA... NOTRE PORTAIL POUR UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE DE NOS ACHATS

Dans la continuité des travaux d'intégration des critères RSE dans le processus d'achat qui ont été initiés en 2022 pour la famille des investissements, un questionnaire a été intégré dans le portail de gestion des achats SAP ARIBA, pour le reste des familles d'achat. Cette démarche a pour objectif d'évaluer leur niveau de maturité en matière éthique, respect des droits humains et respect de l'environnement...

Dans l'exercice d'évaluation annuelle, les réponses des fournisseurs seront prises en compte, comme critère préférentiel et comme une boussole pour déceler notre plan d'action en vue de développer le business éthique et l'achat responsable dans notre sphère d'influence.



87%

Des fournisseurs locaux en 2023

### Indicateurs clés de performance

	2021	2022	2023
% des achats auprès de start-up et PME *	3.4	5.3	9.6
Délai moyen de paiement start-up et PME (en jours)	57	66	60

\* : Taux par rapport aux achats locaux



# OFFRIR UN PRODUIT SAIN ET RESPONSABLE



“

Ce que nous veillons à faire

”

Depuis sa création, le Groupe est animé par la passion des produits laitiers et la conviction de leur valeur dans une alimentation saine et diversifiée. Nous sommes aussi convaincus que le plaisir est l'un des principaux vecteurs d'une alimentation équilibrée sur le long terme et que les rituels sont tout aussi importants que les apports nutritionnels.

Notre engagement porte bien évidemment sur la qualité et la sécurité de nos produits, ainsi que leur diversité.



“

La saveur et la santé vont de pair

”



Le lait dé lactosé, pour une digestion facile !  
Riche naturellement en Calcium, Protéine et Vitamines

Parce que nous croyons fermement que tout le monde mérite de profiter des bienfaits du lait, quel que soient leurs restrictions alimentaires, une nouvelle innovation qui a vu le jour « le lait sans lactose », qui est un produit conçu pour les personnes intolérantes au lactose. Le lait dé lactosé présente un pas en avant dans notre mission de fournir des produits de haute qualité, tout en prenant compte des préférences et des besoins spécifiques de nos consommateurs.

“

MOINS DE SUCRE ET TOUJOURS  
AUTANT DE PLAISIR ! ”



2g/l

Réduction de  
taux de sucre

4g/l

Réduction de taux de sucre



40%

Réduction de taux de sucre

Zéro  
sucre ajouté

Nectar banane datte

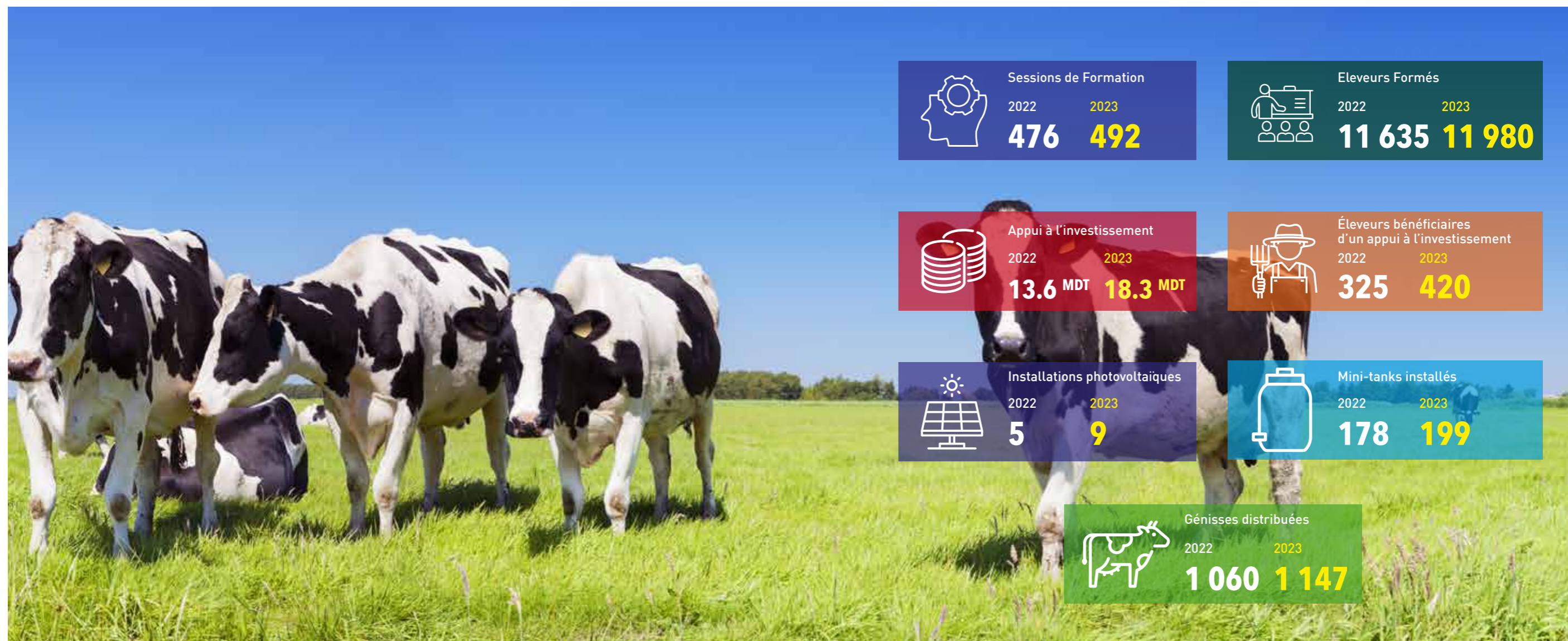


“

Offrir un produit sain ...  
ça commence dès l'amont ”

## 2023 Une année de résilience malgré la conjoncture difficile

Malgré les défis rencontrés en 2023 dans la filière laitière, le Groupe Délice a su faire face et rebondir avec agilité. Toute l'équipe amont lait a été mobilisée pour soutenir les différents maillons de la chaîne et sécuriser la production contre la dégradation et l'abondant de l'activité. Cette capacité de résilience dynamise notamment la confiance de nos partenaires, les éleveurs et les centres de collecte, envers notre Groupe.



