

2016
Contribuer à un monde plus durable

Rapport de responsabilité sociale et environnementale

AIR LIQUIDE FRANCE INDUSTRIE

Air Liquide
creative oxygen



Louis-François Richard
Directeur Général d'Air Liquide France Industrie

> Notre Responsabilité d'Entreprise, c'est d'avoir une attitude de leader, capable de proposer des solutions innovantes et respectueuses de l'environnement.

ENTRETIEN AVEC

Louis-François Richard

Directeur Général d'Air Liquide France Industrie

Comment définiriez-vous la Responsabilité d'Entreprise d'Air Liquide France Industrie ?
C'est le devoir que nous avons, en tant qu'industriel responsable, de poursuivre un modèle de développement pérenne, équilibré, qui vise à concilier les attentes de nos différentes parties prenantes : nos Clients, nos Collaborateurs, les Communautés avec lesquelles nos équipes interagissent au quotidien et notre Actionnaire, tout en agissant de manière respectueuse de l'environnement.

La sécurité est une priorité reconnue chez Air Liquide. Quel bilan feriez-vous de 2016 ?
Un bilan excellent. En 2016, Air Liquide France Industrie a obtenu les meilleurs résultats sécurité de son histoire (16 accidents avec arrêt). 2015 était déjà un record à ce niveau ! On ne peut que se réjouir de cette performance que je partage avec les 2 300 collaborateurs de l'entreprise.

2016 a vu des évolutions majeures dans l'entreprise : quelles sont-elles ?
Nous avons mené une transformation ambitieuse autour des projets Grandir Ensemble et Connect, notamment.
À travers Grandir Ensemble, nous mettons en place des organisations commerciale et marketing par marché qui nous permettent d'être au plus près de nos clients. Le rapprochement avec les équipes italiennes, espagnoles et portugaises, au sein du Cluster Europe du Sud-Ouest, est également une source de stimulation et de partage de bonnes pratiques. L'Innovation apportée par Connect nous projette résolument dans le futur ; l'Alliance pour l'Industrie du Futur nous a d'ailleurs décerné le label de "Vitrine Technologique". Ces transformations, nous les réalisons avec et grâce à nos collaborateurs. Le travail en réseau, les outils numériques et les méthodes de travail collaboratives ont été des facteurs de succès dans la réalisation de chacun de nos projets en 2016.

Et du côté de l'expérience client ?
En 2016, le projet Expérience Client (lancé en 2015) s'est renforcé avec la création de la Direction Expérience Client. Air Liquide France Industrie est le leader reconnu sur ses marchés ; nous nous devons d'être la référence en matière d'expérience client ! Tous les collaborateurs sont impliqués dans cette initiative ambitieuse.

Comment l'innovation alimente-t-elle le développement de l'entreprise ?
L'innovation est placée au coeur de nos projets d'évolution en 2016. Nous avons lancé en novembre le Business Lab SWE*, qui s'appuie sur le travail collaboratif et valorise l'initiative de nos collaborateurs pour accélérer les projets d'innovation. Notre projet Connect s'inscrit également dans cette démarche : grâce à une équipe dédiée, la collaboration avec des start up françaises et des collaborateurs de terrain, l'Usine du Futur est devenue réalité pour Air Liquide en 2016.

En matière de RSE, quels sont les liens entre Air Liquide France Industrie et le groupe Air Liquide ?
Le groupe Air Liquide a lancé en 2016 le Programme CSP (Corporate Sustainability Program) qui montre combien nous voulons contribuer à la qualité de l'air par une industrie et des transports plus propres tout en assurant un développement social dans les régions où nous sommes installés.
En cohérence avec ce programme, Air Liquide France Industrie veille à garantir la sécurité des personnes et des installations et s'attache à maîtriser son empreinte environnementale pour une industrie toujours plus propre.

J'ajoute avec fierté, que tous ces changements s'incarnent dans la nouvelle identité visuelle d'Air Liquide sous laquelle ce rapport RSE vous est présenté aujourd'hui. Bonne lecture.

*South West Europe - Europe du Sud-Ouest, voir page 23.

SOMMAIRE

2 Entretien avec Louis-François Richard,
Directeur Général d'Air Liquide France Industrie

PRÉSENTATION

7 Le groupe Air Liquide
8 Air Liquide France Industrie
10 Notre engagement RSE
11 L'année 2016 en chiffres

STRATÉGIE ÊTRE LE LEADER DE NOTRE INDUSTRIE

15 4 questions à Jean-Marc de Royère
International, Gouvernance, Responsabilité Sociale Air Liquide
16 Le Cluster Europe du Sud-Ouest en détail
17 4 questions à Nicolas Poirot
Vice-President Cluster Europe du Sud-Ouest
18 Etablir une relation de confiance avec nos clients
20 Optimiser la performance de nos clients
22 Innover pour répondre aux besoins de nos clients

RÉSULTATS ÊTRE PERFORMANT DANS LE LONG TERME

26 Garantir la sécurité des personnes et des installations
30 Réduire l'empreinte environnementale d'Air Liquide France Industrie

PARTIES PRENANTES INSTALLER UN DIALOGUE ACTIF RÉGULIER ET EFFICACE

41 Promouvoir la diversité et l'égalité professionnelle
42 Accompagner le développement des compétences de nos collaborateurs
43 Entretenir la motivation et le bien-être des collaborateurs
46 Assurer le maintien du dialogue social
47 Mobiliser les collaborateurs sur les questions de développement durable
50 S'appuyer sur nos fournisseurs
51 Participer au développement des communautés locales

53 INDICATEURS DE PERFORMANCES
56 GLOSSAIRE Les mots intégrés au glossaire sont signalés par un astérisque
58 MÉTHODOLOGIE
60 ATTESTATION



Bruno Alban et Jean-Louis Lignereux

Bruno Apollonia et Olivier Glathoud



Sébastien Moyon et Laurent Dupuy



18 experts Air Liquide France Industrie parmi ceux distingués en 2016.

Le programme Technical Community Leaders (TCL)

a identifié 195 experts Air Liquide France Industrie à fin 2016 (voir page 42)



Laurent Ravel et Gilles Schembri



Jacky Bernard et Jesus Gonzalez

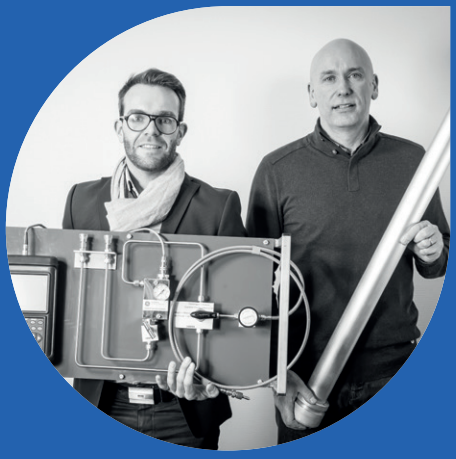


Julien Lemahieu et Albert Vieira



David Metral et Laurent Charette

Gaetan Godon et Alain Masingarbe





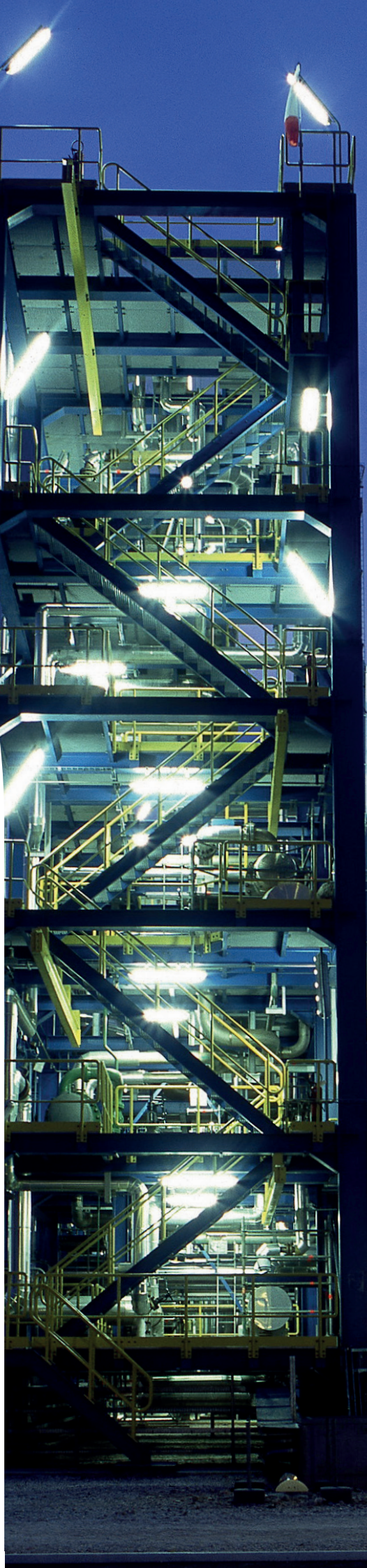
Eric Julliard et Romuald Putek

PRÉSENTATION

Air Liquide
creative oxygen

Air Liquide France Industrie est une filiale du groupe Air Liquide, un acteur industriel français d'envergure internationale, le leader mondial des gaz, technologies et services pour l'industrie et la santé.

À ce titre, Air Liquide France Industrie est responsable, pour ses activités, de la mise en œuvre et du suivi de la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) définie par le Groupe. Dans ce rapport, Air Liquide France Industrie communique les résultats de son engagement et ses objectifs pour l'avenir. Ce 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.



Le groupe Air Liquide

Air Liquide est le leader mondial des gaz, technologies et services pour l'industrie et la santé. Présent dans 80 pays avec environ 67 000 collaborateurs, le Groupe sert plus de trois millions de clients et de patients. Oxygène, azote et hydrogène sont des petites molécules essentielles à la vie, la matière et l'énergie. Elles incarnent le territoire scientifique d'Air Liquide et sont au cœur du métier du Groupe depuis sa création, en 1902.

Air Liquide a pour ambition d'être le leader de son industrie, d'être performant sur le long terme et de contribuer à un monde plus durable. Sa stratégie de transformation centrée sur le client vise une croissance rentable dans la durée. Elle s'appuie sur l'excellence opérationnelle et la qualité des investissements, de même que sur l'innovation ouverte et l'organisation en réseau mise en place par le Groupe à l'échelle mondiale. Grâce à l'engagement et l'inventivité de ses collaborateurs pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et environnementale, de la santé et de la transformation numérique, Air Liquide crée encore plus de valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes.

Le chiffre d'affaires d'Air Liquide s'est élevé à 18,1 milliards d'euros en 2016. 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 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.



NOS CLIENTS

Avec ses 300 000 clients, Air Liquide France Industrie met son savoir-faire au service de toute l'industrie française. Ses 2 308 collaborateurs déploient leurs compétences au sein de trois branches d'activité segmentées selon le profil des clients.

▪ Les industries de base
branche d'activité
Grande Industrie

Grâce à ses 1 400 km de canalisations, Air Liquide France Industrie approvisionne ses clients industriels consommateurs de gros volumes de gaz dans les domaines de la chimie, du raffinage, de la sidérurgie... 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 adaptés à leurs besoins et anime le plus large réseau de distributeurs régionaux (2500 distributeurs en France).

▪ Les laboratoires
branche d'activité
Industriel Marchand

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

▪ Les industries des semi-conducteurs et du photovoltaïque
branche d'activité Électronique

Air Liquide France Industrie fournit aux acteurs des 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.

700
véhicules

2,2 M
de bouteilles

1 400 km
de canalisations

80
implantations en France

300 000
clients

Une filiale à
100%
du groupe Air Liquide

9%
du CA du Groupe
(environ)

Un réseau de
2500
distributeurs

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

2 308
collaborateurs

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. Il représente la source de la majeure partie des gaz produits par Air Liquide France Industrie.

Air Liquide France Industrie exploite 17 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 CO_2, 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.

Ces gaz sont ensuite acheminés soit directement par canalisations sous forme gazeuse, soit sous forme liquide par transport routier. Les gaz ainsi produits peuvent également être transportés 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 CO_2 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 CH_4 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 H_2 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 réduire la teneur en soufre des carburants (désulfuration). En 2016, les volumes d'hydrogène fournis par Air Liquide aux raffineries de ses clients ont permis d'éviter le rejet d'environ 1,2 million de tonnes d'oxydes de soufre dans l'atmosphère, ce qui est près de quatre fois la totalité des émissions d'oxydes de soufre d'un pays comme la France.

▪ Le dioxyde de carbone

Le dioxyde de carbone (CO_2) est utilisé par l'industrie, notamment alimentaire, dans les procédés de surgélation des aliments ou d'élaboration des boissons gazeuses.

Cinq unités de valorisation du dioxyde de carbone (CO_2) sont exploitées en France. Pour quatre d'entre elles, exploitées par Air Liquide CO_2, le dioxyde de carbone brut provient d'unités gérées par des industriels en amont (producteurs d'ammoniac ou de bioéthanol). Il 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 CO_2 émis par le SMR de Port-Jérôme, en Normandie. Seule cette dernière est exploitée par Air Liquide France Industrie.

Le CO_2 obtenu, dit « CO_2 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 de purification du dioxyde de carbone permet de réutiliser le CO_2 à des fins industrielles.

▪ L'hélium

On trouve des sources d'hélium dans 6 pays : 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 en joint-venture avec un partenaire local.

A l'état liquide, l'hélium est le gaz 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, des semi-conducteurs, le soudage.



Notre engagement RSE

Air Liquide a pour ambition de contribuer à un monde plus durable. Avec le programme d'entreprise NEOS 2016-2020, notre volonté est de contribuer à améliorer la qualité de l'air pour l'environnement et la santé en poursuivant un dialogue actif avec nos interlocuteurs.

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

Elle se décline en trois engagements :

- servir nos clients et patients pour contribuer à la société tout entière,
- conduire nos opérations en développant l'expertise de nos collaborateurs,
- construire des relations durables avec nos actionnaires et nos autres parties prenantes.

Le Groupe souhaite ainsi créer une dynamique vertueuse en liant la performance et la responsabilité 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 excluent 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 environnementaux liés à ses activités, Air Liquide France Industrie s'est engagé à démontrer au quotidien sa performance et son engagement auprès de ses parties prenantes.

Cet engagement se décline sur 5 axes :

- ancrer la culture sécurité à tous les niveaux de l'organisation,
- agir en industriel responsable,
- avoir confiance dans le potentiel de nos collaborateurs et encourager l'initiative,
- tendre vers l'excellence opérationnelle, comme nous le demandent nos Clients,
- faire de l'Expérience Client la préoccupation de chacun et de tous.

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).

