



Rapport de responsabilité sociale et environnementale

AIR LIQUIDE FRANCE INDUSTRIE

2015



Le paysage industriel français poursuit son évolution, et vos exigences, que vous soyez client, collaborateur ou citoyen, évoluent rapidement.

Agir de façon responsable avec l'ensemble des parties prenantes est un incontournable pour le respect de notre engagement: votre performance et votre satisfaction.

Notre première responsabilité et priorité absolue est la sécurité des personnes ; elle fait partie du quotidien de chacun de nos collaborateurs. En 2015, nous avons pérennisé nos actions de sensibilisation et de formation auprès de nos collaborateurs pour renforcer leur **Culture Sécurité** et impulser une dynamique d'amélioration continue. Cette exigence fait partie de notre identité. Elle est reconnue par nos clients, comme l'attestent les enquêtes de satisfaction : notre performance 2015 est en nette amélioration.

Cette année 2015 est marquée par le lancement de deux projets majeurs, Expérience Client et Connect, par la mise en service de la première unité Cryocap™ et par la création d'une Direction de l'Innovation.

La relation client est au cœur de nos préoccupations et de notre stratégie de développement. **Expérience Client** a pour objectif de proposer une expérience réussie à nos clients au travers d'un parcours simple et fluide. Ce projet, qui transforme notre Culture Client, repose sur l'engagement relationnel de chaque collaborateur. Il s'appuie également sur les opportunités créées par le digital.

Connect, le projet Usine du futur de notre activité Grande Industrie, vise aussi à introduire les dernières technologies digitales dans le travail quotidien des équipes des sites. La création d'un centre d'opération et d'optimisation à distance unique au monde permettra de piloter et d'optimiser la production, l'efficacité énergétique et la fiabilité de nos sites Grande Industrie. Connect se caractérise par une démarche d'innovation ouverte avec le tissu économique local, l'écosystème de start-up technologiques et les équipes des sites de production. Il est source de fierté et de progrès.

Nous avons inauguré la première unité **Cryocap™**, une installation industrielle destinée à capter les émissions de CO₂ issues de la production d'hydrogène par reformage de gaz naturel. Cette innovation, une première mondiale à l'échelle industrielle, s'inscrit dans la démarche Blue Hydrogen⁽¹⁾ du groupe Air Liquide, qui vise à décarboner progressivement sa production d'hydrogène dédiée aux applications énergétiques, ouvrant ainsi la voie vers une mobilité entièrement propre.

Enfin, nous avons aussi préparé 2016, en traçant les contours d'un projet d'organisation centrée sur nos clients, projet que nous avons appelé « Grandir ensemble ». Grandir sur nos marchés, grandir aux yeux de nos clients et aider chacun à grandir, trois objectifs clairs qui animent les collaboratrices et les collaborateurs d'Air Liquide France Industrie.

En cohérence avec la politique responsabilité du groupe Air Liquide, nous avons inscrit nos actions dans ce rapport. Cette démarche témoigne de notre volonté de transparence et marque notre engagement d'entraîner notre entreprise dans une dynamique d'améliorations et d'innovations porteuses d'opportunités et de motivation.

Jean-Luc Gaydan,
Directeur Général d'Air Liquide France Industrie

Sommaire

Introduction

- A. Le groupe Air Liquide .5
- B. Air Liquide France Industrie .6
- C. Notre engagement RSE .8
- D. L'année 2015 en chiffres .9

01

Construire des relations durables avec nos clients

- A. Établir une relation de confiance avec nos clients .11
- B. Apporter des solutions au service de la performance de nos clients .14
- C. Innover pour répondre aux besoins de nos clients .17

02

Développer et motiver nos collaborateurs

- A. Promouvoir la diversité et l'égalité professionnelle .21
- B. Accompagner le développement des compétences de nos collaborateurs .25
- C. Entretenir la motivation et le bien-être des collaborateurs .26
- D. Assurer le maintien du dialogue social .31
- E. Mobiliser les collaborateurs sur les questions de développement durable .32

03

Conduire nos opérations de façon responsable

- A. Garantir la sécurité des personnes et des installations .37
- B. Réduire l'empreinte environnementale d'Air Liquide France Industrie .41
- C. S'appuyer sur des fournisseurs responsables .48
- D. Participer au développement des communautés locales .49

Glossaire .51 (Les mots intégrés au glossaire sont signalés par un astérisque)

Tableau d'indicateurs de performances .53

Méthodologie .57

Attestation .59



Introduction

.5

Le groupe
Air Liquide

.6

Air Liquide
France
Industrie

.8

Notre
engagement
RSE

.9

L'année
2015
en chiffres

Air Liquide France Industrie est une filiale du groupe Air Liquide, un acteur industriel français d'envergure internationale, leader mondial des gaz, technologies et services pour l'industrie et la santé. À ce titre, Air Liquide France Industrie est responsable de la mise en œuvre et du suivi de la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) définie par le Groupe.

Air Liquide France Industrie communique dans ce rapport les résultats de son engagement, et ses objectifs pour l'avenir. Le rapport s'organise autour des trois piliers de la démarche de responsabilité de l'entreprise : l'engagement client, l'accompagnement des collaborateurs et la gestion responsable des opérations.

A. Le groupe Air Liquide

Leader mondial des gaz, technologies et services pour l'industrie et la santé, Air Liquide est présent dans 80 pays avec plus de 50 000 collaborateurs et sert plus de deux millions de clients et de patients. Oxygène, azote et hydrogène sont au cœur du métier du Groupe depuis sa création, en 1902. L'ambition d'Air Liquide est d'être le leader dans son industrie, en étant performant sur le long terme et en agissant de façon responsable.

Pour Air Liquide, ce sont les idées, qui créent de la valeur sur le long terme. L'engagement et l'inventivité permanente des collaborateurs du Groupe sont au cœur de son développement.

Air Liquide anticipe les enjeux majeurs de ses marchés, investit à l'échelle locale et mondiale, et propose des solutions de haute

qualité à ses clients, ses patients, et à la communauté scientifique.

Le Groupe s'appuie sur sa compétitivité opérationnelle, ses investissements ciblés dans les marchés en croissance et l'innovation pour réaliser une croissance rentable dans la durée.

Le chiffre d'affaires d'Air Liquide s'est élevé à 16,4 milliards d'euros en 2015. Ses solutions pour protéger la vie et l'environnement représentent plus de 40 % de ses ventes. Air Liquide est coté à la Bourse Euronext Paris (compartiment A) et est membre des indices CAC 40 et Dow Jones Euro Stoxx 50.



AIR LIQUIDE

TM

Creative Oxygen

B. Air Liquide France Industrie

Air Liquide France Industrie regroupe les activités de production, conditionnement, commercialisation et mise à disposition des gaz industriels de la société Air Liquide en France.

1. NOS CLIENTS

Air Liquide France Industrie, avec ses 300 000 clients, met son savoir-faire au service de toute l'industrie française. Ses 2 350 collaborateurs déploient leur compétence au sein de trois branches d'activité segmentées selon le profil des clients.

Les industries de base

branche d'activité Grande Industrie

Air Liquide France Industrie approvisionne par canalisations des industriels des domaines de la chimie, du raffinage, de la sidérurgie... consommateurs de gros volumes de gaz (avec le plus long réseau en France, de 1 400 km) et leur propose des solutions de mutualisation de l'énergie et de réduction des impacts environnementaux.

Les industries de la transformation

branche d'activité Industriel Marchand

Air Liquide France Industrie accompagne ses clients de secteurs très divers (agro-alimentaire, traitement des eaux, métaux, fabrication du verre, chimie, pharmacie, etc.) jusqu'au point d'utilisation du gaz, grâce à ses équipes d'experts spécialisés dans l'usage des gaz pour leurs procédés.

Les artisans et entrepreneurs

branche d'activité Industriel Marchand

Pour répondre aux besoins des artisans (consommateurs de petites quantités de gaz en bouteille), Air Liquide France Industrie développe des gammes de produits et formats de bouteilles adaptés et anime le plus large réseau de distributeurs régionaux.

Les laboratoires

branche d'activité Industriel Marchand

Air Liquide France Industrie fournit aux laboratoires des gaz et mélanges de gaz sur mesure, avec un haut niveau de pureté, une qualité de service ajustée à leurs besoins et beaucoup de réactivité.

Les industries des semi-conducteurs et du photovoltaïque

branche d'activité Électronique

Air Liquide France Industrie fournit aux fabricants de semi-conducteurs et panneaux photovoltaïques des gaz vecteurs et des gaz spéciaux de très haute pureté, des liquides chimiques et des équipements de mise en œuvre de ces fluides, avec un niveau de qualité, de fiabilité et de service très élevé.

300 000
clients

Une filiale à
100 %
du groupe Air Liquide

9 %
du CA du Groupe (environ)

700
véhicules

2,8 M
de bouteilles

1 400 km
de canalisations

80
implantations en France

Un réseau de
2 500
distributeurs

Plus de
300
technologies pour l'industrie et
l'environnement

2 350
collaborateurs

2. NOS PRODUITS, MATIÈRES PREMIÈRES ET MODES DE PRODUCTION

Air Liquide France Industrie travaille principalement à partir de gaz issus de l'air : oxygène, azote, argon et autres gaz rares (néon, krypton, xénon) et en moindre quantité avec des gaz d'autres origines tels que l'hydrogène, le dioxyde de carbone, l'hélium et l'acétylène.

Les gaz de l'air

L'air, qui se compose essentiellement d'oxygène (21 %), d'azote (78 %) et d'argon (0,9 %), est une matière renouvelable et durable, qui représente la source de la majeure partie des gaz produits par Air Liquide France Industrie.

Air Liquide France Industrie exploite 16 unités de séparation d'air (ASU – Air Separation Unit), chargées de séparer l'azote et l'oxygène, et parfois l'argon.

L'air est aspiré, filtré et séparé de la vapeur d'eau et du CO₂, puis comprimé. L'air sous pression est refroidi à – 173 °C et liquéfié par échange avec l'oxygène et l'azote produits ; les différents composés de l'air sont ensuite séparés par distillation.

On obtient ainsi de l'azote, de l'oxygène et, dans certaines installations, de l'argon et des gaz rares liquéfiés.

Ce gaz est ensuite acheminé soit directement par canalisations sous forme gazeuse, soit sous forme liquide par transport routier. Le gaz peut également être transporté dans des centres de conditionnement pour être mis en bouteilles.

Ces usines « sans cheminée » n'ont recours à aucun procédé de combustion. Elles consomment presque uniquement de l'énergie électrique et ne rejettent pratiquement pas de CO₂ ni d'oxydes de soufre (SO_x) ou d'oxydes d'azote (NO_x).

L'hydrogène et le monoxyde de carbone

Air Liquide France Industrie produit de l'hydrogène à partir du procédé SMR (Steam Methane Reforming, ou reformage de méthane à la vapeur), qui utilise essentiellement

l'eau et le gaz naturel comme matières premières. Huit unités de SMR assurent cette activité chez Air Liquide France Industrie. Dans le procédé SMR, le soufre et les hydrocarbures lourds sont éliminés du gaz naturel. Le méthane CH₄ ainsi obtenu est ensuite introduit dans un four, provoquant une réaction avec la vapeur d'eau sous apport important de chaleur. Le produit généré, le gaz de synthèse, ou syngaz, est constitué essentiellement d'hydrogène H₂ et de monoxyde de carbone (CO).

Le syngaz est refroidi brutalement, et sa chaleur est récupérée pour transformer l'eau en vapeur.

Avec le refroidissement, le Syngaz subit une réaction catalytique : le CO réagit avec la vapeur d'eau pour produire de l'hydrogène supplémentaire.

En sortie de réacteur, le mélange gazeux est essentiellement constitué d'hydrogène et de dioxyde de carbone. L'hydrogène est purifié, puis distribué par canalisations, ou par la route (conditionné en semi-remorque batterie ou en bouteilles). Il peut être aussi transporté sous forme liquide après liquéfaction dans une usine spécifique alimentée par canalisations.

L'hydrogène sert, notamment, à la désulfuration des hydrocarbures afin de réduire la teneur en soufre des carburants. En 2015, les volumes d'hydrogène fournis par Air Liquide aux raffineries du monde entier ont évité le rejet d'environ 1,2 million de tonnes d'oxydes de soufre dans l'atmosphère. Ces unités émettent du CO₂ et des oxydes d'azote NO_x mais quasiment pas d'oxydes de soufre (NO_x).

Le dioxyde de carbone

Le dioxyde de carbone (CO₂) est utilisé par l'industrie, et notamment alimentaire, dans les procédés de surgélation des aliments ou d'élaboration des boissons gazeuses. Cinq unités de valorisation du gaz dioxyde de carbone (CO₂) sont exploitées en France. Pour quatre d'entre elles, le dioxyde de carbone brut provient d'unités gérées par des industriels en amont (producteurs d'ammoniac ou de bioéthanol) et est acheminé par canalisations pour ensuite être traité, purifié et liquéfié. Une cinquième source est opérationnelle depuis 2015, et correspond au captage par cryogénie du CO₂ émis par le SMR de Port-Jérôme, en Normandie.

Le CO₂ obtenu, dit « CO₂ pur », subit des analyses rigoureuses avant d'être acheminé sous forme liquide chez les clients ou dans des centres de conditionnement pour mise en bouteilles ou transformation en glace carbonique.

Cette activité de transformation et purification du dioxyde de carbone permet de réutiliser le CO₂ à des fins industrielles et d'éviter son rejet dans l'atmosphère.

L'hélium

On trouve des sources d'hélium dans six pays du monde : les États-Unis, le Qatar, l'Algérie, la Russie, la Pologne et l'Australie. Présent à 0,3 % dans les poches de gaz naturel de gisements pétroliers, l'hélium est purifié, concentré, liquéfié, puis acheminé en France par bateau.

Qatar 2, la plus grande unité de purification et de liquéfaction d'hélium au monde, a démarré en 2013. Elle est exploitée par le groupe Air Liquide en joint-venture avec un partenaire local.

L'hélium est le liquide le plus froid existant sur Terre (– 269 °C). Il est employé par les laboratoires sous forme liquide pour refroidir les aimants des appareils d'IRM et de RMN. Dans l'industrie, l'hélium est utilisé sous forme gazeuse, notamment pour la fabrication des fibres optiques et des semi-conducteurs.

C. Notre engagement RSE

Air Liquide a pour ambition d'être le leader de son industrie, en étant performant sur le long terme et en agissant de façon responsable.

C'est dans ce cadre, que le Groupe a construit une démarche de responsabilité en phase avec son identité, ses activités et parties prenantes, déclinée en trois engagements.

- Servir nos clients et patients, et contribuer à la société tout entière.
 - Développer nos collaborateurs et conduire nos opérations.
 - Construire des relations avec nos actionnaires et nos autres parties prenantes.
- Le Groupe souhaite, ainsi, créer une dynamique vertueuse en liant la performance et la responsabilité, et en faisant en sorte que chacune de ses filiales porte cette double responsabilité.

Engagement en faveur des droits de l'homme

Air Liquide reconnaît l'importance de la protection des droits de l'homme partout où le Groupe est présent, aussi bien dans la conduite de ses activités que vis-à-vis de ses fournisseurs, au travers de la politique d'achats responsables de l'entreprise. La politique de Responsabilité Sociale et Environnementale d'Air Liquide s'inspire fortement du respect des dix principes du Pacte mondial des Nations unies, de la Déclaration universelle des droits de l'homme, et des règles internationales en matière de droit du travail.

Cette politique précise qu'Air Liquide respecte les droits de l'homme et veille au respect de la dignité de ses collaborateurs, sous-traitants, intérimaires et fournisseurs. Dans ce cadre, les entités du Groupe ex-

cluent, notamment, toute forme de discrimination, de harcèlement, tout recours au travail forcé et au travail des enfants et toute atteinte à la liberté d'association. La politique d'Air Liquide vise à respecter le droit du travail dans tous les pays où il est implanté et considère, ce faisant, qu'il prend en compte les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) à ce sujet.

En 2014, Air Liquide a signé la charte du Pacte mondial (Global Compact). Lancé en 1999 par les Nations unies, le Pacte mondial vise à inciter les entreprises à adopter une attitude responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir les dix principes relatifs aux droits de l'homme, au droit du travail, au développement durable et à la lutte contre la corruption.

En cohérence avec la démarche de responsabilité du Groupe, et pour répondre aux enjeux économiques, sociaux et environ-

nementaux liés à ses activités, Air Liquide France Industrie a décliné ses engagements autour d'un objectif : démontrer au quotidien notre performance et notre engagement auprès de nos clients, décliné en cinq axes.

- La sécurité des personnes et des installations.
- Être un acteur industriel responsable (en ayant un impact positif sur la société et l'environnement).
- L'exigence de performance.
- La mobilisation des équipes et compétences des collaborateurs.
- Le respect des engagements.

La démarche de responsabilité d'Air Liquide France Industrie est présentée dans ce rapport, rédigé conformément à la réglementation française relative aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale (article L. 225-102-1).



2015

en chiffres

Innover pour nos clients



3

partenariats initiés
avec des start-up



5

demandes de brevet



2 704

clients ont répondu à notre enquête
de satisfaction

Développer nos collaborateurs



202

experts Air Liquide France Industrie
reconnus à fin 2015



17 ANS

Ancienneté moyenne des salariés
Air Liquide France Industrie
dans le Groupe



3,7 JOURS

de formation

Conduire nos opérations de façon responsable



- 13%

de distance parcourue par tonne
de gaz livrée par rapport à 2010



19

accidents avec arrêt du personnel
Air Liquide France Industrie,
des entreprises extérieures
et intérimaires en 2015,
contre 29 en 2014
Objectif 2015 : 20



- 3,4%

de consommation énergétique
par mètre cube de gaz produit
des unités de séparation d'air
par rapport à 2010



01

Construire des relations durables avec nos clients

.11

Établir une relation de confiance avec nos clients

.14

Apporter des solutions au service de la performance de nos clients

.17

Innover pour répondre aux besoins de nos clients

Air Liquide France Industrie contribue à améliorer la performance de ses clients par son esprit d'innovation, l'expertise de ses équipes et la fiabilité de ses produits et services.

La recherche de performance est au cœur de l'engagement client d'Air Liquide France Industrie, qui cherche à établir avec eux une relation de confiance, basée sur la proximité et le dialogue.

A. Établir une relation de confiance avec nos clients

Avec 300 000 clients (directs et indirects – servis par les distributeurs) de tailles et de secteurs très différents, Air Liquide France Industrie place la relation client au cœur de ses préoccupations et de sa stratégie de développement. Une démarche qui engage chaque entité et chaque collaborateur de l'entreprise, et qui repose sur la définition d'engagements à respecter au quotidien.

1. DIALOGUE ET PROXIMITÉ

L'implantation sur le territoire français

Air Liquide France Industrie est implanté sur l'ensemble du territoire français. Une proximité qui facilite le dialogue quotidien avec ses clients : 56 unités de production et conditionnement, 12 plateformes logistiques et 44 agences commerciales et centres de services chargés d'assurer la relation quotidienne avec les clients, de la prise de commande jusqu'à la maintenance préventive et curative des installations. Un réseau de 2 500 distributeurs pour servir 250 000 clients indirects, entrepreneurs et artisans, et assurer la gestion du stock déporté de bouteilles.

Des équipes dédiées à l'accompagnement des clients

Au-delà de la proximité géographique, l'expertise et la spécialisation des équipes sont des enjeux forts pour Air Liquide France Industrie pour être en mesure de répondre à l'ensemble des demandes de ses clients, quels que soient leur taille et secteur d'activité.

Dans ce cadre, le portefeuille de clients Grands Comptes est pris en charge par une équipe de commerciaux spécialisés, tant pour les clients de l'activité Grande Industrie que pour ceux de l'activité Industriel Marchand. Avec une bonne connaissance des problématiques d'approvisionnement en gaz de ces clients, qui comptent parfois plus de 80 sites en France, les Responsables Grands Comptes assurent un suivi personnalisé.

Dans la même optique, la réception et le traitement de l'essentiel des demandes clients sont pris en charge par la Direction Relation Client, et le suivi commercial, technique, administratif des clients, dont les artisans et petits laboratoires, est assuré par la Direction Entrepreneurs, Artisans et Réseau.