\* : Cumul depuis 2014

## Engagés pour accroître la résilience et l'autonomie des élevages



Accompagner les éleveurs et adapter les pratiques aux défis actuels de leur écosystème et accroître la résilience des élevages sont des enjeux stratégiques pour le Groupe Délíce.

Dans cette optique, nos équipes ont mis en place les plans d'action nécessaires pour proposer des solutions alternatives qui contribuent à l'autonomie alimentaire des éleveurs, tout en assurant des rations de qualité aux bovins laitiers, à travers :

- Encourager à produire les cultures fourragères.
- Distribuer des semences gratuites de luzerne, avoine et de maïs, aux éleveurs et les accompagner pour fournir des rations équilibrées, tout en tenant compte du contexte d'exploitation (potentiel agroclimatique, usage, performance du troupeau, contraintes matérielles...), de chaque zone cible.



## Tous, mobilisés pour le lait de demain



Introduire la pulpe de betterave dans les pratiques alimentaires, en tant qu'un fourrage attractif qui contient des glucides résiduels très digestibles et de haute valeur. Ces actions ont donné fruit en termes de productivité et de richesse de la qualité du lait.



Éleveurs bénéficiaires

241



Hectares semés

1 364



Gouvernorats touchés

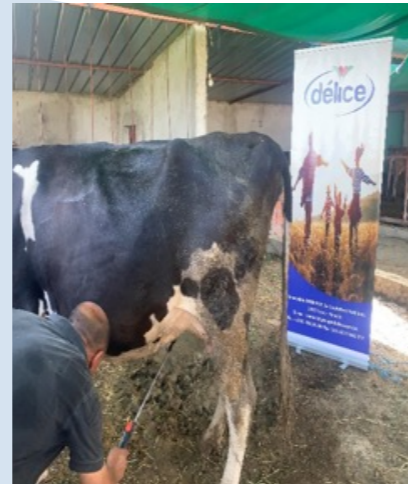
13

“

Créer et entretenir des dynamiques collectives avec nos éleveurs est au cœur de notre mission ”



Nous assurons un accompagnement continu pour améliorer la productivité de nos éleveurs et maintenir la qualité du lait. Les équipes sont mobilisées aux côtés des éleveurs, dans tous les territoires, pour animer des rencontres, renforcer les liens, expliquer les actualités et la stratégie, former, sensibiliser et fédérer autour des enjeux d'aujourd'hui et de demain.



30

Journées de sensibilisation



171

Centres de collecte touchés

410

Bénéficiaires



“

Moome...  
Pour un élevage durable ! ”

Le Groupe Délíce a élaboré une convention de partenariat avec la Startup Moome pour faciliter le suivi, l'assistance et l'accompagnement des éleveurs bovins laitiers d'une part et leur offrir l'accès à une application qui les aide à mieux gérer leurs fermes et leurs troupeaux pour minimiser les pertes et augmenter leurs profits, d'une autre part.

Il s'agit d'une application accessible sur Mobile qui assure la traçabilité de l'approvisionnement lait et veille à la santé et au bien-être animal.

150

Éleveurs inscrits



1 124

Vaches suivies par Moome





# RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE





## Nos principaux engagements



S'engager...pour  
une planète plus  
saine à  
nos enfants !



25%

des sites certifiés ISO 14001 « Système de Management Environnemental » en 2022



50%

des sites certifiés ISO 14001 « Système de Management Environnemental » en 2023

## LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

### DÉLICE BAS CARBONE... Avec des pas sûrs et une approche structurée vers une industrie plus propre !

Conscients des enjeux mondiaux relatifs aux émissions de gaz à effet de serre, nous prenons en considération les aspects environnementaux à chaque étape de fabrication, de la chaîne d'approvisionnement jusqu'aux consommateurs.

Le Groupe, qui a des engagements forts, dans ce cadre, s'attache notamment à réduire la consommation en matière et en énergie par déterminer les leviers d'action prioritaires, verdifier son mix énergétique, optimiser ses process vers un modèle à plus d'efficacité et de sobriété et surtout recenser les investissements prioritaires qui nous permettront de définir une trajectoire de réduction de nos émissions à moyen et long terme.

En 2022, le Groupe Délíce a mis en place un système de mesure du bilan carbone\* qui a été déployé dans l'ensemble des filiales du pôle lait, pôle fromage et pôle eau et boissons.

En 2023, un plan d'action a été mis en place pour réduire ce bilan, à travers :

- L'exploitation des installations photovoltaïques 2MWC.
- L'optimisation de fonctionnement du parc de chaufferie, froid et d'air comprimé via une gestion performante de planification.
- Le suivi intensif et le réglage périodique de la combustion du parc de chaufferie.
- La duplication de l'éclairage LED.
- Le diagnostic régulier des équipements sources des pertes fugitives.
- La réduction des pertes charge des utilités par le dimensionnement fiable des circuits et l'amélioration de leur isolation thermique.