Air Liquide France Industrie
2016 en chiffres

INNOVER POUR NOS CLIENTS

3
PARTENARIAT initiés avec des start-up

10
demandes de BREVET

2 704
clients ont répondu à notre ENQUÊTE DE SATISFACTION

DÉVELOPPER NOS COLLABORATEURS

195
EXPERTS Air Liquide France Industrie reconnus à fin 2016

17 ANS
D'ANCIENNETÉ moyenne des salariés Air Liquide France Industrie dans le Groupe

90%
des salariés ont eu un ENTRETIEN annuel avec leur hiérarchie

CONDUIRE NOS OPÉRATIONS DE FAÇON RESPONSABLE

-14%
de DISTANCE parcourue par tonne de gaz livrée par rapport à 2010

4
ACCIDENTS avec arrêt du personnel Air Liquide France Industrie en 2016 contre 7 en 2015.

16
ACCIDENTS avec arrêt du personnel Air Liquide France Industrie, des entreprises extérieures et intérimaires en 2016, contre 19 en 2015





STRATÉGIE

ÊTRE LE LEADER de notre industrie

Au sein du Cluster Europe du Sud-Ouest, l'ambition d'Air Liquide France Industrie est d'être le leader sur ses marchés en visant une performance sur le long terme et en contribuant à préserver l'environnement pour un monde plus durable.



Jean-Marc de Royere
International, Gouvernance, Responsabilité Sociale Air Liquide

> Améliorer la qualité de l'air et soutenir le développement social, C'est notre engagement, partout où nous sommes présents.

4 QUESTIONS À
Jean-Marc de Royere
International, Gouvernance, Responsabilité Sociale Air Liquide

En 2016, vous avez lancé le CSP (Corporate Sustainability Program). Quels sont les grands défis et les objectifs de ce programme ?

Il s'agit d'un programme visant d'une part à améliorer la qualité de l'air, et d'autre part à soutenir le développement social dans les régions où nous opérons. Pour la qualité de l'air, nous voulons contribuer à une industrie et à des transports plus propres en agissant sur notre propre outil de production et nos achats. En matière de développement social, nous avons une grande variété d'approches possibles, notamment en nous appuyant sur la Fondation Air Liquide.

Comment allez-vous déployer ce programme d'amélioration de la qualité de l'air dans tous les pays où Air Liquide est présent ?

La qualité de l'air que nous respirons est essentielle à notre santé et à celle de notre environnement. Dans de nombreux endroits, cette qualité est médiocre voire dangereuse. Et pas seulement dans les pays en développement, l'Europe est aussi concernée... Là où c'est nécessaire, nos entités opérationnelles joueront sur les leviers du CSP, selon la situation locale. Nous travaillerons ainsi avec les acteurs en place : les municipalités, les entreprises, les ONG, les chercheurs... pour bâtir ensemble les projets et actions qui amélioreront la qualité de l'air.

Et sur le plan du développement social, quel est votre vision de l'implication auprès des communautés ?

Ces dernières années, la situation sociale s'est détériorée dans de nombreuses régions où nous opérons. La mondialisation a eu du bon... mais certains états ne peuvent gérer efficacement de nombreuses demandes sociales. Nous, entreprises, pouvons agir au côté du secteur associatif, notamment en apportant notre expertise pratique dans certains domaines. C'est par exemple ce qui a été fait par les entreprises du Groupe en France : elles ont soutenu des dizaines de projets ces dernières années, avec la participation de la Fondation Air Liquide et une implication systématique de nos collaborateurs.

Un programme de ferroutage a été mis en place chez Air Liquide France Industrie en 2016. S'inscrit-il également dans la démarche CSP ?

Oui, le ferroutage est un bon exemple de collaboration entre acteurs qui limite l'impact du transport, en termes de sécurité, de santé et d'environnement. Par exemple, en 2016, un pilote de ferroutage a été réalisé entre les sites de Vitrolles (13), de Blanc-Mesnil et de Mitry-Mory (93). Le projet permettrait de supprimer 160 000 kms/an de transport routier sur cette ligne. Ces projets résultent souvent d'initiatives locales et de la volonté de nos collègues de ne plus travailler comme avant, d'agir en citoyen autant qu'en salarié.
À l'origine, il y a toujours une demande sociale ou environnementale... et à l'arrivée, une solution de développement durable qui doit aussi être économiquement viable sur le long terme !

Le cluster
Europe du Sud-Ouest

Notre organisation évolue vers un réseau de filiales où les compétences sont mieux réparties et les bonnes pratiques plus rapidement échangées. C'est ainsi qu'a été mis en place le Cluster Europe du Sud-Ouest mi-2016, qui regroupe les filiales d'Air Liquide dédiées aux clients industriels en France, en Italie, en Espagne et au Portugal.

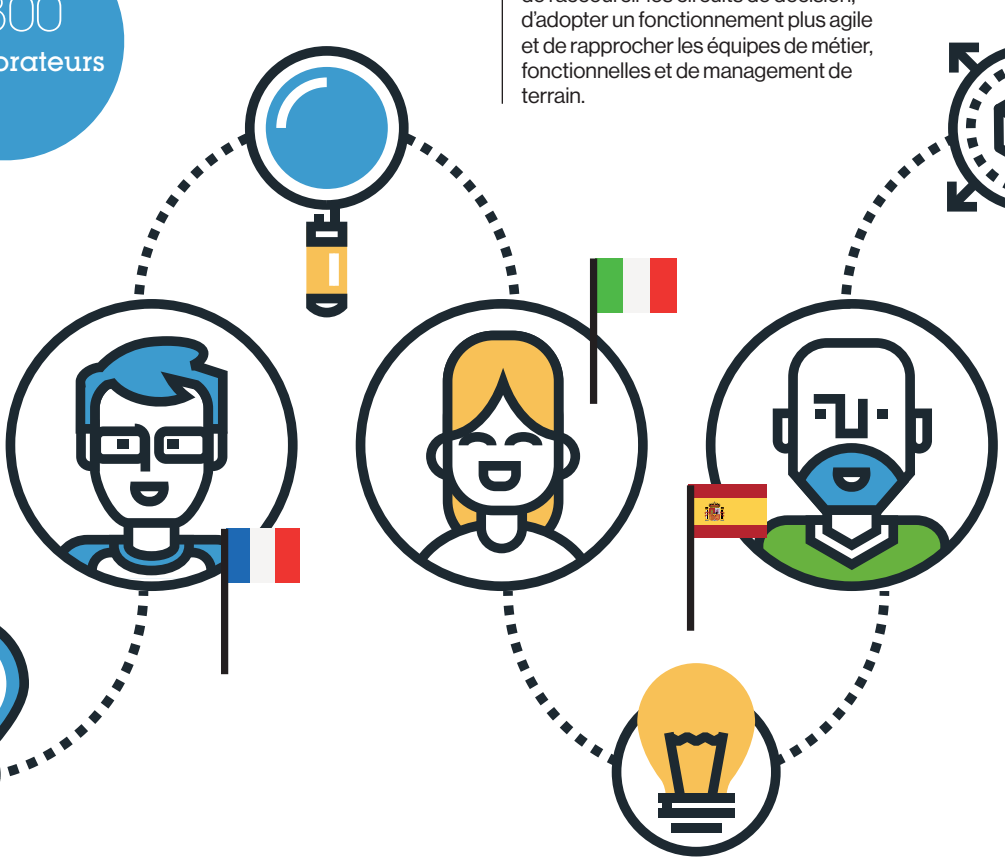
400 000
clients

4 300
collaborateurs

150
sites

NOTRE ENGAGEMENT
Pour contribuer au succès du groupe Air Liquide, nous visons une croissance durable et responsable. Elle nous permet de grandir sur nos marchés et de conforter notre position de leader aux yeux de nos clients.

NOTRE ORGANISATION EN RÉSEAU
Elle nous permet de mieux répondre aux défis qui sont désormais les nôtres, de raccourcir les circuits de décision, d'adopter un fonctionnement plus agile et de rapprocher les équipes de métier, fonctionnelles et de management de terrain.





La stratégie de croissance du Cluster Europe du Sud-Ouest est centrée sur nos clients et s'appuie sur 5 piliers :
les équipes, les initiatives de croissance, l'excellence opérationnelle, l'innovation collaborative et notre implication dans les communautés où nous sommes implantés.
Cette stratégie est alignée avec notre mission de création de valeur à destination de toutes nos parties-prenantes.

> S'organiser en réseau, c'est apporter à nos clients plus de compétitivité, d'innovation et d'excellence opérationnelle.

RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LES CLIENTS ET LES MARCHÉS

Notre capacité à évoluer, à entreprendre et à innover est mise à contribution pour une adaptation plus rapide aux mutations du marché et aux attentes de nos clients en leur apportant compétitivité et excellence opérationnelle.



MUTUALISER POUR ALLER PLUS LOIN

Notre démarche consiste à partager les outils et les bonnes pratiques pour dessiner une ambition commune. Elle se traduit par une organisation plus transverse axée sur les marchés et les métiers industriels, renforcée en compétences marketing et en animation des ventes.



Nicolas Poirot
Vice-président du Cluster Europe du Sud-Ouest

Pourquoi cette évolution en cluster sur plusieurs pays ?
C'est pour nous la meilleure façon de nous adapter aux mutations de nos marchés et à l'évolution des attentes de nos clients européens. En mutualisant nos moyens et nos outils, nous optimisons nos modes de fonctionnement, avec des compétences mieux réparties. C'est ce qui permet en local d'apporter à nos clients plus de compétitivité, d'innovation et d'excellence opérationnelle.

Concrètement, de quoi est constitué le Cluster Europe du Sud Ouest ?
Il rassemble près de 4 300 personnes réparties sur plus de 150 sites en France, en Espagne, au Portugal et en Italie, avec une organisation transverse sur nos marchés et nos métiers industriels.

Et quels sont ses atouts majeurs ?
C'est la passion, la créativité et l'expertise de nos équipes ! Chaque pays apporte son regard, son expérience, ses bonnes pratiques, les enseignements de ses succès marketing ou commerciaux... Je suis persuadé que cette nouvelle organisation contribuera activement au succès de NEOS, le programme de croissance du Groupe pour 2016-2020.

Et pour la Responsabilité d'Entreprise, quel est l'apport de l'organisation en Cluster ?
Notre volonté est de faire de la responsabilité, sur le temps long, un levier de croissance, un motif de fierté et un fondement de notre culture. Elle nous fera grandir ensemble, en apportant une contribution à l'entreprise, à la société civile et plus largement au monde dans lequel nous vivons.
Dans le cadre du CSP du groupe Air Liquide (Corporate Sustainability Program) et au delà du travail quotidien des équipes, nous avons choisi deux axes pour le Cluster Europe du Sud-Ouest qui doivent démontrer notre capacité à nous engager ensemble sur le long terme, à être inventif, à être crédible et efficace en matière de CSR :
- le transport et la mobilité au service de la qualité de l'air
Être plus vertueux, plus silencieux et réducteur de trafic. Concrètement, l'objectif pour le Cluster Europe du Sud-Ouest, à horizon 2020, est de réduire les kilomètres parcourus et les émissions de CO2 par kilomètre, tout en renforçant la sécurité.
- les initiatives dédiées aux communautés
En alignant les objectifs stratégiques de l'entreprise avec les grands enjeux sociétaux, nous montrons que pour le Cluster Europe du Sud-Ouest d'Air Liquide les questions de croissance et le développement harmonieux de nos sociétés vont de pair. Le sujet mobilise, déjà, les énergies de nombreux collaborateurs en interne.

Établir une relation de confiance avec nos clients

Avec 300 000 clients directs et indirects, de tailles et de secteurs très différents, la relation client est au cœur de nos préoccupations et de notre stratégie de développement. Cette démarche engage chaque entité, chaque collaborateur de l'entreprise et repose sur la définition d'engagements à respecter au quotidien.

ECOUTER LA VOIX DU CLIENT

La satisfaction de nos clients est une priorité absolue car elle décide de nos performances actuelles et futures. Il est donc essentiel que nous soyons acteurs et comptables de la progression de cette satisfaction, à toutes les étapes de la relation client.
Créée en décembre 2015, la Direction Expérience Client s'est mobilisée, avec le soutien des managers et de plus de 50 ambassadeurs, pour transformer notre culture et réinventer la relation client. Les enjeux sont de prendre en compte la voix du client dans nos décisions, fluidifier son parcours et utiliser des outils digitaux plus efficaces.

▪ Les enquêtes à chaud

En 2016, nous avons construit les fondations nécessaires à notre ambition en commençant par demander avec précision à nos clients ce qu'ils attendaient d'Air Liquide France Industrie. La Direction Experience Client a renforcé le dispositif d'écoute de la voix du client par des enquêtes à chaud. Elles sont réalisées à fréquences régulières (hebdomadaires ou mensuelles) par email. Elles couvrent plusieurs activités : livraisons de nos clients et distributeurs par les établissements industriels pour les gaz conditionnés (en bouteille), livraisons de gaz sous forme liquide, les appels au Pôle Accueil Client, le traitement des commandes de matériels.
L'objectif de ces enquêtes est de capter le plus tôt possible les insatisfactions de nos clients et de les traiter avant qu'elles ne deviennent des réclamations. Ces enquêtes permettent également d'opposer des indicateurs de perception à nos indicateurs d'activités.

▪ Les enquêtes pour action

En parallèle, Air Liquide France Industrie mène des enquêtes de satisfaction client selon le format "Action Survey" développé par le Groupe. Ces enquêtes sont réalisées à un rythme annuel ou tous les 18 mois au maximum. 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.

En 2016, la mesure de satisfaction réalisée auprès de nos clients a progressé de 87% à 90%. Nous avons également mis en place un indice NPS (Net Promoter Score) qui indique la part de nos clients prête à nous recommander à l'extérieur.

Enfin, nous nous sommes immergés dans le quotidien des collaborateurs au contact des clients, afin de collecter les informations essentielles à l'élaboration de notre référentiel relationnel Air Liquide France Industrie. Celui-ci nous aidera à adopter les bons réflexes et les meilleurs comportements face aux demandes client, qu'il s'agissent d'un besoin d'information ou d'une réclamation.
Courant 2017, ce dispositif d'excellence, fruit de notre mobilisation autour de la satisfaction du client, sera entièrement opérationnel.

▪ Les outils de la relation client

Air Liquide France Industrie s'est engagé dans une démarche de numérisation de ses outils afin d'optimiser le suivi de ses clients. Ces outils numériques ont été pensés en prenant en compte chaque étape du parcours client.