Par ailleurs, les centres de services nationaux conseillent et accompagnent l'ensemble des clients de la branche Industriel Marchand dans la commande et l'usage de matériels de mise en œuvre ou de mélanges de gaz sur mesure.

Enfin, Air Liquide Assistance (une équipe d'assistance technique joignable en permanence) assure le suivi des installations et des équipements sur les sites des clients.

Les outils de la relation client

Air Liquide France Industrie s'engage dans une démarche de digitalisation de ses outils afin d'optimiser le suivi de ses clients.

Quelques exemples d'outils.

- Le formulaire de contact en ligne, destiné à l'ensemble des clients et prospects qui souhaitent obtenir des informations. Environ 300 demandes par mois sont adressées par cette voie.
- Une interface de commande de produits en ligne, lancée pour les gaz conditionnés en 2014 et pour les gaz liquides en 2015 : www.macommandegaz.airliquide.com. En 2015, 50 % des clients *liquide* ont utilisé cette interface pour communiquer leurs besoins.
- La dématérialisation des bulletins de livraison pour les clients *liquide* ; soit 10 000 bulletins de livraison non imprimés chaque mois en 2015.
- Le portail MyGAS, qui donne à la plupart des clients Industriel Marchand un accès immédiat à leurs consommations de gaz, ainsi qu'à leurs données contractuelles et administratives
- Le portail MyGAS Partner, destiné au réseau des 2 500 distributeurs, facilite la gestion de leurs commandes et le suivi de leur activité gaz.

2. SATISFACTION DE NOS CLIENTS

Les enquêtes pour action

Soucieux de répondre aux besoins de ses clients, Air Liquide France Industrie mène des enquêtes de satisfaction clients, selon un format développé par le Groupe, appelé « Action Survey » ou « Enquête pour action ». Ces enquêtes sont réalisées à un rythme annuel ou, au maximum, tous les 18 mois. Des remontées d'informations sont organisées auprès des clients par téléphone ou sur internet. Les clients identifiés comme étant les plus satisfaits ou les plus insatisfaits sont systématiquement sollicités pour une rencontre visant à approfondir les motifs de satisfaction ou d'insatisfaction et à alimenter la construction des plans d'action.

Le respect des engagements contractuels

Afin de rendre plus autonomes les forces de vente, la procédure de traitement d'affaire s'appuie sur des checklists qui identifient

le type d'affaire, sa complexité et les interlocuteurs à consulter.

La procédure se décompose en quatre étapes.

- Analyse du besoin client et désignation d'un interlocuteur responsable de l'affaire.
- Étude de faisabilité prenant en compte une analyse du risque et une analyse technique.
- Rédaction et présentation de l'offre au client.
- Réalisation du contrat.

Chaque direction est également intégrée en amont de la réalisation de la prestation pour valider, coordonner et planifier l'ensemble des actions de l'intervention. Le client bénéficie, ainsi, d'une prestation rapide et de qualité.

Une fois signé, le contrat est intégré à l'outil de CRM (Customer Relationship Management), qui permet d'assurer le suivi de l'ensemble des engagements contractuels signés.

Le traitement des réclamations

Avec la mise en place de la Direction Relation Client, le recueil et le suivi des réclamations se sont renforcés.

Désormais, toute expression d'insatisfaction par téléphone, courrier ou en face-à-face est enregistrée dans le CRM et le dossier est attribué à un responsable spécialisé. Un comité satisfaction clients se réunit mensuellement pour faire le bilan des sujets de réclamations et proposer des plans d'action nationaux sur les réclamations les plus courantes.



FOCUS

Expérience
CLIENT



PROJET EXPÉRIENCE CLIENT

Lancé fin 2014, **le projet Expérience Client vise à transformer notre Culture Client pour devenir le leader incontesté en satisfaction.**

Comment laisser une image positive auprès de nos clients, non seulement grâce à notre performance technologique, mais aussi dans la relation que nous leur proposons ? Donner envie, c'est faire en sorte que nos clients aient plaisir à travailler avec nous, vivent une expérience positive, agréable...

Le projet a été déployé autour de trois axes. **Partager le sens et l'état d'esprit.** Il s'agit, pour les collaborateurs, de se fédérer autour de comportements et d'attitudes propices à améliorer la relation client. **Se mettre collectivement**

en mouvement, à travers un travail plus collaboratif, la nomination de 50 ambassadeurs internes, la formation, la communication, etc. **Écouter la voix du client :** l'évaluation de la satisfaction clients et l'écoute restent, bien sûr, au cœur du dispositif, via la mise en œuvre d'outils d'analyse stratégique, le développement de baromètres en temps réel – « enquêtes à chaud » –, et de séminaires.

Vient, enfin, l'évolution de nos organisations, de nos outils et de nos pratiques, couvrant l'accueil, le traitement des insatisfactions, le CRM⁽¹⁾, la digitalisation, et la simplification des flux internes.

(1) CRM (Customer Relationship Management) : outils de gestion de la relation client.

L'ART DE FAIRE VIVRE À NOS CLIENTS, UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

ENSEMBLE,
DONNONS

ENVIE!



JE CONSIDÈRE, JE M'ENGAGE, JE SURPRENDS



Campagne d'affichage
du projet Expérience Client.



B. Apporter des solutions au service de la performance de nos clients

Air Liquide France Industrie contribue à la performance de ses clients en mettant en œuvre des solutions techniques ajustées à leurs besoins et en constant renouvellement.

1. NOTRE ENGAGEMENT DE PERFORMANCE

Cet engagement de performance se décline différemment selon les catégories de clientèle.

L'engagement auprès des clients de l'industrie de base

- Offrir des solutions adaptées aux procédés de fabrication pour optimiser la performance globale et contribuer à la réduction de l'empreinte environnementale.
- Proposer des solutions de fourniture intégrant les exigences requises jusqu'au point d'utilisation (pression, pureté, débit...).
- Accompagner nos clients dans la recherche et le suivi de leur performance dans la durée.

L'engagement auprès des clients de l'industrie de la transformation

- Offrir des solutions adaptées aux procédés de fabrication pour optimiser la performance et réduire l'impact environnemental.
- Accompagner le client jusqu'au point d'utilisation du gaz.

L'engagement auprès des laboratoires d'analyse et de recherche

- Proposer une gamme extensive de produits, sur catalogue ou sur mesure.
- Garantir la pureté des gaz fournis et la précision des mélanges.
- Offrir un service flexible et réactif pour répondre aux besoins du secteur.

L'engagement auprès des artisans et entrepreneurs

- Faciliter l'approvisionnement.
- Garantir la sécurité et la simplicité d'utilisation du gaz et de ses équipements.
- Développer une offre de gaz et d'emballages adaptée aux besoins des différents profils d'utilisateurs, notamment itinérants.

L'engagement auprès des clients de l'industrie des semi-conducteurs

- Fournir des gaz et produits chimiques ciblés.
- Garantir la prise en charge complète des fluides sur les sites des clients.
- Innover rapidement pour répondre aux évolutions du secteur.

Ces engagements se concrétisent, notamment, par le développement d'offres adaptées aux besoins spécifiques des clients et par le renouvellement permanent de ce portefeuille d'offres.



Skid Tank.

FOCUS

SKID TANK, LA SOLUTION INTELLIGENTE

Lancée en 2015, l'offre liquide Skid Tank est la solution la plus adaptée pour répondre aux clients dont la consommation de gaz est trop importante pour une fourniture en bouteilles ou en cadres de bouteilles, et trop faible pour l'installation d'un stockage cryogénique classique. Le Skid Tank est un réservoir cryogénique compact (moins de 4 m² au sol) prêt à l'emploi. C'est une alternative plus sûre, car elle ne nécessite pas de manipulation de bouteilles/cadres, plus fiable grâce au déclenchement automatique par télémétrie des réapprovisionnements et plus économique, car sans reprise de produit résiduel comparé aux cadres. Le Skid Tank est compatible avec de nombreuses qualités de gaz et pour une large gamme de pressions (de 1 à 32 bar).

2. NOTRE OFFRE DE SOLUTIONS RESPONSABLES

Outre les actions menées sur ses propres sites de production (cf. chapitre 3 de ce rapport), Air Liquide France Industrie développe des solutions et technologies qui apportent à ses clients la possibilité de réduire leur impact environnemental.

En développant ces solutions, Air Liquide France Industrie accompagne ses clients dans leur démarche de performance économique et environnementale.

Voici quelques exemples de ces solutions et technologies.

L'utilisation d'hydrogène dans les raffineries

Les oxydes de soufre répandus dans l'atmosphère provoquent des problèmes respiratoires chez l'homme. Ils sont également responsables des brouillards de pollution et des pluies acides qui entraînent la déforestation et l'acidification de l'eau.

Air Liquide France Industrie propose aux raffineries d'utiliser l'hydrogène pour retirer le soufre des hydrocarbures et, ainsi, réduire les émissions d'oxydes de soufre dans l'atmosphère.

En 2015, les volumes d'hydrogène fournis par Air Liquide aux raffineries du monde entier ont évité le rejet d'environ 1,2 million de tonnes d'oxydes de soufre dans l'atmosphère, soit près de quatre fois la totalité des émissions annuelles d'oxydes de soufre d'un pays comme la France.

Le traitement des effluents industriels

Air Liquide France Industrie propose une offre très complète de traitement des effluents liquides industriels et urbains, qui vise à éliminer les composants organiques et chimiques qui contribuent à la dégradation de la qualité des eaux de surface. L'entreprise est, ainsi, le spécialiste des traitements d'oxydation des effluents et participe avec ses clients à la mise en œuvre de solutions avancées : oxygénation de stations biologiques, traitements à l'ozone de résidus de procédés chimiques et/ou de micropolluants, destruction de déchets toxiques par oxydation hydrothermale supercritique.



Ces solutions font appel à des technologies développées par le groupe Air Liquide, ainsi qu'à des technologies tierces mises en œuvre dans le cadre de partenariats.

Dans le domaine du traitement des eaux, l'utilisation du CO₂, en remplacement des acides, évite toute pollution saline secondaire due aux chlorures, sulfates, nitrates... déjà réglementés dans plusieurs pays de la Communauté européenne.

Le conditionnement sous atmosphère protectrice des aliments

Le conditionnement des aliments sous atmosphère protectrice réduit, et même élimine, la dégradation physique, enzymatique et microbienne des aliments, qu'ils soient transformés ou non.

Ce procédé met en œuvre des composants naturels de l'air (azote, argon, CO₂, oxygène) et réduit souvent la quantité d'additifs chimiques dans les aliments. La durée de conservation est, alors deux à cinq fois plus longue que sous air.

Les traitements de refroidissement sous flux gazeux

Les procédés de fabrication de pièces mécaniques en acier (pignonnerie de boîte de vitesses, roulements, commandes mécaniques, etc.) requièrent des étapes de refroidissement rapide (trempe), généralement réalisées en plongeant les pièces chauffées (> 900 °C) dans des bains d'huile agités. Cette opération présente des risques d'incendie, exige des étapes supplémentaires de rinçage-nettoyage des pièces mettant en œuvre de grandes quantités d'eau, et dégrade, généralement, la qualité de l'air dans l'atelier. Air Liquide France Industrie propose aux industriels des filières automobile, aéronautique, mécanique... des solutions de fourniture de gaz sous pression (azote, hélium, mélanges azote/CO₂...) conformes aux exigences de performance et aux exigences de sécurité et d'impact environnemental.



FOCUS

DE L'AZOTE PAR CANALISATIONS POUR LES BIOCARBURANTS

Air Liquide France Industrie a construit, en 2015, une canalisation d'azote par forage horizontal dirigé, destinée à alimenter le futur démonstrateur de production de biocarburants par voie thermochimique, implanté sur le site de la raffinerie des Flandres, à Dunkerque.

d'azote (NO_x) sont réduites de 90 %. L'industriel peut, ainsi, rester en-deçà des seuils réglementaires, y compris dans les pays ayant adopté les réglementations les plus drastiques dans le domaine. D'autres industries (fusion de l'aluminium, du plomb, fonderies de fonte) ont également fait ce choix.

L'acheminement du gaz par canalisations

Pour les grands sites industriels, les gaz tels que l'oxygène, l'azote, l'argon, ou l'hydrogène, sont acheminés directement chez les clients par canalisations sous des pressions de 20 à 800 bar et ce, 24 h/24 et 7 j/7.

Au total, 83 % des volumes de gaz produits par Air Liquide France Industrie sont

acheminés par canalisations, un mode de fourniture qui diminue le transport routier et qui allie respect de l'environnement et sécurité. Le réseau de canalisations d'Air Liquide France Industrie en France se déploie sur 1 400 km.

La production sur site

L'offre FLOXAL d'Air Liquide France Industrie propose d'intégrer un équipement sur le site du client (on-site), qui produit instantanément le gaz nécessaire : azote, oxygène, hydrogène... La production est ajustée en qualité et en volume en fonction des besoins des clients.

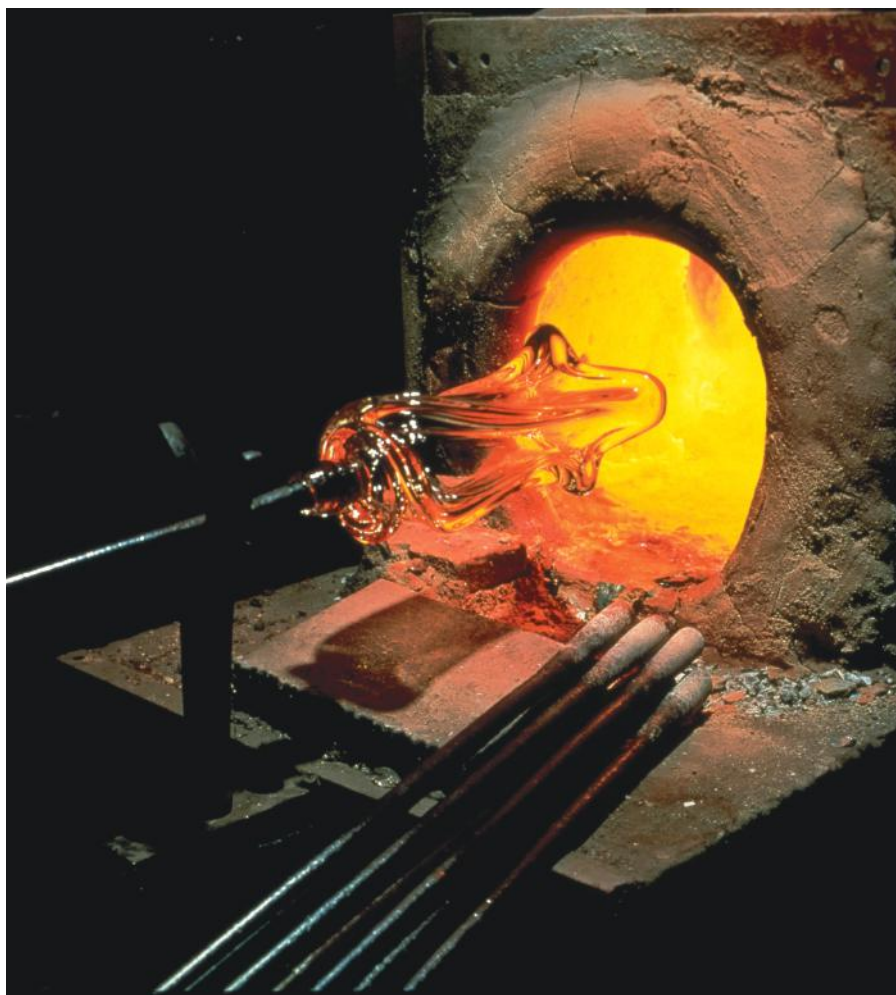
3 % des volumes de gaz produits par Air Liquide France Industrie sont produits on-site, soit environ 300 installations de production d'oxygène et d'azote.

L'isolation des doubles vitrages

L'utilisation de l'argon à la place de l'air entre les deux lames de verre des doubles vitrages s'est imposée comme un standard, tant dans la rénovation que dans la construction nouvelle, contribuant à réduire de près de moitié les déperditions d'énergie. Pour satisfaire aux exigences croissantes en matière d'efficacité énergétique des bâtiments, Air Liquide France Industrie propose d'utiliser du krypton, qui contribue à réduire les consommations d'énergie liées au chauffage et les émissions de CO_2 induites de l'ordre de 25 %.

La fusion du verre à l'oxygène pur

Le choix d'alimenter en énergie un four de fusion de verre par des brûleurs à l'oxygène plutôt que par des brûleurs traditionnels à air préchauffé apporte des améliorations d'efficacité industrielle sur plusieurs plans : productivité augmentée, efficacité énergétique de 10 à 35 %, flexibilité accrue. Dans le même temps, les émissions d'oxyde



C. Innover pour répondre aux besoins de nos clients

L'innovation est un état d'esprit. Elle génère fierté, satisfaction clients et croissance. En 2015, Air Liquide France Industrie a créé une Direction de l'Innovation afin d'encourager les initiatives et le succès rapide d'idées et de solutions innovantes.

1. UN RÉSEAU D'EXPERTS POUR OFFRIR DES SOLUTIONS ADAPTÉES AUX BESOINS DE NOS CLIENTS

Pour mettre en œuvre les solutions développées par les équipes de Recherche et Développement du Groupe, Air Liquide France Industrie s'appuie sur l'expertise d'ALTEC (Air Liquide Technology Center), un département composé d'experts dans les métiers des clients.

Ces experts interviennent depuis la compréhension du besoin du client jusqu'à la réalisation du projet, puis le suivi et l'amélioration de l'installation.

Le plus souvent, ils opèrent dans la conception et la mise en œuvre de matériel d'application : tunnels de surgélation cryogénique, systèmes d'injection de gaz et de contrôle d'atmosphère de fours de traitement thermique des métaux, etc.

Un réseau d'experts techniques a également été créé grâce au programme Technical Community Leaders (TCL) pour répondre à des attentes clients et capitaliser au sein du Groupe sur les domaines de compétences.

2. NOS ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT

La politique d'innovation au service de nos clients s'est déclinée, en 2015, selon plusieurs dimensions.

Évolution continue de nos lignes de produits gaz conditionnés au service de nos clients, de l'artisan aux grands sites industriels. 2015 a vu, ainsi, le renouvellement complet de la gamme de gaz techniques ARCAL™ pour les opérations de soudage à l'arc, plus particulièrement adaptées aux industries les plus exigeantes : aéronautique, nucléaire, pétrochimie, oil & gas, etc.



ENSEMBLE, CONSTRUISONS L'INDUSTRIE DE DEMAIN.



FOCUS

CONNECT, LE PROJET D'USINE DU FUTUR

Air Liquide France Industrie lance Connect, le projet d'Usine du futur de l'activité Grande Industrie. Avec un investissement de 20 millions d'euros d'ici 2017, Connect s'inscrit dans la transformation numérique du Groupe et repose sur l'introduction de nouvelles technologies dans le travail quotidien des équipes.

Air Liquide France Industrie va créer en France un centre d'opération et d'optimisation à distance unique dans l'industrie des gaz industriels, capable de piloter et d'optimiser la production, l'efficacité énergétique et la fiabilité d'une vingtaine de sites Grande Industrie.

Grâce à l'analyse de données de masse (big data), les flux de production de chaque site pourront être adaptés en temps réel au besoin de chaque client. Destiné à être opérationnel en 2017, le centre pilotera la production et la consommation énergétique, tandis que les équipes sur site se concentreront sur la sécurité et la disponibilité des équipements. Une dizaine de nouvelles technologies (scan 3D, réalité augmentée, tablettes tactiles, tutoriels vidéo, etc.) sont en cours de test ou de déploiement sur les sites pour, par exemple, optimiser les opérations de maintenance ou

favoriser le travail en réseau. Connect s'inscrit dans une démarche d'innovation ouverte avec le tissu économique local, l'écosystème français de start-up technologiques et les équipes des sites de production.

Il associe plus de 100 entreprises locales, dont plus de dix start-up françaises. Cette démarche collaborative contribue au développement de nouvelles compétences, pour les équipes de production et de maintenance, en amont des programmes de formation prévus dans le projet.