#### Indicateurs clés de performance

	2022	2023
Emissions en GES * /Chiffre d'affaires (tonnes éq CO2/MDT)	42.19	<b>38.57</b>

\* : Bilan des émissions directes de l'entreprise ( Scope 1 ) et des émissions indirectes associées à la consommation externe d'énergie ( Scope 2 )

### Au-delà de la prise de conscience, une sensibilisation actionnante !

Pour une prise de conscience et une compréhension des enjeux de la transition écologique à l'échelle managériale et opérationnelle, nous avons organisé, en collaboration avec notre partenaire de conseil, des webinaires sur « la lutte contre le changement climatique, le bilan et l'empreinte carbone », au niveau de toutes les filiales, afin de transmettre au mieux ces enjeux et d'inciter à agir et à passer à l'action dans notre quotidien.



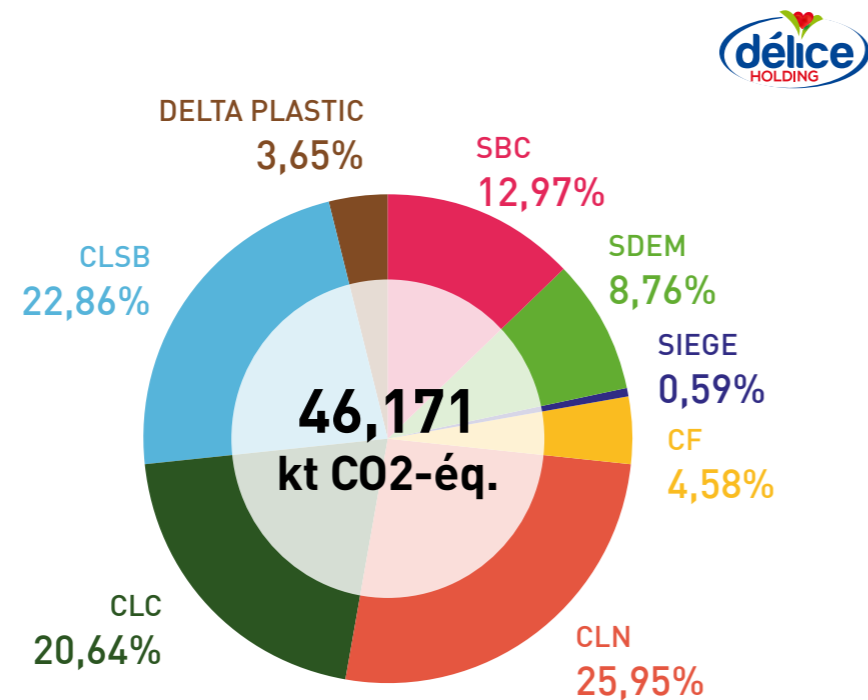
## Soyons le changement que nous voulons voir autour de nous, Comprendre puis agir !

Conformément à notre feuille de route, nous avons élargi le périmètre de comptabilité de nos émissions GES, au titre de l'exercice 2023 :

- Nous avons inclus le siège social et la société Delta Plastic, dans le périmètre scope 1 et scope 2.
- Nous avons entamé la comptabilité du scope 3\*\*\*, via un exercice pilote dans la société Boissons du Cap Bon.

L'étude menée a permis de déterminer que nos émissions en GES, en scope 1, scope 2, dans les sites sus -indiqués, s'élèvent à **46.17 ktonnes éq carbone (I\*)**.

REPARTITION DES EMISSIONS DE GES PAR SITE SCOPE 1.2 (EN KT EQ CO2)



## Un exercice pilote en scope 3 dans la société des boissons du Cap Bon

Les émissions en GES, en scope 3, dans la société des boissons du Cap Bon s'élève à **26.9 ktonnes éq.CO2 (II\*)** et dont la part de lion se trouve en amont et en aval de la chaîne de valeur : L'approvisionnement en matières premières compte 88.7% des émissions de ce scope et la distribution de produits finis présente 5.9%.

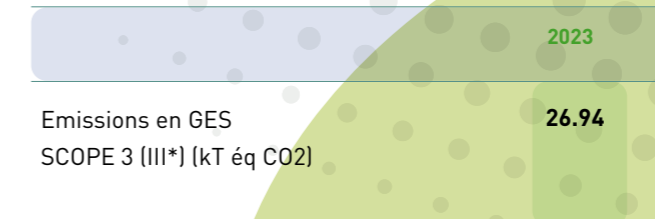
Des actions ont été menées en collaboration avec l'équipe achat et R&D afin de localiser au maximum les achats et réduire l'empreinte carbone de la phase d'approvisionnement.



Compter pour savoir, savoir pour agir, agir pour réduire.

Michel HAVARD

Indicateurs clés de performance



I\* et II\* : La variation annuelle de ces indicateurs est liée à l'étendue de l'étude réalisée et l'intégration de nouvelles filiales, à chaque exercice  
III\* : Périmètre lié aux émissions indirectes à l'amont et l'aval

## Efficiences énergétique et énergies renouvelables

Pour concrétiser nos ambitions dans la contribution active en matière de lutte contre le changement climatique, le Groupe met en œuvre une politique de management énergétique qui repose sur trois principes : sobriété, efficacité et transition vers des énergies décarbonées.

Les principaux axes de travail sont :

- La réduction des consommations d'énergie en mettant en œuvre des équipements et des procédés efficaces et en déployant des systèmes de récupération d'énergie sous toutes ses formes.
- L'amélioration des performances opérationnelles grâce à la mise en œuvre de bonnes pratiques en matière de production et d'entreposage.
- La transition vers des sources d'énergie renouvelables ou d'autres moins carbonées.



## RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE



-1340

Tonnes éq CO2 évitées

Grâce aux installations photovoltaïques

37%

Des sites certifiés ISO 50001  
« Système Management d'Énergie »

Notre mix énergétique est en train d'évoluer en fonction de notre stratégie de croissance économique durable à faibles émissions de gaz à effet de serre « **Délíce Bas-Carbone** ».