Quelques exemples d'outils :
- Le formulaire de contact en ligne, destiné aux clients et prospects qui souhaitent des informations. Environ 300 demandes par mois sont adressées par cette voie.
- www.macommandegaz.airliquide.com, une interface de commande de produits en ligne, pour les gaz conditionnés et liquides. En 2016, 76% des clients approvisionnés en gaz liquides ont utilisé cette interface.
- La dématérialisation des bulletins de livraison pour les clients en gaz liquide, soit 10 000 bulletins de livraison non imprimés chaque mois en 2016.
- Le portail myGAS qui donne à la plupart des clients Industriel Marchand un accès à leurs consommations de gaz ainsi qu'à leurs données contractuelles et administratives.
- Le portail MyGAS Partner, destiné au réseau des 2 500 distributeurs, qui facilite la gestion de leurs commandes et le suivi de leurs stocks et livraisons en bouteilles de gaz.

En 2016, Air Liquide France Industrie a lancé le projet DIGITAL ALFI. Il concerne la mise en place en 2017 d'un nouveau portail clients qui a vocation à remplacer les portails myGAS, Plein Gaz, macommandegaz. Ce nouveau canal simplifiera l'accès à nos produits et services et enrichira l'échange avec nos clients.

Innov'actions
FAITS MARQUANTS 2016

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, nous avons conçu et réalisé une unité de pressurisation à 300 bar d'oxygène destiné à être injecté dans le réacteur de traitement d'Innoveox. Forts de cette grande première, Les équipes d'Air Liquide France Industrie préparent d'autres installations pour la France métropolitaine, la Nouvelle-Calédonie et le Canada.
En France en 2016, elles ont participé au projet de mise en service d'une unité de ce type pour un laboratoire spécialisé en cosmétique.

Partenariat avec Mecachrome

En 2015, Air Liquide France Industrie a finalisé 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. En 2016, le partenariat s'est poursuivi pour la qualification de la technologie par un grand donneur d'ordre du secteur aéronautique. Air Liquide France Industrie a participé aux phases d'industrialisation en développant une solution d'alimentation en azote liquide de ses équipements d'usinage.

Partenariat avec Poly-Shape

La fabrication additive est une technologie en développement dans de multiples filières telles que l'aéronautique, le médical, l'automobile… Elle consiste à fabriquer des pièces par empilement de couches de matières successives, ce qui permet de s'affranchir des limites de l'usinage et augmente les possibilités de formes. Pour répondre aux équipes chargées de mettre au point des procédés de fabrication de pièces complexes à partir de poudres métalliques (qui nécessitent une atmosphère de protection), 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).
Notre partenariat avec Poly-Shape, leader en France de la fabrication additive, s'est poursuivi en 2016 pour développer et tester de nouvelles solutions d'usages de nos gaz dans la fabrication additive.

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), Materalia (matériaux), IAR (industries et agroressources) et PNB (pôle de l'industrie nucléaire).

Programme de soutien au développement de start-up

Dans le cadre de sa politique Innovation, 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 accompagne notamment lors des 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 à des partenariats en organisant la mise en relation avec le réseau international du Groupe.

Partenariat avec Solidia Technologies

L'association entre Air Liquide France Industrie et la start-up américaine Solidia Technologies développe et commercialise un "béton durable". Le procédé Solidia utilise le dioxyde de carbone (CO_2) pour le durcissement du béton. Cette nouvelle génération de ciment permet à l'ensemble de la chaîne industrielle de réduire jusqu'à 70% l'empreinte environnementale en termes d'émissions de CO_2 du béton préfabriqué. Cette technologie de rupture réduit par ailleurs le temps de durcissement de ce béton à moins de 24 heures et diminue la quantité d'eau nécessaire à sa prise. Au delà de la capture de grandes quantités de CO_2, la qualité du béton obtenu est ainsi nettement améliorée. Air Liquide France Industrie fournira le nouvel équipement d'injection de dioxyde de carbone destiné à la production du béton Solidia Concrete™ et sera le fournisseur mondial de référence du gaz utilisé dans les procédés brevetés par Solidia Technologies.

Optimiser 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.

NOTRE ENGAGEMENT DE PERFORMANCE

▪ 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.

▪ 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.

▪ 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.

▪ 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.

▪ 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.

NOTRE OFFRE DE SOLUTIONS RESPONSABLES

Outre les actions menées sur ses propres sites de production (cf. chapitre 2), 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 propre 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 2016, les volumes d'hydrogène fournis par Air Liquide à ses clients ont permis d'éviter 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 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. Elle 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 CO_2, 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 élimine dans certains cas 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, CO_2, oxygène) et permet très souvent de réduire la quantité d'additifs chimiques dans les aliments. La durée de conservation est alors de deux à cinq fois supérieure (par rapport à une atmosphère d'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...) requièrent un refroidissement rapide (trempe).énéralement réalisée en plongeant les pièces chauffées (> 900 °C) dans des bains d'huile agités, cette opération présente des risques d'incendie, exige des étapes de rinçage-nettoyage des pièces utilisant de grandes quantités d'eau et dégrade généralement la qualité de l'air dans l'atelier. Aux industriels des filières automobile, aéronautique, mécanique..., Air Liquide France Industrie propose la fourniture de gaz sous pression (azote, hélium, mélanges azote/CO_2...) permettant ce refroidissement rapide. Conformes aux exigences de performance et de sécurité, ces solutions permettent également de réduire l'impact environnemental.

▪ 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. Elle contribue en effet 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 de 25% supplémentaires les consommations d'énergie liées au chauffage et les émissions de CO_2 induites.

▪ 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 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

Le réseau de canalisations d'Air Liquide France Industrie en France se déploie sur 1 400 km. Pour les grands sites industriels, les gaz tels que l'oxygène, l'azote, l'argon ou l'hydrogène sont acheminés 24h/24 7J/7, directement chez les clients, par canalisations sous des pressions de 20 à 800 bar.
Au total, 82% des volumes de gaz produits par Air Liquide France Industrie sont acheminés par canalisations. Ce mode de fourniture diminue le transport routier et allie respect de l'environnement et sécurité.

▪ 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.

Innov'actions FAITS MARQUANTS 2016

Connect, le projet d'usine du futur déployé au sein d'Air Liquide France Industrie



Le projet Connect, mené par l'activité Grande Industrie d'Air Liquide France Industrie, est une première dans le secteur des gaz industriels. Il a reçu en février 2016 le label « vitrine technologique » de l'association Alliance Industrie du Futur, qui réunit les organisations professionnelles de l'Industrie et du Numérique pour assurer, en particulier, le déploiement du plan «Industrie du Futur» en France.
Le projet Connect s'inscrit dans la transformation numérique du Groupe et s'appuie sur l'introduction de nouvelles technologies numériques dans les sites de production français et sur la création de nouveaux métiers.
L'analyse massive de données (big data) permet de définir le fonctionnement optimal des unités ou d'anticiper un risque de panne. Dans nos usines, de nouvelles technologies numériques (tablettes tactiles, scan 3D, tutoriels vidéo) sont introduites pour simplifier la gestion des opérations de maintenances ou d'inspection, ainsi que l'organisation des tâches quotidiennes des opérateurs.
Connect a été développé par une équipe pluridisciplinaire d'Air Liquide France Industrie appuyée par l'équipe transformation digitale du Groupe, la R&D, les équipes centrales des Systèmes d'Information et le i-Lab, le laboratoire d'innovation du Groupe.
Sur les sites de production, les équipes Air Liquide ont travaillé en réseau de manière agile. Des tests dits de preuve de concept (POC) ont été menés avec des start ups essentiellement françaises pour valider les choix technologiques. Cette démarche d'innovation ouverte et collaborative participe au développement des compétences.

Innover pour répondre aux besoins de nos clients

L'innovation est un état d'esprit. Elle génère fierté, satisfaction client et croissance. Depuis 2015, notre Direction de l'Innovation encourage les initiatives et le succès rapide d'idées et de solutions nouvelles. En 2016, Air Liquide France Industrie poursuit son élan en créant, pour le Cluster Europe du Sud-Ouest, le Business Lab accélérateur de projets d'innovation.



UN RESEAU D'EXPERTS POUR PILOTER ET AJUSTER LA PRODUCTION DES USINES A LA DEMANDE DES CLIENTS

Grâce aux nouvelles technologies numériques, nous transformons notre façon de piloter nos usines. Dans le cadre du projet Connect, le Centre d'Opération d'Optimisation à Distance a fait naître de nouveaux métiers : les « pilotes en temps réel ». Leurs missions : piloter la production 24h/24, optimiser la consommation énergétique en temps réel et mener des analyses de maintenance prédictive. Ils opèrent en contact permanent avec les sites et les collaborateurs responsables de la production et de l'optimisation des consommations d'énergie.

UN RESEAU 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.

NOS ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT

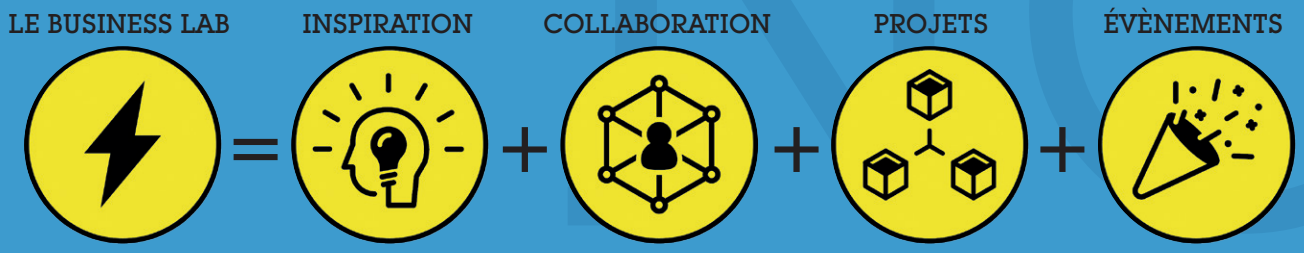
Notre politique d'innovation s'est poursuivie en 2016 par l'évolution continue de nos lignes de produits gaz conditionnés au service de nos clients, de l'artisan aux grands sites industriels. Elle a permis également lerenforcement de notre expertise technique au travers de partenariats pour accompagner nos clients sur des solutions responsables.

Innov'actions
FAITS MARQUANTS 2016

LE BUSINESS LAB

UN LIEU ET UN COLLECTIF POUR ACCÉLÉRER LES PROJETS ET STIMULER L'INNOVATION

Pour progresser toujours davantage dans l'innovation collaborative et déployer de nouvelles manières de travailler, le Cluster Europe du Sud-Ouest a lancé en 2016 le Business Lab. Il s'agit d'un incubateur de projets, qui apporte aux équipes des outils et des méthodes de travail plus digitales et plus collaboratives. Basé au siège d'Air Liquide France Industrie à Bagneux (92), le Business Lab est géré par 3 collaborateurs qui vont progressivement s'appuyer sur toutes les équipes innovation du Groupe, en Espagne, en Italie et au Portugal, ainsi que sur des acteurs industriels et des start-ups.
Avec des partis pris d'ouverture, d'expérimentation et de collaboration, il nous permettra de :
- tester nos idées et nos solutions dans des délais réduits,
- nous appuyer sur un réseau de clients pour co-construire des solutions robustes,
- nous inspirer des expériences réussies pour déployer des projets innovants.



Digigaz, une appli pour nos clients des chantiers de construction

Chaque jour, de très nombreux clients grands comptes et artisans s'approvisionnent en gaz auprès de notre réseau de 2 500 distributeurs. Pour faciliter et fluidifier cet approvisionnement, une appli pour Smartphone et PC a été conçue par une équipe innovation constituée de membres du réseau de distribution, des relations clients, d'informaticiens et de commerciaux, avec l'appui de la direction digitale du Groupe. Incubé au sein du Business Lab, ce projet commence à être présenté aux distributeurs et pourrait à terme être intégré au portail web d'Air Liquide France Industrie.
Cette appli permettra :
- de simplifier l'approvisionnement gaz pour les chantiers mobiles de nos clients,
- d'identifier le client à chaque passage chez le distributeur, immédiatement et sans erreur,
- et d'éviter tout litige lors de la facturation.

Grâce à cette innovation qui concerne un volume de 45 000 échanges par an, l'utilisation de notre réseau de distribution sera plus simple, plus fiable, plus sécurisée… Un nouveau vecteur de satisfaction pour nos clients.

Des bouteilles communicantes via une appli Smartphone

Il est difficile d'évaluer l'autonomie d'un poste à souder oxyacétylénique, car la dissolution de l'acétylène varie énormément avec la température ambiante. Actuellement en développement, une application Smartphone pourra très bientôt calculer automatiquement cette autonomie. Son secret : il suffira de flasher une étiquette collée sur le manomètre de la bouteille et un thermomètre à cristaux liquide : un algorithme intégré à l'appli fera le reste !
Mené à l'initiative de l'atelier garnissage de l'établissement industriel de Villeneuve-sur-Yonne, en collaboration avec la R&D et le Business Lab, ce projet s'appliquera sur notre parc actuel de bouteilles d'acétylène. Il est soutenu par le Business Lab qui lui apportera toute la visibilité nécessaire auprès des distributeurs intéressés.

Une offre dédiée aux plateformes d'innovations

Axel'One est une plateforme d'innovation collaborative dédiée au secteur chimie-environnement basée à Saint-Fons près de Lyon. Unique en France, elle regroupe des laboratoires de start ups, de PME et de grands groupes sous forme de pépinière d'entreprises. Pour répondre aux besoins gaz de ces structures innovantes, Air Liquide France Industrie a conçu et réalisé les installations d'équipements d'Axel'One et lui fournit toutes les gammes de gaz et de services spécialisés. Pour maîtriser les investissements, le réseau gaz est installé au fur et à mesure de l'arrivée des structures hébergées par la plateforme. Nos chargés de services assurent la gestion et la logistique gaz ainsi que la maintenance des installations.
Air Liquide France Industrie propose également aux membres de la plateforme Axel'One de rejoindre une communauté offrant une ouverture sur les structures d'innovation du groupe Air Liquide (R&D, i-Lab, Business Lab). En faisant ainsi le pont entre équipements, installations, fourniture de gaz, services et mises en relation, Air Liquide France Industrie est le partenaire des projets collaboratifs de Recherche et d'Analyse.

RÉSULTATS

ÊTRE PERFORMANT dans le long terme

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.



Garantir la sécurité des personnes et des installations

Garantir la sécurité des personnes et des installations est un engagement d'Air Liquide France Industrie. Il induit une dynamique spécifique en termes de maîtrise des risques et de culture d'entreprise, en lien avec les différentes parties prenantes : collaborateurs, clients, administrations et prestataires.