Évolution de nos offres commerciales destinées à simplifier les processus de choix de références et de commande pour nos clients

Une nouvelle offre, Signature™, est proposée pour la mise à disposition des mélanges sur mesure de gaz spéciaux conditionnés dédiés à l'étalonnage d'analyseurs dans les laboratoires de recherche, industriels et académiques, en attente d'un haut niveau de fiabilité. Claire et lisible, Signature™ a été structurée autour de quatre familles de mélanges, pour quatre délais de livraison garantis. Synonyme de produits et de services à haute valeur ajoutée, Signature apporte aussi transparence et simplicité : le client est informé par e-mail des délais de livraison, et un conseiller unique et spécialisé l'accompagne du début à la fin.

Air Liquide France Industrie renforce son expertise technique au travers de partenariats pour accompagner ses clients sur des solutions responsables. Quelques exemples.

Partenariat avec INNOVEOX

Air Liquide France Industrie a contribué à la mise en service de la première unité industrielle pour la destruction de déchets toxiques par la technologie d'oxydation hydrothermale supercritique développée et opérée par la jeune société innovante Innoveox sur l'île de La Réunion. Pour ce projet, Air Liquide France Industrie a conçu et réalisé une unité de pressurisation à 300 bar d'oxygène destiné à être injecté dans le réacteur de traitement d'Innoveox. À la suite de cette première, d'autres installations sont en préparation pour la France métropolitaine, la Nouvelle-Calédonie et le Canada.

Partenariat avec le groupe MECACHROME

Air Liquide France Industrie a finalisé en 2015 avec le groupe Mecachrome la démonstration industrielle de l'efficacité de l'assistance cryogénique pour l'usinage de métaux durs (alliages de titane). L'injection d'azote liquide au plus près de la zone de travail à la place des lubrifiants traditionnels apporte un gain considérable de productivité (vitesse d'usinage plus élevée), tout en éliminant les

nuisances induites par la pulvérisation des huiles d'assistance : hygiène au poste de travail, salissures des copeaux. L'équipement de plusieurs machines industrielles est programmé pour 2016.

Partenariat avec POLY-SHAPE

La fabrication additive est une technologie en développement dans de multiples filières telles que l'aéronautique, le médical, l'automobile... C'est un procédé innovant, qui s'affranchit des limites que pose l'usinage et permet donc une liberté de formes. Ses domaines d'application sont très vastes. Pour répondre aux équipes chargées de mettre au point des procédés de fabrication de pièces complexes à partir de poudres métalliques (très réactives avec l'oxygène), Air Liquide France Industrie a développé une offre intégrant des dispositifs spécifiques qui garantissent aux fabricants d'opérer leur process de production en toute sécurité et fiabilité (distribution sécurisée d'argon, équipements pour le stockage des poudres, assistance technique d'experts Air Liquide), et s'est associé avec Poly-Shape, leader en France de la fabrication additive, pour développer et tester de nouvelles solutions gaz grâce à leur plateforme de développement.

Soutien à des initiatives de développement, notamment en direction de PME et de start-up

Air Liquide France Industrie est membre de plusieurs pôles de compétitivité et joue un rôle actif pour favoriser l'émergence de projets de développement collaboratifs associant des PME. L'entreprise est, ainsi, membre des pôles EMC2 (technologies de production), Aerospace Valley (aéronautique-espace-systèmes embarqués), Axelera (chimie-environnement), Materalis (matériaux), IAR (industries et agroressources), PNB (pôle de l'industrie nucléaire).

Programme de soutien au développement de start-up

Air Liquide France Industrie apporte son expertise et son appui technologique et financier pour aider les jeunes structures innovantes qui travaillent sur des technologies mettant en œuvre des gaz industriels.

L'entreprise les aide, notamment, à passer les étapes clés de leur développement : mise en place d'un démonstrateur ou d'une unité prototype, analyse de risque... Air Liquide France Industrie leur facilite aussi l'accès à des marchés ou des partenariats en organisant la mise en relation avec le réseau international du Groupe.

Innovation enrobage en continu

L'enrobage cryogénique en continu sert à produire des aliments surgelés individualisés enrobés de sauce tels que poêlées, légumes sautés, ratatouille... La solution s'adresse aux fabricants qui souhaitent innover avec des produits à valeur ajoutée, ou à la recherche de nouvelles recettes pour conquérir des marchés.

Développé par Air Liquide, ce procédé d'enrobage cryogénique fonctionne en mode continu, c'est-à-dire sans rupture de charge, ce qui augmente la production et réduit les opérations manuelles.

Air Liquide France Industrie peut répondre à une très large gamme de débits avec un enrobage de sauce précis, complet et homogène.

Innovation surgélation de graisse

Le Fat Crystallization Unit (FCU) solidifie les matières grasses liquides à haut point de fusion pour obtenir des poudres de matières grasses de 60 à 300 µm. La poudre obtenue est entièrement stable à température ambiante et résistante au mottage. La durée de conservation s'en trouve augmentée. Outre cet aspect qualitatif, cette solution offre des bénéfices à l'usage : dosage simplifié, plus précis et mieux maîtrisé, conditionnement facilité, gain d'énergie. Avec ses dimensions (2x4x3 m), le FCU est un équipement peu encombrant. Sa conception permet de traiter une gamme étendue de produits avec une nettoyabilité optimale et une maintenance réduite.



02

Développer et motiver nos collaborateurs

.21

Promouvoir
la diversité
et l'égalité
professionnelle

.25

Accompagner
le dévelop-
pement des
compétences
de nos
collaborateurs

.26

Entretenir la
motivation et
le bien-être des
collaborateurs

.31

Assurer le
maintien du
dialogue social

.32

Mobiliser les
collaborateurs
sur les ques-
tions de déve-
loppement
durable

Air Liquide France Industrie s'engage en faveur du bien-être et du développement professionnel de ses collaborateurs. Sa démarche repose sur les principes de ressources humaines définis par le groupe Air Liquide. Elle est mise en œuvre par la Direction des Ressources Humaines, qui a pour mission de créer les conditions d'un environnement de travail favorisant l'épanouissement et le développement individuel, ainsi que la cohésion des équipes et l'efficacité collective.

A. Promouvoir la diversité et l'égalité professionnelle

La diversité des collaborateurs est l'un des piliers de la politique Ressources Humaines du groupe Air Liquide. Elle s'exprime dans différents domaines : les nationalités, l'âge, la mixité et le handicap. Créatrice de valeur, elle favorise l'échange de points de vue différents et encourage le renouvellement des schémas de pensée.

1. L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMMES-FEMMES

Au cœur de la politique de ressources humaines d'Air Liquide, le respect de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a fait l'objet d'un plan d'action global, visant à augmenter de manière significative la part des collaboratrices au sein du Groupe.

Air Liquide France Industrie s'inscrit dans cette dynamique et s'engage en faveur du respect de l'égalité professionnelle.

Dans ce cadre, un accord avec les quatre organisations syndicales représentatives a été signé pour 2013-2015, favorisant

la mise en œuvre d'actions concrètes au sein de l'entreprise.

Recrutement et mixité

Pour favoriser l'insertion de femmes au sein de l'entreprise, Air Liquide France Industrie s'est engagé à embaucher un nombre de femmes équivalent au taux de féminisation des candidatures reçues. Cet engagement concerne l'ensemble des catégories professionnelles.

Évolution professionnelle

Air Liquide France Industrie s'est engagé, afin de garantir l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes dans le déroulement des carrières et l'évolution des qualifications, à promouvoir au statut de cadre autant de femmes que d'hommes

(en proportion de la représentation des hommes et des femmes dans le dernier coefficient Agents de Maîtrise et Techniciens).

Concernant les congés pour raisons familiales (maternité, adoption, congé parental...), pouvant être à l'origine de disparités entre les trajectoires professionnelles des hommes et des femmes, des entretiens avec le Manager et le Responsable Ressources Humaines sont mis en place avant le départ et au retour de ces différents congés afin de s'assurer de la neutralité de ces périodes sur l'évolution de carrière du salarié.

Rémunération

Afin de s'assurer de l'égalité de traitement, les indicateurs de réalisation du plan de promotion seront présentés par genre, par catégorie professionnelle et par tranche de salaire de base aux instances représentatives du personnel, une fois le plan de promotion clos. Les salariées en congé maternité ou d'adoption éligibles aux éventuelles augmentations collectives les perçoivent aux dates fixées dans le cadre de la NAO (Négociation Annuelle Obligatoire).

En outre, leur situation est analysée et révisée en tenant compte de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant le congé maternité ou d'adoption par les salariés de la même catégorie professionnelle.

Conditions de travail

Air Liquide France Industrie œuvre en faveur de la prise en compte de critères de mixité et de parentalité dans la définition des conditions de travail de ses collaborateurs.

De même, des objectifs d'action ont été fixés afin de favoriser une meilleure articulation de la vie professionnelle avec les responsabilités familiales des collaborateurs : respecter des horaires pour l'organisation des réunions, privilégier les conférences téléphoniques, encourager les congés paternité (avec un salaire maintenu à 100 % pendant le congé).



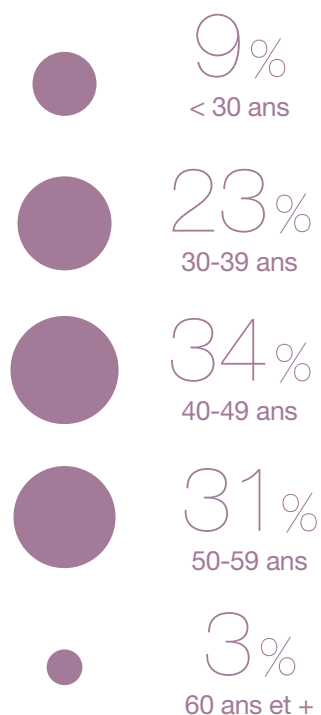
2. LE CONTRAT DE GÉNÉRATION

Air Liquide France Industrie s'engage en faveur de la diversité professionnelle en développant des actions au bénéfice des salariés de plus de 55 ans et de moins de 30 ans.

Au sein d'Air Liquide France Industrie, le dispositif du contrat de génération* est mis en œuvre dans le cadre d'un plan d'action 2013-2016, qui a pour objectif de favoriser...

- Une insertion durable des jeunes dans l'emploi grâce à la promotion des contrats à durée indéterminée.
- L'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés seniors.
- La transmission des savoirs et des compétences.

Pyramide des âges des salariés Air Liquide France Industrie en 2015



3. L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Air Liquide France Industrie favorise l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées, et encourage la sous-traitance de certaines activités à des établissements accueillant des personnes en situation de handicap.

Un engagement qui s'inscrit dans le cadre de la politique de diversité menée par le Groupe depuis plus de dix ans et renouvelé par le troisième accord d'entreprise pour l'emploi des personnes handicapées, qui couvre la période 2013-2015 et implique la filiale Air Liquide France Industrie.

Cet accord reprend les mesures existantes et en introduit de nouvelles.

- Poursuivre et développer les actions en faveur de l'intégration et du maintien dans l'emploi de salariés handicapés (ob-

jectif 2013-2015 de 42 embauches, dont 22 CDI et 20 contrats en alternance pour les sociétés de l'accord).

- Faciliter l'accueil et l'intégration professionnelle des travailleurs handicapés dans l'entreprise en sensibilisant l'entourage.

- Trouver les solutions individuelles les plus adaptées aux travailleurs handicapés, assurer un suivi pour favoriser leur maintien dans l'emploi.

- Développer des solutions pour les travailleurs reconnus inaptes à tout poste.

- Permettre le maintien dans l'emploi ou l'évolution professionnelle des travailleurs handicapés, en proposant une formation adaptée.

- Poursuivre et renforcer les actions en faveur des établissements qui accueillent des travailleurs handicapés.

- Mettre en œuvre des accords et les décliner au niveau local.

Un premier bilan fait mention d'un taux d'emploi de travailleurs handicapés chez Air Liquide France Industrie de 3,7 % en 2015.



FOCUS

LA MISSION HANDICAP

Portée par la Direction des Relations et du Développement Social d'Air Liquide en France, la Mission Handicap impulse, dynamise et coordonne les actions menées au sein du Groupe en faveur des personnes en situation de handicap. Pour mener ces actions, la Mission s'appuie localement sur des collaborateurs « référents handicap » au sein des différentes filiales françaises d'Air Liquide.

Chez Air Liquide France Industrie, le « référent handicap » assure, en lien avec les Responsables des Ressources Humaines et les Managers, la mise en œuvre des actions et coordonne l'organisation de groupes de travail sur ces sujets.

En 2015, la Mission Handicap est intervenue en faveur de la sensibilisation des salariés au cours de la 18^e Semaine Nationale pour l'Emploi des Personnes Handicapées. Elle a choisi de mettre à l'honneur le travail d'un photographe à travers l'exposition Act. Cette dernière montre des personnes handicapées en mouvement dans des espaces de vie. Les collaborateurs étaient invités à visiter l'exposition et à regarder les vidéos associées de l'artiste. D'autres événements ont été organisés sur les sites d'Air Liquide en France, ainsi qu'au niveau national.



Le programme TCL a
identifié 202 experts
Air Liquide France Industrie
à fin 2015.

Patrick SCALBERT,
Local Expert, Matériels et
équipements conditionnés

Photo réalisée lors de la
journée de célébration de
l'innovation et de l'expertise à
Bagneux, le 16 décembre 2015.

B. Accompagner le développement des compétences de nos collaborateurs

Air Liquide France Industrie rassemble 2350 collaborateurs, répartis sur plus de 80 sites en France. Sa politique de ressources humaines, définie dans le cadre de la politique Groupe, s'attache à encourager le développement des compétences des collaborateurs au travers de dispositifs d'accompagnement et de formation adaptés aux différents profils.

1. L'INTÉGRATION DES SALARIÉS

Dans le cadre de sa politique de recrutement, Air Liquide France Industrie accueille chaque année plus de 150 nouveaux collaborateurs en provenance d'autres sociétés du Groupe ou de l'extérieur. Ces nouveaux embauchés bénéficient d'un programme d'intégration qui repose sur un parcours personnalisé, une journée d'intégration au sein d'un site d'exploitation Air Liquide France Industrie, des points de situation réguliers et un accès à un espace personnalisé ressources humaines.

2. LA FORMATION

Air Liquide France Industrie porte une attention particulière à l'évolution des compétences et à la formation de ses collaborateurs. Une démarche qui répond à l'exigence de performance de l'entreprise, qui contribue fortement à améliorer la satisfaction de ses clients, et qui participe à la préservation de la santé et de la sécurité des collaborateurs.

Dans le cadre des orientations d'Air Liquide et en synergie avec Air Liquide Université, Air Liquide France Industrie a élaboré sa politique de formation 2015 en cohérence avec les ambitions de l'organisation, en accompagnant l'ancrage des basiques métiers, pour toujours plus de maîtrise des fondamentaux. Le deuxième axe majeur reste le renforcement de la Culture Sécurité.

3. LE TUTORAT

Afin de faciliter l'apprentissage progressif des métiers, Air Liquide France Industrie

met en place des programmes de tutorat qui reposent sur le suivi personnalisé des collaborateurs.

Dans ce cadre, plus de 400 tuteurs (collaborateurs Air Liquide France Industrie) ont été formés, depuis 2008, et sont chargés, en lien avec le Manager et le Responsable des Ressources Humaines, d'accompagner l'intégration du collaborateur dans le milieu professionnel et de lui transmettre un métier par l'acquisition progressive de compétences professionnelles.

Ce programme de tutorat fait partie intégrante du processus de formation prévu pour les fonctions soumises à habilitation, selon le programme du système de sécurité industrielle (*cf. la présentation du système IMS développé dans le chapitre 3 de ce rapport*).

4. LE PROGRAMME TCL

Au cœur de la stratégie d'entreprise, l'expertise technique et l'innovation sont des

facteurs clés de la croissance du Groupe. Chaque année, Air Liquide dépose environ 300 brevets, fruits de l'expertise de ses collaborateurs, dont une dizaine proviennent de la filiale Air Liquide France Industrie.

Le programme Technical Community Leaders (TCL), rassemble des collaborateurs « experts » du Groupe avec un objectif double.

- Encourager la reconnaissance des expertises techniques, et permettre à ces experts de poursuivre une carrière technique aussi bien reconnue qu'une carrière managériale,
- Faire bénéficier l'entreprise du savoir-faire des experts, en encourageant leur participation à des missions techniques et à des actions de formation.

Ce programme a identifié 202 experts Air Liquide France Industrie à fin 2015 (180 experts de niveau local, et 21 experts de niveau international et un international fellow) parmi les 2300 experts identifiés au sein du Groupe.



FOCUS

VERS UNE PÉDAGOGIE PARTICIPATIVE

Air Liquide France Industrie a inauguré, le 25 novembre 2015, sa nouvelle plateforme de formations techniques à Genas, près de Lyon. Cette plateforme accompagne la montée en compétence des équipes techniques et intègre les futures évolutions technologiques. C'est un espace qui propose aux équipes

techniques des formations « en situation » grâce aux installations et aux matériels de mise en œuvre des gaz sur place. La première formation, « Maintenance des installations en clientèle, stockages gaz de l'air et CO₂ », a été dispensée ce même jour avec la contribution d'experts TCL des installations en clientèle.

C. Entretenir la motivation et le bien-être des collaborateurs

Air Liquide France Industrie veille à entretenir la motivation et le bien-être de ses collaborateurs.

1. LA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION ET D'ÉVOLUTION DES COLLABORATEURS

La rémunération des collaborateurs

La rémunération versée aux collaborateurs est déterminée, dans le respect de la législation applicable, en fonction du poste occupé, du marché, de l'équité interne et de la performance. Elle se compose d'un salaire de base auquel peuvent s'ajouter des éléments de rémunération complémentaires. L'évolution annuelle est abordée lors des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) et le bilan du plan de promotion est présenté aux instances représentatives du personnel en septembre, une fois le plan de promotion clos. Certains collaborateurs sont éligibles, par ailleurs, à une part variable (bonus ou prime sur objectifs) afin de reconnaître leur performance.

Elle est mesurée à partir de critères quantitatifs et qualitatifs (dont des objectifs liés au développement durable : sécurité, efficacité énergétique), et dépend généralement de paramètres tels que les résultats de l'entreprise et la performance individuelle.

En 2015, 32 % des salariés Air Liquide France Industrie ont bénéficié d'une part variable de rémunération.

Les Managers et les Responsables Ressources Humaines sont garants de la bonne application des orientations ainsi convenues, de la tenue des entretiens et de la communication des éléments de positionnement de la rémunération au regard des principes de rémunération fixés par l'entreprise comme de l'égalité de traitement.



FOCUS

LA PARTICIPATION DES COLLABORATEURS AU CAPITAL D'AIR LIQUIDE

Depuis 1986, onze opérations d'augmentation de capital du groupe Air Liquide ont été spécialement réservées aux collaborateurs du Groupe, en les faisant bénéficier de conditions préférentielles. Fin 2014, la part du capital détenue par les salariés et anciens salariés du Groupe est estimée à 2,4 %, dont 1,6 % au sens de l'article L. 225-102

du Code de commerce correspondant aux titres souscrits par les salariés dans le cadre des augmentations de capital qui leur sont réservées ou qui sont détenus dans le cadre d'une gestion collective. Une démarche qui s'inscrit pleinement dans la stratégie d'Air Liquide d'associer davantage les salariés du Groupe à l'avenir de l'entreprise.

L'entretien individuel annuel

En 2015, 83 % des salariés Air Liquide France Industrie ont bénéficié d'un entretien individuel d'évaluation de leur performance avec leur Manager. Une démarche constructive, qui contribue à accompagner le développement des compétences et à encourager l'évolution professionnelle des collaborateurs.

Les entretiens de carrière

La Direction des Ressources Humaines accompagne le développement de carrière des collaborateurs à travers l'organisation d'entretiens de carrière.

En 2015, ces entretiens ont concerné 35 % des collaborateurs d'Air Liquide France Industrie.

La mobilité

Véritable moteur de la croissance du Groupe, Air Liquide encourage fortement la mobilité géographique et professionnelle des collaborateurs. Par ce biais, l'entreprise capitalise sur le savoir-faire développé dans les différents métiers et diffuse une culture d'entreprise commune. Elle permet également aux collaborateurs de bénéficier d'opportunités de carrière. Le taux de mobilité est, en moyenne, de 8 %.