En 2023, et mise à part les deux installations de cogénération qui sont en phase d'exploitation, le groupe a lancé les études pour investir encore dans cette technologie au niveau de deux de nos sites.

### Indicateurs clés de performance

	2021	2022	2023
Consommation électrique (millions KWH)	81.6	85.2	<b>87.4*</b>
Ratio de consommation électrique (KWH/tonne)	101.7	103.9	<b>103.8</b>

\* : La consommation en valeur absolue a augmenté à cause de l'effet du tonnage des produits finis.

En 2023, nos activités ont été largement impactées par le changement climatique traduit surtout par l'augmentation de la température dans la saison estivale et les coupures du courant électrique. Nos équipes ont pu faire face, pour qu'on ait su maîtriser la surconsommation et limiter les impacts relatifs à ces circonstances.



# Œuvrons ensemble pour une gestion responsable des ressources en eau



Avec l'accroissement des périodes de sécheresse et la pénurie hydrique à laquelle nous faisons face, aujourd'hui, la gestion des ressources en eau s'avère être l'une des priorités absolues de nos préoccupations.

Afin de contribuer positivement à la préservation de ces ressources qui tendent à se raréfier, le Groupe met en œuvre des pratiques responsables pour réduire sa consommation et assurer une qualité conforme des rejets hydriques.

C'est grâce à des réflexions menées dans toutes les filiales, que nous avons identifié deux axes clés de travail, pour atteindre nos objectifs :

- L'optimisation de la consommation dans les points chauds des process de fabrication.
- La gestion circulaire par la récupération des eaux de refroidissement, les eaux d'arrosage des équipements...

A l'échelle sociétale et grâce à son ouverture sur les communautés locales, la filiale des eaux minérales sensibilise en continu la population voisine sur son rôle dans la préservation des nappes souterraines et sur les pratiques responsables pour protéger les sources d'eau et leurs bassins versants, dans toute la zone.

### Indicateurs clés de performance

	2021	2022	2023
Consommation d'eau (millions m <sup>3</sup> )	2.1	2.2	2.10
Ratio consommation d'eau (m <sup>3</sup> /tonne)	3.5	3.6	3.4

\* : La consommation en valeur absolue a augmenté à cause de l'effet du tonnage des produits finis.



## GESTION DES DÉCHETS

### Trier pour mieux recycler, c'est d'abord un engagement pour l'environnement

Le Groupe Délíce déploie un système de management environnemental dans ses filiales en matière de gestion des déchets et formalise son engagement complété d'objectifs chiffrés et définis. Ainsi, nous nous engageons à :

- Promouvoir les pratiques de tri des déchets à la source.
- Assurer la valorisation dans des filières autorisées.
- Lancer des campagnes de sensibilisation et d'affichage qui ciblent les strates opérationnelles dans leurs ateliers, pour ancrer cette pratique au quotidien.
- Réduire les quantités de déchets générées autant que possible.



## Vers une économie circulaire de gestion des déchets

La société Tunisienne des Industries Alimentaires a élaboré un partenariat avec la start-ups « Next – Protein », afin de valoriser ses déchets organiques à l'appui d'un process écologique, dont le concept est de produire des protéines à base d'insectes, à partir des déchets récupérés. Une gestion circulaire de nos déchets, dans le but de préserver l'équilibre de l'écosystème et la biodiversité.

Indicateurs clés de performance

	2021	2022	2023
Volume des déchets solides (Tonnes)	8 686	7 113	6708
Taux des déchets évacués en vue de recyclage (%)	18.2	24.7	29.4



## GESTION DES EMBALLAGES

Le principe « Réduire, Recycler » s'inscrit dans la valeur de sobriété que nous prônons et se met en pratique dans nos terrains. Notre Groupe structure progressivement les bonnes pratiques et les principes de l'écoconception et de l'économie circulaire au sein de nos activités.

Dans cette optique, le projet PLANET a été lancé dans la société Tunisienne des Industries Alimentaires, en vue de valoriser les caisses usées en polypropylène, en partenariat avec un fournisseur agréé qui récupère et recycle ces caisses.



Repenser nos emballages et suremballages pour plus de durabilité ...



Le passage des pots en polystyrène vers les pots écoresponsables en polypropylène pour le produit Tartare.



Des sleeves en PET en 2022



Des sleeves sont en PET en 2023



Une consommation durable...  
Faire plus et mieux, avec moins !



En 2023, la recherche de nouveaux fournisseurs de préforme pour la famille des boissons a permis d'optimiser le grammage des bouteilles. De plus, les travaux de développement d'une épaisseur réduite du film étirable, dans toutes les filiales ont permis de réduire davantage notre consommation du plastique et du coup, réduire l'impact environnemental de ces emballages.





## Vers zéro papier dans nos filières !

Notre politique de digitalisation, vers un zéro papier dans nos processus, se concrétise par la création d'un écosystème numérique favorisant la bonne prise de décision et la bonne gestion pour accompagner notre entreprise vers le développement.

Aujourd'hui, toutes nos activités sont dotées d'une combinaison de logiciels de gestion électronique des documents, des courriers et des tableaux de bord : un clic pour un suivi instantané, une action immédiate et une gestion moins carbonée.

31%

des papiers optimisés en 2023  
vs 2022



## Un seul portail pour une meilleure gestion de nos fournisseurs, grâce à la solution SAP ARIBA

Le logiciel SAP ARIBA a été mis en place au sein de l'activité achat, pour assurer la bonne gouvernance des fournisseurs et réduire les risques à chaque étape de notre relation avec eux : de l'intégration et la qualification, jusqu'à la segmentation et la gestion de leurs performances. SAP ARIBA est notre outil pour renforcer la transparence de notre chaîne d'achat et faciliter les tâches au quotidien de nos collaborateurs : une base de données numérique commune et accessible et un système de gestion fluide, performant et moins polluant.