LA POLITIQUE SÉCURITÉ ET SANTÉ D'AIR LIQUIDE FRANCE INDUSTRIE

La Politique Sécurité et Santé d'Air Liquide France Industrie vise à atteindre l'objectif "zéro accident" en s'appuyant sur les 3 dimensions de notre culture sécurité :

- la sécurité technique
- l'organisation sécurité
- la sécurité et les hommes.

La sécurité technique est le socle fondamental. Elle intègre le respect des standards de conception et d'exploitation des installations définis par le groupe Air Liquide, ainsi que l'ensemble des exigences réglementaires.

Ensuite, l'organisation sécurité, mode de management orienté vers la sécurité, permet de systématiser notre manière d'opérer avec un souci constant d'amélioration permanente. Il intègre le système de management industriel du groupe Air Liquide (Industrial Management System - IMS), les exigences du BlueBook, les principes de la directive SEVESO (pour les sites concernés) ainsi que les meilleures pratiques des référentiels sécurité externes.

Enfin, la 3ème dimension "la sécurité et les hommes" complète notre démarche sécurité avec des opérations d'animation et de sensibilisation ainsi que des leviers de motivation, individuels et collectifs.

▪ Notre système de management de la sécurité

Pour permettre aux personnels opérationnels d'atteindre leurs objectifs sécurité, la Direction Sécurité Industrielle et Qualité leur apporte son support et son expertise, sur chaque zone géographique et de façon transverse à nos activités :

- sites - activité Grande Industrie
- canalisations - activité Grande Industrie
- conditionné - activité Industriel Marchand
- installations en clientèle - activité Industriel Marchand
- transport - activité Industriel Marchand
- électronique

Notre système de management de la sécurité s'articule autour d'un référentiel d'actions composé comme suit :

- conformité réglementaire,
- animation et sensibilisation du personnel,
- formation et habilitation du personnel,
- analyse des risques,
- prévention des accidents lors d'interventions,
- maîtrise des opérations,
- maîtrise des achats critiques, dont les prestations externes,
- gestion des modifications,
- conception et gestion des projets,
- gestion des situations d'urgence,
- gestion du retour d'expérience.

Son optimisation s'effectue sur la base d'un pilotage en boucle fermée basé sur la méthode PDCA (Deming Wheel : Plan/Do/Check/Act) :

- évaluation de sa pertinence avec un outil de mesure dédié, des inspections, des contrôles et des audits,
- étude des meilleures pratiques externes et de projets d'amélioration,
- décision et planification d'actions et de projets,
- mise en oeuvre des actions et projets.

Le fonctionnement de ce système résulte d'une double approche :

Approche top-down
A partir des résultats, du contexte global, de nouvelles exigences externes, de la politique du Groupe, mais aussi de l'évaluation du système pour la période qui précède, la direction fixe les grandes orientations, prend en compte les analyses du terrain, et définit les feuilles de route des différentes activités.

Approche bottom-up
Les feuilles de route représentent les axes prioritaires d'un programme par activité, plus large, structuré autour du référentiel d'action décrit en amont. Il se traduit en plans d'action au niveau local. Le pilotage aux niveaux national et local permet de mettre en évidence forces, faiblesses, menaces et opportunités, qui alimentent *in fine*, avec un souci de co-construction, les grandes orientations et décisions de la direction pour la période à venir.

Ainsi, sur chaque projet, notre démarche sécurité s'applique avec les mêmes règles et le même mode opératoire, ce qui permet d'en optimiser le pilotage à tous les niveaux.

> La sécurité est pour nous une priorité essentielle, ancrée dans notre culture d'entreprise et notre système de management.

LA SÉCURITÉ
ET LES COLLABORATEURS

▪ La culture sécurité

La pérennité de la sécurité est pour nous une priorité essentielle, ancrée au coeur de la culture de nos collaborateurs. Chacun est donc imprégné de l'importance de la sécurité individuelle et collective, en maîtrise les aspects techniques et l'accepte comme une valeur primordiale au coeur du système de management.

Ainsi, chaque collaborateur, dès son accueil au sein de l'entreprise, est sensibilisé à la sécurité. Sa formation intègre naturellement les aspects sécurité (avec l'utilisation des techniques modernes adaptées), qui permettront, après tutorat et mise en situation réussie, son habilitation à effectuer en toute autonomie des tâches à risque. Pour renforcer sa prise de conscience des risques, il bénéficie également d'une information régulière et d'animations ponctuelles (affichage, ¼ h sécurité, réunion d'animation, videos, actions de reconnaissance,...).

La culture sécurité repose aussi sur une dimension collective : le groupe influence l'individu, chaque individu contribue au groupe. La dynamique ainsi créée est rythmée par des événements récurrents : animations, échanges, instauration de rites, utilisation de symboles,... Cette démarche est renforcée par un accompagnement spécifique développant des valeurs positives : solidarité entre collègues, bienveillance, vigilance partagée, fierté et *in fine*... plaisir de la sécurité.

Enfin, le leadership sécurité de la ligne hiérarchique est fondamental. Chaque manager est formé et responsabilisé à tous les niveaux de l'organisation, afin qu'il détienne tous les leviers de motivation pour son action sécurité, ainsi que la maîtrise des outils et méthodes nécessaires. Il dispose en particulier d'un outil d'évaluation de la performance sécurité qui lui permet, sur chaque action, de détecter les points forts et ceux à améliorer.

▪ L'erreur humaine

Air Liquide France Industrie désire approfondir la compréhension de l'erreur humaine.
Elle résulte de nombreux facteurs, individuels et collectifs, organisationnels et culturels, intellectuels et physiques... et parfois d'une combinaison entre eux. À chaque événement impliquant une erreur humaine, nous menons une réflexion pour en comprendre les causes.
La faute peut s'expliquer de nombreuses façons. Néan-



moins, elle ne doit jamais être banalisée, plus encore si elle a un aspect intentionnel. Selon le contexte, elle peut conduire à une sanction juste, en particulier en cas de non respect des règles vitales de sécurité.

Très souvent, l'analyse des causes techniques et organisationnelles des accidents permet de mettre en oeuvre des actions correctives pertinentes pour éviter leur renouvellement. Mais l'erreur humaine nécessite d'autres parades : l'explication, la formation, la sensibilisation...

L'erreur d'inattention étant la plus difficile à éviter, nous développons en ce sens des techniques spécifiques de fiabilisation des interventions humaines. Elles sont le fruit de réflexions des acteurs de terrain pour maintenir la concentration, la vigilance... et clarifier les liens entre l'erreur et ses conséquences.

▪ La réduction de la pénibilité

Air Liquide France Industrie veille à réduire l'exposition à la pénibilité de ses collaborateurs.
Pour cela, nous adaptons notre organisation, intégrons les nouvelles techniques disponibles et prenons en compte les aspects ergonomiques, en particulier dans les projets.

Concernant les seuils légaux liés aux facteurs retenus par la législation, seul le personnel posté, en fonction de son rythme de travail, est concerné. Pour l'ensemble du personnel, nous veillons à ce que, pour les autres facteurs, des mesures soient prises pour éviter leur dépassement.

▪ Le risque routier

Nos personnels, notamment les collaborateurs itinérants, sont exposés au risque routier lors de leurs déplacements professionnels. Malgré son caractère exogène, la responsabilité potentielle de tiers et des statistiques favorables, Air Liquide France Industrie maintient l'accompagnement pour prévenir le risque d'accident de circulation en insistant particulièrement sur l'éco-conduite.

▪ L'utilisation de techniques digitales

L'avènement de nouvelles techniques digitales ouvre la porte à de nombreuses améliorations pour la sécurité, avec de nouvelles méthodes de travail. Elles permettent de dématérialiser des opérations pour gagner en fiabilité et de multiplier l'efficacité collective grâce à de nouveaux outils collaboratifs. Par ce biais, l'accueil sécurité, le permis de travail, la consignation des équipements vont prochainement se digitaliser, pour plus d'efficacité et de simplicité.

Enfin, les nouvelles techniques de communication vont aussi permettre la centralisation des opérations (voir Projet Connect) et l'automatisation des usines pilotées par du personnel en poste, ce qui contribuera à diminuer la pénibilité.

LA SÉCURITÉ CHEZ NOS CLIENTS

La culture sécurité au sein d'Air Liquide France Industrie constitue un argument différenciant très apprécié par nos clients. Elle contribue au climat de confiance et permet de les rassurer sur la maîtrise des risques liés à nos produits et à nos installations.

Dans ce cadre, Air Liquide France Industrie accompagne ses clients dans leur utilisation des gaz industriels :

- remise et explication des Fiches de Données Sécurité actualisées à la signature du contrat,
- assistance technique Air Liquide joignable 24h/24 et 7j/7 pour le diagnostic de dysfonctionnement et une éventuelle intervention,
- prestations spécifiques de branchement de bouteilles ou de livraison réalisées à la demande du client,
- formations sécurité par métier (soudage, laboratoire...),
- audits sécurité organisés pour rassurer les clients sur la conformité de leurs installations utilisant nos produits,
- prestation de Support Local Client (SLC) permettant aux clients de confier les manipulations des produits à nos techniciens.

LA SÉCURITÉ DE NOS PRESTATAIRES

Air Liquide France Industrie applique son objectif "zéro accident" au personnel des sociétés prestataires intervenant pour elle, en particulier les entreprises de maintenance, de réalisation de projets et de transport.

Cette politique implique une rigueur particulière dans les documents permettant de prévenir les accidents : permis de travail, consignation des équipements, plans de prévention, protocoles de sécurité. Elle suppose également le respect absolu de nos Règles Vitales de Sécurité, avec l'application du principe de tolérance zéro.

Pour maximiser la probabilité de travailler avec des entreprises respectueuses de la sécurité, Air Liquide France Industrie, entreprise détentrice de l'agrément MASE*, sensibilise ses donneurs d'ordre au choix de sociétés intervenantes munies de cet agrément, afin de permettre un dialogue de qualité dans le domaine de la sécurité.

Au-delà de ces aspects normatifs, Air Liquide France Industrie attend de ses fournisseurs une valeur ajoutée sécurité sur chaque mission qu'elle leur confie. C'est un critère fondamental dans le choix et l'évaluation de nos prestataires.

Dans le domaine du transport, Air Liquide France Industrie défend une politique spécifique, jalonnée de rendez-vous formalisés avec les entreprises partenaires. Ils permettent de concrétiser en commun des actions d'améliorations, nécessaires pour obtenir d'elles le niveau de performance sécurité attendu.

LES RÉSULTATS SÉCURITÉ

2015 était une année record, mais Air Liquide France Industrie a encore fait mieux en 2016.
Toutes populations confondues, nous avons eu seulement 16 accidents avec arrêt à déplorer : deux pour l'ensemble de notre personnel, deux pour nos filiales, trois pour notre personnel intérimaire, neuf pour le personnel intervenant. Seul deux accidents sont liés au risque routier, les autres se sont produits sur nos sites ou chez nos clients.

Signalons également un nombre significatif d'incidents potentiellement très graves. Leur analyse et les actions correctives mises en place ont fait l'objet d'une sensibilisation

importante dans l'organisation.

Concernant les accidents, l'amélioration pluriannuelle est bien visible sur le graphique joint.
Il met également en évidence l'amorce d'une stabilité dans une zone d'excellence. En effet, les taux de fréquence obtenus nous placent à présent parmi les meilleurs dans l'industrie.

Ce résultat émane de l'ensemble des actions décrites ci-avant, mais aussi de ce que nous avons dénommé la gestion active des accidents. Ce concept repose sur une triple approche :

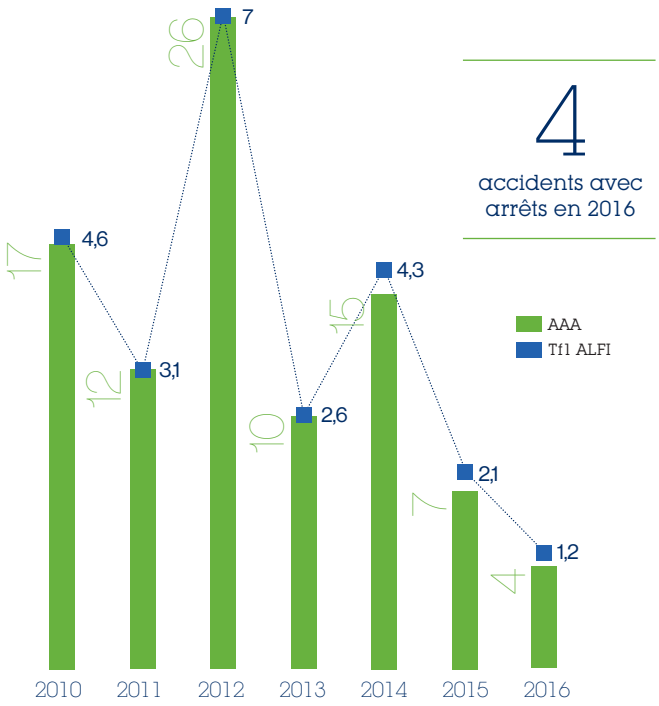
1. la priorité à la victime, l'organisation des secours, sa convalescence,

2. une analyse des causes, avec un traitement approfondi lorsqu'elles dépendent de notre coeur de métier, et simplifié dans le cas d'accidents de type domestique,

3. la promotion de la continuité de la prestation, en cas d'accident bénin, par la déclaration de soin ou la proposition de travail aménagé, basée sur le volontariat, tout en garantissant les droits de la victime.

Cette dynamique s'accompagne également d'un programme de reconnaissance collective de la performance sécurité. Il vise à récompenser financièrement les entités n'ayant pas subi d'accident avec arrêt pendant un an sur leur périmètre.

Il demeure qu'un accident sera toujours de trop. Il nous appartient de conforter ces résultats, voire de les améliorer encore. Par notre professionnalisme, notre sérieux, notre ténacité, nous ferons toujours plus et mieux pour protéger la sécurité et la santé de toutes les personnes concernées par nos activités.