Les parcours Trajectoire

Ce programme identifie des collaborateurs évolutifs, pour construire un plan de développement, avec eux et leurs Managers, et les accompagner activement dans une évolution vers des postes de responsabilités supérieures.

Le passage au statut de cadre

60 % des effectifs d'Air Liquide France Industrie ont le statut d'agent de maîtrise ou de technicien. Ce sont des collaborateurs moteurs de la performance opérationnelle, qui jouent un rôle clé dans la compétitivité de l'entreprise.

Chaque année, des Agents de Maîtrise et Techniciens bénéficient d'un passage au statut cadre.

Une évolution encadrée par un programme dédié d'une durée de trois ans, et formalisée par la décision d'un jury composé du Manager, d'un représentant de la filière et de la Direction des Ressources Humaines.

Ce programme stimule la motivation interne et incite les collaborateurs à être acteurs de leur parcours professionnel. Il permet aussi d'encourager l'évolution des compétences, la formation et la mobilité. En 2015, 16 personnes ont été promues au statut cadre.

2. LES ENQUÊTES DE MOTIVATION

La motivation des collaborateurs a un effet direct sur la performance de l'entreprise. Ainsi, chez Air Liquide France Industrie, une enquête de motivation est réalisée tous les deux ans afin d'évaluer le niveau de satisfaction des collaborateurs, d'identifier leurs attentes et de définir des axes de progrès. La dernière enquête, réalisée fin 2014, a montré une implication et un engagement forts.

- Un taux de participation de **76 %** (en progression par rapport à 2012).
- Un fort niveau d'implication dans le travail : **97 %** des collaborateurs se déclarent suffisamment, très ou trop impliqués.
- **87 %** des collaborateurs sont fiers de travailler pour le groupe Air Liquide.

À partir des résultats détaillés, un plan d'action précis a été mis en œuvre tout au long de l'année 2015.



3. LES CHALLENGES INTERNES

Air Liquide France Industrie organise des challenges et concours internes afin d'encourager la motivation et l'esprit d'innovation de ses collaborateurs.



Trophées de L'INNOVATION 2015

NOUVELLE FORMULE DIGITALE & PARTICIPATIVE

INSCRIPTION VIA L'INTRANET JUSQU'AU 15 OCTOBRE

AIR LIQUIDE
FRANCE INDUSTRIE

LES TROPHÉES DE L'INNOVATION : UNE NOUVELLE FORMULE PLUS DIGITALE ET PARTICIPATIVE !

Chaque année, les Trophées de l'innovation récompensent des projets de collaborateurs d'Air Liquide France Industrie. En 2015, les Trophées ont fait peau neuve pour offrir à tous de prendre part à une expérience collaborative nouvelle. Les collaborateurs étaient invités, toutes fonctions confondues, en solo ou en équipe, à inscrire leurs nouvelles solutions ou à partager leurs projets réalisés les plus innovants sur une plateforme participative. La sélection des dossiers a été réalisée par un jury interne, mais pas seulement : des jurys externes à l'entreprise ont été consultés, et les collaborateurs ont pu liker leur projet « coup de cœur ». C'est un nouveau regard sur l'innovation, qui propose à chacun de participer à sa manière aux Trophées. Sur les 109 dossiers déposés, sept innovations ont été primées



LE CHALLENGE VISION AIR

En 2015, une équipe d'experts Air Liquide France Industrie, associée à des collaborateurs de l'Ingénierie, a remporté un prix au challenge Groupe « Respirer dans la ville ».

Les mégapoles génèrent de considérables problèmes de pollution. Il s'agissait de proposer une offre globale de purificateurs intégrant une analyse continue de la pollution de l'air afin de garantir dans les intérieurs publics et privés un air de qualité, débarrassé de toute sorte de pollution comme les COV (Carbone Organique Volatil); et de créer pour le Groupe un business model qui regroupe une offre élargie, de la production d'air dépollué à la commercialisation, avec des prestations intégrées qui garantissent le confort de l'utilisateur.



PROTECTION OF BABIES IN PRAMS AND PUSHCHAIRS FROM THE TOXIC EFFECTS OF EXHAUST GASES RELEASED BY CARS IN HIGHLY POPULATED URBAN AREAS, ESPECIALLY DURING POLLUTION PEAKS.

Team: Liene Vytzkina, Renaud Thiaud, Simon Jellie, Ting Zhang, Goping Zhu, Zhi Wang, Frederic Belenconiere, Morgane Riviere, Anne-Laure Lessort, Christian Daviel

Entities: Paris Saclay Research Center, 983C, Air Liquide Santé International and, Global EBC Solutions France

TEAM AIRMET

Air Purifier helmet for protection and comfort during cycling or motorbiking

Team: Romain Davoine, André Bourdais, Bo Wei, Weihua Chen, Jason Guo, Tianan Xia, Huizhong Sun, David Brathwaite, Eric Binchop, Sunder M. Visuri, Rasanayagam, Vince Harley

Entities: ALMG, SRC, ALUS, BRIC

TEAM AIRCOOL

The AirCool offer consists in supplying office buildings with clean air produced by dedicated on-site modules.

Team: Renaud Thiaud, Vianney Meunier, Olivier Mahe, Alban Pomer, Bruno Alban

Entities: ALF/IM / ALTEC / Global EBC Solutions France

© DR

LES CHALLENGES EUROPÉENS DE LA COUPE INDUSTRIEL MARCHAND 2015

De janvier à décembre 2015, la coupe Industriel Marchand s'est déroulée dans toute l'Europe de l'Ouest, afin d'encourager la croissance et le développement des ventes. Au sein d'Air Liquide France Industrie, tous les vendeurs ont été mobilisés. Quinze collaborateurs ont terminé sur les podiums européens pour les challenges en individuel. Des challenges par équipe sur l'Innovation, la Satisfaction clients et l'Intelligence économique ont également eu lieu. Les équipes gagnantes sont en cours de sélection et, parmi elles, des collaborateurs Air Liquide France Industrie.




CHALLENGE EUROPÉEN : COUPE IM 2015

ONE TEAM. ONE DREAM.

IM

La coupe européenne IM 2015 est lancée. Il s'agit du plus important challenge commercial jamais lancé par les équipes IM en Europe de l'Ouest. Nous espérons que vous serez nombreux à y participer ! En participant, vous aurez peut-être la chance d'aller à Berlin et de gagner des places pour l'Euro 2016 de football qui se déroulera en France. Vous pouvez prendre part au challenge à titre individuel ou en équipe. Plus d'informations sur l'intranet ALFI > Industriel Marchand > Ventes et relation client

AIR LIQUIDE
Creative Oxygen

© DR

4. L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE

Afin de favoriser le bien-être de ses collaborateurs, Air Liquide France Industrie a mis en place différents dispositifs qui contribuent à renforcer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

L'organisation du temps de travail

Au sein d'Air Liquide France Industrie, la durée et les modalités d'aménagement du temps de travail ont été définies à partir du cadre législatif applicable, de la convention collective du secteur des Industries Chimiques et des accords d'entreprise signés avec les organisations syndicales. Cinq formes de décompte du temps de travail sont applicables en fonction des profils et métiers des collaborateurs.

À l'issue de la phase de test, en 2013-2014, Air Liquide France Industrie a confirmé sa volonté d'inscrire le télétravail, un jour par semaine, comme modalité d'organisation au sein de l'établissement de Bagnex (92). Le télétravail remporte une bonne adhésion des télétravailleurs et de leurs Managers. Lors d'une enquête réalisée en 2014, 92 % des Managers estimaient que la performance des télétravailleurs s'était maintenue ou améliorée et 91 % des télétravailleurs estimaient que le bénéfice sur la qualité de vie au travail était substantiel.

En 2015, un tiers des collaborateurs éligibles ont opté pour le télétravail et plus de 100 collaborateurs télétravaillent actuellement.

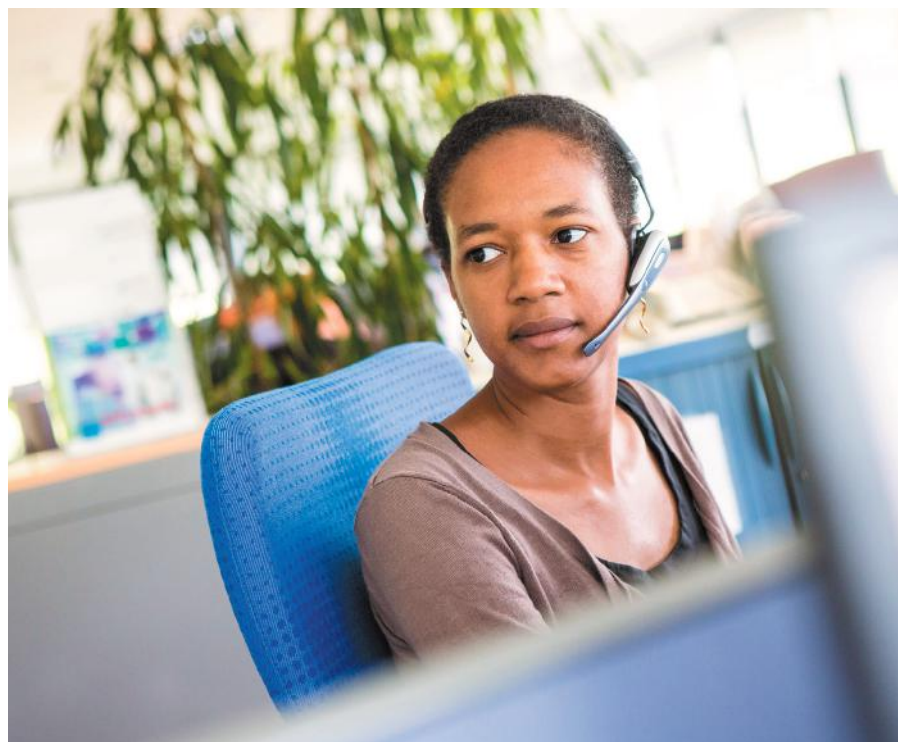
L'absentéisme

Depuis 2013, le taux d'absentéisme pour maladie, arrêt de travail, trajets et maladies professionnelles, a diminué de 10 % (3,3 % vs 3,8 %).

Services et accompagnement

Afin d'aider ses collaborateurs à mieux concilier vie professionnelle et vie privée, Air Liquide France Industrie a mis en place des partenariats spécifiques avec des prestataires de services.

Concernant la garde d'enfant, dix places au sein des crèches d'entreprise du réseau Babilou sont réservées aux collaborateurs



d'Air Liquide France Industrie de la région parisienne et de la région Rhône-Alpes.

De même, Air Liquide met à disposition des collaborateurs parents d'un enfant de moins de 3 ans, le CESU (Chèque Emploi Service Universel), qui vise, notamment, à faciliter la garde d'enfant à domicile.

Les collaborateurs bénéficient également d'un accès à un e-portail d'information depuis le bureau ou leur domicile. Cet outil regroupe une multitude d'informations pratiques, administratives et juridiques visant à faciliter le quotidien des collaborateurs. Trois services sont, en particulier, disponibles depuis la plateforme.

- « SVP Vie quotidienne », qui met les collaborateurs en contact avec des experts pour avoir des réponses à leurs questions liées à la famille, la santé, le logement...

- Un service de mise en relation avec des prestataires de services qualifiés.

- « SVP retraite », pour obtenir des informations juridiques, réglementaires, fiscales et pratiques sur la retraite.

Enfin, les collaborateurs Air Liquide France Industrie peuvent rencontrer des assistant(es) sociales, chargé(e)s d'accompagner en toute confidentialité les salariés confrontés à des difficultés personnelles ou professionnelles.

D. Assurer le maintien du dialogue social

Air Liquide France Industrie veille au maintien du dialogue social et à la bonne représentation des intérêts de ses salariés.

1. LES RELATIONS SOCIALES

Au sein d'Air Liquide France Industrie, un pôle Relations Sociales est en charge du dialogue social à travers l'animation des instances représentatives du personnel, ainsi que la négociation et la mise en œuvre des accords collectifs.

Le pôle est également en charge de la valorisation des dispositifs sociaux auprès des collaborateurs (e-portail, services).

2. LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

100 % des collaborateurs bénéficient d'un accès à une structure de représentation.

La commission HSCT du CCE d'Air Liquide France Industrie

Dans le cadre du fonctionnement du CCE, une Commission HSCT (Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail) composée de représentants du personnel se réunit au moins deux fois par an et publie un rapport intégrant les réponses de la Direction aux questions soulevées. Un mécanisme qui permet de répondre aux attentes des différentes parties en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. En outre, une instance de coordination des CHSCT a été mise en place en 2015 à deux reprises lors de projets intéressant les conditions de travail et concernant plusieurs établissements de l'entreprise.

3. LES ACCORDS COLLECTIFS

La diversité et la richesse des accords collectifs conclus au sein d'Air Liquide France Industrie témoignent de l'engagement de l'entreprise en faveur du maintien du dialogue social.

- Environ 45 accords collectifs ont été conclus depuis le 7 mai 2011.
- Quatre accords collectifs applicables à Air Liquide France Industrie ont été conclus en 2015.

Une représentation assurée par l'intermédiaire de plusieurs instances



E. Mobiliser les collaborateurs sur les questions de développement durable

Chaque collaborateur est impliqué dans la démarche de responsabilité d'Air Liquide et doit se conformer à l'engagement éthique de l'entreprise.

1. LE RESPECT DES PRINCIPES ÉTHIQUES

Air Liquide France Industrie s'engage dans une démarche éthique, à laquelle chaque collaborateur est associé dans son travail au quotidien.

Cette démarche est formalisée dans les « Principes d'action » et le « Code de conduite » des salariés. Elle est intégrée au « BLUEBOOK », le référentiel complet des procédures du groupe Air Liquide, accessible à l'ensemble des salariés.

Le BLUEBOOK

Référentiel global du Groupe, le BLUEBOOK rassemble tous les documents de référence d'Air Liquide et est structuré selon 13 axes.

- Responsabilité Sociale et Environnementale.
- Gestion des risques, contrôle interne et audit.
- Juridique.
- Finance.
- Contrôle des opérations.
- Innovation et propriété intellectuelle.
- Hygiène, sécurité, environnement et IMS (Industrial Management System).
- Ressources Humaines.
- Communication.
- Achats.
- Technologies de l'information.
- Sécurité informatique.
- Énergie.

La bonne application de ce référentiel par les collaborateurs est contrôlée chaque année par le Groupe (un audit par an minimum) et par Air Liquide France Industrie (quatre audits par an minimum).

Les Principes d'Action

Formalisés en 2006 pour l'ensemble des filiales du Groupe, les principes d'action sont au cœur de la stratégie de développement d'Air Liquide.

Rassemblés au sein du BLUEBOOK, accessible à l'ensemble des collaborateurs, ils explicitent les valeurs du Groupe concernant ses principales parties prenantes, l'environnement, l'innovation et l'organisation du Groupe.

Le respect des Droits de l'homme

Le Groupe a également défini ses engagements en matière de respect des Droits de l'homme, applicables dans l'ensemble de ses entités.

Chaque collaborateur est, ainsi, invité à veiller au respect de ces engagements : éviter toute forme de discrimination, de harcèlement, tout recours au travail forcé ou au travail des enfants, garantir la liberté d'association, etc.

Ces engagements ont été établis conformément aux conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Le Code de conduite des salariés

Air Liquide invite chacune de ses filiales à décliner les engagements du Groupe dans un code de conduite « local », en phase avec les normes applicables à l'entité et les spécificités de son territoire d'implantation. Dans ce cadre, Air Liquide France Industrie a mis en place son propre code de conduite des salariés, reposant sur les dix principes fondamentaux du Groupe :

- Respect des lois et des règlements.
- Respect des personnes : sécurité et santé au travail, prévention des actions discriminatoires, respect des tiers.

- Respect de l'environnement.
 - Respect du droit de la concurrence.
 - Respect des règles concernant le délit d'initié.
 - Prévention des conflits d'intérêts : liens avec un concurrent, un client ou un fournisseur ; respect des règles concernant la corruption.
 - Protection des activités d'Air Liquide : protection de l'information, protection des biens et des ressources.
 - Transparence et intégrité de l'information.
 - Contrôle interne et audit.
 - Mise en œuvre des codes de conduite.
- Le suivi de ce code conditionne l'activité quotidienne de chacun des collaborateurs d'Air Liquide France Industrie.

Pour renforcer la connaissance de ce code de conduite par les collaborateurs d'Air Liquide France Industrie, et leur implication en termes de responsabilité et d'éthique, de la même manière qu'en 2014, un module d'e-learning a été déployé, en 2015, vers l'ensemble des collaborateurs.

Depuis 2007, un Délégué Éthique du Groupe est chargé d'apporter conseil et assistance aux entités dans l'application de leur code de conduite. Il traite aussi toutes les questions soumises par des collaborateurs sur la mise en œuvre de ces codes de conduite.

Traitement des déviations

En 2015, en appui de cette démarche, un système d'alerte éthique (EthiCall), venant en complément des canaux existants (Manager, Responsable RH ou Délégué Éthique du Groupe), a été déployé au sein d'Air Liquide France Industrie pour que les collaborateurs puissent signaler tout problème d'ordre

EthiCall est un système d'alerte pour que tous les collaborateurs puissent signaler tout problème d'ordre éthique.



UN APPEL
POUR CHANGER
LES CHOSES



L'éthique c'est l'affaire de tous et la responsabilité de chacun. Si un comportement vous semble inapproprié, vous pouvez désormais contacter EthiCall, un moyen facile et efficace pour signaler un problème éthique. Pour donner l'alerte, appelez le **00 800 7233 2255** ou connectez-vous sur le site dédié : **www.safecall.co.uk/airliquide**. Par ailleurs, vous pouvez toujours vous référer, en cas de problème, à votre Manager, votre responsable RH ou au Délégué à l'éthique du Groupe.

00 800 7233 2255



Creative Oxygen

éthique. Ainsi, un collaborateur peut, sur appel téléphonique ou via une plateforme internet, alerter Air Liquide si un comportement lui semble inapproprié dans un quelconque domaine du code de conduite (discrimination, fraude, corruption, harcèlement, etc.). Pour des raisons d'efficacité, il a été décidé de confier à une société extérieure spécialisée la gestion des alertes, qui sont ensuite analysées et traitées par le Groupe en interaction avec le Délégué Éthique. Le même niveau de traitement confidentiel est assuré pour respecter la réputation de chacun, et comme indiqué dans le code de conduite, il ne peut être pris aucune mesure de sanction à l'encontre d'un collaborateur qui signalerait de bonne foi un comportement qu'il juge inapproprié.

2. L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Les campagnes de mobilisation

Air Liquide et Air Liquide France Industrie encouragent la mobilisation des collaborateurs sur les questions de développement durable, à travers des campagnes de sensibilisation telles que la Journée mondiale de l'Eau et la Semaine européenne de la Mobilité.

La Journée mondiale de l'Eau est une initiative des Nations unies qui se tient tous

les ans, le 22 mars. Elle cherche à attirer l'attention sur l'importance de l'eau et à promouvoir une gestion durable des ressources en eau douce (cf. chapitre 3, B. de ce rapport).



Les formations à la démarche environnementale

Air Liquide France Industrie a mis en place une vingtaine de modules de formation des collaborateurs à la démarche environnementale.

Exemples de thématiques de formation : ISO 14001, ICPE, Management de l'environnement ISO 14000, Management de l'énergie ISO 50001, Environnement et réglementation, Gestion pratique des déchets dans l'entreprise...

Par ailleurs, les collaborateurs sont également sensibilisés à l'écoconduite, à l'occasion des stages « Prévenir les risques routiers par une conduite citoyenne » et « Bonnes pratiques de conduite ».

L'engagement des collaborateurs aux côtés de la Fondation Air Liquide

Engagé depuis sa création dans des actions de mécénat, le groupe Air Liquide a créé en 2008 la Fondation d'entreprise Air Liquide, afin d'encourager et de développer ces initiatives.