22 000

emails échangés évités dans le  
cadre de process achat /an

10 000

Papiers éliminés /an

429

kg CO2 évités/an

145

kg CO2 évités/an





# FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS





## Notre capital humain fait notre singularité !

Chacun de nous est une pièce essentielle du puzzle qui compose notre succès. Ensemble, nous construisons un avenir prospère.

Nous œuvrons au quotidien pour favoriser un environnement de travail sain, productif et épanouissant, et ancrer une culture d'entreprise qui valorise le bien-être des collaborateurs, la diversité, l'équité et l'inclusion.

M. Mohamed MEDDEB



Chez Délice, nous cultivons une culture de collaboration et de diversité des compétences. Chaque membre de notre équipe enrichit notre modèle unique, par son enthousiasme et son savoir-faire, alimentant ainsi notre ambition d'offrir un environnement de travail sain et dynamique.

Nous plaçons notre capital humain au cœur de nos préoccupations sociales. Nous nous engageons résolument à garantir la santé et de la sécurité au travail, en œuvrant pour atteindre notre objectif : Zéro accident et Zéro maladie professionnelle.

Nous accordons également une importance particulière au développement des compétences de nos collaborateurs.

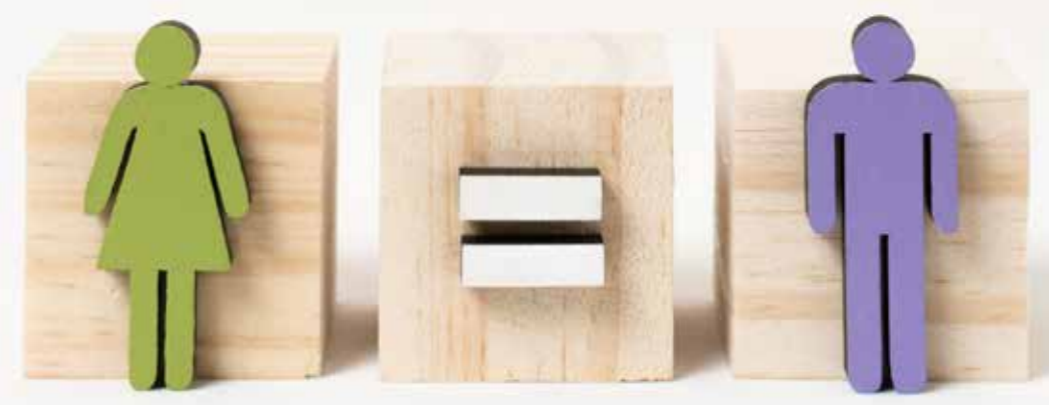
Notre politique sociale vise à les soutenir pleinement dans l'accomplissement de leurs missions, nourrissant ainsi leur satisfaction et leur fierté. Cette approche imprègne tous les aspects de notre quotidien, garantissant un environnement de travail épanouissant et stimulant pour chacun.



## La Compagnie Fromagère, l'une des locomotives du projet « Gender Diversity Management »

Vu son potentiel de promouvoir l'emploi des femmes au sein de son activité, la compagnie fromagère a été sélectionnée parmi les entreprises tunisiennes qui ont bénéficié du programme d'accompagnement « Gender Diversity Management » lancée par la GIZ, pour la mise en place des plans d'actions qui visent l'égalité professionnelle et la diversité.

Suite à un diagnostic approfondi, par l'équipe de projet, un plan d'action a été mis en place dans les axes stratégiques suivants : le recrutement, la rétention des compétences féminines et l'avancement professionnel.



## Quand nos collaborateurs sont nos meilleurs ambassadeurs ! « Prix national de l'employé exemplaire »

Rejoindre notre Groupe représente bien plus qu'une simple opportunité d'embauche : c'est une opportunité d'apprentissage et de croissance quotidienne. C'est également l'engagement dans une démarche constante d'amélioration et d'accompagnement personnalisé dans son développement professionnel, grâce à la dynamique de croissance du Groupe Délice. En outre, le partage des moments forts avec des équipes passionnées et expertes, contribue de manière audacieuse et pragmatique à l'essor de toutes nos filiales.

Courant l'année 2023, un collaborateur de la Centrale Laitière du Nord a été récompensé du prix national de l'employé exemplaire, mettant en lumière l'engagement et le talent exceptionnels qui caractérisent notre Groupe. Cet exemple illustre parfaitement l'exemplarité de nos collaborateurs, inspirant ainsi toutes nos équipes.



## Délice Academy ... pour identifier et faire progresser les compétences internes

Le Groupe Délice privilégie le développement de carrière de ses collaborateurs à travers la promotion, la mobilité interne et les plans de formation et de développement.

### DÉVELOPPEMENT DES CARRIÈRES

Notre approche met l'accent sur l'évaluation et la planification des successions. Chaque année, des entretiens individuels ont lieu pour discuter les objectifs et les aspirations de chacun, dans le cadre des campagnes d'évaluation gérées par un outil déployé à l'échelle du Groupe.

En fonction de cette approche, des revues de management sont menées pour établir des plans personnalisés de succession, préparant ainsi les évolutions internes et les mobilités potentielles.

### FORMATION INTERNE

Afin d'étoffer notre programme de formation continue, nous envisageons de développer et organiser de manière plus systématique la formation interne. Cette approche est essentielle pour adapter les formations aux besoins spécifiques de chaque filiale, valoriser nos compétences internes, favoriser l'agilité dans le déploiement des formations et faciliter la transmission des connaissances.