Evolution du nombre d'accidents annuels avec arrêt et du taux de fréquence Tf1 pour le personnel Air Liquide France Industrie

LA SÛRETÉ SUR NOS SITES

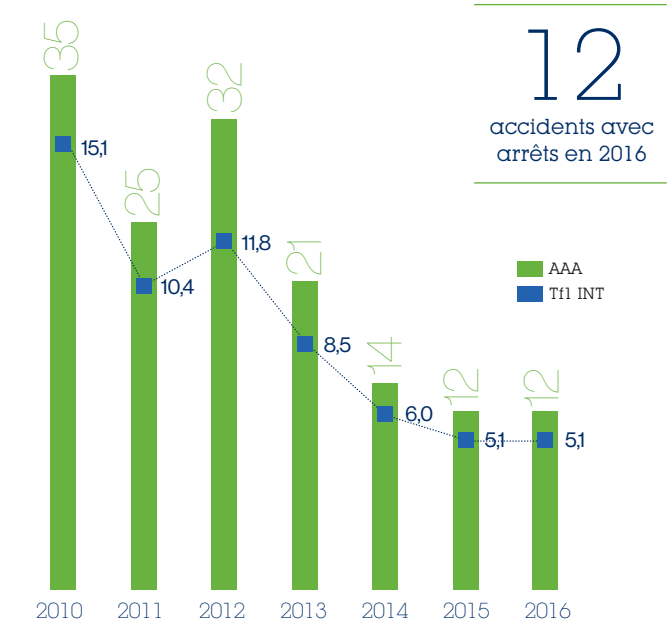
Aujourd'hui, le risque de malveillance apparaît sous un angle nouveau, avec une ampleur inédite en France. La sûreté doit donc avoir sa visibilité propre et constitue une exigence que nous partageons avec nos clients, nos fournisseurs, nos salariés et les autorités locales. Air Liquide France Industrie renforce donc sa sûreté à travers une politique s'appuyant sur celle du Groupe et tenant compte des exigences et des rôles des pouvoirs publics.

Pour nos opérations industrielles, nous avons pour objectifs :

- d'assurer la sûreté de nos salariés et sous-traitants,
- de garantir nos productions,
- de préserver le capital humain et financier de la société.

Vis à vis de nos clients, nous avons ces mêmes exigences pour leurs approvisionnements et lors de nos interventions techniques. Nous appliquons ainsi des dispositions de sûreté qui s'appuient sur des expertises et respectueuses des meilleures pratiques.

Ces dispositions concernent à la fois les aspects humains, organisationnels et techniques. Elles s'inscrivent en outre dans un programme d'amélioration continue, basé sur la planification et la réalisation d'actions, la vérification de leurs pertinences et la capitalisation de l'expérience.



Evolution du nombre d'accidents annuels avec arrêt et du taux de fréquence Tf1 du personnel des Entreprises Extérieures travaillant pour Air Liquide France Industrie

Réduire l'empreinte environnementale d'Air Liquide France Industrie

En cohérence avec la politique du groupe Air Liquide, Air Liquide France Industrie est engagé 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 la planète.

Pour diminuer notre consommation d'énergie et maîtriser nos émission de CO_2, nous appliquons à nos activités, ainsi qu'à nos clients et fournisseurs, les principes suivants :

- Produire propre,
- Acheter propre,
- Contribuer à des transports plus propres,
- Contribuer à des industries plus propres,
- Respecter le système de gestion industrielle et la réglementation.

PRODUIRE PROPRE

▪ Connect création du Centre d'Opération et d'Optimisation à Distance

Le projet Connect contribue à l'amélioration du management de l'énergie via son Centre d'Opération et d'Optimisation à Distance (COOD).

Unique dans l'industrie des gaz industriels, le COOD permet de piloter et d'optimiser la production, l'efficacité énergétique et la fiabilité des sites Grande Industrie, ou encore de mener des actions de maintenance prédictive. Basé à Saint-Priest près de Lyon, le COOD est progressivement connecté aux 22 unités de production de gaz industriels en France Il permet ainsi aux équipes des usines de se concentrer sur la sécurité, la fiabilité et la disponibilité des équipements.

A l'image d'une tour de contrôle, le COOD supervise sur ses écrans la totalité des besoins en oxygène, azote, argon, hydrogène sur le territoire français. Il ajuste ainsi en temps réel la production de toutes nos unités pour satisfaire la demande de clients, qu'ils soient alimentés en continu par canalisation ou livrés par transporteurs. Les consignes de production sont transmises à distance par des réseaux sécurisés : le centre peut démarrer une unité automatisée, ajuster son niveau de production ou l'arrêter à distance.

Les équipes du COOD ont une connaissance approfondie des procédés. Grâce à l'analyse massive de données (big data), elles identifient les réglages les plus efficaces de chaque unité pour économiser l'énergie. Par exemple lors de pics de consommations d'électricité en France, le centre d'opération adapte son plan de production sur tout le territoire et peut aller jusqu'à arrêter des unités sur certaines zones géographiques.

En conformité avec notre certification ISO 50001, le projet Connect et le COOD permettront ainsi d'optimiser à grande échelle notre consommation d'énergie dans une optique de développement durable et de protection de l'environnement.



FOCUS

LA CERTIFICATION ISO 50001

Début 2015, Air Liquide France Industrie a mis 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. En 2016, le périmètre a été étendu : désormais 11 sites de séparation d'air (Dunkerque, Feyzin, Fos Audience, Fos Tonkin, Jarry, Montoir de Bretagne, Moissy-Cramayel, Pardies, Pierrelatte, Richemont, Sandouville) et 3 HyCO (Lavéra, Port-Jérôme, Roussillon) concernent le périmètre de certification ISO 50001 de l'entreprise.



Clémentine Mouroux, Pilote Temps Réel (COOD).

▪ L'efficacité énergétique

Parallèlement au projet Connect, au pilotage du COOD, et au management de l'énergie avec l'ISO 50001, Air Liquide France Industrie veille également, pour chaque unité de production, à réduire sa consommation d'énergie et de gaz utilisés comme matière première.

Nous remplaçons ainsi régulièrement les anciennes unités de séparation des gaz de l'air par de nouvelles unités de production conçues par le groupe Air Liquide. Elles sont plus économes en énergie, à l'image de la nouvelle unité Richemont 3 démarrée en juin 2014 qui a amélioré significativement l'efficacité du site depuis 2015.

▪ La consommation des matières premières

L'air, le gaz naturel, le CO_2 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 limiter le recours aux matières premières non renouvelables, des programmes d'efficacité énergétique sont développés :
- pour optimiser la consommation de gaz naturel,
- pour réduire les pertes de gaz.

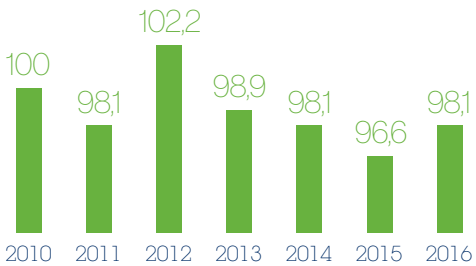
C'est notamment le cas de notre unité automatisée sur le site du Blanc-Mesnil (93) qui conditionne l'hélium sous différents niveaux de pureté et réduit les pertes de gaz de 8 à 15%.

Air Liquide France Industrie valorise également le CO_2 en le récupérant des émissions résiduaires de certains procédés (fabrication d'engrais ou de bioéthanol). Grâce à Cryocap™, une installation technologique inaugurée en 2015, nous captons par liquéfaction le CO_2 émis lors de la production d'hydrogène. Elle est complètement opérationnelle depuis 2016.

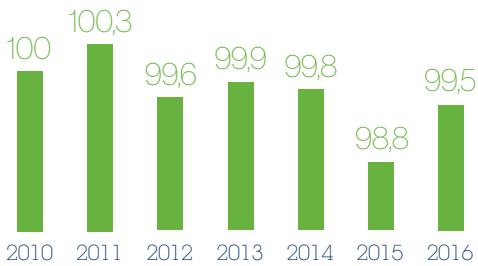
▪ La consommation d'eau

Notre consommation d'eau concerne principalement le refroidissement de nos unités de séparation des gaz de l'air ou la production de vapeur de nos unités de production d'hydrogène et de cogénération. Ainsi, en 2016, Air Liquide France Industrie a utilisé 4,449 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).
- 39% par les unités de production d'hydrogène et les unités de cogénération.
- 2% pour les autres unités de l'activité Industriel Marchand.

Ces valeurs font l'objet d'un reporting. L'eau étant une ressource de moins en moins disponible et faisant l'objet d'une consommation grandissante (+ 50% d'ici 2050 selon l'OCDE), Air Liquide s'engage en faveur d'une gestion responsable de ses consommations d'eau. Par ailleurs, aucun de nos sites n'est implanté sur une zone de stress hydrique très élevé (moins de 500 m^3 par personne et par an, selon l'indicateur développé par le World Business Council for Sustainable Development).



Evolution de la consommation énergétique par m^3 de gaz produit des unités de séparation d'air



Evolution de consommation énergétique par m^3 de gaz produit pour l'hydrogène gazeux et le CO



Cryocap™ H2 : solution cryogénique de captage de CO_2 unique au monde. Inaugurée en 2015 à Port-Jérôme (Normandie).

FOCUS

PROJET CRYOCAP™ H2

Inaugurée fin 2015 sur le site de production d'hydrogène de Notre-Dame-de-Gravenchon en Normandie, l'unité Cryocap™ H2 met en œuvre une solution cryogénique de captage et de liquéfaction de CO_2. Le CO_2 liquide ainsi produit est certifié FSCC 22000. La technologie innovante développée par Air Liquide permet de réduire de 40% les coûts de captage de carbone par rapport aux technologies traditionnelles. C'est aujourd'hui la seule technique permettant de capter les émissions de CO_2 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 dédié aux applications énergétiques. En 2016, la montée en régime de l'unité a permis de capter 60 000 tonnes de CO_2 contre 19 000 tonnes en 2015.

> Optimiser l'utilisation des ressources, c'est produire mieux pour préserver l'environnement.

▪ 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. Le bilan 2016 a été publié sur le portail de l'ADEME. Il 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 : 909 kt CO_2, soit 81% du total des émissions en 2016.

SCOPE 2 : Total des émissions indirectes générées par la production d'électricité et de vapeur achetée : 160 kt CO_2, soit 14% du total des émissions en 2016.

SCOPE 3 (hors poste 8) postes 9* et 13** : Total des émissions indirectes optionnelles, qui comprend principalement le transport des gaz et les déplacements professionnels hors flotte de société : 49 kt CO_2, soit 5% du total des émissions en 2016.

POSTE 8 : Total des émissions indirectes optionnelles liées à l'énergie non incluse dans les catégories «émissions directes de GES» et «émissions de GES à énergie indirectes» : 216 kt CO_2 en 2016.

▪ L'économie circulaire

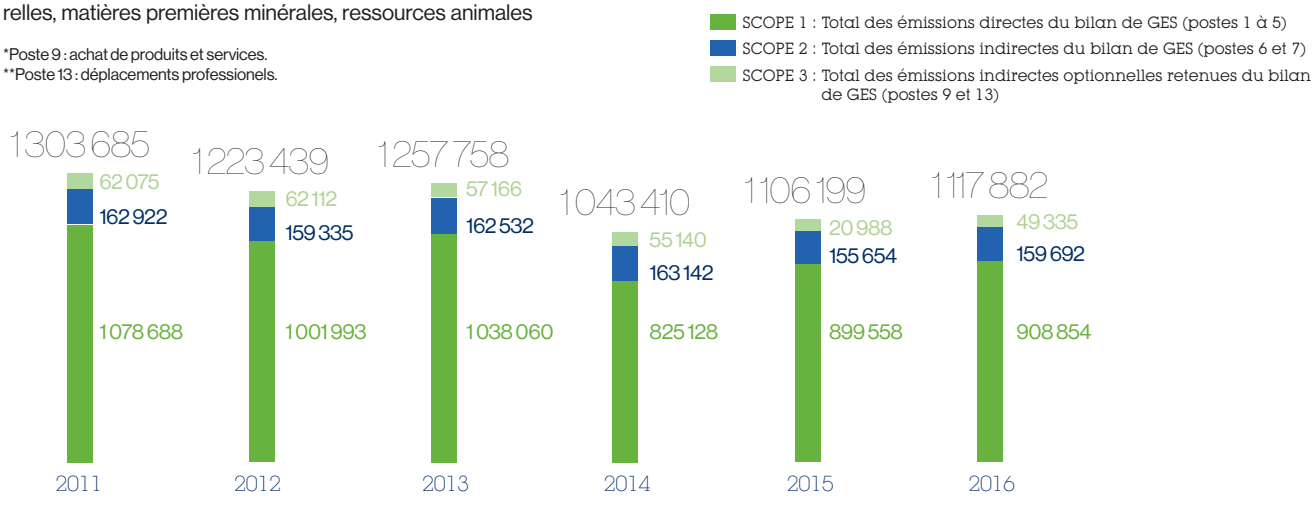
Par opposition à l'économie linéaire (extraire, fabriquer, consommer et jeter), l'économie circulaire s'appuie sur un modèle de production et de consommation en boucle. Elle a pour objectif d'optimiser l'utilisation des ressources naturelles, matières premières minérales, ressources animales et végétales, eau et énergie, et de préserver ainsi l'environnement. L'économie circulaire fait intervenir à la fois des acteurs publics, les entreprises et les consommateurs. Elle concerne par exemple :

- **La gestion des emballages liée au métier des gaz industriels**
  Destinés à contenir et à protéger des marchandises, les emballages sont, pour les gaz industriels, des bouteilles de gaz soumises à la réglementation des équipements sous pression transportables. L'échange "plein contre vide" constituant le flux de circulation des emballages, Air Liquide France Industrie les contrôle avant chaque remplissage et lors des inspections périodiques réglementaires.

- **La gestion des déchets**
  Pour l'activité des gaz industriels, la quantité de déchets et coproduits est faible. Il s'agit principalement de chaux (issue de la production d'acétylène), de déchets métalliques (dont les bouteilles de gaz en fin de vie), d'huiles, de peintures et de 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 Décret n°2005-635 du 30 mai 2005 et arrêté du 29 juillet 2005) qui précise, notamment, la provenance, les caractéristiques, la destination, les modalités prévues pour les opérations intermédiaires de collecte, de transport et de stockage, et les modalités prévues pour l'élimination de ces déchets.

  De par la nature de nos activités industrielles, la lutte contre le gaspillage alimentaire n'est pas un sujet jugé prioritaire par Air Liquide.

*Poste 9 : achat de produits et services.
**Poste 13 : déplacements professionels.



Emissions directes, indirectes et indirectes optionnelles du bilan de GES d'Air Liquide France Industrie en milliers de tonnes de CO_2

> Optimiser l'utilisation des ressources, c'est produire mieux pour préserver l'environnement.

14,9%

d'énergie renouvelable consommée par les sites d'Air Liquide France Insustrie

▪ Rejets dans l'air et dans l'eau

En complément des principaux indicateurs environnementaux, Air Liquide France Industrie suit également ceux d'importance et de pertinence moindre, dans un souci de transparence et d'exhaustivité de reporting. Ainsi, nous présentons dans le tableau de synthèse les rejets dans l'air d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SOx), de composés organiques volatils (COV), ainsi que les rejets dans l'eau de matières oxydables et de matières en suspension.