La Fondation mène des actions dans les pays d'implantation du Groupe et offre aux collaborateurs la possibilité de manifester

FOCUS

AIR LIQUIDE FRANCE INDUSTRIE ACCOMPAGNE L'UNE DES PREMIÈRES FLOTTES DE TAXIS ÉLECTRIQUES HYDROGÈNE AU MONDE

Air Liquide France Industrie, à l'occasion de la COP 21, a fourni l'hydrogène pour alimenter la première station de recharge d'hydrogène à Paris. Cette station, située au cœur de la capitale, permet le déploiement de « Hype », une flotte de taxis électriques à hydrogène conduite par des chauffeurs salariés de la start-

up STEP (Société du Taxi Électrique Parisien). Une initiative innovante, clairement vouée à s'étendre. En effet, l'énergie hydrogène apporte une réponse concrète aux défis posés par la mobilité durable en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, ainsi que la pollution locale dans les zones urbaines.

ter leur engagement social et humain en parrainant des projets de micro-initiatives soutenus par la Fondation. Plusieurs collaborateurs Air Liquide France Industrie s'engagent, dans ce cadre, aux côtés de la Fondation en parrainant des projets citoyens, dans les domaines de la santé, de l'entrepreneuriat, de l'environnement, du handicap et de l'éducation.

Les projets parrainés par les collaborateurs Air Liquide France Industrie en 2015

Création d'une salle Snoezelen – RHÔNE-ALPES

Stéphane Buffavand parraine l'association France Répit, qui propose une maison de répit intergénérationnelle pour soulager l'entourage des personnes soignées à domicile, lequel souffre souvent d'épuisement psychologique et physique. Au sein de cet établissement de répit, l'association va intégrer une salle Snoezelen pour le bien-être des personnes les plus invalidées. Reconnu en France depuis une dizaine d'années, le Snoezelen est une méthode qui favorise, sur des principes multisensoriels, la relaxation, l'éveil des sens et l'expression des émotions. La thérapie sera adaptée à chaque patient par les différents paramètres existant dans cet espace (éclairage, parfums, sons, textures, etc.).

Aménagement de trois lieux de vie adaptés dans un établissement de l'Association Perce-Neige, pour personnes atteintes de handicap mental – LIMOUSIN
Parrain : Joël Pinault. La Fondation Air Liquide participe au réaménagement de trois espaces de cuisine par le financement de nouveau mobilier (canapés, fauteuils), plus adapté aux besoins des résidents. Le projet revêt également une dimension pédagogique en impliquant les résidents dans le choix des meubles, de leur futur agencement ou de la décoration à prévoir.

Des cours de cirque accessibles aux enfants en situation de handicap – CENTRE

Marraine : Corinne Rodriguez. L'école du cirque « Le Nez dans les Étoiles » a été fondée par deux anciens professionnels du cirque animés par l'envie de démocratiser leur discipline en la rendant accessible à tous. Pour réaliser leur projet, ils ont décidé d'intégrer à leurs cours et spectacles des

enfants en situation de handicap, ainsi que de jeunes autistes.

L'association a un rôle de socialisation, d'intégration et de citoyenneté. À ce titre, elle est de plus en plus sollicitée pour accueillir des personnes en situation de handicap. Pour accueillir les élèves dans des conditions adéquates, il est donc devenu nécessaire, pour l'association, d'investir dans une nouvelle structure. La dotation de la Fondation a servi à renouveler le chapiteau, afin que les enfants bénéficient d'un espace plus adapté aux normes de sécurité, de confort et d'accueil.

Création d'une école de basket-fauteuil AQUITAINE

Parrain : Emmanuel Gautron. Aucune école de sport collectif n'existe, en Aquitaine, pour les jeunes en situation de handicap. Aussi, la section handisport de l'Entente

Sportive Blanquefortaise a décidé de créer une école de handi-basket en liaison avec des centres médicaux et de rééducation de la région. L'objectif est que des jeunes de 12 à 16 ans puissent pratiquer une activité physique en groupe, avec un moniteur spécialisé et agréé. Le handi-basket offre des perspectives intéressantes, pour ces jeunes, comme l'appropriation de leur corps, le développement de leur autonomie et le renforcement du lien social.

Pour démarrer l'activité de l'école, l'association a besoin d'investir dans des fauteuils de handi-basket : avec la dotation de la Fondation Air Liquide, l'association a acquis cinq fauteuils de handi-basket pour la rentrée 2015.



FOCUS



Air Liquide France Industrie encourage la participation collective ou individuelle de ses collaborateurs à des initiatives locales. Dans ce cadre, les collaborateurs Air Liquide France Industrie de la région Centre se mobilisent régulièrement pour Magie à l'hôpital, une association fondée par Éric Frot, Chef de projet Support Local Client chez Air Liquide France Industrie, qui organise des actions en faveur d'enfants hospitalisés. Magie à l'hôpital, reconnue

association de bienfaisance, organise bénévolement des spectacles de magie pour des enfants hospitalisés et leur famille en relation avec les équipes médicales et réalise le rêve magique d'enfants hospitalisés (rencontre de célébrités, expérience sportive...). Air Liquide France Industrie, à l'occasion de l'enquête annuelle de satisfaction clients, soutient l'association Magie à l'hôpital et lui verse, sous forme de dons, 5 euros par questionnaire complété.



03

Conduire nos opérations de façon responsable

.37

Garantir la sécurité des personnes et des installations

.41

Réduire l'empreinte environnementale d'Air Liquide France Industrie

.48

S'appuyer sur des fournisseurs responsables

.49

Participer au développement des communautés locales

La performance d’Air Liquide France Industrie repose sur la gestion responsable de ses opérations, intégrant la prise en compte des intérêts de ses différentes parties prenantes. Cette démarche impulsée par la Direction du Groupe, est formalisée dans le BLUEBOOK, le référentiel complet des procédures d’Air Liquide.

Dans ce cadre, Air Liquide France Industrie veille à garantir la sécurité des personnes et des installations, et s’attache à maîtriser son empreinte environnementale. Elle contrôle et accompagne les démarches de développement durable de ses fournisseurs et contribue, par son activité économique et ses actions, au développement des communautés locales.

A. Garantir la sécurité des personnes et des installations

Garantir la sécurité des personnes et des installations fait partie des engagements d’Air Liquide France Industrie. Cet engagement induit une dynamique spécifique en termes de sécurité et de maîtrise des risques avec les différents acteurs et parties prenantes de l’entreprise (collaborateurs, clients et prestataires).

1. LA POLITIQUE SÉCURITÉ ET SANTÉ D’AIR LIQUIDE FRANCE INDUSTRIE

Pour atteindre l’objectif « zéro accident » fixé par la Direction Générale du groupe Air Liquide, l’engagement d’Air Liquide France Industrie et la Politique Sécurité Santé induite reposent sur trois piliers.

- La sécurité technique, assurée par le respect de standards de conception et d’exploitation des installations.
- L’organisation sécurité, concrétisée par son système de management de la sécurité.
- La sécurité et les hommes, avec ses leviers de motivation, sous l’angle collectif et individuel.

Cette approche renforce la Culture Sécurité dans toute l’entreprise et impulse une dynamique d’amélioration continue.

Le système de management de la sécurité est l’outil qui met en œuvre la politique. Il intègre le Système de Gestion Industrielle du Groupe (Industrial Management System – IMS), adapté à son activité, et les exigences du BLUEBOOK.

Il reprend également les impositions réglementaires, en particulier liées à la directive SEVESO*. Il répond aussi aux contraintes normatives de référentiels tels ISO 9001* et MASE*.

Le système de management de la sécurité s’appuie sur un référentiel d’actions.

- Conformité réglementaire.
- Animation et sensibilisation du personnel.
- Formation et habilitation du personnel.
- Analyse des risques.
- Prévention lors d’interventions.
- Maîtrise des opérations.
- Maîtrise des achats critiques.
- Gestion des modifications.
- Conception et gestion des projets.
- Gestion des situations d’urgence.
- Gestion du retour d’expérience.

L’évaluation du système par le biais d’outils spécifiques, indicateurs, inspections et contrôles permet de statuer, via des revues de direction et feuilles de route, sur l’amélioration de programmes par activité.

Campagne d'affichage sécurité pour
renforcer la Culture Sécurité des équipes.

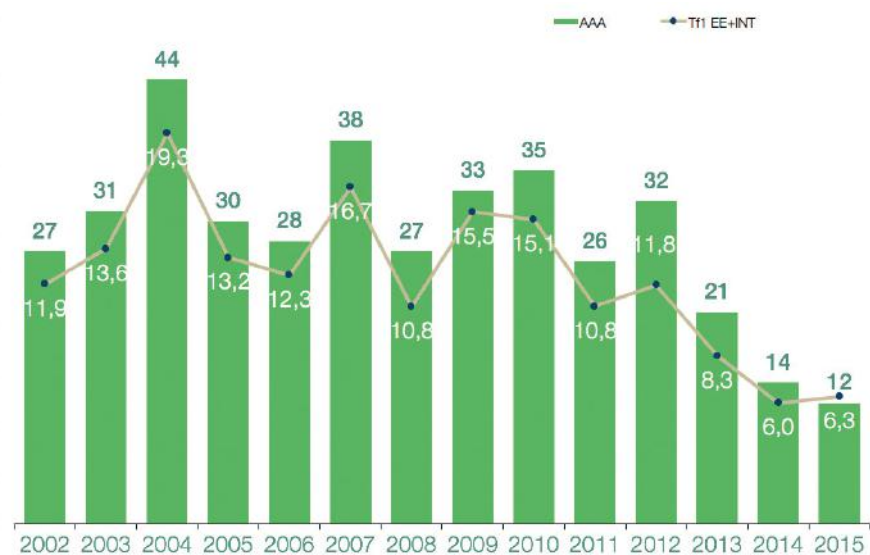
Pour sauver des vies, respectons ces règles !



Pour continuer à travailler chez ALFI,
je dois respecter ces 12 règles vitales de sécurité.



Évolution du nombre d'accidents annuels avec arrêt et du taux de fréquence T11 pour le personnel Air Liquide France Industrie



Évolution du nombre d'accidents annuels avec arrêt et du taux de fréquence T11 du personnel des entreprises extérieures travaillant pour Air Liquide France Industrie

Par contre, le nombre d'accidents avec et sans arrêt s'élève à 43, supérieur à notre ambition, fixée à 35, et plus élevé que notre performance record de 2014 (39). Les conséquences de ces bons résultats sont une diminution du taux de fréquence et du taux de gravité. C'est à la fois le résultat de l'approfondissement de nos piliers – technique, organisationnel et humain – mais aussi de ce que nous avons nommé « la gestion active des accidents ».

La gestion active des accidents consiste en l'analyse exhaustive de l'ensemble des dysfonctionnements détectés, y compris les signaux faibles, lorsqu'ils concernent notre cœur de métier.

Elle comprend aussi le traitement simplifié des événements de type domestique ou sans cause identifiée.

Enfin, elle promeut, lorsque c'est possible, et en toute transparence, l'atténuation, voire la suppression des arrêts de travail, notamment avec l'enregistrement de soins pour les accidents bénins, et la proposition de travail aménagé, le cas échéant.

Cette dynamique complète le programme de reconnaissance collective de la performance sécurité, visant à récompenser les entités dont le personnel n'a pas subi d'accident avec arrêt pendant un an.

Ajoutons que nous n'avons pas connu d'incident potentiellement très grave, ni d'accident routier (hors trajet), malgré le nombre important de kilomètres parcourus par nos collaborateurs.

2. LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

Approfondir la Culture Sécurité

En 2015, Air Liquide France Industrie a pérennisé ses actions pour renforcer la Culture Sécurité au sein des équipes, en commençant par les Managers, conviés dès leur prise de fonctions à un séminaire de deux jours. L'objectif est qu'ils s'approprient les outils de la dynamique sécurité pour donner un sens à leur action sécurité en leur apportant les leviers de motivation associés.

De plus, des formations appelées « Collectifs de travail » regroupant des équipes au complet ont été déployées pour que les collaborateurs appréhendent la sécurité sous un angle nouveau, comme la vigilance partagée, la solidarité et la communication en matière de sécurité, avec un concept nouveau, le plaisir de la sécurité.

Ces programmes se traduisent en plans d'action au niveau des entités opérationnelles. L'avancement de ces actions fait l'objet d'un pilotage par des comités ad hoc aux niveaux national et local.

L'ensemble constitue un socle robuste avec une boucle efficace d'amélioration continue. La Direction Sécurité Industrielle et Qualité assure le support aux entités opérationnelles. Elle apporte également son expertise en matière réglementaire et d'analyse des risques.

Depuis mi-2014, les différentes ressources en charge de la sécurité industrielle et de la qualité dans les trois branches d'activité (Grande Industrie, Industriel Marchand,élec-

trique) ont été regroupées au sein d'une Direction Sécurité Industrielle et Qualité unique, transverse. Ces ressources mutualisées sont organisées en cinq secteurs géographiques.

2015 est une année remarquable en nombre d'accidents avec arrêt, en particulier pour l'activité Industriel Marchand hors filiales, historiquement la plus accidentogène, avec un seul accident, soit une performance jamais atteinte. Le nombre total d'accidents avec arrêt, 19 pour Air Liquide France Industrie et ses filiales, intérimaires et prestataires, est également remarquable, inférieur à notre ambition, fixée à 20.

Comme chaque année, en complément des actions habituelles d'animation et de sensibilisation à la sécurité (affiches, films, quarts d'heure sécurité, présentations, etc.) destinées à partager les enjeux et les meilleures pratiques, un lauréat sécurité a été désigné dans chaque branche d'activité, ainsi qu'un lauréat invité au Trophée Européen de la Sécurité.

En 2015, Air Liquide France Industrie a renforcé son partenariat avec l'association MASE*, non seulement par une participation accrue et homogène des sites de la Grande Industrie, en tant qu'entreprises utilisatrices, mais aussi par l'obtention, par les équipes gérant les installations en clientèle, d'une certification MASE en tant qu'entreprises intervenantes.

Face à la problématique d'erreur humaine lors des interventions à risques, Air Liquide France Industrie a également expérimenté avec succès des techniques de gestion issues du secteur nucléaire, appelées à être déployées au sein de l'entreprise.

Malgré l'absence d'accident routier depuis plusieurs années, mais tenant compte du risque élevé, pour nos salariés, en fonction des distances parcourues, nous développons un programme de prévention du risque routier. Ce programme intègre l'écoconduite responsable et respectueuse de l'environnement. Il s'étalera sur plusieurs années en priorisant la population itinérante. En 2015, 200 collaborateurs ont pu suivre ce programme.

Réduire la pénibilité pour les collaborateurs

Air Liquide France Industrie veille à réduire l'exposition à la pénibilité de ses collaborateurs, en intégrant systématiquement l'ergonomie dans les projets de modernisation. Quelques réalisations en 2015.

- Lancement d'une nouvelle ligne robotisée pour le conditionnement de petites bouteilles sur le site de Feyzin (69) – activité Industriel Marchand.
- Fiabilisation de l'Atelier d'Épreuve de Bouteilles robotisé de Carquefou (44) – activité Industriel Marchand.
- Passage en fonctionnement automatique d'unités de production pilotées en continu – activité Grande Industrie.
- Travaux de fiabilisation d'unités de production en fonctionnement automatique, afin d'éviter les interventions du personnel en astreinte en dehors des heures ouvrées – activités Grande Industrie et Industriel Marchand.

3. LA SÉCURITÉ CHEZ NOS CLIENTS

Air Liquide France Industrie veille à ce que ses clients reçoivent les informations nécessaires à une bonne utilisation des produits et des équipements, en connaissant les risques associés à leur usage.

Dans ce cadre, Air Liquide France Industrie accompagne ses clients tout au long de l'usage des produits.

- À la signature du contrat, les fiches de données sécurité des produits sont transmises et commentées au client. Elles sont également disponibles sur internet et tenues à jour.
- Une assistance technique – Air Liquide Assistance – est joignable 24 h/24 et 7 j/7 pour le diagnostic et l'intervention de techniciens si nécessaire.
- Des prestations spécifiques de branche – des prestations de livraison dans les laboratoires peuvent être réalisées à la demande du client, pour que les utilisateurs s'affranchissent des opérations de manutention.
- Un programme annuel de formations sécurité orientées par métier (soudage, laboratoires, etc.) est proposé par Air Liquide France Industrie.
- Par ailleurs, des audits sécurité sont menés sur les installations clients par les techniciens afin d'identifier des points d'amélioration pour la sécurité et la qualité des procédés mis en œuvre.
- Enfin, Air Liquide France Industrie propose une prestation de Support Local Client

(SLC), qui consiste à mettre à disposition un technicien sur le site du client pour que ce dernier délègue les manipulations des gaz à un spécialiste.

4. LA SÉCURITÉ DE NOS PRESTATAIRES

Depuis plusieurs années, Air Liquide France Industrie a étendu son objectif de « zéro accident » au personnel de sociétés intervenant pour elle, en particulier les sociétés prestataires de maintenance et d'exécution de projet et les sociétés de transport. Cette dynamique a engendré le renforcement de l'organisation des travaux (plan de prévention, permis de travail, consignation des équipements) et du suivi des Règles Vitales de Sécurité, déployées en 2014 vers le personnel d'Air Liquide France Industrie et adaptées au personnel extérieur en 2015, avec la volonté de généraliser le principe de tolérance zéro. L'exigence d'un agrément de type MASE* pour les sociétés intervenantes a également fait l'objet d'une sensibilisation particulière.

Concernant les sociétés de transport, Air Liquide France Industrie a fait évoluer sa relation vers un véritable partenariat avec des prestataires responsabilisés sur leur cœur de métier et concrétisée par une Convention Transport centrée sur la sécurité.

Ces inflexions ont fait baisser significativement le nombre d'accidents et ont aussi renforcé le professionnalisme des acteurs, avec une intégration complète de la sécurité dans l'évaluation de leurs prestations.



FOCUS

RÈGLEMENT EUROPÉEN REACH

REACH (Registration, Évaluation, Authorization and Restriction of Chemicals) est un règlement européen qui porte sur l'évaluation et l'autorisation des produits chimiques produits ou importés au sein de l'Union européenne. Ce règlement s'inscrit dans la démarche de gestion responsable des produits développée par l'industrie chimique. Les principaux produits d'Air Liquide,

comme l'oxygène, l'azote, les gaz rares, le CO₂, l'hydrogène et l'hélium, sont exclus du champ d'application de REACH. Quatre produits (monoxyde de carbone, acétylène, méthanol et chaux) ont été enregistrés, conformément au calendrier établi par cette réglementation. Les ventes de gaz concernés par REACH représentent autour de 3 % du chiffre d'affaires du groupe Air Liquide.

B. Réduire l'empreinte environnementale d'Air Liquide France Industrie

Air Liquide France Industrie s'engage dans une démarche de responsabilité environnementale qui repose sur l'optimisation de la gestion des ressources naturelles et la maîtrise de l'impact de son activité sur l'environnement.

1. NOTRE POLITIQUE DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

La politique environnementale d'Air Liquide France Industrie s'inscrit dans le cadre d'objectifs définis par le Groupe, en cohérence avec les enjeux environnementaux majeurs liés à ses activités : la consommation d'énergie et la maîtrise de ses émissions de CO₂. Elle s'applique aux activités d'Air Liquide France Industrie et se décline chez ses clients et fournisseurs selon les principes suivants.

- Nous assurer que nos installations et produits respectent les dispositions des réglementations françaises et européennes.
- Veiller à préserver les ressources naturelles, notamment en matière de consommation d'énergie et d'eau.
- Maîtriser les émissions et gérer nos déchets afin de réduire notre impact environnemental.
- Communiquer de manière transparente vis-à-vis des instances concernant les aspects environnementaux et la maîtrise des risques.

La politique environnementale d'Air Liquide France Industrie couvre le périmètre suivant.

- 32 unités de production ou sites :
 - grandes unités de séparation d'air (ASU) ;
 - unités d'hydrogène et de monoxyde de carbone (HyCO) ;
 - unités de cogénération ;
 - unités d'acétylène ;
 - unités de protoxyde d'azote ;
- 1 400 km de canalisation pour le transport des produits ;
- le transport par route des produits ;
- l'empreinte environnementale chez nos clients.