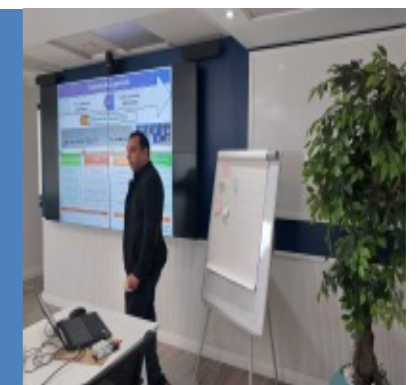
Ce rôle a été bien joué par notre institution Délice Academy, qui a lancé l'initiative de créer une pépinière de formateurs internes en sélectionnant des candidats dotés des compétences nécessaires. Ils ont suivi un

programme de formation pédagogique leur permettant d'acquérir à la fois des connaissances théoriques et des compétences pratiques.

À travers un processus d'évaluation, les participants ont conçu des actions de formation et un plan d'action sera élaboré pour renforcer leurs compétences pédagogiques.

L'objectif final étant de promouvoir une culture d'apprentissage au sein du Groupe, de valoriser l'expertise interne des collaborateurs et de favoriser le partage des connaissances entre les équipes.

Le programme des formateurs interne offre une opportunité de développer une véritable communauté de formateurs, reconnue au sein de l'entreprise. Cette opportunité est une source de motivation pour nous tous.



## Développer le savoir-faire de nos collaborateurs pour les enjeux de demain

Le plan de formation englobe un large éventail d'actions, telles que la formation professionnelle continue, la promotion interne, ainsi que l'intégration et la fidélisation de nouveaux collaborateurs. De nouveaux thèmes ont été intégrés dans les plans de formation, mettant en avant les thèmes liés à l'environnement, l'économie de l'énergie, la lutte contre le changement climatique et la responsabilité sociétale de l'entreprise....



12%

Des collaborateurs sont formés en thèmes environnementaux

7%

Des collaborateurs formés en thèmes RSE

### Indicateurs clés de performance

	2021	2022	2023
% des contrats convertis en CDI	2.6%	4.5%	5%
% des salariés formés	29%	47%	66%
Nombre moyen d'heures de formation/personne	2.5	6.1	10.2

## « La journée du Manager », une coutume annuelle pour valoriser nos compétences

Faire partie de la communauté « Délicienne », c'est vivre des moments forts avec des équipes dévouées et compétentes qui font avancer notre Groupe avec audace et pragmatisme.

L'événement annuel «La journée du manager» est une tradition ancrée à la Centrale Laitière du Nord. C'est une opportunité de rassemblement autour de nos valeurs communes qui promeuvent une culture managériale basée sur la passion, l'expertise et le sentiment d'appartenance.



« صغارنا في دارنا »

NOS ENFANTS SONT NOS BIENVENUS

Une journée en famille dans la Centrale Laitière du Cap Bon.



## La Sécurité des Hommes, est une priorité ! Développer un environnement de travail sûr

La santé et la sécurité de nos collaborateurs ainsi que la protection de nos parties prenantes figurent dans les priorités du Groupe, nous croyons fermement qu'aucune tâche ne mérite de compromettre la sécurité.

Notre stratégie est basée sur plusieurs leviers, notamment :

- L'identification et la réduction des risques grâce à un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail.
- L'assurance de la conformité à la réglementation en vigueur.
- La conception, l'exploitation et l'entretien sécurisés des installations et des moyens de transport.
- Le renforcement des compétences au niveau de nos équipes et le développement d'une culture de la santé et de la sécurité au travail, grâce à l'engagement managérial à tous les niveaux et les échanges réguliers sur terrain pour renforcer la vigilance.

Cette approche porte ses fruits : le nombre d'accidents au travail diminue constamment et toutes nos filiales ont réussi leurs audits de conformité lancés par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie dans le cadre du projet de réduction du taux d'accidents de travail.

### Indicateurs clés de performance

	2021	2022	2023
Nombre des accidents de travail	35	25	21
Taux de fréquence des accidents avec arrêt	5.23	3.87	3.84

“

La sécurité est un pilier fondamental de notre engagement RSE, se manifestant par une culture de prévention et d'écoute active. Chacun de nous partage la responsabilité de la promouvoir, en initiant une sensibilisation continue et un accompagnement quotidien auprès de nos équipes.

”

Nous sommes confiants que la sensibilisation continue sur les enjeux de la santé et la sécurité au travail, joue un rôle crucial dans l'ancrage des pratiques ergonomiques, des habitudes professionnelles sûres et saines, ainsi que dans la promotion d'une meilleure santé mentale et physique de nos collaborateurs. C'est dans cette optique que nous établissons chaque année un planning de journées de sensibilisation à organiser dans chaque filiale : Journée mondiale de la santé sécurité au travail, journées de sensibilisation sur les maladies professionnelles, sur la manipulation des produits chimiques, journée mondiale « sans tabac », etc.



## Un mois de santé et sécurité au travail au sein de la société tunisienne des industries alimentaires !

En mai 2023, la Société Tunisienne des Industries Alimentaires a célébré le mois de la Sécurité et de la Santé au Travail. Chaque jour, un thème différent portant sur les bonnes pratiques de sécurité a été partagé sur le terrain et dans des messages adressés aux collaborateurs. L'objectif de cette campagne était de promouvoir les gestes sécuritaires et les bonnes postures au travail pour prévenir les risques potentiels.



## Nous sommes fiers en 2023



17 PARTENARIATS  
POUR  
LA RÉALISATION  
DES OBJECTIFS



# DÉVELOPPER LE TERRITOIRE LOCAL

## Etablir des liens solidaires et créer une valeur partagée avec nos communautés locales : Une nécessité incontournable aujourd'hui !