▪ Prévention des risques environnementaux et des pollutions

Les risques environnementaux liés à l'activité des gaz industriels sont faibles. L'eau utilisée pour le refroidissement et ou la production de vapeur présente peu de risques de pollution. De même, les gaz utilisés étant des gaz de l'air, une fuite accidentelle sur site de production ou 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 de cours d'eau, des dossiers de déclaration ou d'autorisation sont soumis aux DDT* au titre de la réglementation sur l'eau. Dans tous les cas, Air Liquide France Industrie s'assure du respect de la réglementation.

De plus, nous intégrons à notre système de management industriel des procédures de reporting et de classification des incidents environnementaux en fonction de leur gravité. Chaque incident, le cas échéant, fait l'objet d'une analyse et d'actions de correction.

▪ Protection de la biodiversité

Du fait de la nature de nos activités et de l'implantation de nos unités de production (généralement de petite taille et dans des zones industrielles déjà existantes), Air Liquide France Industrie a peu d'impact sur la biodiversité. 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.

ACHETER PROPRE

▪ Les énergies renouvelables

L'électricité consommée par les sites d'Air Liquide France Industrie provient principalement du réseau électrique français. La part d'énergie renouvelable que nous consommons correspond à celle présente dans le réseau national, soit 14,9%. La part d'énergie électrique non carbonée est de 92% (source RTE 2015).

FOCUS

LES TAXIS HYPE

Depuis la COP 21 en 2015, Air Liquide France Industrie fourni l'hydrogène qui alimente la station de recharge à Paris. Basée au Pont de l'Alma dans le 7ème arrondissement, la station est la première du genre en France. Elle permet de ravitailler les taxis électriques à hydrogène de la compagne STEP (Société du Taxi Electrique Parisien) dont la flotte compte désormais 12 voitures depuis fin 2016. 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. Une seconde station de distribution d'hydrogène devrait prochainement voir le jour en région Ile-de-France.



FOCUS

PROJET DE TRANSPORT PAR TRAIN

Pour Air Liquide France Industrie, les transports constituent un enjeu majeur en termes de sécurité, d'efficacité, de maîtrise des coûts et d'impact environnemental. Chaque année, les camions d'Air Liquide France Industrie couvrent 3 millions de kilomètres entre les différents sites. Fin 2016, nos équipes ont testé une nouvelle solution qui conjugue transports routier et ferroviaire. Le projet pilote a concerné les sites de Vitrolles (13), de Blanc-Mesnil et de Mitry-Mory (93). La majorité des kilomètres a été réalisée par le fret, ce qui permettrait de supprimer 160 000 km/an de transport routier sur cette ligne. La sécurité du transport, le gain de temps (accélération des rotations des emballages) ont encouragé l'entreprise à étudier les possibilités d'extension du transport rail/route à d'autres lignes dont celle de Lyon-Paris.

CONTRIBUER À DES TRANSPORTS PLUS PROPRES

L'empreinte carbone d'Air Liquide France Industrie liée au transport de nos produits est de 49 kt CO_2 en 2016 (émissions indirectes de gaz à effet de serre pour l'ensemble des trajets de transports), 70% pour le transport de gaz sous forme liquide et 30% pour le transport de gaz en bouteilles.

Nous approvisionnons nos clients en gaz selon trois modes de distribution :

- par canalisations (82% des volumes),
- par transport routier (15% des volumes),
- par production directe sur les sites des clients (3%).

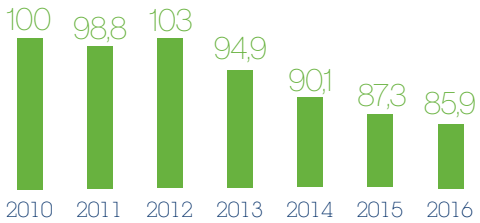
L'approvisionnement par canalisations concerne principalement les grands sites industriels et fournit de gros volumes avec un impact environnemental limité. Nous exploitons ainsi en France un réseau de 1 400 km qui traverse des zones naturelles protégées.

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. Nous veillons ainsi à limiter les distances parcourues par transport routier, avec des schémas logistiques 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).

▪ Un maillage étroit sur le territoire

Air Liquide France Industrie dispose de sites de production répartis sur tout le territoire français, et d'un réseau de 2 500 distributeurs assurant la disponibilité de gaz à moins de 40 km en moyenne du client final.

Ce maillage étroit du territoire et le choix du mode de transport permet une grande efficacité environnementale. Elle est renforcée par une démarche active d'optimisation des



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

> Nous cherchons à réduire notre empreinte carbone, mais aussi celle de nos clients.

1,23 M

de tonnes d'émission de CO^2 évitée pour nos clients en 2016

tournées de livraison et de la gestion de la flotte de nos transporteurs :

- sélection de la source la plus appropriée pour chaque livraison,
- optimisation des parcours de livraison,
- mesure en temps réel du niveau de stockage chez le client (télémétrie) permettant de regrouper les livraisons de clients sur une même zone,
- modernisation des moyens de transport et chargement optimal des camions de livraison.

▪ L'optimisation des volumes transportés

En 2015, au niveau européen, Air Liquide a lancé un projet de renouvellement de sa flotte de semi-remorques. Grâce à l'investissement dans des semi-remorques 44 t et à l'obtention de l'autorisation réglementaire, le Groupe a atteint un double objectif :

- réduire l'impact environnemental en augmentant la capacité de transport,
- réduire les risques d'accident sur la route.

Par ailleurs, le nouvel atelier d'entretien des camions de livraison de gaz liquide (Moissy-Cramayel-77) a permis de réduire la distance à parcourir pour la maintenance et d'optimiser la gestion des déchets.

Enfin, 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.

▪ Des collaborateurs impliqués

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'éco-conduite et la diffusion d'un guide du voyageur,
- développement de solutions de travail à distance permettant de limiter les déplacements (télétravail, outils collaboratifs accessibles en mobilité…),
- mise à disposition des collaborateurs d'un parc de véhicules moins polluants et possibilité d'accéder à des véhicules électriques.

CONTRIBUER À DES INDUSTRIES PLUS PROPRES

▪ L'empreinte carbone de nos produits

Air Liquide a construit un système de calcul du contenu carbone de ses principaux produits (émissions directes et indirectes liées à la production, au processus de conditionnement en bouteilles et au transport). C'est un indicateur environnemental particulièrement important que nous cherchons en permanence à améliorer. Les données 2016 en annexe par rapport à celles de 2015 montrent une amélioration significative.

▪ Moins d'émission de CO_2 et d'énergie consommée

De nombreux produits et services fournis par Air Liquide à ses clients leur permettent de réduire leurs propres émissions de CO_2 et d'améliorer leur empreinte environnementale.
Par exemple, nous fournissons à l'industrie sidérurgique d'importants volumes d'oxygène :

- l'injection d'oxygène dans les hauts-fourneaux permet de réduire la consommation de coke (polluante et très émettrice de CO_2) en le remplaçant partiellement par du charbon pulvérisé ou du gaz naturel,
- l'utilisation d'oxygène dans les brûleurs de fours électriques permet de réduire significativement leur consommation d'électricité.

Pour évaluer les émissions de CO_2 évitées par nos clients sur ces deux applications sidérurgiques, Air Liquide a mis en place une méthodologie basée sur l'analyse des volumes d'oxygène fournis (site par site et client par client) en appliquant des ratios issus de la modélisation de processus clients comparables. Nous estimons ainsi avoir permis à nos clients d'éviter l'émission de 1,23 millions de tonnes de CO_2 en 2016.

RESPECT DU SYSTÈME DE GESTION INDUSTRIELLE ET DE LA REGLEMENTATION

▪ Système de Management Industriel (IMS)

Depuis plus de 10 ans, le groupe Air Liquide a mis en place un système de gestion industrielle (IMS - Industrial Management System). Spécifiquement conçu pour ses activités, il vise à renforcer les processus de gestion de la sécurité, de la fiabilité, de la protection de l'environnement et de la maîtrise des risques industriels.
Toutes les branches d'activité d'Air Liquide France Industrie respectent le système IMS et mènent également d'autres initiatives comme les certifications ISO 9001, ISO 50001, MASE.

▪ Réglementation ICPE

Les sites de production d'Air Liquide France Industrie sont classés pour la protection de l'environnement (ICPE*) et certains d'entre eux sont soumis à 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 ont concerné les canalisations. Ce 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 2015.
En 2016, 39 visites d'inspection ont eu lieu sur les sites industriels d'Air Liquide France Industrie et 8 visites sur les canalisations. Plusieurs sites ont été inspectés sur le thème de la vulnérabilité des installations en cas de perte d'alimentation électrique ou de perte d'utilité.
Les suivis quotidiens et mensuels de fonctionnement et de réalisation des performances sont complétés par des audits organisés dans le cadre du système de management industriel. Chaque année, une centaine d'audits industriels sont menés au sein d'Air Liquide France Industrie, intégrant notamment des critères environnementaux.

Enfin, nous offrons la possibilité à certains clients d'effectuer des audits de nos sites de production.

▪ Réglementation européenne REACH

REACH (Registration, Evaluation, 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 clans la démarche de gestion responsable des produits développée par l'industrie chimique.
Quatre produits (monoxyde de carbone, acétylène, méthanol et chaux) ont été enregistrés conformément au calendrier établi par cette réglementation. L'enregistrement du monoxyde d'azote (NO) est en cours pour 2018 .

Les principaux produits d'Air Liquide, comme l'oxygène, l'azote, les gaz rares, le CO_2, l'hydrogène et l'hélium sont exclus du champ d'application de REACH. Ainsi, nos ventes de gaz concernés par REACH ne représentent qu'environ 3% du chiffre d'affaires du groupe Air Liquide.




Air Liquide
Air Liquide



PARTIES PRENANTES

INSTALLER UN DIALOGUE ACTIF régulier et efficace

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.

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.

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, et dans le prolongement de l'accord 2013-2015, un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail a été signé le 5 septembre 2016. Cet accord prévoit des actions concrètes et ciblées réparties sur une période d'un an. Il inclut notamment :

▪ Recrutement et mixité

Pour favoriser l'insertion de collaboratrices au sein de l'entreprise, Air Liquide France Industrie s'est engagé à rechercher une parité dans les candidat(e)s reçu(e)s, notamment pour les postes d'alternants. Il est également prévu de communiquer sur la possibilité de recrutements mixtes pour tous les métiers et sur l'intérêt d'une mixité des équipes.

▪ Évolution professionnelle

Afin de promouvoir les possibilités d'évolution dans tous les métiers, Air Liquide France Industrie s'est engagé à faire connaître les parcours métiers déjà existants et à élaborer des parcours métiers "Relations Clients" et "Assistance Administrative / Activité".
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. Ils permettent 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 sont 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).

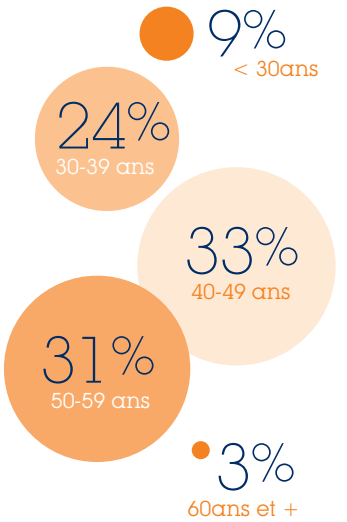
En outre, leur situation est analysée et révisée en tenant compte de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant le congé maternité ou d'adoption par les salariés de la même catégorie professionnelle.

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. Ainsi, le dispositif du contrat de génération* est mis en œuvre dans le cadre d'un plan d'action 2013-2016. Il 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.

Une négociation est en cours avec les organisations syndicales en vue de définir les modalités de poursuite de ces objectifs pour la période 2017-2019.



Pyramide des âges des salariés Air Liquide France Industrie en 2016

FOCUS

MISSION HANDICAP BILAN 2016

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 sur des « Référents Handicap » au sein des entités du Groupe. Chez Air Liquide France Industrie, plus de 1000 collaborateurs ont participé à la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées en novembre 2016 pour appréhender autrement le handicap. 90 collaborateurs ont travaillé sur de nouvelles pistes de travail à déployer, lors du séminaire « Nos différences font notre Performance ». Une hotline Handicap et une communauté G+ ont été également mises à la disposition des salariés.

L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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

Ainsi, dans le cadre de la politique de diversité menée par le Groupe depuis plus de dix ans, Air Liquide France Industrie a renouvelé par un 4ème accord, couvrant la période 2016-2018, les mesures déjà existantes :

- poursuivre et développer les actions en faveur de l'intégration et du maintien dans l'emploi de salariés handicapés (objectif 2016-2018 de 36 embauches, dont 18 CDI et 18 contrats en alternance ou stagiaires 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 et 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.

En 2016, le taux d'emploi de travailleurs handicapés chez Air Liquide France Industrie est de 3,73%.



Accompagner le développement des compétences de nos collaborateurs

Air Liquide France Industrie rassemble 2 308 collaborateurs, répartis sur plus de 80 sites en France. Sa politique de ressources humaines, définie dans le cadre de la politique du Groupe, encourage le développement des compétences des collaborateurs au travers de dispositifs d'accompagnement et de formation adaptés aux différents profils.

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, d'une journée d'intégration au sein d'un site d'exploitation Air Liquide France Industrie, des points de situation réguliers et d'un accès à un espace personnalisé Ressources Humaines.

LA FORMATION

Air Liquide France Industrie porte une attention particulière à l'évolution des compétences et à la formation de ses collaborateurs. Cette démarche répond à l'exigence de performance de l'entreprise, contribue fortement à améliorer la satisfaction de ses clients et 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 2016 sur 2 axes :

- un objectif indiscutable : la sécurité,
- accompagner la transformation qui permettra à chacun de devenir acteur du changement suivant les spécificités des branches d'activité.

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. En lien avec le Manager et le Responsable des Ressources Humaines, ils sont chargés 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. Système IMS, chapitre 2).

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 195 experts Air Liquide France Industrie à fin 2016 (dont 18 experts de niveau international) parmi les 3 149 experts au sein du Groupe.

FOCUS

Vers une pédagogie participative : les primo managers

Les primo managers sont des collaborateurs d'Air Liquide France Industrie exerçant, depuis moins d'un an et pour la première fois, une responsabilité managériale.
Pour les accompagner dans leur prise de poste, un parcours de formation de 16 mois leur est dédié. Innovante dans ses méthodes pédagogiques et basée sur le partage d'expérience, cette formation est organisée autour des thématiques fondamentales du management : réussir ses entretiens de management, piloter la performance de son équipe, convaincre et mobiliser… Elle s'effectue en « blended learning », un mode de formation associant présentiel et digital. Les nouveaux managers accèdent ainsi à des contenus en ligne associant approche théorique et exemples concrets, pour un accompagnement pragmatique et efficace dès les premiers mois. Le parcours de la première promotion de 30 managers s'est achevé en mai 2016.