Le contrôle

Les sites de production d'Air Liquide France Industrie sont classés pour la protection de l'environnement (ICPE*) et un certain nombre de sites industriels le sont selon la directive européenne SEVESO*. Les autorités locales, et plus particulièrement les DREAL*, vérifient lors de visites d'inspection que les modalités d'exploitation sont conformes à la réglementation. En 2015, 58 visites d'inspection ont eu lieu sur les sites industriels d'Air Liquide France Industrie et huit visites sur les canalisations. Le nombre élevé de visites d'inspection sur les sites s'explique par la campagne sur le thème de la sûreté, décidée par l'administration pour l'ensemble des sites classés SEVESO, à la suite des actes de malveillance visant deux sites industriels français, en juin et juillet.

Les suivis quotidiens et mensuels de fonctionnement et de réalisation des perfor-

mances sont complétés par des audits organisés dans le cadre du système de management industriel (*cf. chapitre 3, A. de ce rapport*). Chaque année, une centaine d'audits industriels sont menés au sein d'Air Liquide France Industrie, intégrant des critères environnementaux.

Enfin, certains clients ont la possibilité d'effectuer des audits des sites de production d'Air Liquide France Industrie.

2. LA GESTION DES RESSOURCES

L'efficacité énergétique

Le groupe Air Liquide s'est fixé pour objectif une amélioration de 2 % de son efficacité énergétique pour 2015. Dans ce cadre, quatre types d'actions sont mis en œuvre par Air Liquide France Industrie.



FOCUS

LA CERTIFICATION ISO 50001

Air Liquide France Industrie a choisi, début 2015, de mettre en place un système de management de l'énergie selon la norme ISO 50001, en utilisant et en complétant le pilotage actuel de la performance énergétique. Le savoir-faire et l'expérience déjà acquis dans la gestion de l'efficacité énergétique ont permis un déploiement rapide. L'audit initial de certification a eu

lieu au troisième trimestre 2015 et a abouti à la certification ISO 50001 d'Air Liquide France Industrie sur un périmètre représentant près de 75 % de l'énergie totale consommée par l'entreprise et correspondant aux sites Grande Industrie les plus consommateurs d'énergie (sept sites de séparation d'air et deux HyCO). Ce périmètre sera étendu en 2016.



- Le renforcement de la fiabilité des installations industrielles : Air Liquide France Industrie cherche à améliorer la fiabilité du fonctionnement des installations industrielles pour, notamment, réduire le nombre d'arrêts intempestifs et, ainsi, améliorer l'efficacité énergétique des sites.

- Le remplacement des anciennes unités de séparation des gaz de l'air par de nouvelles, moins consommatrices en énergie. Le groupe Air Liquide conçoit lui-même ses unités de production, ce qui lui permet de contrôler la consommation d'énergie de ses sites et de remplacer dès que possible les anciennes unités par de nouvelles, moins consommatrices. C'est le cas de la nouvelle unité de séparation des gaz de l'air, Richemont 3, démarré en juin 2014, qui a amélioré significativement l'efficacité du site, en 2015.

- La mise en place de systèmes de variation de charge en fonction des besoins des clients : des outils informatiques de plus en plus performants sont déployés afin de suivre et d'ajuster la consommation des clients en fonction de leurs besoins.

- Le suivi en temps réel des performances énergétiques des unités à travers des indicateurs dédiés qui facilitent un ajustement rapide de la production et l'identification régulière d'opportunités d'amélioration.

Les énergies renouvelables

L'électricité consommée par les sites d'Air Liquide France Industrie provient principalement du réseau électrique français. Aussi, la part d'énergie renouvelable utilisée dans les opérations d'Air Liquide France Industrie correspond à la part d'énergie

renouvelable présente dans le réseau français, soit 15,5 %.

La consommation des matières premières

L'air, le gaz naturel, le CO₂ et certains gaz rares tels que l'hélium sont les principales matières premières utilisées par Air Liquide France Industrie dans la conduite de ses opérations.

Pour réduire le recours aux matières premières non renouvelables, des programmes d'optimisation sont développés.

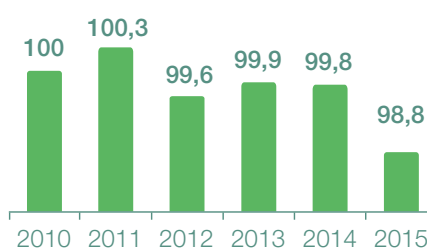
- Des programmes d'efficacité énergétique contribuent à optimiser la consommation de gaz naturel.

- Une nouvelle unité de conditionnement sur le site du Blanc-Mesnil (93), automatisée, dotée d'une technologie Air Liquide apte à conditionner l'hélium sous différents niveaux de pureté, réduit les pertes de gaz de 8 à 15 %.

Le CO₂ est un cas particulier. Air Liquide France Industrie valorise le CO₂ récupéré des émissions résiduelles de procédés, comme la fabrication d'engrais ou de bioéthanol. En 2015, l'entreprise a inauguré Cryocap™, une installation technologique innovante qui capte par le froid, puis liquéfie le CO₂ émis lors de la production d'hydrogène.



Évolution de la consommation énergétique par m³ de gaz produit des unités de séparation d'air



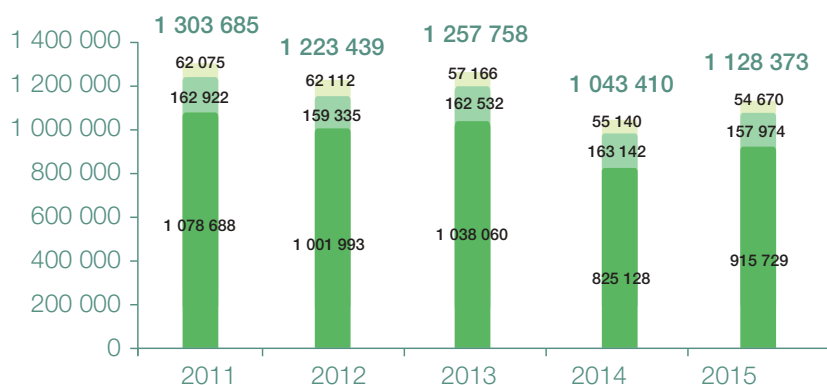
Évolution de la consommation énergétique par m³ de gaz produit pour l'hydrogène et le CO

FOCUS

NOUVEAUX STOCKAGES CO₂ LIQUIDE

Air Liquide France Industrie s'est engagée à réaliser chez nos clients, à partir de 2015, l'échange d'un grand nombre de stockages de CO₂ liquide isolés avec du polyuréthane, par des stockages de CO₂ isolés sous vide. Cette opération diminue l'empreinte carbone en réduisant

la consommation d'énergie liée au maintien en froid du CO₂ liquide dans le stockage. Un stockage isolé sous vide présente aussi des avantages en termes de durée de vie. Il est constitué d'équipements entièrement recyclables.



Émissions directes, indirectes et indirectes optionnelles du bilan de GES d'Air Liquide France Industrie, en milliers de tonnes de CO₂

SCOPE 1 : Total des émissions directes du bilan de GES* (postes 1 à 5)
SCOPE 2 : Total des émissions indirectes du bilan de GES (postes 6 et 7)
SCOPE 3 : Total des émissions indirectes optionnelles retenues du bilan de GES (postes 9 à 13)

La consommation d'eau

La consommation d'eau d'Air Liquide France Industrie concerne principalement les unités de séparation des gaz de l'air, qui utilisent l'eau pour le refroidissement des machines, les unités de production d'hydrogène et les unités de cogénération, qui utilisent l'eau pour la production de vapeur.

En 2015, Air Liquide France Industrie a utilisé 4,462 millions de mètres cubes d'eau, selon la répartition suivante.

— 59 % pour les unités de séparation de l'air (refroidissement de l'air après compression).
 77 % de cette eau est évaporée et 23 %

est traitée sur place ou par les stations de traitement des communes riveraines.

— 38 % par les unités de production d'hydrogène et les unités de cogénération. Environ 80 % de l'eau utilisée par ces unités est fournie puis consommée sous forme de vapeur par les clients d'Air Liquide.

— 3 % pour les autres unités de l'activité Industriel Marchand.

Ces valeurs font l'objet d'un reporting annuel.

La demande grandissante en eau (+ 50 % d'ici 2050, selon l'OCDE) et la baisse des ressources font de l'eau un enjeu majeur

de développement durable.

Air Liquide France Industrie n'a aucun site implanté sur une zone de stress hydrique très élevé (moins de 500 m³ par personne et par an), selon l'indicateur de stress hydrique développé par le World Business Council for Sustainable Development.

Néanmoins, l'entreprise s'engage en faveur d'une gestion responsable de ses consommations d'eau.

CRYOCAP™ H₂:
solution cryogénique
de captage de CO₂
unique au monde.

Inaugurée en 2015
à Port-Jérôme (Normandie).



3. LE CONTRÔLE DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

L'empreinte carbone d'Air Liquide

France Industrie

Conformément à l'article 75 de la loi 2010-788 sur l'engagement national pour l'environnement, Air Liquide France Industrie a publié en 2011 son premier bilan d'émissions de gaz à effet de serre. Depuis, ces données sont mises à jour annuellement. Le bilan porte sur les émissions directes et indirectes, scindées en trois scopes selon l'origine des émissions.

Scope 1 : Total des émissions directes, générées par l'ensemble des sources d'émissions possédées ou contrôlées par Air Liquide France Industrie, en 2015 : 915 729 tCO₂, soit 81 % du total des émissions.

Scope 2 : Total des émissions indirectes générées par la production d'électricité et de vapeur achetée. En 2015 : 157 974 tCO₂, soit 14 % du total des émissions.

Scope 3 : Total des émissions indirectes optionnelles, qui comprend principalement le transport des gaz et les déplacements professionnels hors flotte de société, en 2015 : 54 670 tCO₂, soit 5 % du total des émissions.

Air Liquide France Industrie s'est fixé comme objectif de réduire de 8 % ses émissions de gaz à effet de serre entre 2011 et 2015. En résultat, les émissions sont bien réduites de 8 %, mais suite à une cession de site. Les projets envisagés pour atteindre ce résultat n'ont pas porté leurs fruits.

— Le projet Cryocap™ H₂ était comptabilisé pour la diminution des émissions, ce qui est vrai au niveau des fumées pour les riverains, mais pas au niveau du bilan de gaz à effet de serre.

— Le projet de cracking des pertes de N₂O dans l'unité de production de protoxyde d'azote a bien été mis en place mais a présenté des difficultés de fonctionnement au bout d'un an, qui ont mené à son arrêt.



FOCUS

PROJET CRYOCAP™ H₂

Le projet Cryocap™ H₂, une première mondiale à l'échelle industrielle, met en œuvre sur le site de production d'hydrogène de Notre-Dame-de-Gravenchon (Normandie) une solution cryogénique de captage et de liquéfaction de CO₂. Le CO₂ liquide ainsi produit est certifié FCCC 22000. La technologie innovante développée par Air Liquide réduit de 40 % les coûts de captage de carbone par rapport aux technologies traditionnelles. De plus, c'est aujourd'hui la seule technique permettant de capter les émissions de CO₂ tout en augmentant la production

d'hydrogène. Cette unité s'inscrit dans la démarche Blue Hydrogen, d'Air Liquide, qui vise à une décarbonisation progressive de sa production d'hydrogène dédiée aux applications énergétiques.

La nouvelle unité a été inaugurée en novembre 2015, avec le support de la Région Haute-Normandie, la Communauté de Communes Caux vallée de Seine, et le Programme d'investissement d'avenir de l'État français souligne le caractère novateur et prometteur du projet.

L'empreinte carbone de nos produits

Air Liquide a construit un système de calcul du contenu carbone de ses principaux produits. Il s'agit d'un indicateur environnemental particulièrement important, pour les clients d'Air Liquide France Industrie. Ces chiffres intègrent les émissions directes et indirectes liées à la production, au processus de conditionnement en bouteilles et au transport.

Le transport

L'empreinte carbone d'Air Liquide France Industrie liée au transport des produits (émissions indirectes de gaz à effet de serre) est de 54 000 tCO₂ en 2015, ce qui com-

prend l'ensemble des trajets effectués pour le transport des produits.

Air Liquide France Industrie approvisionne en gaz ses clients selon trois modes de distribution : par canalisations (83 % des volumes), par transport routier (14 % des volumes), par voie ferrée ou en produisant directement sur les sites des clients (3 %).

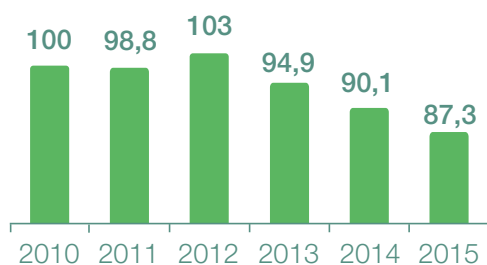
L'approvisionnement par canalisations fournit de gros volumes avec un impact environnemental limité. Il concerne principalement les grands sites industriels. Air Liquide France Industrie exploite un réseau de 1 400 km, en France, qui traverse des zones naturelles protégées.

CONTENU CARBONE DES PRINCIPAUX PRODUITS AIR LIQUIDE livrés en France	2015	2014
Oxygène en canalisations en gCO ₂ /Nm ³ (à 40 bar, standard de pression de ces canalisations)	48	52
Oxygène liquide en gCO ₂ /Nm ³	109	116
Oxygène conditionné en bouteilles en gCO ₂ /Nm ³ (à 200 bar, standard de pression de ce conditionnement)	538	536
Azote en canalisations en gCO ₂ /Nm ³ (à 40 bar, standard de pression de ces canalisations)	16	17
Azote liquide en gCO ₂ /Nm ³	80	84
Azote conditionné en gCO ₂ /Nm ³ (à 200 bar, standard de pression de ce conditionnement)	507	502
Argon conditionné en gCO ₂ /Nm ³ (à 200 bar, standard de pression de ce conditionnement)	609	613
CO ₂ liquide en gCO ₂ /kg	46	49

Le transport routier est utilisé pour l'acheminement de plus petits volumes de gaz, sous forme liquide (camions-citernes) ou sous forme gazeuse (gaz en bouteilles).

Chaque nouveau contrat de fourniture de gaz fait l'objet d'une étude afin d'optimiser le système d'approvisionnement. L'entreprise cherche, ainsi, à limiter les distances parcourues par transport routier. Les schémas logistiques sont, ensuite, revus deux fois par an. Dans certains cas, des unités de production d'azote, d'hydrogène ou d'oxygène peuvent être déployées directement chez le client (unités on-site).

Les sites de production d'Air Liquide France Industrie sont répartis sur tout le territoire français, et l'entreprise anime, par ailleurs, un réseau de 2 500 distributeurs afin d'assurer la disponibilité de gaz à moins de 40 km, en moyenne, du client final.



Évolution de la distance parcourue par tonne de gaz livrée liquide (oxygène, azote, argon, gaz carbonique)

L'efficacité environnementale apportée par le maillage étroit du territoire et par les choix de mode de transport est renforcée par une démarche active d'optimisation des tournées de livraison et de la gestion de la flotte de semi-remorques.

Une démarche qui repose sur la mise en place d'outils.

- Géolocalisation des parcours de livraison.
- Mesure en temps réel du niveau de stockage chez le client (télémétrie).
- Modernisation des moyens de transport et chargement optimal des camions de livraison.

• Air Liquide a lancé, en 2015, au niveau européen, un projet de renouvellement de sa flotte de semi-remorques. Les investissements et l'autorisation réglementaire de rouler à 44 t en France ont permis d'augmenter la capacité nominale du matériel. L'investissement en nouvelles SR d'une capacité totale de 44 t a plusieurs objectifs et, en particulier...

➤ Réduire l'impact environnemental en faisant moins de kilomètres pour les mêmes quantités transportées.

➤ Réduire les risques d'accident sur la route.

— Nouvel atelier moderne pour l'entretien des camions de livraison de gaz liquide à Moissy-Cramayel (77) : moins de kilomètres à parcourir pour leur maintenance, meilleure gestion des déchets, et meilleur cadre de travail pour les techniciens Air Liquide.

Air Liquide France Industrie partage cette démarche avec ses partenaires transporteurs : il leur est demandé, dès la phase de consultation, de présenter une politique de développement durable intégrant des objectifs environnementaux.

Bien que l'impact environnemental soit moindre, les déplacements professionnels des collaborateurs Air Liquide font également l'objet d'actions d'optimisation.

— Système de planification nationale des tournées de maintenance des techniciens.

— Sensibilisation des collaborateurs à l'impact des déplacements professionnels, notamment par des formations à l'écoconduite et la diffusion d'un guide du voyageur.

— Développement de solutions de travail collaboratif à distance afin de limiter les déplacements (télétravail, déploiement, en 2014, d'outils de collaboration, y compris en mobilité).

— Mise à disposition des collaborateurs d'un parc de véhicules moins polluants et possibilité d'accéder à des véhicules électriques sous certaines conditions de kilométrage.



FOCUS

CONVENTION SÉCURITÉ TRANSPORTEURS

Le 24 mars 2015, à Lyon, Air Liquide France Industrie, Air Liquide Santé France et Air Liquide CO₂ ont organisé la troisième édition de la Convention Sécurité Transport.

Le transport est un maillon essentiel de la chaîne de valeur Air Liquide, entre les sites de production et de conditionnement, et nos clients. La sécurité des conducteurs, intervenants de sociétés spécialisées, est une priorité d'Air Liquide France Industrie qui exige, comme pour son personnel, l'objectif « zéro accident ».

Pour cela, il importe de travailler

avec des sociétés qui respectent nos règles, et qui apportent leur propre Culture Sécurité et leur valeur ajoutée pour maîtriser les risques d'un métier qui n'est pas le nôtre.

Pour approfondir cette approche commune, Air Liquide France Industrie, avec les filiales Air Liquide françaises concernées, a voulu renforcer ce partenariat en donnant la parole aux transporteurs pour qu'ils expriment leurs attentes et défendent une valeur commune : la sécurité des personnes.

Prévention des risques environnementaux et des pollutions

Les risques environnementaux liés à l'activité des gaz industriels sont faibles.

L'eau étant principalement utilisée pour les procédés de refroidissement ou la production de vapeur, il y a très peu de risques de pollution. De même, les gaz employés étant généralement des gaz de l'air, une fuite accidentelle, aussi bien sur site de production que lors du transport, n'aurait aucune conséquence néfaste sur l'atmosphère.

Pour les projets et les interventions sur les réseaux de canalisation nécessitant le pompage de nappes ou à proximité de cours d'eau, des dossiers de déclaration ou d'autorisation sont soumis aux DDT* au titre de la réglementation sur l'eau. Air Liquide France Industrie met en œuvre des dispositions pour s'assurer du respect de cette réglementation.

Néanmoins, des procédures de reporting et de classification des incidents environnementaux en fonction de leur gravité sont intégrées au système de management industriel, et l'ensemble des incidents fait l'objet d'une analyse.

La protection de la biodiversité

La biodiversité ne constitue pas un enjeu environnemental majeur, pour Air Liquide France Industrie, du fait de la nature de ses activités et de l'implantation de ses unités de production, généralement de petite taille, dans des zones industrielles déjà existantes.

Cependant, lorsque le réseau de canalisations traverse des zones naturelles protégées, il est recensé et géolocalisé dans le Système d'Information Géographique (SIG*). Air Liquide adapte, alors, son planning de maintenance, pour prendre en compte la préservation et l'habitat naturel des espèces protégées.

La gestion des emballages

On entend par «emballage» tout objet, quelle que soit la nature des matériaux dont il est constitué, destiné à contenir et à protéger des marchandises. Pour les gaz industriels, les emballages sont les bouteilles de gaz soumises à la réglementation des équipements sous pression transportables. Elles sont contrôlées avant chaque remplissage et lors des inspections périodiques réglementaires.



FOCUS

CONFORTEMENT DES BERGES D'UNE RIVIÈRE

Air Liquide France Industrie a réalisé un projet de confortement des berges d'une rivière suite à une crue importante, par une technique de génie végétal respectueuse de l'environnement. Cette technique consiste à consolider une berge en la végétalisant par des «peignes» constitués de troncs d'arbre et de micropieux en bois. Ce projet a permis de protéger une canalisation de transport d'hydrogène menacée par l'érosion des berges.

prévues pour les opérations intermédiaires de collecte, de transport et de stockage, et les modalités prévues pour l'élimination de ces déchets.