Notre engagement envers le développement durable guide notre politique sociétale, en cohérence avec nos valeurs et notre identité. Ensemble, nous marquons notre contribution au développement économique local, à travers nos achats locaux et la création d'emplois directs et indirects. De plus, nous nous impliquons dans des actions de solidarité et des projets à impact positif sur les territoires où nous opérons.

Nous adoptons une approche responsable, en favorisant la création de la valeur partagée avec nos parties prenantes. Nous encourageons les initiatives citoyennes et nous nous engageons dans la continuité des actions menées localement, en privilégiant la mutualisation et le développement de synergies.



### Indicateurs clés de performance

	2022	2023
Nombre de partenariats*	76	81
Nombre de projets de fin d'étude	158	200
Nombre de stagiaires	549	623
Nombre de visites	31	37

\* : Depuis 2006



## Clean-Up Year 2023... La propreté au quotidien !

### CLEAN-UP YEAR-ACTE 1

Notre engagement en faveur de l'environnement s'est illustré, de nouveau, lors de la deuxième édition de l'initiative Clean-up Year.

En collaboration avec le ministère de l'Environnement, nos équipes ont participé avec enthousiasme, apportant leur contribution bénévole aux opérations de nettoyage dans nos zones d'implantation. En parallèle des efforts de nettoyage, nous avons également œuvré à la plantation de 70 arbustes dans la région de Soliman.



La Société Tunisienne des Industries Alimentaires a rempli son rôle, en mobilisant ses collaborateurs bénévoles pour une opération de nettoyage aux abords du site de production.



La Centrale Laitière de Sidi Bouzid, en partenariat avec la Société Délice des Eaux Minérales et les municipalités locales, a uni ses forces pour s'attaquer aux zones problématiques de collecte de déchets. Toutes les équipes ont été mobilisées avec les équipements nécessaires, pour nettoyer les déchets et réaménager les terrains concernés.

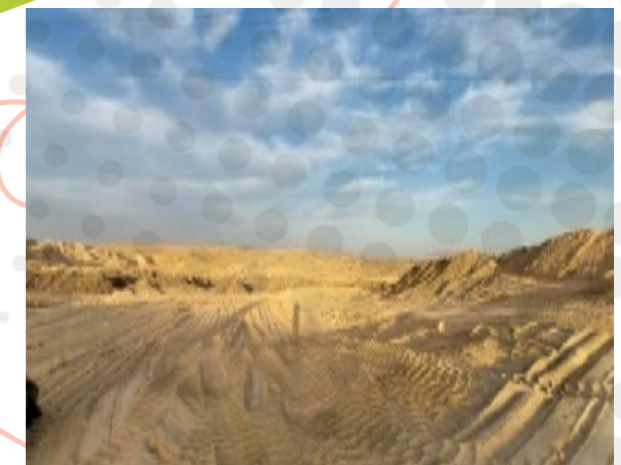


Afin de renforcer la conscience environnementale, les collaborateurs de la Centrale Laitière du Nord ont initié une journée ouverte de nettoyage, encourageant leurs familles à participer activement à cette initiative.



## CLEAN-UP YEAR-ACTE 2

En novembre 2023, une deuxième action « Clean-up Year » a été menée par la Centrale Laitière de Sidi Bouzid et la Société Délíce des eaux minérales. La décharge publique a été améliorée grâce à la mobilisation d'engins sur une surface de 5 hectares. Ces efforts ont rendu l'espace plus accessible et mieux entretenu, avec une organisation claire des flux et des zones de collecte. De plus, des équipements de protection individuelle ont été distribués aux responsables du tri des déchets dans la décharge.



Indicateurs clés de performance

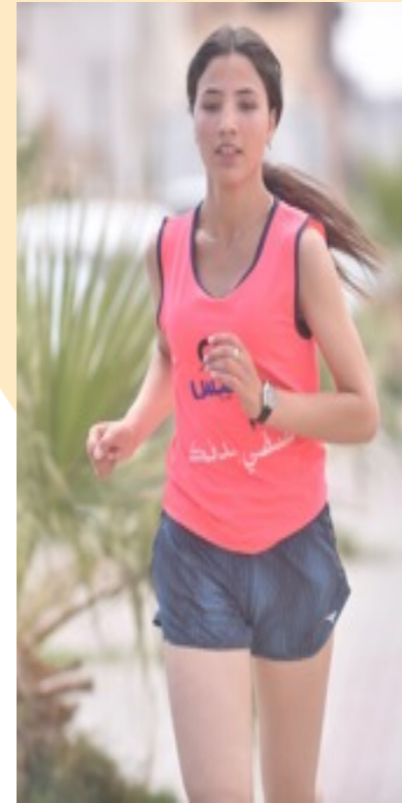
	2022	2023
Taux des sites participants dans l'initiative Clean-up	25%	63%

## Délice Running-Day... Ensemble pour une bonne santé

À l'occasion de la journée mondiale sans tabac, la Société Délice des Eaux Minérales s'est associée à la délégation régionale des sports et de la jeunesse de Sidi Bouzid, pour organiser une journée ouverte et une course dans la cour publique de la région. L'objectif était de sensibiliser à la lutte contre le tabagisme et de promouvoir le sport comme mode de vie sain pour lutter contre ses méfaits.

Des prix ont été attribués aux trois premiers gagnants : l'adulte le plus âgé, la première femme ou jeune fille et le plus jeune garçon. Plus de 200 participants, y compris des bénévoles du personnel et des citoyens de tout âge, ont participé à cette journée sportive dans une atmosphère conviviale et festive.