Entretenir la motivation et le bien-être des collaborateurs

Evolution professionnelle, confort au travail, équilibre entre vie privée et vie professionnelle, Air Liquide France Industrie développe une démarche globale pour entretenir la motivation et le bien-être de ses collaborateurs.

LA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION 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 2016, 33% 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 fixés par l'entreprise.

▪ L'entretien individuel annuel

En 2016, 90% 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 2016, 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 de 8% en moyenne.

▪ Les parcours Trajectoire

Ce programme identifie des collaborateurs évolutifs pour construire un plan de développement, avec eux et leurs Managers, et les accompagner 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. Ces collaborateurs sont les moteurs de notre performance opérationnelle et jouent un rôle clé dans la compétitivité de l'entreprise.
Chaque année, certains bénéficient d'un passage au statut cadre. Cette évolution est 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 2016, 13 personnes ont été promues au statut cadre.



DE NOUVELLES FAÇONS DE TRAVAILLER

NEOS, le nouveau programme stratégique du groupe Air Liquide marque le début d'une nouvelle ère, crée une dynamique, un état d'esprit, un nouveau mode opératoire qui guide nos actions. Il nous guidera au cours des 5 prochaines années pour atteindre nos objectifs. Connecté, Innovant, Performant… Les 3 axes du programmes NEOS ont permis d'initier de nouvelles façons de travailler plus collaboratives et plus agiles.



WORKSHOPS
IMPLIQUER LES ÉQUIPES

Marquer notre volonté d'ouverture aux idées nouvelles, permettre à tous les collaborateurs d'être force de proposition : tel est l'ADN du projet Grandir Ensemble. Dans cette logique, entre janvier et juin 2016, 12 workshops ont permis à plus de 70 collaborateurs d'Air Liquide France Industrie de participer activement à la finalisation des évolutions envisagées. Domaines industriels ou techniques, commerciaux ou marketing : tous les processus concernés par le projet ont été abordés et plus de 90% des recommandations des workshops ont été approuvées par le comité de pilotage de Grandir Ensemble.



LIVE-CHATS
PARTAGER NOS RÉFLEXIONS

Quelques jours après son arrivée à la direction d'Air Liquide France Industrie un premier live-chat a été organisé entre Louis-François Richard et tous les employés qui souhaitaient lui poser des questions. Plus d'une heure de dialogue sans interruption où toutes les questions ont reçu une réponse.

Entre fin avril et début juillet 2016 , pour offrir à chacun un regard sur le travail des workshops Grandir Ensemble, cinq live-chats ont été réalisés. Le principe : via une communauté Google+, tous les collaborateurs ont pu librement poser des questions, approfondir certains sujets ou soumettre des idées en direct à l'équipe projet.



DIGITAL ET LUDIQUE
APPRENDRE AUTREMENT

Pour accompagner nos collaborateurs dans leurs nouvelles façons de travailler, leurs nouveaux environnement, un programme de formations sur mesure a été déployé depuis mai 2016. Il propose des board games (jeux de plateaux) pour appréhender le fonctionnement de la vente, du marketing ou des supply chains pays et core team, des vidéos animées pour décrypter la nouvelle organisation, des modules de e-learning et des journées "jour 1" regroupant tous les vendeurs et les conseillers commerciaux.

MOTEUR
DONNER LA PAROLE À L'IMAGINATION

Air Liquide France Industrie a lancé, de mi octobre à fin décembre 2016, un concours vidéo par équipe sur le thème des nouvelles manières de travailler. 18 équipes ont ainsi filmé et partagé sur la communauté Google+, leur vision des méthodes idéales du futur.



RÉUNION CO-WORKING
FAIRE VIVRE LES COLLECTIFS DE TRAVAIL

Membres d'une même équipe répartis sur plusieurs sites, ou collaborateurs de métiers différents partageant un même espace : la nouvelle organisation recompose les collectifs de travail. Pour accompagner ces changements et souder ces nouvelles communautés, plusieurs réunions ont investi des lieux décalés, comme un loft parisien, et intégré des méthodes d'animation novatrices. Placées sous le signe de l'écoute, ces rencontres avec les managers des ventes et l'atelier regroupant les responsables d'établissement ont ainsi contribué à créer un collectif transverse aux futurs marchés.



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 :

- taux de participation de 76% (en progression par rapport à 2012),
- 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.

Suite à ces résultats, un plan d'action a été mis en œuvre sur 2015 et 2016.

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 Bagneux (92). Le télétravail remporte une bonne adhésion des télétravailleurs et de leurs Managers. Lors d'une enquête réalisée en 2014, 92% des Managers estimait 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 2016, un tiers des collaborateurs éligibles ont opté pour le télétravail et une centaine de collaborateurs télétravaillent actuellement.

▪ L'absentéisme

Depuis 2014, le taux d'absentéisme pour maladie, arrêt de travail, trajets et maladies professionnelles, est stable.

▪ 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 France Industrie 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 leur quotidien.

Parmi les services proposés par l'e-portail :

- « 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.

▪ Le dispositif de don de jours

L'accord du 5 septembre 2016 relatif à l'égalité professionnelle porte également sur la qualité de vie au travail et organise un dispositif de "don de jours". Il permet à un salarié de renoncer anonymement et sans contrepartie à tout ou partie de ses jours de repos non pris, au bénéfice d'un autre salarié dont l'enfant ou le conjoint est atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensable une présence soutenue ou des soins contraignants.

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.



La représentation du personnel est assurée par l'intermédiaire de plusieurs instances :

1
Comité Central d'Entreprise (CCE)

9
Comités d'Établissement (CE)

27
Comités d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail

48
Instances Délégués du Personnel (DP)

LES RELATIONS SOCIALES

Au sein d'Air Liquide France Industrie, le pôle Relations Sociales est en charge du dialogue social. Il participe à l'animation des instances représentatives du personnel, ainsi qu'à la négociation et à la mise en œuvre des accords collectifs.
Ce pôle est également en charge de la valorisation des dispositifs sociaux auprès des collaborateurs (e-portail, services).

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. En outre, pour les projets concernant les conditions de travail dans plusieurs établissements de l'entreprise, nous mettons en place une instance de coordination des CHSCT.

LA NEGOCIATION COLLECTIVE

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 50 accords collectifs ont été conclus depuis le 7 mai 2011,
- 6 accords collectifs applicables à Air Liquide France Industrie ont été conclus en 2016.

En 2016, la modernisation de l'activité Grande Industrie (projet Connect) a été accompagnée d'une négociation avec les organisations syndicales. Les accords collectifs conclus ont permis de répondre aux enjeux et conséquences sociales du projet Connect, ainsi qu'aux besoins d'évolution en termes de conditions et d'organisation du travail au sein des sites de la Grande Industrie. Le déploiement de ces accords est suivi au travers d'une commission paritaire, qui s'est réunie trois fois en 2016.

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.



LE RESPECT DES PRINCIPES ÉTHIQUES

Air Liquide France Industrie s'engage dans une démarche éthique et y associe chaque collaborateur 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 se structure en 15 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,
- Affaires publiques,
- Investissement.

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 et accessibles à l'ensemble des collaborateurs, ils explicitent les valeurs du Groupe en termes de protection environnementale, d'innovation et d'organisation.

▪ Le respect des Droits de l'homme

Pour toutes ses entités, le Groupe a également défini ses engagements en matière de respect des Droits de l'homme.
Chaque collaborateur se doit de 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 nos collaborateurs et leur implication en termes de responsabilité et d'éthique, un module d'e-learning accessible à tous a été déployé en 2016. Déjà 60% du personnel de l'entreprise a complété ce module en 2016.



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 et des canaux existants (Manager, Responsable RH ou Délégué Éthique du Groupe), un système d'alerte éthique (EthiCall) a été déployé au sein d'Air Liquide France Industrie. Chaque collaborateur peut ainsi signaler tout problème d'ordre éthique, sur appel téléphonique ou via une plateforme internet, si un comportement lui semble inapproprié dans un quelconque domaine du code de conduite (discrimination, fraude, corruption, harcèlement, etc.). Pour des raisons d'efficacité, la gestion des alertes a été confiée à une société extérieure spécialisée. Chaque alerte est ensuite analysée et traitée par le Groupe en interaction avec le Délégué Éthique. Le même niveau de traitement confidentiel est assuré pour respecter la réputation de chacun et il ne peut être pris aucune sanction à l'encontre d'un collaborateur signalant de bonne foi un comportement qu'il juge inapproprié.

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 (voir page 31).

▪ 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. Quelques exemples de thématiques : 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'éco conduite 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 à ses collaborateurs la possibilité de manifester leur engagement social et humain en parrainant des projets de micro-initiatives dans les domaines de la santé, de l'entrepreneuriat, de l'environnement, du handicap et de l'éducation.

FOCUS

MOINS DE FEUILLES, PLUS D'ARBRES

Pour mieux préserver l'environnement, Air Liquide France Industrie adopte de nouvelles pratiques en matière d'impression bureautique. Grâce à un nouveau contrat avec un prestataire d'impression, nous avons divisé par deux notre parc d'imprimantes (de 440 à 230 machines) et réduit le nombre d'impressions inutiles, notamment via l'identification par badge sur les imprimantes. Résultat : nous sommes passés de 9 à 7 millions de feuilles imprimées, soit une réduction de 22%.



Le Plus Petit Cirque du Monde

▪ Les projets parrainés par les collaborateurs Air Liquide France Industrie en 2016

Repeuplement des abeilles (Sud Est)
Parrain : Mickaël Zafran.

L'Observatoire Français d'Apidologie (OFA), fondé en 2013, est installé dans le Var, au coeur du massif préservé de la Sainte-Baume. L'OFA intervient pour répondre à l'impact de la disparition des abeilles en considérant l'importance écologique et économique de ce pollinisateur indispensable à la vie végétale, à la chaîne alimentaire et au maintien de la production agricole. L'OFA développe actuellement un projet de recherche sur la résistance des abeilles au varroa. Le varroa est un acarien ectoparasite de l'abeille qui s'attaque aussi bien aux larves, qu'aux nymphes et aux abeilles adultes. Le projet vise à identifier les caractéristiques génétiques du varroa et à reproduire des souches porteuses de ces caractéristiques. Cette initiative permettra d'offrir à la filière apicole des souches d'abeilles naturellement résistantes au varroa.
Affectation de la dotation : Matériel d'insémination, couveuse, cadres pour ruches.

Le cirque au service des personnes en situation de handicap (Ile de France)
Marraine : Hélène Monnier.

Le Plus Petit Cirque du Monde est une association à but non-lucratif qui offre la possibilité de s'initier aux disciplines du cirque. Ouvert à tous, le PPCM souhaite être un outil de socialisation, de prévention, de mixité et de lutte contre toute forme de racisme et de discrimination. La Fondation Air Liquide soutient le PPCM en lui permettant d'acquérir du matériel nécessaire à la pratique des activités Cirque Handicap tels que des tapis de sol, des paravents, des bancs suédois et des modules handi.

Un chantier naval innovant dans l'insertion sociale de jeunes en situation d'exclusion (Sud Ouest)
Parrain : Benjamin Descroix.

L'action principale de l'association bordelaise ARPEJe (Accompagnement et Recherche Psycho Socio Educatif pour les jeunes) est la réinsertion psychosociale d'adolescents et de jeunes majeurs en situation d'exclusion et de grande précarité sociale et/ou psychique. Ses objectifs sont pluriels : accueillir, accompagner, prendre soin, socialiser, héberger et insérer le public suivi sur le plan professionnel et économique. En 2009, ARPEJe a lancé un chantier naval permettant aux jeunes de remettre en état un voilier de 22 mètres, l'Hippocampe.
Affectation de la dotation : Équipements (électrique, signalétique), bois et quincaillerie pour l'aménagement intérieur, accastillage du bateau (équipement de manoeuvre des voiles...)

Aire de jeux à portée des enfants en fauteuil (Grand Est)
Parrain : Christophe Cardot.

Handi Smile est une association au service des enfants fragilisés par une maladie ou un handicap. Son objectif est de donner à ces enfants la possibilité de s'épanouir et de vivre des expériences positives ouvertes sur l'extérieur. Le projet consiste à créer une aire de jeux avec balançoire pour les fauteuils, balançoire couchée pour les enfants hypotoniques, toboggan...). Par exemple, les établissements de Flavigny-sur-Moselle accueillent 250 enfants dans une région où l'aire de jeux adaptée la plus proche est à 1h30 en voiture.
Affectation de la dotation : balançoire pour fauteuil roulant, panneau ludique "course de voiture".

FOCUS

Magie à l'hôpital

Air Liquide France Industrie encourage la participation collective ou individuelle de ses collaborateurs à des initiatives locales. Dans ce cadre, ils se mobilisent régulièrement pour Magie à l'hôpital, une association fondée par Eric Frot, Ingénieur Formation 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. Elle réalise aussi le rêve magique d'enfants hospitalisés (rencontre de célébrités, expérience sportive…). A l'occasion de l'enquête annuelle de satisfaction clients, Air Liquide France Industrie soutient l'association Magie à l'Hôpital et lui verse 5 euros par questionnaire client complété.

S'appuyer sur nos fournisseurs

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



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),
- 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 systématiquement incluses dans les nouveaux contrats-cadres. Ces clauses prévoient la possibilité d'entreprendre des audits externes chez les fournisseurs et sous-traitants concernés.

Les clauses de développement durable 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.

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.

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.

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 communique alors 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 préfectures, les SDIS, les CIS, l'ENSOSP, les Pompiers de Paris, nous mettons en place les mesures de sécurité nécessaires à la bonne gestion de certaines matières produites par Air Liquide France Industrie.

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.

En particulier, Air Liquide France Industrie participe à 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.

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 ce cadre, 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, nous contribuons 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, dans le cadre d'une démarche de prévention et d'information, nous effectuons 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 France Industrie.

▪ 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 quatre 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 participe aux comités d'engagement et suit les lauréats porteurs de projets en qualité de référent.

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.