Rejets dans l'air et dans l'eau

En complément des principaux indicateurs environnementaux, d'autres, d'importance et de pertinence moindres pour le métier d'Air Liquide France Industrie, sont suivis. Parmi ces indicateurs et dans un souci de transparence et d'exhaustivité de reporting, Air Liquide France Industrie présente dans le tableau de synthèse les rejets dans l'air d'oxydes d'azote (NO_x), d'oxydes de soufre (SO_x), de composés organiques volatils (COV), ainsi que les rejets dans l'eau de matières oxydables et de matières en suspension.

La gestion des déchets

La quantité de déchets et coproduits issus de l'activité des gaz industriels est faible. Les principaux déchets et coproduits générés par les unités de production sont la chaux, issue des unités de production d'acétylène, les déchets métalliques, dont les bouteilles de gaz en fin de vie, les huiles, les peintures et les solvants. Le ratio de recyclage moyen des déchets est supérieur à 90 %.

La plupart de ces déchets font l'objet d'un suivi par un BSDI, Bordereau de Suivi de Déchets Industriels (arrêté du 4 janvier 1985) qui précise, notamment, la provenance, les caractéristiques, la destination, les modalités



FOCUS

PROJET DE RECIRCULATION DES FUMÉES SUR LA CHAUDIÈRE DE FOS-SUR-MER (13)

Sur la chaudière de récupération de la cogénération de Fos-sur-Mer, un projet d'installation de recirculation des fumées et de préchauffage de l'air de combustion a été mené. Ces dispositifs font gagner, quand la chaudière fonctionne en mode

autonome, jusqu'à 10% de rendement sur le combustible et 25 % sur les émissions de NO_x dans les fumées.

Les émissions de NO_x de cette unité ont été divisées par deux, en 2015, par rapport à 2014.

C. S'appuyer sur des fournisseurs responsables

Air Liquide France Industrie implique ses partenaires économiques dans sa démarche de responsabilité à travers une politique d'achats responsables et la mise en œuvre d'un dispositif d'évaluation de ses fournisseurs.

1. LA POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Deux types d'achats concernent l'activité d'Air Liquide France Industrie. Les achats directs, destinés à la production industrielle (équipements, ressources, services, transport), et les achats indirects, destinés au fonctionnement de l'entreprise (assimilés aux frais généraux).

La démarche d'achats responsables d'Air Liquide France Industrie est en conformité avec la démarche d'achats du groupe Air Liquide, et fait partie intégrante de son approche du développement durable.

Elle s'appuie sur une véritable cartographie des risques achats et se décline chez Air Liquide France Industrie par un ensemble d'outils.

- Le code de conduite des acheteurs, qui détaille les principes éthiques et de développement durable autour desquels s'articulent les achats.
 - Des sessions de formation aux achats responsables, organisées régulièrement pour les acheteurs.
 - Des clauses de développement durable, qui sont systématiquement incluses dans les nouveaux contrats-cadres. Ces clauses prévoient la possibilité d'entreprendre des audits externes chez les fournisseurs et sous-traitants concernés.
- Elles incluent également la nécessité, pour les fournisseurs, de réaliser des reportings, notamment en matière de sécurité, de consommation d'énergie et d'eau ou de droits sociaux.



2. L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

Air Liquide attend de chacun de ses fournisseurs qu'il respecte les principes éthiques du Groupe et qu'il veille à ce que ce code de conduite soit respecté par l'ensemble de ses employés et sous-traitants.

Ce code est basé sur les principes fondamentaux suivants.

- Respect des lois et des règles internationales, respect des droits de l'homme, des droits sociaux, des droits du travail en accord avec le Bureau International du Travail, contrôle de certaines matières premières, ainsi que respect de l'ensemble des législations applicables à la protection de l'environnement.
- Interdiction du travail des enfants et du travail forcé.
- Santé et sécurité au travail.
- Non-discrimination et prévention du harcèlement.

- Respect de l'environnement et préservation des ressources naturelles.
- Prévention des conflits d'intérêts.
- Prévention de la corruption.
- Accès aux informations et contrôle de l'application des règles énoncées dans le code de conduite.

Cette démarche et les exigences qu'elle implique pour les fournisseurs sont déclinées chez Air Liquide France Industrie avec le support d'Ecovadis, un partenaire spécialisé dans les achats responsables.

L'évaluation des fournisseurs dits « critiques » passe par un questionnaire qui intègre l'ensemble des thèmes du code de conduite. Certains éléments sont considérés comme des prérequis : engagement en matière de santé et de sécurité, inspection régulière des outils pouvant générer des risques, notamment techniques, respect de la législation locale relative au salaire minimal, mesure des consommations d'énergie.

D. Participer au développement des communautés locales

Convaincue que le développement des territoires est un facteur de performance pour l'entreprise, Air Liquide France Industrie veille à entretenir le dialogue avec les autorités publiques et à construire des partenariats avec les communautés locales.

1. NOS RELATIONS AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

La nature de ses activités porte Air Liquide France Industrie à entretenir des relations étroites avec les autorités et l'administration locales. Ce dialogue conditionne la conduite responsable des opérations, en particulier lorsque l'entreprise mène un projet d'aménagement ou de réaménagement de ses installations.

Air Liquide France Industrie est amenée à communiquer aux autorités locales l'ensemble des informations nécessaires pour permettre à l'administration de fixer les modalités d'exploitation et de contrôler la bonne gestion des installations.

Chaque responsable local d'Air Liquide France Industrie est chargé d'entretenir ces relations avec les pouvoirs publics et de travailler également avec les services locaux de secours de manière à anticiper au mieux les situations d'urgence. Dans ce cadre, des exercices communs sont organisés de manière à préparer la gestion de crises éventuelles.

En collaborant étroitement avec des autorités comme les préfetures, SDIS, les CIS, l'ENSOSP, les Pompiers de Paris, les mesures de sécurité nécessaires à la bonne gestion de certaines matières produites par Air Liquide sont mises en place.

Par ailleurs, Air Liquide a formalisé une politique d'affaires publiques, appliquée par Air Liquide France Industrie dans la gestion de ses activités, mise en œuvre par un réseau de représentants des affaires publiques et coordonnée au niveau Groupe par la Direction des Affaires Européennes et Internationales.

Cette démarche régit l'ensemble des rapports du Groupe et de ses filiales avec les autorités publiques, de manière à agir en toute transparence, en suivant des règles éthiques et en respectant le principe de neutralité politique. Le Groupe est, notamment, inscrit au registre de transparence des institutions européennes.

Air Liquide France Industrie entretient des relations avec les pouvoirs publics de manière à veiller au respect des réglementations locales, à anticiper les changements réglementaires, à développer des opportunités de marché ou, plus généralement, à contribuer au débat public.

Air Liquide France Industrie fait partie, en particulier, d'un groupe de travail au sein de l'Union des Industries Chimiques portant sur l'amélioration d'un protocole d'aide aux services de secours en cas d'accident impliquant des matières dangereuses : TRANSAID.



Enfin, Air Liquide France Industrie, dans le cadre de la réforme anti-endommagement, entretient des relations avec les pouvoirs publics pour ce qui concerne la maîtrise de l'urbanisation autour de ses réseaux de canalisations de transport. Toutes les canalisations sont référencées dans le Guichet Unique*, qui permet à toute entreprise souhaitant entreprendre des travaux dans le domaine public de se mettre en relation avec les équipes d'Air Liquide France Industrie afin de prendre les dispositions nécessaires pour une intervention en sécurité à proximité d'un réseau sensible.

2. NOS ACTIONS AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS RIVERAINES

Air Liquide France Industrie entretient des relations étroites avec les communautés riveraines de manière à prévenir les accidents en maîtrisant les risques liés à ses activités. Dans le cadre de la maîtrise des risques, les sites industriels participent aux Commissions de Suivi des Sites (CSS) dans le but de diffuser une information transparente sur leurs activités aux représentants des communautés riveraines, et de sensibiliser les populations aux risques liés aux activités d'exploitation.

Par ailleurs, Air Liquide France Industrie contribue au développement économique des territoires, en veillant à recruter des salariés dans l'environnement proche de l'entreprise, et en développant des relations avec les organismes de formation susceptibles de préparer aux métiers d'Air Liquide. Enfin, Air Liquide France Industrie, dans le cadre d'une démarche de prévention et d'information, effectue des campagnes de visites annuelles aux mairies des communes traversées par des réseaux de canalisations.

Pacte PME

Air Liquide est un membre actif du Pacte PME, qui vise à renforcer les relations d'affaires entre les grandes entreprises et des PME françaises en prenant en compte les enjeux et contraintes de chacun. Dans ce cadre, les PME fournisseurs formalisent, via un « baromètre fournisseurs », leur appréciation de la qualité des relations avec Air Liquide en France.



LA SÛRETÉ SUR LES SITES AIR LIQUIDE FRANCE INDUSTRIE

Les événements récents survenus sur des sites industriels et dans des lieux publics ont renforcé la préoccupation des industriels et des pouvoirs publics quant à la sûreté des sites industriels. On peut définir la sûreté comme la protection des personnes et des installations vis-à-vis des actes de malveillance (attentat, incendie volontaire, vol...). Les dispositifs de protection comportent des moyens matériels tels que les clôtures, les accès maintenus fermés, la détection d'intrusion, et des mesures d'organisation, comme les procédures d'accès, le port du badge, la vigilance vis-à-vis de toute situation anormale. ALFI met en œuvre des actions de

progrès. Chaque responsable de site industriel a fait une évaluation des moyens matériels et du mode de fonctionnement de son site dans le domaine de la sûreté. Cet état des lieux sert à comparer la situation aux bonnes pratiques et à identifier des voies d'amélioration. Des mesures ont été prises dans les sites industriels pour maintenir les portails fermés, contrôler l'accès des personnes et des véhicules, identifier les visiteurs. Les sites SEVESO ont également reçu une visite d'inspection spécifique à la sûreté, fin 2015. Cette visite est souvent réalisée conjointement par la DREAL et le service de police ou de gendarmerie.

Énergie Jeunes

Créée en 2009, Énergie Jeunes est une association qui lutte contre le décrochage scolaire en intervenant dans les collèges des quartiers classés en zone d'éducation prioritaire (ZEP) d'Île-de-France. Son action porte principalement sur l'intervention de salariés d'entreprises bénévoles qui ont pour objectif de remotiver les jeunes collégiens en situation difficile. Air Liquide France Industrie participe aux côtés de la Fondation Air Liquide à des actions de soutien de l'association : financement de formations, engagement de salariés bénévoles...

Réseau Entreprendre Guyane

Depuis trois ans, Dominique Boutelier, Directeur d'Air Liquide France Industrie en Guyane, est engagé au sein de l'Association Réseau Entreprendre Guyane (REG). Sa mission est de contribuer à la réussite de nouveaux entrepreneurs significativement créateurs d'emplois et de richesse. À ce titre, il est référent pour les accompagnateurs de lauréats, porteurs de projet ; il participe aux comités d'engagement, suit les lauréats.

Cette offre d'accompagnement est mise en œuvre au plus près des territoires. Le

Réseau Entreprendre fédère des **associations locales de chefs d'entreprise** soucieux de contribuer à la création et la reprise d'entreprises.

Glossaire

ACCORD NAO (Négociation Annuelle Obligatoire) : disposition légale visant à instaurer la conduite d'une négociation annuelle obligatoire dans l'entreprise sur des thèmes fixés par le Code du travail.

ADEME : Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie.

ALIS : entité chargée de l'inspection des emballages sous pression d'Air Liquide France Industrie. ALIS est un organisme habilité et accrédité COFRAC.

BILAN DE GAZ À EFFET DE SERRE : le bilan de gaz à effet de serre (dit bilan « GES ou BEGES ») comptabilise les émissions de gaz à effet de serre d'une organisation, d'un produit, d'un événement ou d'une production. La loi Grenelle 2 impose, notamment, aux entreprises de plus de 500 salariés de réaliser un inventaire de leurs émissions de gaz à effet de serre.

BLUEBOOK : référentiel global du groupe Air Liquide, le BLUEBOOK rassemble tous les documents de référence d'Air Liquide.

BRANCHE D'ACTIVITÉ «GRANDE INDUSTRIE» : la branche d'activité Grande Industrie d'Air Liquide France Industrie s'adresse aux clients industriels consommateurs de gros volumes de gaz et fournis par canalisations.

BRANCHE D'ACTIVITÉ «INDUSTRIEL MARCHAND» : la branche d'activité Industriel Marchand d'Air Liquide France Industrie s'adresse aux clients des industries de transformation de secteurs divers (agroalimentaire, traitement des eaux, métaux, fabrication du verre, chimie, pharmacie, etc.), ainsi qu'aux clients artisans, entrepreneurs et aux laboratoires, fournis en bouteilles, on-site ou en gaz liquéfié.

BRANCHE D'ACTIVITÉ «ÉLECTRONIQUE» : la branche d'activité Électronique d'Air Liquide France Industrie concerne les clients des industries des semi-conducteurs et du photovoltaïque.

CANALISATION : infrastructure de transport du gaz sur des plages de pression allant de 20 bar à 800 bar.

CHARTRE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂ DES TRANSPORTEURS ROUTIERS DE L'ADEME : cette chartre engage les transporteurs à réaliser un diagnostic environnemental de leur activité et à définir un plan d'action organisé visant à améliorer leur performance écologique.

COFRAC : Comité Français d'Accréditation.

CONTRAT DE GÉNÉRATION : dispositif introduit par la loi du 1^{er} mars 2013 visant à favoriser l'insertion des jeunes et des seniors en entreprise.

DÉCHETS INDUSTRIELS SPÉCIAUX : les déchets industriels spéciaux (DIS) sont des déchets contenant des éléments toxiques et qui présentent un réel danger pour la santé et pour l'environnement. Par exemple : les piles, les solvants, les vernis, les colles, les goudrons... Ils doivent suivre une filière de collecte et de traitement particulière encadrée par une législation dédiée.

DIRECTIVE SEVESO : directive européenne concernant la prévention des risques industriels majeurs. Elle s'applique à tout établissement où des substances dangereuses sont présentes au-dessus de certaines quantités. Ces établissements sont classés en deux catégories selon la quantité de substances présentes : SEVESO « seuil haut » et « seuil bas ». En 2015, Air Liquide France Industrie compte 23 sites « seuil bas » et neuf sites « seuil haut », principalement en raison des quantités d'oxygène stockées, conformément à SEVESO 3.

DREAL (Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement) : structure régionale dépendant du ministère de l'Environnement chargée de piloter les politiques de développement durable résultant, notamment, des engagements du Grenelle Environnement, ainsi que celles du logement et de la ville.

DDT : Direction Départementale des Territoires.

FSSC 22000 : protocole de certification en matière de sécurité alimentaire basé sur la norme ISO 22000 et la PAS 220 et développée par la Food Safety Certification.

GAZ À EFFET DE SERRE (GES) : les gaz à effet de serre sont des composants gazeux qui absorbent le rayonnement infrarouge émis par la surface terrestre, contribuant ainsi à l'effet de serre. L'augmentation de leur concentration dans l'atmosphère terrestre est l'un des facteurs à l'origine du réchauffement climatique. Les principaux GES qui existent naturellement dans l'atmosphère sont : la vapeur d'eau (H₂O), le dioxyde de carbone (CO₂), le méthane (CH₄), le protoxyde d'azote (N₂O) et l'ozone (O₃).

GAZ LIQUIDE : gaz maintenu sous sa température de liquéfaction afin de le conserver dans son état liquide.

Glossaire

GAZ CONDITIONNÉ EN BOUTEILLES : à 200 bar, standard de pression de ce conditionnement.

GRI (Global Reporting Initiative) : organisation internationale qui œuvre en faveur du développement du reporting extrafinancier. Le Global Reporting Initiative propose un référentiel **G4** d'indicateurs pour évaluer les programmes de développement durable des entreprises.

GUICHET UNIQUE : plateforme gérée par le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie référençant les réseaux sensibles et fournissant aux déclarants la liste des exploitants de réseaux se trouvant à proximité. Cette plateforme permet d'instruire les DT (demandes de travaux) ou DICT (déclarations d'intention de commencement de travaux).

ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement) : toute exploitation industrielle ou agricole susceptible d'engendrer des risques, des pollutions ou des nuisances, notamment pour la sécurité et la santé des riverains.

IMS (Système de Management Industriel) : l'IMS est l'ensemble des procédures de gestion du groupe Air Liquide qui définit toutes les activités nécessaires pour concevoir, construire, exploiter et entretenir les unités d'Air Liquide en toute sécurité et fiabilité, en conformité avec les lois locales et réglementations en vigueur sur la santé, la sécurité et le respect de l'environnement.

ISO 14001 : norme de référence pour la certification d'un site ou d'une activité sur le plan environnemental. Elle se décline en 18 directives réparties en six chapitres.

- Les exigences générales (intentions de l'établissement en termes d'environnement).
- La politique environnementale (objectifs de l'entreprise).
- La planification.
- La mise en œuvre (réalisation des actions planifiées).
- Les contrôles et les actions correctives.
- La revue de direction.

NORME ISO 9001 : norme certifiable relative au système de management de la qualité. ISO 9001 évalue la qualité et l'uniformité des produits et services fournis par une entreprise.

ISO 50001 : norme certifiable relative au système de management de l'énergie. Cette norme valorise la maîtrise de la consommation énergétique de nos unités Grande Industrie.

MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) : système de management en faveur des performances sécurité santé et environnement (SSE ou HSE, en anglais) des entreprises. Une certification MASE peut être délivrée par des comités MASE régionaux après audit de l'entreprise concernée.

MATIÈRES EN SUSPENSION : ensemble des matières solides insolubles présentes dans un liquide. Plus une eau en contient, plus elle est dite « turbide ». C'est un élément de mesure de la qualité d'une eau usée.

MATIÈRES OXYDABLES : l'essentiel de la partie biodégradable de la pollution organique rejetée. Pour les éliminer, les bactéries présentes dans le milieu utilisent l'oxygène dissous dans l'eau. Des déversements importants de matière organique peuvent entraîner des déficits notables en oxygène dissous, perturbant ainsi l'équilibre biologique d'un cours d'eau. C'est un élément de mesure de la qualité d'une eau usée.

SIG (Système d'Information Géographique) : système informatique de traitement de données géographiques à des fins de stockage, analyse, mise à jour et visualisation. L'ensemble des canalisations de transport d'Air Liquide France Industrie sont référencées dans cet outil informatique.

TECHNICAL COMMUNITY LEADERS : programme du groupe Air Liquide qui rassemble des collaborateurs « experts » du Groupe afin d'encourager la reconnaissance des expertises techniques et de favoriser le développement des savoir-faire.

SME (Système de Management Environnemental) : outil de gestion de l'entreprise lui permettant d'organiser la réduction et la maîtrise de son impact sur l'environnement.