Cette journée a également revêtu une symbolique environnementale, en sensibilisant à la préservation de l'environnement : 12 bacs de tri sélectif ont été installés dans la cour, pour encourager les citoyens à engager les pratiques responsables de collecte des déchets.



## Le Groupe Délice Investit dans l'éducation des enfants

Le Groupe Délice s'engage à promouvoir l'éducation et le bien-être des enfants dans le cadre de sa responsabilité sociétale d'entreprise.

La Centrale Laitière du Nord a organisé une initiative pour la rentrée scolaire, bénéficiant à cinq écoles de la région de Jendouba, à travers la distribution de cartables et de fournitures scolaires.



217

Cartables & fournitures scolaires distribuées

## Engagement humanitaire : Rassemblement des employés pour soutenir les communautés défavorisées

Courant l'année 2023, une initiative a été lancée à la Centrale Laitière de Sidi Bouzid qui a pour objectif la création d'un box de collecte de dons pour les populations démunies.

En partenariat avec l'association Afreecan, cette initiative humanitaire a offert aux employés une opportunité où ils peuvent contribuer à une cause commune, encouragés par le slogan « الدبش إيلي ما تستعملوش تبرع به و فرج به غيرك » (Les habits que vous n'utilisez pas, faites-en don et apportez de la joie à l'autrui), en donnant des vêtements, des fournitures scolaires et des couvertures.



## School Milk... Pour un avenir sain à nos écoliers

Pour renforcer son engagement envers les communautés locales, le Groupe Délíce a conclu un partenariat avec l'office des œuvres scolaires, sous l'égide du Ministère de l'Éducation et avec le soutien du projet « School Milk ».

Ce projet vise à distribuer tout au long de l'année scolaire du lait aromatisé Délisso, comme goûter quotidien aux élèves de 12 écoles des régions de Bousalem, Balta et Ghardimaou. L'objectif de cette initiative est d'apporter un soutien direct aux écoles tout en offrant aux enfants un goûter sain et enrichi en vitamines, pour favoriser leur bien-être.



1 414

Élèves bénéficiaires



## Délíce Eco-school... Pour une prise de conscience écologique

Avec le dérèglement climatique et ses conséquences, l'objectif de recyclage s'intègre dans notre stratégie durable visant à favoriser l'excellence environnementale. Pour s'adapter à cette crise écologique à venir et pour une prise de conscience sociétale, nos jeunes élèves sont en première ligne ! Le Groupe Délíce a organisé l'initiative citoyenne « Délíce Eco-school » sous le slogan « بيئتنا جميلة بسلوكنا », où l'approche éducative et l'esprit participatif règnent en maître. Ce projet est en partenariat avec l'association Afreecan et le ministère de l'éducation et il a ciblé la région de Sidi Bouzid. Il s'agit d'un programme éducatif dans les écoles, offrant aux enfants une expérience pédagogique immersive qui vise à les sensibiliser et à les encourager à réduire leur empreinte environnementale, afin d'éduquer une génération consciente de l'importance du recyclage.

22

Écoles touchées



9 700  
Élèves bénéficiaires



Nous avons adopté une approche participative impliquant toutes les parties prenantes concernées, notamment les enseignants pilotes de ce projet dans leurs écoles respectives. Ces enseignants ont reçu une formation externe sur le tri sélectif des déchets, afin de transmettre ces connaissances aux élèves de manière scientifique et d'encourager la pratique du tri à la maison.



Nous avons lancé une campagne de sensibilisation dans une ambiance agréable et éducative, alliant apprentissage et divertissement, qui a visé spécifiquement les écoles participantes. Notre objectif était de sensibiliser les élèves à l'importance du tri sélectif des déchets et de leur enseigner des gestes écologiques et responsables, pour protéger l'environnement. Durant notre tournée, nous avons installé des bacs de tri dans les écoles, pour encourager la pratique du tri même après la fin de nos activités Eco-school. Nous avons également distribué des livrets de sensibilisation, pour diffuser ces messages au-delà de l'école et toucher un public plus large, afin d'avoir un impact sociétal plus étendu.



72  
Poubelles distribuées

3 000  
Livrets de sensibilisation



## Groupe Délice, partenaire du programme éducatif SUPER ECOLO 2 ...

La Société Tunisienne des Industries Alimentaires (STIAL) a été un partenaire clé lors de la deuxième édition de l'initiative citoyenne « Super Ecolo2 », lancée en décembre 2023.

Ce programme éducatif a visé la sensibilisation de 600 enfants âgés de 7 à 12 ans dans une dizaine d'écoles à Tunis, sur le tri, le recyclage et la protection de l'environnement.

Avec son slogan « Tout se recycle, rien ne se perd », « Super Ecolo2 » a démontré aux enfants l'importance du tri sélectif et du recyclage des déchets en général, notamment des emballages en carton.

Le programme a proposé une journée d'activités interactives variées, pour aider les enfants à comprendre le processus de recyclage des emballages en carton, tout en s'amusant.



## La Fête nationale de l'arbre... Une fête pas comme les autres !

La Centrale Laitière de Sidi Bouzid perpétue la célébration de la fête nationale de l'arbre comme une tradition annuelle.

Chaque novembre, le Déli-Green Club organise une journée de plantation à la station d'épuration. Nos collaborateurs et les membres du club d'environnement de l'Institut Supérieur des Études Technologiques à Sidi Bouzid ont participé à cette initiative.

Sous le slogan « شجرة لكل عامل » (Un arbre pour chaque collaborateur), chaque employé a planté un arbuste. Cette tradition, enracinée depuis des années, s'est renforcée grâce à l'activité du club.

50  
Participants



Au cours de cette journée et dans une atmosphère conviviale, plus de 300 arbustes ont été plantés et arrosés.

60  
Oliviers



300  
Arbustes





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