INNOVATION

Innovation

	2016	2015	GRI G4
% du budget développement consacré à des travaux de protection de la vie et de l'environnement	74 %	72 %	

Expertise

Nombre de membres de la TCL (international + local) (g)	195	202	

SÉCURITÉ

	2016	2015	GRI G4
Nombre d'accidents avec au moins un jour d'arrêt de salariés (aucun accident mortel)	4	7	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)	1,17	2	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)	0,09	0,14	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)	27	43	G4-LA6

ENVIRONNEMENT

Consommation

	2016	2015	GRI G4
Évolution de la consommation énergétique par m³ de gaz de l'air produit (b) (k)	98,1	96,6	G4-EN3
Évolution de la consommation énergétique par m3 d'hydrogène produit (c) (k)	99,54	98,84	G4-EN3
Évolution de la distance parcourue par tonne de gaz industriel livrée (d) (k)	85,9	87,3	G4-EN30
Consommation annuelle d'électricité (en GWh)	2 477	2 385	G4-EN3
Consommation annuelle d'énergie thermique (en térajoules PCI) (e)	14 662	14 722	G4-EN3
Approvisionnement annuel d'eau (en milliers de m³)	4 449	4 415	G4-EN3
Répartition des sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité (L)			
Nucléaire	77,4 %	78,4 %	G4-EN3
Renouvelables	14,9 %	15,5 %	G4-EN3
Charbon	1,6 %	1,6 %	G4-EN3
Gaz	4,1 %	2,7 %	G4-EN3
Fioul	0,5 %	0,4 %	G4-EN3
Autre	1,5 %	1,4 %	G4-EN3

Émissions

Scope 1 : émissions directes de gaz à effet de serre (GES) en milliers de tonnes CO_2e (f) (g)	909	900	G4-EN15
Scope 2 : émissions indirectes de GES en milliers de tonnes CO_2e (f) (h)	160	156	G4-EN16
Scope 3 : émissions indirectes optionnelles de GES en milliers de tonnes CO_2e (f) (i) postes 9 et 13	49	51	G4-EN17
Total émissions directes et indirectes de GES précédentes en milliers de tonnes CO_2e (j)	1 118	1 106	G4-EN15

(b) (c) (d) (e) (f) (g) (h) (i) (j) (k) voir page 54

Répartition par sources d'émission dans l'air des gaz à effet de serre de ce total			
Sites HyCO en milliers de tonnes CO_2e (d)	538	496	G4-EN15
Sites de cogénération en milliers de tonnes CO_2e (d)	253	240	G4-EN15
Émissions indirectes des unités de séparation d'air en milliers de tonnes de CO_2e (d)	146	142	G4-EN15
Estimation des émissions générées par le transport dans l'activité Industriel Marchand en milliers de tonnes	49	54	G4-EN15
Autres émissions de CO_2e en milliers de tonnes	132	174	G4-EN15
Total des émissions indirectes optionnelles liées à l'énergie non incluse dans les catégories « émissions directes de GES » et « émissions de GES à énergie indirectes » (poste 8)	216	208	G4-EN17
Emissions évitées par la production des produits Air Liquide France Industrie par rapport à une estimation du cas auto-production par les clients (en millier de tonnes de CO_2e)			
Activité Gaz de l'air	12	27	
Activité Hyco	84	25	
Emissions évitées par les clients dans les applications injections O2 hauts-fourneaux et fours à arc (en millier de tonnes de CO_2e)			
Clients d'Air Liquide France Industrie	1 230	1 120	
Contenu carbone des principaux produits Air Liquide France Industrie livrés en France			
Oxygène en canalisation en gCO_2/Nm^3 (à 40 bars, standard de pression de ces canalisations)	32	48	
Oxygène liquide en gCO_2/Nm^3	81	109	
Oxygène conditionné en bouteilles en gCO_2/Nm^3 (à 200 bars, standard de pression de ce conditionnement)	521	538	
Azote en canalisation en gCO_2/Nm^3 (à 40 bars, standard de pression de ces canalisations)	10	16	
Azote liquide en gCO_2/Nm^3	62	80	
Azote conditionné en gCO_2/Nm^3 (à 200 bars, standard de pression de ce conditionnement)	501	507	
Argon conditionné en gCO_2/Nm^3 (à 200 bars, standard de pression de ce conditionnement)	567	609	
CO_2 liquide en gCO_2/kg	31	46	
Autres rejets dans l'air			
NOx (oxydes d'azote) en tonnes	213	126	G4-EN21
SOx (oxydes de soufre) en tonnes	9	10	G4-EN21
Composés organiques volatils (COV) (estimation, en tonnes)	15,05	13,73	G4-EN21
Rejets dans l'eau			
Rejets dans l'eau de matières oxydables en tonnes	18,54	16,18	G4-EN21
Rejets dans l'eau de matières en suspension en tonnes	15,64	16,47	G4-EN21

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

Déchets et coproduits

Déchets et coproduits non dangereux			
Quantité annuelle de chaux produite (équivalent extrait sec) par les unités de production d'acétylène (en tonnes)	3 521	3 689	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)	1 789	1 687	G4-EN23
% de déchets métalliques recyclés	100 %	100 %	G4-EN23
Huiles (en tonnes)	112	113	G4-EN23
% d'huiles recyclées	97 %	100 %	G4-EN23
Total des déchets et coproduits non dangereux (estimation en tonnes)	5 422	5 489	G4-EN23

Déchets et coproduits	2016	2015	GRI G4
Déchets dangereux			
Peintures et solvants (en tonnes)	13	20	G4-EN23
% de peintures et solvants recyclés	17 %	20 %	G4-EN23
% de peintures et solvants recyclés	5 436	5 509	G4-EN23

(b) Gaz produits (oxygène, azote, argon) comptabilisés en m^3 d'oxygène gazeux équivalent. **(c)** Hydrogène gazeux 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 CO_2, 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 2014 pour bilan 2015. **(l)** Source RTE : données 2015 pour bilan 2016.

SOCIAL

Effectifs	2016	2015	GRI G4
Effectif total de salariés Air Liquide France Industrie consolidé	2 308	2 346	G4-9
Effectif total de salariés hommes	1 754	1 780	G4-10
Effectif total de salariés hommes en %	76 %	75,9 %	G4-10
Effectif total de salariées femmes	554	566	G4-10
Effectif total de salariées femmes en %	24 %	24,1 %	G4-10
Effectif total de salariés de moins de 30 ans en %	9 %	9 %	G4-10
Effectif total de salariés de 30 à 39 ans en %	24 %	23 %	G4-10
Effectif total de salariés de 40 à 49 ans en %	33 %	34 %	G4-10
Effectif total de salariés de 50 à 59 ans en %	31 %	3 1%	G4-10
Effectif total de salariés de 60 ans et plus en %	3 %	3 %	G4-10
Taux d'emploi de salariés reconnus travailleurs handicapés	3,73 %	3,71 %	
Nombre d'embauches (salariés sous contrat hors intérimaires)	236	293	G4-LA1
Nombre d'embauches en CDI	62	80	G4-LA1
Nombre de mutations interentités (entrées)	69	56	G4-LA1
Nombre d'autres types d'embauche (salariés sous contrat hors intérimaires)	105	157	G4-LA1
Nombre de sorties	274	382	G4-10
Nombre de licenciements (salariés sous contrat hors intérimaires)	9	73	G4-10
Nombre de démissions (salariés sous contrat hors intérimaires)	29	11	G4-10
Nombre de départs à la retraite	60	41	
Nombre de mutations interentités (sorties)	62	45	
Nombre d'autres sorties	114	212	
Nombre de femmes parmi les ingénieurs et cadres en %	25 %	25 %	G4-LA12
Nombre de femmes parmi les ingénieurs et cadres embauchés dans l'année en %	44 %	56 %	G4-LA12
Effectif total de salariés - AUVERGNE-RHONE-ALPES	19,7 %	18,63 %	G4-10
Effectif total de salariés - BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE	4,3 %	4,43 %	G4-10
Effectif total de salariés - BRETAGNE	1,7 %	1,66 %	G4-10
Effectif total de salariés - CENTRE-VAL DE LOIRE	3 %	3,07 %	G4-10
Effectif total de salariés - GRAND-EST	4,6 %	4,82 %	G4-10

	2016	2015	GRI G4
Effectif total de salariés - GUYANE	1,9 %	1,92 %	G4-10
Effectif total de salariés - HAUTS-DE-FRANCE	7,1 %	7,12 %	G4-10
Effectif total de salariés - ILE-DE-FRANCE	35,6 %	36,27 %	G4-10
Effectif total de salariés - NORMANDIE	4,5 %	4,69 %	G4-10
Effectif total de salariés - NOUVELLE AQUITAINE	3,7 %	3,58 %	
Effectif total de salariés - OCCITANIE	2,3 %	2,3 %	G4-10
Effectif total de salariés - PACA	7,6 %	7,63 %	G4-10
Effectif total de salariés - PAYS DE LA LOIRE	3,8 %	3,88 %	G4-10

Formation et mobilité

Nombre total d'heures de formation du personnel (en heures)	44 894	57 506	G4-LA9
Nombre moyen de jours de formation par salarié et par an (7 h/jour)	2,7	3,7	G4-LA9
% des salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	72 %	80 %	G4-LA9
% des frais de formation dans la masse salariale	4,02 %	5,75 %	G4-LA9
Nombre de salariés ayant eu un entretien individuel annuel en %	90 %	83 %	G4-LA11
Nombre de salariés ayant eu un entretien de carrière avec la Direction des Ressources Humaines en %	35 %	35 %	G4-LA11

Rémunération

% de salariés ayant une part variable dans leur rémunération	33 %	32 %	

Santé et absentéisme

Nombre de maladies professionnelles reconnues par la Sécurité sociale dans l'année	7	7	G4-LA6
Taux d'absentéisme des salariés	3,87 %	3,80 %	G4-LA9
% de salariés disposant d'une couverture sociale par l'intermédiaire du Groupe	100 %	100 %	

Éthique et fidélité des collaborateurs

% de salariés appartenant à une entité dotée d'un code de conduite local	100 %	100 %	
Ancienneté moyenne dans le Groupe (années)	17	17	

Dialogue social

% 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%	92 %	

Certifications et accréditations

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	11 ASU et 3 HyCO	7 ASU et 2 HyCO	
Accréditation COFRAC ISO 17920 pour ALIS	100 %	100 %	
Certification ISO 14001	Site de gaz spéciaux de Mitry-Mory	Site de gaz spéciaux de Mitry-Mory	
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	

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.

CHARTE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO_2 DES TRANSPORTEURSDE L'ADEME
Cette charte 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 Contrat de Génération)
Dispositif introduit par la loi du 1er mars 2013 visant à favoriser l'insertion des jeunes et des seniors en entreprise.

DDT
Direction Départementale des Territoires.

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 2016, 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.

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 (H_2O), le dioxyde de carbone (CO_2), le méthane (CH_4), le protoxyde d'azote (N_2O) et l'ozone (O_3).

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

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.

METHODOLOGIE

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 BlueBook, 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 CO_2, 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 ainsi que les filiales Azote Service et Sudac.
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. Pour la formation, l'enregistrement des données des filiales d'Air Liquide et d'Air Liquide Spatial Guyane se font sous fichier Excel
- 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 CO_2 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 CO_2 du scope 3 du bilan de GES concernent le transport des gaz (sous-traité) liquides et conditionnés, 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 CO_2 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.).
- 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 REACT, 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. Il en est de même pour le gaspillage alimentaire.

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 : **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.

Ernst & Young et Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Air Liquide France Industrie

Exercice clos le 31 décembre 2016

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

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC[1] sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la société L'Air Liquide, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le 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, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des référentiels BLUEBOOK, s'appuyant sur les procédures de gestion du système industriel IMS (Industrial Management System) (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure 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 (Attestation de présence des Informations RSE) ;

[1] Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2016 et mars 2017 sur une durée totale d'intervention d'environ trois semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après 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 et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000[2].

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

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 consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code.

Conclusion

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

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

[2] ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical information*

- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes[3] :

- au niveau de l'entité : nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;

- au niveau d'un échantillon représentatif de sites que nous avons sélectionnées[4] en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 24 % des consommations d'énergie (thermiques et électriques) considérées comme grandeur caractéristique du volet environnemental. La quasi-totalité des justificatifs relatifs aux informations sociales étaient accessibles au niveau du siège à Bagneux.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques professionnelles.

---

[3] **Informations environnementales et sociétales :**

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : les consommations annuelles d'électricité (GWh) et d'énergie thermique (TJ PCI), la consommation énergétique par m^3 de gaz de l'air produit et par m^3 d'hydrogène produit (base 100 en 2010), la distance parcourue des tournées de livraison par tonne de gaz industriel liquide livré (oxygène, azote, gaz carbonique, base 100 en 2010), les émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2, en $MtCO_2$) , l'approvisionnement annuel en eau (Mm^3) ;
- *Informations qualitatives* : la politique générale en matière d'environnement (système de gestion industrielle et certifications), l'utilisation durable des ressources (la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique), la politique d'achats responsables, le projet Connect.

Informations sociales :

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : les effectifs (Nb), les entrées et sorties (en % des effectifs), la part de femmes parmi les ingénieurs et cadres (présents ou recrutés en %), la part de salariés bénéficiant d'au moins une formation dans l'année (%) et le nombre moyen de jours de formation par salarié par an, la part de salariés ayant eu un entretien annuel d'appréciation avec leur hiérarchie au cours de l'année(%), le taux de fréquence des accidents du travail des salariés du groupe ;
- *Informations qualitatives* : les politiques mises en œuvre en matière de formation, la diversité et l'égalité des chances et de traitement, le dialogue social.

[4] Pour les indicateurs Environnement, l'unité d'hydrogène de Lavera ainsi que et l'unité de séparation de gaz de l'air de Dunkerque.

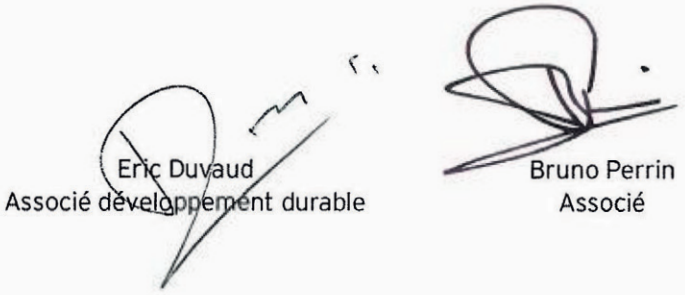
Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 17 mars 2017

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés



Eric Duvaud
Associé développement durable

Bruno Perrin
Associé

Mars 2017 - Conception : makheia - Maquette : I love MD et Steff - Crédits photo : Air Liquide, Pierre-Emmanuel Rastoin, Jean-Pierre Salomon, Antoine Meyssonnier, Istock.

www.airliquide.fr

Air Liquide
creative oxygen

Air Liquide France Industrie - Siège social : 6, rue Cognacq-Jay, 75007 Paris - RCS Paris 314 119 504

RECYCLÉ
Papier
FSC® C106113