Indicateurs de performances

INNOVATION

INNOVATION	2015	2014	GRI G4*
Pourcentage du budget développement consacré à des travaux de protection de la vie et de l'environnement	72 %	82 %	
EXPERTISE	2015	2014	GRI G4
Nombre de membres de la TCL (international + local) (g)	202	181	

SOCIAL

EFFECTIFS	2015	2014	GRI G4
Effectif total de salariés Air Liquide France Industrie consolidé	2 346	2 435	G4-9
Effectif total de salariés hommes	1 780	1 880	G4-10
Effectif total de salariés hommes en %	75,9 %	77,2 %	G4-10
Effectif total de salariées femmes	566	555	G4-10
Effectif total de salariées femmes en %	24,1 %	22,8 %	G4-10
Effectif total de salariés de moins de 30 ans en %	9 %	10 %	G4-10
Effectif total de salariés de 30 à 39 ans en %	23 %	24 %	G4-10
Effectif total de salariés de 40 à 49 ans en %	34 %	32 %	G4-10
Effectif total de salariés de 50 à 59 ans en %	31 %	31 %	G4-10
Effectif total de salariés de 60 ans et plus en %	3 %	3 %	G4-10
Taux d'emploi de salariés reconnus travailleurs handicapés	3,71 %	3,68 %	
Nombre d'embauches (salariés sous contrat hors intérimaires)	293	245	G4-LA1
Nombre d'embauches en CDI	80	47	G4-LA1
Nombre de mutations interentités (entrées)	56	65	G4-LA1
Nombre d'autres types d'embauche (salariés sous contrat hors intérimaires)	149	133	G4-LA1
Nombre de sorties	382	308	G4-10
Nombre de licenciements (salariés sous contrat hors intérimaires)	73	33	G4-10
Nombre de démissions (salariés sous contrat hors intérimaires)	11	23	G4-10
% de salariés ayant donné leur démission au cours de l'année	3 %	7 %	
Nombre de départs à la retraite	41	58	
Nombre de mutations interentités (sorties)	45	68	
Nombre d'autres sorties	212	126	
Nombre de femmes parmi les ingénieurs et cadres en %	25 %	23 %	G4-LA12
Nombre de femmes parmi les ingénieurs et cadres embauchés dans l'année en %	56 %	31 %	G4-LA12
Effectif total de salariés ALFI SA – ALSACE	0,3 %	0,3 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – AQUITAINE	3,5 %	3,6 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – AUVERGNE	0,3 %	0,2 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – BASSE-NORMANDIE	2,1 %	1,9 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – BOURGOGNE	2,8 %	3,3 %	G4-10

SOCIAL

EFFECTIFS	2015	2014	GRI G4
Effectif total de salariés ALFI SA – BRETAGNE	1,9 %	1,8 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – CENTRE	3,9 %	3,4 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – CHAMPAGNE-ARDENNE	0,3 %	0,2 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – FRANCHE-COMTÉ	1,7 %	0,9 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – GUYANE	1,9 %	1,8 %	
Effectif total de salariés ALFI SA – HAUTE-NORMANDIE	2,9 %	2,8 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – ÎLE-DE-FRANCE	32,1 %	32,9 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – LORRAINE	4,7 %	4,7 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – MIDI-PYRÉNÉES	2,6 %	1,8 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – NORD-PAS-DE-CALAIS	7,7 %	7,4 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – PACA	7,7 %	9,1 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – PAYS DE LA LOIRE	4,2 %	4,1 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – POITOU-CHARENTES	0,2 %	0,2 %	G4-10
Effectif total de salariés ALFI SA – RHÔNE-ALPES	19,2 %	19,6 %	G4-10

FORMATION ET MOBILITÉ	2015	2014	GRI G4
Nombre total d'heures de formation du personnel (en heures)	57 506	53 760	G4-LA9
Nombre moyen de jours de formation par salarié et par an (7 h/jour)	3,7	3,3	G4-LA9
% des salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	80 %	78 %	G4-LA9
% des frais de formation dans la masse salariale	5,75 %	3,58 %	G4-LA9
Nombre de salariés ayant eu un entretien individuel annuel en %	83 %	83 %	G4-LA11
Nombre de salariés ayant eu un entretien de carrière avec la Direction des Ressources Humaines en %	35 %	37 %	G4-LA11

RÉMUNÉRATION	2015	2014	GRI G4
% de salariés ayant une part variable dans leur rémunération	32 %	33 %	

SANTÉ ET ABSENTÉISME	2015	2014	GRI G4
Nombre de maladies professionnelles reconnues par la Sécurité sociale dans l'année	7	8	G4-LA6
Taux d'absentéisme des salariés	3,8 %	3,94 %	G4-LA6
% de salariés disposant d'une couverture sociale par l'intermédiaire du Groupe	100 %	100 %	

ÉTHIQUE ET FIDÉLITÉ DES COLLABORATEURS	2015	2014	GRI G4
% de salariés appartenant à une entité dotée d'un code de conduite local	100 %	98 %	
Ancienneté moyenne dans le Groupe (années)	17	16	

DIALOGUE SOCIAL	2015	2014	GRI G4
% de salariés ayant accès à une structure de représentation/dialogue/concertation	100 %	100 %	G4-11
% de salariés appartenant à une entité où s'est déroulée une enquête de satisfaction interne au cours des trois dernières années	92 %	91 %	

CERTIFICATIONS ET ACCRÉDITATIONS	2015	2014	GRI G4
Certification ISO 9001 toute activité ALFI SA (a)	100 %	100 %	
Certification MASE pour intervention sur les installations en clientèle (activité IM et Sudac)	100 %	100 %	
Certification FSCC 22000 pour CO ₂ produit et livré	100 %	100 %	
Certification ISO 50001 pour 7 ASU et 2 HyCO	100 %		
Accréditation COFRAC ISO 17920 pour ALIS	100 %	100 %	
Certification ISO 14001	Site de gaz spéciaux de Mitry-Mory (77)		
Activités spécifiques de laboratoire : certifications et accréditations	2 certificats	2 certificats	
Activités spécifiques de fabrication et de maintenance de matériel roulant	2 certificats	2 certificats	

SÉCURITÉ

SÉCURITÉ	2015	2014	GRI G4
Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt de salariés (aucun accident mortel)	7	15	G4-LA6
Taux de fréquence d'accidents de salariés (Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt par million d'heures travaillées. Accidents définis suivant la recommandation du Bureau International du Travail)	2	3,88	G4-LA6
Taux de gravité des accidents (Nombre moyen de jours d'arrêts par millier d'heures travaillées. Accidents définis suivant la recommandation du Bureau International du Travail)	0,14	0,31	G4-LA6
Nombre d'accidents total (avec et sans arrêt) du personnel et des sous-traitants et intérimaires (Aucun accident mortel, personnel travaillant dans le cadre d'un contrat avec Air Liquide France Industrie SA sur un de ses sites ou sur le site d'un de ses clients, ou encore en tant que conducteur d'un véhicule de livraison pour son compte)	43	39	G4-LA6

ENVIRONNEMENT

CONSOMMATION	2015	2014	GRI G4
Évolution de la consommation énergétique par m ³ de gaz de l'air produit (b) (k)	96,6	98,1	G4-EN3
Évolution de la consommation énergétique par m ³ d'hydrogène produit (c) (k)	98,84	99,83	G4-EN3
Évolution de la distance parcourue par tonne de gaz industriel livrée (d) (k)	87,3	90,1	G4-EN30
Consommation annuelle d'électricité (en GWh)	2424	2534	G4-EN3
Consommation annuelle d'énergie thermique (en térajoules PCI) (e)	14722	13287	G4-EN3
Approvisionnement annuel d'eau (en milliers de m ³)	4462	4125	G4-EN8
RÉPARTITION DES SOURCES D'ÉNERGIE UTILISÉES POUR FOURNIR L'ÉLECTRICITÉ (L)			G4-EN3
Nucléaire	78,4 %	74,5 %	G4-EN3
Renouvelables	15,5 %	16,2 %	G4-EN3
Charbon	1,6 %	3,6 %	G4-EN3
Gaz	2,7 %	3,7 %	G4-EN3
Fioul	0,4 %	0,7 %	G4-EN3
Autre	1,4 %	1,1 %	G4-EN3

(b) Gaz produits (oxygène, azote, argon) comptabilisés en m³ d'oxygène gazeux équivalent. (c) Hydrogène et monoxyde de carbone. (d) En kilomètres par tonne livrée dans le cadre des activités Industriel Marchand pour l'oxygène, l'azote, l'argon et le gaz carbonique sous forme liquide. (e) PCI : Pouvoir Calorifique Inférieur, qui intègre le fait que l'énergie de vaporisation de l'eau dans le combustible n'est pas récupérée. (f) Facteurs d'émissions et PRG issus de la Base Carbone © de l'ADEME. (g) Comprend les émissions de CO₂, les émissions de protoxyde d'azote, les appoints de fluides frigorigènes, ainsi que les déplacements en flotte de société... (h) Total émissions indirectes de GES générées par la production d'électricité et de vapeur achetées. (i) Total émissions indirectes de GES générées par le transport routier – sous-traité – du gaz et des déplacements professionnels – hors flotte de société. (j) Les valeurs de 2011 correspondent à la première publication du bilan de GES d'ALFI conformément à l'application de l'article 75 de la loi française du 12 juillet 2010, dite « loi Grenelle 2 ». (k) Base 100 : année 2010. (l) Source RTE : données 2013 pour bilan 2014. (l) Source RTE : données 2014 pour bilan 2015.

ENVIRONNEMENT

ÉMISSIONS	2015	2014	GRI G4
Scope 1 : émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (en milliers de tonnes CO ₂ e) (f) (g)	916	825	G4-EN15
Scope 2 : émissions indirectes de GES (en milliers de tonnes CO ₂ e) (f) (h)	158	163	G4-EN16
Scope 3 : émissions indirectes optionnelles de GES (en milliers de tonnes CO ₂ e) (f) (i)	55	55	G4-EN17
Total émissions directes et indirectes de GES (en milliers de tonnes CO ₂ e) (j)	1 128	1 043	G4-EN15
Répartition par sources d'émission dans l'air des gaz à effet de serre			G4-EN15
Sites HyCO (en milliers de tonnes CO ₂ e) (d)	496	532	G4-EN15
Sites de cogénération (en milliers de tonnes CO ₂ e) (d)	240	124	G4-EN15
Émissions indirectes des unités de séparation d'air (en milliers de tonnes de CO ₂ e) (d)	142	149	G4-EN15
Estimation des émissions générées par le transport dans l'activité Industriel Marchand (en milliers de tonnes)	54	54	G4-EN15
Autres	196	184	G4-EN15
Autres rejets dans l'air			
NO _x (oxydes d'azote) (en tonnes)	126	130	G4-EN21
SO _x (oxydes de soufre) (en tonnes)	10	5	G4-EN21
Composés organiques volatils (COV) (estimation, en tonnes)	13,73	10,39	G4-EN21
Rejets dans l'eau			
Rejets dans l'eau de matières oxydables (en tonnes)	16,18	23,18	G4-EN22
Rejets dans l'eau de matières en suspension (en tonnes)	16,47	22,60	G4-EN22

(d) Facteurs d'émissions issus de la Base Carbone® de l'ADEME.

DÉCHETS ET COPRODUITS	2015	2014	GRI G4
Déchets et coproduits non dangereux			G4-EN23
Quantité annuelle de chaux produite (équivalent extrait sec) par les unités de production d'acétylène (en tonnes)	3991	3682	G4-EN23
% de chaux produite (équivalent extrait sec) par les unités de production d'acétylène recyclé	100 %	100 %	G4-EN23
Déchets métalliques non dangereux (en tonnes)	1 242	1 130	G4-EN23
% de déchets métalliques recyclés	100 %	100 %	G4-EN23
Huiles (en tonnes)	86	105	G4-EN23
% d'huiles recyclées	94 %	100 %	G4-EN23
Total des déchets et coproduits non dangereux (estimation en tonnes)	5 319	4 917	G4-EN23
Déchets dangereux			G4-EN23
Peintures et solvants (en tonnes)	31	10	G4-EN23
% de peintures et solvants recyclés	16 %	11 %	G4-EN23
Total des déchets et coproduits (estimation en tonnes)	5 351	4 927	G4-EN23

Méthodologie

1. RÉFÉRENTIEL ET DÉFINITIONS

Pour la France, concernant les éléments relatifs à la RSE : Les Codes du travail, de l'environnement, de commerce, des transports sont les référentiels légaux appliqués, ainsi que la convention collective de la Chimie.

Les règles du groupe Air Liquide s'appliquent à Air Liquide France Industrie comme aux autres entités du Groupe : référentiel BLUE-BOOK, dont le référentiel de management industriel IMS.

Les règles ou recommandations de la profession (EIGA au niveau de l'Europe, AFGC au niveau de la France) sont aussi suivies.

Le référentiel utilisé pour ce rapport de RSE est le décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale en application de l'article L. 225-102-1.

Pour les éléments relatifs aux émissions de CO₂, le document « Méthode pour la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre conformément à l'article 75 de la loi 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (ENE) Version 2 ».

Toutefois, pour les activités du domaine des gaz industriels, le groupe Air Liquide a formalisé son propre référentiel précisant les méthodes de reporting des indicateurs ressources humaines, sécurité et environnement. Ce référentiel rassemble l'ensemble des définitions, des procédures de mesure et des méthodes de collecte de ces informations. Engagé dans un processus d'amélioration continue, Air Liquide complète progressivement ce travail pour adapter son référentiel d'indicateurs de responsabilité et de développement durable aux évolutions du Groupe. Air Liquide France Industrie utilise ce référentiel.

Ce référentiel s'appuie sur les principes généraux définis par le Groupe en matière de périmètre, de responsabilités, de contrôles et de limites. Il précise, pour chaque indicateur, la définition, la direction responsable, les outils et les modes de remontée des informations utilisées. Ce document est mis à jour régulièrement. De plus, ce référentiel s'appuie sur l'ensemble des procédures du Groupe formalisées dans le cadre du système de gestion industriel IMS (Industrial Management System).

2. PÉRIMÈTRE ET MÉTHODES DE CONSOLIDATION

Les informations en lien avec l'environnement et la sécurité concernent un périmètre consolidé conformément aux exigences réglementaires. Elles intègrent ainsi, notamment, les productions HyCO et Cogen (à 50 % pour la société Lavéra Énergies), et l'activité Air Liquide Spatial, en Guyane.

Il en est de même pour les données sociales à l'exception de l'activité en France d'Air Liquide CO₂ Europe concernant peu de personnes (40) mais consolidées dans le document de référence publié par le groupe Air Liquide.

En dehors de ces règles générales, il existe certaines particularités.

- Les éléments relatifs aux données administratives, de paie, de formation du personnel sont enregistrés dans un outil, HR-Access.
- Les indicateurs environnementaux et énergie, concernant les principaux types d'unités de production exploitées par le Groupe, couvrent environ 99 % du chiffre d'affaires Gaz et Services et 98 % du chiffre d'affaires total du Groupe ; ce sont les unités codifiées dans l'outil interne ALERIS. Les indicateurs environnementaux et énergie et les unités de production sont intégrés dans le reporting à partir de leur mise en service industrielle.
- Les consommations d'énergie électrique et les émissions indirectes de CO₂ associées sont prises en compte uniquement quand Air Liquide paye le coût de cette énergie. Les consommations d'énergie des unités on-site, ainsi que les consommations d'eau liées à la vente d'eau traitée (qui ne correspond pas au cœur de l'activité du Groupe) sont exclues du périmètre de consolidation des données.
- Les émissions de CO₂ du scope 3 du bilan de GES concernent le transport des gaz (sous-traité) et les utilisations des moyens de transport par le personnel (note de frais et agence de voyages).

3. COLLECTE DES DONNÉES ET RESPONSABILITÉS

Les indicateurs ressources humaines, sécurité et environnement sont issus de plusieurs systèmes de collecte de données au sein d'Air Liquide France Industrie, chacun étant placé sous la responsabilité d'une direction particulière.

- Les indicateurs ressources humaines, intégrés dans l'outil général de consolidation comptable du Groupe, sont placés sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines.
- Les indicateurs énergétiques et d'émissions de CO₂ des principales unités de séparation de l'air, des unités de cogénération et d'hydrogène et de monoxyde de carbone, sont suivis par le Service Coordination Énergie, les données de base étant saisies localement dans l'outil Orélie et contrôlées par ce service de manière complémentaire. La collecte des autres données environnementales est réalisée localement et contrôlée par la Direction Sécurité et Système Industriel du Groupe à l'aide d'un outil dédié, ALERIS.

On y trouve...

- Pour les unités de la branche d'activité Grande Industrie, les autres indicateurs environnementaux (émissions dans l'air, consommation d'eau, rejets dans l'eau, etc.).

Méthodologie

- Pour les plus petites unités (production d'acétylène, de protoxyde d'azote, de gaz carbonique), l'ensemble des indicateurs (énergie, émissions dans l'air, consommation d'eau, rejets dans l'eau, etc.).
- La collecte des données sécurité est réalisée, en temps réel, par la Direction Sécurité Industrielle et Qualité (DSIQ) ; les enregistrements sont faits dans l'outil ALERIS, par branche d'activité, ainsi que dans des fichiers dédiés permettant des analyses spécifiques.
- Les indicateurs relatifs au transport de la branche d'activité Industriel Marchand sont placés sous la responsabilité des directions d'activité concernées : Direction d'Activité Conditionné Industriel pour le transport conditionné, Direction d'Activité Liquide – On-Site pour le transport liquide.

Des données complémentaires sont demandées à certains sites ou entités pour le suivi annuel de l'évolution du bilan de gaz à effet de serre par la Direction Sécurité Industrielle et Qualité (DSIQ).

Les éléments relatifs aux scopes du bilan de gaz à effet de serre sont établis par la DSIQ en utilisant un fichier adapté. Pour les données non collectées dans l'année (données non principales), les données précédentes les plus récentes sont utilisées.

Les indicateurs concernant le « contenu carbone » des principaux produits sont élaborés par la branche d'activité Industriel Marchand du Groupe à partir des indicateurs énergie et transport. Les éléments repris au niveau de ce bilan sont ceux établis par le Groupe pour la France.

Parmi les thèmes retenus par la loi française Grenelle 2, l'utilisation des sols et la prise en compte des nuisances sonores sont des thèmes non-pertinents pour l'activité des gaz industriels étant donné la taille des sites du Groupe et les niveaux sonores générés. Ils n'ont donc pas été abordés dans ce rapport.

4. CONTRÔLES

Chaque direction en charge de la collecte des données est responsable des indicateurs fournis. Le contrôle s'effectue, lors de la consolidation, par échange entre les directions concernées et la DSIQ. Pour les données faisant partie du reporting Groupe, des échanges ont lieu entre DSIQ et la Direction Sécurité et Système Industriel du Groupe (SIS).

La DSIQ conserve la trace des éléments ayant été utilisés pour le reporting.

Les indicateurs sécurité et énergie font l'objet d'un suivi mensuel. En outre, des audits environnement sont menés par SIS sur un échantillon de sites représentatifs des différents types d'unités suivies.

Les informations d'Air Liquide France Industrie font partie du reporting RSE du Groupe ; à ce titre, ils sont audités, par échantillonnage, par les commissaires aux comptes d'Air Liquide SA.

5. LIMITES MÉTHODOLOGIQUES

Les méthodologies relatives à certains indicateurs ressources humaines, sécurité et environnement peuvent présenter des limites du fait :

- de l'absence de définitions reconnues au niveau national ou international, en particulier les indicateurs relatifs aux ingénieurs et cadres et les indicateurs de performance sociale ;
- de la représentativité des mesures effectuées et des estimations nécessaires ; il s'agit, en particulier, des indicateurs concernant les rejets dans l'eau (mesures ponctuelles effectuées dans le cadre du respect des autorisations d'exploiter locales).

6. DIFFUSION DU RAPPORT RSE AIR LIQUIDE FRANCE INDUSTRIE

Ce rapport est disponible pour toute partie prenante qui le souhaite comme les clients, les collaborateurs, les citoyens, les institutionnels, les fournisseurs, etc. D'autre part, il est téléchargeable sur le site internet d'Air Liquide France Industrie : <http://www.industriel-marchand.alfi.airliquide.fr/>

ATTESTATION DE PRÉSENCE DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES.

L'attestation de présence du vérificateur indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion fait l'objet d'un document séparé.



Air Liquide France Industrie

Exercice clos le 31 décembre 2015

Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la société Air Liquide France Industrie, nous avons établi la présente attestation sur les informations sociales, environnementales et sociétales relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015, présentées dans le chapitre « Rapport de responsabilité et de développement durable » du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des référentiels Bluebook, s'appuyant sur les procédures de gestion du système de gestion industrielle IMS (Industrial Management System) dans leurs versions applicables en 2015 (ci-après les « Référentiels »), dont un résumé figure dans l'annexe « Méthodologie » dans le rapport de gestion, et disponibles sur demande.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession, ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence et la sincérité des Informations RSE.

Nos travaux, d'une durée d'environ deux semaines, ont été effectués par une équipe de trois personnes en février 2016.

Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission.

- Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.
- Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.
- En cas d'absence de certaines informations, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Sur la base de ces travaux, nous attestons la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

Paris-La Défense, le 18 mars 2016



www.airliquide.fr